



LAUREA  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

Asiakastyytyväisyys  
liiketoiminnan menestystekijänä-  
Case Ortopedisen osteopatian  
koulutuskeskus

Haikonen, Heidi

2014 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Kerava

Asiakastyytyväisyys liiketoiminnan menestystekijänä-  
Case Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus

Heidi Haikonen  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2014

Heidi Haikonen

**Asiakastyytyväisyys liiketoiminnan menestystekijänä- Case Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus**

Vuosi 2014 Sivumäärä 82

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyys liiketoiminnan menestystekijänä. Aiheeseen liittyvä tutkimus toteutettiin Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijoille. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä opiskelijat ovat oppilaitokseensa. Tutkimus toteutettiin kaikille oppilaitoksen opiskelijoille. Tutkimuksen tulosten perusteella laadittiin konkreettisia toimenpideohjeita, joiden avulla asiakastyytyväisyyttä voidaan entisestään Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksessa parantaa.

Tämän tutkimuksen pääongelmana oli: miten tyytyväisiä Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijat ovat oppilaitokseensa sekä suosittelisivatko he sitä muille alalle halua-ville.

Tutkielman avulla saatiin uutta tietoa Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen omistajille sekä kaikille heille, joita asiakastyytyväisyyden merkitys liiketoiminnassa menestymiselle kiinnostaa.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys liittyy liiketoiminnan menestystekijöiden ja niistä erityisesti asiakastyytyväisyyden teoriaan. Lähdeaineistona käytettiin niin kotimaista kuin ulkomaista kirjallisuutta sekä internetiä. Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Menetelmänä käytettiin empiiristä eli havainnoivaa tutkimustapaa. Kyselyä varten laadittiin SurveyPal-ohjelman avulla kyselylomake, joka koostui yhteensä 21 erilaisesta kysymyksestä. Kyselyt lähetettiin kaikille 96:lle opiskelijalle jotka opiskelevat Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksessa. Lomaketutkimuksen lisäksi toteutettiin opiskelijoille viisi teema-haastattelua. Näillä haastatteluilla haluttiin tarkentaa tutkimuksen tuloksia.

Kyselylomakkeiden analysoinnin perusteella voitiin todeta, että Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijoiden tyytyväisyys on hyvällä tasolla. Oppilaitoksen koulutusta pidettiin erittäin laadukkaana ja erilaiset opiskelijat hyvin huomioivana. Esiin nousi myös pieniä asioita, joilla opiskelijoiden tyytyväisyyttä voidaan entisestään parantaa. Peräti 97 % oppilaitoksen opiskelijoista suosittelisi yritystä muille alalle haluaville. Opiskelijoiden tyytyväisyys on Ortopedisen osteopatian koulutuskeskukselle tärkein liiketoiminnan menestystekijä ja tutkimuksen tulosten perusteella voidaan oppilaitoksen toimintaa kehittää entistä parempaan suuntaan.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, opiskelijatyytyväisyys, osteopatia, liiketoiminnan menestystekijä

Heidi Haikonen

**Customer Success Factor for Business. CASE: Institute of Orthopedic Osteopathy**

Year	2014	Pages	82
------	------	-------	----

---

The topic of this Bachelor's is customer success factor for business and a research study implemented for the students of Institute of Orthopedic Osteopathy. The objective of this thesis was to find out, how satisfied students are for their educational institution. The research was conducted for all student and the results of the research formed the basis for concrete action steps to customer satisfaction can be further improved in the Institute of orthopedic osteopathy.

The main research problem was to examine how satisfied Institute of Orthopedic Osteopathy students' are with their school and would they recommend it to others wishing to enter the sector.

This research provided new information to Institute of Orthopedic Osteopathy owners, and all who are interested importance of customer satisfaction in the success of the business.

The theoretical framework related of this thesis to the business success factors, particularly those of the theory of customer satisfaction. The data sources used in the thesis was both domestic and international literature as well as the Internet. The research was conducted as a qualitative research. The research method used was empirical, ie. observational research method. Questionnaires were sent via the SurveyPal program questionnaire and it consisted of a total of 21 different questions. Questionnaires were sent to all 96 for students who are studying in the Institute of Orthopedic Osteopathy. In addition to research carried out five thematic interviews for students. The purpose of these interviews was to refine the results of the research.

From the questionnaires it was found that the students' satisfaction in the Institute of Orthopedic Osteopathy is at a good level. The Institute was thought to be of very high quality and suitable for a diverse student range. The results also indicate some smaller aspects of student satisfaction that can be further improved. As many as 97% of the students' would recommend the company to others wishing to enter the sector. Students' satisfaction is the most important business success factor for the Institute of Orthopedic Osteopathy and these research results of their activities can develop their business further.

Keywords: customer satisfaction, student satisfaction, osteopathy, business success factor

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite .....	6
1.2	Tutkielman rajaus, tutkimusongelma ja - menetelmä .....	7
1.3	Keskeiset käsitteet .....	8
1.4	Tutkimusperinne .....	8
1.5	Opinnäytetyön rakenne .....	10
2	Asiakastyytyväisyys ja liiketoiminnan menestystekijät .....	11
2.1	Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	11
2.2	Asiakasuskollisuus .....	13
2.3	Asiakastyytyväisyyden mittaus .....	14
2.4	Liiketoiminnan menestystekijät .....	16
2.4.1	Pk-yrityksen yleiset menestystekijät .....	17
2.4.2	Asiakastyytyväisyys yrityksen kilpailukeinona .....	18
3	Yritysesittely Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus .....	22
3.1	Opiskelu osteopaatiksi Suomessa .....	23
3.2	Opiskelu OOKK:ssa .....	23
3.3	Asiakastyytyväisyys OOKK:n kilpailukeinona .....	24
4	Opiskelijatyytyväisyystutkimus .....	25
4.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaus .....	25
4.2	Tutkimusmenetelmät .....	27
4.2.1	Tutkimuslomakkeen laadinta .....	29
4.2.2	Tutkimuslomakkeen testaus .....	30
4.3	Tutkimuksen toteutus .....	30
5	Tutkimustulokset .....	31
5.1	OOKK:n opiskelijoiden tyytyväisyys oppilaitokseensa .....	32
5.2	Teemahaastatteluiden purku .....	71
5.3	Tutkimustulosten hyväksikäyttö- ideoita liiketoiminnan kehittämiseksi .....	76
6	Loppuyhteenveto .....	78
6.1	Opinnäytetyön luotettavuudesta .....	79
6.2	Jatkotutkimusaiheet .....	81
6.3	Pohdintaa .....	81
	Sähköiset lähteet .....	84
	Kuviot .....	85
	Liitteet .....	87

## 1 Johdanto

Asiakastyytyväisyys on yksi keskeisimpiä mittareita selvitetessä ja analysoitaessa yrityksen menestymismahdollisuuksia nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Jos asiakastyytyväisyys ei ole vähintäänkin hyvällä tasolla, ei menestystä voida pitkällä tähtäimellä osoittaa, vaikka yrityksen taloudellinen tulos osoittautuisi hyväksi. (Rope & Pöllänen 1994, 58.)

Asiakastyytyväisyyden merkitys on kasvanut paljon viimeisten vuosikymmenten aikana. Tähän on vaikuttanut niin yhteiskunnan teollistuminen, kilpailun koveneminen kuin tiedon saamisen helpottuminen. Erityisesti koventunut kilpailu asiakkaista on saanut yrityksiä panostamaan asiakastyytyväisyyteen ja ajattelemaan aiempaa asiakaslähtöisemmin. Nyky-yhteiskunnassa myös tieto huonosta asiakaspalvelusta leviää helposti. Tähän on vaikuttanut etenkin Internet, josta on hyvin helppo löytää tietoa eri hakukoneiden avulla. Keskustelua aikaansaavat varsinkin eri yritysten palvelut ja tuotteet. Yritysten on panostettava asiakastyytyväisyyteen menestyäkseen markkinoilla, sillä lähes kaikilla aloilla kilpailijoita löytyy, ja sana huonosta palvelusta leviää nopeasti. (Vuokko 1997, 12.)

### 1.1 Opinnäytetyön tavoite

Tavoitteena tässä opinnäytetyössä on teoreettisen viitekehyksen kautta avata lukijalle asiakastyytyväisyyden ja liiketoiminnan menestystekijöiden merkitystä. Toimeksiantajayrityksenä opinnäytetyössä toimi Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus. Teoriaosuuden lisäksi haluttiin tutkimuksen kautta selvittää toimeksiantajayritykselle heidän asiakastyytyväisyytensä tilanne, pohtia asiakastyytyväisyyden merkitystä case yrityksen liiketoiminnan menestystekijänä sekä antaa tutkimustulosten pohjalta ideota yrityksen liiketoiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten tyytyväisiä Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijat ovat oppilaitokseensa sekä suosittelevatko he sitä muille alalle haluaville.

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskukselle korkea asiakastyytyväisyys on kunnia-asia. Yrityksen päätoimialana on kouluttaa yksityisenä oppilaitoksena terveydenhuollon ammattilaisia osteopaatin ammattiin. Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen tärkeimpiä asiakkaita ovat sen opiskelijat. Opiskelijatyytyväisyystutkimus tässä työssä on siis toimeksiantaja yritykselle asiakastyytyväisyystutkimus. Opiskelijoiden tyytyväisyyttä, odotuksia ja toiveita ei ole aiemmin tutkittu joten tämä työ toi paljon lisäarvoa ja konkreettista tietoa yrityksen omistajille. Vaikka tutkimus tehtiin opiskelijoiden tyytyväisyydestä oppilaitokseensa, on Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus kuitenkin omistajilleen liikeyritys ja tutkimuksella haluttiin saada konkreettisia ehdotuksia miten liiketoimintaa voidaan parantaa. Eli haettiin vastaus kysymyk-

seen: Miten jatkossakin turvataan opiskelijoiden saanti yksityiskouluun opiskelemaan alalle jolle voi opiskella myös muualla.

## 1.2 Tutkielman rajaus, tutkimusongelma ja - menetelmä

Tutkimus rajattiin selvittämään Ortopedisin osteopatian koulutuskeskuksen nykyisten opiskelijoiden tyytyväisyyttä opiskelupaikkaansa, eri osa-alueiden toimivuutta ja opiskelijoiden odotusten täyttymistä. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin ammattiopetuksen pedagogisen osuuden arviointi.

Tutkimusongelmana tässä työssä on miten tyytyväisiä Ortopedisin osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijat ovat oppilaitokseensa sekä suosittelisivatko he sitä muille alalle haluaville.

Tutkimusmenetelmänä tässä työssä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tutkimus toteutettiin kaksivaiheisena. Ensimmäinen vaihe oli Ortopedisin osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijoille laadittu kyselylomaketutkimus. OOKK:n opiskelijoille järjestettiin tutkimuksen toteutuksesta kolme infotilaisuutta, joissa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta. Välittömästi tilaisuuden jälkeen opiskelijoille lähetettiin sähköpostitse SurveyPal-ohjelmalla laadittu kyselylomake.

Niille opiskelijoille, joita ei ollut mahdollisuutta tavata näissä tilaisuuksissa, lähetettiin lomake sähköpostitse saatekirjeen kera vastattavaksi. Lisäksi lähetettiin sähköpostitse yksi muistutus tutkimukseen vastaamisesta viittä päivää ennen tutkimusajan päättymistä.

Saatujen vastausten analysoinnin jälkeen toteutettiin tutkimuksen toinen vaihe, teemahaastattelut. Tutkimukseen haastateltavat opiskelijat arvottiin vapaaehtoisten joukosta. Heidän kanssaan paneuduttiin tarkemmin sähköisen lomakekyselyn vastauksista esiin nousseisiin kohtiin, joissa vastaajien kesken oli vastauksissa eniten hajontaa. Tutkimusmenetelmät on avattu tarkemmin opinnäytetyön luvussa 4 sivulla 25.

### 1.3 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat asiakkuus sekä asiakastyytyväisyys ja sen tutkiminen.

Asiakkuus käsitteenä kuvastaa itsessään asiakkaiden hoitamisen syvintä olemusta: asiakkuudessa on aina kaksi eri osapuolta. Asiakkuus on näiden osapuolten välistä yhteistyötä. Asiakkuudella on aina oma arvonsa niin myyjälle kuin ostajallekin, molemmat haluavat asiakkuuden olevan arvokas heille itselleen. Asiakkuuden voidaankin sanoa olevan prosessi, jossa molemmat osapuolet suorittavat oman osansa vastavuoroisesti. (Storbacka, Blomqvist, Dahl & Haeger 1999, 19.)

Asiakkuus on yrityksen ja asiakkaan välinen prosessi, joka koostuu asiakaskohtamisista, joiden aikana asiakkaan ja yrityksen arvontuotantoprosessien välillä tapahtuu resurssien vaihdantaa (Storbacka & Lehtinen 2006, 15).

Asiakkailla on tietynlaiset odotukset yrityksen palveluiden ja tuotteiden suhteen. Näihin odotuksiin vaikuttavat muun muassa asiakkaan aiemmat kokemukset, yrityksen imago ja asiakkaiden erilaiset tarpeet. Asiakastyytyväisyyteen pyrkiessään yrityksen tulisikin pystyä täyttämään tai ylittämään asiakkaan odotukset. (Lecklin 2006, 91.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksella mitataan sitä, kuinka tyytyväinen asiakas on ollut saamaansa tuotteeseen tai palveluun. Tutkimuksessa voidaan mitata erilaisia asioita, joiden voidaan olettaa vaikuttavan asiakastyytyväisyyteen. Näitä ovat esimerkiksi palvelu, ensivaikutelma, joustavuus, hinta, laadukkuus, tavoitettavuus ja ammattitaito. Asiakastyytyväisyyttä kannattaa kartoittaa sekä entisiltä, nykyisiltä että kertaluontoisilta asiakkailta mahdollisimman laajojen vastausten saamiseksi. Lisäksi, mikäli vain mahdollista, asiakastyytyväisyyttä tulisi kartoittaa myös menetetyiltä asiakkailta. Heiltä on mahdollista saada arvokasta palautetta siitä, mikä asiakassuhteessa epäonnistui. (Lahtinen & Isoviita 2004, 11.)

### 1.4 Tutkimusperinne

Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu jo kauan. Systematiikkaa tutkimiseen toivat laatuajattelu, laatu järjestelmät ja laatupalkinnot. Onkin tultu tilanteeseen, jossa varsinaisen asiakaspalveluhenkilöstön lisäksi asiakkaan mielipiteet kiinnostavat koko yrityksen muutakin henkilöstöä; niin sen johtoa, tuotantoa, tuotekehitystä kuin taloushallintoakin. Tieto asiakkaista kiinnostaa myös omistajia, joskus mediaakin. (Lotti 2001, 64.)

Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat yksi osa markkinointitutkimuksia. Vielä 1930-luvulla, ennen markkinointitutkimusyritysten syntyä, yritysjohtajat tekivät päätöksensä ilman systemaattista markkinointianalyysia tai tutkimusta. Markkinointitutkimusyritykset syntyivät toisen maailmansodan jälkeen. Markkina- ja markkinointitutkimukset tulivatkin tämän jälkeen useiden yritysten päätöksentekoon mukaan. 1960-luvulla alkoi uusi aika myös markkinointitutkimuksessa, silloin alettiin muun muassa käyttää markkinasegmentti-lähestymistapaa: tuotteiden valmistajat ymmärsivät että heidän täytyy olla lähempänä ”markkinoita markkinoiden sisällä”. 1970-luvulla tuotekehitys kasvoi voimakkaasti ja 1980-luvulla tutkimusmenetelmät ja tekniikat kehittyivät paljon. (Birn 2009, 1.)

Asiakkuuden ja asiakastyytyväisyyden tutkimus virkistyi 1990-luvulla; suurien rakenteellisten muutosten ja fuusioiden aikana opittiin, että asiakkaat eivät ole ehtymätön luonnonvara. Mittaamiseen liitettiin myös uusi elementti, asiakassuhteiden kannattavuus. Samoihin aikoihin alettiin myös selvittää uusien asiakkaiden hankinnan hintaa. Vanhat, pitkät asiakassuhteet nostivat arvoaan. Mittauksilla haluttiin tutkia tyytyväisyyttä ja nähdä ajoissa onko ilmassa merkkejä asiakkaan halusta vaihtaa palvelun- tai tavarantuottajaa ja reagoida näihin merkkeihin erilaisin toimenpitein. Erilaisia asiakastyytyväisyysmittauksia tehdään monissa markkinatutkimusyrityksissä. Osa näistä käyttää omia järjestelmiään, osa laajalti testattuja kansainvälisiä tutkimusmalleja. (Lotti 2001, 64-65.)

Amerikkalaiset ovat näyttäneet tietä muille asiakastyytyväisyyden mittauksessa. Tunnettuja suuria markkinointitutkimuksen alalla toimivia organisaatioita ovat esimerkiksi J.D. Power and Associates ja Walker Information Global Network. (J.D. Power and Associates Consumer Ratings & Awards & Walker Information Global Network Customer Intelligence.)

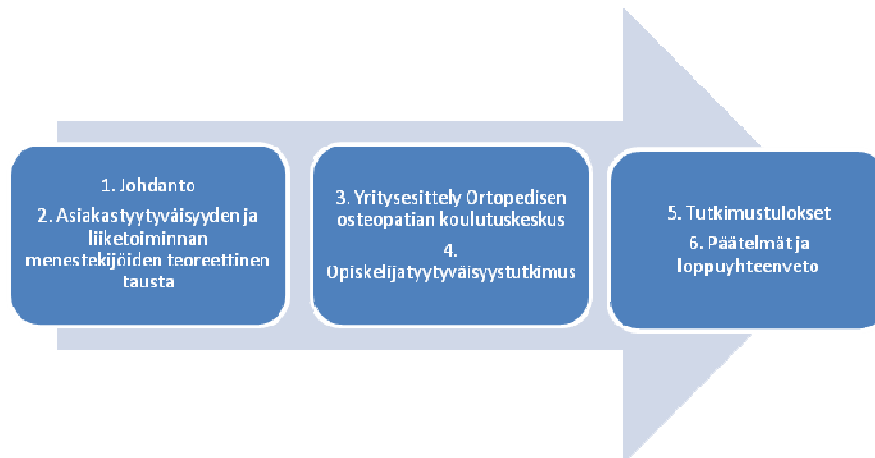
Uudenpää tutkimustietoa edustaa muun muassa vuonna 2013 julkaistu amerikkalainen tutkimus siitä, miten asiakastyytyväisyys lisää osakkeen kiinnostavuutta ja arvoa institutionaalisten sijoittajien keskuudessa. Tutkimus osoittaa, että erityisesti lyhytjänteiset institutionaaliset sijoittajat, esimerkiksi osakerahastot, lisäävät sellaisten yritysten osakkeiden omistusta, joiden asiakastyytyväisyys paranee. Vastaavasti ne vähentävät sellaisten yritysten osakkeiden omistusta, joiden asiakastyytyväisyys huononee. Tutkimus osoittaa myös, että lyhytjänteisten institutionaalisten sijoittajien omistusten kasvaminen asiakastyytyväisyyden parantuessa johtaa myös osakekohtaisen riskin pienentymiseen ja osakkeen arvon nousuun. Näin yritys saa mahdollisuuden vahvistaa osakkeensa arvoa. Asiakastyytyväisyyden korkealla tasolla siis on merkitystä myös sijoittajien keskuudessa. (Aalto-yliopisto kauppakorkeakoulu ajankohtaista.)

Ortopedisien osteopatian koulutuskeskukselle ei olla sen nykyisten omistajien aikana tehty minkäänlaista tutkimusta opiskelijoiden tyytyväisyydestä. Näin ollen vertailupohjaa aiempaan tutkimustietoon ei ole ja tutkimusta lähdettiin toteuttamaan ”puhtaalta pöydältä”.

## 1.5 Opinnäytetyön rakenne

Johdannon avulla lukija johdatetaan aiheen sisälle. Johdannolla on kaksi päätehtävää: sen tulee virittää lukijan kiinnostus ja antaa alustavat tiedot käsiteltävästä asiasta. Siinä esitellään myös tutkimuksessa käytetty tutkimusote ja tutkimusongelma sekä kerrotaan, mihin empiirisillä havainnoilla on tarkoitus pyrkiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 248-249.)

Johdanto on myös tämän opinnäytetyön tärkeä avaus ja kuten alla kuviossa 1 esitellään, koostuu työ rakenteeltaan johdannon lisäksi viidestä luvusta. Luvussa kaksi esitellään asiakastytyväisyyden ja liiketoiminnan menestystekijöiden teoreettinen tausta ja avataan näiden opinnäytetyön ”avaintermien” määritelmiä. Tutkimuksessa case yrityksenä toimi Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus, jonka esittely löytyy luvusta kolme. Esittelyn lisäksi kappaleessa kerrotaan osteopaatiksi opiskelusta OOKK:ssa ja muualla Suomessa sekä pohditaan asiakastytyväisyyttä OOKK:n menestystekijänä.



Kuvio 1: Työn rakenteen kuvaus.

Neljännessä luvussa käydään läpi toteutetun opiskelijatytyväisyystutkimuksen tavoite, rajaus menetelmät ja toteutus. Viidennessä luvussa esitellään ja analysoidaan tutkimustuloksia. Luku pitää sisällään myös tutkijan omaa pohdintaa ja case yritykselle tutkimustulosten pohjalta annettuja ideoita ja parannusehdotuksia liiketoiminnan kehittämiseksi. Kuudes luku pitää sisällään opinnäytetyön loppuyhteenveton. Lisäksi luvussa pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, tutkijan itsearviointia työn onnistumisesta sekä jatkotutkimusaiheita.

## 2 Asiakastyytyväisyys ja liiketoiminnan menestystekijät

Luvussa kaksi esitellään teoreettisen viitekehyksen kautta mitä asiakastyytyväisyys on, mitkä asiat siihen vaikuttavat, miten sitä tutkitaan ja mikä merkitys asiakastyytyväisyydellä on yrityksen liiketoiminnassa. Lisäksi esitellään asiakasuskollisuutta käsitteenä. Luvussa kaksi esitellään myös liiketoiminnan yleisiä menestystekijöitä, tarkennetaan pk-yrityksen menestystekijöihin ja keskitytään niissä erityisesti asiakastyytyväisyyteen liiketoiminnan menestystekijänä.

### 2.1 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakastyytyväisyys on käsitteenä paljon käytetty ja useimmille tuttu. Asiakastyytyväisyys sisältää monia eri asioita riippuen siitä, mitkä ovat kullekin asiakkaalle tärkeitä tekijöitä. Asiakastyytyväisyys on käsite, joka kertoo asiakkaan tyytyväisyydentunteesta niistä kokemuksista, joita juuri hänelle on muodostunut yrityksen toiminnasta.

Menestyvän yrityksen kulmakivinä toimivat tyytyväiset ja aktiiviset asiakkaat. Yritys menestyy vain silloin kun asiakkaat ovat valmiita maksamaan palvelusta tai tuotteesta riittävän suuren hinnan. Yrityksen yksi tärkeimmistä painopisteistä onkin asiakkaiden tyytyväisyys. Kuitenkin asiakas on useimmiten viimeinen tekijä, jolla mitataan yrityksen toiminnan laatua. (Lecklin 2006, 118-119.)

Asiakastyytyväisyyden varmistaminen jokaisessa asiakaskohtauksessa on suuri haaste yritykselle. Asiakastyytyväisyydessä on kyse aina asiakkaan subjektiivisesta ja yksilöllisestä näkemystä. Asiakkaan kokeman laadun ja asiakkaan tyytyväisyyden välillä on läheinen yhteys. (Lämsä & Uusitalo 2002, 62.)

Asiakastyytyväisyys voidaan Lokan (2009, 36) katsoa muodostuvan seuraavasti:

$$\text{Asiakastyytyväisyys} = \frac{\text{Asiakkaan kokema laatu}}{\text{Asiakkaan tarpeet ja odotukset}}$$

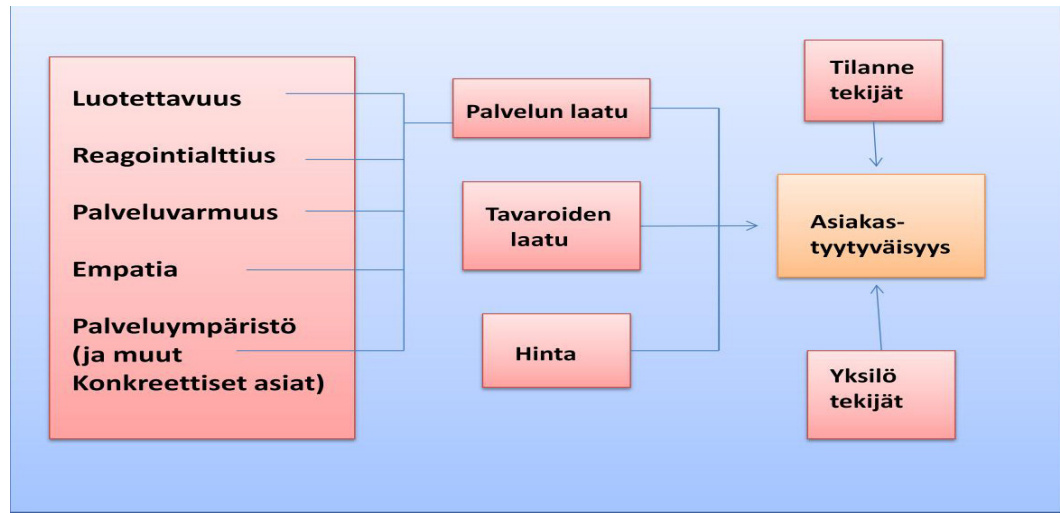
Asiakastyytyväisyys ilmaisee asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten suhdetta. Useimmiten asiakkaat ostavat ensimmäisen kerran lähinnä odotustensa perusteella. Jotta yritys pystyisi pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin, on asiakkaan kokemusten oltava jatkuvasti tasaisen hyviä, palvelipa häntä yrityksessä kuka tahansa. (Lahtinen ym. 2004, 44.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monet tekijät. Asiakkaiden kokemusten lisäksi tulisikin mitata myös heidän odotuksiaan ja niiden toteutumista. Ostomäärät tai usein toistuva ostaminen eivät aina kerro tyytyväisyydestä. Asiakas saattaa ostaa yrityksen tuotteita tai käyttää palveluja, koska hän ei tiedä muista vaihtoehtoista tai parempia tuotteita tai palveluita ei yksinkertaisesti ole saatavilla. Tällainen asiakas ei ole varsinaisesti sitoutunut käyttämänsä yrityksen tuotteisiin tai palveluihin ja hän saattaa nopeastikin siirtyä toiseen vaihtoehtoon. (Bergström & Leppänen 2005, 429.)

Asiakastyytyväisyydestä on kirjallisuudessa esitetty paljon erilaisia näkemyksiä. Asiakkaan havaitsema laatu on suppeampi käsite kuin tyytyväisyys. Havaittu laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Muita tekijöitä ovat muun muassa palvelun yhteydessä hankittavan fyysisen tuotteen laatu, palvelutuotteen hinta, erilaiset tilannetekijät ja asiakkaan ominaisuudet. Asiakkaan tyytyväisyyteen voivat vaikuttaa myös hänen aiemmat kokemuksensa, persoonallisuustekijät sekä asiakkaan oma mieliala asiointitihetkellä. Tilannetekijöitä voivat olla esimerkiksi sää, kiire tai yrityksen tiloissa läsnä olevat muut asiakkaat. (Lämsä ym. 2002, 62.)

Kuviossa 2 on kuvattu palvelun eri laatutekijöiden suhdetta asiakastyytyväisyyteen. Kuten kuviosta voidaan todeta, palveluorganisaation kanssa vuorovaikutuksessa ollessaan asiakas kohtaa nämä palvelun laatutekijät eli palveluvarmuuden, luotettavuuden, empatian, reagointialttiuden ja palveluympäristön. Nämä kaikki vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen; palveluorganisaation kannattaakin pyrkiä vaikuttamaan kaikkiin näihin tekijöihin taatakseen korkean asiakastyytyväisyyden. Yritys voi määrittää tuotteilleen ja palveluilleen hinnan ja laadun erilaisin toimin, mutta asiakastyytyväisyyteen vaikuttaviin tilanne- ja yksilötekijöihin se ei voi vaikuttaa. Tilannetekijöitä ovat esimerkiksi asiakkaan huonotuulusuus tai kiire. Yksilötekijöitä ovat asiakkaan erilaiset yksilölliset ominaisuudet. (Ylikoski 1999, 152-)

155.)



Kuvio 2. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. (Zeithaml & Bitner 1996, 123)

Asiakkaiden odotukset ja kokemukset ovat kaksi päätekijää, jotka muodostavat heidän tyytyväisyytensä tai tyytymättömyytensä. Odotusten ollessa korkealla on yrityksen täytettävä korkeammat odotukset, muutoin asiakas tuntee olevansa tyytymätön yrityksen toimintaan. Käsitys palvelutasosta riippuu siis hyvin pitkälle siitä, kuinka hyvää palvelua asiakas kulloinkin odottaa saavansa. (Rope ym. 1998, 29.)

## 2.2 Asiakasuskollisuus

Tyytyväisetkään asiakkaat eivät välttämättä ole uskollisia asiakkaita. Toimittajaa voidaan vaihtaa yksinkertaisesti hinnan takia tai kilpailijalta markkinoille tulevan uuden, asiakkaalle paremmin arvoa tuottavan, tuotteen vuoksi. Muita syitä tyytyväisten asiakkaiden vaihtoon kilpailijalle ovat esimerkiksi asiakkaan vaihtelunhalu tai ehkä tavallisimmin yrityksen välinpitämättömyys asiakkaitaan kohtaan. Toisaalta asiakkaat voivat olla myös hyvin tyytymättömiä mutta eivät ”jaksa” vaihtaa toimittajaa tai eivät usko asioiden paranevan toimittajaa vaihtamalla. Tällaisen ajattelun taustalla vaikuttaa asiakkaan kokemus, ettei nykyiselle toimittajalle ole todellisia vaihtoehtoja olemassa tai sitten asiakkuus on asiakkaalle itselleen niin merkityksellinen ettei hän viitsi panostaa siihen. Edellämainitut asiat ovat johtaneet ostouskollisuuden ja asiakastyytyväisyyden välisen suhteen uudelleenarviointiin. Kyse ei ole enää pelkästään siitä, miten asiakkaat saadaan pidettyä tyytyväisinä vaan myös siitä miten tyytyväiset asiakkaat saadaan pidettyä ylipäätään asiakkaina. (Storbacka ym. 1999, 61.)

Asiakasuskollisuus on erityyppisten sidosten tulosta. Asiakkaan ja yrityksen välillä on rakenteellisia sidoksia, joita ovat esimerkiksi taloudelliset, tekniset, juridiset, ajalliset ja maantieteelliset sidokset. Toisena sidostyyppinä asiakkaan ja yrityksen välillä ovat koetut sidokset. Näitä ovat esimerkiksi tiedolliset, ideologiset, psykologiset ja kulttuuriin liittyvät sidokset.

Asiakastyytyväisyys kuuluu koettuihin sidoksiin. Asiakasuskollisuudesta ei voi saada kokonaiskuvaa analysoimatta myös muita asiakkaan käyttäytymiseen vaikuttavia sidoksia sekä asiakkaiden mahdollisuuksia asiakkuuden lopettamiseen. Vaikka asiakastyytyväisyys on tärkeää, se ei yleensä vielä riitä takaamaan asiakasuskollisuutta. Yrityksen tulee ymmärtää, millaisilla sidoksilla on suurin vaikutus asiakasuskollisuuteen, tässä voi olla suurtakin vaihtelua asiakas-segmenteittain. Myös eri toimialoilla on vaihtelua paljon; asiakassuhteet perustuvat eri aloilla erilaisiin sidoksiin. Yrityksen tulee tämän ymmärryksen luomisen jälkeen kohdistaa resurssinsa toivottua asiakaskäyttämistä edistävien sidosten luomiseen. (Storbacka ym. 1999, 61-62.)

### 2.3 Asiakastyytyväisyyden mittaus

Asiakastyytyväisyyttä tulee seurata jatkuvasti, jotta tyytyväisyyden kehittyminen nähdään pidemmällä aikavälillä ja jotta osataan kehittää uusia tuotteita ja palvelutapoja riittävän ajoissa. Näin yritys pystyy reagoimaan nopeasti asiakkaiden tyytyväisyydessä tapahtuneisiin muutoksiin ja näin estämään asiakkaiden mahdollisen menettämisen. Asiakastyytyväisyyden seuranta on osa asiakassuhdemarkkinointia. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata ja seurata esimerkiksi asiakkailta saatavan spontaanin palautteen ja asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla. Spontaanilla palautteella tarkoitetaan lähinnä asiakkailta tulevia positiivisia tai negatiivisia palautteita, toiveita tai kehitysideoita. Yrityksen kannattaa tehdä palautteen asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Asiakas voi esimerkiksi soittaa palautepuhelimeen, täyttää palautelomakkeen tai lähettää sähköpostia tai tekstiviestin. Tärkeintä on, että palautekanavia on useita erilaisia ja asiakas voi valita itselleen näistä sopivimman. (Bergström ym. 2005, 429.)

Ennen kuin asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, yritys tarvitsee tietoa siitä, mitkä asiat tekevät hänen asiakkaansa tyytyväisiksi. Tällaista tietoa voidaan saada esimerkiksi tekemällä asiakastyytyväisyystutkimuksia. Tutkimuksen jälkeen yrityksen tulee tehdä tutkimustulosten perusteella tarvittavia toimenpiteitä, jotta asiakastyytyväisyys parantuisi. (Ylikoski 1999, 149.)

Asiakastyytyväisyystutkimus tarkoittaa erilaisin tutkimusmenetelmin toteutettua markkinointitutkimusta asiakastyytyväisyydestä ja siihen liittyvistä seikoista. Suoran palautteen kerääminen asiakkailta tarkoittaa erilaisten palautevälineiden käyttöä, joiden avulla yritys saa nopeasti palautetta suoraan asiakkailta. Molemmat välineet antavat hieman eri tavoin tietoa asiakkaiden kokemuksista. Näitä välineitä onkin tarkoituksenmukaista käyttää rinnakkain. (Rope ym. 1998, 56 - 57.)

Asiakastyytyväisyystutkimukset kohdistetaan yrityksen nykyiseen asiakaskuntaan ja niiden tavoitteena on selvittää yrityksen ja sen tarjoamien palveluiden ja tuotteiden toimivuus suhteessa asiakkaiden odotuksiin. Tyytyväisyyden seurantaan tulee valita luotettavat mittarit ja

seurannan tulee olla jatkuvaa, jotta tuloksia ja kehitystä voidaan vertailla. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan mitata kokonaistyytyväisyyttä, tyytyväisyyttä osa-alueittain tai tyytyväisyyden astetta. Asiakkaita voidaan halutessa luokitella näiden tutkimustulosten perusteella. Asiakkaan tuttavilleen tekemä yrityksen suosittelu liittyy läheisesti tyytyväisyyteen ja tyytyväisyyden lisääntyminen yleensä saakin aikaan suosittelua. Suosittelua on kuitenkin melko vaikea mitata. (Bergström ym. 2005, 429 - 430.)

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja arvioiminen voi olla vaikeaa ja mittausmenetelmien käyttökelpoisuus voidaan myös kyseenalaistaa. Tutkimuksessa on vaikea asettaa kysymykset niin, että saadaan oikeita tuloksia. Tämä johtuu muun muassa siitä, että perinteisesti on tutkittu asiakkaiden odotuksia ja kokemuksia. Asiakkailla on kuitenkin hyvinkin erilaiset vertailustandardit joten odotusten käyttäminen vertailukohtana on melko suppea. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaiden subjektiivisista kokemuksista yrityksen kontaktipinnalla. Myös tunteet vaikuttavat voimakkaasti asiakkaiden kokemuksiin. (Storbacka ym. 2006, 101.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen onnistumiseksi on tärkeää että tutkimusmenetelmä mittaa sitä mitä on tarkoitus mitata (validiteetti) ja että tutkimustulokset ovat luotettavia ja pysyviä (reliabiliteetti). Asiakastutkimuksen tulee myös olla järjestelmällistä ja jatkuvaa. Tärkeää on myös, että tutkimus tuottaa yritykselle lisäarvoa. Asiakastyytyväisyystutkimus on parhaimmillaan sellainen, joka johtaa suoraan toimintaan ja kehittämispäätöksiin. (Rope ym. 1998, 84.)

Asiakastyytyväisyyden tutkimisen suunnittelu edellyttää päätöksiä seuraavista kohdista:

1. Kuinka usein mitataan: koko ajan vai tietyin väliajoin
  2. Ketkä tulevat mukaan otokseen: kaikki asiakkaat vai osa tietyllä otannalla
  3. Mitä asioita mitataan: etukäteen selvitettyjä toimintapisteitä, henkilötason toimivuutta vai yleistä tyytyväisyyttä
  4. Millä mittaustekniikalla mitataan: avoimet kysymykset, asteikkosystematiikka vai yhdistelmämittarit
- (Rope ym. 1998, 62 - 63.)

Päätökset edellämaituista kohdista vaikuttavat siihen, minkälaista tietoa on sisällöltään sekä kuinka tarkalla tasolla ja kuinka jatkuvasti tiedon keruuta harjoitetaan. Kompromisseja joutuu tekemään aina tutkimusmenetelmiä valittaessa. Asiakastyytyväisyyden keruujärjestelmä luodaan informaation hyödyntämismahdollisuuksien ja taloudellisen sekä toiminnallisen tarkoituksenmukaisuuden välillä. (Rope ym. 1998, 63.)

Ylikosken (1999, 156) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä tärkeää tavoitetta, jotka ovat:

1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen. Pyritään saamaan selville, mitkä organisaation toiminnan kustannukset tuottavat tyytyväisyyttä kuluttajille.
2. Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen.
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Pohditaan tutkimustulosten perusteella tarvittavia jatkotoimenpiteitä ja niiden tärkeyttä.
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta.

Tutkimustuloksista ei ole hyötyä, ellei tutkimustietoa käytetä yrityksessä hyödyksi. Ensimmäisenä tulee päättää, millaisia toimenpiteitä tarvitaan ja seuraavaksi laaditaan toimenpidesuunnitelma. Yrityksessä tulee myös huomioida, että asiakastyytyväisyyden taso muuttuu koko ajan ja siksi tutkimuksia tarvitaan myös jatkossa. Jos tehdystä tutkimuksesta ilmenee, että tyytyväisyystaso on jo hyvä, on mietittävä keinoja, millä saavutettu hyvä taso pidetään yllä. (Ylikoski 1999, 166-167.)

Jotta tutkimustuloksia voidaan käyttää tehokkaasti hyödyksi, on yrityksen henkilöstön panos tärkeä. Omaksuttujen toimintatapojen muuttaminen on vaikeaa ja tästä syystä henkilöstön sitouttaminen asiakastyytyväisyyden kasvattamiseen on tärkeää. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet ja tulokset tulisi käydä läpi henkilöstön kanssa. (Ylikoski 1999, 169.)

#### 2.4 Liiketoiminnan menestystekijät

Miksi toinen yritys menestyy kilpailuilla markkinoilla ja toinen ei? Mitä on menestyminen? Nämä ovat oleellisia kysymyksiä mietittäessä yrityksen liiketoiminnan menestystekijöitä.

Menestymiselle on erilaisia määritelmiä. Taloustieteen kirjallisuudessa yleisin esitettävä menestymisen kriteeri on taloudellinen mutta toki muitakin näkökulmia esitetään. Foley ja Green (1989, 4-10) esittävät mahdollisiksi kriteereiksi yleisen menestymisen mittareiksi taloudellisen menestymisen, luovuuden ja itsenäisyyden sekä kolmantena työtyytyväisyyden ja muut tavoitteet. Heidän mukaansa yrityksen on tuotettava voittoa jossain vaiheessa, jotta yritystoimintaa voidaan jatkaa, vaikka esimerkiksi yrittämisen alkuvaiheessa omistaja voi tuntea menestymisen tunnetta edellä mainituin muin tavoin. Heidän mukaansa taloudellinen menestyminen on kuitenkin edellytys muiden tavoitteiden saavuttamiseen. Bakerin & Hartin (1989, 112-114) mukaan yksinkertaisimmillaan menestyminen voidaan nähdä asetettujen tavoitteiden saavuttamisena.

Yrityskuva on se mielikuva yrityksestä, joka asiakkaalle on muodostunut. Asiakkaan kokemuk-  
sista ja tiedoista, joita yrityksestä kerrotaan, syntyy kokonaiskuva yrityksestä. Yritys itse ei voi tehdä yrityskuvaa, mutta se voi vaikuttaa niihin asioihin, joista yrityskuva asiakkaille syn-

tyy. Jos asiakkaila on yrityksestä myönteinen kuva, se saa aikaan uskottavuutta ja luottamusta. Uskottavuus ja luotettavuus taas tuovat yritykselle julkisuutta ja vahvistavat asiakassuhteita. Nämä asiat yhdessä toimivat yrityksen kilpailukeinoina muita kilpailijoita vastaan. (Lehtonen, Pesonen & Toskala, 1999, 26.)

Kaplan ja Norton (1996) ovat laatineet tasapainotetun mittariston (balanced scorecard), joka mittaa yrityksen menestymistä neljältä eri osa-alueelta jotka ovat taloudellinen näkökulma, asiakasnäkökulma, sisäisten prosessien näkökulma ja oppimis- ja kasvunäkökulma. Menestyäkseen yrityksen pitäisi pystyä pitämään nämä alueet tasapainossa. Tasapainotetusta mittaristosta käytetään myös nimitystä tasapainoinen tuloskortti. Se kertoo, mitä eri päämääriä ja vuositason toimenpiteitä kukin yrityksen organisaation osan tulee toteuttaa tasapainoisesti päästäkseen tavoitteeseensa. Tasapainoisen tuloskortin toimenpiteet ilmaistaan aina neljästä mitattavasta näkökulmasta: asiakas, henkilöstö, prosessit sekä talous- ja markkina-asema.

Pohdittaessa menestymisen määritelmää mieleen tuli paljon kysymyksiä. Voisiko menestyminen olla myös jotain muuta kuin rahassa mitattavaa? Esimerkiksi sitä, että yrityksen omistajat saavat toteuttaa itseään ja tehdä sellaista työtä mikä antaa elämälle merkitystä. Voisiko se olla sitä, että vapaa-aikaa suhteessa työntekoon on riittävästi? Nämä kysymykset tulivat esille myös keskusteluissa tämän opinnäytetyön toimeksiantaja yrityksen, Ortopedisesta osteopatian koulutuskeskuksen omistajien kanssa. Kun yrityksen omistajilla on intohimo ja ”palo” tekemiseensä ja he kokevat olevansa oikealla alalla, ovat mahdollisuudet myös yrityksen menestymiselle paljon paremmat. Kaplanin ja Nortonin määrittelemä tasapainotettu mittaristo (balanced scorecard) avaa hyvin näitä eri menestymisen osa-alueita, joissa taloudellinen menestyminen on vain yksi osa menestymistä.

Yrityksen jatkuva kehittäminen, virheistä oppiminen ja asiakkaiden kuunteleminen ovat ehdottomia edellytyksiä liiketoiminnassa menestymiselle. Lähes kaikki alat ovat 2010-luvulla erittäin kilpailtuja ja keskinkertaisia yrityksiä on maailma täynnä. Suuria menestyjiä yhdistää usein intohimo omaan tekemiseen. Näistä tunnettuja menestystarinoita ovat esimerkiksi amerikkalainen Apple ja suomalainen Supercell. Vastaavia, suurelle yleisölle tuntemattomampia, menestystarinoita on varmasti Suomessakin vaikka kuinka paljon. Yksi tie liiketoiminnassa menestymiseen on se, jos onnistuu tekemään jotain sellaista mitä asiakkaat haluavat tekemisen ollessa myös tekijälle itselleen intohimo.

#### 2.4.1 Pk-yrityksen yleiset menestystekijät

Karhatsun (2003, 10-20) mukaan pk-yrityksillä on neljä tärkeää yleistä menestystekijää. Näitä ovat tavoitteellisuus, suunnitelmallinen toiminta, onnistunut toteuttaminen ja oikeat ihmiset. Kuten aiemmin todettiin, menestymisen voisi määritellä asetettujen tavoitteiden saavuttami-

sen perusteella. Tavoitteiden asettaminen ja tavoitteellisuus ovatkin yksi pk-yrityksen menestystekijä. Kuten Karhatsu (2003, 10) toteaa, tavoitteet ovat kuitenkin vain ensimmäinen askel kohti menestymistä, ne eivät siis yksin tee yrityksestä menestyvää.

Suunnitelmallisuus on toinen tärkeä menestystekijä ja luonnollisesti se onkin hyvin lähellä onnistunutta toteuttamista. On luonnollista miettiä ensin, mitä halutaan saavuttaa ja sitten, kuinka se voidaan saavuttaa. (Karhatsu 2003, 13.) Suunnitelmallisuus alusta alkaen on myös Littusen (2001, 146-147 ja 255) mukaan parhaimpia takeita yritystoiminnan toiminnan jatkuvuudelle kriittisten ensivuosisien jälkeen.

On selvää, että erinomaisetkin suunnitelmat ovat turhia, mikäli niitä ei pystytä toteuttamaan onnistuneesti. Menestyksekkäät yritykset eivät olekaan hyviä vain analysoinnissa ja suunnittelussa, vaan myös asioiden toteuttamisessa (Storbacka ym. 1999, 16).

On selvää, että ihmiset ovat tärkeitä yrityksen menestymisessä. Collinsin (2001, 71-72) mukaan yrityksen tärkein resurssi eivät ole ihmiset vaan nimenomaan oikeat ihmiset. Nämä oikeat ihmiset tulisi hänen mielestään valita yritykseen enemmän luonteen ja synnynäisten ominaisuuksien kuin taitojensa perusteella. Collins on myös sitä mieltä, että menestyvät yritykset valitsevat ensimmäisenä oikeat ihmiset ja vasta sen jälkeen valitut ihmiset miettivät yritykselle suunnan, eli täysin päinvastoin kuin usein on totuttu.

Voidaankin ajatella, että menestyvässä yrityksessä on johtaja, joka osaa valita ympärilleen sopivia ihmisiä. Ei kuitenkaan riitä, että oikeita ihmisiä on vain ylimmässä johdossa, joten jokaisen johtajan tulisi osata myös valita omiksi alaisikseen oikeita ihmisiä. (Karhatsu 2003, 20.)

#### 2.4.2 Asiakastyytyväisyys yrityksen kilpailukeinona

Rope (2003, 95-97) määrittelee kilpailuedun yrityksen liiketoimintaan vaikuttavaksi tekijäksi, jolla yritys aikaansaa kilpailijoitansa paremman kannattavuuden. Kilpailuedun tulee olla nimenomaan asiakkaiden arvostama tuote tai palvelu, sillä vaikka yritys itse kokee oman palvelunsa tai tuotteen kilpailijoiden vastaavaa paremmaksi, ei se ole todellinen kilpailuetu. Jotta kilpailuedusta voidaan hyötyä, edellyttää se oikeanlaista segmentointia; sama tuote tai palvelu koetaan eritavalla eri kohderyhmissä. Tästä syystä kilpailuetu tulee saavuttaa niissä segmenteissä, jotka ovat yritykselle tärkeimpiä ja parhaimpia.

Yrityksillä on käytössään lukuisia eri kilpailukeinoja halutessaan menestyä markkinoilla. Asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeä kilpailuetu, keino jolla se voi luoda etumatkaa kilpailijoina nähden. Samalla se on yrityksen aineetonta pääomaa. Korkealla asiakastyytyväisyydellä on suuri merkitys yrityksen kannattavalle liiketoiminnalle. Tyytyväiset asiakkaat usein kerto-

vat hyvistä kokemuksistaan eteenpäin tuttavilleen, joka taas voi huomattavasti vaikuttaa edelleen heidän ostopäätöksiinsä. Tyytyväiset asiakkaat aiheuttavat myöskin muita asiakkaita vähemmän markkinointikustannuksia ja täten voivat parantaa yrityksen kannattavuutta ja myyntitulosta. Kun tyytyväisiä asiakkaita on paljon, ”sana kiirii” ja yritys saa helpommin, pienemmin ponnistuksin uusia maksavia asiakkaita. Korkeaa asiakastyytyväisyyttä tavoitellessaan yritysten on toimittava asiakaslähtöisesti. On tärkeää kuunnella mitä asiakkailla on sanottavanaan ja pyrkiä tyydyttämään asiakkaiden tarpeet. Edellisessä kappaleessa kerrotuista yleisistä liiketoiminnan menestystekijöistä erityisesti onnistunut toteuttaminen on suorassa suhteessa asiakastyytyväisyyteen.

Kun yrityksen asiakastyytyväisyys on vähintäänkin hyvällä tasolla, voi se hinnoitella tuotteensa tai palvelunsa kilpailijoitaan kannattavammalle tasolle. Asiakkaiden tyytyväisyyttä on tärkeää mitata ja seurata säännöllisesti. Kaikkia asiakkaita on mahdotonta kenenkään miellyttää joten tärkeätä olisi tunnistaa yritystoiminnalle tärkeimmät asiakkaat ja pyrkiä pitämään heidät tyytyväisinä. Asiakkaan positiivinen, odotukset ylittävä yllättäminen tuottaa tyytyväisyyttä ja myös asiakasuskollisuutta. Eryteisesti vanhoja, yrityksessä pitkään olleita asiakkaita on tarpeen myös säännöllisesti yllättää jottei asiakassuhde pääse ”väljähtymään” ja kyllästyttämään asiakasta.

Tyytyväinen asiakas kertoo tuttavilleen positiivisesta kokemuksestaan. Tämä pienentää viestintäkustannuksia ja onkin yritykselle ilmaista mainosta. On todettu, että suusta suuhun mainonta on huomattavasti tehokkaampaa kuin muunlainen markkinoinnin viestintätapa. Näin yritys hyötyy kaksinkertaisesti mainonnan ollessa tehokkaampaa ja samalla myös edullisempaa kuin kilpailevilla yrityksillä. (Lele & Sheth 1991, 26-27.)

Asiakkaiden tyytyväisyyden ylläpitämiseen on luotu erilaisia ohjelmia. Näillä asiakashoito-ohjelmilla on monia eri tarkoituksia, mutta kaikilla on yksi yhteinen tavoite, asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen. Erilaisille asiakkaille tai asiakasryhmille laaditut asiakkuudenhoitosuunnitelmat eivät useimmiten ole kovinkaan erilaisia vaan ne rakentuvat samoista elementeistä. Asiakkuudenhoito-ohjelma voidaan esimerkiksi luoda olemassa olevalle henkilöasiakkaalle. Tällöin ohjelman tarkoituksena voi olla, tyytyväisyyden ylläpidon lisäksi, asiakkaan ostouskollisuuden varmistaminen sekä asiakkaan saaminen suosittelemaan yritystä ja sen tuotteita tai palveluita tuttavilleen. Suosittelevat asiakkaat ovat yrityksille elintärkeitä, sillä kilpailu asiakkaista on kovaa ja tällaisten asiakkaiden ansiosta voidaan olla kilpailijoita askleen edellä. (Rope 2005, 182-185.)

Asiakastyytyväisyys on jo hyvä mutta ei vielä riittävä tavoite. Yrityksen olisikin keskityttävä säilyttämään nykyinen asiakaskuntansa ja saamaan heistä mahdollisimman uskollisia yritykselle. Uskolliset asiakkaat ovat valmiita maksamaan jopa 7-10 prosenttia enemmän kuin ei-uskolliset asiakkaat. (Kotler 2005, 14.) Kuten Kotler toteaa, on yrityksillä, joilla asiakastyytyväisyys on korkea, mahdollisuus hinnoitella tuotteensa tai palvelunsa huomattavasti tuottavammin kuin niillä yrityksillä joilla tyytyväisyys ei ole näin hyvällä tasolla. Asiakastyytyväisyys on siis merkittävä kilpailukeino joka tuottaa myös suoraa rahallista hyötyä kun hinnoittelu osataan yrityksessä toteuttaa oikein suhteessa asiakastyytyväisyyteen.

Ero kannattavan ja vähemmän kannattavan yrityksen välillä tuskin on siinä, mitä ne tekevät, vaan pikemminkin, miten ne sen tekevät. Toisten yritysten miettiessä tuotetta ja tuotteen ympärillä olevaa tapahtumaketjua, menestyvä yritys painottaa samalla asiakkaiden tyytyväisyyttä kannattavan toiminnan avulla. Ilman kannattavaa toimintaa ei ole tyytyväisiä asiakkaita ja ilman tyytyväisiä asiakkaita ei ole kannattavaa toimintaa. (Lele ym. 1991, 1-7.)

Tyytyväinen asiakas on yksi hyvin tärkeistä yrityksen menestystekijöistä. Tyytyväinen asiakas vaatii yritykseltä aina enemmän. Asiakkaiden tarpeet muuttuvat koko ajan ja yrityksen täytyy tehdä määrätietoisesti töitä vastatakseen tähän. Asiakkaiden tarpeet ennakoiva yritys menestyy myös parhaiten. (Lindström & Tuovinen 2007, 13-14.)

Asiakkaiden tyytyväisyyteen panostavat yritykset ovat yleensä pitkällä aikavälillä kannattavampia kuin kilpailijansa. Tekemällä asiakkaat erittäin tyytyväisiksi, parannetaan kannattavuutta ja lisätään kilpailuetua. Yritys tuntee tyytyväiset ja pitkäaikaiset asiakkaansa paremmin ja sen on helpompi suunnitella toimintaansa hyvissä ajoin asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näin vältetään turhilta viiveiltä jotka pahimmillaan vievät yritykseltä asiakkaita ja rahaa. Tyytyväiset asiakkaat asioivat yrityksessä useammin kuin tyytymättömät. He myös todennäköisemmin ostavat herkemmin yrityksen muita tuotteita kokiessaan jonkun toisen tuotteen tai palvelun hyväksi. Näin yrityksen liikevaihto kasvaa. (Lele ym. 1991, 24-26.)

Yritysten on helpompaa myydä asiakkaille, jotka ovat sen tuotteita tai palveluita ennenkin käyttäneet, kuin hankkia uusia asiakkaita. Asiakasuskollisuus aiheuttaa sen, että yrityksen myyntikustannukset ovat pienemmät, koska asiakkaan taivutteluun ei tarvitse käyttää niin paljon aikaa kuin uuden asiakkaan kohdalla. Asiakkaan ei tarvitse enää miettiä, miksi käyttäisi yrityksen tuotteita ja palveluja vaan pikemminkin mitä ostaisi ja kuinka paljon. (Lele ym. 1991, 26.)

Yritystoiminnassa on tärkeää kartoittaa yrityksen menestymisen mahdollisuudet nykyhetkessä ja myös tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyys on yksi keskeisimpiä mittareita selvitettäessä ja analysoitaessa yrityksen menestymismahdollisuuksia. Jos yritys haluaa menestyä pitkällä tähtäimellä, hyvä taloudellinen tulos ei pelkästään riitä, vaan asiakastyytyväisyyden tulee olla vähintään hyvällä tasolla. (Rope ym. 1998, 58.)

Olennaisiin liiketoiminnan menestystekijöihin kuuluu aikaansaada asiakastyytyväisyyslaatua. Tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä eivät tuota aina samat toiminnot. Erilaiset asiakkaat ja erilaiset tilanteet vaikuttavat siihen, mitkä tekijät aiheuttavat tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Pelkkä asiakastyytyväisyyden aikaansaaminen ei ole oleellisinta, vaan tyytymättömyyden minimointi. Tämä merkitsee tasalaatuisuuden varmistamista jokaiselle asiakkaalle jokaisessa tilanteessa. (Rope ym. 1998, 162- 168.)

Asiakkuusajattelussa on kyse liiketoiminnan harjoittamisen ja kehittämisen mallista. Lähtökohtana tässä ei ole ensisijaisesti toimittaja eikä asiakas vaan heidän välisensä prosessi, asiakkuus. Asiakkuuteen pohjautuvan ohjausjärjestelmän on mahdollistettava yrityksen toiminnan muuttuminen, joka taas vuorostaan johtaa asiakaskäyttäytymisen muutokseen ja tätä kautta kannattavuuden paranemiseen. Tarkoituksena on lisätä asiakkaan arvontuotantoprosessin ymmärtämistä. Perinteiset asiakasmittarit pohjautuvat usein asenteisiin, asiakkuuspohjaisessa ohjausjärjestelmässä pyritään luomaan mittareita, jotka seuraavat käyttäytymistä eivätkä asenteita. Järjestelmän tulee mitata asiakkaan todellista käyttäytymistä ja kyettävä erottamaan asiakkuuden elinkaaren kriittiset tapahtumat. Asiakaskeskeisyys on kuitenkin eri asia kuin pakkomielle miellyttää asiakasta. (Storbacka ym. 1999, 143-147.)

### 3 Yritysesittely Ortopedisien osteopatian koulutuskeskus

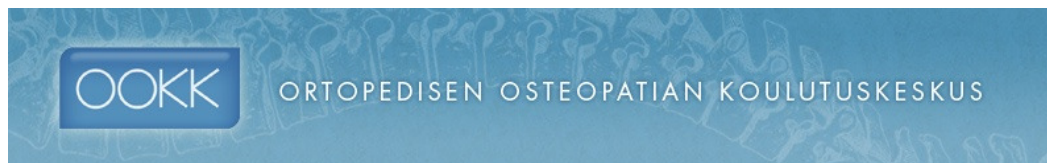
Luvussa kolme esitellään tämän opinnäytetyön toimeksiantaja, case yritys. Tämän lisäksi kerrotaan osteopaatiksi opiskelun mahdollisuuksista Suomessa sekä pohditaan asiakastytyvyyden merkitystä case yrityksen liiketoiminnan menestystekijänä.

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimi Ortopedisien osteopatian koulutuskeskus. Yrityksen virallinen kaupparekisterinimi on Seinäjoen Selkäkeskus Oy mutta tekstissä käytetään yrityksen markkinointinimeä Ortopedisien osteopatian koulutuskeskusta tai opiskelijoiden yleisesti oppilaitoksesta käyttämään lyhennettä OOKK.

Ortopedisien osteopatian koulutuskeskus on alun perin perustettu reilu 20 vuotta sitten Seinäjoella. Alusta alkaen yrityksen päätoimiala on ollut kouluttaa terveydenhuollon ammattilaisia osteopaatin ammattiin. Oppilaitos toteuttaa yksityisenä oppilaitoksena Valviran hyväksymää osteopaatin 4-vuotista koulutusta. Tämän lisäksi oppilaitos järjestää myös erilaisia lyhytkestoisempia kursseja ja seminaareja erilaisista osteopatian, fysioterapian ja urheiluhieronnan aihealueista. (Haikonen 2014; Paksunen 2014.)

Vuonna 2007 kolme osteopatia- ja urheiluhieronta-alalla toimivaa yrittäjää ostivat Ortopedisien osteopatian koulutuskeskuksen ja toivat oppilaitoksen toiminnan Seinäjoelta Helsinkiin. Tällä hetkellä oppilaitoksen omistajina toimivat yksi koulun ostajista, koulutuskeskuksen johtaja osteopaatti Jarno Haikonen sekä hänen lisäkseen osteopaatti ja fysioterapeutti Pasi Paksunen. Oppilaitos toimii Helsingin Pasilassa.

Allaolevassa kuviossa 3 on esitelty yrityksen nykyinen logo, joka on suunniteltu ja otettu käyttöön vuoden 2007 lopulla. (Haikonen 2014; Paksunen 2014.)



Kuvio 3: Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen logo.

### 3.1 Opiskelu osteopaatiksi Suomessa

Osteopaatin ammattiin voi Suomessa tällä hetkellä opiskella OOKK:n lisäksi ainoastaan yhdessä muussa yksityisessä oppilaitoksessa sekä Metropolia ammattikorkeakoulussa. Alalla on siis jonkin verran kilpailua, mutta toistaiseksi vielä melko maltillisesti.

### 3.2 Opiskelu OOKK:ssa

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus on yksityisessä omistuksessa oleva oppilaitos, joka kouluttaa opiskelijoita osteopaatin ammattiin. Oppilaitoksesta valmistuvat opiskelijat voivat valmistumisensa jälkeen hakea Valviran virallisen, suojatun osteopaatin ammattinimikkeen. OOKK opettaa opiskelijoilleen kaikki osteopaatin ammattiin tarvittavat ammattiaineet ja tämän lisäksi osteopatiaa tukevat ammattiopinnot ns. ”yleissivistävät aineet” oppilaitoksen opiskelijat suorittavat Laurea ammattikorkeakoulun Tikkurilan yksikössä, jonka kanssa OOKK:lla on yhteistyösopimus. (Haikonen 2014; Paksunen 2014.)

Osteopatiakoulutukseen hakeutumisen pohjakoulutuksena edellytetään fysioterapian koulutusta tai koulutetun hierojan tutkinnon suorittamista tai siihen verrattavissa olevaa koulutuksen tasoa. OOKK:ssa koulutukseen valitaan 20 opiskelijaa soveltuvuusjärjestyksessä hakemuksen, cv:n ja henkilökohtaisen haastattelun perusteella. (Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus.)

Osteopaatin koulutus OOKK:ssa on nelivuotinen ammatillinen aikuiskoulutus joka toteutetaan monimuotokoulutuksena sisältäen ohjatun lähiopetuksen, valvotun etäopetuksen ja itsenäiset harjoittelut. Lähiopetusosiot sisältävät teoriaa, käytäntöä, luentoja, tenttejä, ohjattua asiakasharjoittelua ja klinikkaharjoittelua. Osioissa kerrataan edellisten lähiopetusosioiden ja etäharjoitteluiden aiheet sekä annetaan ohjeet kirjallisista ja käytännön harjoitustöistä tulevaa etäharjoittelua varten. Etäharjoitteluosiot toteutetaan opettajan ohjeiden mukaan ja niihin sisältyvät mm. tentteihin valmistautuminen, hoitokertomusten dokumentoitu asia-

kasharjoittelu, seminaarityöt sekä diplomityö. Etäopiskelussa lähiopetusta syvennetään muistiinpanoilla, oheismateriaalilla, kirjallisuudella, äänityksillä ja videonauhoituksilla. Päästötodistuksen saamiseksi tulee oppilaiden hyväksytysti suorittaa edellä mainitun lisäksi sekä teoreettinen että käytännön loppukoe. Koulutus on korkeatasoinen, itsenäiseen ammattiin johtava koulutus ja koulutuksen saanut täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöille annetun lain ja asetusten vaatimukset. Opiskelun hinta koko tutkinnon suorittamisesta on 16 000 € (+alv). Tällä hetkellä OOKK:ssa on opiskelijoita 96 henkilöä, jotka kaikki otettiin mukaan tähän tutkimukseen. (Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus.)

### 3.3 Asiakastyytyväisyys OOKK:n kilpailukeinona

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen omistajat pitävät opiskelijoidensa, asiakkaidensa, tyytyväisyyttä oppilaitokseensa erittäin tärkeänä asiana. Osteopaatin koulutus kestää oppilaitoksessa neljä vuotta joten opiskelijat sitouvat yrityksen asiakkaiksi melko pitkäksi aikaa. Yrityksessä pidetään tärkeänä että opiskelijoiden ennako-odotukset saadaan täytettyä ja he viihtyvät oppilaitoksessa koko neljän vuoden jakson ja suosittelisivat OOKK:sta myös muille. Alalla on jonkin verran kilpailua; osteopaatiksi voi opiskella OOKK:n lisäksi myös kahdessa muussa oppilaitoksessa Suomessa. Korkea opetuksen taso ja opiskelijoiden tyytyväisyys oppilaitoksensa valintaan koetaan yrityksen omistajien keskuudessa tärkeimmäksi kilpailukeinoksi tällä hetkellä. Yrityksen omistajille on tärkeää, että opiskelijat viihtyisivät oppilaitoksessa eikä opiskelua keskeyttäisi. OOKK:een otetaan uusia opiskelijoita 1-2 vuoden välein. Tällä hetkellä oppilaitokseen hakeutujia on jopa enemmän kuin sisään voidaan ottaa ja tämä suotuisa tilanne halutaan turvata myös jatkossa. (Haikonen 2014; Paksunen 2014.)

Opetus on aineetonta pääomaa, opiskelijoiden mielikuvilla ja tuntemuksilla on iso merkitys millaiseksi he oppilaitoksen kokevat. Kuten kappaleen kaksi alussa esitettiin, asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan kokemasta laadusta suhteessa hänen tarpeisiinsa ja odotuksiinsa. Tämä kuvaa hyvin tämän tutkimuksen tarkoitusta. Opiskelijoilla on halu ja tarve kouluttautua osteopaatin ammattiin, heillä on odotuksia opiskeluajalle ja ammatista yleensä. Opiskelijan kokema laatu ratkaisee, miten tyytyväinen hän on OOKK:een opetuksen tarjoajana. Oppilaitokseen opiskelemaan otetut opiskelijat ovat omistajien ”tuntuman” mukaan olleet tyytyväisiä opiskeluunsa ja siihen, että ovat valinneet koulutuspaikakseen nimenomaan OOKK:n. Ainoastaan kuusi opiskelijaa OOKK:n nykyisten omistajien toiminnan aikana on keskeyttänyt opiskelun oppilaitoksessa ja tätä voidaan myös pitää hyvänä merkinä opiskelijoiden tyytyväisyydestä. Kun opiskelu maksetaan itse, laatua ja vastinetta rahoille todella odotetaan. (Haikonen 2014.)

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen omistajilla on kunnianhimoinen tavoite olla alan paras koulutuksen tarjoaja. Kuten aiemmin esitettiin, ei riitä että yrityksessä ollaan omasta mielestä kilpailijoita parempia vaan ainostaan asiakkaiden mielipiteillä on merkitystä. Tällä tutkimuksella haluttiin saada tietoa mikä on tämän hetkinen opiskelijoiden tyytyväisyyden tila ja mitä osa-alueita oppilaitoksessa tulisi mahdollisesti kehittää.

#### 4 Opiskelijatyytyväisyystutkimus

Luvussa neljä esitellään Ortopedisen osteopatian koulutuskeskukselle toteutettu tutkimus; sen tavoite, rajaus, käytetyt tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijoiden tyytyväisyyttä oppilaitokseen. Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus oli tämän tutkimustyön toimeksiantaja. Yrityksen omistajat halusivat selvittää miten opiskelijoiden odotukset oppilaitoksesta ovat täyttyneet, miten tyytyväisiä he ovat opiskelupaikkaansa ja eri osa-alueiden toimivuuteen koulutuksessa sekä suosittelisivatko opiskelijat oppilaitosta muille.

##### 4.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tämän tutkimuksen pääongelmana oli: Miten tyytyväisiä Ortopedisen osteopatian opiskelijat ovat oppilaitokseensa sekä suosittelisivatko he sitä muille alalle haluaville. Tämän keskeisen kysymyksen vastausten avulla voitaisiin tehdä tarvittavia liiketoiminnan kehittämistoimenpite-ehdotuksia Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen omistajille.

Tutkimuksen helppous ja toisaalta vaikeus piilee siinä, että aiempia tutkimustietoja ei ole käytettävissä. Oli pohdittava tarkasti, miten tutkimusongelmaa lähdetään selvittämään jotta myös myöhemmin mahdollisesti toteutettaville tutkimuksille olisi olemassa hyvä vertailupohja. Tutkimuksessa opiskelijoille esitettävillä kysymyksillä haluttiin myös olevan todellista painoarvoa, eli tutkimuksen tulosten perusteella haluttiin tehdä konkreettisia liiketoiminnan kehittämisehdotuksia. Tutkimustulosten perusteella laadittiin lista ideoista, joita tutkijan mielestä OOKK:ssa tulisi jatkossa kehittää ja joihin tulisi kiinnittää huomiota.

Kuten Storbacka ym. (1999, 146) toteavat: ”maailma on täynnä tyhmiä mittareita”. Mittareiden valinnassa asiakkaita ja heidän tyytyväisyyttään tutkittaessa nähdään usein esimerkkejä ajattelusta ”se, mitä mitataan, tulee tehdyksi”. Tutkimuksissa syyllistytään usein valitsemaan tutkittaviksi asiat, joista on helppo kerätä tietoja, sen sijaan että mitattaisiin ratkaisevan tärkeitä asioita. Tämän tutkimuksen suunnittelussa pyrittiin tätä välttämään.

Kysymykset suunniteltiin ja muotoiltiin niin, että niillä saadaan todellista, OOKK:n omistajille tärkeää tietoa. Tutkimuksessa kysyttiin myös sellaisia omistajille tärkeitä asioita joiden muuttaminen ei välttämättä edes olisi helppoa.

Tutkimukseen otettiin mukaan kaikki oppilaitoksen tämänhetkiset 96 opiskelijaa. Minkäänlaisesta tutkimusta opiskelijoiden tyytyväisyydestä ei vuoden 2007 jälkeen, jolloin oppilaitos siirtyi nykyisille omistajille yrityskaupan myötä, olla tehty. Myöskään mistään aiemmasta tutkimuksesta ennen vuotta 2007 ei löytynyt tietoa.

Kyselytutkimuksen ja teemahaastatteluiden avulla saatiin tärkeää tietoa OOKK:n opiskelijoiden tyytyväisyydestä ja toiveista loppuopiskeluajalle. Näiden mielipiteiden avulla voitiin tehdä tarvittavia kehittämistoimenpide-ehdotuksia. Tutkimus oli tarpeellinen, koska tutkimusta kyseiselle yritykselle ei olla nykyisten omistajien aikana tehty.

Tutkimus rajattiin käsittelemään seuraavia aiheita: miksi opiskelijat valitsivat opiskelupaikaksi juuri ko. oppilaitoksen, miten he löysivät tiedon oppilaitoksesta, miten hyvin eri osa-alueet koulutuksessa ovat onnistuneet, mitä mieltä opiskelijat ovat heitä opettaneista ammattiohjaajista, miten koulutuksen eri käytännön järjestelyt ovat toimineet, mitä mieltä he ovat koulutukseen kuuluvien teoriajaksojen tasosta ja tärkeydestä Laurea ammattikorkeakoulussa (aiemmin Seinäjoen ammattikorkeakoulussa), onko monimuotokoulutus ollut toimiva koulutusmuoto ja onko lähi- ja itsenäistä opiskelua ollut sopivassa suhteessa, mitkä ovat odotukset jäljellä olevalle koulutusajalle sekä suosittelisiko opiskelija oppilaitosta muille. Lisäksi kysyttiin työharjoittelun ja potilaskorttien tarpeellisuudesta opiskelijoille. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin ammattiaineiden opetuksen pedagoginen arviointi.

Aihe rajattiin tarkasti, koska muuten työstä olisi tullut liian laaja ja haastava tehdä sovitussa aikataulussa. Selkeän rajauksen avulla tutkimuksesta haluttiin saada jäsennellympi ja toimekkaintajayrityksen, OOKK:n omistajien liiketoimintaa mahdollisimman hyvin kehittävä. Vaikka tutkimus tehtiinkin opiskelijoiden tyytyväisyydestä oppilaitokseensa, on OOKK kuitenkin omistajilleen liikeyritys ja tutkimuksella haluttiin saada konkreettisia ehdotuksia miten liiketoimintaa voidaan parantaa. Konkreettisesti yrityksessä haluttiin vastaus kysymykseen: Miten jatkossakin turvataan opiskelijoiden saanti yksityiskouluun opiskelemaan alalle jolle voi opiskella myös muualla.

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimustapaa. Tutkimus sisältää teoreettisia pohdintoja, kyselytutkimuksen, teemahaastatteluja sekä lopuksi konkreettisia ideoita yrityksen liiketoiminnan kehittämiseksi.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan erilaisilla tutkimuskäytännöillä kokonaisia joukkoja. Kvalitatiivista tutkimusta ei ole helppoa määritellä kovin selkeästi, koska laadullisella tutkimuksella ei ole yhtä ainoaa selkeää teoriaa. Laadullisen tutkimuksen metodit ovat aina tutkijan määriteltävissä. Laadullisen tutkimuksen teoria onkin kokoelma selvittävistä teorioista. Usein laadullisessa tutkimuksessa pyritään keskitytään varsin pieneen määrään tutkittavia ja analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineen tieteellisyyden kriteerinä toimii määrän sijasta laatu. (Eskola & Suoranta 2005, 18; Metsämuuronen 2006, 83.)

Metsämuuronen (2006, 83) mukaan laadullinen tutkimus on käyttökelpoinen, kun se on käytännöllinen ja auttaa koko tutkimusta. Hänen mukaansa hypoteesien tarkoituksena on testata väitteitä ja hypoteesit ovat hyviä, kun niiden avulla voidaan arvioida väitteiden paikkansapitävyyttä. Tutkimustekniikka on hänen mukaansa käytännöllinen, kun se onnistuu kytkemään kaikki edellä mainitut eli teorian, hypoteesit ja tutkimustekniikan eli metodologian yhteen. Kuten Fairbrother (2007, 43) toteaa, laadullisessa tutkimuksessa on myös normaalia, että tutkimustehtävät ja kysymykset muuttuvat tutkimuksen edetessä.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusaineisto on kuvaavaa tai verbaalista, kun taas määrällisessä, kvantitatiivisessa tutkimuksessa se on esitettävissä numeraalisesti. Lomaketutkimus on ollut pitkään, aina maailmansotien jälkeisistä ajoista jolloin tehtiin paljon gallup-tutkimuksia esimerkiksi politiitista, erityisesti kvantitatiivisen tutkimuksen suosikkityökaluja. (Alasuutari 2001, 31; Hirsjärvi ym. 2007, 218). Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta ei kuitenkaan pidä nähdä toistensa vihollisina, vaan pikemminkin toistensa täydentäjinä. Kuten Metsämuuronen (2008, 7) toteaa, tärkeintä ei ole se miten lähimmäs totuutta päästään, vaan kuinka lähelle sitä päästään, menetelmällä ei siis ole väliä, tärkeintä on lopputulos. Aina onkin valittava paras mahdollinen tutkimusmenetelmä jotta päästään mahdollisimman lähelle totuutta.

Lomaketutkimuksesta käytetään myös nimitystä survey-tutkimus. Menetelmässä laaditaan nimensä mukaisesti tutkimuslomake, joka voi olla paperinen tai sähköinen. Nykyään valtaosa lomaketutkimuksista toteutetaan sähköisinä niiden huomattavasti helpomman käsiteltävyyden ja tulosten analysoitavuuden vuoksi. Tutkimuslomakkeella voidaan kysyä joko vain muutama tai hyvinkin laaja joukko kysymyksiä. Nykyaikaisilla sähköisillä tutkimustyökaluilla on tutkimustulosten analysointi helppoa eikä vastausten kirjaamiseen mene tutki-

jalta aikaa. Lomaketutkimusta voidaan käyttää niin määrällisen kuin laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelminä. Menetelmällä voidaan tutkia niin pieniä kuin toisaalta hyvinkin suuria tutkimusjoukkoja. Lomaketutkimuksessa tutkimuslomakkeen suunnittelu, kysymysten laadinta ja lomakkeen testaaminen ennen tutkimuksen toteuttamista on tärkeää, jotta kysymykset, termit ja eri käsitteet ymmärretään oikein. Tässä tutkimuksessa päädyttiin tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa lomaketutkimukseen tutkittavien suuren joukon vuoksi; näin saatiin isolta joukolta vastaajia paljon tietoa lyhyessä ajassa. Sähköinen tutkimuslomake oli kätevä, nykyaikainen tapa saada tarvittava tieto kerättyä ja analysoitua. Teemahaastatteluilla taas saatiin tutkittavista aiheista syvällisempää tietoa.

Surveytutkimuksesta on tullut tilastovirastojen ja vastaavien suurten laitosten vakiintunut tiedonhankintatapa. Perustellutkin käsitteet edellyttävät sen testausta, että tutkimuksen vastaajat tulkitsevat lomakekysymykset kysyjän tarkoittamalla tavalla. ”Tilastollisessa metodikirjallisuudessa on käsitelty runsaasti otantaa ja surveykysymysten muotoilua. Paljon vähemmän huomiota on suunnattu niiden metodiongelmien pohtimiseen, jotka ovat olemassa ennen kuin ainoatakaan lomakekysymystä on tehty. Ennen kysymysten laatimista on selvennettävä tutkimuksen sisällölliset tavoitteet ja kuvattava käsitteet, jotka operationalisoidaan indikaattoreiksi.” (Tilastokeskus- Käsitteiden kehittäminen kuuluu hyvinvoinnin mittaamiseen.)

Teemahaastattelun voidaan sanoa olevan lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelulle on ominaista se, että teema-alueisiin ja aihepiireihin on olemassa selkeä rajaus, järjestyksen kuitenkin puuttuessa tietoisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 204-205.)

Teemahaastattelu kohdennetaan etukäteen määriteltyihin teemoihin joista keskustellaan. Tutkimus lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön ajatuksia, kokemuksia, tunteita ja uskomuksia voidaan tutkia kyseisellä menetelmällä. Teemahaastattelun etu on, ettei se sido haastattelua johonkin tiettyyn osa-alueeseen. Teemahaastattelu ei myöskään ota kantaa, kuinka paljon aiheita käsitellään. Teemahaastattelu ottaa huomioon sekä ihmisten omat mielipiteet että heidän tulkintansa asioista. Keskeisiä ovat asioille annetut merkitykset ja se, että ne syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastatteluun ei kuulu kysymysten tarkka asettelu. Riittää, että niiden päälinjaukset on vain hahmoteltu. Kysymykset voidaan jakaa niiden sisällön mukaisesti esimerkiksi kahteen osaan: mielipidekysymykseen ja tosiasiakysymykseen. Teemahaastattelun periaate on, että kysymykset ovat avonaisia niiden tyypistä riippumatta. (Hirsjärvi ym. 2000, 47-48, 106.)

Haastattelu soveltuu monenlaisiin tilanteisiin tutkimuksessa. Haastattelua kannattaa käyttää aina, kun se vain on mielekäs tapa kerätä tietoa. Vaikka se onkin työläs ja jopa vaatelias analyysien tulkinnan kannalta, niin vuorovaikutustilanteet antavat tutkimukselle paljon tietoa

eleiden ja reaktioiden muodossa. Saadun tiedon määrä on haastatteluissa suuri ja haastattelu vastaa lisäksi monella tavalla tutkijan vaateisiin. (Metsämuuronen 2006, 113-115.)

Ensimmäinen osa tämän opinnäytetyöntutkimusta oli lomaketutkimus. Tutkimuslomake laadittiin Surveyspal-ohjelmalla ja se lähetettiin kaikille OOKK:n nykyisille opiskelijoille helmimaaliskuun 2014 aikana. Kun vastaukset lomaketutkimukseen oli saatu, perehdyttiin aineistoon perusteellisesti. Tämän jälkeen toteutettiin viiden opiskelijan kanssa teemahaastattelut. Näissä haastatteluissa paneuduttiin lomaketutkimuksien vastauksista esiin nousseisiin kohtiin, joissa vastaajien kesken oli vastauksissa eniten hajontaa. Haastatteluilla pyrittiin saamaan syvällisempää tietoa näihin esiin nousseisiin asioihin. Teemahaastattelun runko on esitelty liitteenä kaksi. Keskustelu teemahaastatteluissa oli puolistrukturoitua niin, että kysymysrunko oli laadittu etukäteen mutta keskustelut olivat melko vapaamuotoisia ja haastateltava sai niissä paljon tilaa esittää omia mielipiteitään ja ideoitaan. Tämä oli nimenomaan toimeksiantajayrityksen omistajien toive, jotta opiskelijoiden mielipiteitä kuullaan mahdollisimman laajasti.

Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan mitä tahansa tutkimusta, jolla pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulkinnan antaminen. Tutkimuksella pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Laadullinen tutkimus on hypoteesitonta eli on tärkeää, että tutkija ei aseta minkäänlaisia ennako-oletuksia tutkimuskohteelleen. (Kananen 2008, 24-26.) Laadullisen tutkimustavan heikkouksia voivat olla esimerkiksi tiedon hajanaisuus, saadun tiedon suuri määrä, tutkinnan vaikeus verrannaistietojen puuttuessa, ajankäyttö sekä oikein valittujen kysymysten laadinnan vaikeus (Sallinen 2013, 10).

#### 4.2.1 Tutkimuslomakkeen laadinta

Tutkimuslomakkeen kysymykset laadittiin yhdessä OOKK:n omistajien kanssa. Asiat, joita yrityksen omistajat halusivat tutkittavan, otettiin kaikki tutkimuslomakkeelle mukaan. Tämän lisäksi tutkijan kehotuksesta otettiin myös tietty määrä taustamuuttujakysymyksiä mukaan, jotta voitiin vertailla eri opiskelujen vaiheessa olevien sekä eri ikäisten opiskelijoiden mielipiteitä. Opinnäytetyön tekijä laati rungon tutkimuskysymyksille yrityksen omistajien antamien ideoiden ja toiveiden pohjalta jonka jälkeen kysymykset hyväksytettiin omistajilla.

#### 4.2.2 Tutkimuslomakkeen testaus

Tutkimuslomakkeella toteutettavan kyselytutkimuksen menettelytavan heikkoudet ovat selkeät. Tutkija ei pysty halutessaan esittämään tarkentavia kysymyksiä tutkittavalle. Sen lisäksi tutkija ei voi varmistaa että kysymykset on ymmärretty oikein tai mitä vastaaja tarkoittaa epäselvissä tilanteissa. Koska vastaajia ei kukaan ole ohjaamassa eikä motivoimassa, voivat vastaukset myös olla epätarkkoja, pinnallisia tai nopeasti hutaistuja. (Hirsjärvi ym. 2008, 190).

Liian pitkä haastattelulomake voi helposti saada vastaajan mielenkiinnon katoamaan ja tämän vuoksi kysymysten tulee olla tarkoin mietittyjä ja etukäteen testattuja tutkimukseen kuulumattomilla henkilöillä. (Hirsjärvi ym. 2008, 193-208.)

Tässä tutkimuksessa laadittu tutkimuslomake lähetettiin seitsemälle tutkimuksen ulkopuolelle kuuluvalla henkilöllä testattavaksi. Heiltä saatujen parannusehdotusten pohjalta muutamaa kohtaa lomakkeessa parannettiin (muun muassa lomakkeen sivunumerointi, taustatietoihin täydentävä kysymys pohjakoulutuksesta sekä luettavuuteen parannuksia). OOKK:n omistajilta saatujen ideoiden pohjalta lomakkeeseen myös lisättiin kaksi kysymystä liittyen työharjoitteluun ja potilaskorttien täyttöön. Näillä täydennyksillä ja parannuksilla toteutettuna lomake oli valmis varsinaista tutkimusta varten.

#### 4.3 Tutkimuksen toteutus

Tässä tutkimuksessa aineistoa kerättiin sähköisen Syrveypal-kyselylomakkeen avulla (liite 1) sekä teemahaastatteluilla. Niille OOKK:n opiskelijoille, joilla oli lähiopetustunteja helmimaaliskuun 2014 aikana, järjestettiin lyhyt tiedotustilaisuus jossa kerrottiin tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Välittömästi tämän jälkeen opiskelijoille lähetettiin heidän sähköpostiosoitteeseensa Surveypal-kyselylomake. Opiskelijoilla oli aikaa vastata kyselyyn yhden oppitunnin aikana OOKK:n tiloissa tai halutessaan myöhemmin. Kaiken kaikkiaan vastausaikaa annettiin kaikille vastaajille kaksi viikkoa. Niille opiskelijoille, joilla ei ollut oppitunteja helmimaaliskuun 2014 aikana, lähetettiin tutkimuslomake saatekirjeen kanssa heidän sähköpostiosoitteisiinsa. Heille lähetettiin myös yksi muistutusviesti sähköpostitse viisi päivää ennen vastausajan päättymistä. Kun vastaukset kyselyyn oli saatu, perehdyttiin näihin tuloksiin perusteellisesti. Tämän vaiheen jälkeen toteutettiin teemahaastattelu viidelle OOKK:n opiskelijalle. Näihin haastatteluihin pyydettiin ensin vapaaehtoisia osallistujia ja näistä vapaaehtoisista henkilöistä arvottiin lopulliset viisi haastateltavaa. Teemahaastattelun runkona oli kysymyslista (liite 2) ja siinä pureuduttiin sähköisen kyselyn vastauksissa esiinnousseisiin kohtiin, joissa vastaajien kesken oli suurinta hajontaa vastausten välillä.

Sähköinen kyselylomake koostui avoimista-, valinta- ja monivalintakysymyksistä, strukturoidun ja avoimen kysymyksen välimuodoista sekä asteikkoihin perustuvista kysymyksistä. Kerätyn aineiston avulla pyrittiin selvittämään, miten opiskelijoiden odotukset OOKK:sta ovat täyttyneet, mitä odotuksia heillä on jäljellä olevalle opiskeluajalleen sekä suosittelisivatko he oppilaitosta muille alalle haluaville. Tutkimuksessa haluttiin myös taustatietojen avulla selvittää, onko vastauksissa eroa esimerkiksi iän, sukupuolen, taustakoulutuksen tai meneillään olevan koulutuksen keston suhteen.

Teemahaastattelut toteutettiin kolmena eri päivänä 25.3.- 7.4.2014 välisenä aikana. Keskusteluista laadittiin tarkat muistiot. Erityisesti teemahaastatteluista saatiin arvokasta syvällisempää tietoa kuin mitä pelkillä kysymyslomakkeilla olisi ollut mahdollista saada.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimustapa soveltuu hyvin tämän tutkimuksen menetelmäksi, koska näin tutkittavien näkökulmat ja mielipiteet pääsevät paremmin esille. Tutkimus haluttiin tehdä kaikille nykyisille OOKK:n opiskelijoille mitenkään heitä rajaamatta, koska näin saatiin arvokasta tietoa kaikilta tutkimukseen vastaavilta opiskelijoilta. Opiskelijoiden määrän ollessa kohtuullinen (96 henkilöä) oli tutkimus mahdollista Surveypal-ohjelman avulla toteuttaa kaikille.

## 5 Tutkimustulokset

Luvussa viisi esitellään tutkimuksen kautta saadut tulokset, analysoidaan niitä ja pohditaan ideoita liiketoiminnan kehittämiseksi OOKK:ssa. Vastausten tulkinta ja tulosten analysointi on tämäläisyydessä tutkimuksessa ydinasia. Hjermin ja Lindgrenin mukaan (2010, 89) vastauksia tulee käydä läpi niin monta kertaa, että uusia tuloksia ei enää synny. Tämän tutkimuksen aineisto käytiin läpi useita kertoja.

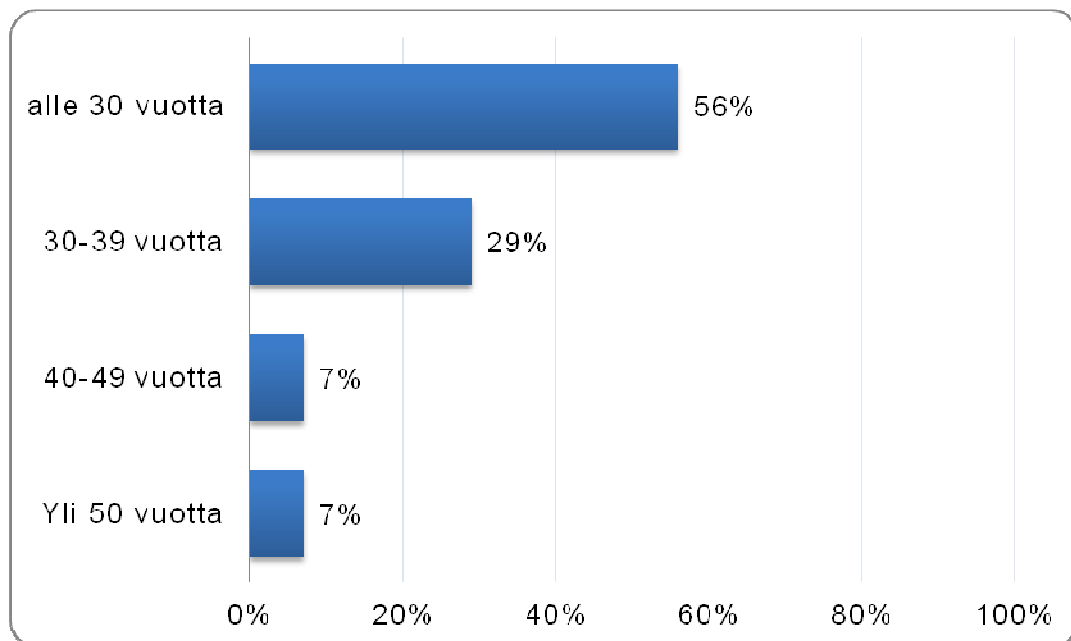
Lomaketutkimukseen vastasi 68 opiskelijaa. Tutkimuslomake lähetettiin kaiken kaikkiaan 96:lle opiskelijalle joten vastausprosentiksi saatiin 70. Tätä voidaan pitää oikein hyvänä luku- na ja tutkittavien mielipide saatiinkin hyvin kartoitettua. Tutkimuksen tulokset käsitellään samassa järjestyksessä kuin ne olivat Surveypal-kyselyssä (liite 1). Lopuksi käsitellään vielä viidestä teemahaastattelusta saatua täydentävää tietoa tutkimusongelmaan.

### 5.1 OOKK:n opiskelijoiden tyytyväisyys oppilaitokseensa

Lomaketutkimuksessa oli neljä taustakysymystä. Nämä olivat vastaajan sukupuoli, ikä, pohjakoulutus ja opiskeluiden kesto tutkimushetkellä. Näillä taustatiedoilla haluttiin selvittää, onko vastaajien kesken suurta eroa taustatietojen perusteella.

Vastaajista naisia oli 35 ja miehiä 65 prosenttia. Tämä kuvaa hyvin opiskelijoiden sukupuolista jakatumista OOKK:n opiskelijoista: miehiä on noin 2/3 ja naisia 1/3 opiskelijoista.

Vastaajien ikäjakauma oli allaolevan kuvion 4 mukainen. Myös tämä kuvaa hyvin opiskelijoiden ikäjakaumaa oppilaitoksessa. Alle 30-vuotiaiden osuus on suurin (56 %) ja myös 30-39-vuotiaita opiskelijoita on paljon (29 %). Sen sijaan yli 40-49 vuotiaita on huomattavasti vähemmän (7 %) kuten myös yli 50-vuotiaita opiskelijoita (7%). Myös hakijoina kouluun on eniten alle 30-vuotiaita mutta huomioitavaa on, että yli 30-vuotiaiden hakijoiden määrä on ollut nousussa viime aikoina. Ammatin vaihtajia on tulossa alalle jonkin verran ja kiinnostus hoitotyöhön on selvästi lisääntymässä. (Haikonen 2014.)

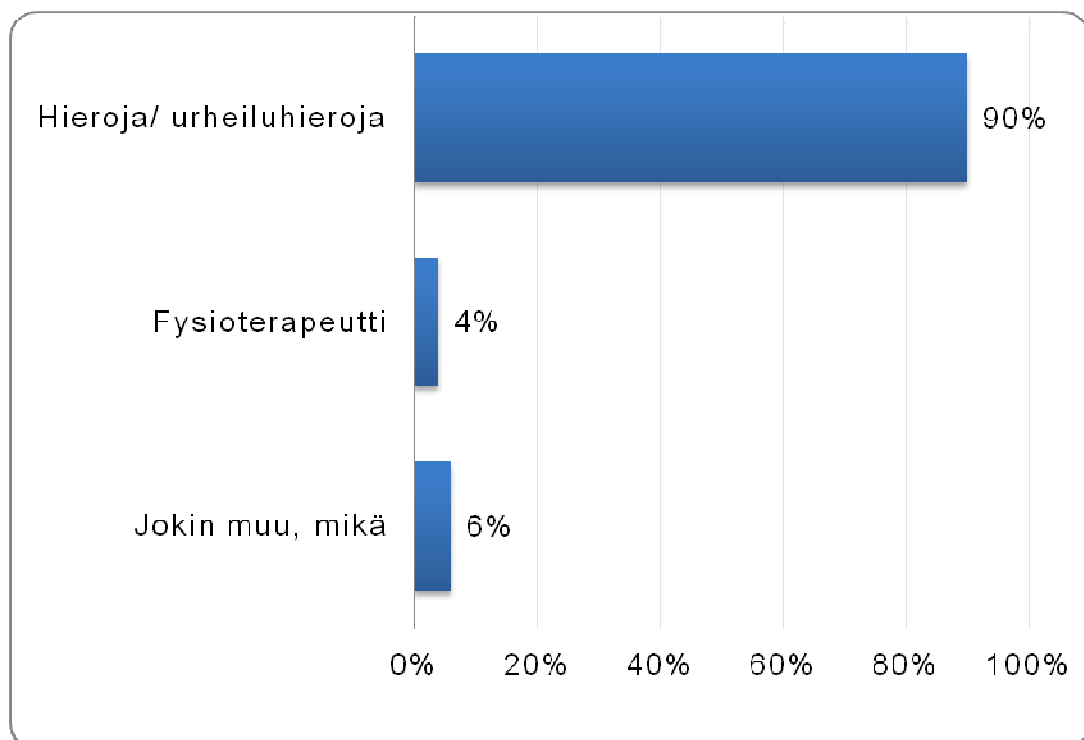


Kuvio 4: Tutkimuskysymys. Ikäsi?

OOKK:ssa koetaan rikkautena, että opiskelijoita on hyvinkin eri ikäisiä. Opiskelijaryhmät ovat jakautuneet tasaisesti niin, että kaikissa ryhmissä on eri ikäisiä opiskelijoita ja myös niin, että sekä miehiä että naisia on kaikissa ryhmissä. Näin oppitunnit pysyvät vaihtelevina ja eri ikäiset opiskelijat myös jakavat omaa tietotaitoaan toisilleen. (Haikonen 2014.)

Seuraava taustakysymys koski opiskelijan pohjakoulutusta OOKK:een hakeutuessa. Vaikka opiskelijoiden pohjakoulutus oli OOKK:n omistajien tiedossa jo etukäteen hyvin, haluttiin tässä tutkimuksessa vertailla tutkimustuloksia myös siitä näkökulmasta, onko opiskelijan pohjakoulutuksella merkitystä hänen tyytyväisyyteensä.

Kuten kuviosta 5 näkyy, on valtaosalla opiskelijoista hierojan/ urheiluhierojan pohjakoulutus. Muita pohjakoulutuksia oli avoimissa vastauksissa kuudella prosentilla vastaajista. Näitä olivat jalkaterapeutti, liikuntatieteiden maisteri ja filosofian maisteri.

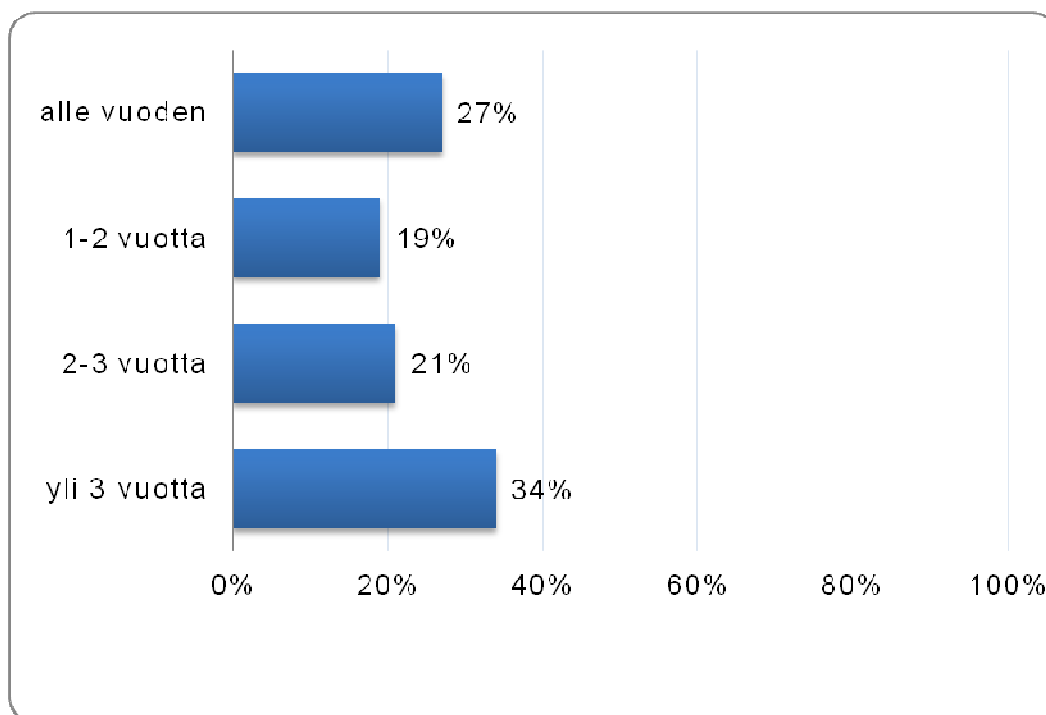


Kuvio 5: Tutkimuskysymys. Pohjakoulutuksesi?

Viimeinen taustakysymys koski vastaajan opiskeluiden kestoa tutkimushetkellä. Myös tämän taustatiedon kysyminen oli merkityksellistä, koska opiskelijoiden kesken on suurta hajontaa sen välillä, miten kauan he ovat opiskelleet OOKK:ssa.

Oppilaitoksessa on melko suuri joukko opiskelijoita jotka ovat olleet koulussa yli kolme vuotta ja myös niitä, joilla opinnot ovat ainoastaan lopputyötä vaille valmiit. Toisaalta on myös juuri opiskelunsa aloittaneita ja haluttiin tutkia, onko heidän mielipiteidensä jakautumisessa suurta eroa. Opiskelijoita, joiden opiskeluaika on ylittänyt kolme vuotta, ei lähdetty erittelemään enää tarkemmin vaan kaikki tämän ajan ylittäneet opiskelijat ovat samassa vertailuryhmässä.

Vastauksia saatiin tasaisesti kaikkien vuosikurssien opiskelijoilta ja tämä on tulosten tulkinnan kannalta merkittävää. Alla olevasta kuviosta 6 voidaan huomata opiskeluiden keston jakautuvan vastaajien kesken melko tasaisesti. Alle vuoden OOKK:ssa opiskelleita oli vastaajista 27 %, 1-2 vuotta opiskelleita 19 %, 2-3 vuotta opiskelleita 21 %. Yli kolme vuotta oli opiskelu kestänyt tähän mennessä 34 %:lla vastaajista. Vastaajia saatiin siis hyvin kaikista opiskelijaryhmistä. Tästä voidaan todeta, että tutkimustulokset taustatietojen perusteella edustavat hyvin koko opiskelijajoukkoa.



Kuvio 6: Tutkimuskysymys. Miten kauan opiskelusi Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksessa on tähän mennessä kestänyt?

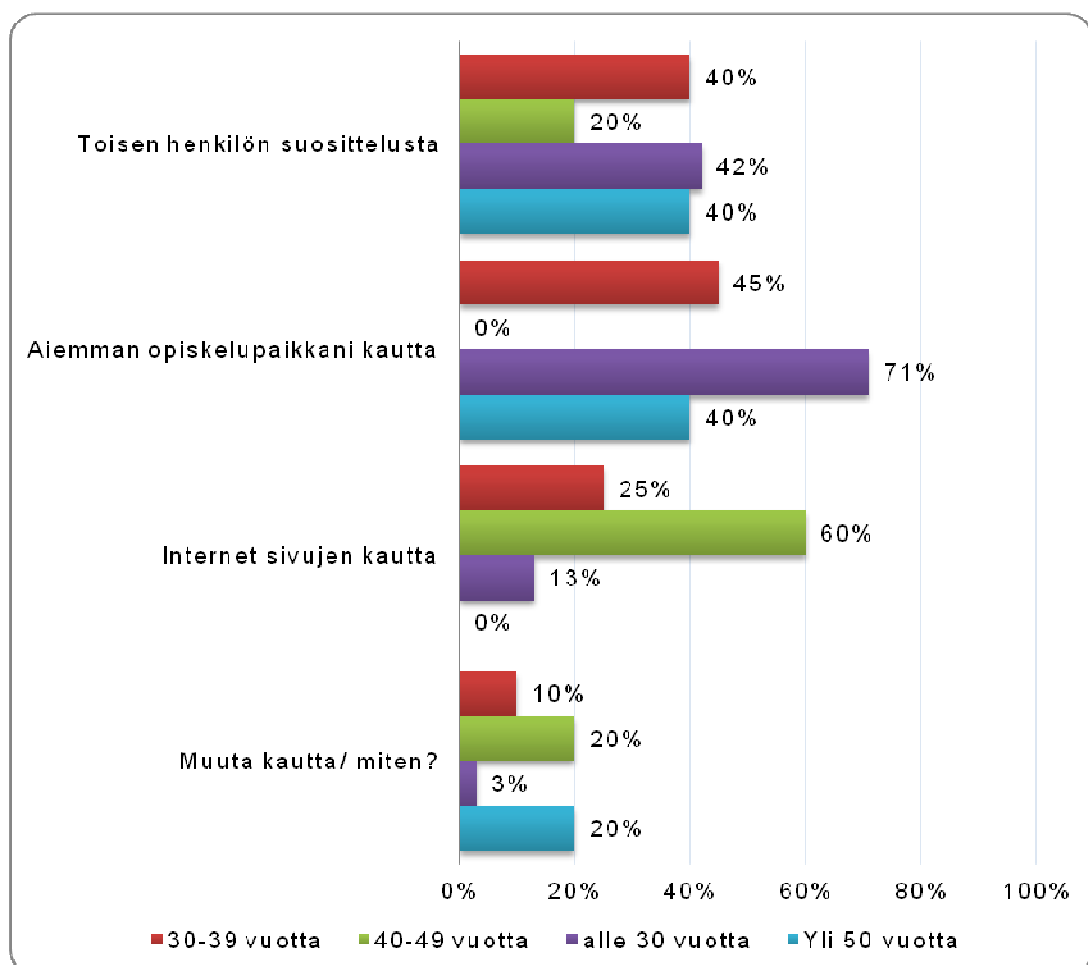
Lomaketutkimuksen seuraava kysymys koski sitä, miten vastaaja sai tietoa OOKK:sta ennen sinne opiskelijaksi hakeutumistaan. Kysymyksellä haluttiin lisää tietoa siitä, mitkä kanavat ovat tehokkaimpia haettaessa uusia opiskelijoita oppilaitokseen. Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus ottaa uusia opiskelijoita 1-2 vuoden välein ja tällä hetkellä tilanne on erinomainen: hakijoita on ollut riittävästi eikä erityisiä markkinointitoimenpiteitä ole juurikaan tarvinnut tehdä. Kysymyksellä haluttiin kuitenkin lisätietoa siitä, mitä kanavia jatkossa on tärkeää hyödyntää. (Haikonen 2014.)

Tässä kysymyksessä haluttiin myös erotella vastaukset vastaajan iän perusteella. Haluttiin selvittää, onko vastaajan iällä vaikutusta siihen, mitä kanavia pitkin tieto parhaiten oppilaitoksesta kulkee.



Kuten kuviosta 7 nähdään, eniten tietoa OOKK:sta ovat vastaajat saaneet aiemman opiskelupaikkansa kautta. Suuri joukko opiskelijoista on suorittanut koulutetun hierojan/ urheiluhierojan tutkinnon Suomen urheiluhierojaopistossa. Tämän oppilaitoksen kanssa OOKK:lla on tiivistä yhteistyötä ja OOKK:n omistajien tiedossa olikin, että tätä kautta on opiskelijoita tullut paljon Ortopedisen osteopatian koulutuskeskukseen. Erityisen paljon tässä vastaajajoukossa oli alle 30-vuotiaita vastaajia, joista 71 % oli saanut tiedon oppilaitoksesta aiemman opiskelupaikkansa kautta.

Toisen henkilön suosittelulla on myös suuri rooli OOKK:een opiskelijaksi hakeutuessa. Alle 40-vuotiailla tällä oli huomattavasti suurempi merkitys kuin tätä vanhemmilla opiskelijoilla. Merkittävä tutkimustulos oli, että internet-sivujen kautta on hyvin suuri joukko yli 40-vuotiaita opiskelijoita (71 %) saanut tiedon oppilaitoksesta. Myös 30-39-vuotiailla oli internetistä saadulla tiedolla kohtalaisen suuri rooli (25 %).



Kuvio 7: Tutkimuskysymys. Miten sait tiedon Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksesta? (Voit halutessasi valita myös useamman vaihtoehdon).

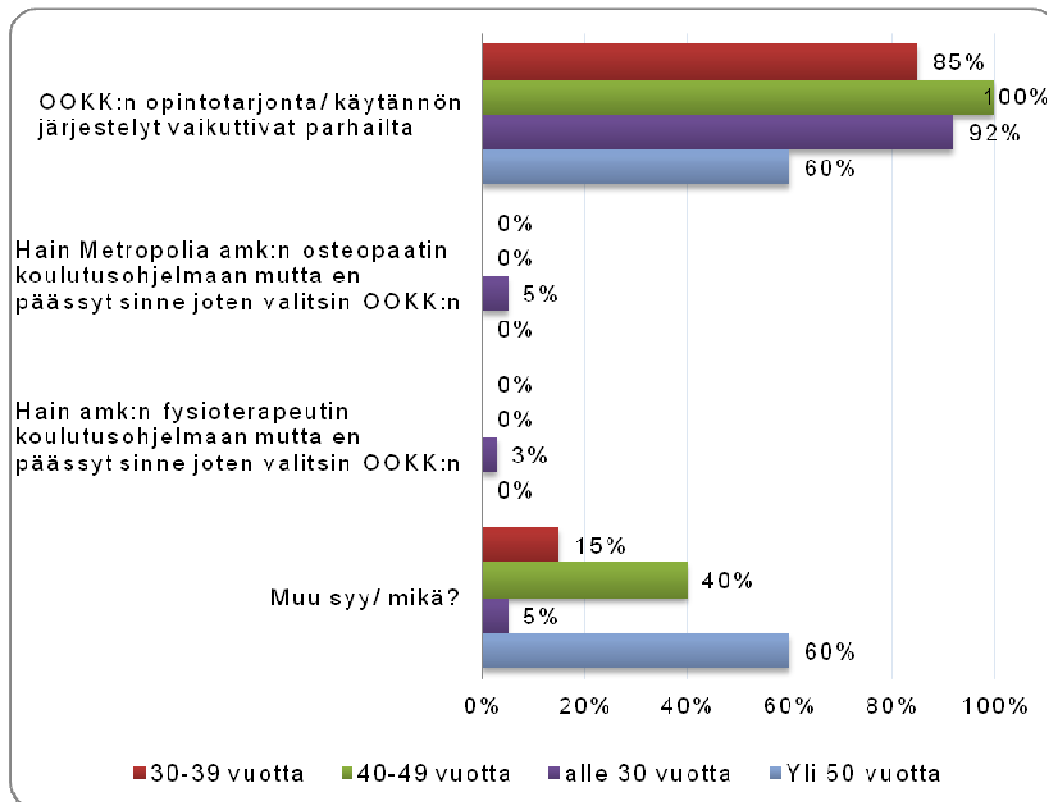


Muita reittejä, joita avoimissa vastauksissa kirjattiin tiedonsaantipaikaksi koulusta, olivat muun muassa Helsingin sanomissa ollut juttu OOKK:sta sekä omalta osteopaatilta saatu tieto oppilaitoksesta. Näitä avoimia vastauksia oli vain viisi, joten valtaosa on löytänyt tiedon oppilaitoksesta ylläkuvattuja reittejä eli toisen henkilön suosittelusta, aiemman opiskelupaikkansa tai internet-sivujen kautta.

Tulosten perusteella tiivistä yhteistyötä Suomen urheiluhierojaopiston kanssa on ehdottomasti syytä jatkaa. Oppilaitoksen laadukas opetus ja opiskelijatytyväisyyden ylläpito ja sen tutkiminen ovat ehdottoman tärkeitä, jotta jatkossakin opiskelijat suosittelevat koulua myös läheisilleen. Internet-sivujen kehitys on otettava mahdollisimman pian työn alle. Sivusto on jo tällä hetkellä hyvin informatiivinen mutta sen sisältöä tulee päivittää jatkuvasti ja ulkoasua tehdä vielä houkuttelevammaksi. Markkinointia on syytä kehittää nimenomaan verkossa, josta opiskelijat tällä hetkellä tietoa eniten etsivät.

Kuudes, ensimmäinen varsinainen tutkimuskysymys koski sitä, miksi opiskelija on valinnut opiskelupaikakseen juuri Ortopedisien osteopatian koulutuskeskuksen. Alalle koulutusta tarjoaa tällä hetkellä OOKK:n lisäksi Metropolia ammattikorkeakoulu sekä yksi toinen yksityinen oppilaitos Helsingissä. Myös tässä kysymyksessä haluttiin erotella vastaajat heidän ikänsä perusteella jotta saadaan tietoa onko iällä merkitystä opiskelupaikan valintaan. Kysymyksellä haluttiin vahvistusta sille, kuinka monelle opiskelijalle OOKK on ollut ensisijainen valinta opiskelupaikaksi ja kuinka moni on hakeutunut sinne syystä, ettei ole päässyt ensisijaiseen haluamaansa opiskelupaikkaan. Tässäkin tehtiin vertailua ikäryhmittäin mutta vaihtelua ei juuri ollut.

Kaikista ikäryhmistä vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti kuvion 8 mukaisesti. Voidaan pitää erinomaisena tuloksena, että valtaosa opiskelijoista on valinnut OOKK:n opiskelupaikakseen ensisijaisena vaihtoehtonaan. Tämä on vahva kilpailuvaltti: koulutus on houkutteleva opiskelijoiden mielestä ja onkin tärkeää lunastaa nämä lupaukset, jotta opiskelijoiden odotukset täyttyvät ja he ovat tyytyväisiä myös jatkossa koulutuksensa toteutukseen.

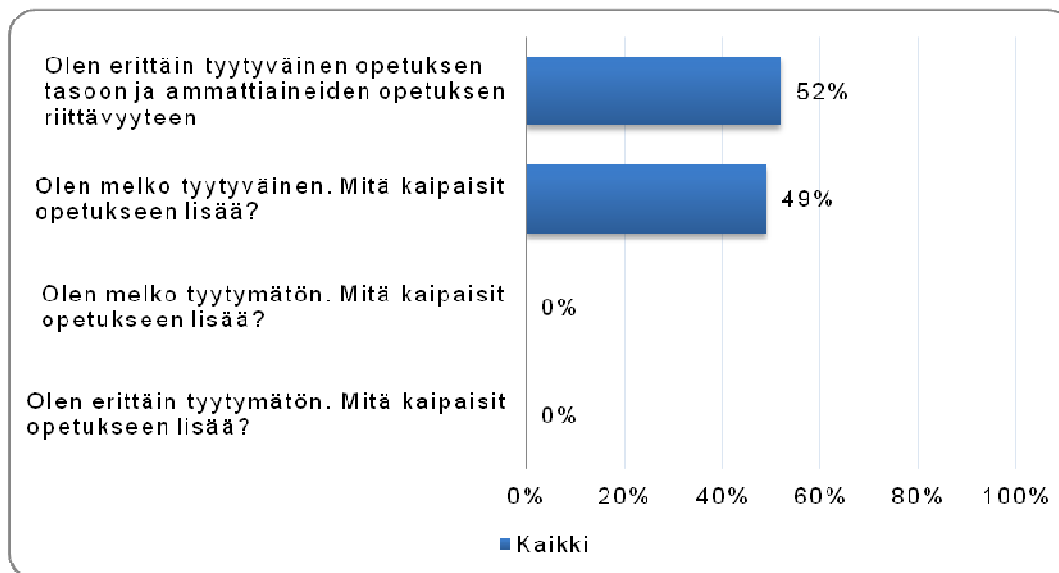


Kuvio 8: Tutkimuskysymys. Miksi valitsit opiskelupaikaksesi juuri Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen?

Avoimia vastauksia tässä kysymyksessä tuli jonkin verran. Eniten näissä vastauksissa korostuivat ystäviltä tai muilta alalla toimivilta henkilöiltä saatu suosittelu koulusta, koulun maine, opiskelun monimuotoisuus sekä opettajien ammattitaidon ja oppilaitoksen opetuksen korkea taso.

Seitsemännessä kysymyksessä kysyttiin, mitä mieltä vastaaja on OOKK:n osteopatian ammattitieteiden opetuksen tasosta ja riittävydestä. Tässäkin kysymyksessä vertailtiin tuloksia taustatietojen perusteella.

Hajontaa ei ollut juuri ollenkaan vastaajien taustatietojen perusteella joten allaoleva kuvio 9 esittää luotettavasti miten vastaukset jakautuivat ilman taustatietojakoa.



Kuvio 9: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet osteopatian ammattiaineiden opetuksen tasosta ja riittävydestä

Tulokseen voidaan olla tyytyväisiä. Tyytymättömiä vastaajia ei ollut yhtään jota voidaan pitää erinomaisena saavutuksena. Onkin tärkeää säilyttää opetuksen taso sellaisena että se tulevaisuudessakin vastaa opiskelijoiden odotuksia. Säännöllisesti toistuvat opiskelijatyytyväisyystutkimukset ovat OOKK:n omistajille hyödyksi seurattaessa jatkossakin miten opiskelijoiden tyytyväisyys kehittyy.

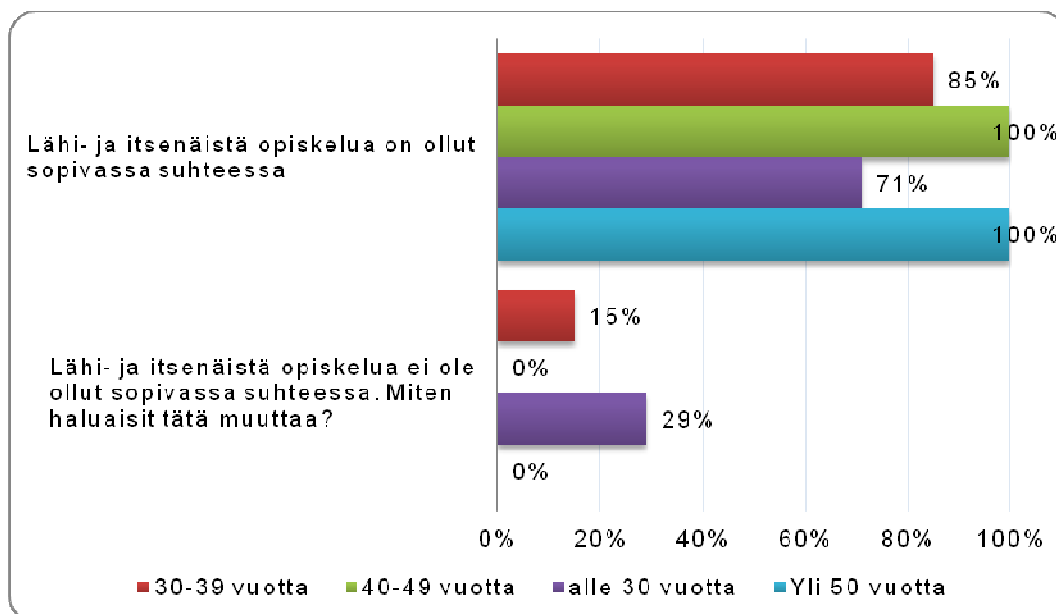
Tähän kysymykseen annettiin kuitenkin myös melko paljon avointa palautetta kysyttäessä, mitä opetukseen kaivattaisiin lisää. Palautteissa korostuivat eniten toiveet saada lisää kirjallista opetusmateriaalia koululta, toive luentorungoista ja viikko-ohjelmasta, opetuksen johdonmukaisemmasta toteutuksesta oppitunneilla sekä käytännön harjoittelun suuremmasta määrästä.

Tuntien johdonmukainen toteutus, niin ettei opetettava aihe liikaa poukkoile aiheesta toiseen, on hyvä opetuksessa jatkossa huomioida. Osan opiskelijoista oppimista tämä jonkin verran häiritsee. Valmistaa opetusmateriaalia toivottiin opiskelijoiden keskuudesta yhteensä yhdeksältä vastaajalta. Tästä aiheesta keskusteltiin myös teemahaastateltujen opiskelijoiden kesken. Valtaosa opiskelijoista pitää kuitenkin nykyisenkaltaista mallia, jossa tunneilla ei jaeta valmista opetusmateriaalia vaan opiskelijat itse tekevät tuntimuistiinpanot opettajien luen-

noista, erinomaisena. OOKK:n omistajien tiedossa on ollut osan opiskelijoista myös suullisesti esittämä toive valmiista opetusmateriaalista. Kuitenkin oppilaitoksessa on tehty tietoinen valinta, ettei valmiista materiaalia jaeta vaan opiskelijoiden oppimisessa hyvin tärkeässä roolissa on tunneilla opetettujen asioiden itse kirjaaminen. Myös teemahaastatteluiden vastauksista voitiin poikkeuksetta todeta, että valmiista materiaalia ei pääsääntöisesti haastateltavien opiskelijoiden keskuudesta toivottu, vaan nykyisenlaista opettamisen ja oppimisen mallia pidettiin hyvänä.

Oppituntien toteutuksesta keskusteltiin myös teemahaastatteluissa. Aiheen poukkoilu oppituntien aikana nousi näissä jonkin verran esille. Opiskelijat ymmärsivät hyvin, miksi aihe välillä lähtee laajenemaan hyvinkin paljon, mutta silti lisää johdonmukaisuutta ja tarkempaa aiheen rajausta tuntien sisältöön toivottiin oman oppimisen tehostamiseksi. Myös käytännön harjoittelua toivottiin opetukseen lisää. Nämä opiskelijoiden toiveet on hyvä huomioida tulevia tuntien suunnittelua tehtäessä.

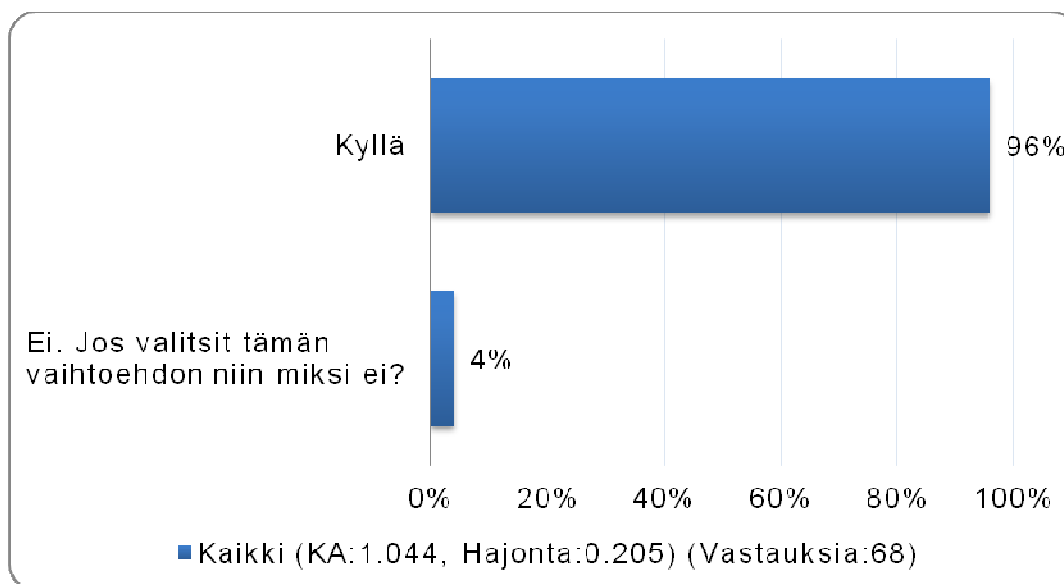
Kysymyksessä kahdeksan kysyttiin opiskelijoiden mielipidettä lähiopetuspäivien määrästä ja siitä, onko lähi- ja itsenäistä opiskelua ollut sopivassa suhteessa. Opiskelu OOKK:ssa on toteutettu siten, että keskimäärin yhden viikon kuukaudesta kukin opiskelijaryhmä on lähiopetuksessa oppilaitoksen tiloissa. Kolme viikkoa näiden lähiopetusjaksojen välillä on opiskelijoille opettajan ohjeiden mukaan toteutettuja etäharjoitteluosioita. Kuten allaolevasta kuviosta 10 nähdään, yli 40-vuotiaat opiskelijat ovat 100 %:n tyytyväisiä lähi- ja itsenäisen opiskelun suhteeseen. Alle 40-vuotiailla opiskelijoilla kuitenkin nousi jonkin verran vastauksia siitä, että tätä haluttaisiin muuttaa.



Kuvio 10: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet lähiopetuspäivien määrästä? Onko lähi- ja itsenäistä opiskelua ollut sopivassa suhteessa?

Vastaajien antamat avoimet palautteet siitä, miten lähi- ja itsenäisen opiskelun suhdetta haluttaisiin muuttaa koskivat lähinnä toiveita suuremmasta lähiopetuspäivien määrästä sekä joissakin vastauksissa lähiopetuspäivien ajankohdista. Pääsääntöisesti avoimissa vastauksissa toivottiin siis lisää lähiopetusta. Nykyinen koulutuksen toteutus ja hinta on suunniteltu tämänhetkisten lähiopetuspäivien määrällä. Opiskelijoilta voisi olla hyvä selvittää, kuinka moni olisi valmis maksamaan runsaammasta lähiopetuspäivien määrästä lisää esimerkiksi täydentävän ”tukiopetuksen” muodossa.

Kysymyksessä numero yhdeksän vastaajilta kysyttiin, onko monimuotokoulutus ollut heille sopiva koulutusmuoto. Tässä kysymyksessä ei hajontaa taustatietojen perusteella juurikaan ollut joten keskiarvoiset tulokset ilman taustatietoja kuviossa 11 esittävät hyvin vastaajien mielipidettä.



Kuvio 11: Tutkimuskysymys. Onko monimuotokoulutus ollut Sinulle sopiva koulutusmuoto?

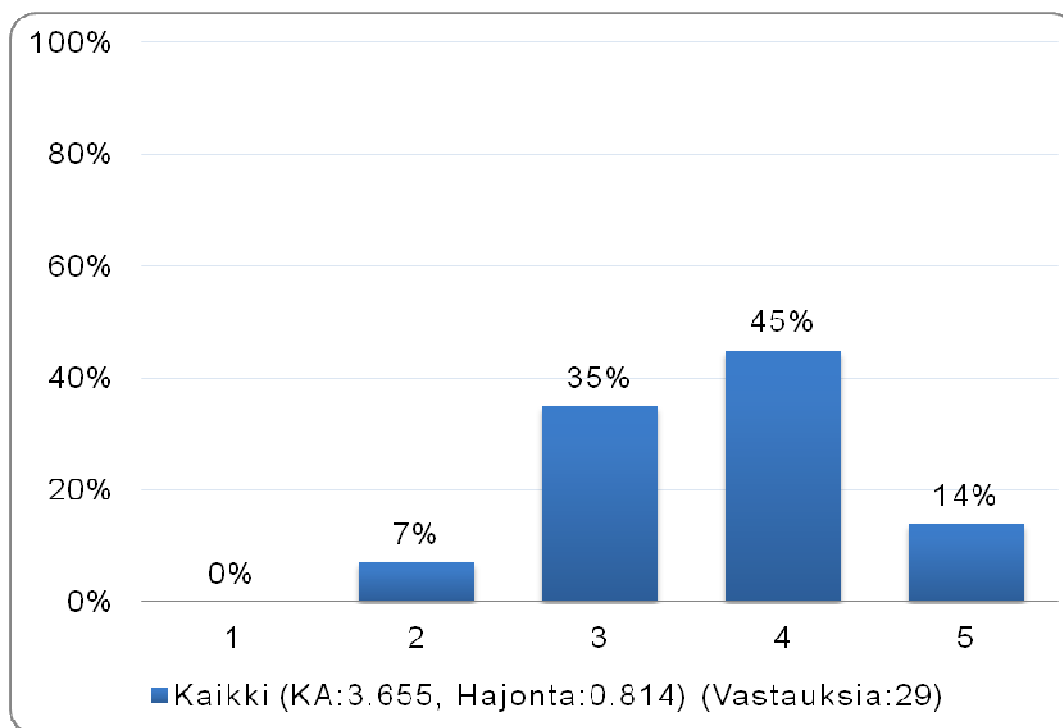
Neljä prosenttia vastaajista oli vastannut, että monimuotokoulutus ei ole ollut heille sopiva koulutusmuoto. Kysyttäessä jatkokysymys ”miksi ei?” saatiin ainoastaan kaksi avointa vastausta: ”Ja kyllä. Taloudellisesti ei ole vaihtoehtoja. Tosin päiväopiskeluun saisi tukea. Opiskelu osin rankkaa vähäisen unen vuoksi. Varsinkin AMK opintojen aikana. Tiedonjano sen verran korkea, että oppia voisi ottaa kokopäiväisestikin, mutta taas omaehtoinen opiskelu kärsisi siitä myös”, ”Työn ja koulun sovittaminen on ollut vaikeaa, ja raskasta”.

Voidaankin todeta että pääsääntöisesti monimuotokoulutus on OOKK:n opiskelijoille ollut sopivin vaihtoehto. Opiskelijat ovat aikuisia ihmisiä ja valtaosa heistä on työssäkäyviä joten

monimuotokoulutus on työn, opiskelun ja perhe-elämän yhteensovittamisen kannalta useimmille paras vaihtoehto.

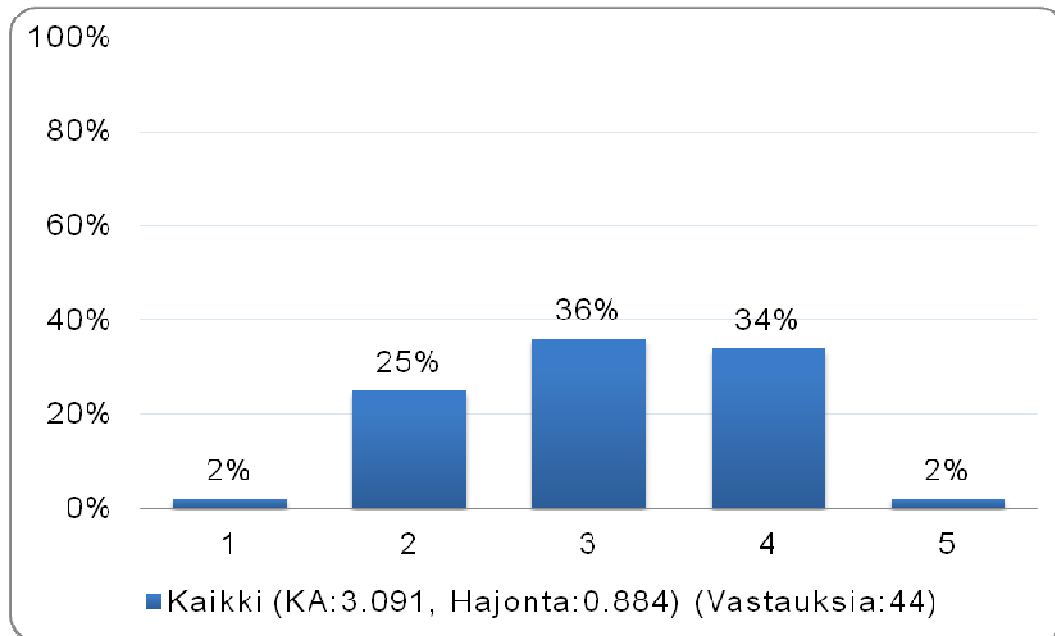
Kysymyksessä kymmenen tiedusteltiin vastaajien mielipidettä osteopaatti- opiskeluihin pakollisena osuutena kuuluvien ammattikorkeakoulussa järjestettävien opintojen tasosta. Vastaajilla oli valittavanaan arvioinnilleen joko Seinäjoen ammattikorkeakoulu tai vaihtoehtoisesti Laurea ammattikorkeakoulu, riippuen siitä kummassa oppilaitoksessa hän on opintojaan suorittanut. Vuodesta 2012 alkaen on Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus tehnyt yhteistyötä Laurea ammattikorkeakoulun kanssa, tätä ennen opiskelijat ovat suorittaneet opintoja Seinäjoen ammattikorkeakoulussa.

Vastaajilta tiedusteltiin kolme asiaa: ammattikorkeakoulun opetuksen yleistä tasoa, opettajien ammattitaitoa sekä ammattikorkeakoulussa järjestettävien opintojen hyödyllisyyttä opiskelijalle itselleen. Arvosteluasteikko oli tutkimuskysymyksessä 1-5 siten, että arvosana 5 tarkoitti erinomaista, arvosana 4 hyvää, arvosana 3 keskinkertaista, arvosana 2 välttävää ja arvosana 1 huonoa. Vertailun vuoksi esitetään alla olevissa kuvioissa 12-17 molempien ammattikorkeakoulujen saamat arvosanat peräkkäin siten, että samasta kysymyksestä ensin esitellään Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja seuraavaksi Laurea ammattikorkeakoulun tulokset.



Kuvio 12: Tutkimuskysymys. Seinäjoen amk:n opetuksen yleinen taso?

Laurea ammattikorkeakoulun yleinen opetuksen taso arvioitiin alla olevan kuvion 13 mukaisesti.



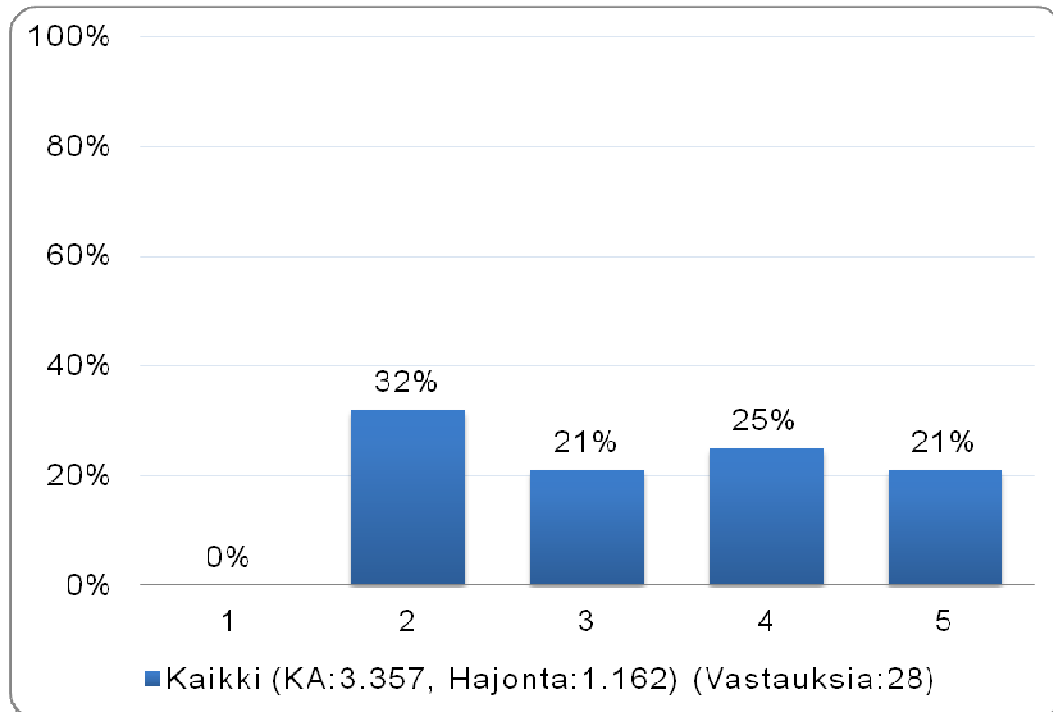
Kuvio 13: Tutkimuskysymys. Laurea amk:n opetuksen yleinen taso?

Seinäjoen ammattikorkeakoulu sai selvästi paremmat arvosanat kuin Laurea ammattikorkeakoulu. Tämä antaa varmasti suuntaa opiskelijoiden tyytyväisyydestä mutta tutkijan mielestä lukuja ei voida suoraan verrata. Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskelleet opiskelijat ovat suorittaneet kyseisessä oppilaitoksessa kaikki pakolliset teoriaopinnot kun taas Laurea ammattikorkeakoulussa on tutkimuksen tekohetkellä toteutettu vasta ensimmäinen lähiopetusjakso. Laureassa opiskelleilla opiskelijoilla on näin ollen huomattavasti pienempi kokemus opetuksesta kuin Seinäjoella opiskelleilla opiskelijoilla.

Kuitenkin merkillepantavaa on se, että Laurea sai melko paljon huonoja arvosanoja (asteikko 1-2) ja ainoastaan 2% vastaajista antoi arvosanaksi 5. Seinäjoen ammattikorkeakoulun arviointi jakautui tasaisemmin huonoimpien arvosanojen puuttuessa kokonaan. Näissä tutkimuskysymyksissä ei vastaajien kesken ollut juurikaan hajontaa sukupuolen, iän tai koulutuksen keston perusteella joten tulokset esitellään kokonaisuutena.

Tutkijan mielestä opiskelijoiden tyytyväisyyttä ammattikorkeakouluopintojen tasoon on syytä jatkossakin tutkia ja tarvittaessa käydä kehityskeskusteluja nykyisen yhteistyökumppanin eli Laurea ammattikorkeakoulun kanssa, jotta opetuksen taso säilyy sellaisena mitä opiskelijat siltä vaativat.

Kysyttäessä vastaajilta ammattikorkeakoulujen kurssien hyödyllisyyttä opiskelijalle itselleen jakautuivat vastaukset Seinäjoen ammattikorkeakoulun osalta alla olevan kuvion 14 mukaisesti. Tässä kysymyksessä arviointiasteikko oli vastaajille sama kuin edellisessä kohdassa eli 1-5.



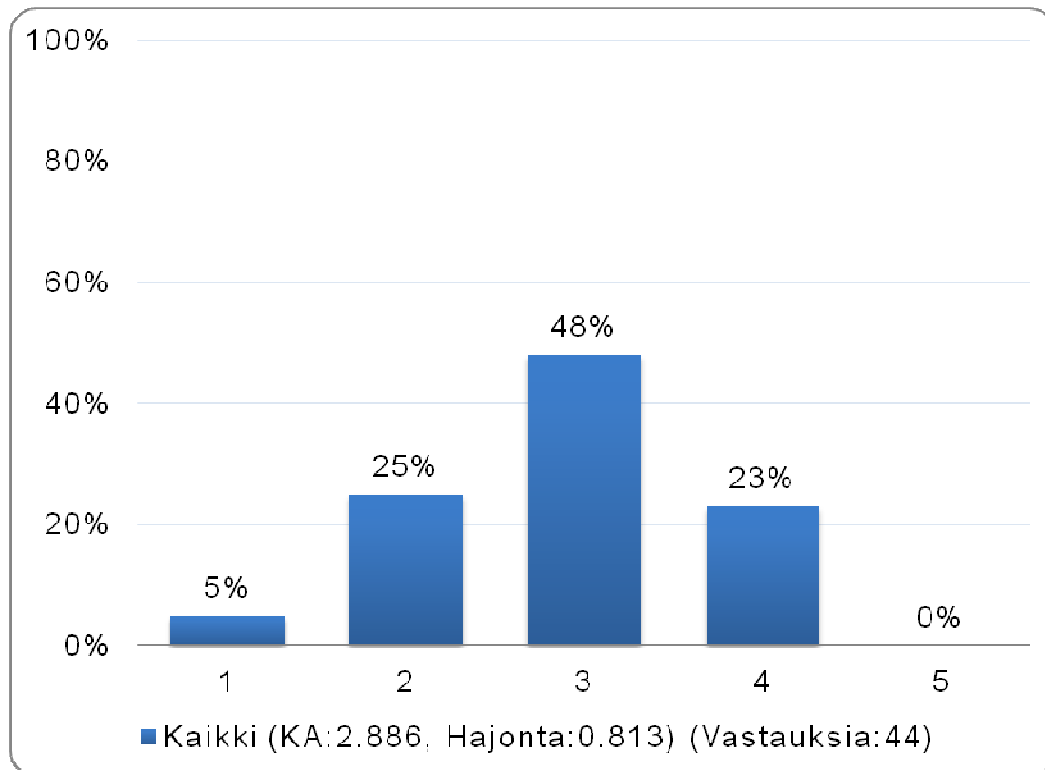
Kuvio 14: Tutkimuskysymys. Seinäjoen amk:n kurssien hyödyllisyys itselleni.

Tässä kysymyksessä vastaukset jakautuivat melko tasaisesti asteikolla 2-5, huonoimman arvosanan (1) puuttuessa vastauksista kokonaan. Eniten vastauksia sai arvosana 2, jota voidaan pitää melko huonona tuloksena. Keskiarvo vastauksille oli 3,357 % joka on kuitenkin kohtuullista keskitasoa.

Laurea ammattikorkeakoulun osalta vastaavassa kysymyksessä tulokset olivat selvästi heikommat keskiarvon vastauksille ollessa 2,886 %. Huomioitavaa on myös, että parhaat arvostukset puuttuivat kokonaan ja toisaalta heikointa arvosanaa oli annettu 5%. Erityisesti tässä kysymyksessä tutkijan mielestä tuloksiin vaikuttaa se, että Laurea ammattikorkeakoulussa on vasta aloitettu opinnot eikä kaikkia opintokokonaisuuksia ole vielä toteutettu, toisin kuin Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Laureassa opiskelleet opiskelijat ovat suorittaneet vasta muutamia kursseja kun taas Seinäjoella opiskelleet koko opintokokonaisuuden.

Tuloksia ei voida siis suoraan verrata toisiinsa mutta toisaalta se antaa hyvän kuvan siitä, missä kyseisen oppilaitoksen kohdalla tyytyväisyyden tasolla mennään. Myös tämä on kohta, jota kannattaa jatkossa seurata. Opintokokonaisuudet on mahdollisuuksien mukaan syytä suunnitella niin, että opiskelijat kokevat ne aidosti hyödyllisiksi itselleen.

Laurea ammattikorkeakoulun kurssien hyödyllisyys itselle- kysymyksen vastausten jakautuminen näkyy allaolevassa kuviossa 15.

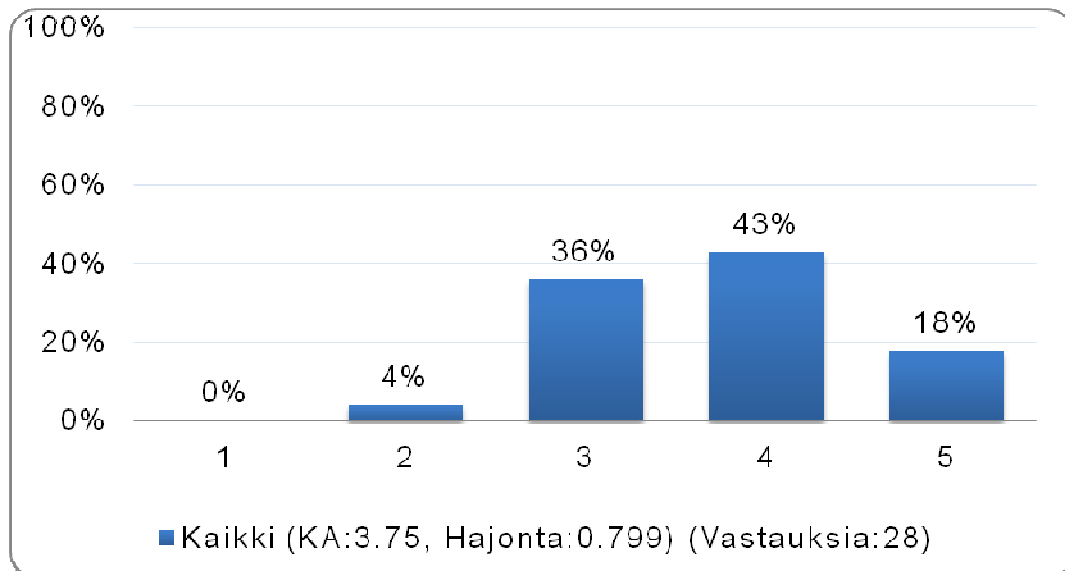


Kuvio 15: Tutkimuskysymys. Laurea amk:n kurssien hyödyllisyys itselleni.

Mielenkiintoista olisi tutkia, miten opiskelijoiden tyytyväisyys ammattikorkeakouluopintoihin mahdollisesti kehittyi opintojen edetessä, kun he ovat opiskelleet Laureassa ammattikorkeakoulussa enemmän opintojaksoja.

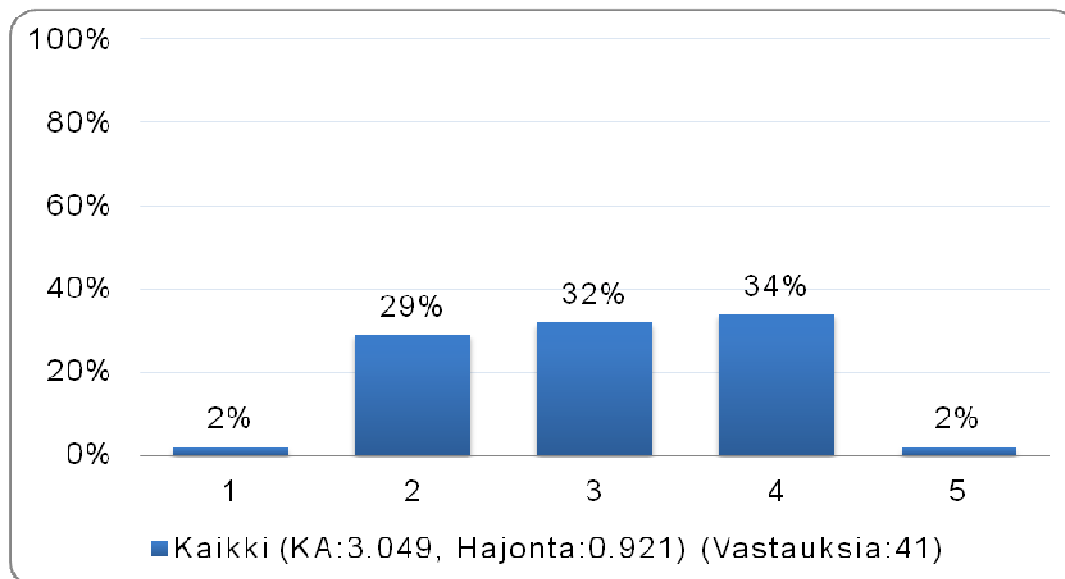
Seuraava kohta tutkittaessa opiskelijoiden tyytyväisyyttä ammattikorkeakouluopintoihinsa oli kysymys opettajien ammattitaidosta niin Seinäjoella kuin Laureassakin. Kuten aiemmissa ammattikorkeakouluja koskevissa kysymyksissä, niin myös tässä kysymyksessä arviointiasteikko oli 1-5.

Allaolevasta kuviosta 16 nähdään, että vastaukset Seinäjoen osalta jakoutuivat melko tasaisesti arvosanoille 3-4. Toisaalta arvosanoja 5 oli annettu 18 % ja heikointa arvosanaa ei oltu annettu ollenkaan. Keskiarvo vastauksissa oli 3,75.



Kuvio 16: Tutkimuskysymys. Seinäjoen amk:n opettajien ammattitaito

Laurea ammattikorkeakoulun osalta vastaavan kysymyksen tulokset olivat selvästi heikommät kuten kuviosta 17 nähdään. Keskiarvo vastauksille oli 3,049. Sekä arvosanoja 5 että 1 oli molempia annettu 2 % ja muutoin vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti välille 2-4. Kuten aiemmissa kohdissa, niin myös tässäkin on todettava, että Laureassa opiskelijat ovat opiskelleet vähemmän aikaa kuin Seinäjoella.



Kuvio 17: Tutkimuskysymys. Laurea amk:n opettajien ammattitaito.

Opiskelijoilta kysyttiin myös avointa palautetta ammattikorkeakoulussa järjestetyistä opinnoista (kysymys numero 11). Tätä palautetta tuli erittäin runsaasti, kaiken kaikkiaan 39 kappaletta. Palautteet voidaan teemoittaa muutamaan osa-alueeseen. Näitä olivat tyytyväiset vastaajat jotka antoivat positiivista palautetta, melko kriittiset sekä erittäin kriittiset vastaajat joilta tuli hyvinkin negatiivista palautetta. Seuraavana on näihin eri vastausryhmiin jaoteltuina esimerkin omaisia poimintoja avoimista palautteista.

Positiivinen palaute koostui seuraaventyyppisistä vastauksista:

- ”Olin henkilökohtaisesti tyytyväinen amk koulutuksen tasoon.”
- ”Tähän mennessä opettajat ovat olleet innostuneita ja ammattitaitoisia.”
- ”Minusta Laurea on hyvin panostanut meidän opetukseen. Tähän asti kaikilla kursseilla on otettu huomioon taustamme, eli osteopatian opinnot ja erilaisissa tehtävännäissä tämä näkyy myös. Opettajat ovat olleet tarvittaessa joustavia.”
- ”Ammattikorkeakoulu jaksot ovat olleet hauskaa vaihtelua ja on hyvä käydä läpi asioita joihin emme täällä ookk:ssa niin paljoa keskity, kuten esimerkiksi englannin kieli. Odotan innolla myös lääkäriluentoja.”

Melko ja hyvin kriittistä annettua palautetta koostui muun muassa seuraavanlaisista vastauksista:

- ”Osa koulutuksesta oli turhaa. Lääketieteeseen liittyvät aineet olivat hyviä ja tarpeellisia.”
- ”Opettajien taso hyvin kirjavaa, huonosta loistavaan. Osa kursseista täysin hyödyttömiä, esim vieraat kulttuurit.”
- ”Laureassa ei vaivaannuta opettamaan oppilaita, vaan antamaan tehtäviä ja jätetään oppilas ikään kuin heitteille. Esitettyihin kysymyksiin ei vastata, kaikki pitäisi ”katsoa sieltä Optimasta”. Tehtävänannot ovat äärimmäisen epäselviä eikä ole mitään tietoa missä välissä pitäisi tehdä mitään tehtäviä. Internet-ympäristö on myös toivottoman epäselvä. Ei mitään hyvää sanottavaa vielä toistaiseksi.”
- ”Tuntuu että olemme AMK:ssa ylimääräisinä eikä lähiopetukseen panosteta. Myös opettajien opetusmateriaalit ovat selvästi suunnattu enemmän sairaanhoitoalaan. Opetus on sekavaa eikä tehtävien anto toimi.”
- ”Opettajat eivät yleensä olleet perehtyneet osteopaatin ammattiin, mikä oleellisesti vaikutti opetuksen sisältöön ja hyötyyn.”
- ”Etätehtävien tekeminen pareittain on toimimaton yhdistelmä. Ei ole hirveän helppoa sopia aikatauluja yhteen parin kanssa koska ollaan kuitenkin kiireisiä ja ehkä jopa eripuolella suomea asuvia henkilöitä. Myös toisen laiskuus/yliaktiivisuus voi olla häiritsevää.”

- ”Opinnoista olisi saanut enemmän irti, jos opettajat olisivat viitsineet ottaa selvää mitä osteopaatti tekee. Muutamaa poikkeusta lukuunottamatta, kurssit alkoi kysymyksellä: Mikä on osteopaatti?”

Kuten avoimistakin vastauksista voidaan havaita, mielipiteet vaihtelevat jonkin verran. Osa opiskelijoista on kokenut kurssit hyödyllisiksi, osa täysin hyödyttömiksi. Opettajien ammattitaidossa on myös vastaajien mukaan suurta vaihtelua. Jonkin verran vastauksista nousi esiin se, ettei ammattikorkeakoulussa oltu kunnolla tietoisia mikä osteopaatin tutkinto on ja mitä osteopaatti tekee.

Yhteistyötä tällä hetkellä Laurea ammattikorkeakoulun kanssa tehtäessä olisi hyvä tehdä aiheesta seurantatutkimus esimerkiksi vuoden kuluttua, kun opiskelijoilla on vielä enemmän kokemusta Laureasta. Myös palautekeskustelu Laurean yhteyshenkilöiden kanssa olisi hyvä käydä jo tässä vaiheessa suunniteltaessa tulevia opintokokonaisuuksia. On tärkeää, että vaikka ammattikorkeakoulussa suoritettavat opinnot ovat vain osa OOKK:n osteopaatin tutkintoa, on myös tämä osa-alue järjestetty mahdollisimman laadukkaasti ja niin, että opiskelijoiden mielenkiinto säilyy myös tähän opintojen osaan.

Kysymyksessä numero 12 vastaajilta pyydettiin avointa palautetta OOKK:n opettajista: Timo Rantalasta, Jarno Haikosesta ja Pasi Paksusesta.

Timo Rantala sai positiivista palautetta tietotaitonsa ja kokemuksensa huikeasta tasosta, erinomaisesta pätevydestään, ystävällisyydestään sekä persoonallisesta opetustyylistään. Häneltä toivottiin lisää pedagogisia taitoja kärsivällisyyttä opetukseen. Myös sitä, että hänen mielipiteitään voisi kyseenalaistaa toivottiin. Alle listattuna joitakin vastauksia joista näkyy hyvin yleinen, hänelle annettujen palautteiden linja.

Timo Rantala:

- ”Tietotaito ja kokemus huikeaa luokkaa. Kärsivällisyys opettaa asioita ei sitten ihan samaa luokkaa.”
- ”Hyvä tieto, pedagogiset taidot kyseenalaiset.”
- ”Tosi pätevä opettaja ja ystävällinen ihminen joka puhuu paljon.”
- ”Timo on loistava opettaja, silloin kun jaksaa keskittyä. Itse pidän kovasti Timon persoonallisesta tyylistä luennoita, koska pitkät päivät vaativat tietyn määrän ”hullutetta”. Mutta jos Timo väsy, opetuksen taso laskee selvästi.”
- ”Ammattitaito poikkeuksellista tässä maailmankaikkeudessa. Osasi opettaa niin, että jää jokaisen päähän. Kertas moneen kertaan asian.”
- ”Tietoa paljon, ulosanti ajoittain huono. Jättää asiat usein kesken.”

- ”Opetustilanteessa hulluus ja nerous on joskus ihanaa joskus ihan kamalaa.”
- ”Rantala luennoi varmalla kädellä ja määrätietoisesti.”
- ”Erittäin selkeä opetustapa, huomaa vuosikymmenien kokemuksen.”
- ”Ammattitaito erinomainen. Opetustaito on hyvä, osaa jättää asiat mieleen. Tuntuu ymmärtävän oppimispsykologiaa.”
- ”Osaava ja kiinnostava opettaja. Välillä voisi myöntää ettei tiedä eikä vain sivuutta kysymystä :). ”
- ”Omaperäinen ja mielenkiintoinen opettaja. Hänellä on uskomaton taito havainnollistaa asioita ja käytännön esimekkeitä joka asiaan.”
- ”Loistava tietopankki. Sopivasti huumoria ja asiaa.”
- ”Ammattitaitoa ei varmaan kukaan voi kyseenalaistaa. Mutta liikaa opetukseen kuulumatonta höpinää. Timon sana ei aina ole mielestäni laki, ei siis anna muille mielipiteille tarpeeksi tilaa.”
- ”Erittäin ammattitaitoinen ja tietävä. Mahtavaa, että on itse tutkinut ja testanut asioita paljon ja kehittänyt omia juttuja. Opetuksessa voisi hieman jättää pois ylimääräistä esiintymistä.”
- ”Osaa asiansa. Kolmisen päivää vetänyt opintoja. Osin saman toistoa vetäen samat opit vaihtaan vain niveltä. Reilun oloinen suhtautumisessaan opiskelijoihin tasavertaisesti. Huomio kaikki.”
- ”Hullu pohjalainen joka tuntuu tietävän kaikesta kaiken. Timoa on erittäin mielenkiintoista seurata ja hän osaa opettaa asiat selkeästi. Huomaa että kokemusta niin hoitotyöstä kuin opettamisesta on vuosien ajalta.”

Tiivistettynä Timo Rantalan saamista palautteissa korostuu se, että häntä pidetään erinomaisena opettajana jolla on todella suuri tietotaito opettamistaan asioista. Hänen opetustyylistään yleisesti pidetään, joskin se herättää toisissa myös kritiikkiä. Osa opiskelijoista ei pidä ”show-meiningistä” ja kokee sen oppitunteja häiritsevänsäkin. Timo Rantalalta kaivattiin toisinaan selkeämpiä vastauksia opiskelijoiden esittämiin kysymyksiin. Pääsääntöisesti opiskelijat arvostavat hänen ammattitaitoaan ja opetustyyliään paljon ja kokevat saavansa häneltä erinomaista opetusta.

Jarno Haikonen sai erittäin runsaasti palautetta ja tämä johtuu varmasti siitä, että hän on opettanut opiskelijoita enemmän kuin muut opettajat, joten palautetta hänen osaltaan luonnollisesti tuli enemmän kuin muiden opettajien kohdalla. Jarno Haikonen sai paljon positiivista palautetta erinomaisesta ammattitaidostaan, taidostaan kohdella kaikkia opiskelijoita tasavertaisesti, siitä että hänellä riittää aikaa kaikille ja hän jaksaa perehtyä kaikkien opiskelijoiden ongelmiin. Myös hänen rauhallisuutensa ja kaikkien kanssa hyvin toimeentuleva luonteensa ja ystävällisyytensä sai paljon kiitosta vastaajien taholta. Hänet koettiin erittäin mukavaksi ihmiseksi jonka kanssa on helppo asioida. Kritiikkiä hän sai

lähinnä siitä, että hänen oppituntiansa sisältö toisinaan poukkoilee aiheesta toiseen liikaakin. Oppituntien rakentamiseen toivottiin lisää järjestelmällisyyttä.

Oheen listattuna joitakin Jarno Haikosen saamia palautteita, joista saa hyvin kuvan palautteiden yleisestä tasosta.

Jarno Haikonen:

- ”Mielestäni hyvin perillä opettamistaan asioista. Perusopetus hyvää, ottaa asioista selvää ja pyrkii selvittämään asiat että urpokin tajuaa. Pidän tyylistä ja paneutumista asioihin.”
- ”Rauhallinen, tarkka, huolellinen, opettavainen.”
- ”Tosi hyvät tiedot ja taidot, osaa selittää hyvin. Joskus tärkeät aiheet käydään ehkä liian nopeasti läpi kun samalla vähemmän tärkeille aiheille käytetään aika paljonkin aikaa.”
- ”Ammattitaitoa löytyy paljon, joskus tahti voisi olla hitaampikin kun on paljon nippeletietoa paukuttavana, suuri kiitos siitä ettei mennä tiukan suunnitelman mukaan, vaan voidaan joustaa/ muokata päivän mukaan. Tosin ne tentit voisi järjestää suunnitellummin, jotta ei tulisi sumaa loppuopiskeluihin. Saan opetuksesta paljon irti. Olen erittäin tyytyväinen siihen millä tavoin painotetaan eettisiä näkökulmia tulevassa työssä ja omaa kontrollia ja itsearviointia työssä. Rehellisyys ja avoimuus omista mielipiteissä on ollut hienoa.”
- ”Vahva perustietämys ja opetuksen järjestelmällisyys hyvin hallussa.”
- ”Opetus ei aina niin selkeää, asia käydään liian nopeasti läpi.”
- ”Luo oppimisympäristöstä mukavan. Hyvin luo alut oppimismateriaalille, jota Pasi ja Timo täydentävät.”
- ”Luotan vahvasti ammattitaitoon. Opetuksessa kaipaisin vielä enemmän asioiden selvittämistä ja maltillisempaa/ loogisempaa etenemistä.”
- ”Opetus on ammattitaitoista. Asioita käydään mielestäni monipuolisesti läpi, asioihin takerrutaan sopivasti jos joku ei ole ymmärtänyt ja lisäksi Jarno jaksaa kiitettävästi toistaa asioita kunnes ne on ymmärretty. Hän vaatii myös että opetukseen keskitytään, mikä antaa muille rauhan.”
- ”Opetustyyli sopivan rento. Teoriaa ja käytäntöä sopivassa suhteessa. Mielestäni hyvä, että häntä saa haastaa. Ei ota siitä itseensä.”
- ”Erittäin ammattitaitoinen, osaa perustella opettavat asiat, vastaa oppilaiden kysymyksiin tuhtumatta sekä osaa selittää monimutkaiset asiat selkeästi.”
- ”Jammun opetusmenetelmät ovat toimivia ja jättävät lähiviikoilta hyvän muistijäljen etäviikkojen opiskeluihin. Jammulla tuntuu olevan riittävästi kokemusta alasta ja opiskelijoiden kysyessä haastaviakin kysymyksiä vastaus yleensä löytyy nopeasti.”

- ”Käytäntö ja teoria ovat hyvässä suhteessa. Opetuksessa kaipaisin asioiden selkeämpää läpikäymistä KERRALLA. Toki koonnit ovat sitä varten, että viikon opiskelut punotaan kokonaisuuksiksi ja tässä oppii taas lisää. Opetustyyli on miellyttävä ja rauhallinen. Hyvä Jammu!”
- ”Jammu on hyvin sovitteleva persoona ja sopii hyvin jatkossa koulutuksen päälliköksi. Teoria ja neurologia erittäin hyvin muistissa. Toivottavasti jatkaa myös käytännön vastaanottoa, jotta käytäntöön pysyy näppituntuma. Nämä yhdistettynä hyvä paketti.”
- ”Hyvä opettaja. Toivoisin järjestelmällisempää opetuksen lähestymistä. Esim. ensin käydään kokonaisuudessa rakenne ja nivelsiteet, lihakset ym. ja vasta sen jälkeen siirrytään ongelmiin, röntgeniin ym. Vaikeata välillä seurata ja saada kiinni asiasta, kun on perusasiat hukassa ja ollaan jo menty nivelen häiriötasolle.”

Jarno Haikonen sai pääsääntöisesti erinomaista palautetta vastaajilta. Hänen rauhallisuudestaan, hyvästä ammattitaidostaan ja käytännönläheisyydestään tuli useissa vastauksissa kiitosta. Osa vastaajista piti hänen opetustyyliään hyvin selkeänä kun taas osa kritisoi sitä, että opetus toisinaan rönsyilee ja opetusta on vaikeaa seurata kun asiaa tulee niin paljon ja hänen opetuksensa aihe toisinaan poukkoilee aiheesta toiseen. Johdonmukaisuutta opetukseen toivottiin lisää. Jarno sai myös positiivista palautetta siitä, että hän auttaa kaikkia opiskelijoita tarvittaessa ja että hänen mielipiteitään saa myös haastaa ja hänen kanssaan olla eri mieltä. Jarnoa pidettiin useimmissa vastauksissa hyvin miellyttävänä ja rentona opettajana jolla on hyvä ammattitaito.

Pasi Paksunen sai erinomaista palautetta suuresta tietotasostaan ja hyvästä opetustyylistään. Oikeastaan ainoa asia mistä joissain vastauksissa nousi kritiikkiä, oli nopea opetus joka ajoittain rönsyilee jolloin seuraaminen on vaikeampaa. Pääsääntöisesti Pasiin saama palaute oli erinomaista ja hänen fysioterapeutti-taustansa koettiin hyvänä koulutusta monipuolistavana tekijänä. Alla hänelle annettuja palautteita.

Pasi Paksunen:

- ”Huikea tietotaito ja selkeä opetustyyli.”
- ”Asiasisällöltään monipuolinen, rauhallinen, tiedonnälkäinen.”
- ”Hyvä opettaja, perusteellinen ja erittäin osaava.”
- ”Pasi on erittäin ammattitaitoinen opettaja! Innokas luennoitsija ja äärimmäisen taitava kliinisen testaamisen ja kuntouttamisen ammattilainen. Pasiin tahdissa on tosin ajoittain vaikea pysyä mukana, jos hän oikein innostuu aiheesta.”
- ”Hyviä juttuja tuli asiakkaan jatkokuntousta silmällä pitäen. Liian nopeasti ehkä meni asiat läpi. Kertaus heikompaa kuin Rantalalla.”

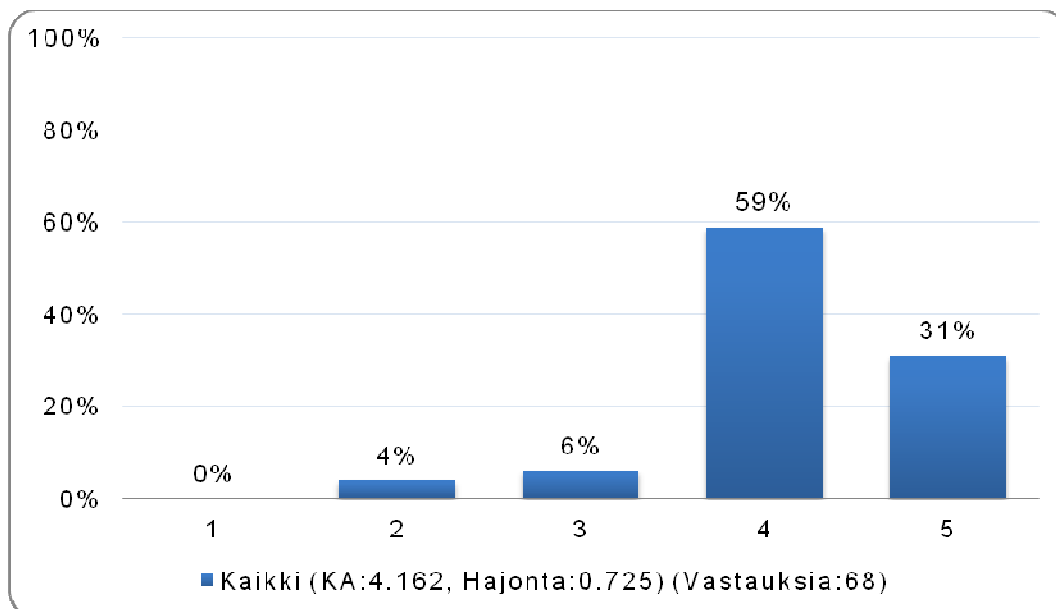
- ”Tietää aina vastaukset kaikille kysymyksille, selittää kaiken rauhallisesti ja hyvin selkeästi, tosi hyvä opettaja.”
- ”Pasi on erittäin hyvä esimerkki korkeasta moraalista työssä :) Pätevä, selkeä opetuksessaan, jakaa mielellään ylimääräistä tietoa oppilaille. Menee usein aiheissa syvemmälle, se on ollut hienoa. Olen kaikenkaikkiaan iloinen että meillä on useita erilaisia opettajia, eikä ole yritettykään ahtaa kaikkia samaan muottiin ja jokaisella on oikeus tuoda esiin omia mielipiteitä ja niistä voidaan keskustella.”
- ”Opettajana todella lahjakas ja pitkäpinnainen persoona. Osaa selittää asian kuin asian todella ymmärrettävästi. Saattaa ajautua täysin sivuraiteille ja pitää luentoa aivan muusta aiheesta, kuin oli alunperin suunnitellut. Pasiin luennot ovat kuitenkin olleet todella mielenkiintoisia aiheesta riippumatta.”
- ”Paljon tietoa ja halua sen jakamiseen, paljon tietoa myös kuntoutuksen puolesta. Välillä aiheet harhailee, muttei mielestäni ole huono asia.”
- ”Kävelevä anatomian kirja. Kaikkeen löytyy vastaus ja vastauksen mukana pätevän kuuloinen perustelu. Tarjoaa paljon omaa näkemystä, joka saattaa olla peruja fysioterapeutin koulutustasta. Pasissa parasta on se, että tuntuu välittävän viimeisen päälle siitä, että meneekö asia oppilaalle jakeluun, eikä siirry eteenpäin ennenkuin asia on sisäistetty.”
- ”Paljon hyvää nippelitietoa ja fyssaritaustasta paljon hyötyä myös meille. Osaa perustella vastauksiaan hyvin.”
- ”Kaikista järjestelmällisin ulosanti ja energisoiva läsnäolo. Kirjallisella puolella ehkä vielä kokematon kuinka ohjeistaa oppilaat tuomaan haluamansa tieto esiin.”
- ”Uskomaton tietopankki! Välillä tieto tulvii ulos kuin tsunami joka vaikeuttaa seuraamista.”
- ”Pasilla oli innostunut asenne asiaansa ja se näkyy. Aina oli aikaa kerrata manipulatioita. Pasi tuo koulutukseen oikein hyvää kuntoutuksellista näkökulmaa, jota minä ainakin tarvitsin.”
- ”Nopee opettamaan ja ehkä turhautumista jos ei aina pysy vauhdissa mukana.”

Pasiin ammattitaito koettiin erinomaiseksi ja opetustaidot hyväksi. Yleisesti vastauksissa näkyi, että opiskelijat arvostavat luonteeltaan erilaisia, erilaisilla taustoilla olevia opettajia jotka täydentävät opetuksessa hyvin toisiaan. Jatkossakin toivottiin että kaikki nykyiset opettajat opettaisivat mahdollisimman monipuolisesti kaikkia opiskelijaryhmiä.

Seuraavassa tutkimuskysymyksessä (kysymys numero 13) kysyttiin vastaajilta, miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat heidän mielestään toimineet. Arviointias- teikko kysymyksessä oli 1-5 siten, että arvosana 5 vastasi mielipidettä erittäin hyvin, arvosana 4= hyvin, arvosana 3= en osaa sanoa, arvosana 2= melko huonosti ja arvosana 1=erittäin huonosti.

Arvioitavia kohtia oli kysymyksessä viisi. Näitä olivat oppilaitoksen tilat, opetusmateriaalit, lähiovetuspäivien ajankohdat ja niistä tiedottaminen, opiskelulle saamani tuki ja neuvonta opettajilta, yhteishenki opiskelijoiden kesken sekä yhteishenki opiskelijoiden ja opettajien välillä. Taustamuuttujilla ei näissä kysymyksissä ollut vaikutusta tuloksiin joten tulokset esite- tään kokonaiskeskiarvoina.

Alla olevasta kuviosta 18 nähdään, että oppilaitoksen tilat saivat keskiarvoksi vastauksissa arvosanan 4,162 jota voidaan pitää oikein hyvänä tuloksena. Valtaosa vastaajista oli antanut arvosanaksi vastauksissaan 4 tai 5 (yhteensä 90 % vastaajista). Loput 10 prosenttia vastauksis- ta jakautuivat niin, että arvosanan 3 oli antanut 6 % ja arvosanan 2 antoi 4 % vastaajista.

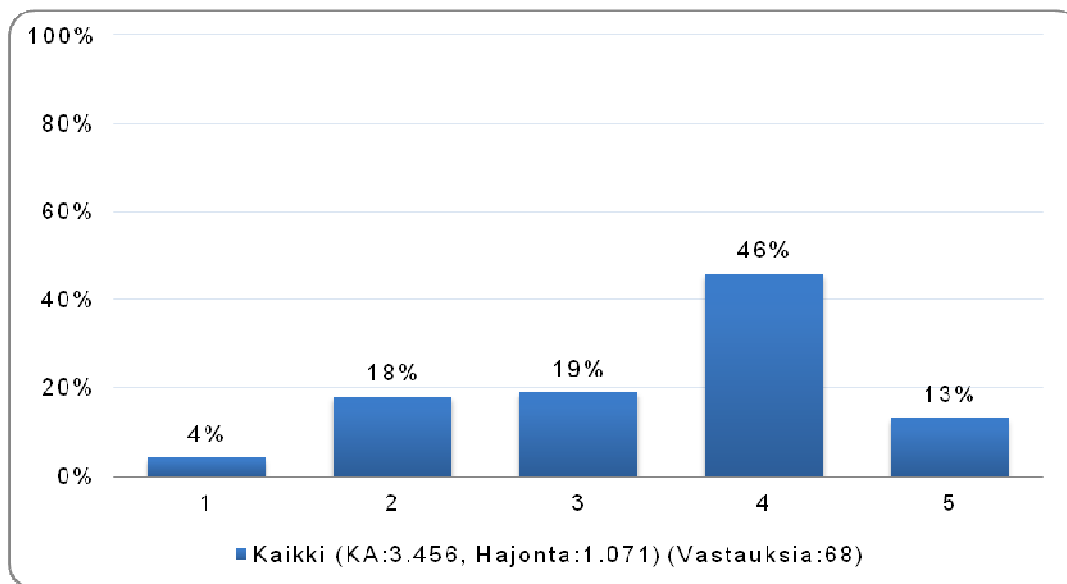


Kuvio 18: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Oppilaitoksen tilat.

Oppilaitoksen tiloissa ei tutkijan mielestä ole tällä hetkellä tarvetta kehittämiselle. Tiloissa valmistui myös alkuvuodesta 2014 remontti, joka on varmasti vaikuttanut hyviin arvosanoihin tässä kohdassa. Kaiken kaikkiaan oppilaitoksen tilat Helsingin Pasilassa käsittävät 222 neliötä,

joista valtaosa on opiskelijoiden käytössä. Tiloissa on keskimäärin 15-20 henkilöä yhtä aikaa lähiopetusviikkojen aikana. (Haikonen 2014.)

Vastaajien arvioidessa opetusmateriaaleja, oli hajontaa vastauksissa enemmän. Keskiarvoksi muodostui 3,456. Kuviosta 19 nähdään vastausten jakautuminen. Myöskään tässä kohdassa ei taustatekijöillä ollut vaikutusta arviointiin vaan vastauksia tuli tasaisesti eri taustatiedon omaavilta vastaajilta eri kohtiin joten tulokset esitetään kokonaisuutena.



Kuvio 19: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Opetusmateriaalit.

59 % vastaajista oli antanut opetusmateriaaleille arvosanan 4 tai 5. Toisaalta 18 % vastaajista oli antanut arvosanaksi 2 ja 4 % vastaajista arvosanan 1.

Mielipiteet opetusmateriaalien tasosta siis selvästi vaihtelevat, kuitenkin niin, että selkeä enemmistö vastaajista pitää opetusmateriaaleja hyvinä tai erittäin hyvinä. Lomaketutkimuksen jälkeen toteutetuissa teemahaastatteluisa haluttiin pureutua tähän kysymykseen tarkemmin ja tutkia opiskelijoiden mielipiteitä opetusmateriaalien tasosta tarkemmin. Haastattelujen tulokset on esitetty jäljempänä tässä tutkimuksessa. Opetusmateriaalit saivat tässä kysymyksessä myös avointa palautetta. Nämä palautteet koskivat lähinnä sitä, että opetusmateriaalia toivottiin opetuksen pohjalle väärinymmärrysten välttämiseksi jonkin verran lisää. Lisäksi toivottiin jonkinlaisen tietokannan, josta omia muistiinpanojaan voisi tarkistaa, perustamista.

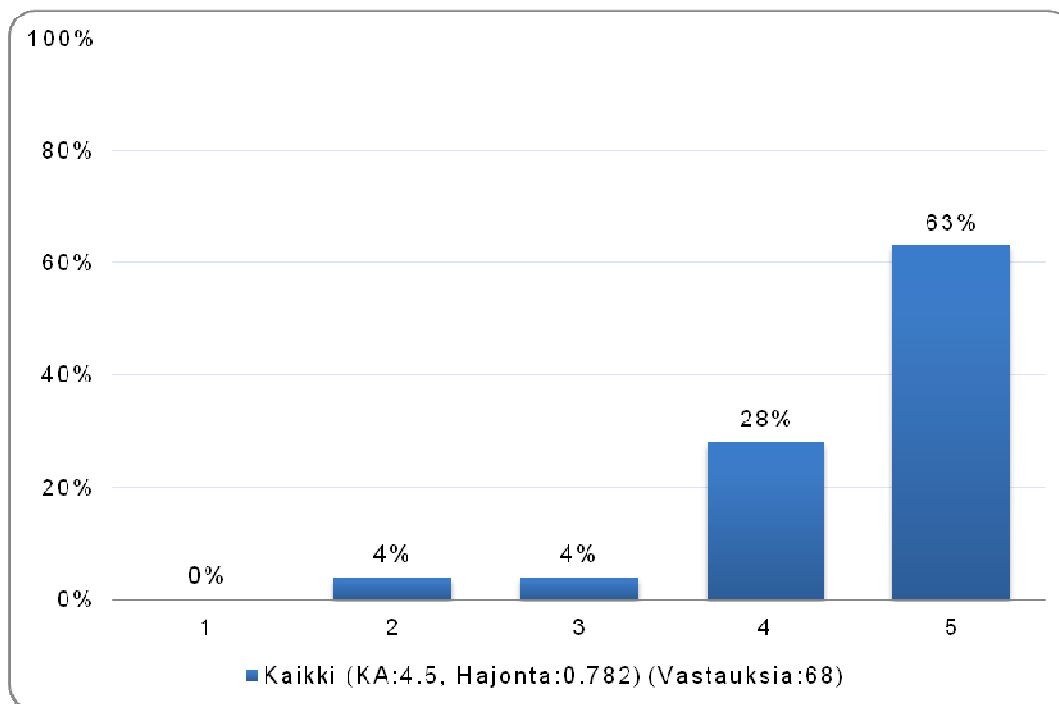
Vastaajien toiveet opetusmateriaaleista nousivat tässä tutkimuksessa selvästi esille. Tästä syystä niihin pureuduttiin tarkemmin teemahaastatteluisa ja aiheesta keskusteltiin myös pit-

kään OOKK:n omistajan Jarno Haikosen kanssa. Oppilaitoksen opetusmetodina on alusta alkaen ollut, että opiskelijat tuottavat tunnilla oppimansa asiat paperille ja muistiinpanoihin itse, eikä valmista painettua tai sähköistä materiaalia jaeta.

Kuten myöhemmin teemahaastattelujen tuloksista näkyy, tämä oli myös seikka joka useilta opiskelijoilta sai runsaasti kiitosta. Moni koki, että oppiminen on huomattavasti tehokkaampaa kun valmista materiaalia ei jaeta, vaan opiskelijat tekevät itse muistiinpanot opettajien luennoista saadusta tiedosta. Aihe jakaa selvästi opiskelijoiden mielipiteitä ja tutkijan mielestä tähän aiheeseen kannattaisi paneutua syvällisemmin, kuin mitä tämän tutkimuksen aika-  
taulujen puitteissa oli mahdollista.

Kehittämissideana esitetään OOKK:n omistajille jonkinlaisen yhteisen ”tietopankin” (joko painetun tai sähköisen) perustamista, josta opiskelijat voisivat tarvittaessa omat muistiinpanonsa tarkistaa jotta mahdollisuus virheisiin pienenesi. Tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta ajankäytön puitteissa paneutua tähän aiheeseen tarkemmin vaan aihe jää jatkotutkimuksen ja -työstämisen varaan ja OOKK:n omistajien päätettäväksi.

Seuraava kysymys koski lähiopetuspäivien ajankohtaa ja niistä tiedottamista. Mielipiteet siitä jakoutuivat kuvion 20 mukaisesti siten, että 63 % vastaajista antoi arvosanaksi 5, arvosanan 4 antoi 28 % vastaajista ja ainoastaan 4 % vastaajista antoi arvosanaksi 2:n. Keskiarvo oli näin ollen 4,5. Lähiopetuspäivien ajankohtien ja niistä tiedottamisen voidaan katsoa olevan oikein hyvällä tasolla.

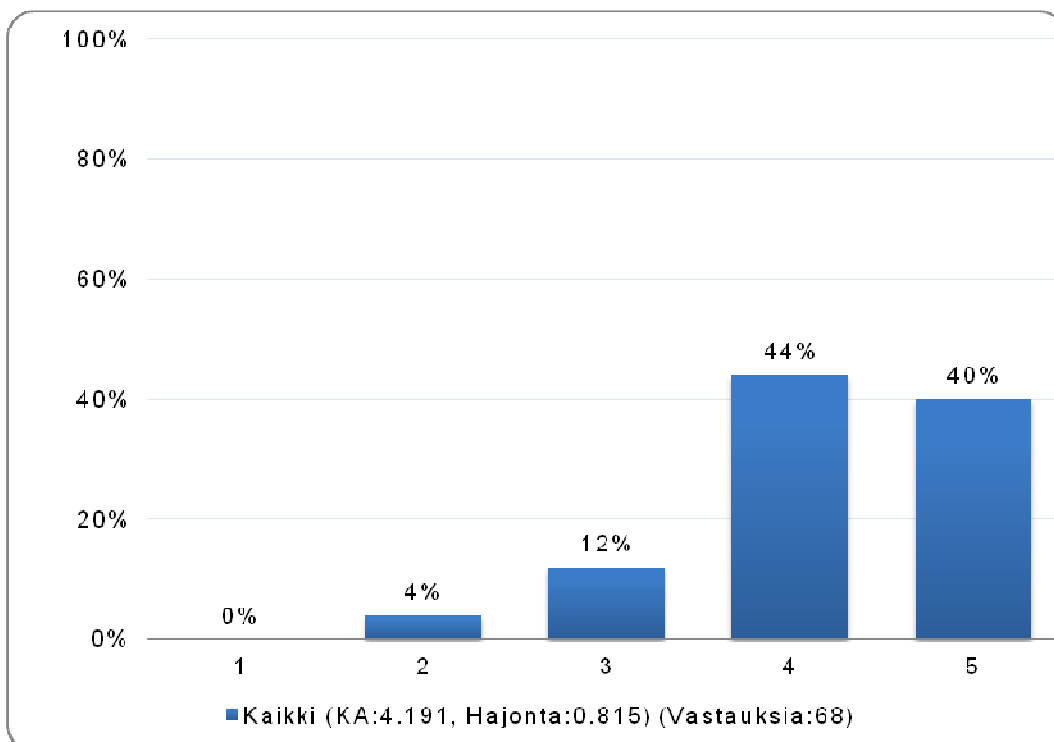


Kuvio 20: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Lähiopetuspäivien ajankohdat ja niistä tiedottaminen.



Joissakin avoimissa palautteissa toivottiin, että lähiopetusviikon alussa (tai etukäteen) jaettaisiin opiskelijoille jonkinlainen viikkoaikataulu, jossa olisi tarkemmin määritelty mitä kyseisellä viikolla käsitellään ja millä aikataululla. Tällä hetkellä käytössä on ollut malli, jossa opiskelijoille tiedotetaan ”otsikkotasolla” mikä on tulevan lähiopetusviikon aihe/ aiheet, mutta tarkempaa aikataulua opetusviikon sisällöstä ei ole jaettu. Myös tästä aiheesta keskusteltiin teemahaastatteluissa opiskelijoiden kanssa ja haastateltavien mielipiteet aiheesta ilmenevät teemahaastattelujen tuloksissa.

Seuraavaksi vastaajilta tiedusteltiin, miten he ovat saaneet opiskelulle tukea ja neuvontaa opettajilta. Keskiarvo tässä kysymyksessä oli vastauksissa 4,191. Arviot jakautuivat, kuten kuviossa 21 alla esitetään, siten että suurin osa vastaajista (44 %) antoi arvosanaksi 4. Seuraavaksi eniten annettiin arvosanaa 5 (40 %). Ainoastaan 4 % vastaajista antoi arvosanaksi 2. Pääsääntöisesti opiskelulle saatu tuki koettiin siis hyväksi tai erittäin hyväksi. Tiedottamista ja opinnäytetyön ohjausta toivottiin joissain avoimissa vastauksissa opettajilta enemmän.



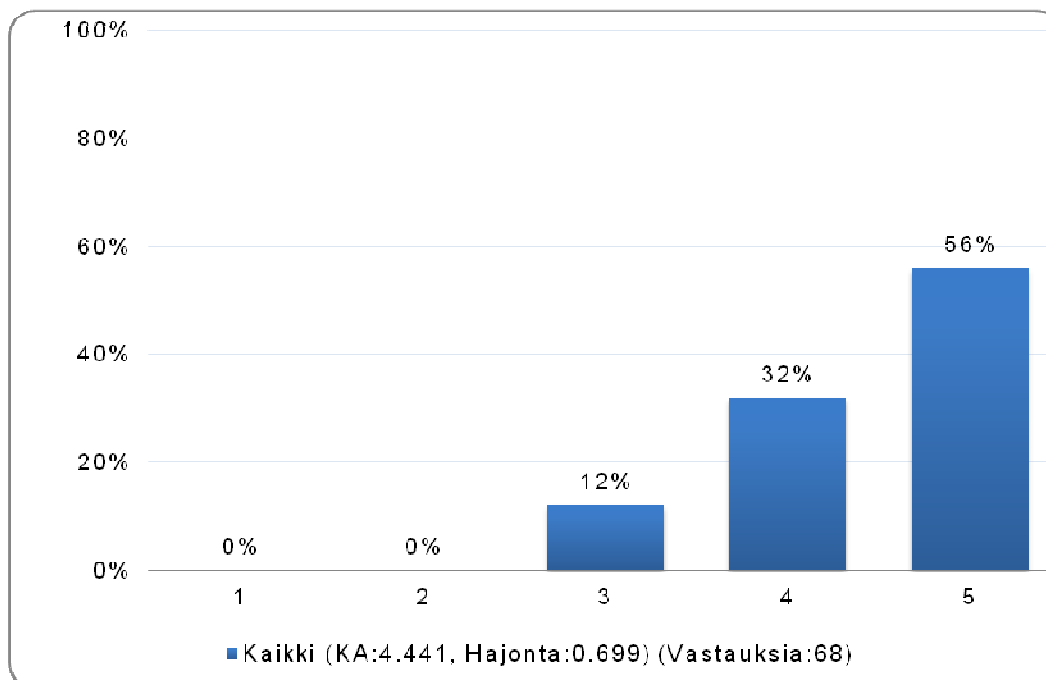
Kuvio 21: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Opiskelulle saamani tuki ja neuvonta opettajilta.

Koska opiskelulle saatu tuki koetaan näin hyväksi, on se syytä pitää yllä ja siihen panostaa jatkossakin. Opinnäytetöiden ohjaukseen kannattaa käyttää aikaa ja esimerkiksi perusteellisen infotilaisuuden järjestäminen pelkästään opinnäytetyöstä voisi olla toteuttamisen arvoi-

nen idea. Myös kirjallinen ohje opinnäytetyön laatimisesta olisi hyvä toteuttaa. Opiskelijoille olisi varmasti hyötyä myös opinnäytetyön valmiin sähköisen asiakirjapohjan laatimisesta, jolloin kaikki opinnäytetyöt toteutettaisiin samanlaisella ulkoasulla ja asettelulla. Tällä hetkellä tällaista valmista pohjaa ei ole, vaan opiskelijat tekevät opinnäytetyönsä omille pohjilleen ja näin myöskään niiden ulkoasu ei välttämättä ole täysin yhtenäinen (Haikonen 2014). Helpotaisi niin opiskelijoita kuin opinnäytetöitä tarkistavia opettajia kun aikaa ei menisi tekstin asettelullisiin asioihin niin paljon kaikkien käyttäessä samaa vakioasettelullista mallipohjaa.

Opinnäytetyön laatiminen herätti vastaajissa jonkin verran kysymyksiä, joten siitä olisi hyvä jo opintojen aikana informoida opiskelijoita mahdollisimman paljon. Opettajilta saatu tuki koetaan tärkeäksi ja siihen kannattaa jatkossakin panostaa. Opiskelu OOKK:ssa on paljon opiskelijan oman aikatauluttamisen varassa joten tarvetta opettajien tukeen varmasti monella ilmenee opintojen edetessä.

Viimeiset kohdat tässä kysymyksessä käsittelivät yhteishenkeä, niin opiskelijoiden kuin opettajien välillä. Kuten kuviosta 22 nähdään, opiskelijoiden kesken yhteishenki arvioitiin keskiarvolla 4,441 siten, että eniten (56%) vastaajista oli arvioinut yhteishengen arvosanalla 5. Seuraavaksi eniten oli annettu arvosanaa 4 (yhteensä 32%). Tutkimustulosten valossa yhteishenki opiskelijoiden kesken koetaan oikein hyväksi.



Kuvio 22: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Yhteishenki opiskelijoiden kesken.

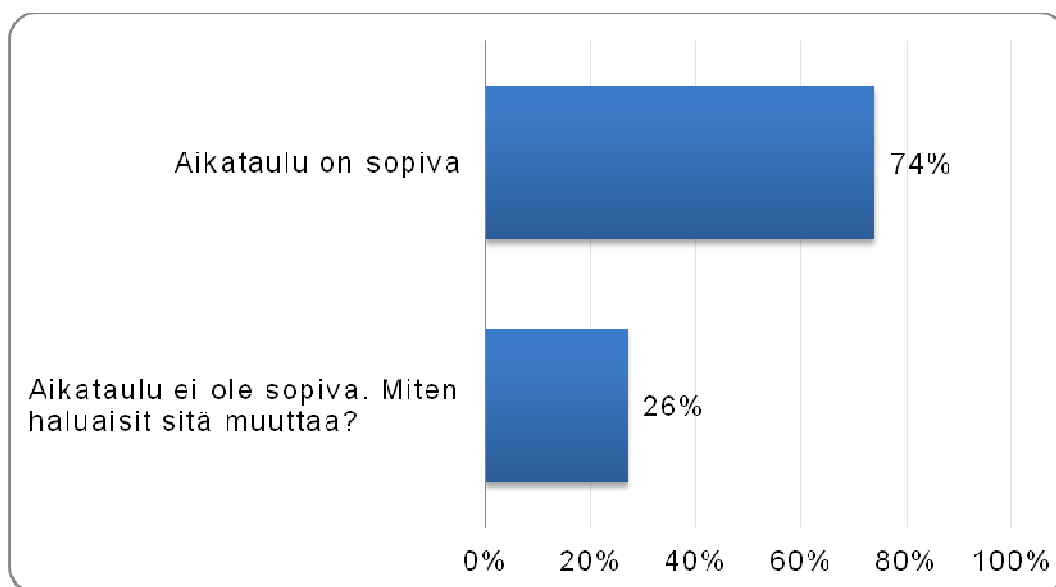
Viimeinen kohta käsitteli yhteishenkeä opiskelijoiden ja opettajien välillä. Tämä sai erinomaisen arvosanan, keskiarvon vastauksissa ollessa 4,735. Peräti 77 % vastaajista oli antanut arvosanaksi 5. Arvosanan 4 antoi 21 % ja arvosanan 3 antoi 3 % vastaajista. Yhteishenki OOKK:ssa näyttää tulosten valossa olevan erinomainen. Kehitettävää näihin kohtiin ei ole tarpeen antaa muuta kuin että avointa keskustelemaa linjaa, josta oppilaitos avoimissa palautteissa sai paljon kiitosta, on syytä jatkaa. Opiskelijat arvostavat sitä, että heitä kuunnellaan, opettajien mielipiteitä saa myös kyseenalaistaa ja eri mieltä oleminen ja haastaminen on jopa suotavaa. Henki oppilaitoksessa kannattaa jatkossakin pitää reiluna ja kannustavana.

Seuraavassa on listattuna joitakin muita avoimia palautteita (kysymys numero 14) mitä oppilaitoksen käytännön järjestelyistä kysyttäessä annettiin. Vastaukset olivat hyvin vaihtelevia, laidasta laitaan:

- ”Pienimuotoiset kotitehtävät olisi kiva. A4 täynnä kysymyksiä viikon päätteeksi.”
- ”Huono sisäilma opiskelutiloissa aiheutti välillä vaikeuksia.”
- ”Tenttien välinen aikaväli on liian pitkä. Huoli on, että asiat kasaantuu viimeisille vuosille.”
- ”Pidemmät päivät olisivat mukavia, koska oppiminen on tässä koulussa oikeasti kivaa, jota en muutama vuosi takaperin uskonut olevan mahdollista. Joka viikon jälkeen jää vähän nälkäinen olo ja haluaisi tulla uudelleen ja uudelleen opettelemaan asioita jotka jäävät epäselviksi. On hienoa myös että tällainen fiilis jää, koska silloin paneutuu muistiinpanoihin paremmin ja yrittää itse ymmärtää asian, jolloin se jää paremmin mieleen.”
- ”Opetus voisi olla hieman tiiviimpää välillä, aamut alkavat aika leppoisasti.”
- ”Opiskelu on hyvin järjestetty. Oppilaitoksen tilat ovat viihtyisät, hetkittäin on vähän ahdasta, mutta suurempia ongelmia en näe. Itse koen että koulussa on hyvä yhteishenki ja viihdyn lähiopetusviikoilla ernomaisesti. Välillä toivoisi että muiden ryhmien kanssa olisi enemmän yhteisiä juttuja mutta AMK:ssa heihinkin on päässyt tutustumaan hieman.”
- ”Pöytiä oli meidän ryhmälle yksi liian vähän, neuvonta muuten ok mutta joskus opettajaa joutui ”hakemaan” jotta sai apua eli tuntui ettei opettaja kierrä kahden harjoitteluhuoneen välillä tasaisesti.”
- ”Astioita (lautasia ja haarukoita) voisi hommata hieman lisää.”
- ”Tenttipäivät näkyviin kaikille selkeästi. Olisi kiva tietää tulevasta opetusviikosta. Tiedottaminen vierailijoista kohtelias tapa. Käytännön kokeen aikana käytännön harjoittelua mikä pakollista. Olisiko mahdollista jopa toinen opettaja seuraamaan harjoittelua. Palautuspäivä tehtäville.”
- ”Minulla ei ole muuta kuin kiitettävää sanottavaa. Tuntuu lähes lomailulta opiskelu lähiopetusviikoilla. Huumaava ala!”

Nämä jotkut pieniltäkin tuntuvat käytännön asiat ja toiveet on hyvä ottaa huomioon toimintaa kehitettäessä. On tärkeää, että opiskelijoiden toiveet on tutkittu ensimmäistä kertaa ja tulokset kasattu yhteen. Näin OOKK:n omistajien on helppo tehdä jatkotyöstämistä sen suhteen, mitkä tutkimuksessa eteen tulleista asioista ovat sellaisia että niitä halutaan alkaa jatkotyöstämään, kehittämään ja mahdollisesti muuttamaan. Toisaalta on hyvä tunnistaa asiat, jotka jo ovat hyvällä tai erinomaisella tasolla ja pitää olemassa olevaa hyvää tasoa yllä.

Kysymyksessä numero 15 vastaajilta tiedusteltiin, mitä mieltä he ovat opinnäytetyön palauttamisaikataulusta. Aikataulu on tällä hetkellä sellainen, että opinnäytetyö on palautettava viimeisen opiskeluvuoden aikana eli 3-4 vuoden kuluessa opintojen aloittamisesta (Haikonen 2014). Kuvio 23 esittää mielipiteiden jakautumisen. 74 % vastaajista pitää aikataulua sopivana, 26% on taas sitä mieltä että se ei ole sopiva. Vastaajien taustatiedoilla ei tässäkään kysymyksessä ollut oleellista vaikutusta tuloksiin joten tulokset esitetään kaikkien vastaajien keskiarvoina.

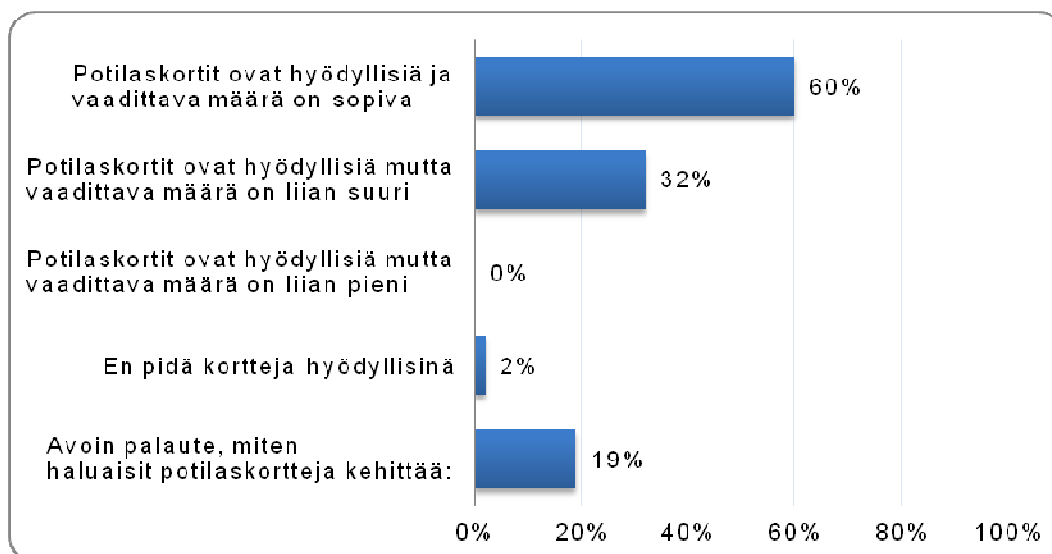


Kuvio 23: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opinnäytetyön palauttamisaikataulusta? (Opinnäytetyö palautettava viimeisen opiskeluvuoden aikana eli 3-4 vuoden kuluttua opiskelujen aloittamisesta.)

Kysyttäessä, miten vastaaja haluaisi aikataulua muuttaa, toivottiin avoimissa vastauksissa lähinnä lisää palautusaikaa opinnäytetyön palauttamiselle.

Opinnäytetyön palautusaikataulua on kiristetty aiempien opiskelijaryhmien opinnäytetöiden palautuksien runsaan venymisen johdosta (Haikonen 2014). On ehkä syytä miettiä, tulisiko opiskelijoilla olla jatkossa mahdollisuus venyttää opinnäytetyönsä palautusta tarvittaessa pidemmälle aikavälille.

Seuraavaksi (kysymys numero 16) tiedusteltiin vastaajilta mielipidettä potilaskorttien hyödyllisyydestä ja määrästä. Potilaskortit ovat paperisia asiakirjoja, hoitokertomuksia, joihin kirjaetaan ylös todellisia asiakashoitotilanteita perusteellisesti. Opiskelijat täyttävät kortteja todellisista hoitotilanteista. Potilaskortteja voi alkaa täyttää kahden vuoden opiskelujen jälkeen ja täytettyjä kortteja vaaditaan ennen valmistumista 300 kpl. Kuten kuvioista 24 nähdään, 60 % vastaajista pitää potilaskortteja hyödyllisinä ja vaadittavaa määrää sopivana. 32 % vastaajista pitää kortteja hyödyllisinä mutta vaadittavaa määrää liian suurena. 2 % vastaajista ei pidä kortteja hyödyllisinä. Kukaan vastaajista ei pitänyt vaadittavaa määrää liian pienenä. Vastajien taustatiedoilla ei ollut oleellista merkitystä vastauksiin.



Kuvio 24: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opiskelujen aikana täytettävistä potilaskorteista ja niiden määrästä?

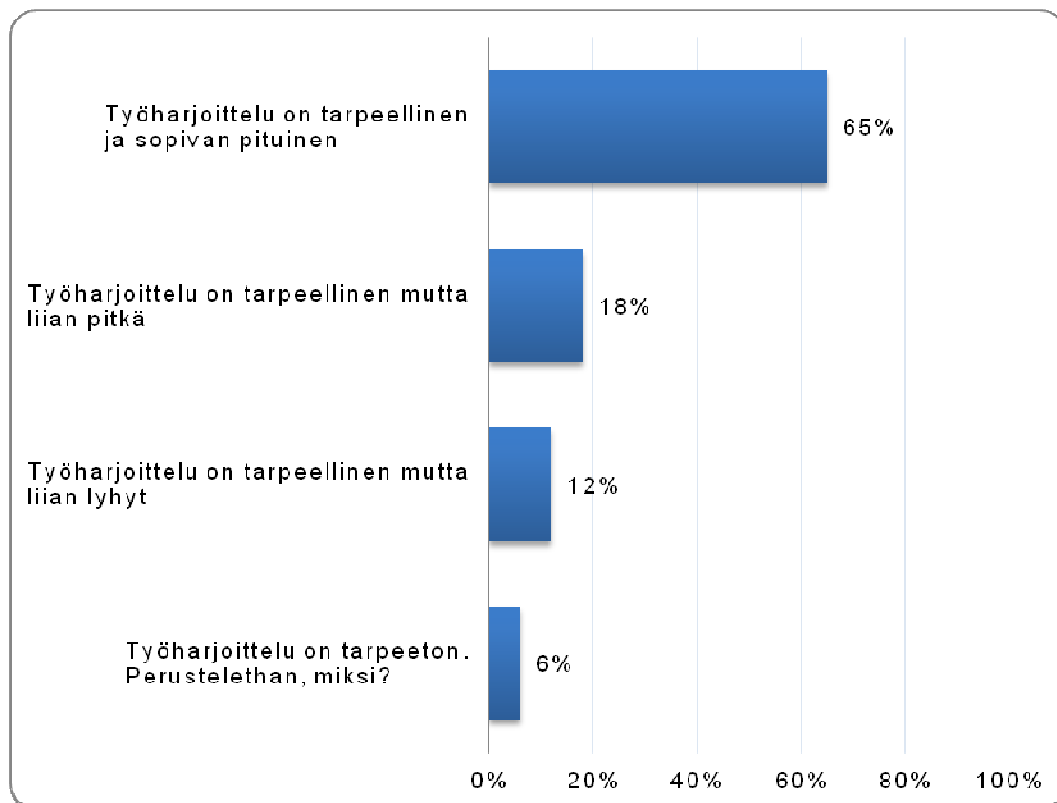
Tässä kysymyksessä annettiin vastaajien taholta lisäksi avointa palautetta. Näissä vastauksissa potilaskorttien täyttö koettiin hyödylliseksi mutta myös työlääksi. Täytettävien korttien määrää toivottiin pienemmäksi ja kortteja toivottiin myös sähköiseen muotoon.

Kehityskohteenä tässä kohdassa nousee selvästi esille toive potilaskorttien saamisesta sähköiseen muotoon. Tämä on varmasti syytä lähiaikoina OOKK:ssa toteuttaa. Potilaskorttien muuttaminen sähköiseen muotoon helpottaa niin opiskelijoiden työtä kuin opettajien niiden tarkastamista. Potilaskorttien ”sähköistäminen” ei myöskään ole kovin suuri kustannus eikä teknisesti vaativa hanke joten se kannattaa toteuttaa. Näin myös potilaiden tiedot pysyvät varmemmin tallessa ja tietoturvakin on paremmin hoidettu.

Kysymyksessä numero 17 tiedusteltiin vastaajien mielipidettä työharjoittelun tarpeellisuudesta ja sekä sen pituudesta. Vastaajilta tiedusteltiin onko työharjoittelu tarpeellinen vai ei ja kokevatko he sen pituuden sopivaksi, liian pitkäksi vai lyhyeksi.

Työharjoittelu toteutetaan opintojen viimeisenä vuotena ja se on kestoltaan viisi viikkoa. Harjoittelu tulee koulun sääntöjen mukaan toteuttaa joko opiskeluihin kuuluvan erikoislääketieteen alan (fysiatria, ortopedia, kirurgia, radiologia tai neurologia) erikoislääkärin tai Ortopedisien osteopatian koulutuskeskuksesta aiemmin valmistuneen osteopaatin valvonnan alaisuudessa. Työharjoittelupaikka tulee opiskelijan itse hankkia.

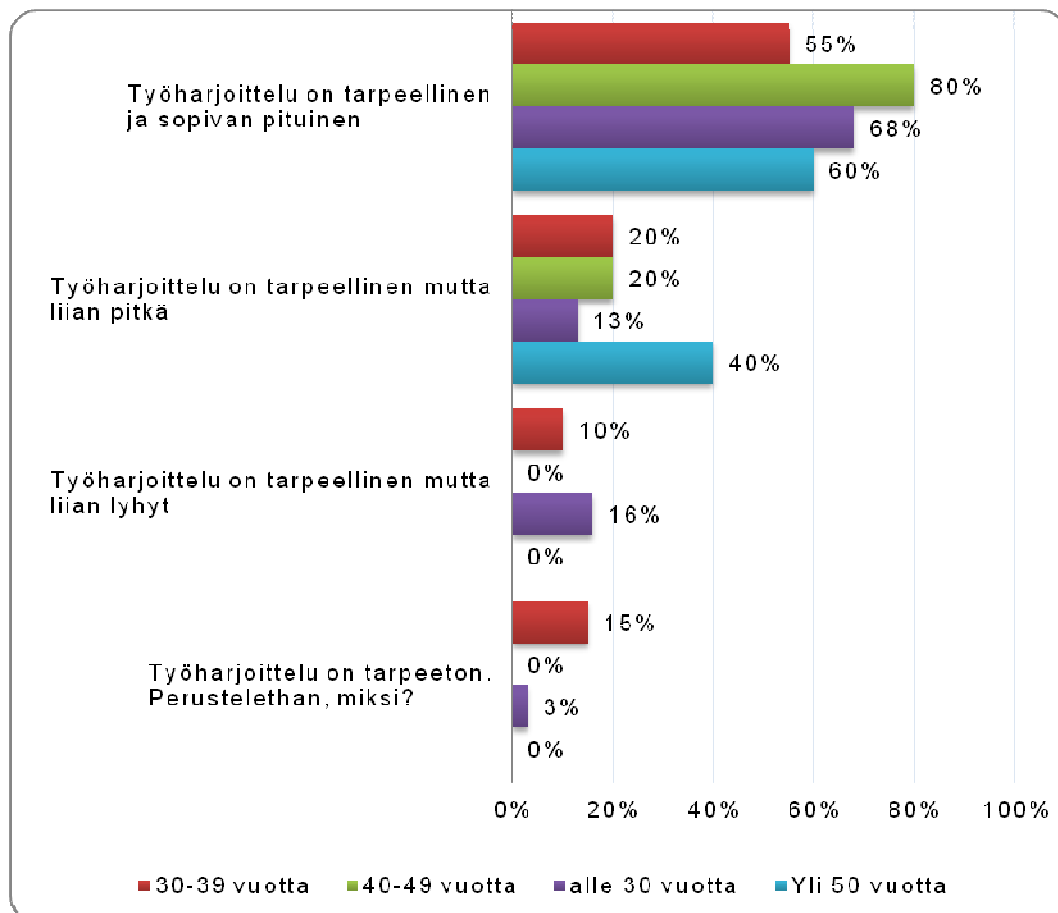
Tässä kysymyksessä vastaajien iällä oli jonkin verran vaikutusta tuloksiin joten tulokset esitetään iän mukaan jaoteltuina. Kuten kuviosta 25 nähdään, tarpeellisena ja sopivan pituisena työharjoittelua pitää enemmistö opiskelijoista, 65 %. Tarpeellisena mutta liian pitkänä työharjoittelua sen sijaan pitää 18 % vastaajista. Sen sijaan tarpeellisena mutta liian lyhyenä sitä pitää 12 % vastaajista. Ainoastaan 6 % vastaajista ei pidä työharjoittelua tarpeellisena.



Kuvio 25: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opintojen aikana suoritettavasta työharjoittelusta?

Ne vastaajat jotka eivät kokeneet työharjoittelua tarpeellisena, perustelivat sen sillä että potilaskorttien täyttö on jo tarpeeksi työharjoittelua ja että jollei työharjoittelu ole nimenomaan osteopatiaa, ei sitä näetä järkevänä.

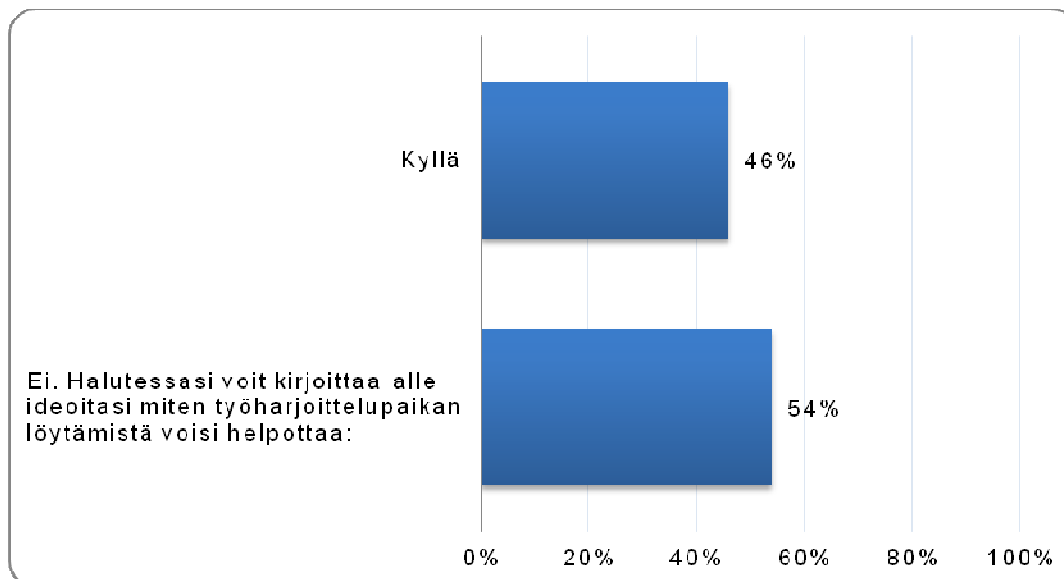
Vastaukset jakaantuivat jonkin verran vastaajien iän perusteella. Liian pitkänä työharjoittelua pitävistä korostui selvästi vanhemmat vastaajat kun taas liian lyhyenä työharjoittelua pitävät olivat selvästi nuorempia. Selvästi näkyville nousi myös 30-39- vuotiaiden vastaajien mielipiden työharjoittelun tarpeettomuudesta. Allaolevaan kuvioon 26 on samasta tutkimuskysymyksestä tehty vastaajien ikäryhmittäinen vertailu vastausten perusteella.



Kuvio 26: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opintojen aikana suoritettavasta työharjoittelusta? (vertailu vastaajien ikäryhmittäin.)

Päätelmiä siitä, miksi tietyt ikäryhmät pitävät työharjoittelun pituutta liian pitkänä (vanhemmat vastaajat) voidaan tulkita sillä, että heillä on jo olemassa olevaa muuta työkokemusta hankittu nuorempia vastaajia enemmän. Yllättäväksi nousi että tarpeettomana työharjoittelua pitävät olivat enimmäkseen 30-39-vuotiaita. Tosin huomioitavaa on, että työharjoittelua tarpeettomina pitämiä vastaajia oli ainoastaan muutamia henkilöitä. Työharjoittelu halutaan OOKK:ssa pitää jatkossakin riittävän pitkänä ja laadukkaana (Haikonen 2014).

Seuraavassa tutkimuskysymyksessä (numero 18) tiedusteltiin vastaajilta, onko opiskelupaikka ollut heidän mielestään helppo löytää. Kuten kuviosta 27 nähdään, enemmistö vastaajista (54%) vastaajista oli sitä mieltä että harjoittelupaikkaa ei ole helppo löytää. Hajontaa vastaajien taustatietojen perusteella ei juurikaan ilmennyt.



Kuvio 27: Tutkimuskysymys. Onko työharjoittelupaikka ollut mielestäsi helppo löytää?

Kysymyksessä tiedusteltiin myös ideoita miten vastaajien mielestä harjoittelupaikan löytämistä voisi helpottaa. Ohessa on listattuna joitakin saatuja vastauksia:

- ”Jos mahdollista, koulu voisi yrittää sopia yhteistyötä sairaalan/sairaaloiden kanssa, koska nyt ne eivät ole halukkaita ottamaan ”ulkopuolisia” opiskelijoita. Ja ehkä koulu voisi ”kerätä” kasaan sellaisten valmistuneiden opiskelijoiden tiedot, jotka olisivat halukkaita ottamaan opiskelijoita työharjoitteluun.”
- ”Voisi tehdä vaihtoehtoja opiskelijoiden aikaisemmista paikoista ja laittaa yhteystiedot valmiiksi alle.”
- ”Jo saatuja kontakteja voisi pitää yllä koulun kautta.”
- ”Helsingissä osteopaatien työharjoitteluun suhtaudutaan yllättävän kielteisesti. Vaikea saada työharjoittelupaikka. Kuitenkin työharjoittelu on todella mielekäs ja opettavainen.”
- ”Toivon, että koulu avustaa tarvittaessa hyvän harjoittelupaikan löytämisessä omalta työpaikkakunnalta.”
- ”Koululla voisi olla klinikka, jossa voisi harjoitella ohjatusti.”

Vastauksista kävi ilmi että monille työharjoittelupaikan etsiminen ei ole vielä ollut ajankoh- taista ja vastaus perustui tässä vaiheessa vain vastaajan omaan arvioon siitä, miten helppoa tai vaikeaa hän arvioi harjoittelupaikan löytymisen olevan. Nämä luvut eivät siis välttämättä vastaa todellisuutta. Huomiona tutkija teki sen, että tämän tutkimuskysymyksen olisi hyvä ollut olla vapaaehtoinen, jolloin olisi saatu vastauksia vain niiltä opiskelijoilta jotka ovat jo oikeasti harjoittelupaikkaa hankkineet.

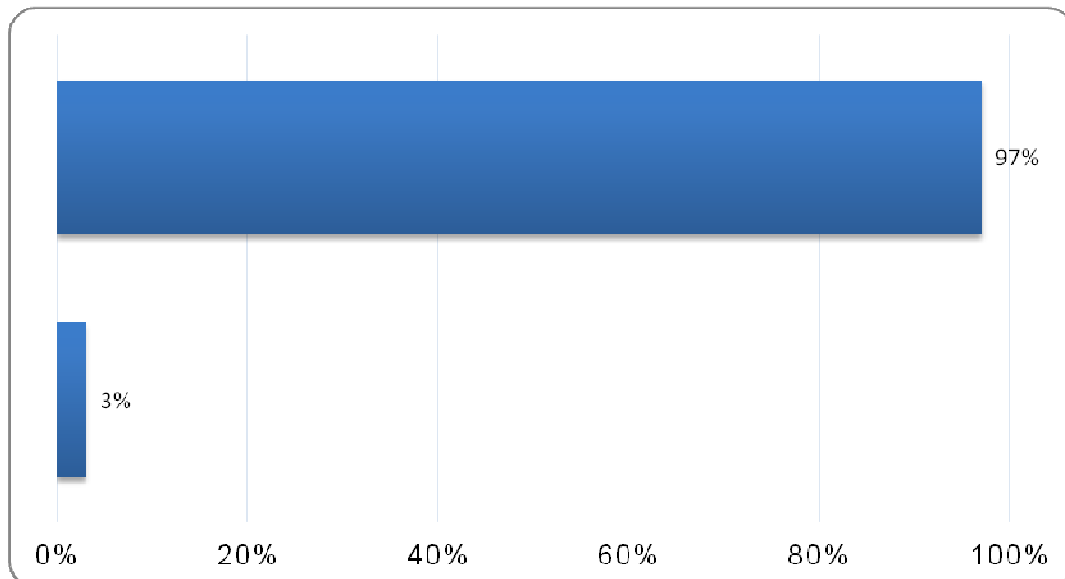
Hyviä ideoita työharjoittelupaikan löytymisen helpottamiseksi voisivat olla valmistuneiden osteopaattien, jotka mielellään harjoittelijoita ottavat, yhteystietojen ylläpito OOKK:ssa. Myös muiden hyväksi havaittujen yhteistyötahojen yhteystietojen systemaattinen ylläpito olisi hyödyllistä.

Kysymyksessä 19 tiedusteltiin opiskelijoiden odotuksia loppuopiskeluajalle. Vastaukset olivat avoimia ja materiaalia kertyikin jonkin verran, vastauksia annettiin melko paljon. Valtaosalla odotukset koskivat oman ammattitaidon kehittymistä. Käytännön harjoittelun, nykyisenkal- taisen laadukkaan opettamisen ja kertaamisen jatkumista toivotaan myös. Kuntoutuksen oh- jeita kaivataan opiskeluihin lisää. Opetuksen toivotaan olevan mahdollisimman tiivistä ja asia- pitoista. Erilaisia todellisia asiakastilanteita toivotaan myös jatkossakin olevan opetuksessa mukana. Alle on laadittu kooste avoimista vastauksista opiskelijoiden odotuksista loppuopis- keluajalleen:

- ”Kertausta, kertausta, kertausta.....”
- ”Korkealla, pieni epätoivo välillä kaiken omaksumiseen ja muistamiseen välillä pii- naa.”
- ”Kokonaisuuden haltuunotto ja kuntoutuksen läpikäyntiä erilaisille vaivoille.”
- ”Paljon eri keissejä ja paneutumista vielä nivelalueiden ongelmiin.”
- ”Toivoisin että asioita hieman välillä kerrataan ja katsotaan syy-yhteyksiä laajemmal- la skaalalla eri ruumiinosien välillä. Esim. kokonaisuutena tutkimista, miten nilkka vaikuttaa lonkkaan yms.”
- ”Että oppisi yhtä paljon kuin tähän asti on oppinut.”
- ”Saada valmiudet toimimaan itsenäisesti ja itsevarmasti ortopedisenä osteopaattina.”
- ”Toivon että loppu vuodet käytetään yhtä tehokkaasti kuin tähän mennessä. Toivotta- vasti hoito ja jumppa puoleen tulee paljon lisää.”
- ”Paljon työtä ja tuskaa, mutta uusia ja mielenkiintoisia oivalluksia. Tietoa tulee enemmän kuin aivonystyräni suostuvat vastaanottamaan, eli odotukset tuleville vuo- sille ovat pelonsekaiset :). ”
- ”Lisää ja paljon tietoa ja taitoa, syvempää ymmärrystä opintojen edetessä.”

- ”Toivottavasti AMK-kurssit hoidettaisiin tarkoituksenmukaisesti. Lopputyön aiheeseen pitäisi itse voida vaikuttaa. Olisi todella turhauttavaa tehdä lopputyö aiheesta joka ei tue omaa mielenkiintoa ja suuntautumista.”
- ”Odotan, että opetus pysyy tasokkaana ja opettajat sekä oppilaat motivoituneina. Toivon, että käytännön järjestelyt hoituvat mutkattomasti ja edellisten kurssien mahdollisista ongelmista on opittu. Lisäksi toivon että oppilaiden osaamista seurataan aktiivisesti (esim. kokeilla ja näytöillä) ja ohjaus on henkilökohtaista.”
- ”Valmista opintomateriaalia opiskelurungon tueksi!”
- ”Melko hyvät, ja toivon tämän tutkimuksen palautteen kehittävän toimintaa paremmaksi.”
- ”Halu auttaa ihmisiä ja täältä toivon saavani siihen mahdollisimman paljon eväitä.”
- ”Ammattitaidon karttuminen ja valmiuden lisääntyminen alalla työskentelyyn.”
- ”Jatketaan varmasti samaan malliin, manipulaatiot ja käytännön esimerkit pysyköön vahvasti mukana.”
- ”Opinnäytetyön ohjausta lisää.”

Kysymyksessä numero 20 kysyttiin, suosittelisitko vastaaja OOKK:sta muille. Perusteluja sekä kyllä että ei vastauksille pyydettiin myös. Kuten kuviosta 28 nähdään, 97 % vastaajista suosittelee oppilaitosta muille alalle haluaville. Ainoastaan 3 % ei suosittele OOKK:sta. Tulos on erinomainen.



Kuvio 28: Tutkimuskysymys. Suosittelisitko OOKK:ta muille alalle haluaville?

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskukselle on kunnia-asia, että sen opiskelijat ovat niin tyytyväisiä oppilaitokseensa että suosittelevat sitä myös muille alalle haluaville (Haikonen 2014).

Kysyttäessä perusteluja, miksi opiskelija suosittelisi oppilaitosta muille, saatiin muun muassa vastauksia joissa todettiin opetustason olevan erittäin korkea, opettajien päteviä, kokemuksen mukaan OOKK:n koettiin olevan alan paras koulu, koulutuksen sisällön olevan hyvä ja laaja. Opetuksen koettiin myös olevan hyvin perusteellista ja turvallista. Koulu koettiin parhaaksi mitä alalla voi olla, anatomia ja kliininen asiakkaan tutkiminen opetetaan erittäin perusteellisesti. Koulutus koetaan monipuoliseksi ja osteopaatin ammattiin erittäin hyvin valmistavaksi. Myös OOKK:n opetuksen pohjautuminen länsimaiseen lääketieteeseen ja se, ettei koulussa opeteta mitään uskomushoitoja, koettiin tärkeäksi.

Viimeinen kysymys numero 21 oli vapaaehtoinen, avoin palaute koulutuksen järjestäjille. Vastaaajilta pyydettiin ruusuja/ risuja OOKK:n opettajille. Myös tähän kohtaan saatiin erittäin paljon vastauksia. Alle on koottu joitakin vastauksia jotka antavat kuvan, minkälaista palautetta kaiken kaikkiaan OOKK:lle annettiin:

- ”Klinikkaharjoittelua voisi kehittää. Rantala sooloilee liikaa tullessaan paikalle.”
- ”Parempaa päin menee selvästi.”
- ”Iso ruusukimppu! ps. tahtoo kotitehtäviä.”
- ”Loistavat opettajat. Oli mahtava päästä tutustumaan TJ Rantalaan, vaikka näki että se ei jaksanut kahta päivää pitempään opettaa kunnolla. Risuja lopputyön ohjeistuksesta. Sitä ei käytännössä ollut lainkaan.”
- ”Kaikille opettajille isot kiitokset, sain vihdoinkin opiskella sitä mistä aina haaveilin.”
- ”Rento opetusilmapiiri, loistava opetuksen taso. Kuntoutuspuolta kaipaisin enemmän koulutukseen.”
- ”Olisi oppimisen kannalta tosi hyvä jos koulun yhteydessä olisi asiakaspalvelutilat, jossa saisi tehdä ohjattua työharjoittelua. Tosi hyvä meininki, tiukempi linja vaan soveltuihin etätöihin, poissaoloihin jne! Kokeita tarvisi myös, koska ne kehittää myös paljon. Jos ei koulun aikana kerkeä järjestää koetilannetta niin voisi järjestää niin etä tehdään kotona.”
- ”Kiitos, opiskelu ei ole koskaan ollut näin kivaa!”
- ”Upeeta ja mahtavaa. Enemmän janoa on opiskella, mutta asiaa riittää kyllä enemmän kuin pystyy toistaiseksi ymmärtämään. Vielä kun Laurealle löytyisi jokin fiksu vaihtoehto niin avot!”
- ”Suuret kiitokset mahtavasta koulutuksesta OOKK:n opettajille! Käytännön esimerkit ovat olleet mieleenpainuvia.”
- ”Keep up the good work!”

- ”Tähän mennessä kaikki on mennyt erittäin hyvin, koulussa on hyvä ilmapiiri kaikkien kesken ja kouluviikkoja jopa odottaa. Lisäksi kevyt huumori tekee oppimisesta haus Kempaa!”
- ”Itse kaipaisin jonkinlaista työjärjestystä etukäteen. Siis mitä lähijaksolla tehdään/kuka opettaa. Kulkemisten ja työnteon kannalta on ollut hyvä, että opetus on pysynyt aikataulussa. Tilaa tarvitsisi hieman lisää. Hoitopöydät ovat liian ahtaassa. Tutkiminen ja hoitaminen ei onnistu kunnolla nykyisissä tiloissa. Amk:n opetusta tulisi ehdottomasti järkeistää. Kouluttajille pitäisi tarkentaa, että emme ole tekemässä amk-tutkintoa. Opetuksessa tulisi korostaa opetettavia asioita, eikä akateemisuutta. Harjoittelu tuntuu nyky muodossa turhauttavalle. En usko, että osteopaatin vastaanotolla työskentelystä saa kunnollista ohjausta. Ehkäpä omalla vastaanotolla työskentely jonkun tuutorin ohjauksella toimisi paremmin. Kyse on myös taloudesta! Leikkuriharjoittelut tuntuvat mielenkiintoisille. Koululla oleva vastaanottokin toimisi hyvin.”
- ”Erittäin hyvä taso!”
- ”Joustavaa opiskelua. Opetus on vastannut odotuksia, olen saanut jo paljon lisää omaa aktivoitumista.”
- ”Vaikka koulu onkin vasta alkuvaiheessa ja opittavaa on todella paljon, aina jaksaa tulla iloisena kouluun. Koulutus on innostavaa ja hyvin motivoivaa oppimaan ihmiskehosta lisää.”
- ”Olisi mukava, jos jokaisen nivelalueen opiskelun jälkeen käytäisiin käytännössä kaikki testit/ tutkimukset läpi, miten lähteä asiakasta tutkimaan.”
- ”Kaunis kiitos Jammulle, Timolle ja Pasille. Olen saanut loistavaa opetusta teorista aina käytäntöön asti. Olen ottanut opetetut asiat päivittäiseen vastaanottooni 100 %. Palaute asiakkailtani ja heidän saama apu on ollut aivan uudella tasolla verrattuna koulusta edeltävään aikaan.”
- ”Seuratkaa myös alan tuoretta kehitystä ja yhdistäkää tietojanne myös niihin.”
- ”Suuret kiitokset, että saan opiskella koulussanne! Yksi ruusu tosin on, tenttipäivinä voisi käytännön tenttien aikana olle muutakin ohjelmaa kuin pelkkä käytännön tentti ja odottelu.”
- ”Nöyrä asenne ajaa pitkälle. Yhteinen palautekeskustelu asian tiimoilta olisi hyvä. Vapaa sana. Huumoria pitää olla, mutta sen pitää olla vakavaa.”
- ”Jatkakaa koulutuksen kehittämistä, niin joidenkin vuosien päästä Ortopedinen Osteopaatti on tunnettu ja varteenotettava vaihtoehto joka puolella Suomea.”
- ”Aika nopeasti mennään välillä asiasta toiseen, mutta toisaalta koulu kestäisi sitten kauemmin joten ei sekään välttämättä ole hyvä juttu. Ja hintahan on todella kallis.”
- ”Aihealueista jos saisi ranskalaisia viivoja taululle, jota seurata, kun kirjoittaa materiaalia itselleen, niin helpottaisi ainakin allekirjoittanutta paljon.”

## 5.2 Teemahaastatteluiden purku

Tähän tutkimukseen haluttiin vielä lisää syvällistä tietoa teemahaastatteluiden avulla. Muutamiiin kyselylomaketutkimuksessa esiin nousseisiin kohtiin, joissa vastaajien kesken oli enemmän hajontaa, haluttiin saada tarkentavaa tietoa. Teemahaastattelut toteutettiin viidelle OOKK:n opiskelijalle. Haastateltavat opiskelijat arvottiin vapaaehtoisten joukosta. Teemahaastattelut toteutettiin kolmena eri päivänä 25.3.- 7.4.2014 välisenä aikana. Haastateltavien kanssa sovittiin, että haastatteluiden tulokset puretaan nimettöminä.

Ensimmäisenä haastatteluissa tiedusteltiin opiskelijan yleisiä tuntemuksia, miten hän on viihtynyt OOKK:ssa. Lisäksi kysyttiin, mitä opintojen järjestämisessä haastateltavan mielestä voisi parantaa ja mikä on toisaalta järjestetty hyvin. Kaikissa haastatteluissa tuli esille, että vastaajat ovat pääsääntöisesti viihtyneet erinomaisesti. He olivat tyytyväisiä opetuksen sisältöön ja käytännön järjestelyihin. Oppilaitos on vastannut hyvin opiskelijoiden ennako-odotuksia siitä, mitä opiskelu tulee olemaan. OOKK:n ilmapiiri sai hyvää palautetta. Kuten lomakevastauksissa, myös haastatteluissa nousi esille, että opiskelijat arvostavat sitä, että oppilaitoksessa on sallittua ja jopa suotavaa haastaa opettajia ja heidän ajatuksiaan. Ilmapiiriä pidetään rentona ja opiskelun sanottiin olevan jopa hauskaa. Oppilaitoksen tilat saivat kiitosta.

Seuraavaksi haastateltaville esitettiin kysymys siitä, tulisiko heidän mielestään opetusmateriaaleja kehittää jotenkin OOKK:ssa ja tiedusteltiin, millaista opetusmateriaalia haastateltavat toivoisivat. Kyselylomaketutkimuksessa toiveet opetusmateriaalien kehittämisestä nousivat esille joten haastatteluilla haluttiin saada lisää tietoa, miten sitä haastateltavien mielestä olisi hyvä kehittää.

Haastateltavista ainoastaan yksi vastaaja toivoi enemmän valmista materiaalia koululta, esimerkiksi tiiviisti toteutettuja opetusvideoita tai valmiita pohjia luentomuistiinpanoja varten. Toivottiin, että esimerkiksi perusrakenteet ihmisestä voisi jakaa opiskelijoille luentomateriaalina etukäteen ja tähän voisi jatkaa omilla muistiinpanoillaan täydentävästi. Muut vastaajat olivat sitä mieltä, että on hyvä, että tuntimuistiinpanot tulee laatia opettajien luentojen perusteella itse. Oppitunneilla on kuitenkin kerrottu oppikirjat, joista voi halutessaan opiskella aiheista itse lisää.

Yhdessä haastattelussa tuli esille toive jonkinlaisen ”tietopankin” perustamisesta. Tällä tarkoitettiin paikkaa, josta voisi tarvittaessa tarkistaa omien muistiinpanojen ja opiskelijakollegoiden kanssa laadittujen koontien oikeellisuus. Tällä hetkellä omien muistiinpanojen oikeellisuus on tarkistettava tarvittaessa opettajilta kysymällä. Myös toivottiin, että erilaisten testien tekemistä voisi olla luurangoilla ja naruilla enemmän.

Kolmanneksi haastateltavilta kysyttiin, kokisivatko he hyödylliseksi jonkinlaisen viikko-ohjelman jakamisen lähiopetusviikon alussa. Tämä oli asia, joka nousi joissakin avoimissa palauteissa kyselylomaketutkimuksessa esiin ja asiasta haluttiin kysyä opiskelijoilta tarkemmin. Haastatellut opiskelijat eivät toivoneet tällaista. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että jonkinlainen päivän tai puolen päivän tarkkuudella oleva aikataulu voisi olla ihan hyvä, silloin voitaisiin pysyä paremmin opetettavan asian aikataulussa. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että on hyvä, ettei kovin tarkkoja viikkoaikatauluja laadita. Opetuksen rikkautena pidetään sitä, että aihe voi myös laajeta ja muuttua tarpeen mukaan viikon aikana. Nykyistä tiedottamisen tasoa lähiopetusviikkojen sisällöistä ja aikatauluista pidettiin haastattelujen perusteella riittävinä.

Neljäs kysymys käsitteli sitä, onko haastateltava ollut tyytyväinen oppilaitoksen käytännön järjestelyihin vai kaipaisiko hän niihin joitakin parannuksia. Oppilaitoksen tilat koettiin haastattelujen perusteella hyviksi ja toimiviksi. Alkuvuodesta tehty remontti koettiin mukavaksi, tilat ovat avarammat. Huoneilma voisi yhden haastateltavan mielestä olla parempi. Yhdessä haastattelussa toivottiin haastavampia tenttejä ja esimerkiksi pistokokeiden pitoa pidettiin hyvänä silloin tällöin. Toivottiin myös, etteivät tentit tulisi sumana vaan niitä jaksotettaisiin tasaisemmin opetusvuosille. Yhtä hoitopöytää toivottiin koulun tiloihin lisää ja kehuja OOKK sai jumppapalloista ja Playstation-pelikonsolista opiskelijoiden taukotilassa.

Viidenneksi haastateltavilta kysyttiin, onko oppituntien kulku ollut heidän mielestään johdonmukaista ja sujuvaa ja olisiko heillä tähän jotain parannusehdotuksia. Oppituntien sujuvuus nousi jonkin verran esille lomaketutkimuksen tuloksissa. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että oppituntien sisältö poukkoilee melko paljon ja aiheessa on välillä vaikeaa pysyä kiinni. Tosin vastauksissa todettiin, että kun asiat liittyvät niin paljon toisiinsa, on myös tärkeää että aiheita käsitellään laajasti eikä liian tarkkoja tuntisuunnitelmia pidäkään tehdä.

Teemahaastatteluissa oppituntien sujuvuus koettiin pääsääntöisesti hyväksi. Tunteja pidettiin sujuvina mutta ei aina johdonmukaisina. Järjestelmällisyyttä toivottiin tuntien sisältöön joidenkin haastateltavien taholta enemmän. Ohessa joitakin poimintoja haastateltavien kommentteista oppituntien sisällöistä keskusteltaessa:

- ”Ihmisen rakenteet olisi hyvä opettaa ensin ja sitten siirtyä syvemmälle aiheeseen loogisesti.”
- ”Opettajilla on pelisilmää miten tunnit tulee toteuttaa. Opettajat on vahvasti omia persoonallisuuksia ja se näkyy opetuksessa. Toivon että se ei ikinä muutu. Toivon että nykyinen opetusjärjestely säilyy.”
- ”On hyvä että asioista voi olla myös eri mieltä niin opettajien kuin opiskelijoidenkin välillä, keskustelu on avointa. Olisi hyvä käydä järjestelmällisemmin ja tiiviimmin läpi mutta ei tiivistetyemmin. Aihe olisi hyvä rajata. On kuitenkin hyvä että esitettyihin ky-

symyksiin vastataan laajasti. Välillä asiat paahdetaan niin nopeasti että jää pelko että jotain perustavanlaatuista jää kuulematta koska ei vain voi pysyä perässä. Tunnit sujuvat hyvin.”

- ”Oppimismenetelmä on, että opiskelijat tekevät itse koonnin opetuksen sisällöstä loppuviikosta. Jotkut ovat olleet sitä mieltä että tunnit joskus poukkoilevat mutta mielestäni se palvelee asiaa ja on väistämätöntä.”
- ”Olen tykännyt alusta asti, opetus myös haastaa. Kaikkea ei anneta valmiina vaan täytyy tehdä itse töitä jotta oppii.”
- ”Anatomia vain tulee tietää täsmälleen jotta ymmärtää mihin ollaan opetuksessa menossa. Anatomian perusteet tulee olla kunnossa OOKK:ssa opiskellessa ja tämä on olta-  
vakin opiskelijoiden vastuulla. Jos pohjatiedot ovat heikot ei opetuksessa pärjää.”

Mielipiteet tässä kysymyksessä siis jakautuivat jonkin verran kuten kyselylomaketutkimuksen vastauksissakin. On selvästi nähtävissä että kun opiskelijoita on hyvin erilaisia, osa pitää nykyisenlaista mallia erinomaisena, toiset kaipaisivat tarkemmin jäseneltyä ja loogisempaa opetusta. Tällä tutkimuksella saadut tiedot ovat hyödyllisiä OOKK:n koulutuksen kehittäjille ja opiskelijoiden mielipiteet ovat erittäin arvokkaita. Tämän tutkimuksen tekijällä ei ole kuitenkaan pedagogista tietämystä tai taitoja kehittää opetuksen sisältöä tai toteutusta joten tähän kohtaan ei varsinaisia kehitysehdotuksia voida antaa. Saatu tutkimustieto on kuitenkin OOKK:n omistajien käytössä heidän kehittäessään oppituntien sisältöä jatkossa.

Kuudenneksi haastateltavilta kysyttiin, ovatko he saaneet opettajilta riittävästi ohjausta tarvittaessa ja kaipaisitko he tähän jotain lisää. Kolme haastateltavaa vastasi saaneensa apua aina tarvittaessa. Ohjauksen tarve jatkossakin koetaan tärkeänä ja sitä tulee olla saatavilla. Yksi vastaaja koki että useimmiten on saanut apua mutta ei aina. Kuitenkin haastateltava totesi että jos jotain tietoa todella tarvitsee, sen kyllä saa.

Opiskelijoiden henkilökohtainen opiskelun ohjaaminen ja tukeminen koetaan selvästi hyvin tärkeänä opiskelijoiden keskuudessa. Tätä tulee jatkossakin kehittää ja vaalia. Hyvä idea voisi olla esimerkiksi säännöllisesti kuukausittainen vastuuopettajan ”päivystysaika”, jolloin opettaja on paikalla koulun tiloissa ja hänen luokseen voi tulla, joko ajanvarauksella tai ilman keskustelemaan opettajansa kanssa opintojensa sujumisesta. Tällaista avointa keskustelua koulun tiloissa käydään koko ajan opettajien ja opiskelijoiden välillä mutta yhteisesti sovittu aika jolloin opettajaa voi tulla tapaamaan ehkä rauhoittaisi opettajienkin työaikaa; keskusteluille olisi varattu oma rauhallinen hetkensä jolloin keskitytään vain kyseisen opiskelijan asioihin.

Seitsemännessä kohdassa tiedusteltiin haastateltavilta sitä, mitkä ovat tähän mennessä olleet heidän suurimmat haasteensa opintojen aikana OOKK:ssa. Alle on listattu opiskelijoiden vastauksia:

- ”Vanhoja opittuja asioita on kumottu koulutuksessa, tieto on lisännyt tuskaa. Aiemmissä koulussa jo opittuja asioita, jotka luuli jo osaavansa on nyt opetettu toisin ja tuntuu toisinaan ettei osaa oikein mitään.”
- ”Opiskelun ja työelämän yhdistäminen ei ole aina helppoa. Neljän viikon työt pitäisi tehdä kolmessa viikossa, työviikoilla väsyy välillä paljon. Tuntuu ettei aikaa riitä riittävästi opiskeluun. Viikonloppuisin menee paljon aikaa kun yrittää opiskella. Aikataulujen yhteensovittaminen muiden opiskelijoiden kanssa esim. testejä tehdessä on haastavaa.”
- ”Omaan oppimiseen ja ymmärtämiseen liittyvät asiat. Tietomäärä on niin suuri että tuntuu välillä että sen alle jyräytyy. Toisaalta pala palalta kuitenkin ymmärtää enemmän. Ei tule ainakaan ajatelleeksi että on yliverto, vaan käytännön kautta oppii hyvin. Opettajien persoonien ja opetuksen muodostama summa pitää jalat maassa ja nöyränä ja se on hyvä. Tärkeää oppia etiikkaa ettei pidä itseään ylivertona. Laiskuutta ja mukavuudenhalua vastaan joutuu tappelemaan. Kun tieto on tarkkaa faktaa ei voi sutaista sinne päin.”
- ”Erotusdiagnostiikka ja sen sisäistäminen. Sitä voitaisiin tunneilla puida enemmän. Olisi hyvä esimerkiksi ”aamunavauksena” esittää jokin kinkkinen esimerkki joka opiskelijoiden pitäisi ratkaista ennen muuhun opetukseen siirtymistä. ”
- ”Kokonaisuuden nitominen yhteen eli opiskelijoiden tekemä koonti on haastavaa. Tietoa on tullut viikon aikana niin paljon että sen kasaaminen yhteen on tosi haastavaa. Vauhdin kanssa voisi opetuksessa hiljentää vähän, antaa ”tiedon upota” hetki jotta sen sisäistäisi paremmin. En kuitenkaan halua että opetusta hidastetaan vaan joskus tarvitsisi vain hieman aikaa sisäistää. En ole kuitenkaan tyytymätön ja tätä haluan korostaa.”
- ”Perheen, työn ja opiskelun yhteensovittamisessa ovat suurimmat haasteet. Kun kaikki tieto tulee vyörynä viikon aikana niin tiedon prosessointi kestää.”
- ”Hermosten opiskelu, ovat itselle vaikeimpia. Tottakai aina omalla ajalla lukeminen, siinä ei koskaan tule tunnetta että on tehnyt tarpeeksi. Kun lukee omia kohteja ja muistiinpanoja ja niissä on epäjohdonmukaisuuksia niin pitäisi olla joku systeemi miten voisi tarkistaa tietoja. Aikataulut ja rahajutut olen saanut järjestettyä. Haasteet liittyvät pitkälti ajankäyttöön ja itsenäiseen opiskeluun.”

Opiskelijoiden haasteet liittyvät selvästi eniten omaan oppimiseen ja suuren tietomäärän sisäistämiseen. Myös työ-, perhe- ja opiskeluelämän yhteensovittaminen voi tuottaa haasteita opiskelijoille.

Viimeisenä kohtana haastatteluissa pyydettiin vastaajilta muita avoimia ideoita/ toiveita koulutuksen järjestäjille. Muun muassa seuraavanlaisia toiveita ja palautetta annettiin haastattelujen toimesta:

- ”Toivoisin enemmän käytäntöä. Haluaisin enemmän nähdä kun valmiit osteopaatit ottavat asiakkaita vastaan, vaikka kello neljän jälkeenkin. Osallistuminen näihin voisi olla vapaaehtoista, itse osallistuisin. Ei olisi muusta opetuksesta pois. Vastaanottotila koululla olisi hyvä.”
- ”Opettajien tulisi puuttua opiskelijoiden liian suuriin poissaoloihin. On tärkeää että opiskelijat olisivat kaikki koonneissa mukana ja panostavat niihin. Opettajan tulisi ottaa nämä tosissaan ja puuttua näihin.”
- ”Hieman on huoli siitä että miten ammattitaitoa pystyy itse pitämään yllä jatkossa. Tulevaisuudessa mikäli jaksetaan ja kyetään järjestämään esim. kolmen-viiden vuoden välein lisäkoulutuksia niin olisi hyvä. Oma ammattitaito olisi hyvä testata tasaisin väliajoin tulevaisuudessakin. Olisi tärkeää että tulevaisuudessakin joutuu haastamaan itsensä.”
- ”Jammu aina välillä testailee ”pistarimaisesti” opiskelijoita ja se on hyvä. Ennen kuin asiakkaita saa ottaa vastaan, tulee manipulaatiot ja testit osata 100-prosenttisesti. Se tuntui alussa pahalta mutta ymmärtänyt nyt että näin sen pitää olla. Käytännön testausta tulee olla paljon.”
- ”Eri alueiden ongelmien suhteet toisiinsa, laajempien kokonaisuuksien hahmottamista ei olla käyty kovinkaan paljoa läpi. Esim. jos toisessa polvessa on ongelmaa niin miten se vaikuttaa vaikka niskaan. Tällaisia ei olla juurikaan käyty enkä tiedä kuuluuko se edes koulutukseen mutta tällaisia olisi hyvä käydä. Pitäisi pystyä hahmottamaan miten ongelmat ihmisessä vaikuttavat toisiinsa. Ongelman aiheuttajaa katsotaan tosi tarkkaan ja se on hyvä. Ongelmat on kuitenkin tosi monilla globaaleja ja tätä olisi hyvä käydä lisää läpi.”
- ”Opinnäytetyöhön toivon ohjausta sen suhteen että miten se muotoillaan ja rakennetaan. Mitä kaikkea siinä tulee käydä ja miksi ja kuinka tarkkaan asiat pitää selittää.”
- ”Manipulaatiota opettaessa olisi kiva että samassa yhteydessä selitetään mikä funktio on ja mitä siinä tapahtuu ja miksi, vielä tarkemmin kuin nykyään. Esim. Ac-nivel, funktio mihin se manipuloidaan on vähän epäselvä vielä. Sen funktion ymmärtäminen auttaisi ratkaisevasti tekniikan opettelussa.”
- ”Laurea ei ole kovin hyvä juttu, on oikeasti tosi huono. Laurean toiminta on tosi sekava ja opettajat eivät opeta. Tuntuu että opettajat vain jakavat tehtäviä eivätkä opeta ollenkaan. Nettiympäristö tosi sekava, vie makua koko touhusta. Hyvin tyytymättömän Laurean toimintaan, epäonnistunut kokeilu.”

- ”Laurea amk:sta on todella huonot kokemukset. Oikeaa keskustelua ei pääse synty-  
mään. Puhutaan kuin lapsille ja toiminta on tosi byrokraattista. Hyvää siellä on se, et-  
tä kaikki opiskelijaryhmät ovat samassa. EA- kurssi oli tosi hyvä. On vasta tulossa lää-  
käriluennot joista uskon olevan hyötyä. Eettiset asiat olisi varmasti hoidettu OOKK:ssa  
paremmin. Vaikka yritystä Laureassa ymmärtää koulutustamme on, niin todellista  
ymmärrystä ei ole. Mieli pidettäväni varmasti värittää oma asenne koulumaailmaa koh-  
taan.”
- ”Lisäkurssit on hyviä mitä koululla järkätään, ainoa ongelma niihin osallistumiseen on  
raha. Kiva että tiloja saa käyttää.”
- ”Koonnin teko opiskelijoiden kesken on tosi järkevä ja hyvä juttu. Uusille opiskelijoil-  
le sitä kannattaa painottaa paljon.”
- ”Amk:ssa on päässyt näkemään muita ryhmiä ja sen on kiva. Muiden ryhmien kanssa  
olisi kiva tehdä enemmän yhteisiä juttuja.”
- ”En ole kerennyt vielä olla oikein tyytymätön mihinkään, olen aika lailla saanut sitä  
mitä olen odottanut. Laureankin olen ollut tyytyväinen, meidät on huomioitu mieles-  
täni Laureassa erinomaisesti. Mielenkiintoista on osteopatia opiskelijoiden järjestö-  
toiminta. Tästä Jammu on vähän puhunutkin. Olisi mielenkiintoista kuulla tästä lisää.  
Ortopedisten osteopaattien paikka muiden terveydenhuollon ammattilaisten joukossa  
on mielenkiintoista. Tämä aihe kiinnostaa.”

### 5.3 Tutkimustulosten hyväksikäyttö- ideoita liiketoiminnan kehittämiseksi

Edellä olevassa kappaleessa, analysoitaessa tutkimustuloksia, esitettiin samalla ideoita, joita OOKK:n omistajien kannattaa huomioida liiketoimintansa kehittämisessä tämän tutkimuksen tulosten pohjalta.

Tässä kappaleessa on vielä tiivistettynä joitakin keskeisiä ajatuksia ja ideoita, joita tutkimus-  
tulosten perusteella voitiin tehdä liiketoiminnan kehittämiseksi.

Keskeisimpänä kehittämisen kohteena tutkija näkee OOKK:ssa oppituntien loogisen etenemi-  
sen kehittämisen. Kuten opiskelijat vastauksissaan totesivat, on tärkeää, että aihe voi oppi-  
tunneilla myös ”rönsyillä” ja on hyvä, että aiheeseen liittyviä lisäkysymyksiä saa aina esittää.  
Kuitenkin opettajien vastuulla on pitää opetettava aihe kasassa niin, ettei se laajene liikaa ja  
oppitunnit kulu aivan muun asian käsittelyyn kuin mihin oli tarkoitus. Tarkasti jäsenelty lä-  
hestymistapa ihmisen tutkimiseen olisi hyvä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ole ottaa  
kantaa opetuksen sisältöön joten lähinnä oppituntien sujuvuus ja loogisuus ja kaikkien muka-  
na olon varmistaminen nousevat esille tutkimusongelman vastauksena.

Opetusmateriaalit jakoivat paljon mielipiteitä: osa opiskelijoista ei missään nimessä halua valmista materiaalia kun taas osa niitä kovasti toivoi. Valtaosa opiskelijoista oli tyytyväisiä nykyiseen käytäntöön. Tutkimustulokset ovat OOKK:n omistajien tiedossa ja heidän ratkaistavanaan on, miten opetusmateriaalit hoidetaan jatkossa. Valtaosa opiskelijoista kuitenkin piti nykyisenlaista käytäntöä parempana ja enemmän omaa oppimista tukevana. Alalla on oppikirjoja, joista asioita voi itsenäisesti tarvittaessa opiskella lisää. Opiskelijoiden itse tekemiin muistiinpanoihin ja yhdessä opiskelijakollegoiden kanssa tehtyihin koonteihin voisi olla hyvä kehittää jokin malli, miten kasattuja tietoja voi tarvittaessa tarkistaa. Onko paras tapa jatkossakin tarkistaa tiedot aina opettajilta vai voisiko olla mahdollista rakentaa jonkinlaista esimerkiksi sähköistä tietopankkia? Myös idea siitä, että rakennettaisiin jonkinlainen järjestelmä, johon kasattaisiin uusinta tutkimustietoa alasta ja sen hoitomuodoista olisi kehittämisen arvoinen. Esimerkiksi ideana nousi mieleen kevyen intranetin kaltaisen sivuston rakentaminen OOKK:n julkisten nettisivujen rinnalle. Näille sivuille jaettaisiin opiskelijoille henkilökohtaiset tunnukset ja sieltä löytyisi materiaalia opiskelijoiden käyttöön. Potilaskortit olisi hyvä saada sähköiseen muotoon ja myös ne voisivat löytyä täältä.

Yleiset kaikille tarkoitetut kirjalliset ohjeet opinnäytetyön laatimisesta olisi hyvä toteuttaa. Samoin valmis, asetelultaan oikeanlainen mallipohja helpottaisi opinnäytetyön laatijoita ja tarkastajia. Myös oma infotilaisuutensa opinnäytetyön toteutuksesta kannattaa pitää kaikille opiskelijaryhmille. Opinnäytetyön ohjausta on hyvä jatkossakin tarjota riittävästi.

Vastauksissa näkyi selvästi se, että opiskelijat arvostavat yrityksen omistaja Jarno Haikosen tapaa huolehtia opiskelijoistaan ja koulutuksen kokonaistoteutuksesta ja on heitä muiden opettajien tavoin valmis auttamaan ongelmatilanteissa. On tärkeää, että OOKK:ssa jatkossakin panostetaan koulutuksen kokonaisuudesta huolehtimiseen ammattipetuksen toteuttamisen lisäksi. Yhdellä henkilöllä on oltava aikaa jatkossakin opintojen ohjaukseen ja lukuisista käytännön asioista huolehtimiseen. Jarno Haikosen panosta tähän arvostettiin opetustyön lisäksi paljon. Tutkimusvastauksista nousi esiin myös toiveita että nykyisenkaltaisen hyvän tilanne varmasti säilyy myös jatkossa. Vastuullinen ”päällikkö” tai ”pääopettaja” on hyvä olla jatkossakin, tuntiopettajien täydentäessä tätä omalla erinomaisella ammattiosaamisellaan. Työharjoittelupaikan järjestämiseen kaivattiin jonkin verran apuja. OOKK:ssa voitaisiin pitää jonkinlaista rekisteriä harjoittelijoita ottavista tahoista ja oikeista yhteyshenkilöistä. Näin harjoittelupaikan etsiminen helpottuisi.

Tyytymättömyys ammattikorkeakoulu opetukseen nousi melko vahvasti tutkimuksessa esille. Tämä kuitenkin myös jakoi mielipiteitä osan pitäessä opetusta hyvänä. Kuten aiemmin todettiin, on yhteistyö Laurea ammattikorkeakoulun kanssa vielä melko alussa joten opiskelijoiden tyytyväisyyttä opiskeluihin Laureassa on syytä tutkia esimerkiksi vuoden kuluttua uudelleen.

OOKK:n omistajien olisi hyvä järjestää Laurea ammattikorkeakoulun kanssa tapaaminen ja keskustella tässä tutkimuksessa esiin nousseista epäkohdista tarkemmin ja miettiä yhdessä miten niitä voitaisiin kehittää. Näin olisi mahdollista saada opiskelijoille myös ammattikorkeakoulu-opintoviikoista mielekkäämpiä.

Opiskelijat kokivat hyväksi, että opettajat ovat persoonallisuuksiltaan erilaisia ja että he täydentävät hyvin toisiaan. Jatkossakin kannattaa käyttää kaikkia opettajia opetuksessa kaikille ryhmille. Näin saadaan useamman ammattilaisen tietotaito välitettyä kaikille opiskelijoille ja opettajien erilaiset opetustavat tuovat myös vaihtelua lähiopetusviikkojen sisältöön.

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen internet sivuja kannattaa tutkijan mielestä myös kehittää. Mielipidettä sivustosta ei kysytty tutkimuksessa, mutta esille nousi kuitenkin että ne ovat monille olleet tiedonsaanti kanava oppilaitoksesta. Sivut ovat jo nyt varsin hyvät ja niiden sisältö on laaja mutta sivuja voisi vielä entisestään selkiyttää. Hakusanoilla ”osteopatia koulutus” OOKK nousee jo tällä hetkellä varsin hyvin esille.

Myös yhden hoitopöydän hankkiminen koulun tiloihin nousi esille. Tämä voisi olla järkevä hankinta.

## 6 Loppuyhteenveto

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa käsitellään koko työn yhteenveto. Lisäksi pohditaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, avataan työn tekijän itsearviointi työn onnistumisesta sekä mietitään mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijoiden tyytyväisyyttä; heidän odotustensa täyttymistä, käytännön järjestelyjen toimivuutta sekä sitä, suosittelisivatko he oppilaitosta muille alalle haluaville. Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselylomaketutkimusta sekä teemahaastatteluita. Kysely kohdistettiin OOKK:n nykyisiin opiskelijoihin joita on 96 henkilöä.

Tutkimuksen avulla saatiin uutta ja erittäin ajankohtaista tietoa OOKK:n opiskelijoiden mielipiteistä. Tutkimustulosten perusteella OOKK:n opiskelijat ovat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä oppilaitokseensa. Vastaajat pitivät OOKK:ta käytännönläheisenä ja erittäin ammattitaitoisena koulutuksen tarjoajana. Tätä kehitystä on syytä jatkaa ja pienin kehitystoimenpitein mahdollista myös kehittää liiketoimintaa entistä parempaan suuntaan.

## 6.1 Opinnäytetyön luotettavuudesta

Reliabiliteetti tarkoittaa luotettavuutta. Tutkimuksessa reliabeliudella tarkoitetaan mittaus-tulosten toistettavuutta eli kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tällöin tutkimustulokset pysyvät likimäärin samoina, vaikka tutkimus suoritettaisiin samanaikaisesti toista otosta käyttäen. Mikäli kaksi tutkijaa päätyy samaan tulokseen, pidetään tutkimustulosta reliabelina. Tulokset ovat reliabeleita myös, mikäli samaa henkilöä tutkittaisiin eri tutkimuskerroilla ja saataisiin samat tulokset. (Hirsjärvi ym.2008, 216-218; Holopainen & Pulkkinen 1997, 13-14.)

Tutkimusten analyysivaihetta pidetään tutkimuksen keskeisimpänä ja vaikeimpana kohtana. Erityisesti laadullisen tutkimusaineiston analysointiin liittyy useitakin ongelmakohtia. Sisälönanalyysin riskinä on, että haastateltavien vastauksista voidaan poimia valikoidusti asioita, jotka kuvaavat pikemminkin tutkijan omia käsityksiä ja ennakkoluuloja kuin haastateltavien esittämiä ajatuksia. Tutkimuksen linjaa tukevia lausumia voidaan poimia ja sille vastakkaisia näkemyksiä jättää esittämättä tai vähätellä. (Eskola ja Suoranta 2005, 220-214.)

On tärkeää, että tutkijalta löytyy riittävästi taitoa tulkita tutkimustuloksia oikein ja että tutkija käyttää vain sellaisia tutkimusmenetelmiä, jotka hallitsee hyvin. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on tärkeää myös huomioida kato eli esimerkiksi kyselylomakkeen palauttamatta jättäneiden määrä. (Heikkilä 1998, 29.)

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti oli hyvä. Kyselylomake esitettiin ja siihen saadut kehitysehdotukset toteutettiin. Kysymykset olivat testaajien mielestä hyvin ymmärrettäviä. Lopullinen kyselylomake oli selkeä, johdonmukainen ja kattava.

Kyselylomake lähetettiin kaiken kaikkiaan 96:lle opiskelijalle. Vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 68 kappaletta. Vastausprosentti oli näin ollen 70, jota voidaan pitää hyvänä. Tässä tutkimuksessa ei vastaamisen houkuttimena käytetty minkäänlaista palkintoa, näin vastaajiksi valikoituivat tutkijan mielestä juuri ne henkilöt jotka aidosti halusivat tutkimukseen osallistua ja kertoa mielipiteensä.

Kuten Sallinen (2013, 49) toteaa, on tällöin myös tutkimuksen reliabiliteetti parempi. Palkitseminen saattaisi hänen mukaansa houkuttaa vastaajia antamaan ”mitä sattuu”-vastauksia.

Validiteetilla tarkoitetaan vastaavuutta. Tutkimuksen validius eli pätevyys on hyvä, mikäli se mittaa juuri niitä asioita joita on haluttu selvittää. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset kuten tutkija on ne ajatellut, jotta saadaan vastauk-

sia oikeaan, haluttuun asiaan. Mikäli kysymyksiä on vastaajien taholta ymmärretty väärin ja tutkija tämän jälkeen käsittelee saamansa tutkimustulokset oman alkuperäisen ajatuksensa mukaisesti, ei tuloksia voida pitää pätevinä eikä tosina. (Hirsjärvi ym. 2008, 216-218.)

Tämän tutkimuksen validiteetti oli hyvä, koska tutkimuksella saatiin selville juuri oikeita asioita, niitä mitä alun perin haluttiinkin selvittää. Tutkittavat olivat tulkinneet kysymykset kuten odotettiin. Tätä haluttiin tukea myös sillä, että tutkijaan sai helposti yhteyden tarvittaessa. Opiskelijoille pidetyissä infotilaisuuksissa oli mahdollisuus tutkijalle esittää kysymyksiä tutkimukseen vastaamisen lomassa ja myös sähköpostitse oli mahdollisuus ottaa helposti yhteyttä. Muutamia kysymyksiä opiskelijoilta saatiin kasvotusten mutta niissäkään ei ollut kyse kysymyksen väärinymmärtämisestä vaan haluttiin lähinnä vain tarkentaa teknisiä asioita lomakkeeseen vastaamisesta sekä siitä miten tutkimustulokset välitetään eteenpäin.

Aihe oli erittäin mielenkiintoinen ja haastava. Suurimmaksi ongelmaksi muodostui aiheen rajaus. Keskustelut ja sähköpostit ohjaavan opettajan sekä OOKK:n omistajien kanssa auttoivat aiheen rajauksessa. Tutkimuskysymyksiä olisi voinut olla järkevää määrältään vähentää ja keskittyä tarkemmin johonkin osa-alueeseen. Toisaalta, tällä tutkimuksella saatiin erittäin kattava tietopaketti OOKK:n omistajien käyttöön ja heille on varmasti hyötyä tutkimuksen tuloksista liiketoimintansa kehittämisessä.

Tutkimuslomakkeen kysymykset olivat osittain liian laajoja ja avoimia vastauksia olisi voinut korvata tarkemmin rajatuilla vaihtoehtoilla. Joitakin kysymyksiä olisi myös ollut hyvä tehdä vapaaehtoiseksi, nyt saatiin paljon ”ei koske vielä minua”- tyyppisiä vastauksia, kun kysymyksen aihealue ei ollut kaikille vastaajille vielä ajankohtainen (esimerkiksi työharjoittelupaikkaan liittyvä kysymys). Nyt lähes kaikki kysymykset olivat vastaajille pakollisia.

Erityisen tyytyväinen olen kyselyn erinomaiseen vastausprosenttiin (70) ja siihen vaikutti varmasti se, että opiskelijoille järjestettiin yhteensä kolme infotilaisuutta tutkimuksesta. Nämä tilaisuudet veivät aikaa mutta olivat varmasti käytetyn ajan arvoisia.

Vaikka tämän opinnäytetyön tekeminen oli melko suuritöinen oli se myös konkreettisesti toimeksiantaja yrityksen omistajia hyödyttävä ja toisaalta opetti myös tekijälleen paljon. Erityisesti sain oppia tutkimuksen tekemisestä ja siitä, miten tärkeä ja moniulotteinen aihe asiakastyytyväisyys on. Asiakastyytyväisyyden merkitys yrityksen menestymiselle on paljon laajempi kuin mitä olisin voinut kuvitella tähän työhön ryhdyttäessä. Oppia tuli paljon. Laajan lähdemateriaalin avulla sain kartutettua teoreettista osaamistani asiakastyytyväisyyteen ja sen merkitykseen liittyen. Huomasin selkeän yhteyden teorian ja käytännön välillä.

Aihe oli hyvin mielenkiintoinen ja itselleni heräsikin innostus tehdä jatkotutkimuksia aiheesta OOKK:n opiskelijoille. Oppimistapahtumana tämä oli erinomainen. Teoreettiset tietoni ja käytännön taitoni kasvoivat huomasti. Opin uusia asioita lähdetietojen hankinnasta ja osaan nyt myös käyttää Surveyspal-ohjelmaa sujuvasti. Tämä antoi alkusysäyksen ja innostuksen myös mahdollisille tuleville jatko-opinnoille ylempään korkeakoulututkinnon muodossa.

## 6.2 Jatkotutkimusaiheet

Tämä tutkimus osoitti, että Ortopedisien osteopatian koulutuskeskuksen asiakastyytyväisyys eli tässä tapauksessa opiskelijoiden tyytyväisyys on oikein hyvällä tasolla. Tärkeää on säilyttää se sellaisena ja panostaa opiskelijoiden tyytyväisyyteen jatkossakin.

Huomioitavaa on, että jopa 96 % kyselyyn lomaketutkimuksen vastaajista suosittelee OOKK:ta alalle haluaville. Luku on erinomainen ja oppilaitoksen hyvää mainetta ja opiskelijoiden tyytyväisyyttä kannattaa ehdottomasti jatkossakin vaalia ja kehittää. Opiskelijoiden tyytyväisyyttä olisi hyvä, vaikka tätä tutkimusta hieman suppeammalla kyselyllä, tutkia vuosittain. Jatkuva, esimerkiksi vuosittainen opiskelijatyytyväisyyden tutkiminen olisi hyvä toteuttaa, jotta voidaan seurata tyytyväisyyden kehittymistä.

Tämä tutkimus oli melko laaja ja tuloksissa nousi paljon opetuksen sisällöllistä asiaa johon ei tutkijan tietotaidolla ja ajankäytöllä ollut mahdollista paneutua tarkemmin. Voisi olla hyvinkin hedelmällistä tehdä OOKK:n opiskelijoille myös täysin uusi tutkimus joka keskittyisi nimenomaan opetuksen sisällön kehittämiseen.

## 6.3 Pohdintaa

Tämän työn tutkimusongelma oli miten tyytyväisiä Ortopedisien osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijat ovat oppilaitokseensa sekä suosittelisivatko he sitä muille alalle haluaville. Tähän kysymykseen tutkimuksella saatiin vastaus hyvin ja lisäksi pystyttiin tuottamaan konkreettisia ideoita OOKK:n omistajille liiketoiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyön tekeminen vaatii tekijältään paljon aikaa ja vaivannäköä. Työn aiheeseen liittyvän kirjallisuuden lukeminen, lukemansa pohtiminen ja teorian avaaminen tiivistettyyn muotoon olivat itselleni kaikkein työllistävimpiä osia työssä. Tutkimuksen teko ja sen rajaamisen haasteellisuus tulivat hyvin tutuksi. Lisäksi olen myös oppinut käyttämään Surveyspal-ohjelmaa sekä uusia tapoja lähteiden hankintaan. Tämän työn toimeksiantajayrityksen omistajilta opin paljon uusia asioita yrittämisestä. Oma näkemykseni siitä, mikä tekee yrityksestä menestyvän avartui huomattavasti.

## Lähteet

## Julkaistut lähteet

## Kirjat

- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Baker, Michael J. & Hart, Susan J. 1989. Marketing and Competitive Success. Philip Allan. Hertfordshire.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2005. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 9.-10. painos. Helsinki: Edita.
- Birn, R. 2009. the Effective use of market research. United Kingdom by the MPG Books Group.
- Collins, Jim 2001. Hyvästä paras. Kauppakaari. Helsinki. Alkuteos: Good to great.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.
- Fairbrother, G. 2008. Quantitative and Qualitative Approaches to Comparative Education. Teoksessa Bray, M., Adamson, B. & Mason, M. 2008. Comparative Education Research. Approaches and Methods. Springer.
- Foley, Paul & Green, Howard 1989. Small Business Success. Paul Chapman Publishing Ltd. London.
- Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita, osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Hjerm, M. & Lindgren, S. 2010. Introduktion till samhällsvetenskaplig analys. Gleerups. Falckenberg: Team Media Sweden AB
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 1997. Tilastolliset menetelmät-perusteet. 1-4.painos. Porvoo: WSOY.
- Kananen, J. 2008. Kvali Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylä yliopistopaino.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. 1996. The Balanced Scorecard. Translating strategy into action. Harvard Business School Press. Boston, Massachusetts.
- Karhatsu, H. 2003. Suomalaisten joukkueurheiluyritysten menestystekijät. Helsingin kauppa- korkeakoulu. Pro gradu- tutkielma. Helsinki.
- Kotler, P. 2005. Markkinoinnin avaimet. Jyväskylä: Gummerus.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: A5 Reppöpalvelu Oy.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Talentum.

- Lehtonen J., Pesonen H-L. & Toskala A. 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Yliopistopaino.
- Lele M.M. & Sheth J.N. 1991. Asiakas menestyksen avain. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lindström, T. & Tuovinen, H.2007. Asiakastytyväisyystutkimus Night Valjuksessa. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Kajaani. Opinnäytetyö.
- Littunen, Hannu 2001. The Birth and Success of New Firms in a Changing Environment. University of Jyväskylä. Jyväskylä.
- Lokka, S. 2009. Asiakastytyväisyystutkimus Case: Fennia vakuutusyhtiön Auto- ja liikennevakuutusyksikön yhteistyökumppani Suomen Vahinkotarkastus SVT Oy. Laurea ammattikorkeakoulu. Laurea Leppävaara. Espoo. Opinnäytetyö.
- Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WSOY.
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 2. painos. Helsinki: Edita.
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: International Methelp.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Rope, T. 2003. Johdon markkinointitratkaisut. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Rope, T. 2005. Markkinoinnilla menestykseen. Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4.painos. Juva : Weilin+Göös.
- Sallinen, L. 2013. Mäntsälän maine yritysten näkökulmasta. Laurea-ammattikorkeakoulu. Laurea Kerava. Kerava. Opinnäytetyö.
- Storbacka, K., Blomqvist, R.,Dahl, J.& Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä.Juva: WSOY.
- Storbacka, K. & Lehtinen, J. 2006. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. Juva: WS Bookwell Oy.
- Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava.
- Zeithaml, V. & Bitner, M. 1996. Services marketing. New York: McGraw-Hill.

#### Sähköiset lähteet

Aalto-yliopisto kauppakorkeakoulu ajankohtaista, viitattu 12.3.2014  
<http://biz.aalto.fi/fi/current/news/2013-08-23/>

J.D. Power and Associates Consumer Ratings & Awards, viitattu 14.2.2014  
<http://www.jdpower.com/consumer-ratings/index.htm>

Ortopedisen osteopatian koulutuskeskus, viitattu 27.2.2014  
[www.ookk.fi](http://www.ookk.fi)

Tilastokeskus- Käsitteiden kehittäminen kuuluu hyvinvoinnin mittaamiseen, viitattu 12.3.2014  
[http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art\\_2011-09-26\\_010.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-09-26_010.html?s=0)

Walker Information Global Network Customer Intelligence, viitattu 14.2.2014  
<http://www.walkerinfo.com/customer-intelligence.asp>

#### Julkaisemattomat lähteet

Haikonen, J. & Paksunen, P. Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen omistajien haastattelu 3.1.2014. Järvenpää.

Haikonen, J. Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen omistajan haastattelu 3.4.2014. Tuusula.

## Kuviot

Kuvio 1: Työn rakenteen kuvaus.....	10
Kuvio 2. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. (Zeithaml & Bitner 1996, 123).....	13
Kuvio 3: Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen logo. ....	23
Kuvio 4: Tutkimuskysymys. Ikäsi?.....	32
Kuvio 5: Tutkimuskysymys. Pohjakoulutuksesi? .....	33
Kuvio 6: Tutkimuskysymys. Miten kauan opiskelusi Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksessa on tähän mennessä kestänyt?.....	34
Kuvio 7: Tutkimuskysymys. Miten sait tiedon Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksesta? (Voit halutessasi valita myös useamman vaihtoehdon). ....	36
Kuvio 8: Tutkimuskysymys. Miksi valitsit opiskelupaikaksesi juuri Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen?.....	39
Kuvio 9: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet osteopatian ammattiaineiden opetuksen tasosta ja riittävydestä .....	40
Kuvio 10: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet lähiopetuspäivien määrästä? Onko lähi- ja itsenäistä opiskelua ollut sopivassa suhteessa?.....	41
Kuvio 11: Tutkimuskysymys. Onko monimuotokoulutus ollut Sinulle sopiva koulutusmuoto?42	
Kuvio 12: Tutkimuskysymys. Seinäjoen amk:n opetuksen yleinen taso? .....	43
Kuvio 13: Tutkimuskysymys. Laurea amk:n opetuksen yleinen taso?.....	44
Kuvio 14: Tutkimuskysymys. Seinäjoen amk:n kurssien hyödyllisyys itselleni. ....	45
Kuvio 15: Tutkimuskysymys. Laurea amk:n kurssien hyödyllisyys itselleni. ....	46
Kuvio 16: Tutkimuskysymys. Seinäjoen amk:n opettajien ammattitaito .....	47
Kuvio 17: Tutkimuskysymys. Laurea amk:n opettajien ammattitaito. ....	48
Kuvio 18: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Oppilaitoksen tilat. ....	54
Kuvio 19: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet? Opetusmateriaalit. ....	55
Kuvio 20: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri	57
Kuvio 21: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri	59
Kuvio 22: Tutkimuskysymys. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri	60
Kuvio 23: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opinnäytetyön palauttamisaikataulusta? (Opinnäytetyö palautettava viimeisen opiskeluvuoden aikana eli 3-4 vuoden kuluttua opiskelujen aloittamisesta.) .....	62
Kuvio 24: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opiskelujen aikana täytettävistä potilaskorteista ja niiden määrästä?.....	63
Kuvio 25: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opintojen aikana suoritettavasta työharjoittelusta?.....	64
Kuvio 26: Tutkimuskysymys. Mitä mieltä olet opintojen aikana suoritettavasta työharjoittelusta? (vertailu vastaajien ikäryhmittäin.) .....	65

Kuvio 27: Tutkimuskysymys. Onko työharjoittelupaikka ollut mielestäsi helppo löytää? ...	66
Kuvio 28: Tutkimuskysymys. Suositteletko OOKK:ta muille alalle haluaville? .....	68

## Liitteet

Liite 1 Surveypal tutkimuslomake .....	88
Liite 2 Teemahaastattelulomake .....	90

## Liite 1 Surveypal tutkimuslomake

### Taustatiedot

1. Sukupuoli

Nainen  
Mies

2. Ikäsi

alle 30 vuotta  
30-39 vuotta  
40-49 vuotta  
Yli 50 vuotta

3. Pohjakoulutuksesi

Hieroja/ urheiluhieroja  
Fysioterapeutti  
Jokin muu, mikä

4. Miten kauan opiskelusi Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksessa on tähän mennessä kestänyt?

alle vuoden  
1-2 vuotta  
2-3 vuotta  
yli 3 vuotta

### Opiskelijaksi Ortopedisen osteopatian koulutuskeskukseen (OOKK:een)

5. Miten sait tiedon Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksesta?

(Voit halutessasi valita myös useamman vaihtoehdon).

Toisen henkilön suosittelemasta  
Aiemman opiskelupaikkani kautta  
Internet sivujen kautta  
Muuta kautta/ miten?

6. Miksi valitsit opiskelupaikaksesi juuri Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen?

OOKK:n opintotarjonta/ käytännön järjestelyt vaikuttivat parhailta  
Hain Metropolia amk:n osteopaatin koulutusohjelmaan mutta en päässyt sinne joten valitsin OOKK:n  
Hain amk:n fysioterapeutin koulutusohjelmaan mutta en päässyt sinne joten valitsin OOKK:n  
Muu syy/ mikä?

### Opetuksen taso

7. Mitä mieltä olet osteopatian ammattiaineiden opetuksen tasosta ja riittävydestä?

Olen erittäin tyytyväinen opetuksen tasoon ja ammattiaineiden opetuksen riittävyteen

Olen melko tyytyväinen. Mitä kaipaisit opetukseen lisää?  
Olen melko tyytymätön. Mitä kaipaisit opetukseen lisää?  
Olen erittäin tyytymätön. Mitä kaipaisit opetukseen lisää?

8. Mitä mieltä olet lähiopetuspäivien määrästä? Onko lähi- ja itsenäistä opiskelua ollut sopivassa suhteessa?

Lähi- ja itsenäistä opiskelua on ollut sopivassa suhteessa  
Lähi- ja itsenäistä opiskelua ei ole ollut sopivassa suhteessa. Miten haluaisit tätä muuttaa?

9. Onko monimuotokoulutus ollut Sinulle sopiva koulutusmuoto?

Kyllä  
Ei. Jos valitsit tämän vaihtoehdon niin miksi ei?

10. Mitä mieltä olet ammattikorkeakouluissa opintojen aikana suoritetuista kursseista ja opetuksen tasosta?

Mikäli et ole vielä opiskellut ko. ammattikorkeakoulussa OOKK opintojesi aikana, jätähän kentän tyhjäksi.

5= Erinomainen  
4= Hyvä  
3= Kesinkertainen  
2= Välttävä  
1= Huono  
1 2 3 4 5

Seinäjoen ammattikorkeakoulu  
Yleinen opetuksen taso  
Laurea ammattikorkeakoulu

Yleinen opetuksen taso  
Seinäjoen ammattikorkeakoulu  
Kurskien hyödyllisyys itselleni  
Laurea ammattikorkeakoulu  
Kurskien hyödyllisyys itselleni  
Seinäjoen ammattikorkeakoulu  
Opettajien ammattitaito  
Laurea ammattikorkeakoulu  
Opettajien ammattitaito

11. Avoin palaute ammattikorkeakouluissa järjestetyistä opinnoista osteopatia koulutuksen aikana:

12. Mitä mieltä olet OOKK:ssa opettavien opettajien ammattitaidosta ja opetustaidosta? Kerro vapaamuotoisesti mielipiteitäsi opettajista allaoleviin avoimiin kenttiin.

(Mikäli et ole osallistunut jonkin opettajan oppitunneille, merkitse hänen kohdalleen "ei osallistunut opetukseen".)

Timo Rantala:

Jarno Haikonen:

Pasi Paksunen:

## Käytännön järjestelyt ja opinnäytetyö

13. Miten koulutuksen käytännön järjestelyt ja opiskeluilmapiiri ovat mielestäsi toimineet?

5=erittäin hyvin

4=melko hyvin

3=en osaa sanoa

2=melko huonosti

1=erittäin huonosti

1 2 3 4 5

Oppilaitoksen tilat

Opetusmateriaalit

Lähiopetuspäivien ajankohdat ja niistä tiedottaminen

Opiskelulle saamani tuki ja neuvonta opettajilta

Yhteishenki opiskelijoiden kesken

Yhteishenki opiskelijoiden ja opettajien välillä

14. Avoin palaute käytännön järjestelyistä:

15. Mitä mieltä olet opinnäytetyön palauttamisaikataulusta?

(Opinnäytetyö palautettava viimeisen opiskeluvuoden aikana eli 3-4 vuoden kuluttua opiskelujen aloittamisesta.)

Aikataulu on sopiva

Aikataulu ei ole sopiva. Miten haluaisit sitä muuttaa?

16. Mitä mieltä olet opiskelujen aikana täytettävistä potilaskorteista ja niiden määrästä?

Potilaskortit ovat hyödyllisiä ja vaadittava määrä on sopiva

Potilaskortit ovat hyödyllisiä mutta vaadittava määrä on liian suuri

Potilaskortit ovat hyödyllisiä mutta vaadittava määrä on liian pieni

En pidä kortteja hyödyllisinä

Avoin palaute, miten haluaisit potilaskortteja kehittää:

17. Mitä mieltä olet opintojen aikana suoritettavasta työharjoittelusta?

Työharjoittelu on tarpeellinen ja sopivan pituinen

Työharjoittelu on tarpeellinen mutta liian pitkä

Työharjoittelu on tarpeellinen mutta liian lyhyt

Työharjoittelu on tarpeeton. Perusteletthan, miksi?

18. Onko työharjoittelupaikka ollut mielestäsi helppo löytää?

Kyllä

Ei. Halutessasi voit kirjoittaa alle ideoitasi miten työharjoittelupaikan löytämistä voisi helpottaa:

## Odotuksesi loppuopiskeluajalle sekä oppilaitoksen suosittelu

19. Mitkä ovat odotuksesi jäljellä olevalle opiskeluajalle?

20. Suositteletko OOKK:ta muille alalle haluaville?

Kyllä. Perusteletthan vastauksesi.

En. Miksi et?

21. Avoin palaute koulutuksen järjestäjille. Tähän voit kirjoittaa halutessasi mitä tahansa palautetta, ruusuja/ risuja OOKK:n opettajille:

**Kiitos vastauksistasi!**

## Liite 2 Teemahaastattelulomake

### Teemahaastattelulomake Ortopedisen osteopatian koulutuskeskuksen opiskelijat

1. Kerro yleisiä tuntemuksiasi, miten olet viihtynyt OOKK:ssa. Mitä opintojen järjestämisessä mielestäsi voisi parantaa ja mikä on toisaalta järjestetty hyvin?
2. Miten opetusmateriaaleja voisi mielestäsi kehittää? Millaista opetusmateriaalia toivoisit?
3. Koetko tarpeelliseksi että lähiopetusviikon alussa jaettaisiin viikko-ohjelma? Jos, niin millainen/ miten tarkka sen tulisi olla?
4. Oletko ollut tyytyväinen oppilaitoksen käytännön järjestelyihin vai kaipaisitko näihin joitakin parannuksia?
5. Onko oppituntien kulku ollut mielestäsi johdonmukaista ja sujuvaa? Olisiko sinulla tähän jotain parannusehdotuksia?
6. Oletko saanut opettajilta riittävästi ohjausta tarvittaessa? Kaipaisitko tähän jotain lisää?
7. Mitkä ovat mielestäsi olleet suurimmat haasteet opiskelujen aikana OOKK:ssa?
8. Muita ideoitasi/ toiveitasi koulutuksen järjestäjille