



Liisa Salo

## Asiakkuus Sote-koulutusorganisaatioissa Scoping kirjallisuuskatsaus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi korkeakoulututkinto

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen

Opinnäytetyö

13.1.2024

Tekijä	Liisa Salo
Otsikko	Asiakkuus SOTE-koulutusorganisaatioissa -Scoping kirjallisuuskatsaus
Sivumäärä	49 sivua + 7 liitettä
Aika	13.1.2024
Tutkinto	Sosiaali- ja terveysalan ylempi korkeakoulututkinto
Tutkinto-ohjelma	Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtaminen
Ohjaaja	Lehtori Antti Niemi

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusorganisaation rooli ja toimintatapa on muuttunut. SOTE-koulutusorganisaatiot pyrkivät liiketoiminnallisilla ja markkinoitumisella uudenlaiseen, poliittiseen korkeakoulutuksen hallinnan ja ohjauksen muotoon, jossa nykypäivän johtaminen sekä tuloksellisuus ovat nähtävissä. Markkinoitumisessa esiin nousevat SOTE-koulutusorganisaatioissa palvelut sekä asiakkaat.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää SOTE- koulutusorganisaatioiden asiakkuutta. Tavoitteena on tuottaa tietoa, miksi ja millaisissa yhteyksissä asiakkuuden käsitettä käytetään. Opinnäytetyö on toteutettu scoping kirjallisuuskatsaus menetelmällä. Aihe-alueena asiakkuus sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatioissa on vielä uusi ja alustavien hakujen perusteella tutkittua tietoa aihealueesta on löytynyt vähän, johon scoping tutkimusmenetelmänä soveltuu hyvin. Scoping kirjallisuuskatsaus muodostuu käsitteistä, tutkittavasta ilmiöstä, keskeisistä lähteistä. Scoping kirjallisuuskatsauksessa käsitteiden pohjalta löydettiin otos, mutta otokseen valikoitui rajatusti sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa olevia tutkimuksia. Lopulliseksi tutkimusaineistoksi valikoitui viisi tutkimusta. Artikkeleista kolme oli suomalaisia ja kaksi englanninkielisiä. Suomenkielisiä artikkeleita olivat kirjallisuuskatsaus, ryhmäkeskusteluun pohjautuva aineistoanalyysi ja ammatillisen koulutuksen tutkimusraportti. Englanninkielisiä artikkeleita olivat laaja kansainvälinen eksploratiivinen kyselytutkimus sekä kuvaileva randomisoitu vertailututkimus.

Tutkimusaineiston tuloksista nousi näkemys asiakkuuden toteutumisesta SOTE-koulutusorganisaatioissa. Tavoitteena oli tavoitella uusia toimintoja, tulosta, talouskasvua, kilpailua, laatua opetustyöhön sekä nopeasti tuotettua työvoimaa käytännön hoitotyön tarpeiden pariin. Opiskelijan asiakkuus määriteltiin koulutuksen sijoittajana. Haasteina koettiin asiakkuuden olevan eettisesti väärin perusteltu termi ihmisläheisissä organisaatioissa sekä toiminnan olevan hyötyjen tavoittelua. Lisäksi todettiin, että opiskelijoiden näkemykset opetustyön ja opettajan toiminnan laadunarvioinnista olivat epämääräisiä. Johtopäätöksenä nähtiin yhteiskunnan päätöksiensä sekä uusien koulutukseen kohdistuvien lainmuutoksien vaikuttavan sekä markkinatalouden näkökulmien, asiakas-keskeisyyden ja palvelujen muodostavan uudistunutta ja muuttunutta ajattelua. Kehitysideaksi muodostui opettajien näkemyksien ja liiketalouden osaamisen lisääminen sosiaali- ja terveysalan koulutuksen parissa tuotettavassa opiskelija-asiakkaan palvelutyössä.

Avainsanat	Asiakkuus, ammatillinen koulutus, SOTE-koulutusorganisaatio
------------	---

Author	Liisa Salo
Title	Concept of customer in social- and health care education, Scoping review
Number of Pages	49 pages + 7 appendices
Date	13.1.2024
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Master's Degree Program in Health Care business management
Instructors	Antti Niemi, Principal Lecturer
<p>Social and healthcare educational organizations role and status has changed. SOTE education organizations strive for a new, political form of higher education management and guidance through business and marketing, where today's management and effectiveness can be seen. In marketing, services and customers come to the fore in SOTE educational organizations.</p> <p>The purpose of this thesis is to find out the customer base of SOTE educational organizations. The goal is to produce information on why and in what contexts the concept of customer service is used. The thesis has been implemented using the scoping literature review method. As a subject area, customer service in social and health education organizations is still new, and based on preliminary searches, little researched information on the subject area has been found, for which scoping as a research method is well suited. A scoping literature review consists of concepts, the phenomenon to be studied, and key sources. In the scoping literature review, a sample was found based on the concepts, but the sample was limited to studies in social and health education. Five studies were selected as the final research material. Three of the articles were in Finnish and two in English. Finnish-language articles included a literature review, a data analysis based on group discussion, and a research report on vocational education. The English-language articles included a large international exploratory survey and a descriptive randomized comparative study.</p> <p>From the results of the research material, a view emerged on the realization of customer service in the SOTE educational organization. The goal was to aim for new functions, results, economic growth, competition, quality in teaching work and a rapidly produced workforce for the needs of practical nursing work. The student-client was defined as an investor in education. The challenges were felt to be that customership is an ethically wrongly justified term in human-oriented organizations and that the activity is the pursuit of benefits. In addition, it was stated that the students' views on the quality assessment of the teaching work and the teacher's activities were vague. As a conclusion, it was seen that society's decisions and new law changes affecting education have an effect, and the perspectives of the market economy, customer focus and services form a renewed and changed way of thinking. The development idea was to increase teachers' views and business knowledge in the student-customer service work produced in social and health education.</p>	
Keywords	Customer, occupational education, social and health care

## Sisällysluettelo

1 Johdanto	5
2 Tutkimuksen teoriatausta	7
2.1 Asiakkuuden, asiakaslähtöisyyden ja asiakashyödyn käsite	7
2.1.1 Asiakkuuden ja asiakaskeskeisyyden vaikutus yritysten ja organisaatioiden olemassaoloon	8
2.1.2 Asiakkuuden hyöty organisaatiolle	9
2.1.3 Asiakaslähtöisyys yksilön, kuntien ja SOTE-koulutusorganisaation tarpeissa	9
2.2 Opetus ja kulttuuriministeriö ohjaa SOTE-koulutusorganisaation toteuttamia tutkintoja	10
2.2.1 Ammatillinen perustutkinto	11
2.2.2 Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulu	12
2.2.3 Täydennyskoulutus, erikoisammattitutkinnot ja ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot	12
2.3. Aikuiskoulutus	14
2.3.1 Aikuiskoulutuksen historiaa	14
2.3.2 SOTE-koulutusorganisaation toiminta ja opiskelijaa huomioiva koulutus	15
3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	16
4 Opinnäytetyön toteutus	17
4.1 Tutkimusmenetelmänä kirjallisuuskatsaus	17
4.2 Kirjallisuuskatsauksen prosessi	18
4.3 Tietokantojen, hakutermien valinta ja Pico-menetelmä	19
4.4 Aineiston haku	20
4.4.1 Hakusanat	20
4.4.2 Tietokannat	21
4.4.3 Sisäänotto- ja poissulkukriteerit	23

	4
4.5 Aineiston valinta tietokannoista	24
4.6 Aineiston laadunarviointi	28
4.7 Aineiston sisällön induktiivinen analyysi	28
5 Tulokset	29
5.1 Asiakkuuden-käsite ja tavoite SOTE-koulutusorganisaatiossa	30
5.2 Opiskelija SOTE-koulutusorganisaation asiakkaana	35
6 Pohdinta	40
6.1 Tutkimustulosten pohdinta	40
6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	42
7 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	44
LÄHTEET	46
LIITTEET:	
1 Tutkimukseen valitut artikkelit	1-4
2 Laadunarvioinnin tarkistuslistat Hawkerin mukaan	5-7

# 1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon ala ja koulutusorganisaatiot ovat olleet useamman vuoden ajan suuressa muutoksessa. Sote-uudistuksen toteutus on ollut monivaiheista, haastavaa ja sen muutostavoitteet ovat liittyneet moniin organisaatioihin. Sote-uudistusta koskevat muutokset ovat liittyneet järjestelmätasoon, organisaatioihin sekä yksittäisiin ammattilaisiin ja muihin toimijoihin. Uudistuminen, muutokset, ilmeneminen voidaan nähdä eri tavoilla mikro-, meso- ja makrotasoilla. (Hujala ja Taskinen 2020:7). Asiakkuuden-käsite tunnetaan yleisesti sosiaali- ja terveys alla. Asiakkuus liitetään usein potilaskeskeiseen hoitotyöhön ja potilaan kohtaamiseen. Tässä työssä tarkastellaan asiakasnäkökulmaa, joka toteutuu sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön koulutus ja henkilöstön riittävyys sekä hyvä ammatillinen osaaminen ovat niitä asioita, jotka ovat sosiaali- ja terveysministeriön vastuutehtäviä. Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävä on antaa valtakunnallista ohjausta ja kehittää henkilöstövoimavaroja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten parissa. Ohjaus toteutetaan lainsäädännöllisen, kehittämisohjelmien, suositusten sekä avustusten menetelmillä. Opetus- ja kulttuuriministeriön tehtävä on toteuttaa ja noudattaa sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksia sekä lain toteutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023).

Tässä työssä tarkastellaan sosiaali – ja terveydenhuollon koulutusta ja sen parissa opiskelevia opiskelijoita, jotka toteuttavat eri tasoisia ja laajuisia ammatillisia tutkintoja. Ammatillisen koulutukseen liittyviä tutkintoja ovat perustutkinnot, ammatti-, erikoisammattitutkinnot sekä ammatilliset korkeakouluopinnot. Tavoitteena ammatillisessa koulutuksessa on pyrkiä edistämään ammatillista osaamista väestön parissa. Ammatillinen koulutus tähtää työelämän kehittämiseen ja osaamistarpeiden toteuttamiseen. Yhteiskunnallisesti ammatillisella koulutuksella on suuri merkitys työllisyyden edistäjänä. (Peda.net 2023).

Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa, hoitotyön kansallisessa toimintaohjelmassa nostetaan esiin terveydenhuollon koulutuksen kehittämistarpeita. Kehittämistarpeina on huomioitu asiakaskeskeisyyden näkökulma ja asiakkuuden hallinnoinnin ymmärtäminen, jota koulutusorganisaatioiden on järjestettävä opinoissaan. Raportissa määritellään hoitotyön toimintatapojen kehittämistä asiakaskeskeisiksi ja huomioiden toimintaympäristönsä kanssa verkostoituminen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012,14).

Palvelut ja hoitotyö ovat julkisen sektorin, kuntien palvelujen kehittämisen tavoitteissa. Näitä asioita on kehitettävä myös ammatillisen koulutuksen organisoinnissa ja toteutuksessa. Ammatillista sosiaali- ja terveysalan koulutusta tarjoavalla taholla se tarkoittaa palvelujen ja asiakkuuden osaamista. Koulutuksessa ja sen sisällöissä nousee tulevaisuudessa määritelmä ”*geneerinen taito*”, joka tarkoittaa sellaisia taitoja, mihin tahansa työhön voidaan soveltaa. Nämä taidot tarjoavat meille muuttuvissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä enemmän liikkumavaraa ja luovat taitoja kohdata ihmisiä ja toteuttaa yhteistyötä työelämän alueilla. (Hujala ym. 2020, 226).

Sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatiot toteuttavat uudistunutta ja tavoitteellista kehittämistyötä kansallisten toimintaohjeiden mukaisesti. Verkostoituminen työelämän kanssa ja hoitotyön toimintatapojen ja kouluttamisen muutos vaatii sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatiolta uusia menetelmiä. Koulutuksen menetelmissä voisi huomioida tämän ”*geneerisen taidon*”, joka voisi tarkoittaa sitä, että opiskelijalla olisi oma-kohtainen kokemus olla asiakkaana ja se toisi näkökulmaa siihen, miten toimia asiakaslähtöisesti potilastyössä.

Sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatiossa nähdään strategiasuunnitelmien sisällössä asiakaskohtaamisen tavoitteita ja siihen tähtäviä toimintoja. Tästä esimerkkinä Espoon koulutusyhtymä Omnian strategiatavoite, jossa Omnian arvopohjassa on mainittu asiakkaan nimikkeellä (eli opiskelijan, oppijan) onnistumissuunnitelma. Onnistumissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan eli opiskelijan kanssa. Suunnitelmassa haetaan ratkaisuja oppijalle, jossa oppijan omista lähtökohdista lähtöisin edistetään oppimista ja onnistumista. (Omnia, 2023).

Terveydenhuollon koulutusorganisaatiot saattavat käyttää asiakkuuden termiä puhuesaan opiskelijasta, oppijasta. SOTE-koulutusorganisaatioissa opiskelijasta, oppijasta on tullut asiakas, roolit ovat oppilaitoksessa, opettajilla sekä opiskelijoilla, oppijoilla muuttuneet ja oppilaitoksien aikaisempi historia opetusta tuottavana organisaationa saanut uudenlaisen näkökulman. Korkeakoulujen markkina-ajattelussa koulutusinsti-tuutiot nähdään yrityksinä, opiskelijat koetaan asiakkaina ja opettajat asiakaspalvelijoina. (Plamberg ja Jauhiainen 2021, 79).

Asiakkuutta Sosiaali- ja terveysalan koulutusorganisaatioissa on tutkittu melko vähän ja pyrin tämän työn avulla selvittämään mahdollisia aikaisempia julkaisuja aiheeseen liit-

tyen. Tässä työssä tarkoituksena on selvittää, Sosiaali- ja terveystieteiden koulutusorganisaatioiden asiakkuutta. Tavoitteena on löytää aikaisempia julkaisuja asiakkuuden käsitteen soveltamisesta Sosiaali- ja terveystieteiden koulutusorganisaatioissa. Käytän tässä työssä sosiaali- ja terveydenhuollon oppilaitoksesta nimitystä SOTE-koulutusorganisaatio sekä opiskelijasta, oppijasta nimitystä opiskelija.

## 2 Tutkimuksen teoriatausta

### 2.1 Asiakkuuden, asiakaslähtöisyyden ja asiakashyödyn käsite

**Asiakkuus.** Asiakkuuden-käsite liitetään kaupalliseen sekä myynnilliseen toimintaan, jossa kohtaavat myyntiorganisaatio, että asiakas. Asiakkuus koetaan asiakkaan ja yrityksen väliseksi prosessiksi. Prosessi koostuu asiakaskohtaamisista, jonka aikana tapahtuu arvontuotantoprosessi yrityksen ja asiakkaan välillä. Tämän aikana tapahtuu resurssien vaihdantaa. Resursseilla tarkoitetaan tiedon, tunteiden ja tekojen vaihdantaa, jotka tapahtuvat asiakkaan ja yrityksen välillä. (Hakovirta 2008:9).

Asiakkuus määritellään markkinointiajattelun näkemysten mukaan. Näkökulma asiakkuuteen on saanut uuden suunnanmuutoksen nykypäivänä, jossa yritystä pidetään eräänlaisena markkinointiorganisaationa, jolla tulee olla yhteys asiakkaaseen ja jota ilman se ei voi toimia. Asiakkuutta on pidetty ja sillä on koettu olevan merkitystä kilpailussa menestymiseen. Terveyspalvelualan parissa perinteinen yritysmaailman asiakkuus-käsite ei kuitenkaan ole täysin selkeä. Terveyspalvelun rahoittaja ja järjestäjä saattavat palvelunkäyttäjä-asiakkaan lisäksi, liittää myös terveyspalvelujen toiminnan mukaan, joka on poikkeavaa tavanomaisesta asiakastoiminnasta. Yleensä ottaen asiakkuutta on pidetty terveyspalveluissa muusta liiketoiminnasta poikkeavana. (Veikkola 2016, 11).

**Asiakaslähtöisyys.** Asiakaslähtöisyyden määritelmää voidaan katsoa kahdesta eri näkökulmasta, terveydenhuollon ja liiketoiminnan. Terveystieteiden näkökulmassa kohdataan asiakas yksilönä ja ihmisarvoisena riippumatta terveydellisistä ongelmista. Liiketoiminnassa yritykset suuntaavat näkökulmansa tuotokeskeisyydestä asiakaskeskeisyyteen ja sen saavuttamiseen. Asiakkaan roolin ymmärtäminen liiketoiminnassa on asiakaslähtöisyyttä. (Veikkola 2016, 11).

**Asiakashyöty.** Asiakashyöty-käsitteen sijasta liiketoimintakirjallisuudessa on pyritty käyttämään arvokäsitettä. Perinteisesti asiakasarvolla tarkoitetaan yrityksen luomaa arvoa asiakkaalle. Asiakashyöty-konseptia ajatellen, liiketoiminta-ajattelussa on pyritty kuvaamaan asiakkaalle tuotettua arvoa sekä liiketoimintaan perustuvaa hyötyä. Asiakashyödyn katsotaan kuitenkin olevan hyvin samankaltainen merkitykseltään kuin asiakasarvon, erona koetaan kuitenkin asiakkaalle tarjottavan arvon olevan enemmän rahallista eli taloudellista arvoa. (Veikkola 2016, 11).

### 2.1.1 Asiakkuuden ja asiakaskeskeisyyden vaikutus yritysten ja organisaatioiden olemassaoloon

Asiakkuudesta on tuotettu paljon kirjallisuutta eri liiketalouden julkaisuissa. Asiakkuuden tutkimukset puolestaan keskittyvät suurimmalta osin organisaatioihin, asiakasprofiili-tutkimuksiin ja asiakastytyväisyyden näkökulmiin. Asiakkuudesta ja sen liitoksesta SOTE-koulutusorganisaatioihin löytyy julkaisuja niukasti. Asiakkuuden käsitettä tulisi näin peilata monen lähtökohdan kautta. Asiaa voidaan lähestyä katsomalla asiakkuutta työelämälähtöisesti, markkinoinnillisesti, myynnillisestä, tuloksellisesta näkökulmasta, arvoa ja varallisuutta tuovana tai vaikka sidosryhmän jäsenen kokemuksista eli asiakastytyväisyyden lähtökohdista. Teoreettinen asiakkuuden näkökulma voi myös muodostua tietyn tiedekunnan tai toimialan näkökulmasta. Asiakslähtöisyyttä käsitteenä on monella eri tavalla mahdollisuus käsitellä. (Hujala ym. 2020, 243).

Asiakkuutta voidaan tässä työssä pohtia yrityksen ja organisaation kautta ja millaista lisäarvoa sen avulla voidaan tuottaa. Kirjallisuudesta nousee esiin yrityksen päätehtävän pohdinta *”mitä tai ketä varten yritys on olemassa”*. Tavoitteena on löytää näkökulmia ja toiminnan ydin yhteisestä toiminnasta. Keskustelu rahasta, sen tulisi olla toissijaista, enemmän olisi syytä pohtia olemassaolon tarkoitusta. Yrityksen tarkoituksena on osakeyhtiölain mukaan voiton tavoittelu. Merkittävää on kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, millä tavoilla voittoa tavoitellaan. Voiton syntyminen vaatii oikeiden asioiden tekoa. Asiakkaan olemassaololla on merkityksensä ja se varmistaa yritykselle sen, että yritys on olemassa juuri häntä varten. (Korkiakoski 2023, 18). Yrityksen johdolla pitää olla valmiutta tähdätä uudenlaiseen, dynaamiseen ja asiakaskeskeiseen toimintamalliin, jonka ratkaisut ovat pitkäkestoisia. (Korkiakoski 2019, 33). Tämän myötä myös SOTE-koulutusorganisaatiossa asiakkuus ei tule näkyä vain hetkellisenä toteutuksena vaan se on kiteytettynä organisaationsa strategiaan.

## 2.1.2 Asiakkuuden hyöty organisaatioille

SOTE-koulutusorganisaation liiketoiminta sekä yritysmaalimaan suuntaavaan toimintamalliin liittyvä näkökulma on avain SOTE-koulutusorganisaation yritysmaailmaan tähtävälle toiminnalle. Muutosta ohjaavat poliittiset päätökset ja työelämästä nousevat tarpeet. Asiakkaan tai organisaation ydinhyöty tai -etu on juuri se asia, miksi asiakas tai organisaatio on ryhtynyt toimenpiteisiin ja toiminnallaan yrittää löytää ratkaisua ongelmaansa. Asiakas tai organisaatio hakee ratkaisua mm. tuotteiden, palvelujen tai toimintojen kautta ongelmalleen. (Rissanen 2005, 21). Asiakkuuden hyöty tuo myös mahdollisuuksia organisaatiolle ja sen huomioiminen luo turvaa organisaation kehityksen jatkuvuudelle. Yrityksien tulisi painottaa ja kehittää asiakaskeskeisyyttä. Nykypäivänä muutosta tapahtuu laajasti ja vahoissa asetelmissa pysyvä toiminta asettaa organisaatiolle uhan olemassaololle. (Gerd 2016,16).

## 2.1.3 Asiakaslähtöisyys yksilön, kuntien ja SOTE-koulutusorganisaatioiden tarpeissa

Asiakkuudessa tulee huomioida, että yksilön ja yksilökeskeisyyden avulla voidaan rakentaa hyvää yhteistyötä. Yksilön huomioiminen on yrityksen toiminnalle ja olemassaololle sen kulmakiviä. Asiakaskokemus ja asiakkuuden merkitys on kasvanut suureksi huomion kohteeksi useiden yritysten strategioissa. Ymmärrys, siitä millainen merkitys asiakkaan henkilökohtaisella kohtaamisella on ja miten eri kohtaamisessa olevat kokemukselliset tilanteet on koettu, vaikuttavat koko asiakassuhteeseen. Tästä monet yritykset ovat erityisen kiinnostuneita ja pitävät asiaa asiakkuus ajattelussaan tärkeänä omalle toiminnalleen. (Varnali 2018,1).

Asiakaslähtöisen palvelun kouluttaminen kuuluu Sote-uudistukseen. Koulutuksen sisällöissä ja menetelmissä on löydyttävä tapoja ohjata opiskelijaa huomioimaan asiakas. Palveluiden kehittäminen on tällä hetkellä yksi tärkeä osaamisen painotus koulutuksessa. Asiakasnäkökulmat on huomioitava kaikessa kehittämisessä. (Reilio 2017, 7). Asiakaslähtöinen palvelu lähtee liikkeelle parhaimmillaan tarpeista ja toiveista, jotka ovat asiakkaalta peräisin. Asiakas nähdään myös toiminnan kohteena, jossa hän ei ole enää objektina, vaan hänet määritellään tasa-arvoiseksi ja voidaan pitää subjektina. Asiakas myös osallistuu häntä koskevaan päätöksentekoon tasavertaisena. (Hujala ym. 2020, 243).

Asiakkuus kohdataan hoiva-alalla potilas eli asiakastyössä sekä SOTE-koulutusorganisaatioissa. Asiakkuuden kehittäminen ja sen käyttöönotto on ollut julkisena ja yleisenä tavoitteena. Tästä esimerkkinä Helsingin, Espoon, Vantaan, Tampereen, Turun ja Oulun toteuttama elinkeinoelämän tutkimus- ja kehittämissyhteisön toiminta ”Avoin osallisuus ja asiakkuus -hankkeessa”. Kaupunkien tavoitteena on ollut mm. asiakaslähtöisyyden lisääminen, markkinoiden monimuotoisuus, palvelujen parantaminen, tuottavuuden sekä kilpailukyvyn lisääminen. (6Aika 2015). Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. (Hakulinen ym. 2012, 262). Yrityksen olemassaololle ja toimivuudelle on omat vaikuttavat tekijät, myös se millaisessa toimintaympäristössä luotu asema on. (Korkiakoski 2023, 18). Tätä ajattelua voisi soveltaa hyvin SOTE-koulutusorganisaatioon, sillä sen vahva rooli vaikuttajana SOTE-toimintaympäristössä osaamisen ja ammatillisen toiminnan tuottajana on merkittävä. SOTE-koulutusorganisaatiot ovat tämän huomioineet ja pyrkivät siten käyttämään omaa asemaansa asiakkuuden tavoitteen saavuttamiseksi.

## 2.2 Opetus- ja kulttuuriministeriö ohjaa SOTE-koulutusorganisaatioiden toteuttamia tutkintoja

Sosiaali- ja terveysalan koulutusta järjestävät tahot ovat organisoitu hierarkisesti ammatillisen koulutuksen parissa. Hierarkiassa painottuvat osaamisen vaativuus ja opintojen laajuus. Sosiaali- ja terveysalan eri koulutusorganisaatiot kuuluvat Suomen kansalliseen koulutusjärjestelmään. Koulutusjärjestelmään sijoittuvat tutkinnot, osaamisen kokonaisuudet sekä tutkintojen oppimäärät. Tutkinnot ovat määritelty ja jaoteltu kahdeksaan eri vaativuustasoon. Tutkintojen sisällöissä, eli viitekehyksissä tavoitteena on kuvata vertailukelpoisella ja yhdenmukaisella tavalla edellytyksiä, mitä osaamiselta vaaditaan, kuten esimerkiksi tietoa, taitoa ja pätevyyttä. Näiden kuvailujen perusteella vertailua osaamisen tasosta voidaan osoittaa eri tutkintojen välillä. Opetus- ja kulttuuriministeriö vastaa Suomen tutkintojen viitekehuksesta sekä lainsäädännön määrittelemisestä tutkintojen ja oppimäärien osalta. Euroopan parlamentin neuvosto on luonut suosituksen eurooppalaisesta viitekehuksesta, jota Suomi noudattaa painottaen elinikäisen oppimisen edistämistä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023).

Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. Terveystieteiden tutkimuskeskuksesta on asiakkuus. Suomessa toteutettu SOTE-terveydenhuollon koulutus on maailmassa arvostettua ja osaavaa. Koulutus perustuu myös työmarkkinoilta

saatuun palautteeseen, jossa osaaminen on keskiössä. Osaaminen luo hyvää menestystä alalla. Työelämä muuttuu ja vaatimukset sen myötä. Osaamista tarvitaan ja uusia osaamisen alueita syntyy jatkuvasti. Tarvitaan osaamista eri aloilta ja niiden soveltamista toisiinsa. (Kettunen ym. 215, 4).

SOTE-koulutusorganisaatiot luokitellaan kahteen eri hierarkkiseen tasoon. Osa SOTE-koulutusorganisaatioista toteuttaa ammatillista perustutkintoa ja osa korkeakoulun opetusta; ammatti- ja ylempää korkeakoulututkintoa. Kumpaakin oppilaitosta ohjaa lainsäädännölliset määritelmät tutkintojen toteutuksesta. SOTEn ammatillista perustutkintoa ohjaa opetus- ja kulttuuriministeriön kansalliset tutkinnon sisällöt. Opetus- ja kulttuuriministeriön asetuksella säädetään myös SOTEn ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteessa olevista tutkinnoista. (Finlex 2017). Tutkinnon sisällöt kuin koulutukseen liittyvä rahoitus määräytyvät opetus- ja kulttuuriministeriön laatimien osaamisen tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi sen tehtävänä on muodostaa lakeja, asetuksia ja toteuttaa ohjeita sekä budjettivarojen käyttöön liittyviä asioita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023). SOTE-ammattikorkeakoulujen koulutusta ohjaa Euroopan parlamentin ja neuvoston ammattipätevyysdirektiivit. Direktiiveissä mm. määritellään sairaanhoitajan, joka vastaa yleissairaanhoidosta, hänelle kuuluva ydinosaaminen. Tutkinto perustuu siten Euroopan laajuisiin direktiiveihin. (Ammattikorkeakouluun.fi).

### 2.2.1 Ammatillinen perustutkinto

SOTE-terveydenhuollon ammatillisen perustutkinnon, **lähihoitajan-tutkinnon**, voi aloittaa peruskoulun suorittamisen jälkeen. Tutkinto antaa ammatilliset perusvalmiudet erilaisiin hoitotyön ammattitehtäviin. Opetus- ja kulttuuriministeriön mukaisesti tavoitteena on kehittää ammatillista osaamista ammatillisen koulutuksen avulla sekä lisätä ja kehittää opiskelijan, yksilön kasvua sivistyneeksi ihmiseksi sekä jäseneksi yhteiskuntaan. Lisäksi koulutuksen avulla pyritään kehittämään työelämää sekä vastata tuleviin osaamisen tarpeisiin huomioiden yrittäjyyden mahdollisuus työelämässä. Ammatillinen koulutus pyrkii tukemaan elinikäisen oppimisen mahdollistumista. Lähihoitajan ammatillisessa perustutkinnossa tutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2023).

## 2.2.2 Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulu

SOTE- ammattikorkeakoulutus tähtää mm. **sairaanhoidaja AMK -tutkintoon**. SOTE- ammattikorkeakouluun haetaan ylioppilastutkinnolla tai aikaisemman SOTE-alan ammattitutkintotodistuksella. Hakiessa esim. sairaanhoitajan, (SOTE- ammattikorkeakoulun parissa useita aloja). Sairaanhoidajan AMK-tutkinnossa ammatillista asiantuntijuutta painotetaan. Tutkinto on 180 op (opintopistettä laajuudeltaan). Tutkinto on määritelty kansallisesti. Tutkinnossa suoritetaan laajasti eri osa-alueita kuten esim. ammatillisuuden, eettisyyden, asiakaslähtöisyyden ja kommunikoinnin osa-alueet. Moniammatillisen toiminnan ymmärtämisestä ja yksilön sekä ryhmän terveyden edistämisestä. Tutkinnossa myös johtaminen, päätöksenteko, yrittäjyys, kehittäminen, tutkimustyön ymmärtäminen, laadun varmistus, palvelujärjestelmän ymmärtäminen ja sekä turvallisuuden näkökulmat potilastyössä ovat osana kokonaisuutta. Lisäksi sairaanhoitajan ammattitutkintoon kuuluu myös erikoisalan tai erikoisosaamisen opintokokonaisuus, joka on 30 opintopisteen laajuinen. Tutkinnon kesto on noin 3,5 vuotta. (Ammattikorkeakouluun.fi)

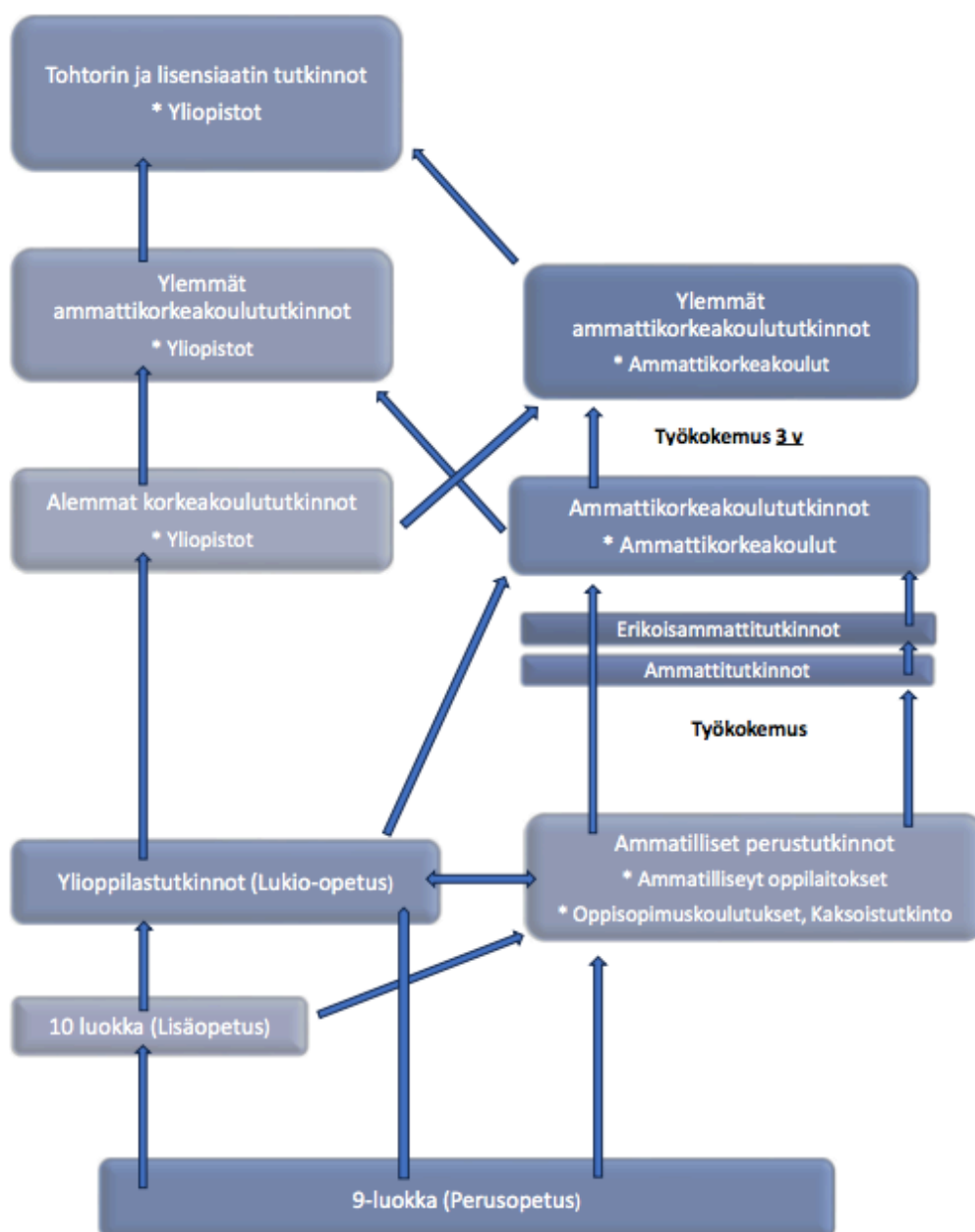
## 2.2.3 SOTE-alan täydennyskoulutus, erikoisammattitutkinnot ja ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot

Asiantuntijuutta ja jatkuvaa kouluttautumisen tarvetta esiintyy SOTE-alan hoitotyön eri organisaatioissa. Työelämän tarpeet ammattitaidon lisäämiseksi ohjaavat täydennyskoulutuksien toteutusta. Täydennyskoulutukset voivat olla lyhytkoulutuksia tai pidempiä, räätälöityjä asiakastarpeen mukaisia koulutuksia.

Erikoisammattitutkinnossa työelämän tarpeet nousevat ja määrittävät tarvittavaa osaamista. Erikoisammattitutkinto on monialaista osaamista ja syvällisempää kuin perusammattitutkinnon osaaminen. Erikoisammattitutkintojen laajuus on vaihtelevaa, 160 osaamispisteestä aina 210 osaamispisteeseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023). Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot liittyvät korkeakoulujen opintoihin. Nämä tutkinnot SOTE-alalla tarjoavat asiantuntija ja johtotehtävistä kiinnostuneille opintoja. Lisäksi joissain työorganisaatioissa koulutusvaatimukset virkatyötehtäviin saattavat vaatia korkeampaa ja osaavampaa koulutusta. Esimerkiksi maisteritutkinnon suorittamista, jonka ylempi korkeakoulututkinto mahdollistaa. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto tarjoaa mahdollisuuden oman osaamisen syventämiseen suoritettuna perustutkinnon sekä han-

kitun työkokemuksen jälkeen. Lisäksi ylempi ammattikorkeakoulututkinto luo mahdollisuuden julkisiin virkoihin ja tehtäviin samalla tavalla kuin yliopistossa suoritettu maisterin tutkinto. Ylempi ammattikorkeakoulu tutkinto on laajuudeltaan 90 opintopistettä. (Kettunen ym. 215, 5).

Kuva 1. Koulutusjärjestelmä ja polku ammatillisiin tutkintoihin Peda.net mukaillen



Peda.net mukaan polku ammatilliseen koulutukseen voi olla monivaiheinen. Eri vaihtoehdot tarjoavat opiskelijalle erilaisia mahdollisuuksia ammatillisiin opintoihin. Opiskelija ohjaa aiemmat opintosuoritukset, sekä omat toiveet hakeutumisessa.

## 2.3 Aikuiskoulutus

Aikuiskoulutuksen tavoitteet ovat aikuiskasvatuksen kuin elinikäisen oppimisen ja työelämän tarpeissa. Tavoitteet jalkautuvat monimuotoisiin toimintaympäristöihin; institutioihin, organisaatioihin, erilaisiin verkostoihin, virtuaaliympäristöihin kuin eri sosiaaliin, yhteiskunnallisiin liikkeisiin ja järjestöihin. Oppimista pidetään nykypäivänä kollektiivisena, yhteistoiminallisena kuin yksilöllisenä prosessina. Oppiminen organisoituu aikuiskoulutuksen ulkopuolelle yhä enemmän työhön ja arkeen. Työelämä tarpeet, oma osaamisen lisääminen ja kiinnostus saattavat olla monen aikuiskoulutusta haluavan opiskelijan tavoitteena opinnoille. Lisäksi organisaatiot haluavat kehittää työntekijöitään järjestäen organisaation sisällä koulutuksia. Tämän myötä kysyntä on kasvanut koulutuksen järjestämisessä. Markkinoille tulevat uudet organisaatiot, jotka tavoittelevat opiskelijoita ja tuloksellista toimintaa koulutustoteutuksien saralla. Koulutusta tarjoavien yritysten lukumäärä on lisääntynyt. Osa yrityksistä voi olla yksityissektorin parissa toimivia koulutusalan järjestäjiä ja osa toimii julkisen sektorin parissa. Monet yksityiset yritykset pyrkivät järjestämään omia koulutuksia ja muut organisaatiot tarjoamalla henkilöstökoulutuksia. Tavoitteena henkilöstökoulutuksille on lisätä työelämään liittyvää osaamista, johtuen yrityksen nopeasta ja jatkuvasta muutoksesta. (Järvinen 1999, 100).

### 2.3.1 Aikuiskoulutuksen historiaa

Katsoessa historiaa taaksepäin Euroopan maissa on toteutunut kaksi väylää aikuiskasvatukselle, yleissivistävä aikuiskasvatuksen väylä eli nk. vapaa sivistystyön sektori sekä ammatillisen koulutuksen väylä. (Järvinen 1999, 100). Työelämä on aina ohjannut ammatillisen koulutuksen suuntaa ja kehittymistä. Ammatillinen koulutus syntyi jo ennen maailmansotaa ja sen kehitystä siivitti muuttuneet tilanteet työelämässä. Aikuiskasvatuksen kehitys liittyy 1800-luvulla voimistuneisiin yhteiskunnallisiin muutosprosesseihin. Tällaiset muutokset olivat teollistuminen, työväenliikkeen nousu, kaupunkien voimakas kasvu ja kansallisvaltion rakentaminen. Lisäksi kansalaisliikkeet ja poliittiset

tahot vahvistivat jäsentensä identiteettiä. Tämä vaikutti yhteisen historian ja tulevaisuuden kartoittamiseen. Aikuiskasvatuksen eurooppalaiset juuret ovat tässä synnyssä. (Järvinen 1999, 100).

Ammatillisesta aikuiskoulutuksesta mainitaan, että muutos ennen maailmansotaa edeltäneestä pikakoulutuksen ajasta on suuri. Tästä ajasta on edetty 70-luvun alun suureen rakennemuutoksen kauteen, jossa jälkiteollisuus ja sen rakenteet ovat eläneet haasteista aikaa. 70-luvulla perustettiin akuutteihin koulutustarpeisiin uusia väliaikaisia ammatillisia kurssikeskuksia. Väliaikaisuus oli vain sen aikaisten koulumiesten ajatuksia, mutta toiminta jäi kuitenkin pysyväksi ja tuotti mm. paljon tutkimuksellista tietoa. Ammatillisilla aikuiskoulutuskeskuksilla on ollut hallinnollisesti monta johtavaa organisaatiota. Pikakoulutusaikana vastuussa oli sosiaaliministeriö, teollisuusministeriö, kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriö, kun ammattikasvatushallitus oli samaan aikaan muodostumassa. Tämän jälkeen toimintaa ovat jatkaneet ammattikasvatushallitus jälkeä päin nimitystä käyttävä opetushallitus, opetusministeriö sekä työministeriö noin kahden vuosikymmenen ajan. (Varmola 1998, 251).

Työelämän kehitys vaikutti vahvasti ammatilliseen koulutukseen. Valtioneuvoksen päätös vuodelta 1988 toi esille ammatillisen aikuiskoulutuksen kehittämisen tarpeen. Tässä päätöksessä vaadittiin työelämän tarpeisiin vastaamista aiempaa paremmin. Koulutusjärjestelmän kehittämällä katsottiin olevan muutosta tuova ja yhteiskuntaan luova vaikutus. Vaikutus näkyisi työvoiman pätevyudessa ja työhön valikoitavuudessa. Koulutusjärjestelmän toimivuuden kannalta aikuiskoulutuksen kehittymistä pidetään yhteiskunnallisten muutosten lisäksi myös välttämättömänä. (Salmela 1991,19).

Työelämän tarpeita on ajateltu jo kauan aikaa sitten. Jatkuva kehitys ja elinikäisen oppimisen näkökulmaa on pohdittu alan kehittymisen osalta. Elinikäisellä koulutuksella on keskeinen asema tulevaisuudessa, nyt elämme siirtymää sukupolvien välillä, jossa uusi sukupolvi tulee toteuttamaan elinikäistä kouluttautumista. (Salmela 1991,19).

### 2.3.2 SOTE-aikuiskoulutusorganisaation toiminta ja opiskelijaa huomioiva koulutus

Ammatilliseen koulutukseen panostetaan tällä hetkellä eniten, panostus näkyy mm. koulutuksen uudistuksena, uutena reformina, joka otettiin käyttöön 2018 vuoden alusta. Opetus- ja kulttuuriministeriön raportissa on mainittu, että keskeiset uudistukset jatku-

van oppimisen näkökulmasta liittyvät yksilöllisiin opintopolkuihin ja niiden toteuttamiseen, osaamisperusteisiin ja asiakaslähtöisyyden huomioimiseen. Ammatillisen koulutuksen uudistus palvelee yksilöitä ja seuraa yksilöiden työuraa, joka vaiheissa. Opiskelijalle laaditaan yksilöllinen opintopolku, jota varten toteutetaan ”henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma”. Suunnitelmassa sovitaan yhdessä opiskelijan kanssa, miten oppimisen tavoitteet asetetaan sekä osaaminen saavutetaan. Lisäksi huomioidaan opiskelun toteutuksen menetelmät ja sijainti. Tuen, ohjauksen tarve kartoitetaan ja pohditaan millaista opetusta opiskelija tarvitsisi, jotta osaamistavoitteet saavutetaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 25). Tarkasteltaessa SOTE-koulutusorganisaation opiskelijan asiakkuutta esiin nousee muitakin näkökulmia. Opiskelijan asiakkuus voidaan kokea myös haasteellisena, eriarvoisuutta tuottavana, jolla voisi olla vaikutusta muihin opiskelijoihin. Yksilönä ja toimivana asiakkaana opiskelija voidaan kokea yksilöllisten saavutusten tavoittelijana. Tällöin opiskelijasta muiden opiskelijoiden joukossa ei muodostuisi tasavertaista korkeakoulu yhteisön jäsentä, vaan opiskelija saatettaisiin kokea tällöin kaupan-käyntisuhteen osapuolena. (Plamberg ym. 2021, 86).

Haasteista huolimatta, SOTE-koulutusorganisaatioiden tehtävä on tarjota erilaisia hoitotyön koulutuksia. Tavoitteena on vastata yhteiskunnallisiin tarpeisiin sekä sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistuksiin. Tarpeisiin vastaaminen vaikuttaa myös koulutukseen liittyvään rahoitukseen. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmän väliraportissa mainitaan, että Valtio ja kunnat rahoittavat koulutusjärjestelmille noin 1,1 miljardilla euroa pääasiassa aikuisille/tutkinnon suorittaneille suunnattuja koulutuksia. Suurin osa näistä koulutuksista ovat ammatillista koulutusta (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 22). Tavoitteena on Sote-alan koulutuksessa saavuttaa osaamista laaja-alaisesti. Painotuksessa ovat asiakkuuden, palvelujen, vuorovaikutuksen, kohtaamisen, eettisen toiminnan, terveyden, sairauden, teknologian, robotisaation, digitalisaation sekä tietoturvan ja -suojan liittyvät tekijät. Toimiminen sosiaali- ja terveysalalla vaatii vahvaa osaamista sekä asiantuntijatyötä. Koulutuksen järjestäjien tulee huomioida nämä asiat kehittäessään toimintojaan. (Koivisto ym. 217, 5.)

### **3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää SOTE- koulutusorganisaatioiden asiakkuutta. Tavoitteena on tuottaa tietoa, miksi ja millaisissa yhteyksissä asiakkuuden käsitettä käytetään. Tämä tutkimus rajataan käsittelemään vain SOTE-koulutusorganisaation parissa tapahtuvaa ammatillista koulutusta.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä asiakkuuden käsitteellä tavoitellaan Sote-koulutusorganisaatioissa?
2. Miten opiskelija määrittää Sote-koulutusorganisaation asiakkuudessa?

## 4 Opinnäytetyön toteutus

### 4.1 Tutkimusmenetelmänä kirjallisuuskatsaus

Tutkimus toteutetaan Scoping kirjallisuuskatsauksena. Scoping katsaus on yksi laadullisen tutkimuksen menetelmistä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään todellisen tilanteen, elämän kuvaamiseen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kokonaisvaltaiseen kohteen tutkimiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Laadullisen tutkimuksen prosessi voidaan tulkita jonkinlaiseksi oppimisprosessiksi, jota tutkija toteuttaa työstäessään tutkimustaan. Prosessissa pyritään koko tutkimuksen ajan kasvattamaan ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. (Valli 2018, 79). Laadullinen tutkimus perustuu myös induktiiviseen analyysiin, jossa aineistoa tarkistellaan yksityiskohtaisesti sekä monipuolisesti. Sitä mikä on tärkeää ei määrää tutkija vaan kerätty aineisto. (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

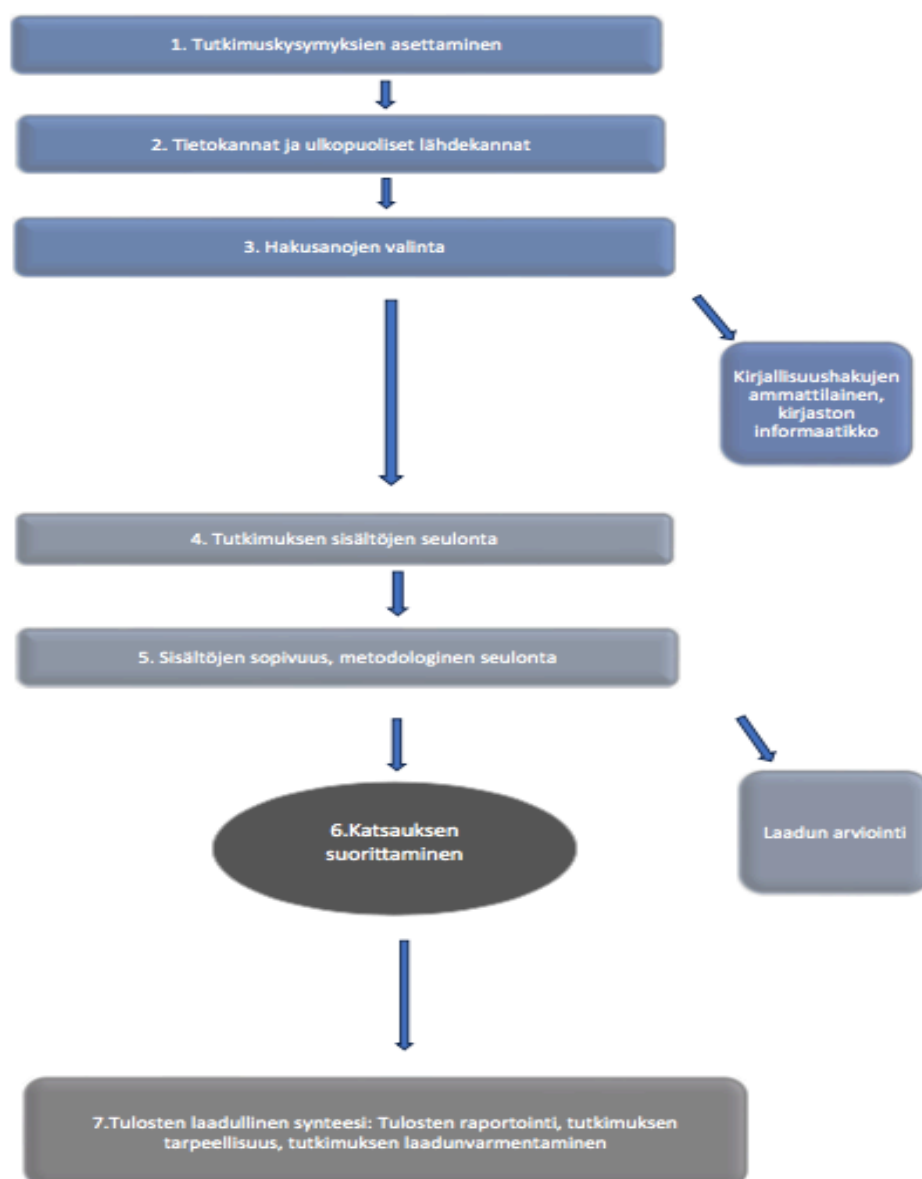
SOTE-koulutusorganisaatioiden muutos enemmän yritysorganisaation tyyliksi herättää kysymyksiä. Kirjallisuudesta löytyvä aineisto näyttäisi tuovan tietoa aiheesta osittain. Aiheen rajausta SOTE-koulutusorganisaation ammatillisiin opintoihin kuvaa selkeämmin SOTE-koulutusorganisaation parissa tapahtuvaa muutosta. Aiheen ollessa uusi, tarkastelu kirjallisuuskatsauksen menetelmällä on hyvä aloitus tutkiskeluun. Tässä työssä Scoping-menetelmän valinta soveltuu parhaiten. Scoping-katsaus pyrkii olevista käsitteistä, tutkittavasta ilmiöstä, keskeisistä lähteistä ja tiedon luonteesta luomaan nopeasti selkeän ymmärryksen. Scoping-katsausta voidaan soveltaa erityisesti silloin, kun tutkimuskohteesta ei ole aikaisempaa katsausta tai tutkimus on monimutkainen tai monimuotoinen. (Stolt ym. 2015,11). Tutkimusmenetelmänä kirjallisuuskatsaus kartoittaa myös olemassa olevan kirjallisuuden hyödyntämällä avainkäsitteitä. Scoping-katsaus eli scoping review voidaan menetelmänä liittää kuvailevaan kirjallisuuskatsaukseen. Kuvailevan kirjallisuuskatsauksen aineistoa ja sen valintaa ei ole tiukasti rajattu. Tutkimuskysymykset joustavat ja antavat enemmän mahdollisuuksia, kuin mitä muut kirjallisuuskatsaukset. (Marjamaa ym. 2022). Tutkittavaa ilmiötä siten voidaan kuvata laajalaisesti ja tarvittaessa voidaan ilmiön ominaisuuksia luokitella. (Salminen 2011, 6).

Scoping-katsaus vastaa siis paremmin kysymyksiin kuin systemaattiset kirjallisuuskatsaukset. Scoping-katsaus soveltuu hyvin vastaamaan tämän työn tutkimuskysymyksiin.

## 4.2 Kirjallisuuskatsauksen prosessi

Kirjallisuudesta nousee kirjallisuuskatsausta kuvaileva prosessi Finkin (2014) mallin mukaisesti. Tämä prosessikuvaus soveltuu hyvin tässä työssä ja selkeyttää hyvin kuvailevan kirjallisuuskatsauksen eri vaiheet.

Kuva 2. Kirjallisuuskatsaus etenee Finkin mallin mukaisesti



Prosessi on systemaattisesti etenevä, jossa jokainen vaihe erotellaan aloittaen tutkimuskysymyksen asettamisesta ja päättyen tulosten laadulliseen synteisiin.

Fink jakaa tutkimusprosessin seitsemään eri vaiheeseen, joista **ensimmäinen** vaihe on tutkimuskysymyksen asettaminen. **Toiseksi** vaiheeksi hän nostaa tietokannat sekä muut lähteet. **Kolmas** vaihe ovat hakutermit, joilla varmistetaan se, että hakutermit ovat oikeat sekä pyrkivät vastaamaan tutkimuskysymyksiin kattavasti. **Neljäs** vaihe, jossa seulotaan ja rajataan sopivat sisällöt tutkimukseen. Tässä seulussa huomioidaan tutkimuksien aikajakso sekä huomioitavat eri kieliset tutkimukset, jotka voivat soveltua tutkimukseen. **Viides** vaihe sisältää laadun arvioinnin. Tässä vaiheessa asetetaan metodologinen seula, jolla erotellaan artikkelit niin, että ne täyttävät tieteelliset kriteerit. **Kuudentena** vaiheena toteutuu katsauksen suorittaminen. **Seitsemäs** vaihe eli viimeisenä, muodostetaan tuloksista laadullinen synteesi. Tässä synteessissä tavoitettu ja kerätty tieto raportoidaan, todennetaan tutkimuksen tarpeellisuus ja kuvataan tutkimuksen laadullisuus ja mainitaan millaisia, tutkimuksia on löydetty. (Fink 2014, 3).

#### 4.3 Tietokantojen, hakutermin valinta ja Pico-menetelmä

Kirjallisuuskatsaus perustuu huolelliseen hakuprosessiin, jossa tavoitellaan perusteltava ja hyvin suunniteltu tutkimustapa. Lisäksi pyritään toteuttamaan hyvin jäsennelly, tarkka ja mahdollisimman läpinäkyvä otos. Tutkimuskysymysten avulla saadaan muodostettua avainsanat. (Fink 2014, 3).

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään hakutermin ja hakulausekkeen muodostamiseen Pico-periaatetta sekä kirjaston informaation ohjausta. Picon avulla voidaan selventää tutkimuskysymyksiä ja aiheen rajaamista. Pico-menetelmää hyväksi käyttäen voidaan myös muuttaa tutkimuskysymykset hakutermeiksi. (Isojärvi 2011). On tärkeää ymmärtää millä menetelmillä ja avainsanoilla aineistoa kerätään. Kerättyyn aineistoon tutkija voi vaikuttaa, huomioiden sen mitä aineistossa on ja millaisia asioita siitä nousee esille. (Kananen 2015, 116). Kirjaston informaation osaaminen ja ohjaus korostuu oikeiden tietokantojen, avainsanojen ja lausekkeiden valinnoissa. PICO-sanana on lyhenne menetelmästä; Patient, Intervention, Comparison, Outcome. Näiden sanojen avulla voidaan aihetta jäsennellä ja tunnistaa omaan tutkimukseen tai tutkimuskysymyksiin liittyviä hakulausekkeita. Suomennettuna PICO olisi potilasryhmän, mielenkiinnon kohteen, vertailun tai kontekstin ja lopputulosmuuttujien selvitys, joka jäsentää ajatusta sekä toteutusta syntyvistä hakulausekkeista. PICO:n käyttö saattaa kuitenkin toisinaan osoittautua

taipumattomaksi tiedonhaun kokonaisuuksissa ja siten siitä saatetaan käyttää yksiker-  
taisempaa mallia. (Stolt ym. 2015, 38). Tässä työssä käytetään alkuperäistä mallia.

#### 4.4 Aineiston haku

Tässä tutkimuksessa toteutuu aineistolle asetetut laadulliset kriteerit. Laadullisen ra-  
jauksen avulla luotettavimmat tutkimukset varmistetaan niin, että valittu aineisto vastaa  
tutkimuskysymyksiin (Fink 2014, 5). Tämän työn kirjallisuuskatsauksessa aineisto vali-  
koituu valituista tietokannoista. Tavoitteena ovat aineistot, jotka liittyvät aiheeseen ja  
vastaavat asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kirjallisuuskatsauksen ja aineiston päätehtä-  
vä on vastata tutkimuksen tutkimuskysymyksiin ja tarkoitukseen. (Kangasniemi ym.  
2015, 84).

Tähän tutkimukseen hyväksytään tieteelliset tutkimukset, kuten väitöskirjat ja pro  
gradu-tutkielmat sekä julkisten organisaatioiden tutkimusartikkelit, selvitykset ja raportit.  
Asiakkuus SOTE-koulutusorganisaatiota tarkastellessa huomioidaan myös muut lähde-  
aineistot, kuten SOTE-koulutusorganisaatioiden kotisivustot. Lisäksi ammattikoulutuk-  
sen historiaa käsittelevät vanhemmat teokset huomioidaan poikkeuksellisesti historia-  
katsauksen osalta.

Rajatessa aineistoa otetaan huomioon sellaiset aineistot, jotka ovat kirjoitettu, joko  
englanniksi tai suomeksi. Aineistoa haetaan pääteemallisesti Metropolian ammattikor-  
keakoulun kotimaisista sekä ulkomaalaisista tietokannoista. Tämä työ mahdollistaa ai-  
heen tarkastelun monen eri näkökulman kautta. Tietokantojen tarkastelu monipuolisesti  
kattaa aiheen käsittelyn.

##### 4.4.1 Hakusanat

Hakusanat muodostuvat tässä työssä hakulausekkeista. Soveltuvat hakusanat ja haku-  
lausekkeet mahdollistavat tietokantahaun. Soveltuvat hakusanat tutkija itse määrittelee  
sen mukaan, mitkä ovat hänen aiheensa kannalta keskeisiä käsitteitä. Kirjaston infor-  
maatikon asiantuntemusta tietokantojen avainsanahakuihin voidaan käyttää lisäksi  
apuna. (Stolt ym. 2015, 26).

Tässä työssä avainsanojen muodostamiseen käytettiin PICOa. PICO toimii hyvänä apuna tutkimuskysymysten jäsentelyksi hakusanoiksi, tietoa mitä tarvitaan, voidaan niin tunnistaa sekä selkeyttää, lisäksi niiden avulla voidaan myös muotoilla tutkimuskysymystä (Isojärvi 2011.)

Taulukko 1. Hakulausekkeet PICO-menetelmällä Isojärveä mukaillen.

PICO:	AVAINSANAT	
<b>P</b>	Opiskelija	Opiskelija. <b>student</b> , nursing student
<b>I</b>	SOTE-koulutus-organisaatio/Ammatillinen koulutus	Ammatillinen koulutus, <b>koulutus</b> , Sosiaali- ja terveysalan ammatillinen koulutus, <b>education, higher education</b>
<b>C</b>	Opiskelija asiakkaana	<b>Terveystieteiden tutkimuskeskus</b> , sosiaali- ja terveydenhuolto, health care institute, <b>health care</b>
<b>O</b>	Saavutettu kokemus/hyöty	Asiakaskokemus, asiakkuus, asiakas, customer satisfaction, customer experience, <b>customer, consumer</b>

#### 4.4.2 Tietokannat

Suunnitelmallisen hakustrategian mukaisesti haku on mahdollista toteuttaa. Tietokantoja on useita, joista saattaa tulla esiin päällekkäisyyttä. Kriteerit mukaanotosta sekä poissulkemisesta vaikuttavat tutkimusten valintaan. Tietokantahakuja voi esiintyä runsaasti ja on tärkeää valita aineistoa otsikon mukaan, abstraktitasoisesti ja myöhemmin koko tekstisisältö huomioiden. Hakuprosessi on huomioitava kuvattuna tarkasti, jotta siitä jää ymmärrys lukijalle ja se on toistettavissa. Hakujen teon vaihe vie paljon aikaa, koska hakuja saattaa joutua muokkaamaan ja hakemaan. Lisäksi manuaalista hakua voi toteuttaa valittujen artikkelien, lähdeluetteloon tai sisällysluetteloon perehtymällä. (Stolt ym. 2015, 27.)

Taulukko 1. Tietokannat Metropolia LibGuides 2023 mukaisesti

<b>MetCatFinna</b>	Metropolian oma tietokanta. Painettuja ja elektronisia aineistoja. Kirjaston kokoelmissa kotimaisia ja kansainvälisiä tutkimuksia, artikkeleita, e-aineistoja. Laajasti eri tiedekuntien parista. Journal.fi tieteellisiä artikkeleita.
<b>Finna</b>	Aikakausilehtiä, artikkeleita, tutkimuksia, opinnäytetöitä laajasti eri tiedekuntien parista
<b>Cinalh complete (Ebsco)</b>	Kansainvälisiä tutkimuksia ja artikkeleita hoitotieteen ja terveydenhuollon parista. Cinalhista on löydettävissä myös terveydenhuollon hallinnon sekä koulutuksen julkaisuja.
<b>Taylor&amp;Francis</b>	Artikkeleita ja tutkimuksia monipuolisesti eri tiedekuntien ja alojen parista mm. sosiaali- ja psykologia, kasvatustieteiden, liiketaloudesta.
<b>ProQuest</b>	Useita tietokantoja. Laaja-alainen sekä monialainen. Tietokannasta löytyy julkaisuja kasvatustieteiden-, humanististen- sekä yhteiskuntatieteiden parista.
<b>Emerald Insight</b>	Artikkeleita ja tutkimuksia johtamisesta, strategiasta, markkinoinnista ja HR-asioiden parista.

Tässä tutkimuksessa tietokannoiksi valikoitui **MetCatFinna, Finna, Cinalh, Taylor&Francis, Proquest** sekä **Emerald Insight** tietokannat. Sanahakujen perusteella näistä hakukoneista löydettyjä aineistoja oli parhaiten ja tutkimuskysymyksiin vastaten saatavilla.

#### 4.4.3 Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänotto- ja poissulkukriteerit määrittävät mitä karsitaan pois ja mitä otetaan tutkimuksessa huomioon. Kirjallisuuskatsauksessa on tarkat ohjeet sekä tiedot, kuinka tietoa etsitään ja arvioidaan. Lisäksi ohjeistusta on tuotettu tulosten yhteenvedon ja yhdistelyn osalta. Tieteellistä uskottavuutta luodaan kriteerien avulla, jotka nousevat kirjallisuuskatsauksen systemaattisesta eli järjestelmällisestä tavasta. (Salminen 2011,10).

Kerätyn aineiston karsiminen toteutetaan tarkastelemalla otsikoita ja sekä aineiston tiivistelmiä. Nämä aineistot joko hylätään tai valikoidaan tutkimukseen sisään otettaviksi. Sisään otettavia aineistoja analysoidaan tarkemmin ja niistä erotellaan ne tutkimukset, jotka liittyvät ja soveltuvat parhaiten tutkimuksen sisältöön. Laadullisen aineiston yhteenvedo hankitaan systemaattisella kirjallisuushaulla. Aiheeseen sopivista, tieteellisistä tietokannoissa käytetään tarkkoja omaan tutkimusaiheeseen liittyviä mukaanotto- ja poissulkukriteereitä sekä rajauksia. (Virtanen ym. 2015, 99).

Tutkimus etenee Finkin mukaisen teorian pohjalta. Tutkimuskysymysten ja avainsanojen johdattelemat aineistot tuovat sisällön käsiteltävään asiaan. Analysointi jäsenelään ja ryhmitellään kuvailevassa luokittelussa kokonaisuudeksi valitun luokittelumuodon mukaisesti. (Kangasniemi ym. 2015, 88).

Mukaanotto- ja poissulkukriteerit tutkimuksissa ovat kohdistettuja PICO:n esiin nostamiin jaotteluihin, jonka avulla P) Kohderyhmä liittyy tutkimuskysymykseen, I ja C) Intervetio ja verrokki toteutuvat, huomioiden ympäristön tai menetelmä missä interventio toteutuu. O) Tulokset, jotka määrittävät intervention onnistumisen. Ensisijaisesti mukaanottokriteerit laaditaan tulosten mukaisesti. (Stolt ym. 2015, 60).

Taulukko 2. Kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit

<b>SISÄÄNOTTOKRITEERIT</b>	<b>POISSULKUKRITEERIT</b>
Opiskelijaa/oppijaa tai asiakasta/kuluttajaa käsittelevä tutkimus tai artikkeli	Muut opiskelijaa/oppijaa tai asiakasta/kuluttajaa käsittelevä tutkimukset tai artikkelit
SOTE koulutusorganisaatiossa ja ammatillisiin opintoihin liittyvässä ympäristössä	Muussa koulutusorganisaatiossa kuin SOTE koulutus ympäristössä
Asiakkuuden näkökulma	Muu kaupallisen yhteistyön näkökulma

Vastaa tutkimuksen hakukriteereihin	Ei vastaa hakukriteereihin
Väitöskirja, ProGradu tai vertaisarvioitu tieteellinen artikkeli	Opinnäytetyöt (YAMK tai AMK)
Tutkimukset ja artikkelit julkaistu suomenkielellä ja englanniksi	Tutkimukset ja artikkelit julkaistu muilla kielillä
Julkaistu vuoden 2000 jälkeen	Julkaistu ennen vuotta 2000
Kirjallinen materiaali on saatavilla kokonaan ja ilman kustannusta	Kirjallista materiaalia ei ole saatavilla kokonaan, ei saatavilla ilman kustannusta

Kirjallisuuskatsauksen sisäänottokriteereiksi on asetettu SOTE koulutusorganisaatioissa opiskeleva opiskelija sekä SOTE-asiakkuutta käsittelevät vertaisarvioidut tutkimukset, joka ovat toteutettu joko suomen- tai englanninkielellä. Lisäksi tekstit artikkeleista on saatavilla ilman kustannusta. Kirjallisuuskatsauksen poissulkukriteeriksi on asetettu muut opiskelijaa koskevat tutkimukset sekä tutkimukset, jotka eivät ole sijoitettu SOTE- koulutusorganisaation pariin. Tämä tutkimuksen ollessa scoping katsaus, on tarkoitus ottaa huomioon, että aiheen aineistoa kartoitetaan monipuolisesti.

#### 4.5 Aineiston valinta tietokannoista

Aineiston valinta on pyritty valitsemaan niin, että se vastaa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Valittaessa tutkimuksia tulee harkita hakuprosessissa sitä millaisella tavalla kyseiset tutkimukset ovat vastaamassa asetettuun tutkimuskysymykseen. (Stolt ym. 2015, 25). Tässä työssä aineiston valintaa ja hakua on toteutettu käyttämällä sähköisiä tieteellisiä tietokantoja. Näistä tietokannoista on hakuja toteutettu käsin ja etsimällä tieteellisiä julkaisuja. PICON toteutusta on sovellettu sekä hyödynnetty eri lähdeaineistoista kootuilla sanahauilla. Hakusanojen muodostaminen on vaatinut tarkkuutta ja pohtimista, jossa PICON käyttö sekä informaattikon apu on nousseet ratkaisevaksi tueksi. Pätevät hakusanat ja hakulausekkeet tukevat oikean kirjallisuuden tunnistamista, ehkäisevät virheellisiä valintoja ja puutteellista sisällön tuottoa. (Stolt ym. 2015, 26). Hakusanojen soveltaminen sekä yhdistävien sanojen käyttöä on voitu hyödyntää hakumenetelmissä. Tämän myötä ne ovat myös tuottaneet usein monipuolisemmin ja tarkemmin hakutuloksia. Tietokantahauissa voidaan hyödyntää Boolean operaattoreita AND, OR ja NOT, joilla voidaan saavuttaa lopullinen hakutulos. (Saimbert 2017, 115). Boolean operaattorit toimivat hyvänä apuna, silloin kun hakusanaa on käytetty hakutu-

loksissa, jossa syntyy liikaa viitelähteitä. Tällöin tiedon etsiminen on erittäin haasteellista ja vie aikaa. Boolean operaattoreita on kolme AND, OR ja NOT. Käyttämällä Boolean operaattoreita useimpien hakusanojen yhdistäminen on mahdollista. AND-operaattoria käyttämällä eri hakukokonaisuudet voidaan yhdistää toisiinsa, ja hakutuloksia muodostuu vähemmän. OR-operaattoria käyttämällä toiminto pyrkii yhdistämään eri käsitteiden vaihtoehtoja, jolloin se laajentaa hakutuloksia. Boolean kolmas operaattori, NOT, on käytössä harvoin. Tämä toiminto estää tietyn sanoista muodostetun ryhmän tai sanan käytön hakutuloksissa. Tiedonhaun työkaluina voi myös käyttää fraaseja, sulkeita tai sanakatkaisuja. (Stolt ym. 2015, 40.)

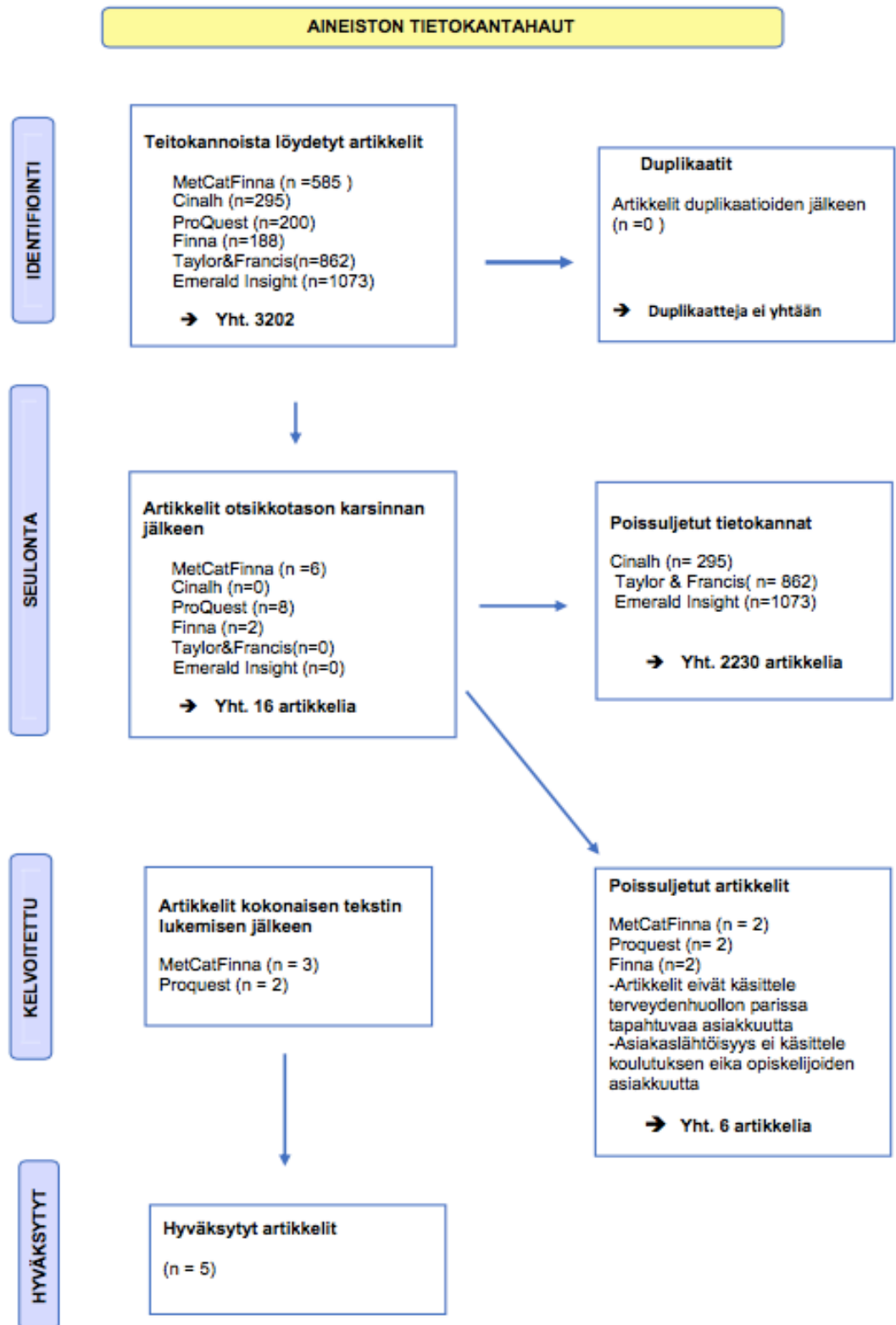
Tässä tutkimuksessa tietokannasta haettiin kokotekstinä saatavissa olevia artikkeleita sekä niitä artikkeleja, jotka eivät ole kokotekstinä saatavilla siinä tietokannassa, mutta jotka saa kokotekstinä avattuna linkkiä seuraamalla. Tutkimuksen aineistonhakuina haettiin tietoja SOTE-koulutusorganisaation asiakkaan näkökulmasta. Hakuprosessin edetessä haku fokusoitiin asiakkaana olemiseen terveydenhuollon koulutusorganisaatioissa ja asiakkuuteen SOTE-koulutusorganisaatioissa. Alkuperäisenä tarkoituksena oli hakea tietoa opiskelija asiakkaana näkökulmasta ja selvitystä SOTE-koulutusorganisaatioiden asiakkuudesta. Hakuja työstettäessä boolean operaattoreita lisäten ja hakusanoja järjestelmällä sekä lisäämällä hakukonevaihtoehdoksi myös Emerald Insight saatiin lisättyä kokonaishakujen määrää. Haut tehtiin ensimmäisen kerran 4.-8.9.2023, 1. informaation ohjauksen jälkeen, 2. informaation ohjauksen jälkeen 23.-26.11.2023 sekä 3. informaation ohjauksen jälkeen 12.12.-15.12.2023 välillä. Tietokantahauissa oli toteutettu sanahakuja, jossa rajauksena oli vertaisarvioituidut artikkelit ja teokset. Osassa oli käytetty rajauksena myös abstraktia ja osassa hauissa kokoteksti-hakua.

Taulukko 3. Tietokantahaut

<b>METCatFinna</b>	<p><i>Haut kirjaston hausta aloitettu; haku opiskelija AND asiakas OR asiakkuus. Rajattu lehti/artikkeli, opinnäyte, teksti, muu (Osumia 180, 4 löydöstä).</i></p> <p><i>Kansainvälinen haku MetCatFinnasta; students as customers AND customer OR customers AND education OR school AND health care. Rajattu education &amp; educational research ja higher education (osumia 405, 2 löydöstä)</i></p>
--------------------	---

<b>ProQuest</b>	<p><i>Hakua oli tehty ProQuest tietokannasta; students AND customers OR consumer AND education AND health care sekä tuottamalla haku "anywhere except full-text -noft" saatiin (100 osumaa, joista 2 löydöstä).</i></p> <p>Pienen otoksen takia oli hakua jatkettu lisäämällä hakusanoiksi students as customers AND customer OR customers AND education OR school AND nursing OR health care, "anywhere except full-text -noft" (<b>osumia 100, 7 löydöstä</b>).</p>
<b>Finna</b>	<p><i>Finnan tietokannan haun toteutus; yhdistelmällä opiskelija AND asiakkaat OR asiakkuus AND koulutus AND terveydenhuolto, rajaamalla hakua artikkeleihin, opinnäytetöihin ja muuhun tekstiin (Osumia 188, 2 löydöstä).</i></p>
<b>Taylor&amp;Francis</b>	<p><i>Taylor&amp;Francis tietokannastahaku tehtiin; hakusanoilla student AND customer OR consumer AND education AND health care, osumia oli niin paljon, että rajausta tehtiin valikoimalla "abstract" (<b>Osumia 585, 0 löydöstä</b>).</i></p> <p>Rajausta tehtiin vielä ja haku toteutettiin student AND customer AND education AND health care (<b>osumia 277, 0 löydöstä</b>).</p> <p>Hakua on jatkettu students as customers. (<b>1046, 0 löydöstä</b>).</p>
<b>Emerald Insight</b>	<p><i>Emerald Insight tietokannasta hakusanoina käytettiin; student AND customer AND education AND health care, rajausta tehtiin vain artikkeleihin ja tutkimuksiin (<b>osumia 508, 0 löydöstä</b>).</i></p> <p>Hakua jatkettiin hakusanoilla student as customers AND customer OR customers AND education OR school AND nursing OR health care (<b>osumia 565, 0 löydöstä</b>).</p>

Taulukko 4. Prisma 2020 Flow diagrammin mukainen tietokantahaku



#### 4.6 Aineiston laadunarviointi

Aineiston analysointivaihe muodostaa kerätyn tiedon. Aineiston analyysissä ja synteesissä tunnistetaan toistuvuudet ja samankaltaisuudet. Aineistossa usein esiintyvät tekijät tuovat esille uutta tietoa. Synteesi rakentuu alkuperäisten tutkimustuloksien pohjalta. Kyseessä on luova prosessi, joka perustuu tuloksiin. Tällä prosessilla tuotetaan uusi malli, jossa joko kokonaiskäsitelmä tai käsitteellinen viitekehys muodostuu. (Kangasniemi ym. 2015, 91).

Kirjallisuuskatsauksessa tutkimuksen luotettavuutta ja validiteettia ohjaa osaksi laadunarviointi. Tutkimukseen valikoitujen alkuperäiset tutkimusartikkelit ovat arvioitu laadultaan sekä luotettavuudeltaan. Laadun arviointia käytetään ja siinä pyritään kuvaamaan sekä määrittelemään aineistoissa esiintyvien tulosten luotettavuutta. Laadun arvioinnin tarkoitus on tutkimusartikkeleiden luotettavuuden arviointi esitettyjen tilastojen yleistettävyyden ja merkittävyyden osalta. (Stolt ym. 2015, 70).

Tässä scoping kirjallisuuskatsauksessa laadun arvioinnissa käytettiin Hawkerin (2002) laadunarvioinnin tarkistuslistaa (liite 5.). Tutkimukset arvioitiin yhdeksän eri arviointikriteerin perusteella, joista jokaisesta annettiin 1-4 pistettä (4 = hyvä, 3 = kohtalainen, 2 = heikko, 1 = hyvin heikko) (Hawker ym. 2002, 1296). Tutkimusaineiston kokonaispistemäärät olivat pistettä 36-31/36 pisteen ollessa maksimi pistemäärä. Laatu puutokset esiintyivät kahden tutkimuksen abstraktin osalta, jotka olivat liian lyhyitä ja eivät tuoneet tutkimuksen sisältöä riittävästi esille, yhdessä tutkimuksessa eettiset kysymykset olivat vaikeasti löydettävissä, kahdessa tutkimuksessa tutkimustulosten yleistettävyys oli epäselvä ja kolmen tutkimuksen hyödynnettävyyden osalta tutkimuksesta saattoi hyödyntää osan. Tutkimusten laadunarvioinnin pisteytys on esitelty liitteessä 5.

#### 4.7 Aineiston sisällön induktiivinen analyysi

Kirjallisuuskatsauksen laadullista aineistoa voidaan käsitteellistää sisällönanalyysin menetelmällä. Sisällönanalyysia voidaan toteuttaa induktiivisesti tai deduktiivisesti. Induktiivisessa sisällön analyysissä nimetty analyysiyksikkö toteutetaan aineistoon perehtymisen jälkeen. Tällainen analyysiyksikkö voi olla sanapari, sana, ajatuskokonaisuus tai lause. (Stolt ym. 2015, 90). Tässä työssä on käytetty menetelmänä induktiivista sisällönanalyysia. Sisällönanalyysissä muodostuu luokkia, jotka pohjaavat tutkimuskysymyksiin. (Stolt ym. 2015, 90). Tutkittavan ilmiön kuvaamiseen voidaan käyttää

sisällönanalyysiä. Tällä menetelmällä voidaan muodostaa kuvaavia käsitteitä sitä tutkittavasta ilmiöstä. (Kyngäs ym. 2011, 139).

Tässä scoping kirjallisuuskatsauksessa tarkoitus ei ole vain tuottaa synteesi tutkimuslähteiden tuloksista. Scoping-katsauksen toteutus antaa mahdollisuuden kartoittaa tuloksia kuvailevasti. Scoping-katsaus eroaa juuri niin, että pyritään löytämään tietoa katsauksessa olevista lähteistä ja kartoittaa niiden sisältöä, verraten systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen, jossa arviointia ja tulosten syntetisointi on tavoitteena. Scoping katsauksen laadullinen sisällönanalyysi tulee olla kuvailevaa ja systemaattista analyysiä tai synteesiä ei toteuteta. Katsauksen dataa tulisi käsitellä niin, että scoping katsauksen analyysissä tutkijat toimivat läpinäkyvästi ja raportoivat selkeästi mahdolliset analyysit. (Peters ym. 2020). Tässä työssä kirjallisuuskatsauksen aineiston analyysissä käytettiin induktiivista analyysiä.

## 5 Tulokset

Kirjallisuuskatsauksessa prosessin vaiheista viimeisenä on raportointi. Katsauksessa raportointi pitää jo sisällään kaikki tähän asti katsaukselta vaaditut vaiheet; tiivistelmän, tutkimuskysymykset, katsauksen menetelmän, artikkelien hakuprosessin, mukaanotto- ja poissulkukriteerit sekä laadun arvioinnin. Lopuksi tulee vielä käsitellä artikkeleiden tulokset, johtopäätökset, tulosten sovellettavuus ja jatkotutkimusehdotukset mahdollisimman tarkasti. Raportointi on onnistunut, kun lukija kokee ymmärtäneensä aiheen sisällön, kuin olisi itse lukenut katsauksessa olevat tutkimukset. (Stolt ym. 2015, 32).

Tässä kirjallisuuskatsauksessa on analysoituja artikkeleita yhteensä viisi kappaletta. (Liite 1.) Artikkeleista oli kolme suomalaista artikkelia ja kaksi englanninkielistä artikkelia. Suomenkielisiä artikkeleita olivat kirjallisuuskatsaus, ryhmäkeskusteluun pohjautuva aineistoanalyysi ja ammatillisen koulutuksen tutkimusraportti. Englanninkielisiä artikkeleita olivat laaja kansainvälinen eksploraatiivinen kyselytutkimus sekä kuvaileva randomisoitu vertailututkimus. Näiden tutkimusten sekä artikkelien parista on tavoite ollut löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin, jotka liittyvät asiakkuuteen SOTE-koulutusorganisaatioissa.

## 5.1 Asiakkuuden-käsite ja tavoite Sote-koulutusorganisaatiossa

Asiakkuuden-käsitteen tarkastelu tuo mielenkiintoisia huomioita. Tutkimuskysymykseen liittyvää vastausta tarkasteltaessa tulee asiakkuuden käsite esiin monessa muodossa. Nämä tutkimukset mainitsevat, että asiakas voidaan kokea, joko **asiakkaaksi** tai **kuluttajaksi**. Huttonin ym. mukaan näillä termeillä on eroa, siksi sanojen määrittely ja erotelu on hyvä tuoda esille tässä. "**Asiakas**" sanaan saatetaan liittää oletus kaupan käynnistä, vaihtoehdoista ja valintojen mahdollisuudesta, rahan vaihdosta sekä palvelujen oletetusta saatavuudesta. "**Kuluttaja**" sanaan puolestaan liitetään oletus henkilön käyttävän **palveluita**. Näiden sanojen käyttö tapauskohtaisesti vaikuttavat siihen käsitelläänkö, niitä kaupallisessa kontekstissa vai muussa yhteydessä. (Hutton ym. 2011, 49). Löydettyissä artikkeleissa kumpaakin käsitettä käytettiin kuvaamaan käsittelemääni asiakasta.

SOTE-koulutusorganisaation liiketoiminnalliset toimenpiteet nostavat esiin asiakkuus-sanon käytön. Artikkelien sisällöistä on havaittavissa kriittistä pohdiskelua asiakkuudesta sekä sen liitoksesta SOTE-koulutusorganisaatioon. Artikkelit mainitsevat **globaalin toiminnan** sekä **uudistuvat toimintamallit SOTE-koulutusorganisaatioissa** ympäri maailman. Tässä artikkelissa käsittelen artikkeleiden pohjalta nousevaa SOTE-koulutusorganisaatiota sekä sen mahdollisesta kaupallisuuteen ja markkinatalouteen vaikuttavasta toiminnasta. Tämä on tärkeää, sillä se selvittää myös sen, miksi asiakkuuden käsite nousee esille käytännön SOTE-koulutuksen parissa. Käsittelen asiakuutta vielä erikseen toisessa kappaleessa.

Plamberg ym. toivat tutkimuksessaan esille, että tavoitteena viime vuosikymmenenä, on ollut globaalin kehityksen mukainen eurooppalaisten korkeakoulujärjestelmien **kehityksen lisääminen kilpailukykyisimmiksi ja talouskasvua lisääviksi** järjestelmiksi. Julkisten organisaatioiden toimeenpantavat uudistukset koskevat korkeakoulutusta ja sen **tehokkuuden sekä tuottavuuden kasvattamista**. Omaksumalla yksityisen sektorin eri käytäntöjä ja soveltamalla markkinateorioita korkeakoulutuksen parissa uudistukset tulisivat näkyviksi ja tuottaviksi. Näiden pyrkimyksien noudattamista kutsutaan "korkeakoulutuksen markkinoistumiseksi". (Plamberg ym. 2021, 79).

Taloudellisten hyötyjen tavoittelu nousi Plamberg ym. tutkimuksen sisällöissä voimakkaasti esiin, hän korosti suomalaisen korkeakoulupoliittisen keskustelujen ja uudistuksien parissa olevaa koulutuksen taloudellisten hyötyjen tavoittelua. Koulutuksen määrit-

telyä enemmissä määrin talouden käsittein sekä yhteiskunnan kilpailukyvyn parantamisen, työ- ja elinkeinoelämän tahon menetelmillä. Lukuisat uudistukset, esimerkiksi **vuoden 2009 yliopistolaki uuden hallinto- ja johtamismallin antava toiminnan ja toteutuksen ohjeistukset**. Tähän kuuluivat myös korkeakoulujen rahoitusmallit sekä ajatus lukuvuosimaksujen perimisestä opiskelijoilta, jotka tulevat EU- ja ETA-maiden ulkopuolelta. (Plamberg ym. 2021, 80).

SOTE-koulutusympäristössä tapahtuvasta liiketoimintaperiaatteista mainittiin Salosen ym tutkimuksessa, että ne vaikuttavat jo monissa koulutussektoreissa. SOTE-koulutussektorit olivat kohtaamassa talouskasvumallin mukaisia toimintoja myös Suomessa. Tavoitteena olisi muodostaa oppilaitoksista niin kilpailullisia, kuin liiketoiminnallisia yhtiöitä, joiden parissa tehokas johtaminen ja nykyajan suomalainen koulutuspolitiikka toteutuisi. Salosen ym. mukaan markkinat ja niiden lisääntyminen haastaisi korkeakouluja muutokseen. (Salonen ym. 2015, 24). Salonen ym. jatkaa, että toimintaa jyrää markkinakulttuuri, joka dominoivalla otteella vaikuttaa organisaatioon mittaamalla määrällisesti sen taloudellista menestymistä. Keskeisiksi onnistumisen kriteereiksi muodostuvat investointien tuotot, pääsy markkinoille sekä markkinaosuus suhteessa kilpailijoihin. Salosen ym. mukaan aggressiiviseen kilpailuun panostaminen ja **asiakkaisiin fokusoitumisen uskotaan synnyttävän tulosta**. (Salonen ym. 2015, 27).

Salosen ym. mukaan määrällisten kriteerien painottaessa toimintaa esiin nousisi nopea tulostavoittelu, jota indikoisi mahdollisimman nopea opiskelijoiden opintopisteiden keräilyttäminen. Muina onnistumisen kriteereinä painotettaisiin opintopisteiden saavuttamiseen käytettyä rahamäärää, vähäistä opintonsa keskeyttäneiden määrää sekä valmistuneiden opiskelijoiden suurta volyymia verrattuna muihin ammattikorkeakouluihin, jotka koetaan kilpailijoina. Salonen ym. koki, että markkinoille pääsy ei olisi helppoa, sen merkitys kasvaisi ja korostuisi. Kyse olisi koulutusvastuiden tavoittelusta ja uusista yhteistyö muodoista, niin yksityisten, julkisten kuin kolmannen sektorin kanssa. Markkinaosuus punnittaisiin opiskelijoiden sisäänottomäärinä, täydennyskoulutukseen osallistuneiden volyymillä ja hankitulla ulkopuolisella rahoituksella sekä sen osuudella suhteessa muihin kilpaileviin ammattikorkeakouluihin. Salonen ym. kiteyttää, että SOTE-koulutusorganisaation toiminta on kokonaisuudessa tavoitesuuntautunutta ja siihen johdettua. (Salonen ym. 2015, 33).

Plamberg ym. tutkimuksen pohjalta nostettiin esiin SOTE-korkeakoulutusmarkkinoita kuvaavia ominaisuuksia, josta kuusi piirrettä nousi. Nämä kuusi piirrettä antoivat vahvan kuvan markkinoituneesta korkeakoulujärjestelmästä. **1) Opetuksen kulut toteutuivat**

*opiskelijoiden maksamista varoista lukuvuosimaksuilla. 2) Kuluttajille tarjolla oli valtion tai kaupallisten toimijoiden informatiivinen tieto koulutusten saatavuudesta, hinnoista ja laadusta. 3) Markkinoille mahdollistui helppo pääsy ja useita kilpailevia instituutioita oli valittavana 4) Eri koulutusinstituutiot, saattoivat itsenäisesti tehdä päätöksiä tavoitteista, toiminnasta ja koulutuksen ehdoista. 5) Korkeakoulutuspalveluiden parissa oli paljon tarjontaa, jota säänteli kilpailu ja kuluttajaoikeudet sekä niiden toteutumisen huomiointi. 6) Laadua korkeakoulutuksen osalta määriteltiin sen mukaisesti, miten opiskelijat, työnantajat tai media olivat niitä arvostaneet. (Plamberg ym. 2021, 80).*

Plamber ym. näkivät myös, että SOTE-korkeakoulutukseen liittyvät markkinointumisen tavoitteet, kuuluivat uusliberalistiseen koulutuspolitiikkaan, jossa koulutuksen taloudellisia tavoitteita korostettiin. Uusliberalistisessa ajattelussa yhteiskunnassa pyrittiin vähentämään valtion sääntelyä ja vahvistamaan vapaita markkinoita. Järjestettäessä koulutusta markkinaperiaatteiden mukaan, saavutettavissa oli useita palveluntarjoajia, jotka olivat valmiita kilpailemaan asiakkaista, jolloin olettiin koulutuksen laadun paranevan. (Plamberg ym. 2021, 80).

**Asiakastyytyväisyys on laadun tae.** SOTE-koulutusorganisaatioiden kaupallistuminen nostaa palvelut ja niiden merkityksen arvoonsa. Palvelut luovat näkökulmaa tavoitteelle, jossa tehokas ja laadukas toiminta toteutuu. Hietala ym. raportissaan totesi, että toiminnalla pyritään asiakaslähtöiseen ja joustavaan lopputulokseen. Toiminnan tehokkuus ja asiakaslähtöisyys ovat liitoksissa läheisesti toisiinsa. Asiakasnäkökulmasta katsoen, mitä enemmän toiminnasta tulee joustavaa ja yhtenäisempää sen tehokkaammaksi se koetaan. (Hietala ym. 2018, 112). Plamberg ym. tutkimus nosti laadunvarmistuksen osana tärkeänä opiskelijoiden mielipiteiden ja näkemysten huomioon ottamista. Koulutuksen laatua täten mittasi opiskelija-asiakastyytyväisyys. Tämä tyytyväisyys saavutettaisiin vastaamalla opiskelijoiden toiveisiin ja odotuksiin. (Plamberg ym. 2021, 88).

Balaraman tutkimus korosti asiakkuustyytyväisyyttä ja siinä mitattuja faktoja, jotka liittyivät koulutuksen toteutukseen, näistä yksi oli opiskelijoiden kokema tyytyväisyys opettajiin ja vastaanotettuun opetukseen. (Balarama 2013, 24). Balarama koki, että opettajien taito tuottaa opetuksen sisältöä oli ratkaisevassa roolissa. Opiskelijan tyytyväisyys lisäsi motivaatiota ja tyytymättömyys vähensi motivaatiota, joilla koettiin olevan yhteys oppimiseen. (Balarama ym. 2013, 24). Salonen nosti esiin opettajan asiantuntijuuden ja koki, että markkinakulttuuri huomioitaessa opettajan asiantuntijuudessa vahvistuvat

verkottujan, kehittäjän sekä tuottajan ominaisuudet. Hänen mielestään, opiskelija tuli kohdata asiakkaana. (Salonen 2015, 23).

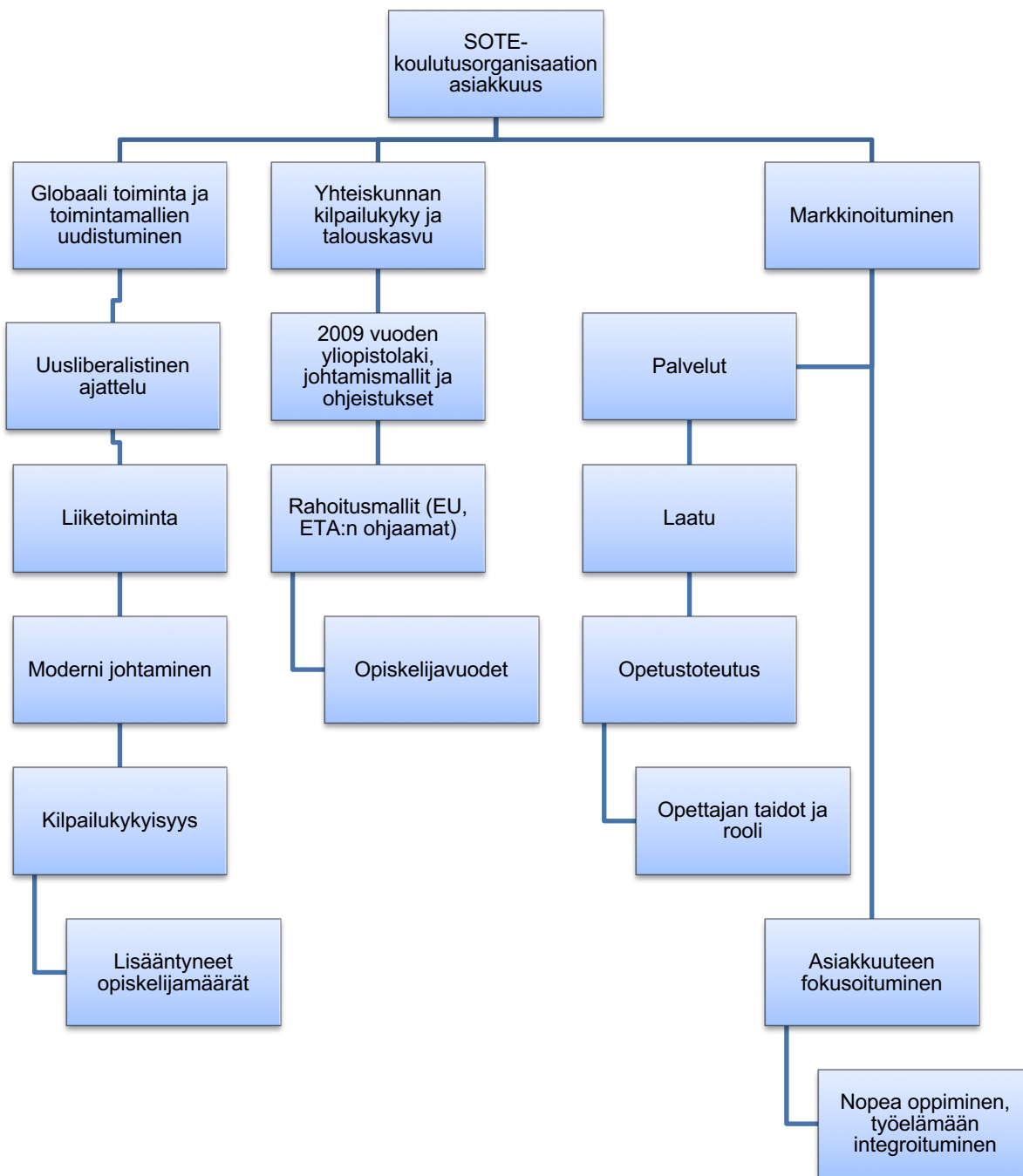
Balaraman tutkimuksessa opiskelijoiden tyytyväisyyden tulokset nousivat esiin. Vastauksissa oli annettu palautetta opetuksesta ja opettajan kohtaamisista. Tulokset myös nostivat esiin toiminnan tyytyväisyyden luokittelun ja arvion; Luentojen valmistelu (67%), opetusmenetelmä (63.92%), opiskelijoiden mielipiteiden huomioonotto (62.28%), opettajan ja opiskelijan väliset suhteet (60.43%), opettajan antama huomio opiskelijaa kohtaan (61.46%) ja muut opettajan ominaisuudet (64.89%). (Balarama 2013, 26).

Balarama jatkaa, että näillä tyytyväisyyden mittaamisen tuloksilla katsotaan olevan merkitys ja hoitotyön mielikuvaan oleva vaikutus. Hoitotyöntekijät olisi miellettäviä niin, että ne kattavat molemmat osatekijät, olemassa olevat valmistuneet hoitajat sekä tulevaisuudessa hoitotyön parissa työskentelevät hoitajat. Jawaharlal Nehrun mukaan *“nykyhetken lapset ovat huomisen kansalaisia”* ajatuksella. Tämän hetken hoitotyön opiskelijat olivat tulevaisuuden hoitajia. Oli siis tärkeää kouluttaa näitä opiskelijoita tehokkaasti, niin että heillä on hyvää osaamista ja, että he pystyvät kehittämään hoitotyötä sekä ammatillista toimintaa tulevaisuudessa. Hoitotyön opiskelijoiden kouluttaminen on *“must”*. Hoitotyön opettajat ovat avainroolissa hoitotyön työelämän vahvistamisessa, toimimalla rooliesimerkinä ja osoittamalla vahvaa johtamistaitoa näyttöön perustuvan hoitotyön tiedon jalkauttamiseksi käytännön toteutukseen. Opiskelijoiden lisäksi opettajan omaa kokemusta ja työn merkitystä on pidettävä tärkeänä. *“Paras asiakastytyväisyys muodostuu tyytyväisistä työntekijöistä”*. (Balarama ym. 2013, 25).

Balarama tulkitse tutkimuksessaan, että opiskelijoiden mielipiteillä sekä kannanotoilla oli vaikutuksensa ja ne ohjasivat uusia opiskelijoita, alalle tulevia sekä päätöksiä tekeviä SOTE-koulutusorganisaation valinnoissa. Hän nosti esiin, että opiskelijoiden sekä yleisen mielipidettä kannattelevien näkökulmat vaikuttivat yleisiin mielipiteisiin sekä vahvasti myös yhteiskuntapolitiikkaan. (Balarama ym. 2013, 25).

Huttonin ym. mukaan markkina-ajattelussa oli koettu arvokkaaksi ja laatua lisääväksi ajatukset hyvien palvelujen sekä tuotteiden toteuttamisesta. Lisäksi oli huomioitu, että vaadittavien markkinointimateriaalien toteutus tuli olla myyjää ja ostajaa puhuttelevaa, selkeää ja helpolla tiedonjaolla toteutettua. (Hutton ym. 2011, 42).

Taulukko 5. Asiakkuuden tavoite SOTE-koulutusorganisaatioissa



SOTE-koulutusorganisaatioiden tavoite on lähtenyt liikkeelle globaalista toiminnasta ja tavoitteista uudistua. Uudistuminen koettiin uusliberalistisena ajatuksena, jota ohjasi liiketoiminnallinen malli. Uudistuminen koettiin lisäävän yhteiskunnan kilpailukykyä sekä lisäävän talouskasvua. Tätä ajatusta vasten uudet ohjeistukset ja johtamismallit saivat 2009 vuoden lainsäädännössä kohtansa. SOTE-koulutusorganisaatioiden toimintaan integroitiin eri rahoitusmalleja, jotka nousivat EU:n sekä ETA:n ohjaamisen

malleista. Rahoitusmalleilla ja kaupallisella ajattelulla tuettiin myös SOTE-koulutusorganisaatioiden itsenäistä päätöksentekoa ja toiminnan hallintaa, jolloin valtionjohtainen koulutus ei vain yksin olisi ollut päättävänä tahona. Lukukausimaksut ja opiskelijoiden valmistumisen nopeus tuottivat rahoitusta SOTE-koulutusorganisaatioille. Kaupallistuminen toi mukanaan markkinoitumisen ajattelun, jossa palvelut nousivat keskiöön. Palvelujen tulivat olla laadukkaita, sillä niitä arvostelivat opiskelijat, joilla oli näkemyksiä oman oppimisen näkökulmasta. Opettajan rooli opetustyön toteutuksessa sekä palvelun laadun ylläpitäjänä nousi merkitykselliseksi. Opiskelija toi kokemuksensa palautteena, jolla oli yleiseen yhteiskuntaan ja uusiin koulutukseen hakeutuviin opiskelijoihin vaikutus. Lisäksi opiskelijoiden osaaminen nousi tärkeäksi tekijäksi työelämään siirtymisen ja käytännön työn osaamisen kannalta.

## 5.2 Opiskelija Sote-koulutusorganisaation asiakkaana

Plambergin ym. näkemykset uusliberalistista muutoksesta ja korkeakoulutuksen markkinoitumista on käsitelty tutkimuksissa paljon. Tähän on liittynyt opiskelijan aseman analysointi, joka on tosin jäänyt Suomessa pienemmälle huomiolle. Markkinoitumisen kehityksien parissa tapahtuvat muutokset, kuten opiskelijan roolin ja aseman merkitystä korkeakoulutuksen parissa, Plamber ym. kokivat, että tulisi avartaa enemmän ymmärrettäväksi ja näkyväksi. (Plamber ym. 2021, 80).

Plamber ym. nostivat esiin tutkimuksessaan sen, että **toiminnan perustuessa yhä enemmän markkinamuotoiseen toimintaympäristöön ja markkinaorientoituneeseen korkeakoulupolitiikkaan**, ajatus on oiva tekemään koulutusorganisaatioista yhä enemmän yritysten kaltaisia. Tällöin, koulutusorganisaatioiden johtajat, kuten rehtorit ja dekaanit muuttuvat helposti toimitusjohtajiksi ja opiskelijoista tulee koulutuspalveluiden kuluttajia. (Plamber ym. 2021, 81). Plamber ym. lisäsi, että markkina-ajattelussa korkeakouluinstituutioita voidaan jo rinnastaa yrityksiin, jossa opettajat toimivat asiakaspalvelijoina ja opiskelijat asiakkaina. (Plamber ym. 2021, 79).

Hutton ym. nosti esiin kriittistä tarkastelua siitä, kuka asiakas todellisuudessa oli. ”*Kuka on todellinen asiakas koulutusorganisaatioissa? Vanhemmat? Opiskelija? Yhteiskunta, jonka verorahoilla koulutus maksetaan? Kaikki edellä mainitut? Vai, ei mikään edellä mainituista?*”. Tämä kysymys nousi esille, kun eri maat määrittelevät julkisia yksityissektorin palveluitaan, kuten esimerkiksi terveydenhuoltoa. (Hutton ym. 2011, 66).

Huttonin ym. näkemys micro-tasolta katsottaessa markkinoita oli, että yleinen mielipide on joko puolesta tai vastaan asiakkuutta. Tämä myös määritteli opiskelijoiden, potilaiden, kansalaisten ja vastaavien ryhmien asiakkuuden markkinoiden toteutumisen ja eri organisaatioiden muodostumisen koulutuksen, terveydenhuollon, hallinnon, journalismin ja uskonnon parissa. (Hutton ym. 2011, 43)

Huttonin ym. makrotason näkemykset olivat, että asiakkuudesta käyty vuoropuhelu oli politiikan sekä kansalaisten parissa tapahtuvaa. Se loi merkittävän suunnan sekä ohjaavan toiminnan tietyille maille ja niiden yhteiskunnille. *”Minkälaisia koulutuksellisia vaihtoehtoja tulemme tarjoamaan?”*. Minkälaisen roolin valtionjohto tulisi ottamaan voittoa tavoittelevien organisaatioiden kanssa? (Hutton ym. 2011, 43)

Hutton ym. nosti esiin myös kritiikkiä, joka oli muodostunut siitä, että asiakaskäsite laajasti käytettynä, ei-yritysmailmallisessa kontekstissa oli *”harhaan johtavaa markkinointia”*. (Hutton ym. 2011, 46). Asiakkuus ei kuitenkaan ollut niin yksikertainen asia. Tutkimuksen parista nousi kiivasta keskustelua, jota käytiin aiheesta asiakkuuden yhteydestä ihmisläheiseen kontaktiin. Mikä ilmenee tässä poikkeuksellisessa ympäristössä ei kaupallisessa, markkinoinnillisessa kontekstissa. Asiakas-käsitteen ollessa käytössä tuote tai tavara kaupankäynnissä asiakaskäsitteenä oli normaali, mutta tässä ihmisläheisessä kontaktissa keskustelua käytiin kiivaasti siitä mikä tai mitkä asiat määrittivät markkinat. (Hutton ym. 2011, 42). Hutton ym. totesivat, että tähän kysymykseen oli tullut ihmisiltä lukuisia näkemyksiä ja siihen miten ihmisläheisessä kontaktissa asiakkuus koetaan, ihmiset olivat mielipiteellään asiasta olleet vastaan sekä puolesta. (Hutton ym. 2011, 42)

Hutton ym. mainitsi, että huomiota keräsi tutkijoiden tarkastelu markkinointimenetelmistä julkisen sektorin parissa. Tutkijat, huomasivat kolme merkittävää muutosta tutkiessaan julkisen sektorin parissa käytetyissä markkinointitavoissa. Tutkimuksessa nousi esiin, että kuluttajat antoivat mielellään harkitsemattomia vastauksia, toiveita tuotteista ja palveluista oli laajakirjoisesti sekä tietoa haluttiin markkinointikyselyn tarkoituksesta. Hajanaisen ja monisuuntaisten vastauksien myötä tutkijat tulivat johtopäätökseen, että *”kaikki markkinointitavat eivät olleet soveliaita julkisen sektorin käytössä”*. (Hutton ym. 2011, 44).

Hutton ym. näkivät, että mielipiteiden vaikutus oli vahvaa ja se näytti ohjaavan suuntaa sille, miten asiakkuuden ja markkinatalouden näkemyksiä haluttiin soveltaa eri toimintoihin. Opiskelijoilta saadun palautteen mukaan oli koettu, että yleisellä mielipiteellä oli

suuri ja vahva vaikutus siihen, miten esimerkiksi ihmisläheisissä kontakteissa olevat instituutiot ja organisaatiot määrittivät, kuka oli asiakas. Tällä määritelmällä, oli vahva vaikutus myös millaiseksi koulutus tulisi muodostumaan tulevaisuudessa. (Hutton ym. 2011, 43).

Hutton ym. mukaan sosiaaliin instituutioihin kiinnitettiin tutkimuksissa huomiota, etupäässä nämä olivat terveydenhuollon organisaatioita. Koulutusorganisaation osalta oli paljon kiistelyä siitä, olivatko ”opiskelijat asiakkaita”. Kaikesta huolimatta opiskelijat itse olivat kokeneet itsensä asiakkaiksi, kaikkineen oikeuksineen ja etuoikeuksineen, ilman sen kummempaa tarkastelua tai vastuuta. Opiskelijoiden ajatukset olivat luoneet näkemyksen, että opetuksen tuli olla helppoa ja viihdyttävää. Koulutusorganisaation osalta koettiin, että asiakkaalle muodostuva positiivinen kokemus oli oiva tapa siirtää huomio pois lukukausimaksujen tuottamasta hämmennyksestä. (Hutton ym. 2011, 46).

Plambergin ym. mukaan lukukausimaksujen olemassaolot olivat saaneet huomiota osakseen myös Suomessa. Päätös Suomessa olevista lukuvuosimaksuista ja niiden käyttöönotosta oli toteutunut tiettyjen opiskelijoiden parissa. Tämän tavan oli koettu asemoivan **opiskelijat maksavan asiakkaan asemaan**. (Plamberg ym. 2021, 81). Plambergin ym. mielestä opiskelijoiden toteuttaessa lukukausimaksuja, voitiin olettaa, etteivät he ole korkeakouluuyhteisön tasavertaisia jäseniä. Heidät voitiin näin kokea **kaupankäyntisuhteen osapuolena**. (Plamberg ym. 2021, 86). Plamberg ym. kokivat, että vaikka opiskelija ei maksaisi koulutustaan itse, saatettaisiin hänet kuitenkin kokea asiakkaaksi. Asiakkaaksi tavoitteellisesti määriteltiin **palvelun loppukäyttäjää**, miettimättä sitä, kuka palvelun oikeasti maksoi. (Plamberg ym. 2021, 86). Plambergin ym. kriittisesti pohdittaessa opiskelijoiden oikeuksia ja toimenpiteitä, oli tärkeää miettiä mihin ne lopulta saattoivat johtaa. Asiakas-opiskelijoiden maksaessa koulutuspalvelusta, saattoi heille muodostua aiempia kuluttajakokemuksia vastaavia käsityksiä, että heillä olisi maksua vastaan oikeutus saada tutkinto. Tällöin voitiin ajatella, että tutkintotodistuksen saaminen saattoi muodostua tärkeämmäksi kuin itse oppimisen. Tällainen ajatus saattoi korostaa näkemystä opiskelijan asemasta passiivisena vastaanottajana koulutuksessa. (Plamberg ym. 2021, 87).

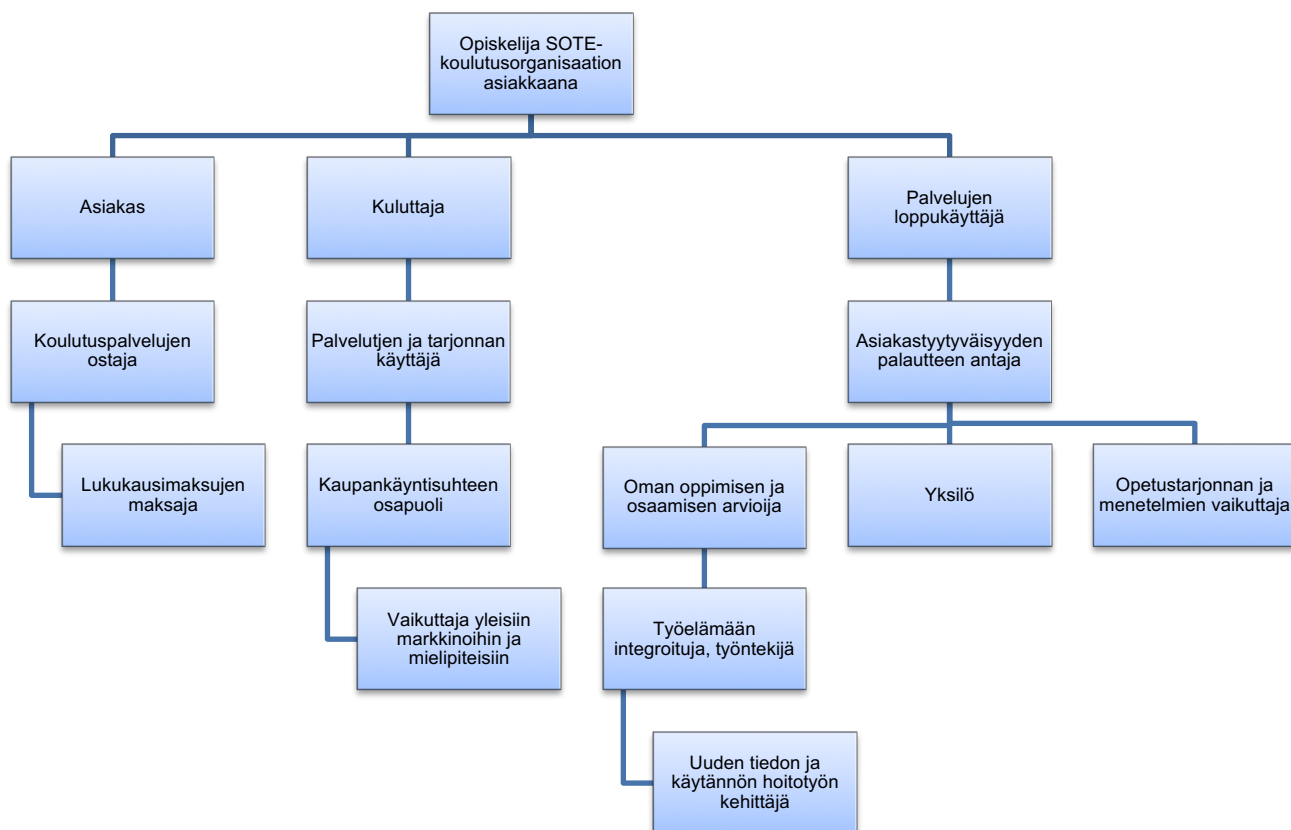
Plamberg ym. totesivat, että käytännön markkinaorientaatiot ja diskurssit kannustavat yksilöitä toimimaan ponnistellen, itseensä luottaen, itsenäisesti toimien, riskejä ottaen, tehokkaana, vastuunottajana ja korkean toimeentulon tavoittelijana. Tätä ajatusta vasten markkinoista alkoi muodostumaan yksilöiden sekä ajatusten säätelijöitä. Tällaisen manipulatiivisen toiminnan tuloksena opiskelijat saatettiin kokea asemoiduksi ja he

myös saattoivat **asemoivat itsensä palvelutietoisiksi kuluttajiksi** ja asiakkaiksi korkeakoulutuksen parissa. (Plamber ym. 2021, 81).

Plambergin ym. näkemykset opiskelija-asiakkaan toiminnasta saatettiin kuvailla rationaaliseksi ja autonomiseksi hyötyjen maksimoinneiksi ja valintojen toteutuksiksi. Tämä tarkoitti sitä, että koulutusinstituutioiden koulutustarjonta ja hinnat olivat tarjolla, josta hakija pääsisi itse valitsemaan tulevan koulutusorganisaation. Tarkemmin ajateltuna koulujen tulisi lisäksi toteuttaa ranking-listauksia ja tietoa kuluista, instituutioiden tarjoamista materiaaleista sekä mahdollisia julkisista arvioinneista, jota tulevaisuuttaan pohitiva hakija huomioisi vertaillaessaan eri vaihtoehtoja. Tarkennettuna näitä olisivat koulutuksen hinta, oma vaivannäkö, opintoihin kuluva aika, opintojen aikana huomioon otetut elinkustannukset ja saavutetut hyödyt, joita hakija pystyisi pohtimaan. Hyödyissä nousisi esiin myös, millainen tutkinto olisi ja millaiset sen työllistymisnäkömät saattaisivat olla. Kaikilla näillä, osatekijöillä olisi vaikutuksensa hakijan valintoihin. (Plamberg ym. 2021, 86).

Salosen mukaan markkinakulttuuriin kohti siirtyminen toi uusia näkemyksiä. Yhteiskunta ja sen eri sektorit olivat saaneet suunnan ympäröivistä markkinoista. (Salonen ym. 2015, 37). Salonen ym. tulkitsi, että markkinakulttuuriin siirtyessä koulutusorganisaatioon nousisi koulutuksen saralla opettajan rooli markkinoiden keskiössä. Opettajan substanssiasiantuntijuus olisi merkittävää. Oppimisen toteutus on opettajan tarjoaman tiedon ja palvelun välityksellä tapahtuvaa, jossa opiskelija muuttuu asiakkaaksi. (Salonen ym. 2015, 34). Salonen ym. koki näin, että opettajan rooli myös muuttuu tuottajaksi, johtajaksi ja koordinoijaksi. Opiskelijasta tulee asiakas ja toisesta korkeakoulusta kilpailija. Haasteena voidaan kokea, että tehokas, toimiva ja rationaalisuutta esiintuova koulutuskoneisto saattaa johtaa toimintalogiikkaansa suorituskeskeiseksi toiminnaksi. (Salonen ym. 2015, 37).

Taulukko 6. Opiskelijan roolin määrittelmä SOTE-koulutusorganisaation asiakkaana



SOTE-koulutusorganisaatiot määrittelevät opiskelijan asiakkaaksi. Asiakkaan roolissa hän on koulutuspalvelujen ostaja, maksaja, joka huolehtii lukukausimaksuista, tutkintomaksusta tai muusta koulutustoteutuksen maksusta. Toisaalta hänet voidaan nähdä myös nyky-yhteiskunnan määritelmien mukaan palvelujen ostajana ja vastaanottavana kuluttajana. Tässä kuluttajan roolissa hänen toimiessa, hänestä muodostuu kaupankäyntisuhteen toinen osapuoli. Toimiessaan palvelujen ostajana, hänellä on aina oikeus mielipiteisiin, jotka hän voi tuoda esiin julkisissa foorumeissa tai muissa jaetuissa mielipiteissä. Mielipiteet muokkaavat markkinoita ja vaikuttavat yleisiin sekä muiden ihmisten mielipiteisiin. Opiskelijan vastaanotettua eri palveluja hänestä tulee myös palvelujen loppukäyttäjä. Palvelujen loppukäyttäjänä hän antaa SOTE-koulutusorganisaatiossa mielipiteensä koulutuksesta koulutuksen toteuttajalle. Hän mittaa omaa osaamistaan suhteessa käytännön hoitotyöhön tarvittavaan tietoon tai yleiseen mielipiteeseen, joka on muodostunut muiden opiskelijoiden kanssa koetuista kokemuksista. Tämän tiedon pohjalta oma kokemus, näkökulmat opetuksesta, opettajasta sekä häntä yksilönä

huomioivasta koulutuksesta olla määrittämässä tyytyväisyyttä. Hänen mielipiteensä voi olla vaikuttamassa, siihen miten SOTE-koulutusorganisaatio pyrkii kehittämään opetuksen laatua ja eri menetelmiä toteuttaa opetusta. Uuden tiedon hallinta ja kyky kehittää ammattialaa ovat myös valtakunnallinen tavoite, jonka opiskelijalle on opetettu opinnoissaan. Opiskelijan integroituminen työelämään hoitotyön osaavana työntekijänä muodostuu merkitykselliseksi, hän vaikuttaa työelämään omalla osaamisellaan ja opituilla tiedoillaan sekä taidoillaan. Osaava opiskelijan kehittyä työntekijäksi ja hänen roolinsa osaajana vie myös hoitotyön laatua ja kehitystä eteenpäin.

## 6 Pohdinta

### 6.1 Tutkimustulosten pohdinta

Asiakkuus ja SOTE-koulutusorganisaation markkinoituminen ja liiketoiminnalliset muutokset ovat vaikuttamassa koulutukseen, opettajiin sekä opiskelijoihin. Nykypäivänä kaikkialla maailmassa järjestetään korkeakoulutusta markkinaperiaatteita soveltaen. (Plamberg ym. 2021, 81). Korkeakoulutuksen markkinoistamis pyrkimykset liittyvät koulutuksen taloudellista tavoitetta korostavaan toimintaan. Uusliberalistinen ajattelu yhteiskunnissa markkinaperiaatteiden mukaisesti, tuottaa useita asiakkaita sekä kilpailevia palveluntarjoajia. Uusliberalismin toinen näkökulma näyttäisi olevan oletus yksilöiden kilpailuhenkisyydestä, tilivelvollisuudesta sekä tulosvastuullisuudesta ohjaavasta toiminnasta. (Plamberg ym. 2011, 80)

Nykylinjauksen mukaan korkeakoulupolitiikka on panostanut opiskelijavalinta-uudistuksiin. Uudistus asettaa koulutuspolun sekä näkemyksiä työelämään siirtymiseen. Tässä näkemyksessä mm. toisen asteen opiskelijat yhä selkeämmin nähdään rationaalisina toimijoina, valitsijoina, jotka päämäärätietoisesti ja johdonmukaisesti etenevät toisen asteen koulutuksen suorittamisen jälkeen korkeakoulutukseen sekä tavoitteellisesti työelämään ilman väli vuosia. (Plamberg ym. 2011, 90). Markkinamenestyksen ohjaamana korkeakoulut pyrkivät myös rekrytoimaan sellaisia opiskelija-asiakkaita, joilla on tavoitteenaan opintojen jatkaminen ja jotka pitävät näin yllä suhdettaan instituutioon tai toteuttavat tulevia opintojaan jatko-opiskelijoina. (Plamberg ym. 2011, 86).

Markkinamuotoisuus on keskiössä ja se koetaan uudenlaisena (poliittisena) korkeakoulutuksen hallinnan ja ohjauksen muotona. Tähän liittyvät myös pohdiskelut tietynlaisista arvoista sekä käytännöistä, joilla tavoitteet saavutetaan. Näiden tavoitteiden juuret

juontavat pitkälti valtioiden kansainvälisestä kilpailukyvyistä sekä sen kasvattamisesta. (Plamberg ym. 2011, 81). Pohdittavaksi jää myös miten uudet ohjeistukset ja toiminnan hallinta vaikuttavat koulutusorganisaatioiden kulttuuriin ja toimintaan. Miten markkina-muotoisuus näkyy ja vaikuttaa ihmisiin, organisaatioihin ja instituutioihin. (Plamberg ym. 2011, 81).

Tutkimustuloksia pohdittaessa esiin nousee melko kylmä ajatus hyötyjen tavoittelusta. Miten tämä näkyy oppilaitoksissa, moraalisen näkökulman valossa. Markkinaorientaatio vahvistaa kilpailullisuutta, itsekästä toimintaa, oman edun tavoittelua sekä hyötyjä tavoittelevaa suhtautumista opiskeluun. (Plamberg ym. 2011, 91).

Toisaalta opiskelijoiden parista nouseva asiakkuus ohjaa opiskelijoita vastuuseen, itsenäisyyteen, aktiivisuuteen, joka antaa vapautta. Lisäksi opiskelijoiden mielipide tulee kuulluksi. Korkeakoulun sisällöissä on perinteisesti vaalittu perinnettä, vapautta kokeilla, pohtia sekä etsiä itseään. Nyt vapaus on vaihtunut mahdollisuuteen valita sopiva koulutus. (Plamberg ym. 2011, 88). On huomioitava, että opiskelijan asiakasasemassa tulee tavoitteellisesti tarjota vapautta ja voimaantumista. (Plamberg ym. 2011, 89). Yleinen mielipide mainitsee (39%) korkeakouluista ja yliopistoista mainitsevat, että opiskelijoita tulisi kohdella kuin asiakkaita. (Hutton ym. 2011, 51).

Laadun merkitys on Sote-koulutusorganisaatioiden keskiössä. Palvelussa korostetaan laatua, joka tuottajana toimii opettaja. Palveluilla luodaan uudistuksia sekä lisätään laatua toimintoihin. (Plamberg ym. 2011, 91). Opiskelija toimii arvioijana ja hänen tehtäväkseen nousee opetuksen laadun punnitseminen. On hyvä pysähtyä tässä pohtimaan myös millaisia laadunkriteereitä koulutuksen tulisi sisältää ja ymmärtääkö opiskelija millaisia laatutekijöitä koulutuksen tulisi sisältää. Kriittisissä pohdinnoissa nousee kysymys, *”johtaako opiskelijoiden asema koulutuksen laadun määrittäjänä siihen, että opetuksessa sivuutetaan opettajan asiantuntijuus”*. Vai käykö niin, että välitetään vain sellaista tietoa, jota opiskelijat haluavat mielellään kuulla. (Plamberg ym. 2011, 91). Opiskelija-asiakkuuden asiakastyytyväisyyden ja asiakkaan poikkeuksellisen aseman korostaminen voi helposti luoda opiskelijalle edellytyksiä vaatia välitöntä mielihyvää koulutuskokemukseltaan. (Plamberg ym. 2011, 89).

Opittavat tiedot ja sisältö voidaan ymmärtää opiskelijoiden näkemyksinä ulkopuolisina tuotoksina ja suoritteina. Tällöin ei ehkä huomioida sitä, että oppimisella on yksilöön vaikuttava ominaisuus, jonka tulisi muuttaa heitä opintojen aikana. Opiskelijan ollessa

asiakkaan asemassa ja tuottavan opintosuoritteita vauhdilla voi ristiriitaisuutta ilmetä siinä, etteivät omat näkemykset pääse esille ja niiden käsittely jää vajaaksi. Tällöin ne saatetaan kohdistaa opettajaan ja hänen taidottomuuteensa opettaa. Tämä myös on siten liitoksissa hyvään ja luottamukselliseen opettajan ja opiskelijan väliseen suhteeseen. (Plamberg ym. 2011, 91). Opintojen sisällön ja osaamisen tarpeen määrittelyn tulee opettajan hallita ja työssään toteuttaa opiskelijoiden pariin. Opetuksessa ja koulutuksessa kyse on sopimuksen noudattamisista, jonka määrittelevät oppimistavoitteet, opintopisteisiin vaadittavat suoritteet, arviointikriteerien yksityiskohdat, standardit ja yhtenäistettävät opetuksen sisällöt sekä tieto. (Plamberg ym. 2011, 90). Asiakastyön, joka on liitoksissa pedagogisiin menetelmiin, saa uudenlaisen näkökulman kaupallisesta ajattelusta. (Plamberg ym. 2011, 89).

Koulutusorganisaatiot nimeävät toimintaansa ja kuvailevat sitä myös kulttuurillisesta näkökulmasta. SOTE-koulutusorganisaatio näyttäisi toimivan ketteryyskulttuurin parissa ja sen sisällössä korostuvan omaksuva oppiminen, jonka voimaksi koetaan yhteinen tiedonrakentaminen sekä jaettu asiantuntijuus. Tässä kulttuurissa opiskelija kohdataan oppijana. Markkinakulttuurin tuodessa piirteitä kulttuuriin opettajan asiantuntijuudessa keskeisenä nousevat kehittäjän, verkottujan sekä tuottajan ominaisuudet. Tällöin opiskelija kohdataan asiakkaana. Näiden suuntien välillä saatetaan kokea jännitteisyyttä. Organisaation voima kuitenkin koetaan muodostuvan ketterästä sisäisestä organisoitumisesta. Ulkoinen toiminta toteutuu, koska markkinaehtoinen toiminta koetaan johtuvan ympäröivän yhteiskunnan valtavirran säätelämästä ja asettamasta toiminnasta. (Salonen ym. 2015, 23).

## 6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tämä työ on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Työssä noudatetaan toimintatapoja, joita eri tiedeyhteisöjen pitävät tunnustettuina. Tietoa käsitellään rehellisesti, huolehtien aikaisemman tutkimusmateriaalin tarkastelusta hyvin koko tutkimusprosessin ajan. Tiedonhaku perustuu tieteellisten kriteerien mukaiseen ja ohjeistettuun toimintaan. Tässä työssä scoping-kirjallisuuskatsauksen ja hakukriteeristön vaiheet on toteutettu selkeästi kuvattuina. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 13).

Scoping-kirjallisuuskatsaus ei tarvitse tutkimuslupaa, mutta työn toteutuksen menetelmissä noudatetaan tieteellisen tutkimustapojen hyvää ja eettistä hallintaa. Opinnäyte-

työn arviointi toteutettiin laadullisten menetelmien avulla. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmista. Validiteetti tässä tutkimuksessa tarkoittaa sitä, onko tutkimuksessa käsitelty sitä, mitä tutkimuskysymyksien asettelussa on haettu ja käytössä ollut käsiteanalyysin metodologinen menetelmä on soveltunut oikein. Reliabiliteetti tässä tutkimuksessa sitä, miten luotettavasti ja todennettavasti aineistohaku toteutetaan (Kankkunen ym. 2013, 189). Laadullisessa osiossa olen arvioinut systemaattista aineistohakua ja analyttisyyttä.

Tutkimuksen toteutuksessa haasteiksi koettiin artikkeleiden haku, hakulausekkeiden sekä niistä muodostuneiden sanojen perusteella. Tietokantoja muutettiin alkuperäisen suunnitelman pohjalta ja tuloksia toivottiin sen myötä saatavan lisää. Tutkimustulokset olivat hyvin monipuolisia ja kuvasivat eri näkökulmia SOTE-koulutusorganisaatioissa. Tutkimuksien sisällöissä saatettiin todeta eettistä pohdintaa sekä ristiriitaisia ajatuksia asiakkuuden termistä sekä sen käytöstä ihmisläheisessä toimintaympäristössä. Tämä osoittautui myös tuloksien esittämisen ja johtopäätöksen osalta tärkeäksi ja pohdittavaksi asiaksi.

Arvioitaessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tutkimuksessa on huomioitava tutkimuksen tarkoitus, tutkimusasetelma, otosmäärä, analyysitapa ja tulkinta, refleksiivisyys, eettiset näkökulmat sekä tutkimuksen merkityksellisyys (Kankkunen ym. 2017, 202). Tämän työ toteutui teoreettisena tutkimuksena, jossa tiedonhankinnalla ja raportointimenetelmillä oli suuri rooli työn eettisyyden osalta. Kirjallisuuskatsauksessa tulee ottaa huomioon kunnioittava ja hyvä tieteellinen käytäntö. Työn toteutuksen periaatteina toimivat rehellinen, huolellinen ja vastuuntuntoinen toiminta. Tieteelliseen tutkimustyöhön asetettuja kriteereitä noudatetaan opinnäytetyön suunnittelu-, toteutus- ja raportointi vaiheessa. Tulokset julkaistaan avoimesti ja selkeästi. Lähdeviittaukset kirjoitetaan muiden tutkijoiden osalta referoiden sekä mainitaan lähdeviittauksien avulla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11).

Tämä opinnäytetyö on toteutettu hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen, jossa huomioidaan Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen neuvottelukunnan ETENE:n laatimat terveydenhuollon eettiset periaatteet. (Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta 2001), Tutkimuseettisen neuvottelukunnan TENK:n ohjeet hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja eettisistä periaatteista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023). Opinnäytetyössä ei toteudu vilppiä eikä ole plagioitu tutkimuksia. Opinnäytetyötä on tarkasteltu opinnäytetöitä varten suunnitellussa Turnit-plagiointi järjestelmässä.

## 7 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Asiakkuudesta SOTE-koulutusorganisaatioiden parissa on vähäinen määrä tutkimuksia. Asiakkuudesta yleensä koulutuksen muiden alojen parissa on löydettävissä tutkimuksia ja artikkeleita. Lisäksi muuttamalla näkökulmaan taloudelliseen katsaukseen tutkimuksia löytyy vielä lisää. Aihe näyttää SOTE-koulutusorganisaation parissa olevan uusi, mutta sen tulevaisuus on jo selkeästi tuotu koulutusorganisaatioiden pariin, jossa toiminta ja uudet menetelmät jo näkyvät. Asiakkuuden käsittely olisi voinut saada laajemmankin käsittelyn, jos sitä olisi tarkastellut koko SOTE-koulutusorganisaation asiakassuhteiden näkökulmasta, jolloin siihen olisi liittynyt työelämälähtöiset asiakaskontaktit. Tämä ajatus kuitenkin kumottiin työn ollessa yhden henkilön opinnäytetyö. Työn aihe motivoi kirjoittajaansa, sillä omakohtainen kokemus hoitotyön opettajana ja opiskelija-asiakkaan kohtaamisessa SOTE-koulutuksessa antoi aiheita aiheen tutkimiselle.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että yhteiskunnan päätökset sekä uudet koulutukseen kohdistuvat lainmuutokset ohjaavat toimintaa. Markkinatalouden näkökulmat, asiakaskeskeisyys ja palvelut muodostavat uudistunutta ja muuttunutta ajattelua. Asiakkuudella pyritään ja se näkyy markkinoitumisen, liiketoiminnan ja SOTE-koulutusorganisaatioiden itsenäisen toiminnan ja vastuunoton toimintona. Toiminnoille luodaan uusia tarkoituksia, jossa niiden päämääränä on luoda tulosta, talouskasvua ja nopeasti tuotettua työvoimaa käytännön tarpeiden pariin. Näillä menetelmillä on oletettavaa, että pyritään muuttamaan toiminnan rakennetta ja stereotypiaa, mikä on vallinnut koulutuksen parissa.

Uudenlainen ja moderni tapa kohdata opiskelija tuottaa hämmennystä tällä hetkellä ja ohjaa ajattelemaan SOTE-koulutusorganisaation visioiden tarkoitusperiä. Opiskelija nähdään asiakkaana, mutta onko se tulevaisuuden ja myös työelämään liittyvän toiminnan kannalta järkevää, unohtuuko tavoite mitä ollaan oikeasti tekemässä opiskelijan ollessa koulutusorganisaatiossa oppimassa. Kriittistä palautetta nousi esiin monessa tutkimuksessa ja kaupallistumisen sekä itsekkään toiminnan uskottiin kumoavan inhimillisen alan tarkoitusperiä. Opiskelijan asiakkuus nähtiin kuitenkin SOTE-koulutusorganisaatiossa koulutuksen sijoittajana. Opiskelijan rooli ja hänen ymmärryksensä olla oikeutettu palvelunkäyttäjä sekä laadukkaan koulutuksen määrittäjänä oli merkittävä. Koulutuksen yhteistuottajana opiskelijan asiakasrooli ja toiminta oli tässä työssä myös

tärkeää kuvailla, jotta sen merkitys markkinoituneessa korkeakoulutuksessa sai näkökulman. Opiskelijoiden vahva rooli laadunarvioijana oli tärkeää SOTE-koulutusorganisaatioiden toiminnan ja kehittämisen osalta. Heidän mielipiteissään nousi ne kehitystekijät, jotka muokkasivat koulutusta. Tähän liittyi vahva näkemys opettajasta ja hänen roolistaan. Opettajien työ nousi palvelun tuottajana sekä jalkauttajana merkittävään rooliin.

Jatkotutkimusaiheen osalta ajatukseksi muodostui, miten yliopistot sekä korkeakoulut vastasivat opettajien taitojen ja osaamisen kouluttamiseen asiakastyön osalta.

Jatkotutkimuksena voisi toteuttaa laajan kartoittavan tutkimuksen opettajien näkemyksistä sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa tuotettavasta opiskelija-asiakkaan palvelutyöstä. Tutkimus voisi tuottaa mielenkiintoisia palautteita ja ohjata vielä enemmän SOTE-koulutusorganisaatioiden palvelujen ja opetustyön laadunkehittämistä. Opettajien sekä SOTE-koulutusorganisaatioiden näkemyksien vahvistaminen palvelualan työtehtävissä, asiakaspalvelussa sekä liiketoiminnallisessa osaamisessa lisäisi myös ymmärrystä uudenaikaisesta ja tavoitteellisesta koulutustyöstä, jonka parissa opiskelee asiakas.

## Lähteet

Ammattikorkeakoulujen yhteinen sivusto. <https://www.ammattikorkeakouluun.fi/> Viitattu 20.10.2023.

6Aika 2015. Tuloksia: Avoin osallisuus ja asiakkuus. <https://6aika.fi/avoin-osallisuus-ja-asiakkuus-karkihanke-aoa-2/> Viitattu 16.9.2023.

Balarama, V r, D'Souza 2013. International Journal of Nursing Education. Vol.5. s. 24-28. [https://metropolia.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi\\_openaire\\_pri-mary\\_doi\\_5bbe72080686ef4f442a1d217e6f08ef?sid=3557190098](https://metropolia.finna.fi/PrimoRecord/pci.cdi_openaire_pri-mary_doi_5bbe72080686ef4f442a1d217e6f08ef?sid=3557190098) Viitattu 18.12.2023.

Fink, Arlene 2014. Conducting research interviews. From the Internet to Paper. Sage Publications Inc. Thousand oaks. California.

Finnlex 2017. Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammatillisen koulutuksen tutkintorakenteesta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170680> Viitattu 20.10.2023.

Gerd, Belinda ja Korkiakoski, Kari 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus – työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Hakovirta Anne 2008. Asiakassuhteet johtamisen kriittiset menestystekijät. Pro Gradututkielma. Tampereen yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/79972/gradu03142.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 20.10.2023

Hakulinen, Hanna ja Pirttilä, Ilkka. Asiakkuus työterveyshuollon ja asiakasorganisaation tulkinnoissa. Työelämän julkaisuja ry. Työelämän tutkimus 3-12. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87269/46151?acceptCookies=1> Viitattu 16.9.2023.

Hirsjärvi, Sirkka., Remes, Pirkko & Sajavaara Paula 2013. Tutki ja Kirjoita. 18. uud. painos. Helsinki: Tammi.

Hietala, Risto., Kiesi, Johanna., Korpi, Aila & Räikköläinen, Mari. 2018. Ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuus, asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus Osaamisperusteisuuden tila. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 85/2017. [https://metropolia.finna.fi/Record/valto.10024\\_160511?sid=3530678951](https://metropolia.finna.fi/Record/valto.10024_160511?sid=3530678951) Viitattu 18.12.2023.

Hujala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.) 2020. Uudistuva Sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y> Viitattu 15.9.2023

Hutton, James G., Leung, Vivienne, Mak, Angela K. Y., Varey, Richard J. & Watjatrakul, Boonlert 2011. Students, Patients, Citizens, and Believers as “Customers”: A Cross-National Exploratory Study, Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, 23:1, 41-70. <https://www.proquest.com/central/docview/855365807/902A03AE5B4C4EC2PQ/17?accountid=11363&source-type=Scholarly%20Journals> Viitattu 18.12.2023.

Isojärvi, Jaana 2011. Tutkimuskysymyksestä hakustrategiaksi. Pico asetelma informaation työkaluna. THL. <https://docplayer.fi/16355927-Tutkimuskysymyksesta-hakustrategiaksi-pico-asetelma-informaation-tyokaluna.html>. Viitattu 18.11.2023

Järvinen, Annikki 1999. Ammatillinen aikuiskoulutus aikuiskasvatuksen kentässä. Vol 19 Nro1. s. 100. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/93211> Viitattu 20.10.2023.

Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai progradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kangasniemi, Mari ja Pölkki, Tarja (toim.) 2015. Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A: 73/2015.

Kankkunen, Päivi ja Vehvilinen-Julkunen, Katri 2013. Tutkimus hoitotieteessä. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kettunen, Maija ja Mäkinen Paula 2015. Sosiaali- ja terveysalan ylemmän amk-tutkinnon suorittaneiden näkemyksiä jatkokoulutuksesta ja työelämästä. Kasvatustieteiden Pro Gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/97683/gradu-1435922383.pdf?sequence=1> Viitattu 20.10.2023.

Koivisto, Kaisa, Serlo, Kaijaleena & Meriläinen, Merja 2017. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen merkitys hoitotyön koulutukselle ja käytännön toiminnalle. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 43. [https://finna.fi/Record/theseus\\_oamk.10024\\_137201?sid=3218516880](https://finna.fi/Record/theseus_oamk.10024_137201?sid=3218516880) Viitattu 20.10.2023

Korkiakoski, Kari 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika. Uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Korkiakoski, Kari 2023. Huomisen asiakas.1. painos. Viro: Priton.

Kyngäs, Helvi., Elo, Satu., Pölkki, Tarja., Kääriäinen, Maria & Kanste, Outi 2011. Sisällysanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. Hoitotiede 23 (2): 138–148. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/799065/Peltonen\\_Hanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/799065/Peltonen_Hanna.pdf?sequence=2&isAllowed=y) Viitattu 10.12.2023.

Marjamaa, Minna ja Sinisalo Riikka 2022. Kirjallisuuskatsauksen ohjausperustana tutkimuskysymys ja ohjaushaastattelu. Ammattikorkeakoulu-kirjaston verkkolehti. Kreodi. <https://www.kreodi.fi/arkisto/artikkelit/kirjallisuuskatsauksen-ohjaus-perustana-tutkimuskysymys-ja-ohjaushaastattelu.html> Viitattu 1.10.2023.

McKenzie JE, Bossuyt PM, Boutron I, Hoffmann TC, Mulrow CD, et al. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. BMJ 2021;372:n71. doi: 10.1136/bmj.n71.

Metropolia 2023. Hakutekniikka. <https://libguides.metropolia.fi/tiedonhaku>. Viitattu 18.11.2023.

Metropolia 2023. Tietokannat. <https://libguides.metropolia.fi/sotealat/tietokannat> Viitattu 18.11.2023.

Omnia 2023. Mediainfo 1.1.2019. Asiakaskeskeisesti ja vastuullisesti. Espoon koulutuskuntayhtymä Omnian strategia vuosille 2023–2025. <https://www.omnia.fi/uutiset/omnian-strategia-vuosille-2023-2025-kestavan-tulevaisuuden-onnistumissuunnitelma> Viitattu 15.9.2023.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. Työuran aikaisen oppimisen rahavirrat ja kannusteet. Jatkuvan oppimisen kehittäminen. Työryhmän väliraportti. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:19. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161576/OKM\\_2019\\_19\\_Jatkuvan\\_oppimisen\\_kehittaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161576/OKM_2019_19_Jatkuvan_oppimisen_kehittaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Viitattu 16.9.2023.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023. Opetus ja kulttuuriministeriö. <https://okm.fi/ministerio> Viitattu 20.10.2023.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2023. Tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehys. <https://okm.fi/tutkintojen-viitekehys> Viitattu 10.11.2023.

Peda.net. Suomalainen koulutusjärjestelmä. Kouvolan ammattiopisto Oy, Eduko. <https://peda.net/ksao/oppimisymp%C3%A4rist%C3%B6/tv2/mtttak/k> Viitattu 10.11.2023.

Peters, Micah D.J., Godfrey, Christina M., McInerney Patricia., Munn Zachary., Tricco Andrea C. & Khalil, Hanan 2020. Chapter 11: Scoping Reviews (2020 version). Teoksessa: JBI Reviewer's Manual, JBI, 2020. Toim. Aromataris E, Munn Z. <https://jbi-global-wiki.refined.site/space/MANUAL/4687833/11.1+Introduction+to+Scoping+reviews> Viitattu 10.12.2023.

Pitkämä, Marianne., Mäntsälä, Eija., Talman, Kirsi & Haavisto, Elina 2017. Kirjallisuuskatsaukset YAMK opinnäytetöissä. Metropolia. Helsinki.

Plamberg, Raakel ja Jauhainen, Arto 2012. Opiskelijat korkeakoulun asiakkaina – Katsaus kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen. Kasvatus 52 (1), 79–94. <https://journal.fi/kasvatus/article/view/107966> Viitattu 1.10.2023.

Raatikainen, Leena 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Reilio, Sirpa (toim.) 2017. Uutta luomassa – sosiaali- ja terveysalan opiskelijat yhteistyön ja palveluiden kehittäjänä. Laurea ammattikorkeakoulu. Laurea julkaisut. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-458-3> Viitattu 1.10.2023.

Rissanen, Tapio 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Saimbert, Marie 2011. Key Principles of Searching Literature. Teoksessa Holly Cheryl & Salmond Susan K. & Saimbert Marie H. Comprehensive Systematic Review for Advanced Nursing Practice. Springer Publishing Company: New York.

Salminen, Ari 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan Yliopiston julkaisuja. Opetusjulkaisuja 62. Julkisohtaminen 4. Vaasan Yliopisto. [https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf) Viitattu 24.9.2023.

Salmela, Hely 1991. Työelämän muutokset ja aikuiskoulutus. Julkaisussa Aikuiskasvatus 1991, VOL.1, Nro 1. s. 19. <https://doi.org/10.33336/aik.96718> Viitattu 1.10.2023.

Salonen, A. O., Savander-Ranne, C., & Reijonen, M. 2015. Metropolian Ammattikorkeakoulun organisaatiokulttuuri ja sen muutosmahdollisuudet opettajien kuvaamina. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 17(4), 22–41. <https://metropolia.finna.fi/Record/journalfi.article89450?sid=3513035351> Viitattu 18.12.2023.

Stolt, Minna & Axelin, Anna & Suhonen, Riitta (toim.) 2015. Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A: 73/2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Koulutuksella osaamista asiakaskeskeisiin ja moniammatillisiin palveluihin. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/71627/URN%3aNBN%3afi-fe201504224497.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 29.8.2023.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö. <https://stm.fi/sotehenkilosto> Viitattu 10.11.2023.

Tutkimuseettinen Neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf) Viitattu 10.11.2023

Valli, Raine (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Laadullinen tutkimus prosessina. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Varmola, Tapio 1998. Aikuiskoulutuksen historiaa sitä harrastaville. Julkaisussa Aikuiskasvatus 1998, VOL. 18, Nro 3. s.251. <https://doi.org/10.33336/aik.92518> Viitattu 1.10.2023.

Varnali, Kaan 2018. Understanding customer journey from the lenses of complexity theory. Julkaisussa The Service Industries Journal 2019, VOL. 39, NOS. 11–12, 820–835. <https://www.tandfonline-com.ezproxy.metropolia.fi/doi/full/10.1080/02642069.2018.1445725> Viitattu 17.9.23

Veikkola, Essi 2016. Asiakaslähtöisyys terveyspalvelualan palvelumalleissa. Pro Gradu-tutkielma. Tampereen Yliopisto. [https://finna.fi/Record/trepo.10024\\_98879?sid=3224793585](https://finna.fi/Record/trepo.10024_98879?sid=3224793585) Viitattu 21.10.2023.

Virtanen, Heli ja Salanterä, Sanna (toim.) 2015. Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A: 73/2015.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf) Viitattu 28.8.2023.

Tutkimuk- sen tekijät, vuosi, maa, tietokanta	Tutkimuksen nimi	Tutkimuksen tarkoi- tus	Tutki- muksen otos	Tutkimusme- netelmä	Tutkimuksen päätulokset	Laadun- arviointi Hawkerin mukaan
Plamberg, Raakel ja Jauhiainen, Arto 2012. Suomi MetCat- Finna	Opiskelijat kor- keakoulun asi- akkaina – Kat- saus kansainvä- liseen tutkimus- kirjallisuuteen.	Kansainvälisten kas- vatus-, sosiaali- ja kauppatieteelliset ar- tikkeleit ja kirjat, jotka määrittelevät korkeakouluissa opiskelevien opiske- lijoiden asiakasase- maa.	(n=54)	Narratiivinen kuvaileva kir- jallisuuskat- saus	-Markkinoiden muutos ohjaa yksilöitä ja opiskeli- joiden asema vahvistuu korkeakoulutuksen asi- akkaina. - Asiakkuus-asema ohjaa opiskelijoita vastuunot- toon, itsenäiseen ja aktiiviseen toimintaan. Opis- kelijoille näiden menetelmien avulla luvataan va- pautta, mahdollisuuksia mielipiteeseen sekä yh- teisöllistä tukea. - Asiakasasema korkeakoulutuksessa saa aikaan piilo-opetussuunnitelman. -Opiskelijalla olevaa asiakkaan roolia voidaan suomalaisessa korkeakoulupoliittisessa keskuste- lussa pitää eräänlaisena kuvauksena opiskelijaan kohdistuvista odotuksista ja normeista, vaikkakin tämä ei ole riittävä määrittely opiskelijan roo- lille.	36/36

Salonen, Arto O, Savander-Ranne, Carina & Reijonen, Merja 2016. Suomi. MetCatFinna	Metropolian Ammattikorkeakoulun organisaatiokulttuuri ja sen muutosmahdollisuudet opettajien kuvaamina	<p>Tutkimus liittyy viime vuosien aikana tapahtuneeseen markkinoistumiseen yhteiskunnan eri sektoreiden parissa. Liiketoimintaperiaatteiden rantautumiseen koulutussektorille.</p> <p>Tutkimus selvittää Metropolia Ammattikorkeakoulun organisaatiokulttuurin piirteitä kilpailevien arvo- ja viitekehysten avulla.</p>	(n=30)	Ryhmäkeskustelu, aineiston analyysi. Erittely ja teoria ohjaavan sisällön analyysin menetelmällä.	<p>-Muutoksen teko ja uuden luominen tuottaa haasteita olemassa olevaan organisaation sääntö ja ohjausjärjestelmään.</p> <p>-Uudenlaiseen kulttuuriin siirtyminen edellyttää radikaalia ajattelua sekä siihen kannustamista. Lisäksi mahdollisuuksien ennakointia tunnistamista ja vanhojen toimintatapojen muuttamista kyseenalaistamalla.</p> <p>-Erityisasiantuntyudessa tarvitaan yhä enemmän moniosaamista. Yhteistyön ja kumppanuuksien avulla voidaan vahvistaa ammattikorkeakoulun sisäistä sekä ulkoista toimintaa.</p>	36/36
Korpi, Aila, Hietala, Risto, Kiesi, Johanna &	Ammatillisen koulutuksen osaamisperus-	Ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja	(n= 145)	Tutkimusraportti	Yleinen päätelmä on, että asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus liittyvät läheisesti toisiinsa.	35/36

Räikköläinen , Mari. 2018. Suomi. MetCat-Finna	teisuus, asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus - Osaamisperusteisuuden tila	toiminnan tehokkaiseen -arviointiin perustuva valtioneuvoston kanslian toimeksianto.			Mitä yhtenäisemmäksi ja joustavammaksi, toiminta tulee asiakkaan näkökulmasta, sen tehokkaammaksi se koetaan.	
Hutton, James G, Leung, Vivienne. Mak, Angela K.Y, Varey, Richard J. & Watjatrakul, Boonlert. 2011.	Students, Patients, Citizens, and Believers as "Customers"	Selvittää kyselyyn osallistuvilta ryhmiltä asiakkuuden merkitys, joka liittyy opiskelijoihin, potilaisiin, kansalaisiin, uskonnollisiin yhteisöhenkilöihin henkilöihin, joita voidaan kutsua asiakkaiksi.	(n=930)	Kansainvälinen eksploraatiivinen tutkimus	Tutkimustulokset olivat eri maiden mukaan hyvin vaihtelevia ja tutkimuskysymykset vaikeita vastattavia.  Eri maista saatujen vastausten pohjalta voitiin todeta, että eri maiden ihmiset sekä valtionjohto lopulta päätti ketä, tai mitä tuli pitää asiakkaana. Tällä myös tulevaisuudessa on merkityksellinen vaikutus siihen miten asiakkuus tulkitaan koulutuksen, terveydenhuollon, journalismin, valtionjohdon, politiikan ja uskonnon parissa.	32/36

ProQuest.		Tutkimus tehtiin 5 eri maahan.				
Balarama, V R & D'Souza, Jacintha. 2013. Proquest	Teaching and Learning Activities: Satisfaction of Nurse Educators and Student Nurses	<p>Tutkimus tarkastelee vertaillen opettajien ja opiskelijoiden tyytyväisyyttä opetuksen toteutuksessa sekä opiskelijoiden oppimisessa. Opiskelijoita ja opettajia pidetään asiakkaina oppilaitoksen näkökulmasta.</p> <p>Tyytyväisyyden mittaaminen tutkimuksessa toimii asiakkuus tyytyväisyyden mittarina.</p>	(n=382)	Kuvaileva vertailututkimus	Vertaillen hoitotyön opettajien ja opiskelijoiden mielipiteitä Opettajat olivat enemmän tyytyväisiä opetukseen kuin opiskelijat.	31/36

Laadunarvioinnin tarkistuslista Hawkerin (2020) mukaan

<b>Arviontikriteerit/Tutkimus</b>	<b>Pistemäärä 1-4</b>
Opiskelijat korkeakoulun asiakkaina – Kat-saus kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen	
Abstrakti ja otsikko	4
Tutkimuksen tarkoitus ja esittely	4
Tutkimuksen metodologia	4
Otos	4
Analyysi	4
Eettiset kysymykset	4
Tulokset	4
Tulosten yleistettävyys	4
Tulosten hyödynnettävyys	4
<b>Pisteet yhteensä</b>	<b>36</b>

<b>Arviontikriteerit/Tutkimus</b>	<b>Pistemäärä 1-4</b>
Metropolian Ammattikorkeakoulun organisatiokulttuuri ja sen muutosmahdollisuudet opettajien kuvaamina	
Abstrakti ja otsikko	4
Tutkimuksen tarkoitus ja esittely	4
Tutkimuksen metodologia	4
Otos	4
Analyysi	4
Eettiset kysymykset	4
Tulokset	4
Tulosten yleistettävyys	4
Tulosten hyödynnettävyys	4
<b>Pisteet yhteensä</b>	<b>36</b>

<b>Arviontikriteerit/Tutkimus</b> Ammatillisen koulutuksen osaamisperusteisuus, asiakaslähtöisyys ja toiminnan tehokkuus - Osaamisperusteisuuden tila	<b>Pistemäärä 1-4</b>
Abstrakti ja otsikko	4
Tutkimuksen tarkoitus ja esittely	4
Tutkimuksen metodologia	4
Otos	4
Analyysi	4
Eettiset kysymykset	4
Tulokset	4
Tulosten yleistettävyys	4
Tulosten hyödynnettävyys	3
<b>Pisteet yhteensä</b>	<b>35</b>

<b>Arviontikriteerit/Tutkimus</b> Students, Patients, Citizens, and Believers as "Customers"	<b>Stu-</b>	<b>Pistemäärä 1-4</b>
Abstrakti ja otsikko		2
Tutkimuksen tarkoitus ja esittely		4
Tutkimuksen metodologia		4
Otos		4
Analyysi		4
Eettiset kysymykset		4
Tulokset		4
Tulosten yleistettävyys		3
Tulosten hyödynnettävyys		3
<b>Pisteet yhteensä</b>		<b>32</b>

<b>Arviontikriteerit/Tutkimus</b> Teaching and Learning Activities: Satisfaction of Nurse Educators and Student Nurses	<b>Piste- määrä</b> <b>1-4</b>
Abstrakti ja otsikko	3
Tutkimuksen tarkoitus ja esittely	4
Tutkimuksen metodologia	4
Otos	4
Analyysi	4
Eettiset kysymykset	3
Tulokset	4
Tulosten yleistettävyys	4
Tulosten hyödynnettävyys	2
<b>Pisteet yhteensä</b>	<b>31</b>