



Tiina Hukari

# Asiakaskokemuksen kehittäminen

uutta pedagogista mallia hyödyntämällä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi YAMK

Liiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Helmikuu 2024

## Tiivistelmä

Tekijä:	Tiina Hukari
Otsikko:	Asiakaskokemuksen kehittäminen uutta pedagogista mallia hyödyntämällä
Sivumäärä:	68 sivua + 2 liitettä
Aika:	27.2.2024
Tutkinto:	Tradenomi YAMK
Tutkinto-ohjelma:	Liiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma
Ohjaaja:	Yliopettaja Jukka Kaisla, Metropolia Ammattikorkeakoulu

---

Opinnäytetyön aiheena oli asiakaskokemuksen kehittäminen uutta pedagogista mallia hyödyntämällä. Tutkimus tehtiin toimintatutkimuksen periaatteita noudattaen. Tutkimuksen tavoitteena oli nostaa toisen asteen myyntipolun opiskelijoiden kurssin läpäisyprosenttia yhteisopettajuuden mallia hyödyntämällä ja yhteisöllisyyttä lisäämällä, ja edistää tätä kautta opiskelijan asiakaskokemusta organisaatiosta.

Tutkimuksen luonteen takia tutkimusmenetelminä käytettiin laadullisia menetelmiä. Näiden menetelmien avulla oli tarkoitus tuottaa yksityiskohtaisempaa ja syvällisempää tietoa tutkimusongelmasta. Tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia ja haastatteluja, jotka soveltuivat parhaiten tähän toimintatutkimukseen. Tutkimuksen tietoperusta ja teoria muodostivat perustan, jota hyödynnettiin tutkimuksen eri vaiheissa ja käytettävissä olevissa tutkimusmenetelmissä.

Toimintatutkimuksen ratkaisuna käytettiin yhteisopettajuuden mallia myynnin opetuksessa myynnin osaajapolun toisen vuoden opiskelijoille. Hankkeen onnistumista mitattiin eri mittareiden avulla. Läpäisyprosentin lisäksi keskeisinä mittareina käytettiin kertauskoetta, henkilökohtaista arviointikeskustelua, tuntiaktiivisuutta sekä opiskelijoiden kurssipalautteita. Lisäksi kollegoiden kokemukset yhteisopettajuudesta toimivat arvokkaana mittarina tutkimuksessa.

Opiskelijoiden kurssin suoritusaste parani, ja toimintatutkimuksella saatiin laadullista tietoa myynnin opiskelijoiden asiakaskokemuksesta. Hankkeen seurauksena organisaatioon kehitettiin uusi pedagoginen malli yhteisopettajuuden hyödyntämisestä suuren ryhmän opetuksessa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että yhteisopettajuuden käyttö opetuksessa vaikutti positiivisesti oppimiseen, ja tiimiopettajuus sujuvoitti omalta osaltaan myös opettajan työtä. Kehittämishankkeen avulla löydettiin uusia toimintatapoja opetuksen kehittämiseksi tulevaisuudessa.

Avainsanat: asiakaskokemus, yhteisopettajuus, läpäisyprosentti, suoritusaste, yhteisöllisyys

---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla

## Abstract

Author: Tiina Hukari  
Title: Developing Customer Experience by Utilizing a New Pedagogical Model  
Number of Pages: 68 pages + 2 appendices  
Date: 27<sup>th</sup> February 2024  
Degree: Master of Business Administration  
Degree Programme: Business Development  
Instructor: Dr. Jukka Kaisla, Principal Lecturer, Dr. Sc. (Econ)

---

The subject of the thesis was the development of customer experience by utilizing a new pedagogical model in business college. The thesis was conducted in accordance with the principles of action research. The goal of the study was to increase the course pass rate of sales students by utilizing the co-teaching model and increasing community spirit, and thereby promote the students' customer experience at the case organization.

Due to the nature of the research problem, qualitative methods were used as research methods. The research methods included observation and interviews. These methods were intended to produce more detailed and in-depth insights about the research problem. The theoretical framework focused on the topics of customer experience, co-teaching, and action research. It formed the basis for conducting different stages of the research and helped to select the research methods that were used.

As the outcome of the thesis, the co-teaching model was developed and utilised in the sales education for the second-year students of the sales expert track. The success of the project was measured using different metrics. In addition to the pass rate, the key metrics used were the review test, personal evaluation discussion, class activity and students' course feedback. In addition, colleagues' experiences of the co-teaching model served as a valuable evaluation in the thesis.

As a result of the intervention, the students' performance in the course improved, and the case organization developed a new pedagogical model for utilizing co-teaching in large group teaching. As a conclusion, it can be stated that the use of co-teaching in the course had a positive effect on learning, and team teaching also made the teacher's work smoother. With the help of the thesis, new operating methods were found for the development of teaching for the future.

Keywords: customer experience, co-teaching, pass rate, performance level, community

---

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

# Sisällys

1	Johdanto	1
2	Käytetyt menetelmät ja tietoperustat	3
2.1	Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä	3
2.2	Toimintatutkimus vaiheittain	7
2.4	Tutkimuksessa käytetyt tietoperustat	20
2.4.1	Kokemuksellinen tieto	20
2.4.2	Hyvä asiakaskokemus luo kilpailuetua	22
2.4.3	Opiskelijoiden asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät	23
2.4.4	Yksin opettamisesta yhteisopettajuuteen	25
3	Nykytila-analyysi	26
3.1	Organisaation yleinen tilanne	27
3.2	Ongelman jäsentely	32
3.3	Ongelman syiden ja seurausten analysointi	35
3.4	Tavoitetilan analysointi	36
4	Ratkaisu	38
4.1	Kehittämishankkeen suunnittelu	39
4.2	Hankkeen kokeilu	44
4.3	Hankkeen mittarit	44
5	Tulokset	48
5.1	Läpäisyprosentti	48
5.2	Arviointikeskustelujen tulokset	49
5.3	Tuntiaktiivisuus	52
5.4	Itsearviointien ja kurssipalautteiden tulokset	54
5.5	Kertauskokeen tulokset	58
5.6	Kollegoiden kokemukset yhteisopettajuudesta	59
6	Loppupäätelmät	62
6.1	Johtopäätökset	62
6.2	Hankkeen toimenpide- ja jatkotutkimusehdotukset	64
	Lähteet	66

## Liitteet

Liite 1. Arviointikeskustelussa käytetty itsearviointilomake

Liite 2. Kertauspistari 1.9.2023

# 1 Johdanto

Mercuria kauppapilaitos Oy:n strategiset tavoitteet vastuullisesti, yhdessä, uudistaen, ohjaavat organisaation toimintaa. Tutkimuksen kohteena oleva aihe, tiimiopettajuus ammatillisessa koulutuksessa, on valittu näiden strategisten päämäärien hengessä. Tutkija, joka on työskennellyt ammatillisena opettajana seitsemän vuoden ajan ja aiemmin liike-elämässä eri rooleissa, tuo tutkimukseen laajan substanssiosaamisen.

Ammatillisessa koulutuksessa osaamista hankitaan monipuolisissa oppimisympäristöissä. Tutkimuksen fokus on erityisesti myynnin kurssissa. Tutkimuksen taustalla vaikuttaa tarve kehittää perinteistä luokkaopetusta ja löytää uusia pedagogisia malleja, erityisesti nuoret opiskelijat huomioon ottaen.

Tutkimuksen keskiössä on Mercurian uusi pedagoginen malli, joka painottaa yhteisopettajuutta ja yhteisöllisyyttä myynnin opiskelijoiden keskuudessa. Tutkija pyrkii vastaamaan haasteisiin, joita perinteinen opetusmalli on tuonut, erityisesti kurssin kesken jäämisen ja opiskelijoiden riittämättömän pohjatiedon kerryttämisen suhteen. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa opiskelijoiden oppimisen karttumisesta uudenlaisen pedagogisen mallin avulla.

Tutkimusongelmana on perinteisen opetusmallin haasteet kurssin läpäisyn kannalta, ja tutkija odottaa yhteisopettajuuden nostavan läpäisyprosenttia. Tutkimus pyrkii myös keräämään laadullista tietoa opiskelijoiden asiakaskokemuksesta tämän opetusmallin käytön myötä. Tutkimuksen taustalla on Mercurian strategiakuvaus vuosille 2024–2027, jossa painotetaan jatkuvaa pedagogisten mallien ja opetuksen kehittämistä.

Tutkimusongelmaa jäsentäessään tutkija tuo esille tarpeen kehittää opiskelijoiden osaamisen arviointia ja motivointia, erityisesti huomioon ottaen nuorten

opiskelijoiden lyhyt keskittymiskyky asioihin. Tutkimus pohjautuu aiempiin opettajakokemuksiin, opiskelijapalautteisiin sekä yhteistyöhön kollegoiden ja koulutuspäällikön kanssa.

Tutkimus tukeutuu toimintatutkimuksen periaatteisiin, pyrkien konkreettisiin ratkaisuihin ja pysyviin muutoksiin opetuksessa. Keskeisiä mittareita tutkimuksessa ovat läpäisyprosentin paraneminen, asiakaskokemuksen laadullinen arviointi ja opiskelijoiden osaamisen mittaaminen erilaisin menetelmin. Tutkimuksen tavoitteilana on kehittää opetusta ja pedagogisia malleja siten, että Mercuria säilyisi opiskelijan ensisijaisena vaihtoehtona liiketoiminnan perustutkinnon koulutuksessa. Tutkimuksen tulokset voivat toimia pohjana jatkokehitykselle ja tarjota arvokasta tietoa muille ammatillisille oppilaitoksille.

Tämän opinnäytetyön prosessi on käynnistynyt vuoden 2022 keväällä. Toimintatutkimus eri sykleineen opinnäytetyön kirjoitusprosessi mukaan lukien on kestänyt helmikuuhun 2024 saakka.

## 2 Käytetyt menetelmät ja tietoperustat

### 2.1 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä

Tässä opinnäytetyössä toteutetaan toimintatutkimuksen periaatteita. Toimintatutkimus on menetelmä, jonka päämääränä on ratkaista organisaatioiden käytännöllisiä ongelmia ja muuttaa toimintaa pysyvästi. Toimintatutkimuksen avulla organisaatiot kykenevät toiminnan jatkuvaan kehittämiseen (Kaisla, 2023, 86).

Tutkimusmenetelmä korostaa käytännöllistä tietämistä teoreettisen tietämisen sijaan (Kaisla 2023,12). Toimintatutkimuksessa olemme ratkaisemassa käytännön ongelmia, joita organisaatiot kohtaavat ja joihin ne tarvitsevat onnistuneita uusia toimintamalleja. (Kaisla, 2023, 69). Toimintatutkimus seuraa ihmisen kriittistä ja luovaa tarvetta kehittää toimintoja kokemusperäisesti ja uutta luovalla tavalla (Kaisla, 2023,14). Toimintatutkimus edellyttää, että tutkija on aktiivinen toimija sekä on mukana kehittämisen kohteessa. Toimintatutkimuksen raportoinnissa on keskeistä selkeys siitä, että kuka teki mitäkin, minkä vuoksi, mihin se johti, ja miten tilanteita korjattiin ja esimerkiksi minkälaisilla tiedoilla. (Kaisla 2023, 78.)

Toimintatutkimus eroaa perinteisestä tutkimuksesta, sillä se ei ensisijaisesti pohjautu teoreettiseen viitekehykseen tai olemassa oleviin tutkimuksiin. Toimintatutkimus sen sijaan keskittyy itse ongelmaan, etsien käytännöllisiä ja pysyviä ratkaisuja. Toimintatutkimus pyrkii selvittämään syitä ja löytämään ratkaisuja ongelmaan. (Kaisla, 2023, 87–88.)

Kaisla (2023,93) korostaa toimintatutkimuksen painopistettä todellisten ongelmien ratkaisemisessa sen sijaan, että pyrittäisiin sovittamaan ongelmia teoreettisten viitekehysten mukaan. Hän kertoo teoreettisen tiedon käytön olevan käytännön hyödyksi, mutta korostaa, että toimintatutkimus tarjoaa välineen organisaatioille jäsentää toimintaansa, löytää ratkaisuja ja välttää samojen ongelmien toistamista. Toimintatutkimusta verrataan tiedemenettelyyn, ja sen nähdään tarjoavan toimintamallin, jonka avulla voidaan korjata aiempia käsityksiä ja löytää



uusien ratkaisuja. Kaisla (2023, 94) painottaa myös, että teoreettista tietoa käytetään hyväksi ongelmanratkaisussa, mutta ongelmanratkaisua ei saisi liikaa alistaa teoriaan tai johonkin viitekehykseen. Toimintatutkimus on aitoa organisaatioiden kehittämistä, ja opinnäytetyön tarkoituksena on todellinen avun tarjoaminen organisaatiolle ongelmanratkaisussa.

Toimintatutkimus on osallistavaa ja lähtee työelämän tarpeista. Tutkimus on hyvin käytännönläheistä ja sen tulisi tavoittaa tavalliset ihmiset ja heidän päivittäinen toimintansa. Toimintatutkimuksella pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan aikaan muutosta. Tiivistettynä toimintatutkimus vaatii yhteistyötä, sillä ryhmä ihmisiä toimii tutkimuksessa aktiivisesti yhdessä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2020,58.) Toimintatutkimus tähtää muutokseen ja toiminnan parantamiseen.

Arvioinnin kohde	Toimintatutkimus	Perinteinen tutkimus
Ongelma	Käytännön ongelma (suoranaisesti tai epäsuorasti tutkimukseen osallistujien määrittelemä)	Kirjallisuuteen perustuva ongelma (löydetty perehtymällä kirjallisuuteen)
Tavoite	Kohdistuu käytännön ongelmaan ja tavoitteen parantaa ammattikäytäntöä	Täyttää kirjallisuudesta esille nousutta aukkoa ja lisää tietämystä tutkimuskohteesta
Osallistuminen	Tutkittava aktiivisia toimijoita tutkimuksen alusta loppuun saakka	Tutkittavat osallistuvat tiedon tuottamiseen

Taulukko 1. Toimintatutkimus vs perinteinen tutkimus (Kelo ja Koski,2019).

Yllä olevasta taulukosta1 käy ilmi selkeästi toimintatutkimuksen ja perinteisen tutkimuksen erot ongelman, tavoitteen ja osallistumisen suhteen. (Kelo ja Koski,2019).

Tiivistettynä toimintatutkimuksen keskiössä on tiedon tuottaminen ja toimintojen kehittäminen aidoissa toimintaympäristöissä ongelmanratkaisun keinoin. Toimintatutkimuksessa tyypillistä on ryhmässä toimiminen sekä yhteisvastuullinen

kehittäminen. Tällöin kehittämisessä painottuu osallistuminen, demokraattisuus, ja vaikuttaminen. Perinteinen tutkimus taas pohjautuu kirjallisuudesta nouseviin ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen. (Kelo ja Koski,2019.)

Toimintatutkimuksen tutkijavetoinen muoto, jossa tutkija asettuu yhteisön pariin suunnittelemaan ja toteuttamaan muutosta hänen hallussaan olevien menetelmien avulla, ei ole yamk-opinnäytetyössä realistinen. Kokemus on kuitenkin osoittanut, että organisaatioiden jäsenet kykenevät yhdessä suunnittelemaan ja toteuttamaan kokeiluja ja mittaamaan sekä arvioimaan niiden vaikutuksia. Tätä kautta heille avautuu aivan uudenlainen toimintatapa jatkuvaan kehittämiseen, joka itsessään tuottaa pysyvää hyötyä organisaatiolle. Toimintatutkimuksessa keskitytään ymmärtämään toimintaa yrityksen ja erehdyksen kautta. (Kaisla 2023, 26.)

Kelo ja Koski (2019) avaavat toimintatutkimuksen olevan tutkimusstrategia, jonka päämääränä on positiivisesti vaikuttaa tutkittavaan kohteeseen, sen toimintaan tai ympäristöön parantavasti ja kehittävästi. Tämä vaikuttaminen toteutuu tutkijan osallistumisen kautta tutkimuskohteen toimintaan. Tutkimuksen ytimessä on tutkijan työskentely tutkimuskohteen luonnollisessa ympäristössä. Toimintatutkimuksessa korostetaan tieteellisen tiedon ja käytännön yhdistämistä. Kyseessä on prosessi, jonka tavoitteena on muuttaa asioita ja kehittää niitä entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ymmärretään tässä yhteydessä jatkuvana prosessina.

Kaisla (2023, 28) peräänkuuluttaa sitä, että toimintatutkimuksen tekeminen omassa organisaatiossa oman henkilöstön kesken on erittäin hyödyllinen tapa parantaa organisaation toimintaa käytännössä. Toimintatutkimus voi tarjota mahdollisuuden syvälliseen yhteistyöhön ja reflektioon organisaation sisällä. Toimintatutkimuksella on koko organisaation evoluutioon liittyviä vaikutuksia, mikäli sen periaatteet ymmärretään oikein ja omaksutaan osaksi organisaation pysyvää pyrkimystä kokeilla uusia käytänteitä.

Toimintatutkimuksen yleiset periaatteet tukevat organisaation kehittymistä, ja Kaislan (2023, 31) mukaan niillä on suotuisia vaikutuksia muutoksen eri vaiheissa. Hän korostaa, miten nämä seuraavat asiat hyödyttävät organisaatiota.

*Avoim ja osallistava ilmapiiri:* Pyritään luomaan ympäristö, jossa organisaation jäsenet tuntevat olevansa tervetulleita osallistumaan kehittämiseen ja tuomaan esille omia näkemyksiään ja ideoitaan.

*Selkeät tavoitteet:* Määritellään tarkasti kehittämisen tavoitteet, jotka liittyvät organisaation todellisiin tarpeisiin ja haasteisiin.

*Osallistujien tukeminen:* Tarjotaan tarvittaessa tukea ja tietoa osallistujille toimintatutkimuksen menetelmistä ja periaatteista, jotta he voivat osallistua aktiivisesti kehittämistyöhön.

*Tiedonkeruu:* Käytetään monipuolisia menetelmiä, kuten haastatteluja, kyselyitä, havainnointia ja dokumentaatiota, keräämään tietoa organisaation käytännöistä ja haasteista.

*Syklinen prosessi:* Seurataan toimintatutkimuksen syklistä prosessia, joka sisältää suunnittelun, kokeilun, mittaamisen ja arvioinnin. Organisaation jäsenillä on mahdollisuus osallistua jokaiseen vaiheeseen.

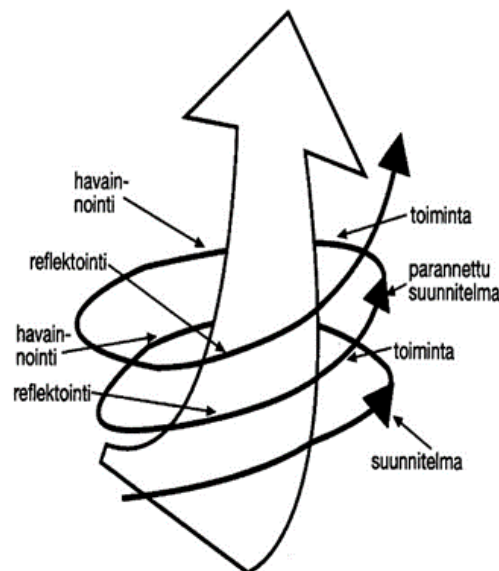
*Avoim kommunikaatio:* Ylläpidetään avointa viestintää organisaation jäsenille hankkeen etenemisestä ja tuloksista. Avoimen kommunikaation avulla pyritään ylläpitämään avointa ja luottavaa ilmapiiriä.

*Jatkuva arviointi:* Toimintatutkimusta voidaan jatkuvasti kehittää organisaation tarpeiden mukaisesti. Arvioidaan kehittämistyön vaikutuksia ja seurataan, kuinka muutokset vaikuttavat organisaation toimintaan. (Kaisla 2023, 31–32.)

Toimintatutkimus soveltuu hyvin kouluuyhteisöön, sillä kohderyhmän aktiivinen osallistuminen tutkimusprosessiin voi edistää uudistusten hyväksymistä ja helpottaa niiden perustelemista.

## 2.2 Toimintatutkimus vaiheittain

Kaisla (2023, 46) kuvaa toimintatutkimuksen syklejä, joiden kautta pystymme ymmärtämään, analysoimaan ja kehittämään uusia käytäntöjä sekä toimintatapoja. Syklillä tarkoitetaan kehämäistä prosessia, joka palaa aina uuteen alkupisteeseen, josta uusi kierros taas alkaa. Kokeilemalla ei vaihtoehtoja on mahdollista tunnistaa ja löytää parhaat käytännöt ja toimintatavat.



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen perusmalli (Heikkinen ja Jyrkämä 1999).

Yllä olevassa kuviossa (kuvio 1) Heikkinen ja Jyrkämä (1999,201) kuvaavat toimintatutkimuksen etenevän Lewinin hahmottelemana spiraalinomaisena prosessina, joka alkaa ongelman havaitsemisesta, tunnistamisesta ja kartoittamisesta. Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan, minkä perusteella sitä muokataan ja täsmennetään. Uudistettua suunnitelmaa toteutetaan uudelleen, ja prosessi jatkuu, kunnes tavoitellut muutokset saavutetaan tai todetaan saavuttamattomiksi.

Coghlan (2021,21) kertoo, että toimintatutkimuksessa edetään syklisen nelivaiheisen prosessin kautta tarkoituksenmukaisesti ja tiedostaen. Ensin suunnitellaan, sitten ryhdytään toimiin, sen jälkeen arvioidaan mitä on tehty sekä lopuksi suunnitellaan prosessia edelleen. Hän jakaa vaiheet seuraaviin askeliin:

#### *Diagnosointi:*

Diagnosoinnilla tarkoitetaan tutkimusongelmien nimeämistä, jonka pohjalta toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan. Diagnoosi on tehtävä huolellisesti ja perusteellisesti. Diagnoosin mahdolliset muutokset selitettävä selvästi, osoittaen tapahtumat, jotka johtivat vaihtoehtoiseen diagnoosiin sekä uuden diagnoosin perusteet ja perustelut.

#### *Toiminnan suunnittelu:*

Toiminnan suunnittelu seuraa hankkeen kontekstia ja toiminnan tarkoitusta. Tässä vaiheessa asia kehystetään. Suunnittelu voi keskittyä ensimmäiseen vaiheeseen tai useisiin vaiheisiin.

#### *Toiminnan toteutus:*

Suunnitelmat toteutetaan ja interventioita tehdään.

#### *Toiminnan arviointi:*

Tarkastellaan toiminnan kautta saatuja tuloksia tarkasti. Pohditaan sitä, tehtiinkö kaikki oikealla tavalla ja oliko alkuperäinen diagnosointi tehty oikein. Lopuksi pohditaan mitä kaikkea tulee tehdä seuraavaksi. (Goghlan 2019, 22–24.)

Toimintatutkimuksessa käytetään monipuolisesti erilaisia aineistoja ja menetelmiä, mikä tunnetaan aineisto- ja menetelmätriangulaationa. Laadullisten ja määrällisten menetelmien käyttö riippuu tutkimuksen kohteesta ja tavoitteista. Aineistoina voidaan käyttää esimerkiksi dokumentteja, osallistuvaa havainnointia,

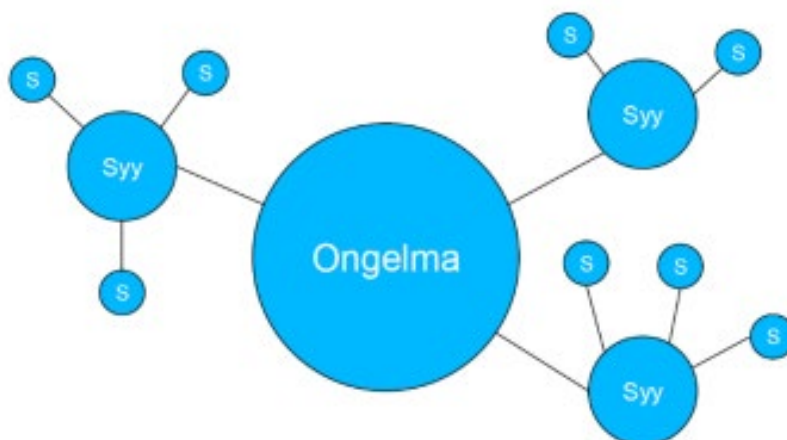
haastatteluja ja kyselyjä. Tutkimusprosessin aikana tehdään jatkuvaa havainnointia ja arviointia tarkan tutkimuspäiväkirjan avulla.

Toimintatutkimus ei ole sitoutunut tiettyyn teoriaan, ja tutkijat voivat valita erilaisia teoreettisia taustoja. Toimintatutkimuksessa korostetaan ideologiaa: "mikä liikkuu, on nähtävissä." (Jyrkämä, 1999.)

Kaislan (2023,87) mukaan perinteinen tutkimus lähtee liikkeelle teoreettiseen viitekehykseen tutustumisella, olemassa oleviin tutkimuksiin perehtymällä ja kirjallisuuskatsausten laatimisella. Toimintatutkimuksessa tämä ei usein ole mahdollista eikä se ole millään tavalla tavoiteltavaakaan. Toimintatutkimus niin ikään lähtee liikkeelle selvittämällä mahdollisia syitä ja vaikuttavia tekijöitä, jotka selittäisivät nykyistä tilannetta. Mielenkiinnon kohteena on kaiken aikaa itse ongelma, johon haetaan eri keinoin käytännöllisiä ja pysyviä ratkaisuja. (Kaisla 2023,87.)

Kaisla (2023, 38) muistuttaa, että nykytila-analyysi on toimintatutkimuksen ensimmäinen työvaihe. Kehittämishanke siis lähtee liikkeelle tutkimalla millaisia ongelmia ja kehityskohteita organisaatiossa nousee esiin, ja mikä niistä on tärkeintä ottaa kehittämisen kohteeksi juuri sillä hetkellä. Nykytila-analyysi auttaa kehitystyössä mukana olevia jäsentelemään kehityskohteen ominaisuuksia ja niihin liittyviä syy-seuraussuhteita. Kehittämistä ei voida suunnitella järkevästi, mikäli emme tiedä mihin syy-yhteyksiin haluamme vaikuttaa. Lisäksi nykytila-analyysi on väline, jonka avulla kehittämiskohde legitimoidaan organisaation päättäjille. Analyysin avulla osoitetaan, että kehittäminen on organisaatiolle kannattavaa ja merkittävää. Analyysin kautta on helpompi ymmärtää syy-yhteyksiä,

kuten Kuvio 2 osoittaa. Kun ymmärrämme jonkin ilmeisen syy-yhteyden ja tunnistamme mistä se johtuu, analysointi on tuottanut tulosta.



Kuvio 2. Syy-yhteydet toimintatutkimuksen analysoinnissa (Kaisla 23,40).

Toimintatutkimus on yhteistyötä. Muutokset ja interventiot organisaatiossa eivät ole mahdollisia ilman yhteisön jäsenten osallistumista prosesseihin. Voidaan jopa sanoa niin, että mitä enemmän organisaation jäsenet ovat mukana tekemässä kehittämishankkeen jalkatyötä, sen suuremmat mahdollisuudet uusilla ratkaisuilla on tulla hyväksytyksi ja vakiinnutetuiksi. (Kaisla 2023, 88–89.) Tässä toimintatutkimuksessa aktiivisina osapuolina tutkijan lisäksi olivat nimenomaan kollegat sekä opiskelijat.

Toimintatutkimuksessa reflektointi on osa tutkimusta. Osallistujat pohtivat tutkimuksen aikana eri merkityksiä ja arvioidaan saatuja tuloksia. Prosessi antaa mahdollisuuden oppia uutta ja kehittää näkemyksiään. Tämä arviointivaihe toimii myös seuraavan askeleen suunnittelun pohjana. (Anttila, 1996, luku 7.4.5.1.)

### 2.3 Tutkimus ja tiedonkeruumenetelmät

Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin. Näitä kahta lähestymistapaa ei voi täysin erottaa toisistaan. Kvan-

titatiivinen eli määrällinen tutkimus noudattaa ennalta määrättyä varsin suoraviivaista tutkimusprosessia. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus taas muotoutuu koko tutkimusprosessin ajan, kun tutkija tulkitsee ja tarkastelee aineistoa aktiivisesti prosessin aikana.

Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen ja tutkimus eroavat aikaisemman tutkimustiedon hyödyntämisen osalta. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu aiemmin hankittuun tutkimustietoon, kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa aikaisempaa tutkimustietoa on vain hiukan tai ei ollenkaan. (Polit ja Beck 2004, 245).

Laadullisen tutkimuksen keskiössä on tutkia kokonaisvaltaisesti todellisesta elämästä muodostuvaa tutkimuskohdetta mahdollisimman laajasti ja kokonaisvaltaisesti. Tätä tavoitellaan todellisen tiedon löytämiseksi sen sijaan, että keskityttäisiin olemassa olevien väitteiden varmentamiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajaavaara 2009, 160–164.)

Kyseinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisena toimintatutkimuksena. Laadullista menetelmää käytettäessä saadaan tarpeeksi syvälinen ymmärrys tutkittavasta asiasta. Toimintatutkimuksessa tutkija itse osallistuu tutkimuksesta johdettavien toimenpiteiden suunnitteluun, käytäntöönpanoon ja seurantaan.

Stinger kertoo, että toimintatutkimus on demokraattista, koska se mahdollistaa jokaisen osallistumisen. Toimintatutkimus on myös oikeudenmukaista, koska se pitää ihmisiä samanarvoisina. Toimintatutkimus on myös vapauttavaa, sillä se mahdollistaa erottautumisen autoritaarisista olosuhteista. Toimintatutkimus on parantaa myös elämänlaatua, sillä se vapauttaa ihmisten potentiaalin ja piilevät kyvyt. Toimintatutkimus tutkimusstrategiana on laajempi kuin laadullinen tutkimusmenetelmä. (Kuvio 3) (Stinger, 2007, s. 11.)





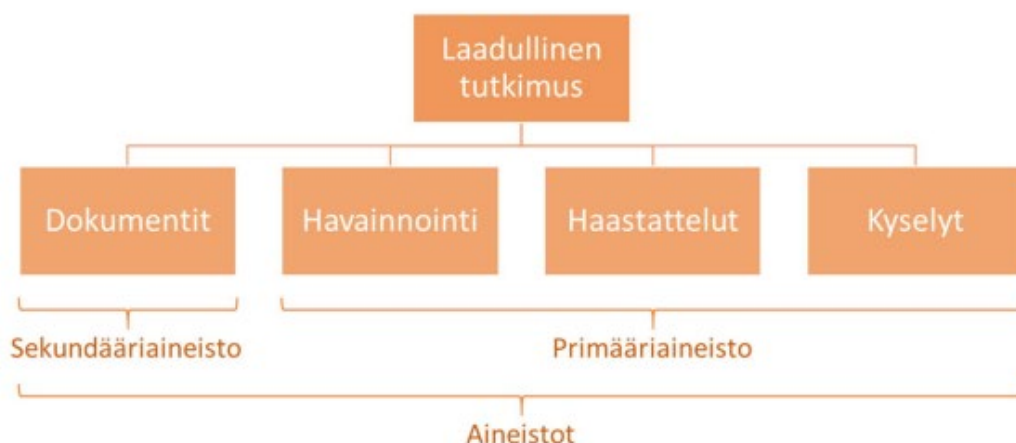
Kuvio 3: Toimintatutkimuksen suhde kvalitatiiviseen tutkimukseen (mukaillen Stinger 2007, 211)

### 2.3.1 Laadullisen tutkimusotteen tiedonkeruumenetelmät

Kyseisessä toimintatutkimuksessa käytettiin kvalitatiivisia tiedonkeruumenetelmiä. Toimintatutkimukseen olennaisesti liittyvä ilmiön ymmärtäminen ja prosessin olosuhteet määrittivät tiedonkeruumenetelmien valinnat. Taustatietoina tutkimuksessaan tutkija hyödynsi useiden vuosien aikana kerättyä anonyymeja kurssipalautteita, joita oli kerätty myynnin kurssilla opiskelijoilta opiskelijoilta.

Laadullisessa tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmät voidaan jakaa sekundääriaineistoon sekä primääriaineistoon (kuvio 4). Sekundääriaineisto sisältää olemassa olevia dokumentteja. Tällaisia ovat esimerkiksi kuvat ja päiväkirjat sekä muut dokumentit. Primääriaineistot taas ovat tietoja tai materiaaleja, jotka on kerätty suoraan tutkittavan ilmiön selvittämiseksi. Tällaisia ovat esimerkiksi havainnot, haastattelut ja kyselyt. (Kananen 2015, 76.)

Menetelmiä mietittäessä on huomioitava, että kyseessä on osallistava tutkimus, joten menetelmien tulee myös olla osallistavia. Havainnointi on yksi tehokkaimista aineistonkeruutavoista toimintatutkimuksessa. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2020,61.)



Kuvio 4: Aineistonkeruumenetelmät laadullisessa tutkimuksessa (Kananen 2015,76, muokattu)

Kananen (2015,76) jakaa laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät sekundääriaineistoon ja primääriaineistoon (kuvio 4). Tutkija keräsi primääriaineistoa havainnoimalla ja kirjoittamalla havainnoitejaan tutkimuspäiväkirjaan, haastatteleamalla opiskelijoita ja kollegoita sekä kurssipalautekyselyllä ja itsearviointilla. Sekundääriaineistoja tässä tutkimuksessa olivat aiemmilta kursseilta kerätyt kurssipalautteet ja tuntimerkinnät esimerkiksi poissaoloista. Anonyymissä kyselyssä ihmiset uskaltavat kenties paljastaa näkemyksiään rehellisemmin, mutta nimettömyys mahdollistaa myös kostamisen ja monia muita tarkoituksia, joita ei ehkä ole tavoiteltu (Kaisla 2023,59).

### *Haastattelut*

Haastattelu on yksi yleisimmistä tavoista kerätä tietoa. Haastattelussa tutkija ja haastateltava keskustelevat tutkimusaiheeseen liittyvistä asioista. Haastattelu voi olla enemmän tai vähemmän strukturoitu tai avoin, ja haastattelun tavoitteena on tutkimustehtävän suorittaminen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34, 42.)

Haastattelut voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: 1) lomakehaastatteluun eli strukturoituun haastatteluun, joka muodostaa oman lajinsa valmiiksi muotoiluine järjestelmällisine kysymyksineen ja vastausvaihtoehtoineen, sekä 2) puolistrukturoituihin ja strukturoimattomiin eli avoimiin haastatteluihin, joissa kysymysten esittämistavat vaihtelevat. Avoimessa haastattelussa ei ole tarjolla valmiita vastausvaihtoehtoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43–44.)

Vuorovaikutustilanteen muodostumiseen vaikuttavat haastattelijan käyttäytyminen, eleet ja ilmeet. Haastattelussa sosiaaliset taidot ovat merkittävässä roolissa, jotta vuorovaikutustilanne erilaisten ihmisten kanssa ottaisi sujuakseen. Oma roolinsa on myös itse haastateltavalla. Esimerkiksi haastateltavan ikä vaikuttaa haastatteluun ja sen suunnitteluun olennaisesti. Kun haastatellaan lapsia tai nuoria ei voida toimia aivan samoin kuin aikuista tai ikääntynyttä haastateltaessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 68–69, 128–134.)

Haastattelua vuorovaikutustilanteena voidaan luonnehtia seuraavilla piirteillä, joiden voidaan ajatella olevan eräänlaisia haastattelun ideaaleja. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 43):

- Haastattelu on suunniteltu tarkkaan, ja tutkimuksen teoriaan sekä käytäntöön on perehdytty etukäteen.
- Haastattelu käynnistyy ja etenee haastattelijan aloitteesta ja ohjauksessa.
- Haastattelijan vastuulla on tyypillisesti haastateltavan motivoiminen ja hänen motivaationsa ylläpitäminen.
- Haastattelijalla tiedostaa oman roolinsa, kun taas haastateltava oppii sen kulun aikana.
- Haastateltavan on voitava luottaa siihen, että hänen antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

### *Puolistrukturoitu haastattelu*

Kyseisessä toimintatutkimuksessa tutkija keräsi laadullista tietoa puolistrukturoidun haastattelun avulla. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelijalla on ennalta määritellyt kysymykset, mutta antaa haastateltavalle mahdollisuuden

valita itse mitä kysymyksiinsä vastaa. Tämä antaa haastateltavalle mahdollisuuden kuvata itse oma vastauksensa, niin kuin parhaaksi kokee. (Kananen 2014, 90–91.) Puolistrukturoidut haastattelut muotoiltiin kurssin tarkemman ja syvällisemmän tiedon selvittämistä varten aikaisempien puolistrukturoitujen palautteiden tuloksista kohdistuen ne entistä tarkemmin kyseiseen kurssiin ja yhteisopettajuuteen.

Tyypillinen puolistrukturoitu haastattelu on teemahaastattelu. Teemahaastattelu on käytetyimpiä aineiston keräämisen muotoja toiminnallisissa opinnäytetöissä. Sen avulla ilmiötä pyritään ymmärtämään eri näkökulmista. Teemahaastattelu on strukturoidun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Teemahaastattelulle on ominaista, että aiheet eli teemat ovat selvillä, mutta kysymysten järjestys ja muoto voivat vaihdella. Haastattelun edetessä tulisi löytyä uusia aiheita ja kysymyksiä keskusteltavaksi. Välillä ensimmäisen haastattelukerran jälkeen saadun aineiston pohjalta nousee esiin uusia aiheita ja kysymyksiä, jolloin teemahaastatteluita on tarpeen tehdä useampi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204–205.)

### *Avoim haastattelu*

Avoim haastattelu valikoitui sopivaksi menetelmäksi kollegoiden haastatteluun yhteisopettajuudesta. Avoimessa haastattelussa haastattelija ja haastateltava toimivat vuorovaikutuksessa ja haastattelija pyrkii luomaan tilanteesta mahdollisimman luontevan ja avoimen. Avoin haastattelu vaikuttaa tavalliselta keskustelulta, jossa keskustelun etenemistä ei ole lyöty lukkoon vaan se etenee vapaasti haastateltavan ehdoilla tietyn aihepiirin sisällä. Haastattelija tekee tarkentavia kysymyksiä ja ohjaa haastattelun kulkua. Haastattelussa puhutaan sellaisista teemoista mitä tutkija on etukäteen miettinyt. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan avoin haastattelu etenee mahdollisimman keskustelunomaisesti ja luonnollisesti. Haastattelussa annetaan tilaa haastateltavan kokemuksille, tuntemuksille, mielipiteille, muistoille ja perusteluille. Haastattelun kulkua ei ole ennalta suunniteltu. Kysymyksiin ei pyritä tarjoamaan valmiita vastauksia. Haastateltavan annetaan puhua asiasta vapaasti. (Hirsjärvi & Hurme 2001,43.)

### *Havainnointi eli observointi*

Havainnointi tutkimusmenetelmänä sopii hyvin toimintatutkimukseen. Havainnoinnin avulla tarkastellaan valitun prosessin toimintaa käytännössä. Perusteellisesti suunniteltuna ja hyvin toteutettuna havainnoinnilla saadaan paljon tietoa tutkittavasta kohteesta sille ominaisessa ympäristössä. Tutkija voi havainnoida kohdetta joko *passiivisena havainnoijana*, jolloin hän pysyy erossa tapahtumien kulusta, tai *aktiivisena havainnoijana*, jolloin hän osallistuu itse toimintaan. Kyseisessä opinnäytetyössä tutkija osallistui itse aktiivisesti havainnointiin opetuksen suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin osalta.

Havainnointia suunnitellessa tulee valita mahdollisimman tarkkaan se mitä havainnoidaan, sillä sitä helpompi on tulkita tuloksia, mitä tiiviimpi tarkastelun kohde on. Havainnoinnin kautta on mahdollista saada tietoa esimerkiksi siitä mitä tapahtuu luonnollisessa toimintaympäristössä ja siitä, miten ihmiset käyttäytyvät. Vaikka ihmiset tekevät päivittäin erilaisia havaintoja, tutkimuksellinen havainnointi eroaa satunnaisesta tarkkailusta. Se on systemaattista ja tarkoituksellista tarkkailua. Havainnointia käytetään esimerkiksi haastattelun tai kyselyn lisänä ja tukena tai itsenäisesti. Kyselyjen ja haastattelujen avulla voidaan täydentää havainnointia, ja vastaavasti havainnoinnin avulla voidaan täydentää kyselyjä ja haastatteluja. (Ojasalo ym. 2020, 106–119.)

### *Osallistuva havainnointi*

Osallistuva havainnointi voi olla passiivista tai aktiivista. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu aktiivisesti tutkittavaan ilmiön toimintaa esimerkiksi kehittämällä tai osallistumalla projektityöhön. Passiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tilanteeseen ilman vaikuttamista sen kulkuun, kuten esimerkiksi toimintatutkimuksessa voidaan toimia. (Anttila 1996, 218–224.) Toimintatutkimus kuitenkin edellyttää myös tutkijan aktiivisuutta toiminnan aktivoinnin osalta.

Havainnointitilanteessa tutkija on läsnä kahden persoonan kautta. Toisaalta hän osallistuu ja toisaalta seuraa muiden käyttäytymistä. Tutkija osallistuu toimintaan vaihtelevalla aktiivisuudella, pyrkien tarkkailemaan tilannetta kokonaisvaltaisesti päästäkseen vähitellen sisälle yksityiskohtiin. Tutkijan on voitava toimia niin, että hänen läsnäolonsa ei tunnu kiusalliselta tutkittaville, ja kunnioitettava heidän käytäntöjään.

Havainnointi on subjektiivista ja myös valikoivaa, jota ennako-oletukset usein ohjaavat. Näihin ennako-oletuksiin vaikuttavat tutkijan aikaisemmat kokemukset, mieliala ja aktivaatiotaso. Vaikka nämä vaikuttavat havaintojen tekemiseen, on havaintojen valikointi kuitenkin välttämätöntä tarkoituksenmukaisen aineiston keräämiseksi. (Eskola ja Suoranta 1998, 102–103.)

Osallistuvassa havainnoinnissa kommunikaatio ei rajoitu pelkästään kielelliseen vuorovaikutukseen, vaan siihen liittyy myös eleitä, ilmeitä, liikkeitä ja kosketusta. Tutkijan on oltava tietoinen näistä elementeistä saadakseen olennaista informaatiota. Samalla hänen täytyy varoa liioittelemasta tai väärin tulkaamasta ei-kielellisiä viestejä, jotka voivat vaikuttaa tulkintoihin väärin. (Anttila 1996, 218–224.)

### *Työkaluja havainnointia varten*

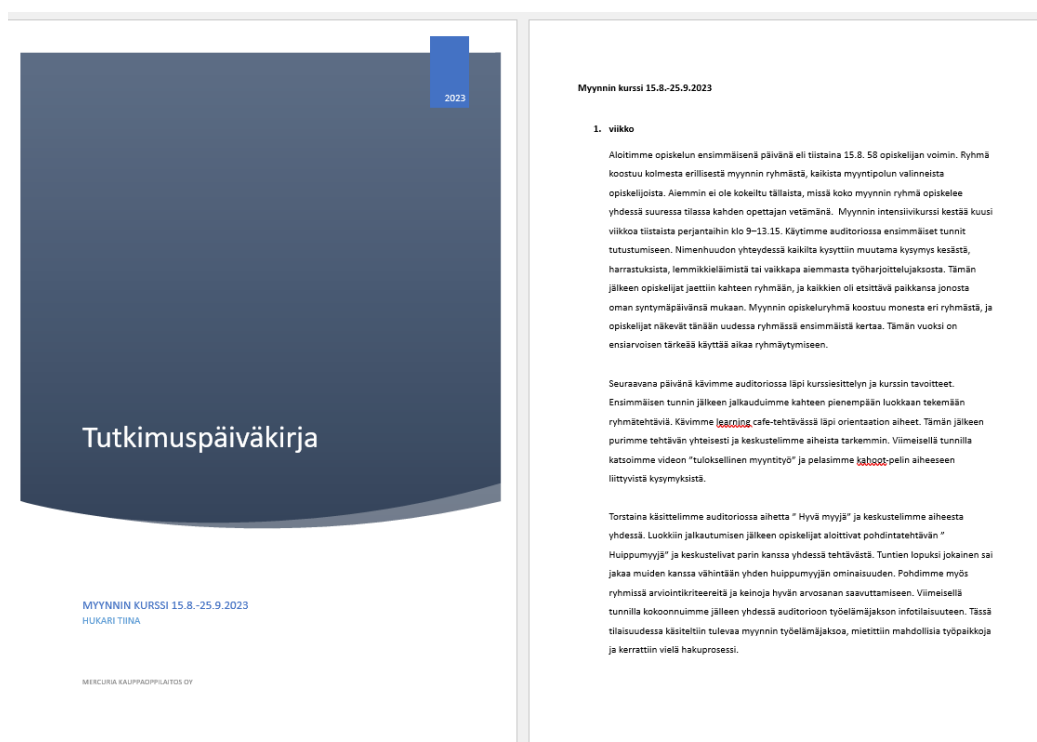
#### *Tutkimuspäiväkirja*

Tutkimuspäiväkirja on tutkijan pitämä kirjallinen asiakirja, johon hän kirjaa huomioitaan, ajatuksiaan, tunteitaan ja muita merkittäviä havaintojaan tutkimusprosessin aikana, ja prosessin eri vaiheissa. Päiväkirjan kirjoittaminen edesauttaa ajatusten reflektoinnissa ja selventämisessä sekä helpottaa muistamaan mitä prosessin aikana on tapahtunut, milloin ja miksi. Tutkimuspäiväkirja toimii havainnointien, ja niistä heränneiden ajatusten pankkina. Tutkimuspäiväkirjan avulla on helpompaa palata tutkimusprosessin vaiheisiin ja sieltä kumpuaviin ajatuksiin ja ideoihin. Päiväkirjan muoto voi vaihdella omien mieltymysten mukaan, mutta sen järjestelmällinen ja rehellinen kirjoittaminen on tärkeää,

jotta päiväkirjaa voi hyödyntää omassa tutkimuksessaan sekä prosessien kehittämisesä.

Tutkimuspäiväkirja on hyödyllinen väline siinäkin mielessä, että tutkija pystyy refleктоimaan sitä, kuinka oma ajattelu muuttuu ja kehittyy prosessin edetessä, ja kuinka paljon käytännön tietoa karttuu matkan varrelta. Ilman ajatusten jäsentelyä ”paperille” on lähes mahdotonta muistaa yksityiskohtaisesti mitä kaikkea on tullut tehtyä, ja miten esimerkiksi eri opetusmenetelmät toimivat.

Tutkija kirjoitti sähköistä päiväkirjaa Wordiin (kuvio 5) myynnin kurssin aikana järjestelmällisesti opetusviikon loputtua joka perjantai kuuden viikon ajan. Tutkimuspäiväkirjaan tutkija keräsi tietoa jokaisen päivän opetusohjelmasta eri oppimistehtävien, läsnäoloista, opiskelijoiden aktiivisuudesta sekä yhteisöllisyyden vaikuttavista asioista, kuten uusien ryhmien keskinäisestä kommunikoinnista.



Kuvio 5: Tutkijan ylläpitämä tutkimuspäiväkirja

Tutkija kirjoitti kaikki kyseisen viikon ja päivien tapahtumat kronologiseen järjestykseen, mikä osaltaan helpotti aineiston jäsentelyä. Asioihin oli helpompi

palata myöhemmin ja muistaa mitä kaikkea on sovittu tehtäväksi, ja mitä kollegan kanssa yhdessä päätettiin kurssin osalta kehittää. Viikon loputtua tutkija teki yksityiskohtaista reflektointia viikon tapahtumien onnistumisen suhteen, ja kehitti samalla ideoita ja toimintatapoja yhdessä kollegansa kanssa seuraavaa opetusviikkoa varten.

### *Kenttämuistiinpanot*

Kenttätutkimus on menetelmä, jossa tutkija kerää aineistoa suoraan tapahtumapaikalta. Tutkija läsnäolonsa ansiosta hyödyntää erilaisia muistiinpanotekniikoita tilanteen vaatimalla tavalla, tavoitteenaan kattava havaintojen ja muiden tietojen kerääminen. Menetelmä muistuttaa havainnointi- ja seuranta-aineiston keruuta sekä dokumenttiaineiston kokoamista. (Anttila 1996, luku 9.1.2 Kenttämuistiinpanot.)

Kenttämuistiinpanot ovat kulttuurisen aineiston keräämistä, toteutettuna tutkijan omien muistiinpanojen, päiväkirjojen ja vastaavien keinoina. Vaikka teknologia on kehittynyt, tärkeät keskustelut ja tilanteiden havainnot tulisi tallentaa myös käsin kirjoitettuna muistiinpanoina. Muistiinpanot voivat olla pelkkiä havaintoja ilman tulkintaa tai erillisiä tulkintavaihtoehtoja. Tämä mahdollistaa myöhemmän palaamisen tulkintaehdotuksiin analyysin aikana. (Anttila 1996, luku 9.1.2 Kenttämuistiinpanot.)

Kenttämuistiinpanot olisivat Anttilan (1996) mukaan suositeltavaa tarkistaa ja täydentää välittömästi tilanteessa tai sen jälkeen, jotta niiden tuoreus säilyy ja täydentäminen on mahdollista. Koodimerkinnot tai lyhenteet voivat olla hyödyllisiä nopeassa tallentamisessa. Etukäteen suunniteltu kartta tai kaavake auttaa tapahtumien kronologisessa merkitsemisessä ja nopeassa havaintojen tallentamisessa.

Tutkija teki kenttämuistiinpanoja tarpeen mukaan myynnin kurssimateriaaliin piilotettuina dioina tai vihkoon mistä tärkeimmät muistiinpanot tutkija tallensi tutkimuspäiväkirjaan. Tärkeimmät kenttämuistiinpanot tutkija sai kerättyä kolle-



goiden haastattelujen yhteydessä, kun haastattelut nauhoitettiin ja lopuksi käsiteltiin litteroimalla. Menetelmän käyttö helpotti asioihin palaamista ja analysointia.

### *Sisällönanalyysi*

Toimintatutkimuksessa tuotetaan aineistoa, jonka pohjalta saadaan uutta tietoa. Nämä aineistot tulee analysoida ja avata, sillä analyysin avulla on mahdollista ymmärtää tutkimuksesta saatua tietoa. Tietoa muokataan siten, jotta sitä on helpompi kuvata ja ymmärtää. Tieto tiivistetään tutkimukseen sopivaan muotoon. Tutkija analysoi tekemiään havaintoja tutkimuspäiväkirjassaan, ja tutkimuspäiväkirjan sisältöä hyödynnetään tässä opinnäytetyössä, sillä kursseilla tuotettu tieto on olennainen osa tutkimusta ja sen tavoitetta eli kurssien läpäisyprosentin paranemista. Tutkija on reflektoinut havaintojaan kurssin aikana jokaiselta viikolta, ja syuseurauksia on analysoitu yhdessä opettajakollegan kanssa. Tutkimuspäiväkirjan lisäksi tutkija on kerännyt analysoitavaa aineistoa pistokokeista, arviointikeskustelulomakkeista sekä opiskelijoille teetetystä itsearvioinneista ja kurssipalautteista. Tutkija haastatteli yhteisopettajuudesta kollegoita, jotka opettivat syksyllä samaan aikaan toista kurssia. Kollegoiden haastatteluista saatu sisältö on purettu litteroimalla ja haastattelujen keskeinen anti on analysoitu kirjallisesti tutkimustulosten yhteydessä.

## 2.4 Tutkimuksessa käytetyt tietoperustat

Tässä toimintatutkimuksessa on käytetty erilaisia tietoperustoja hyväksi. Tutkijan yksi olennaisimmista tiedon lähteistä on vuosien aikana kerätty kokemuksellinen tieto nuorten menettelytavoista ja käyttäytymisestä kursseilla.

### 2.4.1 Kokemuksellinen tieto

Kaisla (2023, 56) painottaa kokemuksellisen tiedon merkitystä toimintatutkimuksessa. Kokemuksellista tietoa organisaatiot käyttävät laajasti, mutta jonka kodi-

fiointi ja esiin tuominen saattaa olla haasteellista. Tämä johtuu siitä, että kokemuksellinen tieto kumuloituu ihmisiin ja organisaatioihin niin kiinteästi ja niin toistuvalla taajuudella, että sitä on vaikea erotella. Kokemuksellisen tiedon avulla me kukin kykenemme tekemään järkeviä ja perusteltuja valintoja. Yksilölliset kokemuksemme, jotka muodostuvat ajan kuluessa eri lähteistä, ovat se tiedon muoto, jota hallitsemme parhaiten.

Kokemustiedoksi mielletään kaikki yksilön henkilökohtaiset kokemukset ja havainnot. Se perustuu siihen, mitä tutkija on nähnyt, kuullut, tuntenut, kokenut tai aistinut. Tätä tiedon muotoa on tutkijalle kertynyt valtavasti vuosien saatossa. Kokemuksellinen tieto on myös hyvin henkilökohtaista tietoa ja siihen on helppo tukeutua tulevaisuuden suunnittelussa. Tieto muuttuu meiksi itseksemme, ja tiedosta tulee arvokasta.

Tutkija viittaa kokemuksellisella tiedolla tuntiaktiivisuuteen, poissaoloihin ja kurssisuoritukseen olennaisesti vaikuttaviin asioihin, kuten kurssitehtävien palautuksiin. Tutkija on kerännyt ja luonut uutta tietoa tutkimuksensa pohjaksi käyttämällä hyödykseen Power BI -työkalua. Ohjelman avulla tutkija sai helposti ymmärrettävää dataa esimerkiksi kurssipalautteista, kurssin suoritusasteesta sekä myynnin kurssien poissaoloista. Tällaista dataa on hyvä hyödyntää analysoinnissa. Tutkija hyödynsi Power BI -työkalua objektiivisten tulosten analyysia varten visualisoimalla myynnin kurssien poissaoloja sekä tuntimerkintöjä tekemällä niistä dashboardin, jonka yhdeltä sivulta näkee tärkeimmät tulokset. Samaisella työkalulla tutkija sai myös tärkeää tietoa kurssin läpäisyprosentista niin aiemmilta vuosilta kuin myös yhteisopettajuudella opetetun kurssin osalta.

Kokemuksellisen tiedon lisäksi tutkija on perehtynyt asiakaskokemukseen ja erityoten nuorten opiskelijoiden asiakaskokemukseen vaikuttaviin tekijöihin. Oma osuutensa tutkimuksessa on Mercurian verkkosivuilta ja muista kanavista saatu tieto esimerkiksi merkonomiopiskelijan urapolun etenemisestä ja Mercurian strategisista painopisteistä. Tutkimuksessa hyödynnettiin yhteisopettajuutta tii- miopettajuuden muodossa, joten olennaista oli myös perehtyä tarkemmin yhteisopettajuuden moninaisuuteen teorian pohjalta.

## 2.4.2 Hyvä asiakaskokemus luo kilpailuetua

Ainutlaatuinen asiakaskokemus jättää aina positiivisen muistijäljen. Hyvä asiakaskokemus on tärkeä osa menestyvää liiketoimintaa. Se vaikuttaa siihen, miten asiakkaat kokevat yrityksen ja sen tarjoamat tuotteet ja palvelut. Hyvä asiakaskokemus johtaa tyytyväisempiin asiakkaisiin, lisääntyneeseen asiakasuskollisuuteen ja positiiviseen maineeseen.

Hyvä työntekijäkokemus on ehdottoman tärkeää, jotta yritys voi tarjota hyvän asiakaskokemuksen. Työntekijät ovat yrityksen tärkein voimavara, ja heidän tyytyväisyytensä ja motivaationsa vaikuttaa suoraan asiakaspalveluun ja sitä kautta asiakaskokemukseen. Asiakaskokemus on yhtä vahva kuin yrityksen heikoin lenkki.

Myönteisellä asiakaskokemuksella voi olla merkittävä vaikutus yrityksen kilpailuetuun. Kilpailuetu rakennetaan asiakkaan kokemuksilla ja hyvän tuotteen tai palvelun ymmärretään olevan kilpailukykytekijä. Kokemukset luodaan tunneyhteydestä ja ne koostuvat tunteista. Hyvä asiakaskokemus paitsi lisää tyytyväisyyttä, myös viestii asiakkaan arvostamisesta. Tyytyväinen asiakas suosittelee yrityksen palveluita ja tuotteita muille, jonka kautta uusasiakashankinta helpottuu ja jo olemassa olevat asiakassuhteet säilyvät paremmin. (Vierula 2021, 55; Kurvinen & Seppä 2016, 100–105.)

Löytänä ja Korteso (2011,49) mainitsevat, että panostamalla asiakaskokemukseen yritykset voivat vahvistaa brändiään ja saavat samalla asiakkailta enemmän ideoita liiketoiminnan kehittämiseksi. He toteavat myös sen, että johtamalla asiakaskokemusta vaikuttaa se positiivisesti henkilöstön sitoutumiseen, alentavan uusasiakashankinnan aiheuttamia kustannuksia ja vähentävän asiakkailta tulevien negatiivisten palautteiden määrää. (Löytänä ja Korteso 2011, 49.)

### 2.4.3 Opiskelijoiden asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät

Opetushallitus (OPH n.d.) on määritellyt ammatillisen koulutuksen tavoitteet. Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kouluttaa osaavia ammattilaisia sekä tukea opiskelijoiden kehitystä hyviksi, tasapainoisiksi ja sivistyneiksi ihmisiksi ja yhteiskunnan jäseniksi. Ammatillisen koulutuksen periaatteet:

**Osaamisperusteisuus.** Opiskelija voi hankkia osaamista usealla eri tavalla. Koulutuksen aikana tunnistetaan se, mitä osaamista opiskelija on hankkinut jo aiemmin sekä selvitetään opiskelijan tarvitsema osaaminen mikä hankitaan.

**Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys.** Koulutusta suunniteltaessa otetaan huomioon opiskelijan kaipaama osaaminen, oppimisvalmiudet sekä hänen elämäntilanteensa ja tulevaisuuden urasuunnitelmat. Yksilölliset opintopolut tarkoittavat sitä, että opintojen kesto sekä opintojen sisältö voi vaihdella eri opiskelijoilla.

**Työelämälähtöisyys.** Koulutusta suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä työelämän kanssa. Ammatillisen koulutuksen toimintaa, palveluja sekä tarjontaa kehitetään yhdessä työelämän tarpeisiin. Työpaikalla järjestettävä koulutus lisää koulutuksen työelämälähtöisyyttä.

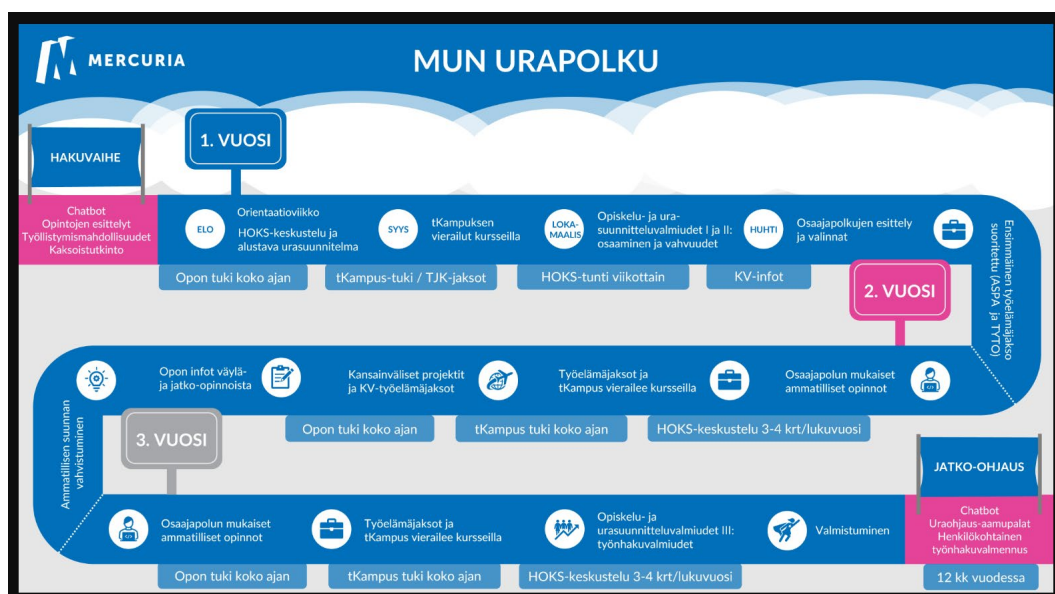
Opetuksen lisäksi opiskelijoiden asiakaskokemukseen oppilaitoksesta vaikuttaa kaikki se, mitä hän kohtaa ja miten hänet kohdataan opiskeluidensa aikana eri tilanteissa.

Opiskelijat opiskelevat usein perinteisessä luokkaopetuksessa useita satoja tunteja. Opetusmenetelmien uudistaminen on jokaisen oppilaitoksen velvollisuus. Menetelmien uudistamisen ja kehittämisen tavoitteena on oppimisen tehokkuuden, laadun ja vaikuttavuuden parantaminen sekä vastaaminen yhteiskunnan ja työelämän muuttuviin tarpeisiin.

Mercuria kauppapilaitos Oy:n visiona strategiakaudella 2024–2027 on odotukset ylittävä asiakaskokemus. Opiskelijan asiakaskokemus voi rakentua useista

asioista, mutta yleisesti ne liittyvät opiskelijan omaan hyvinvointiin ja oppilaitoksen toimivuuteen eri konteksteissa. Hyvä asiakaskokemus lisää opiskelijoiden sitoutumista ja motivaatiota opintoihinsa, ja vähentää keskeyttämisen riskiä. Useiden vuosien opetuskokemus on osoittanut, että tyytyväiset opiskelijat ovat todennäköisemmin motivoituneita osallistumaan aktiivisesti opetukseen ja osallistumaan tehtäviin ja muihin projekteihin.

Tyytyväiset opiskelijat useimmin toimivat oppilaitoksen parhaina lähettiläinä, ja näin ollen ovat vaikuttamassa suosituksillaan positiivisesti oppilaitoksen maineeseen. Positiivinen maine taas houkuttelee uusia opiskelijoita ja tuo sen myötä oppilaitokselle kilpailuetua. Suurin osa opiskelijoista päättää opintonsa kolmen vuoden aikana, jolloin he valmistuvat aikataulussa. Opiskelija opiskelee tämän kyseisen kolmen vuoden aikana ammatillisia tutkinnon osia 145 osaamispistettä 180 osaamispisteestä. Tämä kattaa keskimäärin seitsemän intensiiviopetusjaksoa eli teoriajaksoa, joista opiskelijan tulee saada suorituserkinä ennen kyseiseen tutkinnon osaan liittyvää käytännön harjoittelua työelämässä.



Kuvio 6: Opiskelijan urapolku kolmen vuoden ajanjaksolla (Mercurian eKampus)

Yllä olevasta kuviosta (kuvio 6) käy ilmi tyypillinen Mercurian opiskelijan palvelupolku eli ”urapolku”.

#### 2.4.4 Yksin opettamisesta yhteisopettajuuteen

Mercuriassa on sen perustamisesta lähtien eli vuodesta 1908 saakka opetettu luokkia ja ryhmiä perinteisesti yhden opettajan voimin. Nyt pikkuhiljaa yleisesti yhteisopettajuuden lisääntymisen kautta olemme päässeet jyvälle sen positiivisesta vaikutuksesta opiskelijoiden oppimiseen ja tiimityötaitojen kehittämiseen. Johanna Tirronen (18.4.2023) avaa blogissaan yhteisopettajuuden hyviä puolia yhteisöllisyyden rakentajana. Hän käsittelee yhteisöllisyyden merkitystä ja sen rakentumista tasa-arvoisen toiminnan kautta. Tirronen korostaa yhteisen ajan, tavoitteiden ja yhteisten prosessien merkitystä, jotka yhdessä luovat vahvan sitteen yhteisön jäsenten välille. Tärkeänä näkökulmana on toimiminen yhdessä, oppiminen ja erehtyminen, yhdessä koetut haasteet ja onnistumiset.

Hän pohtii miten erilaisia yhteisöllisyyden elementtejä voisi integroida työkontekstiin. Työyhteisön rakentuminen liittyy luontevasti työn yhteisiin tavoitteisiin, ja hän ehdottaa, että yhteisöllisyyttä voitaisiin vahvistaa entisestään opettajien työssä esimerkiksi suunnittelemalla, vetämällä ja arvioimalla yhdessä opintojaksoja. Tälläkin tavalla opettajat voivat toteuttaa ydintehtävänsä työyhteisössä. Kun useampi asiantuntija yhdistää osaamisensa, kokemuksensa sekä näkökulmansa, kehittää sekä opintojakson sisältöä että pedagogisia menetelmiä kokonaisuutena, ja tämä lisää opiskelijoiden hyötyä kyseisestä opintojaksosta.

Tirronen (2023) jatkaa, että opettajien välinen vuorovaikutteinen keskustelu ja se, että opettajat esittävät erilaisia näkökulmia opetettavasta aiheesta, syventää opiskelijan ymmärrystä. Parhaassa tapauksessa se lisää opiskelijan rohkeutta luomaan oma näkökulmansa annetun näkökulman omaksumisen sijaan. Samoin toimii palaute usealta eri asiantuntijalta esimerkiksi opintojakson itsenäisistä tehtävistä.

Merkittävää on myös se, millaisena yhteisönä opiskelijat näkevät opiskeluyhteisön kokonaisuudessaan. Opettajien edistäessä toiminnallaan yhteisöllisyyttä ja jaettua toimintakulttuuria, lujittaa se opiskelijoiden käsitystä oman tutkinto-ohjelman yhteenkuuluvuudesta ja imagosta. (Tirronen, 2023.)

Yhteisopettajuus antaa tukea uuden opettajan perehtymisvaiheeseen. Yhdessä kokeneen opettajan kanssa kurssin läpi vieminen tukee uutta kollegaa opetyössä ja myös työpaikan käytänteistä oppimisessa sekä näin ollen helpottaa yhteisön jäseneksi tulemisessa. Vastavuoroisesti se tuo ajankohtaisia näkökulmia kollegalle. (Tirronen, 2023.)

Yleisesti tiimiopettajuus helpottaa yksittäisen opettajan työkuormaa, kun opetukseen liittyviä asioista suunnitellaan yhdessä ja tietoa jaetaan opettajien välillä. Kollegan kanssa yhdessä keskustellen opetuksesta tulee hedelmällisempää ja vivahteikkaampaa. Opiskelijan näkökulmasta opetus on moninaisempaa vuoropuhelun ansioista, ja opiskelijat voivat lähteä helpommin keskusteluun mukaan.

Haasteina Tirronen (2023) mainitsee muun muassa resurssien ja rakenteiden tarpeen, ja hän korostaakin organisaation ja johtamisen tuen merkitystä yhteisopettajuuden onnistumiselle. Mahdolliseksi haasteeksi voi myös koitua ajan puute yhteiseen suunnitteluun ja mahdolliset epäilykset työn tasapuolisesta jakautumisesta. Vaikka yhteisen työtavan rakentuminen vie aikaa, yhteisopettajuus kehittää piristävästi ammatillista osaamista. Yhteisopettajuutta voidaan myös pitää pedagogisten uudistusten edellytyksenä. Ajatusta tukevat myös ymmärrys yhteiskehittämisen ja oppivan työyhteisön merkityksestä. Dialogia käyden ja yhdessä tehden kehitetään yhteisön jäsenten osaamista vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin sekä työhyvinvointia ja työyhteisöä. (Tirronen,2023.)

### **3 Nykytila-analyysi**

Tämän toimintatutkimuksen kirjoittaminen alkoi nykytila-analyysin avaamisella. Kyseessä on menetelmä, jonka päämääränä on ratkaista organisaatioiden käytännön ongelmia ja tarjota pysyviä ratkaisuja, joiden avulla organisaatiot kykenevät toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. (Kaisla 2023, 86.) Kehittämistyön kohteeksi tutkija valitsi myynnin tutkinnon osaan kohdistuvan uuden pedagogisen mallin käyttöönoton, sillä opiskelijoiden opintojen eteneminen aikataulussa on keskeistä liiketoimintamme kannalta. Tutkimuksen keskeisenä tavoitteena on selvittää uuden pedagogisen mallin vaikutusta opiskelijoiden osaamiseen ja

asiakaskokemukseen myynnin kurssilla. Toimintatutkimuksen periaatteita noudattaen tutkimuksella pyritään konkreettisiin ratkaisuihin ja pysyviin muutoksiin opetuksessa. Keskeisiä mittareita tutkimuksessa ovat läpäisyprosentin paraneminen, asiakaskokemuksen laadullinen arviointi arviointikeskusteluissa ja opiskelijoiden osaamisen mittaaminen erilaisin menetelmin. Opetamme kaikkia myynnin osaajapolun valinnejoukkoa samanaikaisesti yhdessä kollegien kanssa.

### 3.1 Organisaation yleinen tilanne

Mercuria kauppapilaitos Oy on perinteinen kaupallinen oppilaitos, missä opetetaan liiketoiminnan perustutkintoa toisella asteella. Mercuriasta valmistuu kaupallisen alan ammattilaisia nykypäivän työelämän tarpeisiin. Kehittämistyön kohteeksi tutkija valitsi myynnin tutkinnon osaan kohdistuvan uuden pedagogisen mallin käyttöönoton. Tämän uuden mallin mukaisesti opetamme koko myynnin osaajapolun valinnejoukkoa samanaikaisesti yhdessä kollegien kanssa. Opetustyö on organisaatiomme ydinliiketoimintaa ja sen jatkuva kehittäminen on keskeistä toimintamme kannalta. Tästä aiheesta käydään keskustelua jatkuvasti viikkopalaverissamme. Kollegoiden, tässä tapauksessa ammattilisten opettajien, kanssa tästä haasteesta ja kurssien läpäisyprosentista olemme keskustelleet usein ja olemme yhdessä pohtineet, kuinka voisimme saada läpäisyprosenttia kasvatetuksi. Käytännössä myynnin kurssin teoriaosuutta ei ole kaikki opiskelijat läpäisseet koskaan heti kurssin päätyttyä.

Ammatillisessa koulutuksessa on käytössä osaamisperusteisuus, mikä tarkoittaa sitä, että opiskelijan osaaminen ratkaisee. Opiskelijat opiskelevat vain selkeästä mistä heillä ei ole vielä osaamista, näin ollen opiskeluaika määräytyy yksilöllisen tarpeen ja opiskeluvauhdin mukaan (AMKE 9.11.2020). Osaamisperusteisuus tuo osaltaan haasteita osaamisen mittaamiseen, sillä opiskelijoiden lähtötilanne osaamisen suhteen voi olla eritasoista esimerkiksi kesätöillä saavutetun osaamisen osalta.





Kuvio 7: Osaamisperusteinen osaamisprosessi (mukaillen Rusanen & Tauriainen, 2018)

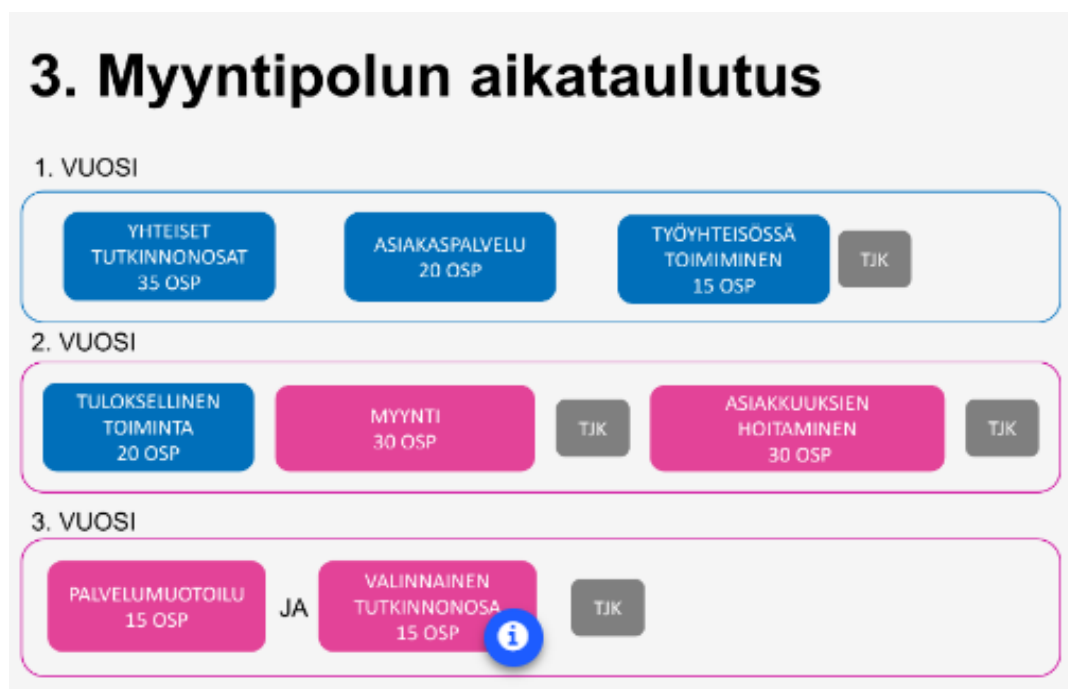
Jokaiselle opiskelijalle tehdään henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS). HOKS määrittelee, mitä osaamista lähdetään koulutuksen avulla kehittämään ja hankkimaan sekä miten opiskelija osoittaa jo mahdollisesti olemassa olevan osaamisensa. Opinnot etenevät, kun opiskelija on hyväksytysti osoittanut osaamisensa suhteessa osaamistavoitteisiin.

Toimintatutkimus on osallistavaa kehittämistä, jossa kohdeorganisaatio tekee yhteistyötä. ”Tutkija” ei tarkkaile kohteensa ulkopuolelta, vaan hän osallistuu toimintaan ja on vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa (Kaisla 2023, 15). Tutkija työskentelee opettajana nuorisokoulutuksen puolella Mercuria kauppapilaitos Oy:ssä. Tutkija osallistuu itse opettamansa kurssin toimintaan koko kurssin opetuksen ajan ja toimii vuorovaikutuksessa päivittäin opiskelijoiden kanssa kuuden viikon ajan.

Opiskelijoista suurimman segmentin muodostavat juuri peruskoulunsa päättäneet nuoret eli nuorten koulutuksessa opiskelijoiden ikähaarukka on 15–19 vuoden väliltä. Mercuriassa tarjotaan opiskelijoille laadukasta ja ajankohtaista koulutusta myös yksilöllisyys ja joustavuus huomioiden.

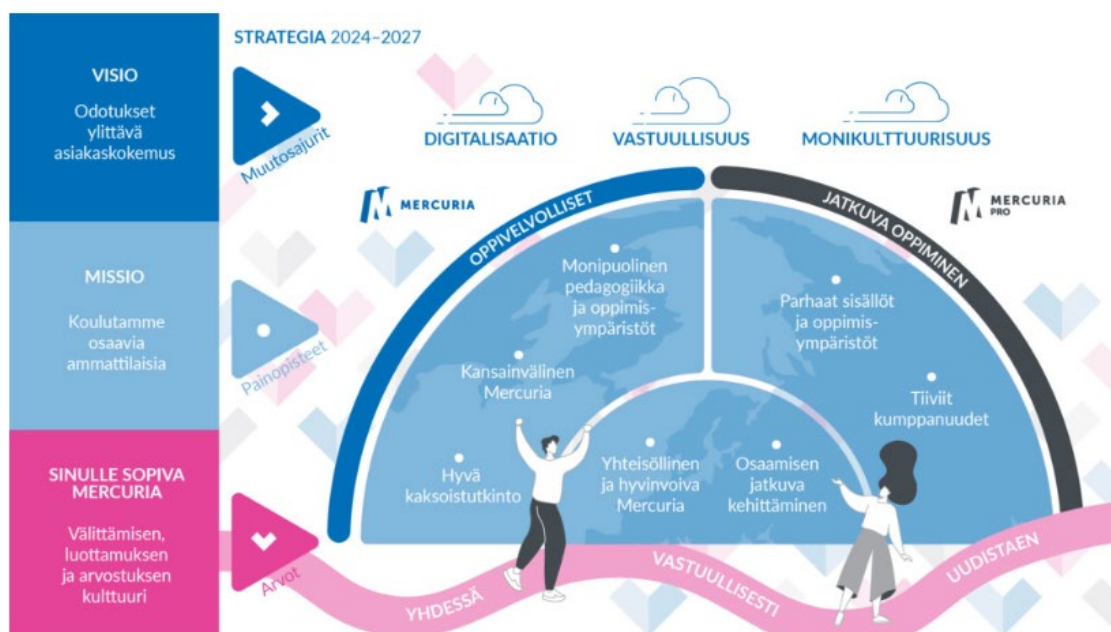
Joustavuus edesauttoi tutkijaa ideoimaan uutta pedagogista mallia eli yhteisopettajuuden mallia kaikille toisen vuoden merkonomiopiskelijoille, jotka aloittavat erikoistumisopinnotsa myynnin osaajapolulla. Oheinen kuvio (Kuvio 8) osoittaa myynnin opiskelijan opinnot opintojensa aikana, joita opetetaan suurim-

maksi osaksi perinteisessä luokkaopetuksessa erilaisia pedagogisia menetelmiä hyödyntäen. Opiskelijan opintojen aikataulu voi venyä paljonkin, mikäli ammatillisten tutkinnon osien opinnot jäävät kesken kurssin jälkeen, ja opiskelija ei pääse heti aloittamaan työelämäjaksoaan.



Kuvio 8: Myynnin opiskelijan ammatilliset opinnot (Mercuria 2023)

Mercurian strategiset tavoitteet vuosille 2024–2027 ovat vastuullisesti, yhdessä, uudistaen (kuvio 9). Tämän strategian mukaisesti tukija valitsi tutkimuksensa aiheen rajapinnasta missä työskentelee päivittäin. Tutkija on työskennellyt ammatillisena opettajana seitsemän vuoden ajan, ja sitä ennen liike-elämässä eri rooleissa myyjästä osastopäällikköön sekä ostajan rooliin saakka lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Tutkijan substanssiosaaminen on karttunut niistä työtehtävistä, mitä hän nyt opettaa myynnin opiskelijoille ammatillisessa koulutuksessa.



Kuvio 9: Mercurian strategikuvaus 2024–2027 (Mercuria 2024)

Ammatillisessa koulutuksessa osaamista hankitaan erilaisissa oppimisympäristöissä, kuten oppilaitoksessa, virtuaalisissa ympäristöissä sekä työpaikalla järjestettävässä koulutuksessa. Ammatillisella asteella opiskelija saa ammattiaineiden arvosanat ammattiosaamisen näytössä. Näytön arviointi tapahtuu työelämässä järjestettävässä koulutuksessa, mikä kestää tutkinnon osasta eli opetetavan aiheen mukaan 6–12 viikkoa. Harjoittelujakson lopuksi pidetään kolmikantakeskustelu, mihin osallistuu ohjaava opettaja, työpaikkaohjaaja sekä opiskelija. Tätä harjoittelua ennen opiskelijan tulee suorittaa teoriaosuus hyväksyttävästi, mistä saa tarvittavan tietotaidon kyseisen tutkinnon osan harjoittelun suorittamiseen. Tämä teoriaosuus on rakennettu suoraan myynnin kurssin virallisista ammattitaitovaatimuksista, mitkä opetushallitus on määritellyt. Tästä opetuksen osuudesta opiskelija arvioidaan suoritusmerkinnällä, jonka jälkeen hänellä on lupa ja tarvittavat valmiudet lähteä jatkamaan käytännön opiskelua työelämäjaksolle.

Mercuriassa varsinainen teoriaopetus järjestetään perinteisessä luokkaopetuksessa yhden opettajan voimin. Opetusryhmän koko on keskimäärin 10–30 opiskelijaa. Nuoren perustutkintolaisen opettamisessa on omat haasteensa. Tähän

viitaten Oulun ammatillisen opettajakorkeakoulun yliopettaja jo aikoinaan opetti meille, että nuoret eivät jaksakaan keskittyä kovin kauaa, eli vain noin 9 minuuttia kerrallaan yhteen asiaan. Tämän vuoksi erilaisten pedagogisten menetelmien monipuolinen käyttö on tärkeää. Haasteita tämä järjestely on tuonut siinä mielessä, että usein opiskelijalla kurssin suorittaminen jää syystä tai toisesta kesken eikä tarvittavaa pohjatietoa ei ole näin ollen kertynyt työelämäjaksoa ajatellen.

Tässä toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa opiskelijoiden oppimisen karttumisesta uudella tavalla järjestetyn teoriaopetuksen kautta. Tutkimusongelmana on perinteisen aiemmin käytetyn opetusmallin, eli yksi opettaja- yksi ryhmä, haasteet kurssin läpäisyn kannalta, sillä monella opiskelijalla kurssin suoritus jäi kesken. Uuden mallin kautta, mikä keskittyy yhteisopettajuuteen sekä yhteisöllisyyteen kaikkien myyntiryhmien osalta, tutkija toivoo läpäisyprosentin nousevan. Samalla kerätään tietoa opiskelijan asiakaskokemuksesta. Arvokasta laadullista asiakaskokemustietoa saamme ekampus-kurssin anonyymien itsearviointilomakkeen kautta, anonyymillä puolistrukturoidulla kyselyllä sekä kaikille kurssin opiskelijoille pidettävällä henkilökohtaisella arviointikeskustelulla.

Pedagogisia malleja tulee kehittää jatkuvasti, jotta opiskelijat kokevat teoriaoppimisen mielekkäänä ja saavuttavat tarvittavan osaamisen työelämässä järjestettävää koulutusta varten. Tutkija on opettanut samaista myynnin kurssia itse yksin aiemmin usean vuoden ajan, ja noista kursseista saadut opiskelijoiden palautteet ovat toimineet ärsykkeenä kehittämishankkeessa. Tutkija keskusteli yhteisopettajuuden käytöstä myös Hyrian koulutuspäällikön kanssa. Heillä opetusvastuu oli jaettu kahden eri henkilön välille, mutta he ohjasivat opiskelijoita eri päivinä. Tämä ei ollut auttanut kurssin läpimenoprosentin nousuun, vaan rästejä oli jäänyt ja osanäyttöjä joudutaan ottamaan vastaan. Rästien kertyminen ja kurssien kesken jääminen ei ole ainoastaan Mercurian haaste, vaan melko yleinen ongelma ammatillisessa koulutuksessa.

Mercuriassa halutaan olla opiskelijalle ensisijainen vaihtoehto liiketoiminnan perustutkinnon koulutuksessa, ja sen vuoksi pedagogisia malleja ja opetusta pyritään kehittämään koko ajan. Entistä paremman asiakaskokemuksen saavuttamisen vuoksi on tärkeää kerätä tarkempaa laadullista tietoa opiskelijoiden käytännön kokemuksista ja osaamisen kertymisestä.

Useissa tutkimuksissa on tuotu esille se, että opiskelijoiden asiakaskokemus opetuksesta ei aina korreloi osaamisen ja oppimisen kanssa. Tähän tutkija kiinnitti myös tutkimuksessaan huomiota siten, että opiskelijoiden osaamista mitataan useaan kertaan erilaisin tietokilpailuin, Kahoot-pelien sekä Mentimeter-sovelluksen avulla. Laadullisesti merkittävimmän tiedon osallistujien osaamisesta tutkija saa kerättyä pistokokeen ja henkilökohtaisen arviointikeskustelun kautta.

### 3.2 Ongelman jäsentely

Kehittämishankkeeni aiheena ja tutkimusongelmana on tutkia tarkemmin uuden pedagogisen menetelmän avulla opiskelijoiden osaamisen karttumista sekä menetelmän vaikutusta asiakaskokemukseen. Tavoitteena on saada mahdollisimman moni opiskelija läpäisemään kurssi.

Olemme tutkineet asiakaskokemusta useilla eri kyselyillä ja muilla määrällisillä menetelmillä. Laadullisen tiedon avulla, ja opiskelijoita ja kollegoitani osallistamalla saamme kerättyä arvokasta tietoa asiakaskokemuksesta uuden opetusmenetelmän kokeilun kautta. Tutkimuksesta kerätyn tiedon avulla voimme myös reagoida tarvittaviin kontaktipisteisiin opiskelijan palvelupolun varrella. Ilman hyvää työntekijäkokemusta ei ole myöskään odotukset ylittävää asiakaskokemusta, joten kollegoiden sitoutuminen ja motivointi on äärimmäisen tärkeää. Kollegoiden kanssa yhteen hiilen puhaltaminen ei pitäisi koitua ongelmaksi, sillä meillä on hyvin avoin ja välittävä ilmapiiri. Tästä viestii jo vuonna 2023 uudelleen saamamme Great place to work -sertifikaatti.

Tutkija itse esitti, että käytännön syistä ja todellista tarpeesta johtuen, yhdistäisimme kaikki myynnin osaajapolun opiskelijat, 58 opiskelijaa, yhdeksi ryh-

mäksi, ja opettaisimme heitä yhteisopettajuuden mallia hyödyntäen uuden kollegani kanssa. Tutkimusongelma nousi esiin muutama päivä ennen kurssin aloitusta ja opetuksen alkamista.

Jos organisaation johto ei ole kiinnostunut toimintatutkimuksesta, on sitä lähes mahdotonta tehdä. Organisaation tuki on erittäin isossa roolissa, jotta kehittäminen on mahdollista, ja pysyvän muutoksen aikaansaamiseksi ensiarvoisen tärkeää. Toimintamme keskittyy asiakkaaseen eli opiskelijaan koko opiskeluajan ja koko organisaatiomme tahtotila on opetuksen jatkuva kehittäminen.

Vararehtorimme ja koulutuspäällikkömme kannustivat meitä tekemään yhteistyötä yhteisopettajuuden muodossa. He pyysivät tutkijaa toimimaan uuden juuri meillä opetusuransa aloittaneen opettajan mentorina, jotta uuden opettajan olisi helpompi päästä mukaan opetuksen sisältöön ja käytettäviin menetelmiin. YTM Sirpa Pursiainen on ollut kehittämässä yhteisopetuksen toteuttamisessa Actor-mentor- mallia, missä opetettavaan asiaan enemmän perehtynyt opettaja vastaa vaativimpien asioiden opettamisesta ja toinen opettaja toteuttaa syventäviä harjoituksia opitusta asiasta. Malliin sisältyy esimerkiksi seuraavanlaisia asioita. Suunnitteluvaiheessa actor kertoo, mitkä osat kurssin sisällöistä hän kokee kuuluvan vahvuusalueisiinsa ja mentor kartoittaa, miten opintojen sisällöt jaetaan. Actor hyödyntää tuntuun suunnittelussa osaamistaan sekä mentorilta saamiaan kurssimateriaaleja. Työpari pohtii yhdessä, mitä erilaisia oppimisympäristöjä kurssilla käytetään. Mentor seuraa, että opetuksessa edetään opetussuunnitelman mukaisesti. Arvioinnissa käydään yhdessä läpi arviointikriteerit. Mentor käy sekä actorin, että kurssin ryhmän kanssa läpi arvioinnin perusteet. (Pursiainen 2017.)

Tätä mallia hyödynnämme kurssilla. Suunnittelimme yhdessä nuorille opiskelijoille sopivat oppimisympäristöt. Tässä Mercurian ekampus eli sähköinen oppimisympäristömme tehtäväpankkeineen toimii tukitoimintona. Emme teetä opiskelijoilla kaikkia ekampuksen tehtäviä vaan keskitymme siihen, että osaamista kertyy muullakin tavoin, ja varmistamme asian säännöllisesti.

Myynnin kurssin viralliset ammattitaitovaatimukset ja arviointiperusteet määrittävät opetuksen suunnittelua. Nämä ammattitaitovaatimukset pitää esitellä nuorille heti kurssin alussa selkeästi ja riittävän ymmärrettävästi, ja kertoa, että niihin peilataan osaamista koko kurssin ajan.

Usein nuorten opettamisessa nousee haasteeksi se, että nuoret eivät tunnu ymmärtävän sitä, että millaista osaamista heiltä edellytetään. Tähän aiomme kiinnittää huomiota eri tavoin. Nuorten opetuksessa tulee olla selkeä rakenne. Teoriaosuus auditoriossa alkaa aina tasan yhdeksältä nuorten itse tekemän soitto-listan kappaleen soidessa. Musiikin soidessa on mahdollista tulla opetukseen mukaan, kappaleen loputtua ovet sulkeutuvat ja seuraava mahdollisuus osallistua opetukseen on kymmeneltä alkavalla tunnilla. Tämä selkeys vähentää myöhästymisiä sekä poissaoloja, tämän tutkija on todennut jo aiemmilta kursseilta. Käytämme kurssilla samantyyppistä mallia kuin opettajakorkeakoulussa opetettiin eli "kerro mitä kerrot, kerro se ja kerro mitä kerroit". Tämä tarkoittaa sitä, että tunnin alussa kerrotaan päivä sisältö ja aikataulu, sen jälkeen opetetaan päivän teoria ja tehdään ryhmätyöt tai jokin muu valittu opetusmenetelmä. Päivän loppuksi kerrataan vielä mitä käytiin läpi. Nuoret kaipaavat usein asian kertamista, jotta pystyvät helpommin refleктоimaan opittua käytäntöön.

Kertaamisesta hyvänä esimerkkinä toimii Alias-peli, mikä on suurimmalle osalle entuudestaan tuttu, ja on helppo oppia. Aiomme hyödyntää tätä peliä myynnin keskeisten käsitteiden opettamisessa. Kun nuoret selittävät käsitteitä opiskelutovereilleen, jää ne myös helpommin mieleen. Saamme suuresta ryhmästä muodostettua useita joukkueita, mikä osaltaan tekee pelistä mielenkiintoisen. Tutkija pystyy pelin aikana tekemään havaintoja opiskelijoiden sen hetkisestä osaamisen tasosta.

Opiskelijoiden osaamista mitataan jatkuvasti oppituntien aikana tuntiaktiivisuudella sekä ryhmätöihin osallistumisella. Opettajan pedagoginen osaaminen edellyttää hyvää näppituntumaa opiskelijan osaamisesta, sillä kokemuksen mukaan teini-iässä oleva nuori ei aina osaa tai halua tuoda osaamistaan esiin tar-

peeksi. Tämän vuoksi tutkija kysyy opiskelijoilta sattumanvaraisesti teoriaosuuteen liittyviä kysymyksiä useasti tuntien aikana. Tämä menetelmä auttaa opiskelijoita myös pysymään paremmin mukana opetuksessa.

### 3.3 Ongelman syiden ja seurausten analysointi

Merkonomikoulutuksen sisältöjä kehitetään ja tutkintoa uudistetaan jälleen vuonna 2024. Tutkimusongelma kohdistui myös osaltaan tutkinnon uudistamiseen, sillä teemme samaan aikaan työtä opetuksen sisältöjen rikastamisen kanssa.

Toimintatutkimuksessa pyritään pysyvään muutokseen, ja tutkimus on jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Tutkimuksen avulla pääsemme ratkaisemaan käytännön haasteita asiakaskokemukseemme liittyen. Kaisla (2023,12) painottaa teoksessaan sitä, että toimintatutkimus on tutkimusmenetelmä, joka korostaa käytännöllistä tietämistä teoreettisen tietämisen sijaan. Kananen myös muistuttaa (2014,138), että tavallisen ihmisen tekemässä toimintatutkimuksessa ei ole kyse teorioiden tekemisestä tai julkaisujen määrästä vaan konkreettisesta lopputuloksesta.

Kustannus-hyötyanalyysin avulla voimme selvittää esimerkiksi henkilöresurssien tarpeen ja hankkeesta aiheutuvat kustannukset. Toimintatutkimus pyrkii käsittelemään käytännön ongelmia ja haasteita. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa konkreettisia ratkaisuja ja parantaa toimintatapoja tai prosesseja, kuten Kaisla (2023, 15) mainitsee.

Yhteisopetus tulee nähdä nimenomaan tasavertaisten ja toisiaan kunnioittavien ammattilaisten välisenä yhteistyönä (Conderman ym. 2009, 17). Yhteisopettajuuden onnistumisen kannalta avoin ja aito keskusteluyhteys on avainasemassa (Conderman ym. 2009, 20).

Tällä toimintatutkimuksella pyritään saamaan aikaan pysyvä muutos yhteisopettajuuden hyödyntämiseksi, ja esittämään sen mukanaan tuomat hyödyt henkilöstölle. Kustannussäästöä tulemme saamaan sillä, koska opetamme kolmesta



opiskelijaryhmästä muodostettua yhtä suurta ryhmää kahden opettajan voimin. Tässä toimintatutkimuksessa mittaamme ja arvioimme käytännön tasolla sitä, kuinka suuren opetusryhmän opettaminen onnistuu tiimiopettajuudella, ja mitkä ovat tutkimuksen tulokset kurssin läpimenon kannalta sekä miten edellä mainitut asiat vaikuttavat opiskelijan asiakaskokemukseen.

### 3.4 Tavoitetilan analysointi

Mercurian visio on tarjota kaikille opiskelijoille odotukset ylittävän asiakaskokemuksen. Uuden pedagogisen mallin käyttöönotolla toivomme saavuttavamme parempia tuloksia läpäisyprosentissa sekä yhteisöllisyyden lisääntymisessä myynnin opiskelijoiden välillä. Tavoitetilana on, että mahdollisimman monen opiskelijan on mahdollisuus jatkaa opintojaan käytännössä työharjoittelun muodossa välittömästi työelämäjakson alettua teoriajakson jälkeen. Työelämäjakson siirtyminen vaikuttaa osaltaan opiskelijoiden valmistumisen viivästymiseen ja sitä kautta negatiivisesti asiakaskokemukseen.

Hyvin harvoin kaikki opiskelijat läpäisevät kurssin sen loppuun mennessä, vaan monella opiskelijalla jää osa kurssin pakollisista tehtävistä palauttamatta tai heillä on paljon poissaoloja, mitkä osaltaan johtavat kurssin kesken jäämiseen. Oppivelvollisilla opiskelijoilla on läsnäolopakko opetuksessa. Kurssin suorittamisen kriteerit eli poissaolot, tuntiaktiivisuus ja pakolliset tehtävät aiomme avata tarkoin koko opiskelijaryhmälle heti kurssin alussa. Lain mukaan ammattiosaimisen näyttö annetaan todellisessa työympäristössä eli työpaikalla, ja opiskelija saa koko kurssin numeerisen arvosanansa näytössä. Tämän on huomattu vaikuttavan opiskelijoiden motivaation laskevasti teoriaopetuksen osalta. Motivaation lisäämiseksi aiomme arvioida kurssin suoritusmerkinnän lisäksi myös sanallisesti, tyydyttävä-hyvä-kiitettävä - tasolla. Tämä tehdään selväksi myös opiskelijoille. Aiemmin myynnin osaajapolun opiskelijat on jaettu kahteen tai kolmeen opiskeluryhmään, ja he eivät näin ollen ole olleet paljon tekemisissä ryhmänsä ulkopuolella. Koko osaajapolun yhdistäminen yhdeksi suureksi ryhmäksi auttaa opiskelijoita verkostoitumaan keskenään ja lisää yhteisöllisyyttä.

Tiivistettynä toimintatutkimus vaatii yhteistyötä, sillä ryhmä ihmisiä toimii tutkimuksessa aktiivisesti yhdessä. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2020,58.) Koko myynnin osaajapolun opiskelijoiden opettaminen yhtä aikaa kahden opettajan voimin antaa mahdollisuuden hiljaisen tiedon siirtymiseen opettajien välillä sekä lisää osaltaan tiimihenkeä. Actor-mentor -malli toimii hyvin uuden opettajan perehdyttämisvaiheessa.

Tutkija itse osallistuu aktiivisena osapuolena tutkimukseen ja havainnoi sekä reflektoi tilannetta koko kurssin ajan. Näin ollen saamme arvokasta tietoa mm. henkilöstöressurssien tarpeesta. Opetukseen aktiivisesti osallistumalla sekä vuorovaikutteisella keskustelulla kollegoiden sekä kurssin opiskelijoiden kanssa tutkija havainnoi tilannetta koko ajan. Tämän lisäksi tutkija kerää mitattavaa tietoa tutkimuksesta puolistrukturoidun haastattelun avulla, ja pitämällä päiväkirjaa oppitunneista. Haastattelut ja muut tiedonkeruun menetelmät järjestetään työajan puitteissa osittain integroituna oppitunteihin. Mittaamme opiskelijoiden osamista kurssin puolivälissä myös pistokokeen avulla.

Mikäli emme kerää lainkaan laadullista tutkimustietoa asiakaskokemukseen liittyen, jää tieto melko pinnalliseksi. Suurin kehittämistyön tarjoama hyöty on se, että saamme toimintatutkimuksen avulla arvokasta tietoa pedagogisten menetelmien käytöstä ja tiimiopettajuudesta, ja näiden vaikutuksesta asiakaskokemukseen. Tutkimuksen jälkeen voimme arvioida uuden mallin hyötyä toiminnassamme tulevaisuudessa. Tämä yhteisopettajuuden malli suurille ryhmille otetaan tulevaisuudessa käyttöön, mikäli tutkimustulokset puhuvat sen puolesta. Haluamme olla alueemme paras liiketoiminnan peruskoulutusta koulutusta tarjoava oppilaitos, joten kilpailukyvyyn ja -etujen vahvistaminen on meidän kaikkien etu.

## 4 Ratkaisu

Ratkaisu tutkimusongelmaan etenee vaiheittain sykleinä. Toimintatutkimukseen sisältyi eri syklejä, myös eri tasoilla. Toimintatutkimus lähti liikkeelle tutkijan kokemusten perusteella aiemmin opetettujen kurssien pohjalta, ja eteni suunnitteluvaiheen kautta kokeiluvaiheeseen. Toiminnan aikana tutkija teki osallistuvaa havainnointia ja keräsi tutkimusmateriaalia kirjaamalla tarkkoja havaintoja tutkimuspäiväkirjaan sekä erilaisiin kenttämuistiinpanoihin.

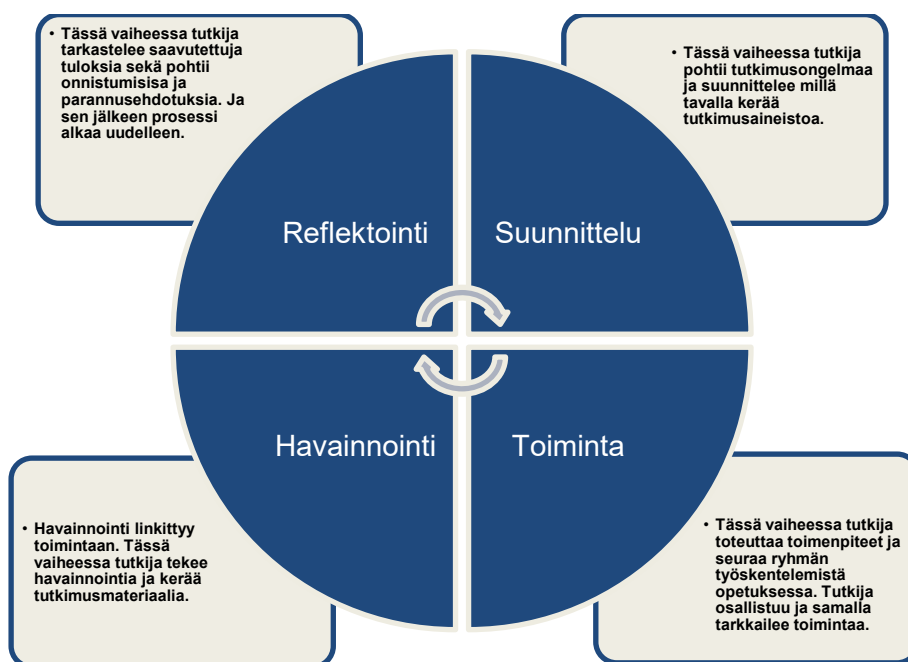
Kokeiluvaiheen aikana tutkija teki kollegansa avustuksella myös jatkuvaa reflektointia, ja muutti välillä suunnitelmia myyntikurssin opetuksen aikana. Syklieni eri tasoilla tutkija viittaa siihen, että syklisyys havainnoinnin ja reflektoinnin osalta näkyi myös kurssin sisällä viikkotasolla. Tutkija teki havaintojensa perusteella parannusehdotuksia reflektoinnin jälkeen ja näitä huomioita hyödynnettiin seuraavan viikon opetuksessa.

Mikäli ratkaisulla päästään toivottuun lopputulokseen eli läpäisyprosentin paranemiseen, on jatkossa mahdollista opettaa koko osaajapolun opiskelijoita yhteisopettajuuden mallia käyttäen. Tutkija pääsee suunnittelemaan tiimensä kanssa uutta myynnin kurssia hyvissä ajoin, ja pystymme hyödyntämään suunnittelussa tutkimuksen tuloksia. Uusien tutkinnon perusteiden mukainen opetus alkaa elokuussa 2024, ja tuolloin on jälleen mahdollisuus koota koko osaajapolku yhteiseen aloitukseen myyntityön opetuksen osalta.

Yleisesti ottaen yhteisopettajuus on yleistyvää ilmiötä opetuksessa, ja tähän myös Mercuriassa olla menossa, jos tiimiopettajuuden malli havaitaan hyväksi käytännössä. Jos kollegat pääsevät yhdessä suunnittelemaan ja ideoimaan opetusta, ei sillä pitäisi olla negatiivisia vaikutuksia yhteishenkeen vaan päinvastoin. Opettajien ammatillisen kehittymisen kannalta yhteisopettajuuden hyödyt ovat kiistattomat, tätä myös Tirronen (2023) blogissaan korostaa.

Tutkija kuvaa (kuviossa 10) kyseisen toimintatutkimuksen sykit pääpiirteittäin. Tutkimusongelman ollessa selvillä, tutkija suunnittelee miten kerää tutkimusaineistoa. Toimintavaiheessa opetetaan ja tehdään samalla tarkkoja havaintoja

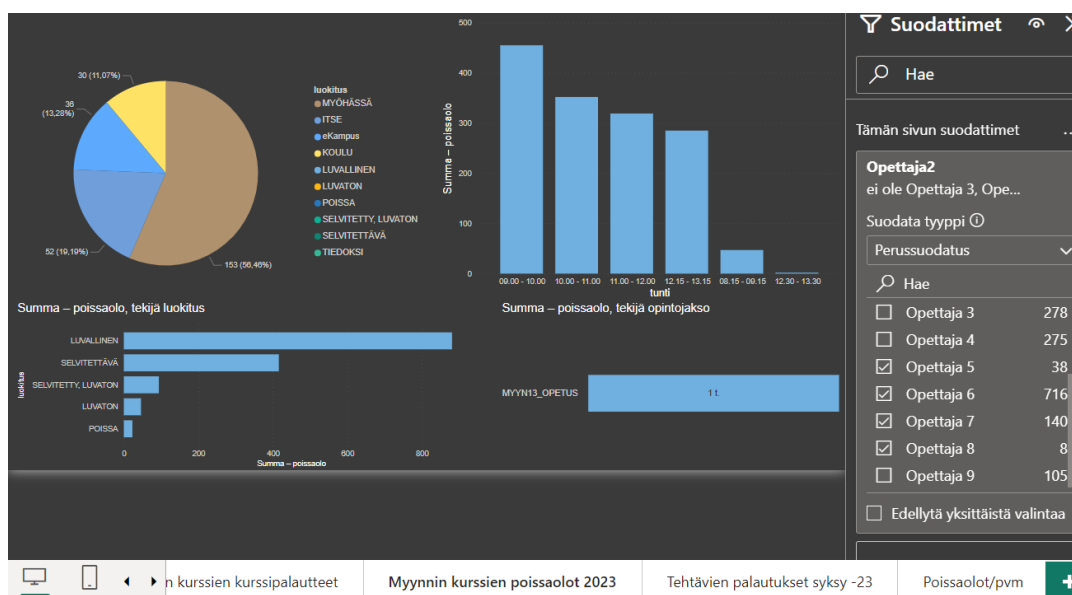
sekä tutkimusmateriaalia. Lopuksi tutkija tarkastelee saavutettuja tuloksia sekä onnistumisia ja parannusehdotuksia.



Kuvio 10. Tutkijan tekemä kuvaus toimintatutkimuksen sykleistä.

#### 4.1 Kehittämishankkeen suunnittelu

Kehittämishankkeen idea oli kypsynyt tutkijan mielessä jo usean vuoden ajan, sillä seitsemän opetusvuoden aikana on esiin nousseet erilaiset haasteet opiskelijoiden kurssiosallistumisessa sekä kurssisuorituksissa. Tutkija on opettanut myyntiä ja muita oppiaineita useita kursseja noiden vuosien aikana. Vuosien saatossa on käynyt selville, etteivät kaikki opiskelijat läpäise intensiivikurssia eli opetuksen teoriaosuutta välittömästi kurssin päätyttyä, vaan suoritus jää kesken erinäisistä syistä, useimmiten suurten poissaolojen takia. Tutkijan oma kiinnostus aiheeseen, joka olennaisesti sisältyy omaan työnkuvaan, edesauttoi hankkeen valinnassa. Oli tärkeää juuri syksyn opetuksen käynnistyttyä saada uusi myynnin opiskelijoiden ryhmä motivoitumaan opiskeluun. Tästä aiheesta oli keskusteltu jo useaan kertaan myös opettajien tiimipalavereissa, ja organisaation operatiivinen johto seiso i idean takana.



Kuvio 11. Myynnin opiskelijoiden poissaolot ja tuntimerkinnot keväältä 2023

Tutkija tarkasteli tarkemmin vuonna 2023 nuorille suunnattujen myynnin kurs-  
sien poissaoloja (kuvio 11), jotka olennaisesti liittyivät kurssin suorituksen kes-  
ken jäämiseen. Hän valitsi sen vuoksi samaisen vuoden kurssien tuntimerkinnot  
analysoitavaksi, koska kurssin sisältöjä esimerkiksi tehtävien suhteen muunnel-  
laan vuosittain. Tutkija loi visualisoinnin kaikkien keväällä vuonna 2023 nuorille  
opetettujen myynnin kurssien opiskelijoiden yhteenlasketuista poissaoloista Po-  
wer BI- työkalua hyödyntäen.

Näiden tulosten perusteella tutkija teki havaintoja, että poissaoloja oli valtavasti  
yhteensä 1460 tuntia, joista ”selvittämättömien” osuus oli 416 oppituntia. Tämä  
tekee yhteensä 7,5 h poissaolotuntia yhtä opiskelijaa kohden. Kevään kursseilla  
opiskeli yhteensä 55 nuorta. Eniten poissaoloja oli aamutunneilta klo 9–10 vä-  
liltä. Tähän tulisi kiinnittää kurssin suunnittelussa enemmän huomiota ja saada  
opiskelijat motivoitumaan tulemaan kouluun jo heti tuntien alettua yhdeksältä.  
Tutkija lisäsi dashboardiin myös yleiset tuntimerkinnot, mitä opettajat käyttivät  
myynnin tunneilla. Huomio kiinnittyi siihen, ettei ”hyvin sujunut oppitunti” merkin-  
tää käytetty ollenkaan. Tutkija oli aiemmin saanut positiivista palautetta opiskeli-  
joilta siitä, että positiiviset tuntimerkinnot tuovat pienen lisän opiskelumotivaati-  
oon.

Pidimme aiheesta palaverin vararehtorin sekä koulutuspäällikön kanssa. Hanke pääsi toteutusvaiheeseen heti syksyn opetuksen alettua. Myynnin kurssia opiskellaan toisena opiskeluvuonna, kun valinnat erikoistumisopinnoista on tehty ja oma opintopolku valittu. Tuolloin opiskelijat jaetaan uusiin ryhmiin valintojen mukaan ja ensimmäisenä opiskeluvuonna muodostettu ryhmä hajoaa. Tämä luo haastetta opettajalle, sillä uuden ryhmän jäsenet voivat tulla useasta eri ryhmästä A-G luokkien väliltä. Ryhmä on jälleen muodostettava uudelleen. Tutkijan ehdotuksesta kaikki toisen vuoden myynnin opiskelupolun valinneet opiskelijat yhdistettiin yhdeksi ryhmäksi, jotta saisimme heidät ryhmäytymään yli luokkarakojen, ja sitä kautta myös menestymään paremmin opinnoissaan kurssisuorituksen osalta. Tutkija on päässyt aiemmin omissa opinnoissaan nauttimaan vuorovaikutteisesta tiimiopettajuudesta, ja on osittain sen vuoksi perehtynyt aiheeseen jo aiemmin. Tutkija tiesi saavansa tiimiinsä uuden opettajakollegan, joten hän ehdotti esimiehelleen yhteisopettajuutta myynnin opetuksessa hänen kanssaan. Koulutuspäällikkö ja vararehtori pitivät ideaa hyvänä.

Nuorella on kokemuksen mukaan tarve kuulua ryhmään, ja halu opiskella kaverien kanssa. Tämän vuoksi uuden ryhmän ryhmäytymiseen täytyy käyttää aikaa ja resursseja. Erinomaisen ryhmäytymisen aikaan saamiseksi joukon jäsenten tulisi olla toistensa kanssa vuorovaikutuksessa. Intensiiviopetuksessa tämä toteutuu kuuden viikon ajan, ja viikoittain 16 tunnin ajan, mikäli opiskelijat osallistuvat opetukseen kuten heidän kuuluisi.

Ryhmä on yksittäisten ihmisten joukko, joilla on yhteinen tavoite, jotka ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tällaista ryhmää yhdistävät yhteiset päämäärät ja tavoitteet. Päämäärien ja tavoitteiden täytyy olla kaikilla jäsenillä tiedossa, ja ne ovat yhteisiä. Näiden lisäksi tärkeää ryhmässä ovat jäsenten väliset suhteet ja ryhmädynamiikka. Ryhmän muodostavat ne ihmiset, jotka tuntevat kuuluvansa ryhmään. Ryhmällä on myös vaikutusta toisiinsa ja ryhmän jäsenet kommunikoivat toistensa kanssa. Jäsenten ryhmässä tulee olla riippuvaisia toisistaan. (Ahokas ym. 2008, 139.)

Tutkijan oman opetuskokemuksen perusteella opiskelijat sitoutuvat paremmin kurssilla opiskeluun ja osallistuvat aktiivisemmin tuntiopetukseen sekä vastaavat tunnilla esitettyihin kysymyksiin, jos he ovat tuttuja keskenään. Tällöin on matalampi kynnyksesi esimerkiksi esittää ryhmätöitä luokan edessä. Myynnin opiskeluun kuuluu olennaisena osana erilaiset ryhmätyöt, tuote-esittelyt sekä myyntipuheet. Ilman käytännön esiintymisharjoitusta on kurssia haastavaa läpäistä.

Varsinainen tutkimuksen toimintavaihe käynnistyi elokuussa 2023, kun toisen vuoden myynnin opiskelijat palasivat kesälomalta ja aloittivat ensimmäisen myynnin osaajapolun ammatillisen tutkinnon osan opinnot. Opettajatiimistämme yksi myynnin opettaja ei päässyt aloittamaan opetustyötään vielä elokuussa, joten tutkija esitti pitkään kypsyneen ideansa yhteisopettajuuden mallista koulutuspäällikölle ja vararehtorille, ja he pitivät ideasta. Mercuriassa oli jo edellisenä vuonna kokeiltu yhden työelämäpainotteisen kurssin aikana tiimiopettajuutta, ja siitä oli jäänyt positiivinen mielikuva opettajille. Koskaan aiemmin Mercuriassa ei ollut opetettu koko osaajapolun opiskelijoita yhtenä ryhmänä.

Myynnin opiskeluryhmä koostuu monesta eri ryhmästä, ja opiskelijat näkevät opintojen alettua ensimmäistä kertaa. Tämän vuoksi on ensiarvoisen tärkeää käyttää aikaa ryhmäytymiseen. Suuren ryhmän ollessa kyseessä, opiskelumotiivaation ylläpitäminen kaikkien opiskelijoiden osalta on haastavaa. Yhteisöllisyyden merkitys korostuu entistä enemmän, jotta ryhmä pysyy yhtenäisenä ja pääsee tavoitteeseensa. Opettajan täytyy tällöin ymmärtää hyvän ilmapiirin rakentamisen merkitys. Suuren ryhmän kanssa joutuu suuremmissa määrin ottamaan huomioon yhteiset normit ja säännöt sekä toimintatavat, ja opettajan vastuulla on pitää linjasta johdonmukaisesti kiinni. Valitettavan usein opettaja joutuu toimimaan järjestyksenvalvojana luokassa, sillä ryhmä koostuu pääasiassa 17–18-vuotiaista opiskelijoista, joilla on välillä muita intressejä tunneilla, kuten esimerkiksi tietokonepelit. Tähän tutkija toivoo saavansa helpotusta tiimiopettajuuden mallilla.

Yhteisten normien mukainen toiminta edesauttaa sitä, että ryhmä yhtenäistyy. Normit helpottavat ryhmän sosiaalista kanssakäymistä. Ne ohjaavat ryhmän jäseniä yhteisiin asenteisiin, odotuksiin ja käyttäytymistapoihin. (Laine 2005, 187.) Ryhmän vakiintuneiden normien ohjatessa oikeaan suuntaan, yksilö kokee painetta sopeutua ryhmäpaineeseen, vaikka suoraa mukautumista ei vaadittaisikaan. Tämä yhdenmukaisuus ilmenee erityisesti suuremmissa ryhmissä, missä se voidaan perustella monin eri tavoin. Usein enemmistö vaikuttaa vähemmistön näkemyksiin, ja ryhmässä on helpompaa uhmata auktoriteettia kuin yksin. Erityisesti nuorten on tärkeää olla samaa mieltä kuin kaverinsa. (Ahokas ym. 2008, 93–95.)

<b>Tutkimusmenetelmään liittyvät valinnat</b>	
<b>Tutkimusmenetelmä</b>	Laadullinen toimintatutkimus
<b>Kohderyhmä</b>	Myynnin osaajapolun opiskelijat
<b>Havainnointimenetelmä ja siinä käytetyt työkalut</b>	Osallistuva havainnointi, tutkimuspäiväkirja sekä kenttämuistiinpanot
<b>Haastattelumenetelmät</b>	Henkilökohtainen haastattelu opiskelijoille puolistrukturoitua lomaketta käyttäen, avoin teemahaastattelu kollegoille.
<b>Aineiston analysointi</b>	Sisällönanalyysi, Power BI

Taulukko 2. Tutkimusmenetelmään liittyvät valinnat.

Yllä oleva taulukko (taulukko 2) selkeyttää tutkijan tekemiä valintoja tutkimusmenetelmiin liittyen.



## 4.2 Hankkeen kokeilu

Kehittämishankkeen diagnoosina on selvittää Mercurian uuden pedagogisen mallin vaikutusta opiskelijoiden osaamiseen ja asiakaskokemukseen myynnin kurssilla. Hankkeella pyritään konkreettisiin ratkaisuihin ja pysyviin muutoksiin opetuksessa. Hanke liittyy olennaisesti tutkijan työnkuvaan. Keskeisiä mittareita tutkimuksessa ovat läpäisyprosentin paraneminen, asiakaskokemuksen laadullinen arviointi ja opiskelijoiden osaamisen mittaaminen erilaisin menetelmin.

Tavoitetilana on kehittää opetusta ja pedagogisia malleja siten, että Mercuria säilyy opiskelijan ensisijaisena vaihtoehtona liiketoiminnan perustutkinnon koulutuksessa. Hankkeen tulokset toimivat pohjana opetuksen jatkokehitykselle ja hankkeen avulla voidaan tarjota tietoa muille ammatillisille oppilaitoksille.

Kehittämishankkeen kokeiluvaihe sijoittuu ajallisesti elo-syyskuuhun 2023, jolloin opiskelijat palaavat kesälomilta ja aloitamme uusien kurssien opetuksen. Opetusalalla tahti on tiivis ja kehittämishanke etenee silloin, kun lukujärjestys niin määrittelee. Tutkija oli suunnitellut kurssin sisällön etukäteen uuden kollegansa kanssa, ja koko osaajapolun yhteisopetusta päästiin kokeilemaan heti syksyn ensimmäisellä kurssilla. Suunnitteluvaiheessa pyrimme löytämään käytännöllisiä ratkaisuja hankkeen etenemiseen, ja niiden pohjalta tutkija esitti kollegalleen hankkeessa käytettävien mittareiden valintoja.

Kaiken keskellä on opiskelijoiden osaamisen karttuminen ja kurssin läpäiseminen, jotta he pääsevät mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti jatkamaan käytännön opiskelua työelämässä järjestettävässä koulutuksessa. Tämä omalta osaltaan edesauttaa aikataulussa pysymistä valmistumisen suhteen, ja sen myötä voi vaikuttaa positiivisesti opiskelijan asiakaskokemukseen Mercuriasta.

## 4.3 Hankkeen mittarit

Kokosimme elokuussa 58 opiskelijasta muodostuvan joukon koulumme auditorioon yhdessä juuri opetusuransa Mercuriassa aloittaneen kollegan kanssa. Aloituskeskustelujen ja osaamisen tunnistamisen jälkeen kuuden opiskelijan kanssa

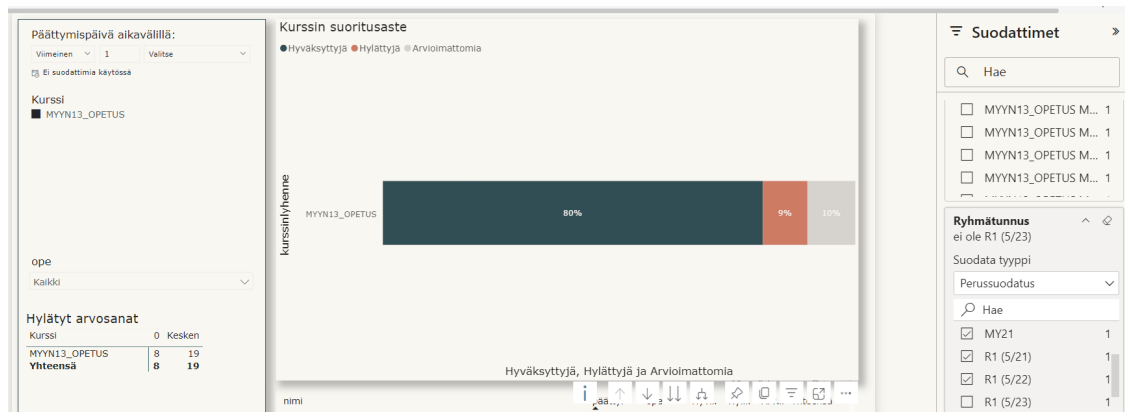
käytiin HOKS-keskustelu, joissa heidän opintonsa myynnin kurssin osalta suunniteltiin uudelleen. He osoittivat osaamisensa suoraan näytöllä, vaihtoivat kurssia tai suorittivat kurssin henkilökohtaisten syiden vuoksi itsenäisesti. Intensiivikurssille osallistui loppujen lopuksi 52 myynnin osaajapolun toisen vuoden opiskelijaa. Hankkeeseen osallistui tutkijan ja kyseisen kollegan sekä kurssin opiskelijoiden lisäksi muita ammatillisia tutkinnon osia opettavia kollegoita sekä organisaation johdosta koulutuspäällikkö ja vararehtori.

#### Mittari 1: Kurssin suoritusaste eli läpäisyprosentti

Tutkija nosti hankkeen keskeisimmäksi mittariksi kurssin läpäisyprosentin eli kurssin suoritusasteen. Kurssin suoritusasteen mittaaminen on hyvin suoraviivainen prosessi ja antaa selkeän kuvan hankkeen onnistumisesta. Kurssin suoritusaste käy ilmi opettajien tekemästä arvioinnista eli suoritusmerkinnän (S) laittamisesta wilman arviointikirjaan.

Vuoden 2021–2023 aikana myynnin kurssien opetuksessa nuorten keskimääräinen läpäisyprosentti oli 80 % (kuvio 12). Kurssin opiskelijoista 9 % sai kursista hylätyn arvosanan ja keskimäärin 11 % jäi arvioimatta. Syy, miksi opettaja on jättänyt kurssin arvioimatta, löytyy kokemuksen mukaan siitä, ettei opiskelija ole ehtinyt palauttaa kurssin pakollisia tehtäviä aikataulussa, ja opettaja on antanut hänelle lisää aikaa tehtävien palautukseen. Toinen syy on hyvin inhimillinen eli opettaja on syystä tai toisesta unohtanut merkitä opiskelijoille wilmaan kurssin suoritusmerkinnän.

Läpäisyprosentin mittaamisen lisäksi tutkija päätti asettaa hankkeelle myös muita mittareita, jotta tutkija saisi yksityiskohtaisempaa tietoa läpäisyprosenttiin vaikuttavista tekijöistä ja opiskelijoiden oppimisen tasosta.



Kuvio 12. Myynnin kurssien keskimääräinen suoritusaste vuosilta 2021–2023

## Mittari 2: Arviointikeskustelu

Opiskelijoille kerrottiin jo heti kurssin esittelyn jälkeen, että kurssin suoritus tul- laan arvioimaan normaalin suoritusmerkinnän (S) lisäksi sanallisesti *kiitettävä- hyvä-tyytyttävä*-tasolla. Heidän kanssaan keskusteltiin siitä, että kaikkien kurs- sille osallistuneiden kanssa pidetään henkilökohtainen 10–15 minuuttia kestävä arviointikeskustelu kurssin lopussa (liite 1). Opiskelijoille kerrottiin selkeästi mitkä kaikki asiat vaikuttavat kurssin suoritusmerkinnän arviointiin. Painotimme tuntiaktiivisuuden ja läsnäolon merkitystä aivan kurssin alusta saakka. Teimme opiskelijoille selväksi, että tunneilla osallistutaan keskusteluun, ryhmätöihin ja esitysten pitämiseen, sillä myyntiä on hyvin vaikea harjoitella ainoastaan kirjalli- sia tehtäviä tekemällä. Peräänkuulutimme opiskelijoille ehdotonta nollatolerans- sia kaikenlaisen kiusaamisen suhteen, ja rohkaisimme heitä esiintymisiin koko ryhmän tsemppaavalla tuella. Tätä noudatimme kunnioittamalla toisten esityksiä kuuntelemalla ja antamalla aplodit kaikille esitysten jälkeen.

## Mittari 3: Tuntiaktiivisuus

Tekoäly luo oman haasteensa opiskelijoiden osaamisen arviointiin, sillä monet kurssitehtävistä on hyvinkin helppoa tehdä tekoälyn avulla. Tekoäly on tullut

jäädäkseen, ja se on huomioitava opettamisessa. Tehtävien laatuun ja opiskelijoiden tuottamaan materiaaliin ei voi enää liikaa kiinnittää huomiota arvioinnissa, vaan osaamista tulee mitata muullakin tavoin. Tämän vuoksi tutkija päätti nostaa tuntiaktiivisuuden merkityksen uuteen rooliin kurssin arvioinnissa. Tuntiaktiivisuuteen kuuluu tunneille osallistuminen, osallistuminen vuorovaikutteeseen keskusteluun, osallistuminen ryhmiin ja muihin pedagogisiin menetelmiin. Poissaolot heikentävät merkittävästi opiskelijan osaamisen mittaamista tuntiaktiivisuuden osalta.

#### Mittari 4: Itsearviointi ja kurssipalaute

Mercuriassa on ollut tapana jo pidemmän aikaa kerätä opiskelijoilta anonyymia palautetta opetettavista kursseista. Kurssipalautteen lisäksi opiskelijat tekevät itsearvioinnin samaan lomakkeeseen. Näiden palautteiden avulla saamme arvokasta ja tarpeellista tietoa siitä, missä onnistuimme ja mitä asioita on tarpeen kehittää jatkossa.

#### Mittari 5: Kertauskoe

Mercuriassa ei juurikaan käytetä kokeita osaamisen mittarina ammatillisten tutkinnon osien opetuksessa, vaan opettajat ovat pitäneet kokeita pääosin yhteisissä tutkinnon osissa eli kielissä, matematiikassa ja fysiikassa. Tutkija ehdotti kollegalleen pistokokeen pitämistä opetetuista asioista kurssin puolivälissä (liite 2). Kollega oli tutkijan kanssa samaa mieltä siitä, että koe antaa merkityksellistä tietoa opiskelijoiden tämänhetkisen osaamisen tasosta. Tämän mittarin käyttöönotto oli reflektoinnin tulos, ja tutkija teki päätöksen kyseisestä mittarista vasta kurssin aikana. Tekoälyn käyttö tehtävissä puolsi kokeen pitämistä, jotta saisimme relevanttia väliaikatietoa osaamisen kehittymisestä, ja näin pystyisimme myös reagoimaan tuloksiin erilaisten pedagogisten menetelmien avulla.

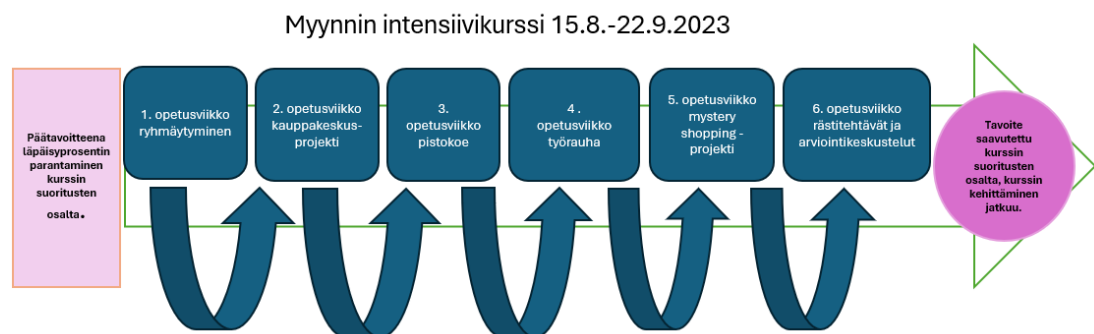
## Mittari 6: Kollegoiden kokemukset

Tiimityöskentely vahvistaa yhteisöllisyyttä myös opettajien keskuudessa. Kun opettajat pääsevät yhdessä suunnittelemaan ja ideoimaan sekä opettamaan opintojaksoja yhdessä, on sillä positiivista vaikutusta yhteishenkeen. Kaksi kollegaa opetti samaan aikaan syksyllä yhdessä työelämäpainotteista opintojaksoa, ja heidän kokemuksensa ovat relevantti osa toimintatutkimusta. Mitä useampi opettaja kokee yhteisopettajuuden hyödylliseksi toimintamalliksi opetuksessa, on sillä vaikutusta seuraavan vuoden jatkosuunnitteluun.

## 5 Tulokset

### 5.1 Läpäisyprosentti

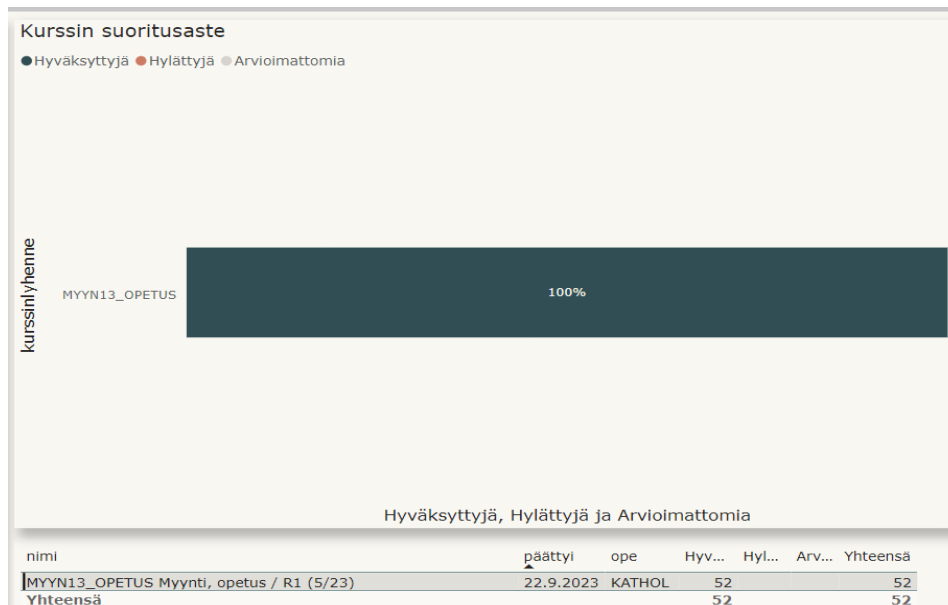
Toimintatutkimuksella päästiin tavoiteltuihin tuloksiin liittyen kurssin suorituksiin, ja kurssin läpäisyprosentti parani. Kurssin läpäisi opintojakson loppuun mennessä kaikki opiskelijat. Kehittämishankkeen avulla saatiin konkreettista tietoa yhteisopettajuuden hyödyistä ammatillisten tutkinnon osien opetuksessa. Haastatteluilla ja havainnoilla saavutettiin uusia kehitysideoita opetuksen jatkoa ajatellen. Toimintatutkimuksella organisaatioon luotiin malli koko osaajapolun yhteisopettamisesta erilaisia pedagogisia menetelmiä hyödyntäen.



Kuvio 13. Myynnin kurssin pääteemat kuuden viikon aikana.

Yllä olevasta kuviosta (kuvio 13) selviää kurssin toteutuksen pääteemat kuuden viikon ajalta. Tutkija teki tarkkaa havainnointia tutkimuspäiväkirjaansa koko

kurssin ajan, ja jokaisen viikon perjantaina katsoimme kollegan kanssa yhdessä meneillä olevan viikon onnistumiset ja kehittämisen kohteet. Tämän reflektoinnin tuloksena teimme muutoksia seuraavan viikon opetukseen. Neljännellä viikolla jouduimme käyttämään tavallista enemmän aikaa työrauhan ylläpitämiseen. Tämä oli tutkijan kokemuksen mukaan odotettavissa, sillä ryhmä oli kuohuntavaiheessa ja konflikteja oli mahdollisesti tällöin tiedossa.



Kuvio 14. Myynnin kurssin 15.8.-22.9.2023 suoritusaste

Kuviossa (14) näkyy Power BI- työkalulla haettu tieto opettamamme myynnin kurssin läpäisyprosentista eli kurssin suoritusasteesta. Läpäisyprosentin nousminen oli monien tekijöiden summa, ja positiivisesti siihen vaikutti moni mittari, ja näitä tuloksia tutkija on reflektoinut tutkimuksessaan.

## 5.2 Arviointikeskustelujen tulokset

Tutkija ja hänen kollegansa pitivät kaikille kurssilla olleille opiskelijoille henkilökohtaisen arviointikeskustelun kurssin viimeisinä päivinä. Päätimme jakaa ryhmän kahteen osaan aikataulusyistä. Kävimme kollegan kanssa ennen arviointikeskusteluja yhdessä läpi opiskelijoiden sanalliset arvioinnit. Arviointikeskustelu käytiin puolistrukturoitua lomaketta hyödyntäen, jonka tutkija oli laatinut yhdessä

opettajakollegansa kanssa. Lomakkeessa pyydettiin opiskelijaa kertomaan tarkemmin omista vahvuuksista ja kehittämisen kohteista sekä tuntien järjestelyistä eli aloitus auditoriossa, jonka jälkeen tehtiin tehtäviä kahdessa eri luokkatilassa. Opiskelijat saivat antaa lomakkeessa myös itselleen arvosanan kurssista 1–5 välillä perusteluineen. Opiskelijat saivat täyttää lomakkeen tunneilla etukäteen. Puolistrukturoitu lomake toimii keskustelussa hyvänä pohjana, ja opiskelijoille voi keskustelun aikana esittää tarkentavia kysymyksiä aiheesta. Opiskelijat voivat myös itse täsmentää keskustelun aikana sitä, mitä kysymyksellä haetaan takaa, joten henkilökohtainen keskustelu on erinomainen keino saada yksityiskohtaisempaa tietoa opiskelijoiden kokemuksista.

Arviointikeskustelussa käytiin läpi opiskelijan osaamisen kehittyminen, kurssin suoritukset sekä opiskelijan arviointi yhteisopettajuudesta ja opetusjärjestelyistä. Keskustelun lopuksi opiskelijalle kerrottiin, millaisen sanallisen arvion *tyytyvä-hyvä-kiitettävä*-tasolla opiskelija tulee kurssista saamaan.

Kuuden viikon tiiviin opetusjakson jälkeen opiskelijoiden ja opettajien välille syntyi avoin keskustelukulttuuri, ja nuoret kertoivat hyvinkin avoimesti keskustelussa kurssin positiivista vaikutuksesta oppimiseen. Toisaalta nuoret rohkenivat esittää myös kehitysehdotuksia kurssin sisältöön, mikä on tutkimuksenkin kannalta hyvä asia. Opiskelijat olivat ennen arviointikeskustelua täyttäneet ekampuksella eli sähköisessä oppimisympäristössämme olevan anonyymien kurssipalautteen ja itsearviointin, joten sen pohjalta olivat jo ehtineet miettiä omaa oppimistaan ja kurssin ruusuja sekä risuja. Tutkija ehti tutustua kyseisen kurssin kurssipalautteisiin aiempien omien kurssipalautteiden lisäksi, joten hän pystyi nostamaan mahdollisesti kurssipalautteissa nousseita asioita esiin arviointikeskustelussa.

Kokonaisuudessaan opiskelijat osasivat arvioida omaa osaamistaan palautekeskustelussa hyvinkin realistisesti. Useimmat opiskelijat arvostivat auditoriossa pidettyä yhteistä tietoiskua, sillä akustiikan ja tilan muodon vuoksi opetusta oli vaivatonta seurata, ja opettajien vuoropuhelu luennoilla rikasti opetuksen sisäl-

töä. Kuviossa (15) on kuvattuna Mercuria Amfi eli auditorio, missä tietoiskut pidettiin. Tilan muoto edesauttaa myös opettajaa huomioimaan kaikki opiskelijat, kun tuolien taakse ei voi halutessaan piiloutua. Opiskelijoiden mielestä tuntien selkeys siitä, että aina ensimmäinen aamutunti käytiin teoriaa läpi, ja sen jälkeen hyödynnettiin muita opetusmenetelmiä, oli helppo sisäistää. Aamun tunnin jaksoi paremmin keskittyä, kun aina oli tietoisuus siitä, että tunnin jälkeen tehdään käytännön harjoituksia. Opiskelijat antoivat positiivista palautetta myös siihen liittyen, että oli mukava ”vain” kuunnella ensimmäinen tunti, koska monella opiskelijalla oli heidän mukaansa aivot tuolloin heräämisvaiheessa, eikä olisi jaksanut keskittyä vielä tehtävien tekemiseen.

Tuntien järjestely oli monen opiskelijan mielestä hyvää vaihtelua muihin kursseihin verrattuna, ja suurimman osan mielestä kyseinen järjestely auttoi keskittymään paremmin. Palautetta tuli myös rakenteen selkeydestä, ja yksi opiskelija kirjoitti arviointikeskustelulomakkeeseen myynnin termiä käyttäen, että ”*Toimiva konsepti.*”

Opiskelijat antoivat kiitosta siitä, että kaikki toisen vuoden myynnin opiskelijat yhdistettiin yhdeksi ryhmäksi, ja näin ollen opiskelijat pääsivät tutustumaan muihin opiskelukavereihin yli ryhmärajojen. Muutama opiskelija kertoi keskustelussa saaneensa uusia ystäviä toisesta ryhmästä. Tämän järjestelyn positiivinen vaikutus näkyy esimerkiksi tällä hetkellä kollegan opettamalla asiakkuuksien hoitamisen kurssilla, sillä samaiset opiskelijat ovat toimineet ryhmässä edelleen, ja tehneet kurssin ryhmätehtäviä yhdessä.





Kuvio 15. Mercurian auditorio Amfi, missä myynnin kurssia opetettiin.

Tutkijaa ilahdutti se, että opiskelijat antoivat myös rakentavaa palautetta. Neljän opiskelijan mielestä suuressa ryhmässä oli vaikeampi keskittyä, ja he olisivat mieluiten opiskelleet pienemmässä tilassa koko ajan. Kaksi opiskelijaa sanoi myös auditorion penkkien olevan ahtaat ja huonot istumisen kannalta, mikä vaikutti omalta osaltaan keskittymiseen.

### 5.3 Tuntiaktiivisuus

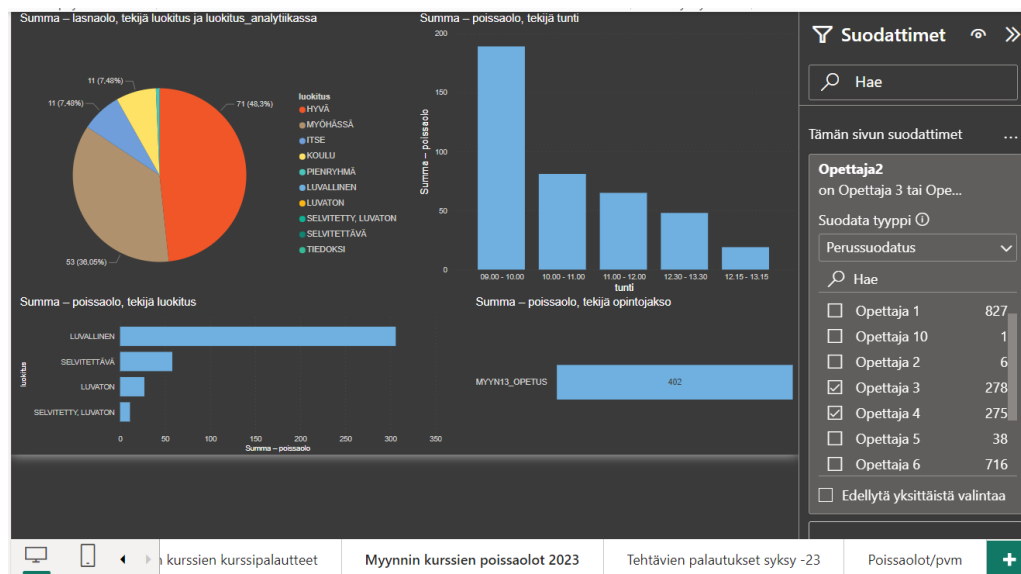
Tutkija nosti heti kurssin alussa esiin sen, että kurssin läpäisyprosentin nousuun liittyen, olisi hyvä keskittyä enemmän vielä opiskelijoiden tuntiaktiivisuuden korostamiseen tehtävien palauttamisen sijaan. Tutkija näki tämän asian tärkeänä siinäkin mielessä, että opiskelijoiden motivaatio nousisi tunneille osallistumisen suhteen, eikä poissaoloja olisi mahdollisesti niin paljon kuin aiemmin. Tekoälyn käytön lisääntyminen tehtävien teossa puolsi tätä ajatusta.

Tuntiaktiivisuudella tutkija tarkoittaa opetukseen osallistumisen lisäksi ryhmätöihin osallistumista, aktiivisuutta muissa oppimismenetelmissä kuten Kahoot-peleissä sekä osallistumista opetuksen keskusteluun ja vastaamista opettajan esittämiin kysymyksiin. Tutkija on havainnoinut aiempien kurssien opetuksen

yhteydessä, että kun opiskelija uskaltautuu vastaamaan kysymyksiin ja käyttämään ääntään tunnilla, madaltaa se kynnystä myös jatkossa esitelmien pitämiseen ja muiden tehtävien esittämiseen.

Myyntiä opiskellessa tutkija otti heti kurssin alussa puheeksi sen, ettei asiakkaalle saa vastata koskaan ” en tiedä”, vaan ” selvitän asiaa” mikäli myyjä ei osaa vastata asiakkaan esittämään kysymykseen. Tätä sääntöä tutkija piti yllä oppitunneilla hyvässä hengessä, ja kannusti opiskelijoita vastaamaan kysymykseen edes jotain aiheeseen liittyen. Tämä edesauttoi opiskelijoita seuraamaan opetusta tarkkaavaisemmin, sillä tutkija ja kollega kysyivät satunnaisesti opiskelijoilta kysymyksiä opetuksen aiheeseen liittyen. Tästä asiasta muutama opiskelija antoi positiivista palautetta, ja yksi opiskelija oli kirjoittanut anonyymiin kurssipalautteeseen, että ” *Kun opettajat kysyivät vaikka ei viitannut, siinä oppi eniten, kun joutui oikeasti miettimään vastauksia.*” Valitettavan harva nuori on vielä aamutuimaan kovin innokas viittaamaan ja vastaamaan oma-aloitteisesti opettajan esittämiin kysymyksiin.

Kuviossa (16) käy selväksi tutkijan (opettaja 3) ja hänen kollegansa (opettaja 4) tekemät tuntimerkinnät myynnin kurssin osalta. Poissaoloja oli edelleen, mutta määrä väheni selvästi. Poissaoloja oli yhteensä 402 oppituntia koko ryhmän osalta. Näistä luvallisia poissaoloja eli käytännössä terveydellisiä syitä oli suurin osa, ja selvittämättömiä poissaoloja oli 58 tuntia. Tämä tarkoittaa kuuden viikon ja 96 oppitunnin osalta 1,1 tuntia/ opiskelija. Poissaoloja oli eniten aamun ensimmäisiltä oppitunneilta, tosin tämä selittyy osaltaan sillä, ettei oppitunneille päässyt enää kello 9.10 jälkeen, vaan opiskelija sai osallistua vasta seuraavalle oppitunnille.



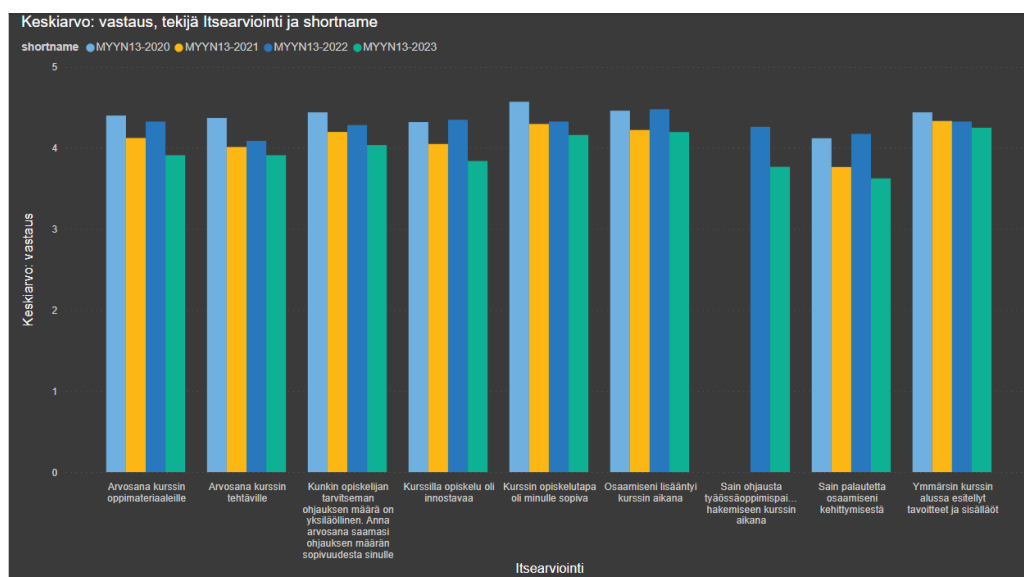
Kuvio 16. Myynnin kurssin poissaolot ja tuntimerkinnät 15.8.-22.9.2023

Tällä menetelmällä opettajat halusivat rauhoittaa ensimmäisen tunnin teoriaosuuden, jotta läsnä olevat opiskelijat saivat keskittymisrauhan. Tutkija teki havainnon siitä, että suurin osa poissaoloista keskittyi pääosin muutaman opiskelijan välille.

Opettajat tekivät yhdessä päätöksen siitä, että ”hyvin sujunut oppitunti” tuntimerkintä otettiin käyttöön kyseisellä kurssilla opiskelijoiden motivoinnin lisäämiseksi. Tätä tuntimerkintää käytettiin kurssilla yhteensä 71 kertaa. He käyttivät tuntimerkintää harkiten, ja laittoivat merkinnän kannustimena opiskelijoille silloin kun he esittivät ryhmätöitään, mikäli opiskelijoiden asenne esityksessä oli hyvä. Tätä merkintää käytettiin lisäksi silloin, kun opiskelija oli oma-aloitteinen tunnilla, ja osallistui keskusteluun aktiivisesti. Näistä merkinnöistä tutkija keskusteli vararehtorin kanssa, ja hän oli sitä mieltä, että Mercuriassa olisi hyvä keskittyä tuntimerkinnöissä jatkossa enemmän positiivisiin merkintöihin.

#### 5.4 Itsearviointien ja kurssipalautteiden tulokset

Kurssin kehittämiseen jatkossa olennaisesti vaikuttavat opiskelijoiden anonymisti annetut palautteet kurssista. Näitä palautteita seuraavat kurssin opettajien lisäksi organisaation johto.



Kuvio 17. Myynnin kurssien palautteet ja itsearviointit vuosilta 2020–2023

Kuviossa (17) näkyy Power BI:lla tuotettu raportti myynnin kurssien opiskelijoiden kurssipalautteista ja itsearvioinneista vuosilta 2020–2023. Yleisesti Mercuriassa opiskelijoilta kerätyt kurssipalautteet ovat olleet varsin hyviä vuosien saatossa, ja myynnin kurssien palautteet ovat samassa linjassa. Tutkija suhtautuu varsin kriittisesti vuoden 2020 kurssipalautteeseen eritoten ”*kurssin opiskelutapa oli minulle sopiva*” ja ”*kurssilla opiskelu oli innostavaa*” – kohtiin, sillä tuolloin opiskelijat olivat etäopetuksessa koronan vuoksi, ja se saattoi tuntua teini-ikäisestä alkuun hyvinkin innostavalta.

Tutkijan kokemuksen mukaan opiskelijat saattoivat tulla linjoille oppitunnille, ja jatkaa uniaan kirjautumisen jälkeen. Tämä selvisi hyvin nopeasti, kun opiskelija ei vastannut kysymykseen tai unohtui linjoille opetuksen päätyttyä. Pitkät aamunet voivat tuntua innostavalta, mutta oppimistuloksiin se ei vaikuta positiivisesti, varsinkaan jos opetus menee kokonaisuudessaan ohi.

Kurssipalautteissa oli selkeä laskusuhdanne koronan ja sen myötä etäopetuksen jatkuessa vuonna 2021, ja kouluun palatessa opiskelu tuntui palautteiden mukaan jo maistuvan, sillä seuraavana vuonna 2022 kurssipalautteet nousivat jälleen hieman. Tähän positiivisesti vaikutti uuden myynnin opettajan rekrytointi.

Kyseinen kollega on hauska persoona ja tarinankertoja, ja monet opiskelijat viihtyvät palautteiden mukaan hänen tunneillaan.

Vuonna 2023 kurssipalautteissa oli näkyvissä jälleen yleisesti hieman laskusuhdannetta, ja tähän tutkija olisi halunnut löytää enemmän vastauksia. Tutkija itse ei osallistunut henkilökohtaisesti opetukseen kevätlukukaudella 2023, koska oli vanhempainvapaalla. Tämä puolestaan johti siihen, ettei kevätlukukauden palautteiden syuseurauksia ole tutkijalla juurikaan tiedossa.

Toimintatutkimuksen kohteena olevan ryhmän anonyymit opiskelijapalautteet syksyltä 2023 tukivat tutkijan havainnointia. Kurssipalautteiden arviot olivat kohtuullisen hyviä. Tutkija joutui opettajakollegansa kanssa pitämään kurssin aikana opiskelijoille tiukkaa linjaa aikataulujen noudattamisen suhteen.

Kurssin alussa tehtiin opiskelijoille selväksi se, että kyseisen opetuspäivän suurin anti teorian suhteen tulee aamulla ensimmäisen tunnin aikana, joten sieltä ei voi olla myöhässä, mikäli haluaa pysyä mukana. Näin oli meneteltävä, jotta saimme kaikki 52 opiskelijaa pysymään hallinnassa. Tutkija jopa soitti yhdelle opiskelijalle, ja kehotti häntä tulemaan kouluun, mikäli hän haluaa päästä kurssin läpi. Tutkija teki kollegansa kanssa kovasti töitä, jotta kaikki pysyisivät tehtävien suhteen aikataulussa. Tämän vuoksi käytimmekin joka perjantai niin reflektointiin kuin myös sen viikon aikana tehtyjen tehtävien tekemiseen enemmän aikaa, mikäli jollain opiskelijalla oli vielä jotain tehtäviä palauttamatta. Tutkijan oman opetuskokemuksen mukaan teini-ikäisten aktiveettitaso vaihtelee hyvin paljon opiskelupäivän aikana, joten melko monella opiskelijalla jäi viikoittain tehtäviä rästiin.

Intensiivikurssi etenee lähes päivittäin uuteen asiaan, ja kuuden viikon aikana tulee saada paljon uutta oppia perille eri tavoin. Jatkossa voisi olla opiskelijan kannalta parempi, ettei aikataulu opetuksen suhteen olisi näin tiivis. Kurssilla olisi myös hyvä olla enemmän projektiluontaisia tehtäviä, mitä voisi käytännössä harjoitella eikä pelkästään tehtäviä tekemällä. Osa opiskelijoista toivoikin enemmän projektinomaisia tehtäviä kurssille. Tutkijan oma opetuskokemuksen

mukaan innostavuutta hieman laskea myös se, että opettajat tekivät paljon töitä sen eteen, että opiskelijat kuuntelevat ja keskittyvät tunneilla. Opiskelurauhan turvaamiseksi jouduimme kaksi kertaa pyytämään häiritsevää opiskelijaa poistumaan auditoriosta. Nämä asiat voivat vaikuttaa yhdessä siihen, että opiskelijoiden palaute ”kurssilla opiskelu oli innostavaa” -kohtaan arvioitiin 3.8 tasolle.

<b>Myynnin kurssin anonyymi kurssipalaute ja itsearviointi (vastauksia 53 opiskelijalta, joista yksi suoritti kurssia itsenäisesti)</b>	
<b>Ymmärsin kurssin alussa esitellyt tavoitteet ja sisällöt</b>	<b>4.2</b>
<b>Kurssin opiskelutapa oli minulle sopiva</b>	<b>4.1</b>
<b>Kurssilla opiskelu oli innostavaa</b>	<b>3.8</b>
<b>Sain palautetta osaamiseni kehittymisestä</b>	<b>3.6</b>
<b>Osaamiseni lisääntyi kurssin aikana</b>	<b>4.2</b>
<b>Sain ohjausta tjk-paikan hakemiseen kurssin aikana</b>	<b>3.8</b>

Taulukko 2. Tutkijan tekemä taulukko kurssin anonyymeista palautteista.

Toinen asia, minkä opiskelijat arvioivat alle 4.0 oli ”sain palautetta osaamiseni kehittymisestä”. Tähän tutkija arvioi vaikuttaneen sen, ettei henkilökohtaisia arviointikeskusteluja ollut ehditty pitämään ennen kurssipalautteen antamista. Tutkija kiinnitti kurssilla paljon huomiota siihen, että opiskelijoita kannustettiin ja keuhuttiin yrittämisestä ja aktiivisuudesta sanallisesti. Nuoret eivät välttämättä osaa arvioida jatkuvaa palautetta oppitunneilta varsinaiseksi palautteeksi, vaan palaute koetaan vasta silloin saaduksi, kun se on annettu kirjallisesti. Tehtäviin lai-

tettiin palautetta lähinnä ”hyvin tehty ja kattavasti vastattu” tasoisesti. Tähän tulee myös jatkossa kiinnittää lisää huomiota, ja antaa opiskelijoille monipuolisempaa ja osaamisen kehittymisestä kertovaa palautetta enemmän.

Tutkijaa jäi askarruttamaan 3.6 arvio ” *Sain ohjausta tjk-paikan hakemiseen kurssin aikana*”, sillä tähän työelämässä järjestettävän koulutuspaikan löytämiseen panostettiin paljon. Kävimme viikoittain läpi myynnin eri työpaikkoja, kerroimme hakuprosessista ja käytänteistä. Työelämäkampukselta kävi työelämäkoordinaattori sekä kansainvälisistä työelämäjaksoista vastaava koordinaattori tunneillamme kertomassa harjoittelusta tarkemmin. Työelämäjaksot vievät opiskelijoiden opiskeluajasta merkittävän siivun, joten sen vuoksi Mercuriassa on tätä varten oma kampus, jossa on kaksi työntekijää huolehtimassa, työelämän verkostoista ja opiskelijoiden auttamisesta työpaikan hankinnassa.

Tutkija esitteli kurssin tavoitteet ja tulokset yhdessä tiimiopetukseen osallistuneen kollegan kanssa Mercurian opettajien yhteisessä palaverissa. Avasimme tarkkaan muille opettajille sekä koulutuspäällikölle kurssilla käytetyt opetusmenetelmät, kurssin rakenteen ja poissaolot sekä keinot, millä saimme nostettua kurssin suoritusastetta.

## 5.5 Kertauskokeen tulokset

Tutkija esitti kollegalleen, että mittaisimme opiskelijoiden oppimista jo opetetuista asioista perinteisen pistokokeen avulla. Kollega innostui asiasta ja päätimme ylittää opiskelijat kurssin puolella välissä kertauskokeella. Kokeeseen osallistui 48 opiskelijaa, ja opiskelijoiden oli mahdollista täyttää koe joko yksin tai parin kanssa. Kokeessa oli kymmenen kysymystä eri aiheista, ja aikaa kokeen tekemiseen 20 minuuttia. Opiskelijat tekivät kokeen hyvin keskittyneinä.

Kokeesta saadut tulokset osoittivat, että opiskelijoiden osaaminen on lisääntynyt. Yhdeksän opiskelijaa sai kokeesta täydet pisteet. Kokeen pitäminen osoitti sen, myös ammatillisissa tutkinnon osissa on hyvä mitata oppimista välillä kokeiden

avulla. Kokeen tuloksista oli havaittavissa, että ne aiheet mistä oli tehty ryhmä-  
toita ja käyty tekemässä havainnointia käytännössä, oli osaamista kertynyt eni-  
ten. Suuren ryhmän ollessa kyseessä, ei opettajalla ole mahdollisuutta saada ko-  
vinkaan syvällistä tietoa yksittäisen opiskelijan osaamisesta. Tämän vuoksi pe-  
rinteinen koe voi antaa enemmän tietoa siitä, mihin asioihin opetuksessa tulee  
keskittyä ja ketkä opiskelijoista ovat mahdollisesti tuen tarpeessa aiheen osalta.

Kokeen tuloksista selvisi myös yhteys poissaoloihin. Ne opiskelijat, jotka olivat  
olleet poissa tunneilta, saivat myös huonommat pisteet kokeesta. Vastaavasti ak-  
tiiviset opiskelijat, jotka olivat läsnä tunneilla ja osallistuivat keskusteluun, saivat  
hyvät pisteet kokeesta. Tämä tulos kertoi myös osaltaan siitä, etteivät opiskelijat  
opiskele kovinkaan aktiivisesti tunneilla opetettuja asioita itsenäisesti jälkikäteen,  
mikäli eivät osallistu lähiopetukseen.

## 5.6 Kollegoiden kokemukset yhteisopettajuudesta

Yhteisopettajuus toi opiskelijoiden mielestä vaihtelua opetuksen sisältöön. Kol-  
legoiden kokemukset aiheesta ovat vähintäänkin yhtä arvokkaita, sillä teemme  
tiivistä yhteistyötä opettajien kesken lukuvuoden kurssien suunnittelussa, ja  
käytämme yhteisiä sähköisiä oppimateriaaleja kurssien opetuksessa.

Yhteisopettajuus tarjosi mahdollisuuden hyödyntää opettajien erilaisia vahvuuk-  
sia tehokkaasti opetuksessa. Keskustelimme avoimesti aiheesta tuoreen kolle-  
gan kanssa. Hänen mielestään kurssin yhteinen suunnittelu oli mukavaa ja in-  
nostavaa sekä tehokasta. Saimme molemmat tuotua kurssille erilaisia monipuol-  
lisiä opetusmenetelmiä, jotka sopivat erilaisille oppijoille. Huomasimme kurssin  
aikana, että molemmilla meistä oli myynnin eri osa-alueista paljon hiljaista tie-  
toa, mikä nousi esiin vasta opetuksen lomassa. Kollega nosti erityisen arvok-  
kaaksi actor-mentor -mallin hyödyntämisen perehtymisvaiheessa, sillä koke-  
neemman opettajan kanssa pääsi paljon helpommin Mercurian toimintakulttuu-  
riin sisälle sekä pystyi paremmin sisäistämään myynnin opetuksen sisällön ja  
toimintatavat nuorten opetuksessa. Yhteisopettajuus lisäsi yhteenkuuluvuutta ja  
lähensi meitä kollegoina.



Työ ei kuormittanut meitä samalla tavalla kuin yksin opettaminen, sillä jo tietoisuus siitä, että toinen on mukana tunneilla opettamassa ja vastaamassa opiskelijoiden kysymyksiin, helpotti omaa työtä. Toinen pystyi aina jatkamaan opetusta, jos toiselle tuli ajatuskatkos tai jokin muu keskeytys. Toisesta opettajasta oli myös hyötyä siinäkin mielessä, että poissaolojen aikana toinen pystyi opettamaan kurssia yksin ja ei tarvinnut etsiä sijaista. Tämä oli parempi tilanne myös opiskelijoiden kannalta, koska tuttu opettaja oli joka tapauksessa koko ajan läsnä. Kollegoiden kanssa on vaihdettu kokemuksia siitä, että jos opettaja joutuu olemaan kurssilta useamman päivän pois ja sijainen tulee opettamaan, kurssista on vaikeampi saada samaa otetta enää uudelleen. Opiskelijoiden suuntaan joutuu tekemään enemmän töitä sen suhteen, että saa heihin samanlaisen kontaktin kuin ennen poissaoloa.

Tutkija oli kollegan kanssa samaa mieltä myös siinä asiassa, että yhteisopettajuus antoi paremmat mahdollisuudet ylläpitää kuria ja järjestystä luokassa. Ryhmään mahtuu joka kerta opiskelijoita, joiden kanssa saa keskustella useasti tunteikäyttäytymisestä. Toinen opettajista valvoi järjestystä, sillä aikaa, kun toinen opetti ja antoi ohjeita. Tämä toi omalta osaltaan tehokkuutta opetukseen, koska tunti ei keskeytynyt muista syistä. Kokonaisuutena yhteisopettajuus paransi opetuksen laatua ja oppimistuloksia. Lisäksi se tuki opiskelijoiden yksilöllisiä tarpeita tehokkaammin, koska toinen ehti ohjata enemmän tukea tarvitsevia sillä aikaa, kun toinen antoi ohjeita muille.

Tutkija piti avoimen haastattelun yhteisopettajuudesta Teamsissa myös kahdelle toisen osaajapolun opettajalle, jotka opettivat syksyllä samaan aikaan työelämäprojektiin kytkettyä kurssia. Opetuksessa hyödynnettiin kahden opettajan tiimiä, mikä helpotti kurssin läpiviemistä ja opiskelijoiden ohjaamista projektin aikana. Kurssin tavoitteena oli yhdistää opetusta ja yritys yhteistyötä.

Tutkija keskusteli kollegoiden kanssa avoimesti yhteisopettajuuden kokemuksista, ja keskustelu aiheesta oli vaivatonta ja mukavaa hyvän vuorovaikutussuh-

teen ansiosta. Heidänkin kokemuksensa yhteisopettajuudesta olivat erinomaiset, ja heidän on myös määrä opettaa kyseistä kurssia jatkossakin tiimiopettajuutta hyödyntäen.

Kollegat nostivat esiin, että yhteisopettajuus oli heidän mielestään hyvin intensiivistä ja tehokasta. He painottivat sitä, että yhteisopettajuudella opettajakin saa enemmän irti kurssista kokonaisuudessaan, kun opetus on vuorovaikutteista. Tiimissä opettaminen on heidän mielestään hauskempaa ja molemmat hyötyvät siitä enemmän, opiskelijoiden lisäksi.

He mainitsivat samoja positiivisia vaikutuksia kurssilla, kuten kurin ja järjestyksen ylläpitämisen sekä hiljaisen tiedon siirtymisen. Opettajat oppivat toisiltaan ja toivat erilaisia näkökulmia aiheisiin, ja ideointi oli jatkuvaa kurssin edetessä. He myös käyttivät kurssilla jonkin verran vertaisarviointia, mikä antoi opiskelijoille paremmat mahdollisuudet oppia toisiltaan. Opettajien läsnäolo auttoi antamaan monipuolista ja objektiivista palautetta. Heillä oli hyvin erilainen kurssi kyseessä, ja se vaati myös opiskelijoilta hyvää sitoutumista projektiin. He kertoivat, että valitettavasti muutamalla opiskelijalla kurssin suoritus jäi kesken poissaolojen vuoksi.

Opettajat kertoivat myös, että tiimiopettajuus antoi paremmat mahdollisuudet opiskelijoiden arviointiin, sillä molemmat heistä havaitsivat projektien arvioinnissa erilaisia asioita, ja se teki arvioinnista monipuolisempaa. Kollegat aikovat kokemuksiansa pohjalta kehittää kurssin rakennetta ja sisältöä jatkossa sekä mahdollisesti lisätä yhteistyötä muiden osaajapolkujen kanssa.

## 6 Loppupäätelmät

### 6.1 Johtopäätökset

Kaisla (2023, 46) muistuttaa tutkimuksen syklisyydestä. Näiden syklien perusteella pystymme paremmin ymmärtämään, analysoimaan sekä kehittämään uusia toimintatapoja sekä käytänteitä. Syklin kehämäisessä prosessissa palataan alkupisteeseen, josta uusi kierros taas alkaa. Tuon prosessin aikana on tosin tapahtunut paljon oppimista, joten uusi alkupiste ei ole enää sama, josta lähdettiin liikkeelle.

Toimintatutkimuksella päästiin tavoitteisiin, ja onnistuimme parantamaan läpäisyprosenttia jopa enemmän kuin uskoimmekaan. Yhteisopettajuuden käyttö opetuksessa vaikutti positiivisesti oppimiseen, ja sen laajentaminen muille kursseille ensi lukuvuonna on jo dokumentoitu. Läpäisyprosentin nousulla on myönteisiä vaikutuksia myös opettajan työhön, sillä opiskelijan opintojen eteneminen aikataulussa sujuvoittaa ohjaavan opettajan työnkuvaa. Opettajan ei tarvitse enää myöhemmin palata opiskelijan kurssisuoritukseen, vaan hän pääsee ohjaamaan opiskelijaa työelämäjaksolle vaivattomasti.

Tutkija teki huomion, että omaan opetusmotivaatioon vaikutti positiivisesti se, että opiskelijaryhmässä oli tutkijan omia HOKS-ohjattavia 23 opiskelijaa. Mercuriassa jokaisella opiskelijalla on oma HOKS-ohjaaja, joka suunnittelee opiskelijan urapolun etenemisen ja valitsee hänen kanssaan opiskelijalle sopivat ja mielekkäät tutkinnon osat. Samainen HOKS-ohjaaja arvioi usein myös opiskelijan ammatilliset näytöt, mikäli hänellä on substanssiosaamista aiheesta. Näin ollen kuuden viikon intensiivijakson aikana sai perusteellisen käsityksen omien ohjattavien osaamisesta ja siitä, mihin osa-alueisiin heidän tulee keskittyä työelämäjaksolla. Tämä taas vaikutti myönteisesti työssä oppimisen suunnitteluun, sillä lähtötilanne opiskelijan ohjaamisen suhteen oli erilainen kuin sellaisen opiskelijan, jota ei ole itse opettanut.

Tutkija sai aiheeseen vertailupohjaa opettamalla myöhemmin tammi-helmikuussa 2024 myynnin kurssia entuudestaan tuntemattomille yrittäjyyden polun

opiskelijoille. Tutkija opetti 33 opiskelijan ryhmää yksin. Tutkija ei myöskään tule ohjaamaan ja arvioimaan heidän työelämäjaksojaan. Tämän vuoksi tuntuma opiskelijan osaamiseen jää melko irralliseksi, ja hän ikään kuin katoaa teoriakurssia opettavalta opettajalta kurssin jälkeen.

Opiskelijoiden lähtötilanne ennen työelämäjaksoon siirtymistä olisi hyvä käydä kurssia opettavan opettajan sekä työelämäjakson ohjaavan opettajan kesken perusteellisesti läpi. Tämä myös puoltaa sanallisen palautteen merkitystä Wilma tietojärjestelmän arviointilomakkeella, jotta työelämäjaksoa ohjaava opettaja saa edes jonkun tasoisen tiedon opiskelijan osaamisesta työelämäjaksolle lähtiessä. Sanallinen palaute helpottaa työelämäjaksoa ohjaavan opettajan ohjauksen suunnittelua. Hänen on myös vaivattomampi tehdä yhdessä työpaikkaohjaajan kanssa opiskelijan työelämässä oppimisen suunnitelma, kun on tiedossa ne asiat mihin opiskelija mahdollisesti tarvitsee enemmän harjoitusta, ja mitkä asiat taas ovat vastaavasti jo hyvin hallinnassa.

Tutkija noudatti kyseisellä kurssilla lähes poikkeuksetta samoja opetusmenetelmiä, mitä oli aiemmin käyttänyt myynnin osaajapolun opetuksessa. Perjantaisin edelleen otettiin tarvittaessa kiinni kyseisen viikon tehtävät, mikäli niitä oli jäänyt rästiin ja kirjoitettiin reflektointia Myyjän oppaaseen. Tämä toimi hienosti, ja opiskelijat tekivät kuuliaisesti tehtäviään. Tutkija kuitenkin huomasi kuormittuvansa eri tavalla kuin tiimiopettajuudessa, sillä järjestyksen valvonnan ja opetuksen vuorottelu vaikutti siihen, että ajatukset olivat vaikeampi kasata, jos tunti keskeytyy esimerkiksi pyytämällä häiritsevää opiskelijaa hiljenemään. Tutkija myös havainnoi, että tekoälyn käyttö tehtävissä on lisääntynyt huomattavasti vajaan puolen vuoden aikana. Tämä taas osaltaan vaikutti siihen, että tutkija joutui muokkaamaan ja vaihtamaan joitakin tehtäviä sellaisiksi, missä tekoälyä ei voi juurikaan hyödyntää. Tämä asia tulee huomioida myös kurssien jatko-suunnittelussa.

Yhteisopettajuuden hyväksi puoleksi tutkija huomasi myös sen, että opettaja pääsee tällöin tutustumaan kaikkiin myyntipolun opiskelijoihin paremmin. Näin

ei olisi, mikäli myynnin ryhmiä opetettaisiin erillisinä ryhminä eri opettajien voimin. Tästä hyvänä esimerkkinä on ammattitaidon suomenmestaruuskilpailuihin eli Taitaja -kisoihin kilpailijoiden hankinta. Taitaja-kilpailussa ammattiin opiskelevat nuoret kisaavat SM-mitaleista ammatillisiin perustutkintoon kuuluvissa lajeissa. Tutkija teki ryhmästä havainnon, että kurssilla oli useita myynnin ja asiakaspalvelun osaajia, mutta muutamat opiskelijat suorastaan loistivat osaamisellaan. Näin ollen tutkija, joka kuuluu Mercuriassa Taitaja-kilpailun myynnin ja asiakaspalvelukilpailijoiden valmentajiin osasi kutsua oikean opiskelijan mukaan kisaan. Oikean ehdokkaan valinnalla tutkija tarkoittaa, että hän voitti semifinaalierroksensa ja etenee nyt Kuopiossa järjestettäviin finaaleihin tutkijan ja hänen kollegansa valmennuksessa.

Koulutuspäällikkömme varmisti, että meidän opettajien vuosisuunnitelmiimme sisällytettiin suunnitelma aloittaa myynnin osaajapolku syksyllä 2024 samalla opettajatiimillä kuin syksyllä 2023. Osallistuimme opettajatiimien yhteiseen suunnittelupäivään Hämeenkylässä kartanossa 18.12.2023, missä pääsimme yhdessä kollegoiden kanssa suunnittelemaan myynnin kurssista seuraavaa versiota 2.0. ensimmäisen kerran. Liiketoiminnan perustutkinto uudistuu jälleen vuoden 2024 syksyllä. Tutkinnon uudistamisen myötä pääsemme keväällä 2024 jatkokehittämään kursseja enemmänkin, ja näissä suunnitelmissa otamme huomioon tutkimuksen tulokset.

## 6.2 Hankkeen toimenpide- ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksessa selvisi yhteisopettajuuden positiiviset vaikutukset opiskelijoiden asiakaskokemukseen myynnin kurssin osalta. Mikäli organisaatiossa halutaan tutkia enemmän opiskelijoiden kurssien läpäisyprosentin suhdetta asiakaskokemuksen paranemiseen, tulisi tutkimusta jatkaa myöhemmin, kun kursseja on opetettu useampi peräjälkeen. Amis-päätökyselyn tuloksissa asiakaskokemuksen vaikutukset voivat olla havaittavissa, sillä kyseinen kysely tehdään opiskelijoiden valmistuttua. Jos opiskelijat pääsevät valmistumaan aikataulussa, voi sillä olla positiivisia vaikutuksia kyselyn tuloksiin asiakaskokemuksesta.

Tutkija teki tarkempaa selvitystä toimintatutkimuksen kohteena olleen myynnin kurssin opiskelijoiden työelämäjaksojen näyttöjen arvosanoista. Työelämäjakso sijoittui 25.9.-15.12.2023 aikavälille. Kurssilla olleista opiskelijoista 37/52 meni välittömästi työelämäjaksolle kurssin päätyttyä. Kurssin loput 15 opiskelijaa menivät myynnin kurssin jälkeen joko suoraan toiselle kurssille, ja osa lähti kansainväliselle työelämäjaksolle ulkomaille. Tutkijaa kiinnosti seurata tarkemmin korreloiko sanallinen kurssipalaute (tyytyttävä-hyvä-kiitettävä) työelämäjaksolla annettavaan näytön arviointiin. Intensiivikurssin jälkeen suoraan työelämään siirtyneistä opiskelijoista 70 % sai työelämässä saman arvion kuin he olivat saaneet kurssin sanallisessa arvioinnissa.

Tulevaisuudessa tästä aiheesta olisi mahdollista toteuttaa merkityksellinen kehittämishanke, mikäli sanallinen arviointi otettaisiin käyttöön myös muiden ammatillisten tutkinnon osien kursseilla. Näin ollen voisi seurata muidenkin opintojen osalta sitä, että löytyykö korrelaatiota kurssin teoriaosuuden ja työelämässä järjestettävän koulutuksen välillä, ja antaako kurssin opintomenestys viitteitä tulevasta arvosanasta.

## Lähteet

Ahokas, Marja, Ferchen, Maija, Hankonen, Nelli, Lautso, Anita & Pyysiäinen, Jarkko 2008. Sosiaalipsykologia: Helsinki: WSOY.

Ammattiosaamisen kehittämissyhdystys. Mitä on osaamisperusteisuus ja miksi se on tärkeä osa ammatillista koulutusta? Luettu 9.11.2020.  
<https://www.amke.fi/ajankohtaista/uutiset/uutinen/mita-on-osaamisperusteisuus-ja-miksi-se-on-tarkea-osa-ammattillista-koulutusta.html>

Anttila, Pirkko 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Helsinki: Akatiimi.

Coghlan, David 2019. Doing Action Research in Your Own Organization (5. p.). Los Angeles: SAGE.

Conderman, G., Bresnahan, V. & Pedersen, T. 2009. Purposeful Co-Teaching: Real Cases and Effective Strategies. London: SAGE Publications. Edita.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Grönfors, M. & Vilkkä, H. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. SoFia-Sosiologi-Filosofiapu. Hämeenlinna.

Heikkinen, Hannu & Jyrki Jyrkämä 1999. Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa Hannu Heikkinen & Rauno Huttunen & Pentti Moilanen (toim.) *Siinä tutkija missä tekijä: toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja*. Jyväskylä: Atena kustannus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jyrkämä Jyrki. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>. Viitattu 17.12.2023.

Kaisla J.2023. YAMK-opinnäytetyö toimintatutkimuksena omassa organisaatiossa. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauppila, Reijo A. 2000. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Koski P. ja Kelo M. 2019. Toimintatutkimus menetelmänä. Maisteriainesta. Ylemmän ammattikorkeakoulun ytimessä. <https://blogit.metropolia.fi/master-minds/2019/09/30/toimintatutkimus-menetelmana/>

Kurvinen, J. & Seppä, M. 2016. B2B-markkinoinnin ja myynnin pelikirja: yritysjohdon opas myyntiin ja markkinointiin. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Laine, Kaarina 2005. Minä, me ja muut sosiaalisissa verkostoissa. Helsinki: Otava.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubusineksistä kokemusbusinekseen (e-Pub-versio). Helsinki: Talentum.

Mercuria kauppapilaitos Oy. Verkkosivu. Viitattu 13.1.2024. <https://www.mercuria.fi/tietoa-meista/>

Ojasalo K., Moilanen T., Ritalahti J. 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudelaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanomapro Oy.

Opetushallitus. n.d. Opiskelu ammatillisessa koulutuksessa. Verkkosivu. Viitattu 8.1.2024. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelu-ammattillisessa-koulutuksessa>

Polit D & Beck T 2004. Nursing research, principles, and methods. Lippincott Williams & Wilkins. 7. painos. Philadelphia. USA.

Rusanen T ja Tauriainen T-M. 2018. Osaamisperusteisuus edellyttää jatkuvaa reflektointia, yksilöllistä ohjausta ja selkeitä arviointikriteerejä. ePooki. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150794/ePooki%2035\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/150794/ePooki%2035_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stringer, E. 2007. Action Research (3. painos). Lontoo, Sage Publications.

Syvälahti, R., Rauhala, K. & Porkola, H. (toim.) 1977. Samanaikaisopetus. Julkaisusarja A2/1976. Klinikkaopetus ry. Kunnallispaino. Vantaa

Tirronen, J. (18.4.2023). Yhteisopettajuus yhteisöllisyyden rakentajana. Viitattu 13.1.2024. <https://blogit.metropolia.fi/hiilta-ja-timanttia/2023/04/18/yhteisopettajuus-yhteisollisyyden-rakentajana/>

Vierula, M. 2021. Löydä kilpailuetusi käsikirja strategian ja brändin kehittämiseen. Helsinki: Kauppakamari.



MYYNТИ\_2023

ITSEARVIOINTI

Nimi: \_\_\_\_\_

Omat vahvuuteni kurssin suorittamiseen liittyen:

Missä minulla on parannettavaa:

***Myyjän opas on yhteenveto kaikesta, mitä olemme käyneet läpi kurssilla. Ts. tuottamasi teksti kertoo, millaisia asioita olet oppinut/omaksunut. Tarkasta vielä, että olet poistanut kaikki testin kirjoittamiseen liittyvät ohjeet raportista ja että olet kirjoittanut tekstin siihen muotoon, että lukija ymmärtää, mistä on kysymys ilman noita ohjeita. Olethan kirjoittanut myös johdannon?***

Kerro tässä, miten myyjän oppaan kirjoittaminen sujui, mikä oli helppoa, missä kohtasit ongelmia?

Mitä mieltä olet tuntien järjestelystä (aluksi Amfissa yhteinen osuus kahden opettajan voimin ja sitten tehtävän tekoa luokissa) verrattuna perinteiseen yksi opettaja ja opetus luokassa?

Miten edellä mainittu tuntijärjestely vaikutti omaan oppimiseesi?

Minkä arvosanan (1–5) annat itsellesi myynnin kurssista kokonaisuudessaan - perustele:

MYYNTI\_2023

KERTAUSPISTARI

Nimi: \_\_\_\_\_

1. Millainen myyntitekniikka on soittorasiatekniikka? 2 p.
2. Mitä tarkoittaa AIDA? 4 p.
3. Millaisia ihmistyyppejä disc-analyysin mukaan ovat punainen, sininen, vihreä ja keltainen? Jokaisesta yksi ominaispiirre. 4 p.
4. Kerro mitä tarkoittaa visuaalinen konsepti ja myymäläkonsepti? 2 p.
5. Mitä eroa on käyttöyhteys- ja lisämyyntituotteella? Kerro molemmista esimerkki. 2 p.
6. Mitä tarkoittaa kuluttajasuojalain mukaan ” sellaisena kuin se on ” – ehto ja missä sitä sovelletaan? 2 p.
7. Mitä tarkoittaa myymälän asiakaskierto? 1 p.
8. Mitä tarvekartoituksella halutaan selvittää? 1 p.
9. Miten myynti eroaa asiakaspalvelusta? 1 p.
10. Millä korkeudella olevat tuotteet myyvät parhaiten? 1 p.

**Max. 20 pist.**