



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kokemus laatupalautteen hyödyntämisestä - Case ammatillinen koulutus

Paasisalo, Marjo

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Kokemus laatupalautteen hyödyntämisestä
- Case ammatillinen koulutus

Marjo Paasisalo
Yrittäjyyden ja liiketalouden
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2016

Marjo Paasisalo

Kokemus lautupalutteen hyödyntämisestä - Case ammatillinen koulutusVuosi 2016 Sivumäärä 94

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä ymmärrystä palvelun laadusta ja opiskelija-asiakkaan laatukokemuksen muodostumisesta sekä kehittää ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan asiakaslähtöisyyttä. Opinnäytetyössä tutkittiin koulutusorganisaation opiskelija-asiakkaiden kokemuksia lautupalutteen vaikutuksista ja mitä merkityksiä siihen liittyy.

Opinnäytetyön tietoperustan muodostaa palvelun laatu, asiakaskokemus ja -palaute sekä asiakaslähtöinen laadun kehittäminen, joista keskeisimpänä sovellettiin empiriaan Grönroosin näkemystä hyvän palvelun laatu-ulottuvuuksista.

Opinnäytetyö oli tapaustutkimus, jossa tutkimusaineisto kerättiin monimenetelmällisesti haastatteluilla ja lomakekyselyllä.

Tutkimus osoitti, että opiskelijoiden kokemukset ja palautteelle antamat merkitykset kohdistuivat koulutuspalvelun toiminnalliseen laatu-ulottuvuuteen. Tulosten mukaan luottamus palautejärjestelmää kohtaan oli vahva, riippumatta hyötykokemusten luonteesta. Vuorovaikutuksella oli merkittävä rooli palautekokemuksissa. Kehittämisenäkökulmat liittyivät osallistamisen vahvistamiseen esimerkiksi vastavuoroisella tulospalautteella. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakaskokemukset on ymmärrettävä kehittyviksi palautejärjestelmän kehityskelten myötä. Palautetiedosta muodostetaan asiakasymmärrystä, jonka aikaansaamat toimenpiteet johtavat palutteen antamisen ja laatukokemusten kehittymiseen.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää kohdeorganisaation palautejärjestelmän asiakaslähtöisyyden ja kehittämistarpeiden määrittelyssä. Työn näkökulmia voidaan hyödyntää vastaavissa organisaatioissa kehittämisessä, jossa opiskelijapalutteen vaikutuksia päätetään tarkastella asiakaskokemusten kautta.

Laatujärjestelmiä kehittäessä on tarpeellista seurata myös muutoksia opiskelijoiden laatukokemuksissa. Jatkotutkimuksissa olisi kiinnostavaa selvittää opiskelija-asiakkaiden kokemusten rinnalla sisäisten asiakkaiden, kuten opetushenkilöstön kokemuksia lautupalutteen hyödyntämisestä ja merkityksistä oman työn yhteyksissä.

Asiasanat: asiakaskokemus, palvelun laatu, laadun kehittäminen, asiakaspalaute

Marjo Paasisalo

Customer experience of exploitation of quality feedback - Case vocational training

| Year | 2016 | Pages | 94 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The aim of this study was to increase understanding of service quality and the quality experience formation of the student clients and to develop customer orientation of quality management in vocational education. This study aims to explore student customers' experiences of the impacts of quality feedback in an educational organization and what meanings it involves.

The knowledge base of this thesis consists of service quality, customer experience and feedback and customer-oriented quality development. The theory of service quality dimensions by Grönroos was implemented in the empirical part of the study.

The study was a case study in which the research was carried out by a multimethod approach exploiting interviews and questionnaires.

The study indicated that the students' experiences and meanings given to the feedback are focused on the functional quality dimension of education service. According to the results students' trust in the system was strong, regardless of the nature of the experiences. Interaction played an important role in the feedback experience. Development perspectives are related to the improvement of user involvement, for example by mutual feedback response. It can be concluded that the customer experiences must be understood as evolving alongside the progress of the feedback system. Feedback data is formed into customer insight, which is operationalized in the development process. Result can be recognized as an improvement of customers' feedback giving and quality experience.

Results of the study can be used in defining development needs in the organization's feedback systems and customer orientation. Perspectives can be utilized in the development of similar organizations which decide to look at the effects of student feedback through customer experiences.

Changes in students' quality experiences is necessary to observe in quality system development. In further studies it would be interesting to parallel experiences of external and internal customers, such as teaching staff, in quality feedback exploitation and the meanings in context of their own work.

Keywords: customer experience, service quality, development of quality, customer feedback

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Sisällys | |
| 1 | Johdanto 6 |
| 1.1 | Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset..... 7 |
| 1.2 | Raportin rakenne..... 9 |
| 2 | Teoreettinen viitekehys 9 |
| 2.1 | Asiakaskokemus10 |
| 2.1.1 | Asiakastyytyväisyys ja asiakkaan kokema laatu11 |
| 2.1.2 | Asiakaslähtöinen palvelun laadun kehittäminen16 |
| 2.2 | Laadunhallintajärjestelmä.....21 |
| 2.2.1 | Laatukokemuksen mittaaminen23 |
| 2.2.2 | Laatukokemuksen kehittäminen26 |
| 2.3 | Ammatillisen koulutuksen järjestäminen ja rahoitus29 |
| 2.3.1 | Koulutuksen asiakaslähtöisyys ja arvo asiakkaalle31 |
| 2.3.2 | Ammatillisen koulutuksen laadun kehittäminen.....34 |
| 2.3.3 | Opiskelijapalautte laadun mittarina38 |
| 3 | Toiminnallinen viitekehys40 |
| 3.1 | Omnian aikuisopisto40 |
| 3.1.1 | Laatujärjestelmä kohdeorganisaatiossa40 |
| 3.1.2 | Palauttejärjestelmä kohdeorganisaatiossa.....41 |
| 4 | Tutkimuksen toteuttaminen45 |
| 4.1 | Tapaustutkimus tutkimusstrategiana.....45 |
| 4.2 | Aineistonkeruunmenetelmät48 |
| 4.3 | Aineiston analyysimenetelmät53 |
| 5 | Kokemukset laatupalautteen vaikutuksista55 |
| 5.1 | Kokemukset palautteiden käsittelystä55 |
| 5.2 | Kokemukset palautteiden hyödyntämisestä.....58 |
| 5.3 | Laatupalautteen merkitykset.....61 |
| 5.3.1 | Asenne62 |
| 5.3.2 | Luottamus palautteiden tehoon62 |
| 5.3.3 | Osallistumisen ja palautteen antamisen halu63 |
| 5.3.4 | Palautteiden yhteys laatutekijöihin.....64 |
| 5.4 | Yhteenveto laatupalautteiden vaikutuksista ja merkityksestä68 |
| 6 | Johtopäätökset71 |
| 6.1 | Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja yleistettävyys74 |
| 6.2 | Tulosten hyödynnettävyys toiminnan kehittämisessä ja jatkotutkimusaiheet.77 |
| | Lähteet80 |
| | Kuviot.....86 |
| | Taulukot87 |
| | Liitteet88 |

1 Johdanto

Nykytilassa on tarve kehittää koulutuspalvelun laatua tuloksellisuuden ja kustannustehokkuuden ohella ja siihen tähdäten. Koulutuspalvelujen laadun kehittämisen haastaa tulevaisuuden työelämään vaikuttavat yhteiskunnalliset, alueelliset ja organisaatioita koskevat muutokset. Myös erilaiset demografiset muuttajat, kuten väestön ikärakenne, alueellisuus ja maahanmuutto asettavat kasvavia vaatimuksia ammatilliselle koulutukselle ja sen järjestämiselle. Ammatillisen koulutuksen päätehtävänä on tuottaa työelämän edellyttämää osaamista. Valtion taloudellisen tutkimuskeskuksen mukaan, yksi tärkeimmistä tekijöistä työikäisen väestön osan vähenemisestä seuraavien negatiivisten taloudellisten vaikutusten minimoimisessa on koulutusjärjestelmän oikeanlainen reagointi murroksen edetessä. Koulutusratkaisujen on tuettava työmarkkinoiden tarpeita aikaisempaa tehokkaammin. (Honkatukia, Ahokas & Marttila 2010.) Tätä opinnäytetyön valmistuessa toisen asteen ammatillisen koulutuksen reformi etenee. Uudistuksessa keskeisinä tavoitteina on osaamisperusteisuus ja asiakaslähtöisyys. (Valtioneuvoston kanslia 2015.) Ammatillisen koulutuksen laatustrategian visiossa vuonna 2020 koulutuksen laatu ja vaikuttavuus on korkealla tasolla ja koulutuksen järjestäjät toimivat asiakas- ja kysyntälähtöisesti. Toimintaa kehitetään jatkuvasti palaute-, ennakointi- ja tutkimustiedon pohjalta. (OKM, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011.)

Ammatillisen koulutuksen laadunhallinta on systemaattista toimintaa, jossa toteutuu jatkuvan parantamisen sykli. Tätä varten koulutuksen järjestäjillä on toimiva laadunhallinta- tai toimintajärjestelmä. Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset, arviointi- ja palautetieto toimivat kehittämisen ajureina. Laadun parantamiseksi luodaan puitteita henkilöstön ja opiskelijoiden osallistumiselle toiminnan kehittämiseen. (OKM, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011.) Jatkuvan kehityksen sykliin sisältyy arvio siitä, mitä vaikutuksia kehittämistoimenpiteillä on palvelun käyttäjän näkökulmasta. Asiakkaan laadun kokemuksen muodostumiseen vaikuttavat merkittävästi hänen ja organisaation kontaktit. Palvelujen digitalisoituessa asiakaskohtaamisten onnistumiseen vaikuttaa yhä enemmän se, kuinka hyvin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja kuinka hyvin yrityksen prosessit onnistuvat. Koulutuksen laatu kontekstissa asiakastyytyväisyys näyttäytyy oppilaitosten laatu- ja arviointityössä. Se on saanut aikaan tarpeen kehittää asiakkaiden näkemyksiin perustuvaa tietoa tuottavia mittareita. (Korpi 2004.)

Laatujärjestelmissä kiinnitetään paljon huomiota asiakkaan tyytyväisyyden seuraamiseen ja mittaamiseen. Voiko koulutusorganisaation laatuajattelun perustana olla asiakastyytyväisyys ja koulutuksen mieltäminen palvelutoiminnaksi? Toiminnan ja palvelun laadun arvioimiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan asiakastietoa. Asiakaslähtöiseen toimintaan sisältyy merkittävänä osana asiakaspalautetiedon tehokas kerääminen ja hyödyntäminen toiminnan laadun kehittämiseksi. Tätä varten laadunhallinnan kokonaisuuden osana on oltava toimiva asiakaspalautte-

järjestelmä. Koulutusorganisaation laatutyön raamit saadaan kansallisen laadunarvioinnin suosituksesta ja malleista. Asiakaspalautetietoa kerätään myös valtakunnallisella tasolla. Näillä tietomassoilla on merkitystä koulutuksen laadun yleisen vertailtavuuden vuoksi. Koulutuksen järjestäjä tarvitsee lisäksi spesifimpää ja yksilökohtaisempaa tietoa omassa koulutustehävässään onnistumisessa. Liikkumavaran tähän tarjoaa omien palautejärjestelmien suunnittelu ja hyödyntäminen oppilaitoksen omien laatuavoitteiden mukaiseksi. Laatujärjestelmän osana opiskelijoilta kerätään palautetietoa erilaisten kanavien kautta. Laatujärjestelmä sisältää palautetiedon käsittelyn prosessin, joka kuvaa asiakastiedon hyödyntämisen tapahtuman toiminnan laadun kehittämisessä. Opiskelijapalautejärjestelmän merkitys laadun kehittämisessä on toimia seurannan välineenä, tuottaa tietoa asiakastyytyväisyydestä opiskelijakokemuksina sekä antaa laadun kehittämisimpulsseja. Palautetiedon keräämisen haasteena on saada asiakkaita osallistumaan. Osallistumishalu tai sen puute voi liittyä kokemukseen palautteen antamisen merkityksellisyydestä opiskelijalle.

Karjalaisen (2004) mukaan asiakkuuden lisäksi koulutuksen laadun määrittelylle on etsittävä pohjaa koulutuksen ja opetuksen perustehtävästä. Laatukulttuurin tulisi perustua organisaation omiin lähtökohtiin ja laatujärjestelmän rakentua opetussuunnittelusta alkavaan prosessiin. Palautetiedon keräämisen pääpaino tulisi aina olla oppimisen ja opiskelijan toiminnan sekä opettajien ja opiskelijoiden yhteistyön toimivuuden seuraamisessa. Opetuksen laatujärjestelmässä kentän toimijoiden vastuullisen osallisuuden täytyy olla itsestään selvää. Arviointi on vaikutuksiltaan hyvä, sen tuottaessa organisaation yksilöitä motivoivan ja sisäisesti innostavan merkitysmaailman. (Karjalainen 2004.) Toisaalta on osoitettu, että koulutuspalvelun asiakkaiden laadun kokemus muodostuu oppimiseen liittyvien kokemusten lisäksi monista erilaisista tekijöistä (Ibrahim, Rahman ja Yasin 2014). Opiskelijoiden kokemusten ja arvostusten selvittäminen on myös hyödyllistä oppilaitoksen imagon (Pyykkönen 2015), palvelun asiakaslähtöisyyden kehittämisessä sekä arviointimittareiden luotettavuuden varmistamiseksi. Edellistä lähtökohdista katsottuna, koulutuksen laatu sisältää koulutusprosessin laadun ja kompetensseihin sisältyvän laadun lisäksi myös opiskelijan osallistamisen ja vastuuttamisen ulottuvuuden. Tämä onnistuu kun yhteistoiminnasta asiakkaalle muodostuu koulutuspalvelun itseisarvon eli ammattitaidon lisäksi merkityksiä tuottava arvo - kokemus vaikuttamisen mahdollisuudesta.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Tässä opinnäytteessä on taustalla ajatus siitä, että ammatillinen koulutus toiminta tarvitsee laadun kehittämistyössään entistä enemmän asiakaslähtöistä ajattelua, jossa opiskelija nähdään osallistuvana toimijana. Koulutuksen laatujärjestelmien osana asiakaspalautteen hyödyntäminen on vielä nuorta ja sen vaikutuksia asiakkaan kokemuksiin on selvitetty vähäisesti. Opiskelijoiden osallistaminen laadun arviointiin mahdollistaa asiakaslähtöisen kehittämisen.

Palautekyselyt tuottavat koulutuksen järjestäjälle tietoa prosessien ja palvelun onnistumisesta. Ilman asiakkaan tuottamaa arviointi- ja palautetietoa, laatua ei voida kehittää asiakaslähtöisesti.

Tämän opinnäytetyön keskiössä on koulutuspalvelun kuluttaja-asiakkaat eli opiskelijat, joiden kokemuksia heidän antamansa palautteen vaikutuksista koulutuspalveluun ja sen laatutekijöihin tutkimuksessa selvitetään. Työn teoreettinen viitekehys käsittelee palvelun laadun kokemusta ja sen asiakaslähtöistä kehittämistä sekä asiakastyytyväisyyden yhteyttä palvelun laatuun. Toiminnallinen ympäristö ja käytännön sovellus kytkeytyy ammatillisen koulutuksen laatuajatteluun ja opiskelijapalautteisiin, joita tarkastellaan kohdeorganisaation esimerkin kautta, tarkastelemalla opiskelija-asiakkaiden kokemuksia palautteiden vaikutuksista ja merkityksistä. Näitä kokemuksia laatupalautteesta jäsenetään Grönroosin (1990, 2010) palvelun laatu-ulottuvuuksien avulla.

Opinnäytetyö on tapaustutkimus, jonka kohteena on Omnian aikuisopiston opiskelijapalautejärjestelmän tuottamat kokemukset. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, miten opiskelijat ovat kokeneet, että heidän antamaansa laatupalautetta on hyödynnetty koulutuksen ja mitä merkityksiä palautteen antamiseen liittyy.

Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Miten asiakkaat kokevat palautteen vaikuttaneen?
- 2) Miten asiakkaat kokevat palautteen antamisen merkityksen?

Tutkimuksen tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä siitä, miten palvelun laadun ja asiakaskokemuksen teoriat sekä asiakaslähtöinen kehittäminen näyttäytyvät ammatillisen koulutuspalvelun laadun kehittämisessä. Asiakaslähtöisyys laadun kehittämisessä tarkoittaa, että asiakkaita osallistetaan laadun kehittämiseen ja arviointiin palautteen antamisen kautta. Asiakas puolestaan antaa palautetta pitäessään sitä tärkeänä. Palaute- ja tyytyväisyystieto kertoo siitä, miten ja mistä asioista asiakas kokee saavansa arvoa ja millaiseksi hän mieltää palvelun laadun. Palaute on siis ilmaus asiakkaan laadun kokemuksesta. Tutkimuksen tulokset kertovat asiakkaan todellisiksi havaitsemien vaikutusten kautta siitä, millaisia laatukokemuksia kohdeorganisaation laatuajattelu asiakkaalle tuottaa.

Tutkimuksen tulokset palautejärjestelmän käyttäjien kokemuksista voidaan hyödyntää palautejärjestelmän asiakaslähtöisyyden kehittämisessä tai kehittämistarpeiden määrittelyssä. Opinnäytteen kehittämistavoitteena on asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen siten, että palautteen tulosten hyödyntämiseen liittyvistä kokemuksista saatu tieto auttaa määrittämään palautejärjestelmän kehittämiskohteita uudelleen. Jatkuvan kehittämisen syklin mukai-

sesti asiakastiedon pohjalta asiakkaiden kokemukset kehittyvät ja samalla palautteen anto ja toiminnan laatu kehittyvät.

Työ toimii esimerkkinä palautejärjestelmän interventioista, jossa järjestelmästä poimitaan näyte asiakkaiden laatu- ja palvelukokemuksista. Opinnäytetyön näkökulmia voidaan hyödyntää vastaavissa organisaatioiden toiminnan kehittämisessä, joissa opiskelijapalautteiden vaikutuksia päätetään tarkastella asiakaskokemuksien kautta.

1.2 Raportin rakenne

Teoreettinen viitekehys käsittelee asiakkaan laadun kokemuksen ja asiakastyytyvyyden yhteyttä laadun kehittämiseen. Laadunhallintaa tarkastellaan laadun kokemuksen mittaamisen ja kehittämisen näkökulmista. Ammatillisen koulutusta käsitellään koulutuksen tuottama lisäarvon sekä kansallisen laadun kehittämisen mallien kautta. Lisäksi tarkastellaan mitä opiskelijapalautteilla mitataan aiheeseen liittyvän aikaisemman tiedon perusteella. Toiminnallisessa osassa käsitellään kohdeorganisaation laatu- ja asiakaspalautemittareita.

Johdannossa kuvataan taustaa opinnäytetyön kokonaisuuteen ja kiteytetään tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Toinen luku on työn teoreettinen osuus, jossa keskeisinä käsitteinä on asiakaskokemus, asiakaslähtöinen laadun kehittäminen ja laadunhallinta. Luku selventää myös ammatillisen koulutuksen laadunhallintaa ja opiskelijapalautteita. Kolmas luku on toiminnallinen viitekehys, jossa käsitellään kohdeorganisaation laatu- ja palautejärjestelmää. Neljäs luku esittelee tutkimuksen metodit, aineiston hankinta- ja analyysitavat. Luvussa viisi esitellään tutkimuksen toteutus, tehtyjen kysely- ja haastattelujen yhteenvedot, aineistojen välisiä yhteyksiä ja ristiriitoja sekä johtopäätökset. Lopuksi pohditaan tutkimuksen luotettavuuden tekijöitä, tulosten hyödynnettävyyttä ja aiheita jatkotutkimuksille.

2 Teoreettinen viitekehys

Tämän opinnäytetyön teoreettinen osuus pyrkii kuvaamaan palvelun laadun ilmiötä asiakkaan kokemana. Palvelun määritelmää täsmennetään tarkastelemalla sitä asiantuntijapalveluna. Tarkoitus on sitoa asiakaskokemus ja -tyytyväisyys laatu- ja palvelukontekstiin ja tarkastella sitä asiakaspalautteen ilmentämänä. Miten laatu- ja palvelukokemus muodostuu, mitkä tekijät siihen vaikuttavat ja kuinka sitä voidaan havainnollistaa hyödyntämällä palautejärjestelmiä? Miten koulutuspalvelun laatu- ja palvelukokemusta voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?

Asiakaskokemuksen muodostumiseen ja onnistumiseen vaikuttaa se, kuinka hyvin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja kuinka hyvin yrityksen prosessit onnistuvat. Asiakas kokee yrityksen palvelun laaduna. Palaute on ilmaisu asiakkaan laatu- ja palvelukokemuksesta. Laatuun liittyy eri tasoja, joita voidaan lähestyä monista näkökulmista. Tässä opinnäyttyössä laatua tarkastellaan

palvelun ja asiakkaan kokemuksista lähtevien tekijöiden kautta ja sen osuutta organisaation laadun kehittämisessä.

Antamalla palautetta asiakas osallistuu yrityksen laadunkehittämiseen. Kun yritys hyödyntää keräämäänsä palautetta, voidaan puhua asiakaskeskeisestä tai -lähtöisestä laadun kehittämisestä. Mikäli asiakas ei koe palautteen antamista merkityksellisenä, hän ei anna palautetta. Tällöin kehittämistoimenpiteet eivät voi olla asiakaslähtöisiä. Merkitys palautteen antamiselle muodostuu kokemuksesta, että palautteella on vaikutusta. Voidaan siis ajatella, että asiakkaan havaitsema laadun kehittyminen vaikkapa muuttuneena tai parantuneena toimintana, vahvistaa palautejärjestelmän tehoa ja laadunkehittämistä asiakaslähtöisesti. Palvelujensa laadun kehittämiseksi yritys tarvitsee tietoa asiakkaalta, jota laadunkehittämisen ja hallinnan kokonaisuudessa tuottaa toimiva asiakaspalautejärjestelmä. Laadunhallinnan kokonaisuus muodostuu systeemistä, jota nimitetään laatuympyräksi (Deming). Toimiva laatuympyrä tai -kehä muodostuu toiminnan arvioinnin, kehittämisen ja toimenpiteiden systemaattisen jatkumosta.

2.1 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on asiakkaan kokonaiskäsite yrityksestä tai tuotteesta, joka ohjaa hänen kulutuskäyttäytymistään. Kokemuksen muodostumisessa vaikuttaa asiakkaan tunteet, kohtaamiset ja mielikuvat, joihin yrityksen henkilöstö ja viestintä vaikuttaa jo ennen asiakassuhteen solmimista ja sen aikana. Palvelun käyttökokemuksessa kriittisiä asioita ovat asiakassuhteen hoito, asiakaspalvelun toimivuus, asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin vastaaminen. Asiakaskokemuksen merkitys kasvaa kilpailuetuna, siksi asiakaskokemuksien mittaaminen ja palautteen hallinta on entistäkin tärkeämpää. Digitalisaatio ja teknologian kehittyminen on muuttanut oleellisesti asiakaskohtaamisten määrää ja muotoa, joka myös mahdollistaa sen jakamisen suuremmalle joukolla 24/7. Subjektivista kokemuksista syntyvä keskustelu voi johtaa suositteluun tai negatiiviseen kommentointiin. Olennaista on tunnistaa ja saada tietoa kriittisistä kohtaamispaikoista asiakkaan kokemusten ymmärtämiseksi ja sitä kautta yrityksen toiminnan kehittämisen tueksi. (QuestBack 2013.)

Tuulaniemi (2011) jakaa asiakaskokemuksen toiminnan, tunteen ja merkityksen osa-alueisiin. Toiminnan tasolla vastataan asiakkaan tarpeeseen sujuvilla prosesseilla. Tunnetasolla asiakkaalle muodostuu miellyttävyyden kokemuksia. Merkitystasolla kokemukseen kytkeytyy kulttuuristen, henkilökohtaisen persoonan ja elämänkontekstin muodostamia mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia. Asiakkaan kokemuksia voidaan kartoittaa erilaisilla menetelmillä, esimerkiksi kosketuspisteillä, joista voidaan laatia ”asiakaskäytävä” tai kuten Moritz (2005, 44) kuvaa, että kosketuspisteet ovat kokemuspelien palaset, joista palvelu voidaan koostaa. Kosketuspisteiden kohteilla on erilaisia painoarvoja, esimerkiksi palvelun vuorovaikutuksella on isompi merkitys, kun päätarjonta koostuu palveluista. (Meyer & Schwager 2007.) Bitner,

Ostrom ja Morgan (2007) laajentaa palvelupolun yhdistämällä sen palvelutarjoajan prosessiin, jolloin voidaan analysoida näkyviä ja näkymättömiä toimintoja ja kuvata sitä laajempaa prosessikuvauksena (blueprint -kaavio). Prosessikuvausten on tarkoitus osoittaa kriittisiä pisteitä ja yhdistää se myös käytettyyn aikaan tai fyysisiin, konkreettisiin elementteihin. Näin voidaan tarkastella palvelun kokonaisprosessia yhtäaikaisesti asiakkaan ja tarjoajan kannalta. (Bitner ym. 2007.)

2.1.1 Asiakastytyväisyys ja asiakkaan kokema laatu

Asiakastytyväisyyden muodostavat palvelun laatuun vaikuttavat tekijät yhdessä tavaroiden laadun ja hinnan kanssa. Näin ollen asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastytyväisyys liittyvät olennaisesti toisiinsa. (Ylikoski 2001, 118.) Lisäksi asiakastytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan etukäteisodotukset peilattuna yrityksestä muodostuviin tuntemuksiin ja kokemuksiin henkilöstö-, tuote-, tukijärjestelmä- ja miljöökontakteissa. Odotukset voivat ylittyä tai alittua tai vastata ennakkokäsitystä. (Rope 2000, 537.) Asiakastytyväisyyden kokemus (kuvio 1) liittyy myös siihen, mitä hyötyä asiakas saavuttaa. Siksi sitä voidaan pitää sekä suhteellisenä, että yksilöllisenä. Arvo muodostuu siitä, kuinka paljon asiakas kokee panostavansa tuotteen tai palvelun saamiseen verrattuna hyötyyn. (Ylikoski 1999, 153.) Asiakastytyväisyyteen vaikuttavat lisäksi tilannetekijät ja yksilötekijät, joihin organisaatio ei voi suoranaisesti vaikuttaa. Tilannetekijä on esimerkiksi asiakkaan kiire, yksilötekijöillä taas tarkoitetaan asiakkaan yksilöllisiä ominaisuuksia, kuten mieltymyksiä. (Rope & Pöllänen 1998, 165; Ylikoski 1999, 152-153.)



Kuvio 1: Asiakastytyväisyyden kokemukseen vaikuttavat tekijät. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 228)

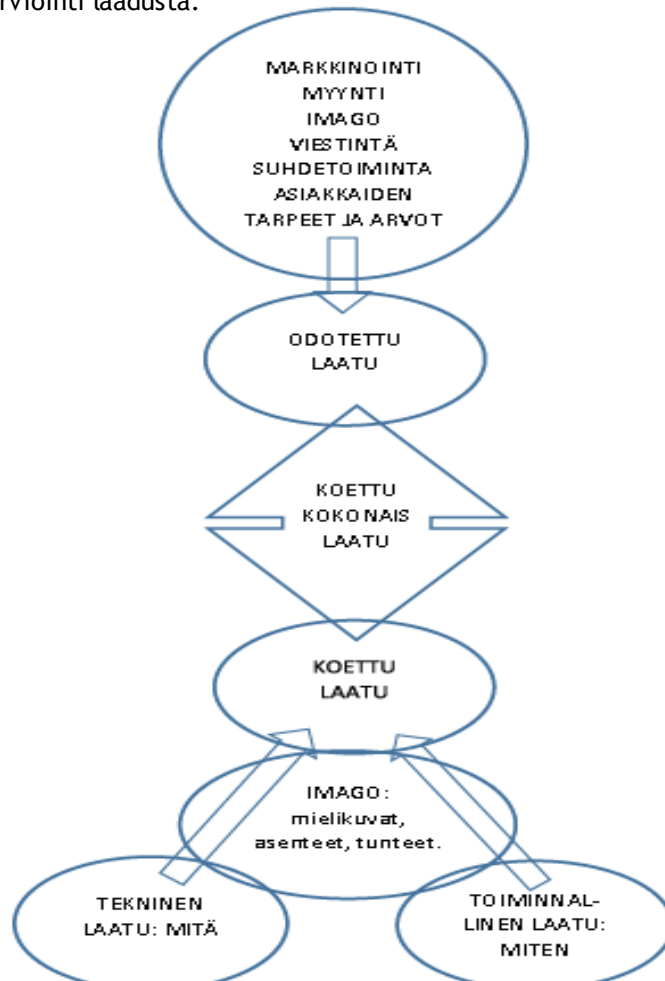
Voidaan siis todeta, että asiakastyytyväisyys koostuu tavaran tai palvelun laadusta, hinnasta, asiakkaan kokemuksista ja odotuksista, yksilöllisistä ja tilannesidonnaisista tekijöistä. Lahtinen ja Isoviita (2001) toteavat, että kuluttajat kokevat tyytyväisyyden eri tavoin. Se voi olla tyytymättömyyttä eri palvelutilanteissa tai kokonaisvaltaisesti. Kokonaistyytyväisyys muodostuu yleisten kokemusten pohjalta. Tapahtumakohtainen tyytymättömyys muodostuu tietyn palvelutilanteen yksittäisten tekijöiden pohjalta. Tapahtumakohtainen tyytyväisyys johtaa siihen, että asiakas käyttää uudestaan yrityksen palveluita, eikä viimeisin tapahtuma vaikuta kokonaisuuteen. Jos kokonaisvaltainen tyytyväisyys on heikko, viimeisin tapahtuma vaikuttaa eniten uusin ostopäätöksiin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 85.) Grönroos (2010, 120) tuo esille, että tyytyväisyyden aste puolestaan määrittelee asiakkaan myönteisen asennoitumisen yritystä kohtaan, joka ilmenee uusintaostoina tai suositteluinä. Tyytyväisyys tai tyytymättömyys laatua kohtaan muodostuu vasta palvelun laadusta tehtyjen havaintojen ja kokemusten jälkeen. Ropen (2000, 548) tuo tyytyväisyydestä esille mielenkiintoisen seikan. Hänen mukaansa tyytyväiset asiakkaat eivät välttämättä ilmaise palveluodotuksiin vastaamista. Hankalaa on se, että myöskään palveluun tyytymätön ei vaivaudu antamaan palautetta yritykselle, mutta usein vaihtaa palvelun tarjoajaa tai kertoo negatiivista palautetta eteenpäin. Vasta erittäin tyytymätön asiakas valittaa ja antaa palautetta.

Edellisten lähteiden valossa asiakastyytyväisyyden käsite kytkeytyy eri tavoin palvelun laadullisiin ominaisuuksiin, jota määrittää yksilön moninainen kokemusmaailma yksilö- ja tilannetekijöistä riippuen. Näin ollen asiakastyytyväisyyden määrittämä laatu ei aina vastaa yrityksen omaa käsitystä laadusta, vaan todellisuus löytyy näiden näkemysten välimaastosta. Asiakas saattaa kokea kokonaistyytyväisyyttä vaikka olisikin keskimääräistä tyytymättömämpi yksittäiseen palvelun osaan tai tapahtumaan. Tässä yhteydessä on siis tarkasteltava myös laadun käsitettä.

Laadun määritelmä on moniulotteinen. Parasuraman, Zeithaml ja Berry (1985) ovat erottaneet palvelun laadusta kymmenen osatekijää: luotettavuus, myötämielisyys, ammattitaito, saavutettavuus, huomaavaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen ja aineelliset asiat. Laadun muita määritelmiä ovat sopivuus tarkoitukseen (Juran), asiakkaan nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämistä (Deming), vaatimusten vastaavuutta (Crosby) ja toiminnan laatu muuttuvissa olosuhteissa (Silén). (Silén 2001.) Lillrankin (1998) jaottelun mukaan laatu voi olla tuotanto-, suunnittelu-, asiakas- tai ympäristökeskeistä. Näistä asiakaskeskeinen laatu määrittyy sen mukaan miten hyvin se vastaa asiakkaan tarpeita. Lecklin ja Laine (2009, 15) listaavat tunnettuja laadun määritelmiä seuraavasti. ”Laatu on käyttötarkoitukseen sopivuutta” (Joseph M. Juran), ”laatu on kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet” (George D. Edwards) ja ”laatu tuo tyytyväisyyttä ja rahaa” (Mikel Harry)”. Garvin (1984) lähestyi laadun käsitettä viidestä näkökulmasta: kokemuspohjaisesti, tuotepohjaisesti, käyttäjälähtöisesti, tuotantolähtöisesti ja arvolähtöisesti. (Laaksonen & Laaksonen

2001.) Laadulla siis tarkoitetaan monenlaisia merkityksiä riippuen yhteydestä, se merkitsee erilaisia asioita myös eri yksilöille - laatuarvostuksia. Se on erinomaisuutta, virheettömyyttä, tasalaatuisuutta, varmuutta tai muuta määritelmää ilmiön olemukselle.

Grönroos (2009) puolestaan erottaa kaksi laadun ulottuvuutta: teknisen laadun, joka osoittaa mitä asiakas saa ja toiminnallisen laadun, joka liittyy siihen miten asiakas sen saa. Näihin tekijöihin vaikuttaa lisäksi yrityksen imago, joka värittää asiakkaan kokemusta laadusta. Edelleen palvelun laadun kokemusta laajennettu koetun kokonaislaadun malliin, joka muodostuu laadun kokemuksen ja odotusten vastaavuudesta. Asiakkaan odotukset ovat siis merkittävä tekijä koetussa kokonaislaadussa. (Kuvio 2) Kokonaislaatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaiden odotuksia eli odotettua laatua. Epärealististen odotuksien rinnalla, koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin joillain mittareilla hyvä. Odotettu laatuun vaikuttavat markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä, yrityksen imago ja asiakkaan tarpeet. Jotta laatu kokemus olisi hyvä, on asiakkaan voitava lunastaa vähintään odotettu laadun taso. (Grönroos 2010, 103- 105.) Käyttäjälähtöisesti laatu voidaan määritellä asiakkaan kokemusten kautta (customer perceived quality). Tarkastelutapa lähestyy laadun ulottuvuuksia asiakkaan kokemusmaailmasta käsin (Rasila & Nenonen 2007.) Myös Grönroos (2010, 100) toteaa, että laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan ja se olisi määriteltävä samalla tavoin kuin asiakkaat sen määrittelevät. Näin ajateltuna koettu laatu on sen kohteen kuluttajan subjektiivinen arviointi laadusta.



Kuvio 2: Koettu kokonaislaatu Grönroosin (2009, 105) mallia mukailien.

Pesosen (2007, 35) mukaan laaduna pidetään palvelun käyttäjän kannalta jotakin siihen liittyvää hyvää. Laaduksi voidaan määritellä yksittäisiä ominaisuuksia, mutta kokonaislaatu muodostuu kaikista niistä ominaisuuksista ja piirteistä, joita tuotteella tai palvelulla on ja jotka täyttävät asiakkaan odotuksia, vaatimuksia ja tarpeita. Siten se on vaatimuksenmukaisuutta. Pesonen (2007) korostaa, että asiakkaan odotukset saattavat olla myös tiedostamattomia, jolloin palvelun tekijän olisikin tiedettävä ne itse asiakasta paremmin. Lisäksi palvelun laadun määrittelyä hankaloittaa palvelukokonaisuuden eri vaiheiden osuus laatukokemuksesta palvelupolun eri vaiheissa. Asiakas kokee palvelun erilaisissa kanavissa ja tapahtumissa. Näitä voidaan kutsua totuuden hetkiksi, joissa palvelun kohde ja tekijä kohtaavat, hetkiksi joissa syntyy palvelu tai palvelutuote. Kokemukseen liittyvät asiakkaan havainnot ja kokemus palveluorganisaation henkilöstöstä ja toiminnasta. Totuuden hetkeen vaikuttaa ja kytkeytyy hetkessä käsillä olevien osatekijöiden lisäksi palveluun liittyvä taustatyö, jota asiakas ei näe eikä kohtaakaan. Tyypillistä kokemukselle on tapahtuman ainutkertaisuus. (Pesonen 2007, 26.) Esimerkiksi koulutustapahtuman osat tuottavat riittävää laatua, mutta opiskelijalle on haasteellista saada autonsa parkkiin tullessaan kouluun. Koulutuspalveluun suoraan kytkeytyviä asiakkaan kokemuksen vaatimuksia puolestaan korottaa se, että asiakas luottaa saavansa hänelle parhaan ratkaisun.

Karkkilan (2008, 2014) mukaan valintoja tehdessään ihminen punnitsee hankinnan, valinnan ja eri vaihtoehtojen paremmuutta arvioimalla, mitä hän uskoo saavansa uhrauksiin nähden. Tätä subjektiivista kokemusta kutsutaan arvokokemukseksi, jota voidaan ilmaista myös käsitteellä ”hinta-laatu-suhde”. Laatu tarkoittaa asiakkaan kokemaa saamista ja hinta kuvaa koettuja uhrauksia. Saaminen muodostuu kolmesta tekijäryhmästä; substanssista, maineesta ja vuorovaikutuksesta: Substanssi-arvoja ovat ominaisuudet, käytettävyys, helppous. Vastaa kysymykseen MITÄ? Maine-arvo edustaa mielikuvia ja riskin minimointia. Vastaa kysymykseen KUKA JA KENELTÄ? Vuorovaikutus-arvo edustaa sitä, miten asiakas saa tietoa ja mitä tietoa. Vastaa kysymykseen MITEN? Kuluttaja pohtii kaikkia saamisen osa-alueita tunteella, sosiaalisella, toiminnallisella ja taloudellisella tasoilla. Myös uhraukset koostuvat vastaavista osa-alueista. (Karkkila 2008, 2014).

Uhrausten vastapuolella on hyödyt, joista Grönroos (2009) toteaa, että asiakkaat ostavat tuotteiden ja palveluiden tuottamia hyötyjä. Kaikista hyödyistä yhdessä koostuvat tarjoomat, jotka ovat asiakkaille palveluja, joista he saavat palvelun tuoman arvon. Asiakkaiden sama arvo muodostuu palvelusta, jonka he kokevat tarjooman heille tuottavan eli kunkin asiakkaan arvontuotantoprosesseissa. Asiakkaat etsivät kokonaisratkaisuja tai paketteja, jotka tuottavat arvoa heidän toimintoihinsa. Pääpaino tulisi olla tuotteiden sijaan asiakkaiden arvontuotantoprosesseissa. Palvelu on ratkaisu asiakkaan ongelmaan. Asiakkaan vaikuttavat prosessin etenemiseen ja sen lopputulokseen osallistuessaan sen tapahtumakulkuun ja samalla siihen,

miten muut asiakkaat kokevat palvelun ja sen laatutekijöitä. (Grönroosin 2009, 25.) Löytänä ja Korhioikoski (2014, 18) määrittelevät asiakkaalle luotavan arvon muodot jakautuvan neljään tyyppiin: taloudellisiin, emotionaalisiin, toiminnallisiin ja symbolisiin arvoihin. Nämä mahdollistuvat jossain määrin kaikissa palveluissa ja tuotteissa, mutta nykyisin emotionaaliset arvot ovat tärkeimpiä koska muiden arvojen luominen kilpailussa on yhä vaikeampaa.

Grönroos (2010, 121) määrittelee teorioiden ja tutkimusten pohjalta seitsemän hyväksi koetun palvelun laadun kriteeriä (Taulukko 1), jotka liittyvät lopputulokseen eli tekniseen laatuulottuvuuteen sekä prosessiin eli toiminnallisen laadun ulottuvuuksiin ja imagoon. Kriteerien tärkeys ja vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. Lisäksi koettua laatua on tarkasteltava asiakkaan jatkuvasti kehittyvän laatukokemuksesta kautta. Tässä opinnäytteessä Grönroosin kriteerejä ja laatu-ulottuvuuksia (Taulukko 1) peilataan tutkimuksen tuloksissa asiakkaiden ilmaisemiin kokemuksiin ja merkityksiin laatu-palautteesta (Taulukko 8).

| KRITEERIT | LAATU-ULOTTUVUUS |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Ammattimaisuus ja taidot: Asiakkaat ymmärtävät, että palvelun tarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun. | TEKNINEN ELI LOPPUTULOSULOTTUVUUS |
| Asenteet ja käyttäytyminen: Asiakkaat tuntevat, että kontaktihenkilöstö kiinnittää heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti. | TOIMINNALLINEN ELI PROSESSIULOTTUVUUS |
| Saavutettavuus ja joustavuus: Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti | TOIMINNALLINEN ELI PROSESSIULOTTUVUUS |
| Luotettavuus: Asiakkaat, tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan. | TOIMINNALLINEN ELI PROSESSIULOTTUVUUS |
| Palvelun normalisointi: Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, toimenpiteisiin ryhdytään heti pitääkseen tilanne hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun. | TOIMINNALLINEN ELI PROSESSIULOTTUVUUS |
| Palvelumaisema: Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelu palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta. | TOIMINNALLINEN ELI PROSESSIULOTTUVUUS |
| Maine ja uskottavuus: Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä. | IMAGOTEKIJÄT |

Taulukko 1: Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä ja laatu-ulottuvuudet Grönroosin (2009) mukaan

2.1.2 Asiakslähtöinen palvelun laadun kehittäminen

Tässä opinnäytteessä käsiteltävä näkökulma on koulutuspalvelun asiakkaiden laatukokemusten kautta tarkastella laadun kehittämisen osa-alueita. Siksi on syytä määritellä lyhyesti myös palvelua ja asiantuntijapalvelua laadun kehittämisen taustalla. Koulutukseen liittyy on kaikki palvelualan ominaisuudet, mutta koulutus on ainutlaatuinen siinä mielessä, että siinä ilmenevät hallinnon autonomia, kilpailu ja keskittyminen useisiin luokka- asiakas- ja sidosryhmiin (Ibrahim, Rahman ja Yasin 2014). Palvelun laadun kehittämiseen liittyy sen arviointi, jota tässä tarkastellaan asiakkaan tyytyväisyyden sekä organisaation prosessien laadun kautta.

Palvelu voidaan määritellä eri tavoin. Grönroosin (2003, 77) määritelmän mukaan palveluja voidaan ostaa ja myydä, mutta ne eivät ole konkreettisia vaan erilaisia toiminnoista koostuvia prosesseja. Niille on ominaista tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus ja asiakkaan osallistuminen tuotantoprosessiin. Palveluun sisältyy kohtaamisia ja arvon vaihtoa, sen käyttäjä ja tuottajan toimiessa asiakassuhteessa. (Grönroos 2003, 78-81.) Asiakkaat osallistuvat palvelun vaatimusten määrittelyyn ja vaikuttavat näin palvelun tuottamiseen ja edelleen kehittämiseen. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40-41.)

Palvelun luonteesta voidaan erottaa kolme keskeistä elementtiä. Ensimmäiseksi palvelutuote ei ole fyysinen kokonaisuus vaan asiakas muodostaa käsityksen palvelutuotteesta kokonaisprosessin kautta. Toiseksi etenkin työvoimavaltaisilla aloilla palvelutuote on erittäin heterogeeninen, koska sen toimittaja sekä asiakas vaihtelevat päivittäin ja kolmanneksi palveluiden tuotanto ja kulutus tapahtuvat usein samanaikaisesti ja asiakkaan osallistuminen palvelutuotekokemukseen voi olla liiketoiminnallisestikin kriittinen tekijä. (Parasuraman ym. 1985, 42.) Esimerkiksi kampaamopalveluissa asiakkaan tahtotilan selvittäminen on kriittinen palvelutuotteen laadun kokemiseen. Koulutuspalvelujen tuottamisessa saman toimitusprosessin kokemus ja laadun arviointi voivat vaihdella johtuen esim. henkilökemioista. Toisaalta esimerkiksi on koulutuspäivä, jossa kouluttajan kyky aistia ryhmän dynamiikka ja varioida koulutustuote on keskeistä hyvälle asiakaskokemukselle.

Asiantuntijapalvelut ovat tyypillisesti aineetonta tietopääomaa, jonka avulla tuotetaan asiakkaalle lisäarvona esimerkiksi ohjeita, neuvoja, prosesseja tai suunnitelmia. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.) Yksityiset yritykset ja julkiset organisaatiot tuottavat ja markkinoivat asiantuntijapalveluita, muiden muassa koulutus- ja tutkimusyrietykset ovat tyypillisiä asiantuntijapalveluja tarjoavia asiantuntijaorganisaatioita. Asiantuntijapalvelun valintaan vaikuttaa sen tunnettuus ja imago sekä tarjottavan palvelun laatu ja hinta. (Vahvaselkä 2004, 41-42.) Koulutusalan osaaminen ja palvelutuotteet ovat niin kutsuttuja asiantuntijapalveluja tai tietointensiivisiä palveluja. Koulutus palveluna on aineeton ja siitä jää yksilölle henkilökohtaista pääomaa osaamisen, tietojen ja taitojen muodossa. Osaamisen kasvaessa koulutuspalvelun hyöty siirtyy yhteiskunnalliseksi pääomaksi. (OKM, Koulutusvientistrategia 2010, 24.) Asian-

tuntijan tuote on usein jokin asiakkaan saama hyöty, kuten asiantuntijan ajattelun tuoma ratkaisu. Se koostuu työsuoritusten sarjasta: taustatyöstä, työstä asiakkaan kanssa sekä tapahtumien ketjusta, jonka muodostavat asiakas ja eri asiantuntijat. Lopputuote on useiden toimijoiden aikaansaama kokonaispalvelu, johon liittyy näkymättömiä elementtejä. Poikkeamat tapahtumissa saattavat aiheuttaa asiakastytymättömyyttä esimerkiksi opiskelijoille suunnattu viestintä, tiedottaminen, menetelmien soveltuvuus, vuorovaikutustavat. (Pesonen 2007.)

Lillrank (1998) määritteli, että laatua voidaan tarkastella laadun arvioinnin kohteena olevan määrittelijän mukaan, kuten valmistus, suunnittelu, asiakas ja ympäristö. Lillrankin lajittelu voidaan laajentaa laadun käsitteeseen liittyvillä elementeillä Lecklinin ja Laineen (2009) mukaan: teknisiä elementtejä, kyvykkyyttä, signaaleja, sosiaalisia elementtejä ja paradokseja. Palvelun laadun kehittämisen yhteydessä edellisistä kiinnostavimmaksi nousee kyvykkyyden elementti, joka sisältää oikeiden asioiden tekemisen, joustavuuden muutosten äärellä, uusiutuvedun, toimintavarmuuden suhteessa asiakkaille annettuihin lupauksiin, ketteryden kilpailussa ja jatkuvan parantamisen taidon. Heidän mukaansa kyvykkyys on myös lisäarvon tuottamista asiakkaille palautteen ja vuorovaikutuksen avulla sekä innovaatioiden ja skenaarioiden hyödyntämistä tulevaisuuden ennakoinnissa.

Laatua käsitellään entistä monimutkaisemmin, mutta samalla sillä on enemmän annettavaa ja mahdollisuuksia kehittyä. Kehitys on tasapainoon pyrkivää uudelleenjärjestäytymistä. Prosesissa tasapaino merkitsee pysymistä valvontarajojen sisällä ja organisaatiossa tasapainoista kehittämistä ja kilpailukykyä. Laatu organisaation kulttuurissa, menettelyohjeissa, johtamisessa, rakenteissa ja resursseissa johtaa laadukkaisiin prosesseihin, kun puolestaan prosessin laatua tarkastellaan toiminnan ja asiakassuhteen ominaisuuksina. Laadukkaista prosesseista seuraavat tarkoitukselliset tulokset, kuten taloudellisuus ja vaikuttavuus. (Laatuakatemia 2010.) Laadun kehittämistyö kohdistuu prosessien toimivuuden varmistamiseen joten laadun kehittäminen kytkeytyy oleellisesti prosessien hallintaan (Pesonen 2007).

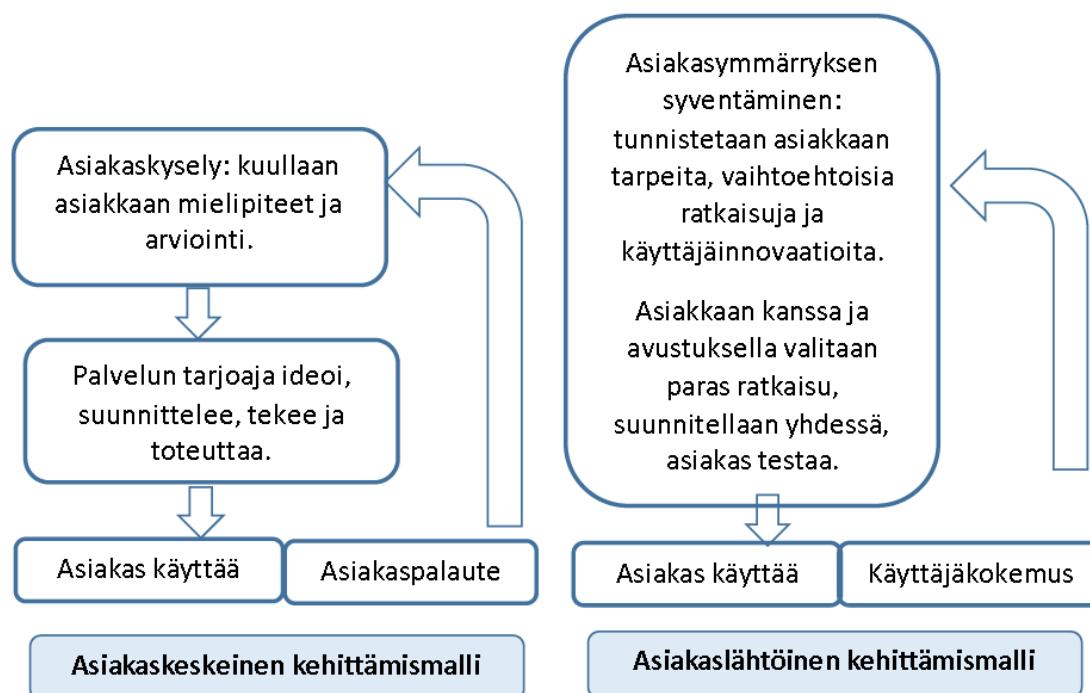
Kuten aikaisemmin todettiin, asiakastytyväisyyttä voidaan tarkastella asiakassuhteen eri vaiheissa asiakkaalle merkityksellisten tekijöiden näkökulmasta (Korpi 2004). Pesosen (2007) mukaan laadun kehittäminen on positiivista toiminnan kehittämistä, joka tähtää kaikkien osapuolien tyytyväisyyteen. Erottuakseen joukosta ja saadakseen uusia asiakkaita, yrityksen on tarjottava laadukkaita palveluja. Tästä syystä palvelun laatu on merkittävä kilpailukeino. Asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua, siksi asiakastytyväisyyden ylläpitäminen ja lisääminen on yrityksen elinehto. Tämä johtaa jatkuvaan palvelujen kehittämiseen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Ylikoski 2001, 117.) Grönroosin (2009) mukaan laadun kehittämisessä tulisi huomioida asiakkaan odotuksien ja kokemusten välimaasto. Tämä tarkoittanee samaa, mitä Ylikoski (2001, 118) toteaa: ”Asiakas on laadun tulkitsija, vain asiakas voi kertoa vastaako tuotteet tai palvelut hänen odotuksiaan” (Ylikoski 2001, 118). Lecklinin (2002, 117) mukaan asiakastytyväisyys onkin laadun kehittämisen ehdoton painopistealue ja asiakaslähtöisyys laadun tekijänä tarkoittaa sitä, että asiakkaan odotukset ja tarpeet on otettu huomioon pal-

velun kokonaisuudessa ja eri vaiheissa. Edellisen lisäksi asiakas voi vaikuttaa kehittämiseen ja arvioida palvelun tarjoajan onnistumista edellisissä. Voidaan siis ajatella, että asiakastytyväisyys on siten indikaattori organisaation tavoitteiden saavuttamisen onnistumiselle ja laadulle. Palvelujen laatua seurataankin usein epäsuorasti mittaamalla asiakastytyväisyyttä, jonka osoittama riittävä tyytymättömyys palvelussa aiheuttaa tarpeen kehittää palvelua tältä osin (Laatuakatemia 2010).

Ropen ja Pölläsen (1998) mukaan asiakastytyväisyyslaatukäsite tuottaa asiakkaalle tyytyväisyyden tunteen yrityksen toiminnan tuottamista kokemuksista ja kattaa kaikki osa-alueet, joissa asiakastytyväisyys muodostuu. He määrittelevät, että asiakastytyväisyysperusteisessa laadussa on oleellista keskittyminen toiminnan laatulementteihin, jolla on tosiasiallista merkitystä asiakastytyväisyyden varmistamisessa. Tämä puolestaan edellyttää luotettavia jatkuvasta seurannasta johdettuja mittareita. Asiakastytyväisyysperusteinen laatujohtaminen pyrkii jatkuvaan asiakastytyväisyyden varmistamiseen.

Asiakaskeskeisen palveluliiketoiminnan kehittämisessä oleellista on loppukäyttäjän arvonnun mekaniismien ymmärtäminen. Koko ketjun tarpeet ja tavoitteet ovat analyysin kohteena. Huomiota tulisi kiinnittää siihen, mitä tuotteella saadaan aikaiseksi. (Arantola ja Simonen 2009.) Tärkein laadun kehittämisen tavoite on asiakastytyväisyyden saavuttaminen, toinen hyvä syy on henkilöstön tyytyväisyyden lisääminen. Henkilöstön tyytyväisyys on erityisen tärkeää asiantuntijaorganisaatioille, joissa ihmiset tekevät parhaansa vain ollessaan tyytyväisiä olosuhteisiin ja organisaation toimintaan. (Pesonen 2007, 15,16.) Aarnikoivu (2005) korostaa, että asiakaslähtöiseen toimintaan tulee sitouttaa koko henkilökunta. Erityisesti asiakasrajapinnassa toimivilla on vaikutusta asiakastytyväisyyteen. He ovat yrityksen palveluiden ja tuotteiden asiantuntijoita. Silénin (2001) mukaan laadun käsite tulisikin kytkeytyä kaikkeen yrityksen toimintaan. Mikäli laatu- ja asiakaskeskeinen ajattelu- ja toimintatapa on juurtunut syväälle organisaatiokulttuuriin, voidaan puhua laatukulttuurista. Se tarkoittaa että toiminnan laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys ovat toimintaa ohjaavat keskeiset arvot.

Miten sitten toimintaa kehitetään kohti asiakastytyväisyyttä? Asiakaskeskeisen kehittämisen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet, joita halutaan selvittää ja pyritään hyödyntämään. Asiakaslähtöisessä kehittämismallissa asiakas on mukana suunnitteluprosessissa. Asiakkaan tarpeiden kuvaamisen lisäksi hyödynnetään hänen tietämystä ja panosta sopivan ratkaisun löytämisessä. (Kuvio 3) (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012 ja Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011.)



Kuvio 3: Asiakaslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen ero (Mukaillen Virtanen ym 2011.)

Miten asiakaslähtöisyys sitten toteutuu julkisissa palveluissa? Toikon (2012) mukaan moderni palvelunäkemyks korostaa entistä vahvempaa asiakaslähtöisyyttä. Tämä ilmenee siten, että julkisissa palveluissa on alettu puhua asiakkaista kokemusasiantuntijoina, jotka osallistuvat aktiivisesti palveluiden kehittämiseen. Nurmen (1998) mukaan julkisten ja yksityisten palveluiden asiakaslähtöisen toiminnan ja kehittämismotivaation erona on, että julkisista palveluista asiakkaiden maksama hinta ei kata koko palvelun hintaa. Yksityispuolella asiakas valitsee palveluntarjoajan, joka kannustaa yrityksiä asiakaslähtöisempään toimintaan. Julkisen sektorin palveluntarjoajaa sitovat säädökset ja toimivaltarajat, mutta joustavuus on mahdollista aukioloajoissa, itsepalvelussa, sähköisissä palveluissa tai maksullisina lisäpalveluina. Julkisten palvelujen tuottajat ovatkin tilanteessa, jossa vanhoja toimintatapoja on uudistettava. Hän pitää laatulupauksia tai palvelusitoumuksia konkreettisina ilmentyminä kansalaiskeskeisemmästä ja asiakaslähtöisemmästä julkisten palvelujen laadun kehittämistyöstä. Näiden avulla myös toiminnan tehokkuuden ja taloudellisuuden odotetaan paranevan, kun tavoitteena on lisätä hallinnon läpinäkyvyyttä, asiakkaiden osallisuutta, palveluiden saatavuutta ja kykyä vastata asiakkaiden tarpeisiin. Palvelusitoumuksiin liittyy keskeinen ajatus siitä, että asiakkaiden näkökulma on toiminnassa ensisijainen. Laatulupauksiin liittyy oleellisesti asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi, jonka avulla lupauksen toteutumista voidaan seurata. Näin palveluiden laadun arviointi annetaankin uudella tavalla asiakkaiden arvioitavaksi vertaamalla annettuja lupauksia palveluiden laatuun. Asiakkaiden näkemysten esiintuomiseksi on luotava tehokkaat palautekanavat. (Nurmi 1998, 20-28.)

Suomessa julkisten palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa asiakkaita on vielä hyödynnetty vähäisesti verrattuna kaupallisiin palveluihin ja muihin Euroopan maihin. Asiakaslähtöisyys palvelun laadun kehittämisessä lähtee ajatuksesta, että asiakkailla on enemmän tietoa kuin ammattilaisilla. Siten kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa tuottaa paremmin asiakkaan tarpeita vastaavia palveluja ja säästää resursseja, kun ne voidaan kohdistaa oikein. Asiakkaan aktiivisempi rooli ei tarkoita, että palvelutarjoajalla ja ammattilaisen asiantuntemuksella olisi vähemmän merkitystä, vaan asiakastietoon ja asiakkaiden rooliin palveluiden kehittämisessä omaksutaan uusi lähestymistapa, joka edellyttää aitoa vuorovaikutusta ja osallistumista. Osallistuminen voi olla palautteen antamista, julkista keskustelua, yhteistapahtumia tai kehittämistä. (Larjovuori ym. 2012.) Toikon (2012) mukaan osallistamista ja osallistumista voidaan tarkastella eri tavalla. Palvelunkäyttäjien osallistuminen korostaa kollektiivista toimintatapaa ja sen ulottuvuudet voidaan määritellä yhteyden vahvuudella päätöksentekoon nähden. Mielipiteiden ja näkemysten esittäminen edellyttää asiakkaan osallistumista, mutta osallisuus ei useinkaan vaikuta suoraan tai välittömästi. Yhteistyö ammattilaisten kanssa merkitsee jo vahvempaa osallistumista. (Toikko 2012.) Osallistumisessa on aina kyse vaikuttamisesta, vaikka sillä ei tarkoitettaisikaan varsinaista päätöksentekoa. Aito osallistuminen kuitenkin tarkoittaa mahdollisuutta asioiden muuttamiseen. Asiakkaiden palaute voi vaikuttaa palveluihin muutoksia ja parannuksina. Asiakkaiden mukanaolon organisaation toiminnassa, työryhmissä ja foorumeilla, on todettu vaikuttavan myös epäsuorasti muokkaamalla organisaatiokulttuuria asiakaslähtöisemmäksi. Osallistumisen menetelmä on väline tai tapa auttaa ihmisiä kertomaan näkemyksensä, keskustelemaan keskenään tai yhdessä. Osallistumisen menetelmien ei tarvitse olla monimutkaisia. Palautelaatikko on perinteinen tapa ja ääripäässä pitkät asiakasfoorumit tai raadit. Asiakkaiden osallistumista voidaan jäsentää osallisuuden asteen ja syvällisyyden perusteella: informaatio-osallisuus (saa tai antaa tietoa), konsultointi (mielipide palvelusta), osallistuminen kehittämiseen ja suunnitteluun tai osallistuminen palveluiden tuottamiseen (itsepalvelu, vapaaehtoistyö, vertaistuki). Organisaatiossa on kuitenkin hyvä miettiä mitkä keinot sopivat asiakkaiden osallisuuteen ja miten saatu tieto kytketään osaksi toimintaa ja kehittämistä. Uudenlainen vuoropuhelu asiakkaiden kanssa voi tuntua haasteelliselta, mutta on rikastava tekijä. (Larjovuori ym. 2012.) Voidaan todeta, että asiakkaiden mielipiteen kuunteleminen ja huomioon ottaminen esimerkiksi palvelun laadun arvioimiseksi mahdollistuu asiakkaiden osallistumisella. Osallistaminen on vahvempaa yhteistyökumppanuutta, jossa asiakkaalla on suurempi vaikuttamisen mahdollisuus siihen millaiseksi palvelu muodostuu.

Osallistumisen vaikutukset eivät ole yleensä havaittavissa välittömästi, sillä erityisesti julkisen sektorin tahoilla muutoksia tapahtuu hitaasti ja asiakas saattaa kokea, ettei hänellä ole ollut todellista vaikuttamisen mahdollisuutta osallistumisesta huolimatta. Toisaalta asiakkaiden osallisuus voi vaikuttaa yllättäviin tai useisiin eri asioihin. Useissa lähteissä korostetaan palautteen merkitystä. Larjovuori ym. (2012) toteavat, että osallistumisen prosessin keskeinen osa on palautteen antaminen, siten että osallistumisesta vastaavan tahon tulisi kertoa

osallistujille eritellysti ja ajallaan miten, missä yhteydessä ja kenen toimesta osallistujien antamaan palautetta on käsitelty ja hyödynnetty, onko palaute johtanut muutoksiin palveluis- sa tai muissa käytännöissä ja millaisiin. On tärkeää kertoa, mitä on tarkoitus tehdä jatkossa ja kuka vastaa, myös mahdollisista ongelmista ja vaikutusten ajanjaksoista on tarpeen kertoa.

Haasteita kehittämisessä ovat kontrolloimattomat tekijät, kuten yhteiskunnalliset muutokset. Ylipäättään palvelun laadun arvioinnissa on vaikeaa varmasti tietää vastaako tarjottu palvelu sitä mitä asiakkaille on luvattu. Lisäksi asiakkaat voivat vaikuttaa muiden asiakkaiden koke- mukseen palvelusta. Henkilökunnan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa voi olla vaihteluja tai henkilökemiavaikutteita. Muita haasteita ovat keskittämisen vaikeus, tehokkuus, inventointi, kysynnän ennakointi, huonolaatuisen palvelun korjaaminen tai hyvitys. Asiakaslähtöiselle tai - keskeiselle laadun kehittämiselle ilmiselvä haaste on saada riittävästi aitoa asiakasnäkökul- maa mukaan kehittämistyöhön ja sen tavoitteisiin. Ongelmana voi olla, ettei kehittämistyölle saada luotua tarpeeksi merkityksiä asiakkaiden sitouttamiseksi kehittämiseen. Tämä tarkoit- taa myös organisaation kykyä luoda merkityksiä sisäisille asiakkailleen. Asiakaskeskeistä asen- netta ei voi sanella, sen tulee syntyä tahdosta, joka syntyy asian tärkeyden ymmärryksestä ja kollektiivisesta suunnasta tavoitteita kohti. Todellinen ongelma voi piillä siten myös organi- saation omassa asenneilmapiirissä. Kun tarkastellaan teorioita koetusta palvelun laadusta ja asiakastyytyväisyyslaadun käsitteistä, voidaan huomata näiden kahden ilmiön välillä samaan lopputulokseen johtavat elementit. Yhteistä on se, että kyseessä on asiakaskeskeinen lähes- tymistapa. Molemmille näkökulmille on oleellista asiakkaan arvonluontiprosessi sekä koke- musmaailma. Molempiin kytkeytyy ajatus organisaation prosessien kytkemisestä kokonaisval- taisesti asiakassuhteeseen. Voidaan siis todeta, että asiakaslähtöisyyden on oltava yhteydessä yrityksen prosesseihin. Laatu määrittää asiakkaan kokemusmaailma. Yhdistäessä nämä käsi- tykset voidaan todeta, että palvelun laadun kehittämisessä on kyse siitä, että palvelun tuot- taja etsii tietoa asiakkaidensa kokemusilmiöistä, tuottaa niistä itselleen asiakasymmärrystä. Tältä ymmärryksen pohjalta palvelua voidaan kehittää entistä paremmin asiakkaan laatuksi- tystä vastaavaksi.

2.2 Laadunhallintajärjestelmä

Organisaation ja liiketoiminnan näkökulmasta laatu merkitsee asiakaslähtöisiä valintoja, suunnitelman mukaista toimintaa ja aiottuja tuloksia. Laatu on toimintaedellytysten, toimin- nan, perustehtävän ja strategia mukaisuutta eli lupauksen mukaisuutta. (Laatuakatemia 2010.) Laadunhallinnalla (quality management) tarkoitetaan laatu- järjestelmien laatimiseen, kehittämiseen ja arviointiin liittyvää työtä. Koulutuksen laatuun liitetään käsite laadunvar- mistus (quality assurance), joka liittyy prosessien, järjestelmien ja menetelmien laadukkuu- den kriteereihin. (Vopla, laatu- käsitteistöä 2007.) Organisaation laadunhallintajärjestelmä on toiminnan johtamisen ja laadunhallinnan työkalu. Yrityksen laatu- politiikka on asiakkaille, omalle organisaatiolle ja sidosryhmille annettu ilmaus yrityksen johdon tahdosta laadun suh-

teen. Laadunhallintajärjestelmän tarkoitus on antaa asiakkaille luottamusta yrityksen toiminnan hyvästä hoitamisesta. (Pesonen 2007, 91.) Toisaalta laatujärjestelmän tarkoitus on turvata prosessien tarkoituksenmukainen toiminta ja varmistaa, että tuotteet ja palvelut vastaavat asiakkaan tarpeita ja mielikuvia. Järjestelmän tulee myös huomioida taloudelliset arvot ja markkina-aseman vahventaminen. Laatujärjestelmien toiminta perustuu laatuajatteluun, jossa on nähtävissä laadun varmistamisen (kontrolli) ja laadun jatkuvan kehittämisen suuntaukset. (Karjalainen 2004.)

Organisaatio päättää itse laadunhallintajärjestelmästä ja laatunsa kannalta tärkeät seikat, tarkkuuden ja toimintatavat tai ottaa käyttöön muualla kehitettyjä systeemejä tai hyödyntää niiden osia. Laadunhallintajärjestelmä on systeemi, johon on sisällytetty erilaisia keinoja saada aikaan haluttu lopputulos. Laadun vaatimus kuitenkin motivoituu pohtimalla ketä yritys haluaa palvella ja mitä asiakas haluaa? Laatutyölle on lähtökohtana toiminnan arviointi, mittaaminen ja palautteiden hankkiminen. Palautejärjestelmä sisältyy organisaation laatujärjestelmän kokonaisuuteen, joka kattaa keskeiset prosessit ja liittyy siten kaikkeen toimintaan. Laadun kehittäminen on positiivista toiminnan kehittämistä, joka tähtää kaikkien osapuolien tyytyväisyyteen. (Pesonen 2007, 17,39.) Lecklinin (2002, 35) mukaan laadunhallintajärjestelmän laajuuteen vaikuttaa organisaation koko, toimintatapa, prosessien monimuotoisuus ja keskinäiset vuorovaikutukset sekä henkilöstön pätevyys. Sen sijaan sen tarpeellisuus ei liity yrityksen kokoon. Laatujärjestelmän on tarkoitus helpottaa toiminnan johtamista, suunnittelua, toteuttamista ja valvontaa. Se pakottaa määrittämään ja systematisoimaan toiminnan keskeiset prosessit. Lecklin (2002) kuvaa laadunhallintajärjestelmässä tunnistettavia oleellisia osia, jotka kytkeytyvät keskeisesti prosesseihin.

- tarvittavat prosessit ja niiden keskinäinen järjestys sekä vuorovaikutus
- prosessien toiminnan ohjaus
- resurssien ja informaation saatavuus
- prosessien seuraaminen, mittaaminen ja analysointi
- tulosten saavuttamisen ja prosessien jatkuvan parantamisen edellyttämät toimenpiteet

Prosessimaista toimintamallia on mahdollista kehittää PDCA -menettelyllä (Deming) (Kuvio 6), jossa jatkuva parantaminen alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen. Edellytyksenä on, että organisaatio tunnistaa prosessit, määrittelee ja kuvaa ne, määrittelee kriteerit ja resurssit prosessien toiminnalle, seuraa ja analysoi niitä ja lopulta tekee toimenpiteitä prosessien parantamiseksi. Toiminnan parantaminen edellyttää, että kaikki henkilöt tiedostavat, sisäistävät ja omaksuvat yhteisen tavoitteen. Siksi avainprosesseille tulee asettaa realistiset laatu-tavoitteet. (Pesonen 2007, 83.) Laadunhallinnan kuvauksiin sisältyy toimintaprosessien kuvauksen lisäksi toiminnan parantamisen prosessit. Toiminnan parantamisen silmukka koostuu toistuvista tapahtumista, joita arvioidaan uudelleen jokaisella kierroksella:

- toiminnasta kerätään palautetietoa
- tieto analysoidaan
- analyysin pohjalta tehdään johtopäätöksiä
- päätökset toteutetaan (Pesonen 2007.)

Eri lähteissä käytetään ilmaisua organisaation laaduntuottokyky, Lecklin ja Laine (2009) yhdistävät sen johtamisjärjestelmään ja sen toimivuuteen, jonka kiinteänä osana laadunhallintajärjestelmän tulee olla. Demingin johtamismallia pidetään yleispätevänä konseptina, johon laadunhallintajärjestelmien perusajatus pohjautuu. (Kuvio 6) Laadunhallintajärjestelmä kytetään organisaatioon soveltuvaan viitekehukseen, jollaisia ovat ISO-standardit, EFQM ja Malcolm Baldrige - mallit. (Lecklin & Laine 2009.) EFQM eli Euroopan laatupalkintomalli on yleisesti julkisella sektorilla ja koulutusalaalla käytetty viitekehys, jota voidaan hyödyntää yrityksen itsearvioinnissa osallistumatta laatupalkintokilpailuun. Tätä käsitellään kohdassa 2.3.2

2.2.1 Laatukokemuksen mittaaminen

Grönroosin (2010) mukaan ensiksi on oltava selvillä millaisena asiakkaat kokevat palvelun ominaisuuksien laadun, jonka jälkeen on mahdollista selvittää mittaamalla asiakastyytyväisyyden tasoa - ”miten tyytyväisiä asiakkaat ovat”? Laatujärjestelmän osana kuvataan mittauksen kokonaisuus, joka tähtää toiminnan parantamiseen. Siihen sisältyy asiakkaan kokemusten selvittäminen, systeemin arviointi, prosessin toimivuuden ja tuotteiden ja palveluiden vaatimusten mukaisuuden seuranta. Mittaaminen ja seuranta osoittaa prosessien kykyä saavuttaa suunniteltu tulos. Palveluissa prosessin onnistumista joudutaan usein arvioimaan epäsuorasti sen tuotoksen kautta, kuten esimerkiksi koulutusprosessissa henkilöiden kehittymisen tai oppimistulosten kautta. (Pesonen 2007.)

Laatu on havaittava, koettava ja mitattava ilmiön ominaisuus, jota voi olla enemmän tai vähemmän. Ilman kokemusta, havaintoa ja mittausta laatua ei voitaisi hallita. Palvelun laatua voidaan arvioida yhteisesti hyväksytyillä kriteereillä kun toiminnalle ja arvioinnille on luodut yhteismitalliset ja määritellyt käsitteet ja pelisäännöt eli palvelun tavoitteiden, toiminnan ja laadun kuvaukset. Näiden avulla toteutumaa ja sen tuloksia voidaan verrata odotuksiin. Laatu toteutuu useilla inhimillisen elämän tasoilla, maailmantaloudessa, yhteiskunnassa, organisaatioissa, prosesseissa; tuotanto- palveluprosessi, elämänprosessi jne. (Laatuakatemia 2010.) Koetun laadun määrittelyyn liittyy ongelmia. Laatu on abstrakti ominaisuus, joka voi edustaa useampia konkreettisia ominaisuuksia. Laatu on arvokasta kuluttajalle, kun se auttaa häntä saavuttamaan hyötyjä ja arvoja. Realistinen näkemys kuluttajan tai asiakkaan antamista merkityksisällöistä saadaan käyttämällä epäsuoraa lähestymistapaa. Pyritään paljastamaan asiakkaan ”tuotetietoisuus”, jonka jälkeen voidaan tulkita laatu määritelmiä ja laadun tärkeyttä muihin arviointikriteereihin. (Laaksonen & Laaksonen 2001.) Myös palveluissa laadun opera-

tionalisointi voi olla haasteellista. Palvelun ulkoisia havaintokohteita on helpompi mitata kuin mielensisäisiä, koska tarpeita, arvostuksia, tyytyväisyyttä tai kokemusta mitattaessa mitausepävarmuus kasvaa. Jotta palvelun laatua voidaan mitata, täytyy sen tavoitteet ja laatu sekä arvioinnin kriteerit olla kuvattua. Näin laadun toteutumista ja palvelun tulosta voidaan verrata odotuksiin. Usein palvelussa laatua tarkastellaan mittaamalla asiakastytyväisyyttä eli sitä onko palvelu vastannut odotuksia tai ylittänyt ne. Asiakkailta pyritään selvittämään, miten he havaitsevat tyytyväisyytensä tai tyytyväisyyttä, kokemuksia ja mielipiteitä mitataan arviointiasteikolla. (Laatuakatemia 2010.)

Asiakkaiden odotukset ohjaavat toimintaa, siksi organisaation on tiedettävä lakisääteisten seikkojen lisäksi asiakkaille oleelliset seikat suhteessa palveluun. Asiakastytyväisyyden selvittäminen tarkoittaa, että tiedetään asiakasryhmien odotusten ja vaatimusten täytymisen tilanne. Tätä varten kerätään palautetta ja arvioidaan omaa toimintaa ennalta määritellyllä tavalla. Seurannan on oltava jatkuvaa, jotta muutosten voimakkuuksia ja muutossuuntia (trendejä) havaitaan luotettavasti. Asiakkaat voivat osoittaa tyytyväisyytensä neutraalilla reagoinnilla, toisaalta jo pieni puute saattaa aiheuttaa myrskyn vesilasissa. Asiakkaiden odotuksia, kokemuksia voidaan selvittää erilaisilla keinoilla, kuten asiakastapaamiset, kysyminen, neuvottelut, tutkimukset, seuranta tai havainnot. Mielipiteen selvittäminen tulee olla aitoa ja todellista tilannetta kuvaavaa. (Pesonen 2007, 116.)

Asiakastytyväisyystutkimukset ovat yksi keino kartoittaa tekijöitä, joita asiakkaat kokevat positiiviseksi palvelussa. Tähän liittyy myös kokemus toteutuneesta palvelusta, sen asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä, tilojen soveltuvuudesta, valikoimasta sekä asiakkaan tarpeista. Asiakastytyväisyysinformaation avulla voidaan määrittää kehittämistoimenpiteiden lisäksi tavoitteita. Tavoitetasojen toteutumista seurataan erilaisten mittareiden ja raporttien avulla. Näistä nähtävää toteutunutta suhteutetaan asiakkaan näkemukseen, joka kertoo palvelun kokonaislaadun eli asiakkaan odotusten ja toteuman välisen eron. (Aarnikoivu 2005, 67.) Yrityksen tulisi olla myös selvillä asiakastytymättömyyteen johtavista tapahtumista. Yritykselle kriittinen piste voi olla epäonnistuneeseen palvelutilanteeseen vastaaminen. Asiakkaita tulisi kannustaa antamaan aktiivisesti palautetta saamastaan palvelusta. Harva yritys hyödyntää huonoa palautetta oikein. Palveluissa tukisikin pohtia tarkasti virhetilanteiden toimintamallia. Suurin osa asiakaspalautteesta tulee asiakaspalvelutyössä olevalle henkilökunnalle. Ongelmaksi muodostuu se, ettei useimmilla yrityksillä ei ole systemaattisia tapoja kaivaa palautetta esille. Ulkoistaminen vaikeuttaa tätä entisestään. (Wulff, Mykkänen, Varis, Voutilainen & Keski-Orvola 2012.)

Aarnikoivu (2005, 68-69) käsittelee samaa haastetta. Arjen asiakaskohtaamisista saatavan asiakastiedon keräämisestä vastuu raportoinnista on usein asiakaspalvelutoiminnoilla ja on siten riippuvainen palvelutilanteesta toimivan aktiivisuudesta. Asiakaspalautte saattaakin jäädä

rajapinnan toimijoiden oman työn kehittämisen käyttöön, eikä yllä koko yrityksen toiminnan kehittämisen ainekseen. Yritys ei pysty toteuttamaan asiakaslähtöistä toimintaa ilman tietoa arjen asiakaskohtaamisten informaatiota. Yrityksen kaikki asiakkaita eri tilanteissa kohtaavien tulisi kirjata asiakaspalautetta. Palauteprosessin onnistuminen vaatii teknisesti helpot ja soveltuvat tietojärjestelmät sekä asennetta, jotta palautteet tulisi kirjatuksi.

Palveluiden laadun tärkeänä mittarina pidetään asiakastytyväisyyttä ja että palvelu vastaa asiakkaan sille kohdistamia odotuksia, joista kerätään asiakaspalautetta ja -arviointia sekä asiakkaiden huomioita palvelun puutteista ja kehittämiskohteista. Asiakaspalautteita voidaan nähdä vuoropuheluna. Palautteiden keräämistä voidaan konkreettisesti tehdä keskusteluilla, kyselyillä, tutkimuksilla, vapaan palautteen väylillä. Oleellista on, että ne kerätään, analysoidaan ja tallennetaan siten, että niihin voidaan palata. Asiakaspalautteiden tulisi olla osittain julkista siten, että niistä voidaan koostaa tiedotettavia tuloksia. Palvelun laadun arvioinnin kannalta on oleellista, että myös henkilöstö arvioi omaa toimintaa asiakkaan ja organisaation näkökulmasta asiakaspalautetta vastaavassa tavoitteessa ja tarkoituksessa. (Nurmi 1998.) Peltonen (2011) korostaa, että yritysten kannatta edistää läpinäkyvyyttä, asiakasnäkökulmaa ja luottamuksen kasvattamista. Asiakaspalvelun kautta on mahdollista lisätä tyytyväisyyttä, joten panostus asiakaspalvelumalleihin kannattaa. Asiakkaan palvelu on perimiltään asiakkaan kunnioittamista ihmisenä, johon sisältyy ajatus tasavertaisesta toimijasta. Asiakas haluaa: tarpeita vastaavia palveluja, selkeää ja saavutettavaa tietoa oikeaan aikaan, henkilöstön asiallista ja kuuntelevaa suhtautumista, vastuun myöntämistä ja asian selvittämistä virhetapauksessa, virheistä oppimista sekä ihmisten kunnioittamista. Peltonen (2011) nostaa myös esiin, että valitukset ovat tärkein palautteen muoto, joka kuluttajilta tulee. Yrityksen intressinä tulisi olla, että palautteen antaminen on asiakkaalle vaivatonta, eikä se johda nöyryytyksen tunteisiin. Kokiessaan palautteen antamisen vaivalloiseksi, asiakkaat kertovat sen mieluummin vain ympäristölleen. Käyttäytymistutkimuksen valossa tämä on normaalia, sillä ihminen pyrkii sopusointuun ja kokee tarvetta reiluudesta. Sosiaalisen median aikana lähipiirille ilmaistu tyytymättömyys voi kasvaa moninkertaiseksi. (Peltonen 2011.)

Palvelun laatua voidaan siis tarkastella erilaisilla mittareilla ja eri näkökulmista. Pesonen (2007) määrittelee, että mittarit voivat olla nopeita tai hitaampia keinoja selvittää ja saada tietoa prosessista tai ennustaa lopputulosta. Palvelutuotannossa nopeasti toimivia mittauskeinoja on esimerkiksi pysähtyminen ja tarkastus, onko kaikki tehty niin kuin pitää. Palvelupuolella voidaan seurata prosessia määrällisesti, jolloin tarkistetaan eri kohteiden lukumääriä, aikatauluja tai läpimenoaikoja, kuten esimerkiksi koulutuksen läpäisyä. Hitaille mittareille tietoa saadaan tietoa pitkällä aikavälillä lopputuloksen onnistumisesta, kuten mittaamalla asiakastytyväisyyttä, josta tietoa kerääntyy prosessin aikana, mutta usein vasta palvelutapahtuman jälkeen. Asiakastytyväisyyden mittaamisessa palvelupuolella nopeat mittarit toimivat paremmin, mikäli halutaan reagoida nopeasti prosessiin. Nopea mittari voi olla esimer-

kiksi henkilöstön innostuksen mittaaminen, jonka odotetaan tuottavan asiakastytyvääisyyttä. (Pesonen 2007, 13,14.) Tällöin tieto kertoo prosessin onnistumisen tasosta. Vaikka asiaan ei voida jälkikäteen vaikuttaa, voidaan hyödyntää toiminnan laadun kehittämässä. Mittaamisen kokonaisuudessa tulisikin hyödyntää molempia laatutiedon tuottamisen menetelmiä, jotta voidaan sekä reagoida nopeasti, mutta seurata myös pitkän aikavälin kehitystä.

Asiakkaan laatukokemuksen mittaamisessa tarvitaan vuorovaikutusta, joksi ei yksin riitä palautteen vastaanottaminen, vaan palautteenantaja odottaa saavansa vastineen. Riippuen siitä kohdistuuko palaute yrityksen arvoihin, prosesseihin vai käytänteisiin, voidaan saada suoria vaikutusväyliä laatutekijöihin. Asiakaspalautteiden yksi merkitys onkin tuoda esiin palvelun laadun virhetilanteita. Virheiden korjaamiseksi puolestaan tarvitaan toimintamalli, johon voi liittyä hyvitysjärjestelmä tai ”palvelutakuu”. Vähäisimmillään asiakkaan tulee saada selvitys asialle tai pahoittelu, joka osoittaa, että palautejärjestelmässä on myös mukana inhimillisuus. Palvelun virhetilanteiden hoitamiseksi onkin tärkeää olla olemassa ohjeet toiminnalle ja korjausliikkeelle. Virheet eivät ole katastrofeja vaan hoidettavia kehityssignaaleja. Myös palautteen tekemistä tulee ohjeistaa. Selkeillä toimintaohjeilla viestitetään, että asiakkaan mielipiteellä on väliä. Vuorovaikutteisessa palautemenettelyssä annetaan asiakkaalle laadun arviointitehtävä.

2.2.2 Laatukokemuksen kehittäminen

Aarnikoivu (2005) toteaa, että laatu edellyttää toteutuakseen asiakaspalautteen hyödyntämistä. Laatujärjestelmissä asiakaspalauttejärjestelmien ja niiden oikeanlaisella hyödyntämisellä on merkittävä rooli. Asiakaskeskeisyyden tasosta viestii yrityksen panostaminen asiakaspalautteen keräämiseen. Mitä kattavampi yrityksen asiakaspalauteprosessi on, sitä asiakaskeskeisempää toiminta todennäköisesti on. Nykyisin asiakaspalautteen merkitys toiminnan kehittämässä nähdään arvokkaana mahdollisuutena. Palautetta kerätään monikanavaisesti ja systemaattisesti. (Aarnikoivu 2005, 67.) Palauteprosessin tulee tuottaa kehitysskeleita ja vaikutuksia, jotka näkyvät asiakkaalle kokemuksina parantuneesta palvelusta.

Ylikosken (1999, 155-156) mukaan käsitys asiakastytyvääisyydestä perustuu usein yrityksen johdon ja työntekijöiden omiin käsityksiin, eikä asiakkaiden mielipiteitä ei ole tarpeeksi kattavasti tutkittu. Tähän voidaan paneutua keräämällä suoraa palautetta asiakkaan omin sanoin välittömästi palvelutilanteessa. Asiakastytyvääisyystutkimuksien toteuttaminen on laajempi mittaamisprosessi. Näitä tuloksia yhdistämällä yritys saa monipuolisen kokonaiskuvan asiakastytyvääisyydestä. Analyysi johtaa toimenpide-ehdotuksiin ja tyytyväisyyden kehittämisen seurantaan selvittämällä tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Asiakastytyvääisyystutkimuksia tulisi suorittaa tietyin väliajoin kehittymistä ja korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia seuraten. Palautteen avulla voidaan parantaa laatua ja se auttaa myös kohdentamaan resurssit niihin

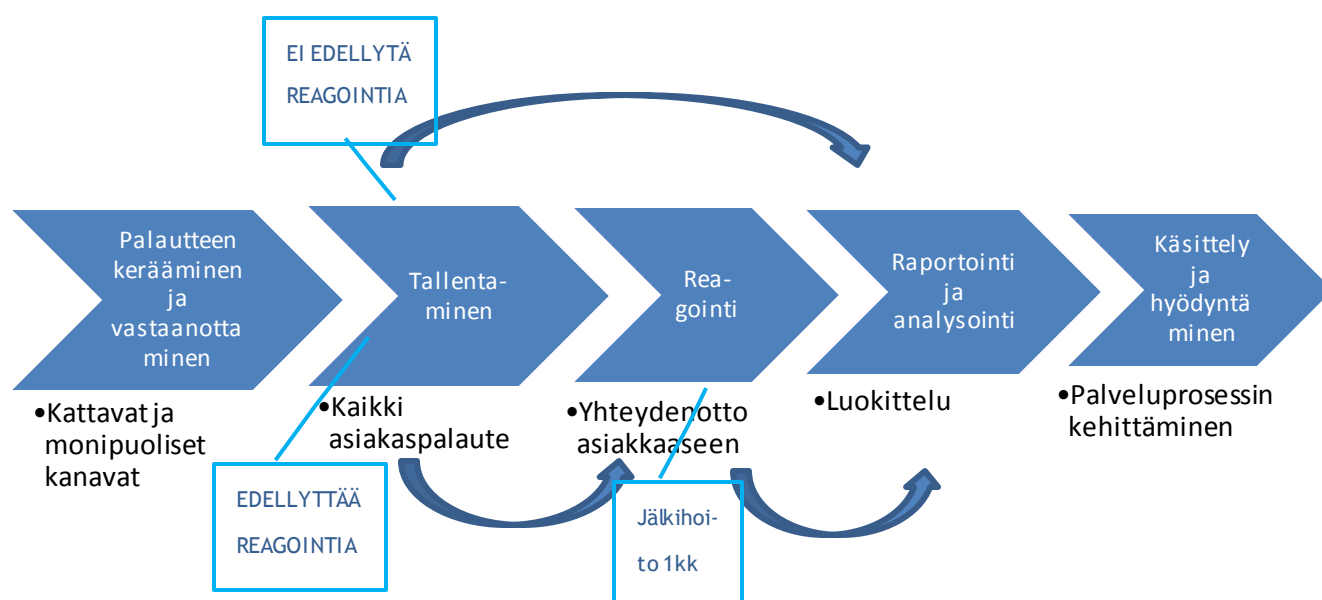
toimenpiteisiin, jotka parantavat yrityksen asiakastytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 155-156.) Asiakastytyväisyyden seuranta suunniteltaessa tulisi pohtia sen tarkoituksenmukaisuutta. Seuranta voi olla kustannustehokasta asiakastytyväisyyden kasvaessa, mutta siihen voi myös kuluja merkittäviä resursseja. (Ylikoski 2001, 168-169.)

Spontaanit palautteet, haastattelut ja kyselyt, itsearviointit tai tunnusluvut kartoittavat tyytyväisyyttä. Tervosen (2001) mukaan asiakastytyväisyyden mittauksen voi jaotella strategiseen ja operatiiviseen. Strateginen mittaus tarkoittaa perinteistä kertaluontoisesti toteutettua asiakastytyväisyyskyselyä ja sillä on kolme tehtävää: määrittää asiakastytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, eri tekijöiden keskinäinen tärkeys sekä asiakkaan mielipide tekijöiden nykytasosta. Aktiivisen palautteen keräämisen lisäksi organisaatioilla on mahdollisuus kerätä palautetta passiivisesti. Asiakkaan oma-aloitteisesti antama passiivinen palaute on osa operatiivista asiakastytyväisyyden mittausta. Palautetta voi tulla jatkuvasti erilaisina yhteydenotoina, kuten kirjeitse, puhelimitse tai esimerkiksi internetin välityksellä, asiakaspalautelinkin kautta tai suullisesti henkilöstölle. Passiivinen palautteen kerääminen on halpa tapa, jonka arvoa ei täysin ymmärretä. Asiakkaan kokiessa antamansa palautteen merkityksettömäksi, hän ei viitsi yrittää vaikuttaa toistamiseen tulevaisuudessa. (Tervonen 2001.)

Asiakastytyväisyyden selvittämismenettelyt tuottavat tietoa nopeasti tai hitaammin. Spontaaneita mielenilmauksia voidaan hyödyntää nopean reagoinnin menettelyllä. Kehut, moitteet, reklamaatiot tai kommentit kirjataan ja niistä tehdään yhteenveto jatkokäsiteltäväksi. Tällainen tapahtuma voi olla esimerkiksi palautteen kerääminen opiskelijaryhmältä koulutus-tapahtuman jälkeen. Itsearviointia voidaan toteuttaa heti tapahtuman jälkeen. Arviointi tapahtuu tilaisuuden toteuttajan tai tarkkailijan arviolla siitä, oliko asiakas tyytyväinen ja mitä olisi voitu tehdä paremmin. Arvio kirjataan järjestelmään. Asiakaspalautekysely kohdistuu tyytyväisyyden arviointiin asiakkaan omasta näkökulmasta todettuna joko yhden tilaisuuden jälkeen tai pidemmällä aikavälillä. Tällaisia ovat esimerkiksi koulustoittoiminnan kurssikohtaiset palautteet tai ajanjaksoissa kerätty yleistä tyytyväisyyttä tai koulutuksen vaihetta koskevat kyselyt. Tavallisimmin käytettävät kirjalliset asiakastytyväisyyslomakkeet tuottavat tietoa vähemmän, hitaammin ja vähemmän luotettavasti, sen sijaan luotettavampi ja halvempi tapa olisi tehdä haastatteluja kaikkia asiakastyyppejä edustaville henkilöille (Pesonen 2007, 44). Syvähaastatteluja voidaan tehdä keskustellen asiakkaan kanssa ennalta päätetyistä teemoista, tavoitteena koota kehitysvinkkejä. Pitkän aikavälin itsearviointit ovat kokemusluonteisia arviointeja, joissa tarkastellaan toimintaa ja asiakkaiden tyytyväisyyttä organisaatiosta päin. Tunuslukujen tarkastelu perustuu määrämuotoisena kerättyyn tietoon erilaisista kohteista. Tieto mahdollistaa vertailtavuuden. Kilpailijavertailua saadaan asiakastytyväisyyden mittauksista ulkopuolisen markkinatutkimustahon toteuttamana. (Pesonen 2007, 249.)

Jo aikaisemminkin todettiin, että keskeistä palautteen hyödyntämisessä laadunkehittämiseksi on se, että se ylittää organisaation kaikkien toimintaan. Tämä tarkoittaa laadun kehittämiseen

tähtävien toimenpiteiden näkymistä arjen käytänteissä. Grönroos ja Järvinen (2001, 96-100) osoittavat, että asiakaspalautteiden käsittelyssä tulisi pyrkiä analyttiseen, systemaattiseen, suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen toimintaan. Hyvin hoidetulla asiakaspalautteen käsittelyllä voidaan jopa pelastaa asiakassuhde. Mikäli asiakas tekee asiakaspalautteen, hän usein odottaa saavansa jonkinlaista hyvitystä itselleen. Myös Aarnikoivu (2005, 70,71) korostaa, että asiakastytyväisyystieto voi auttaa määrittelemään yrityksen kehittämistavoitteita ja tukea strategisten linjausten tekemisessä. Palautteiden tulisi myös olla kaikkien palaverien agendoilla ja niiden käsittelyn tulisi kulkea systemaattisesti läpi organisaation. Johdon tehtävä on seurata yksiköiden toimenpiteitä palautteiden hyödyntämisessä. Tallennettu asiakaspalaute tulee raportoida ja analysoida (Kuvio 4); analyysi luokitellaan ja laaditaan yhteenveto johdon hyödynnettäväksi. Luokittelussa kiinnitetään huomiota mihin tai mitä prosessin osaa palaute koskee. Käsittelyssä on myös huomioitava palautteet, jotka edellyttävät reagointia asiakkaaseen päin.



Kuvio 4: Asiakaspalautteen käsittely Aarnikoivun (2005) mukaan.

Laatukokemuksen kehittämiseksi on tärkeää onnistua arvioinnissa. Mittareiden ja menetelmien päättämisen taustaksi on oleellista määrittellä arvioitavat kohteet, mitä mittaamalla halutaan saada selville, kuinka ja millä aikataululla tulokset hyödynnetään. Erityisen tärkeää asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulmasta, on palauttaa tietoa tuloksista asiakkaille. Asiakaslähtöisyyteen sisältyy sekä asiakkaiden osallistaminen, että vastavuotoisuus. Tulospalautteen saamisella on asiakkaille osallistumiseen kannustava vaikutus. Mittauskokonaisuuden onnistumisen edellytys on asiakkaiden osallistuminen.

2.3 Ammatillisen koulutuksen järjestäminen ja rahoitus

Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on kohottaa ammatillista osaamista, kehittää työelämää, edistää työllisyyttä sekä tukea elinikäistä oppimista. (OKM, Ammatillinen koulutus ja sen kehittäminen 2006.) Koulutuksen tulee vastata työelämän ja yksilöiden muuttuviin osaamistarpeisiin ja huolehtia osaamisen kehittämisestä. (OPH, Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus 2008.) Ammatillista koulutusta järjestävät kunnat, kuntayhtymät, yksityiset yhteisöt, säätiöt, liikelaitokset. Lähivuosina ammatillisen koulutuksen rahoitus ja järjestäjäverkkoa uusitaan muodostamalla riittävän vahvoja koulutuksen järjestäjiä, joilla on hyvät edellytykset kehittää työelämää ja vastata osaamistarpeisiin. (OKM, Ammattiopistot 2006.) Aikuiskoulutuskoulutusorganisaation asiakas on koulutuspalvelun omaehtoisesti koulutuksensa kustantava aikuinen, työvoimakoulutuksen saaja, oppisopimusopiskelija tai henkilöstökoulutukseen osallistuva. (OKM, Koulutusjärjestelmä 2006.) Koulutussektorin asiakkaaksi voidaan ymmärtää työelämä sekä kansalaiset. Koulutuspalvelun tuote on osaaminen, joka siirtyy yhteiskuntaan työvoimaksi ja varmistaa yksilön elannon.

Valtio ja kunnat rahoittavat ammatillisen peruskoulutuksen (Kuvio 5). Rahoitus saadaan opetus- ja kulttuuriministeriöltä laskennallisin perustein, johon valtio osallistuu osuuksilla. Rahoitus perustuu suoritteille (mm. opiskelijamäärä) ja niitä vastaaville yksikköhinnoille. Ministeriö jakaa myös valtionavustuksia. Oppilaitosten muu rahoitus koostuu kuntien lakisääteisestä rahoitusosuudesta, ylläpitäjän omasta rahoituksesta sekä opiskelija- ja kurssimaksuista. Ammatillisessa lisäkoulutuksessa ei ole lakisääteistä kuntaosuutta. Rahoituksen määräytymisperusteena on nk. tulokellisuusrahoitus (Kuvio 5), jossa koulutuksen järjestäjien tulosindeksi määräytyy seuraavien indikaattoreiden perusteella: työllistyminen, siirtyminen korkea-asteen jatko-opintoihin, opintojen keskeyttämisen vähentyminen, koulutuksen läpäisyaste (vaikuttavuusmittari), opetushenkilöstön kelpoisuus ja henkilöstön kehittäminen (henkilöstömittarit). Ammatillisen koulutuksen järjestäjät päättävät koulutukseen myönnetyn rahoituksen käytämisestä ja kohdentamisesta. Rahoitus ohjaa aikuiskoulutuksen määrää. Omaehtoista aikuiskoulutusta rahoitetaan pääsääntöisesti valtionosuusjärjestelmän kautta ja opiskelijalta perittävillä kurssimaksuilla. Työvoimakoulutus rahoitetaan hankintatoimintana suoraan koulutuksen järjestäjiltä. Henkilöstökoulutuksen kustantavat pääosin työnantaja ja työntekijä. (OKM, Ammatillinen koulutus, hallinto, ohjaus ja rahoitus 200.)

Ammatillisen peruskoulutuksen rahoitusjärjestelmän puutteena on pidetty sitä, ettei se kannusta riittävästi kehittämään koulutuksen laatua. Nykyinen tulosrahoitusmittaristo edistää koulutuksen järjestäjien sisäistä laatutyötä. Mittaristo on rakennettu Balanced Scorecard (BSC) -viitekehyksen mukaisesti ja se käsittää teemaperusteisen laatupalkinnon. Laatupalkinnon teemat johdetaan pääosin koulutuksen ja tutkimuksen kehityssuunnitelmasta (KESU). (Virtanen 2006.) Ammatillisen koulutuksen reformin myötä ammatillisen koulutuksen rahoitus

supistuu vuosina 2014-2017 yli 20 prosenttia käsittäen myös työvoimakoulutukseen. Ammatti-osaamisen tarve nopeampaan ja joustavampaan uusiutumiseen korostaa tarvetta siirtyä koulutuksen järjestäjien tulosohjaukseen. (AMKE 2015).



Kuvio 5: Ammatillisen koulutuksen rahoitusmalli (mukaien Virtanen 2006).

Aikuiskoulutukseen hakeutuva henkilö voi olla nuori aikuinen tai ääripäässä eläkeikää lähestyvä opiskelija erilaisilla koulutuskokemuksilla ja työelämän taustoilla kuten ilman ammattia oleva, toista tutkintoaan lähialalta suorittava, seuraavaa tutkintotasoa suorittava, alan vaihtaja, oppisopimusopiskelija tai ammattilainen. Poropudas (2007) arvioi, että aikuiskoulutuksen luonne muuttuu kolmella tavalla. Aikuiskoulutukseen hakeutuvilla on hyvä yleinen jatkokoulutuskelpoisuus perusasteen jälkeisessä koulutuksessa suoritettujen yleisopintojen ansiosta. Toiseksi, tuleva aikuiskoulutus on luonteeltaan enemmän uudelleen- ja täydennyskoulutusta koska se tähtää kouluttautumiseen työelämän uusien vaatimusten mukaisiin työtehtäviin. Kolmanneksi, aikuiskoulutuksen asiakkaat ovat useammin korkeakoulutuksen suorittaneita. Nämä seikat vaikuttavat aikuiskoulutuksen tarjonnan sisältöihin ja rakenteeseen ja siksi ammatillisessa aikuiskoulutuksessa tulee korostumaan työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus (Raudaskoski 2012, 54.) Koulutuspolitiikan suurena haasteena on saada koulutussuuntien ja eri alojen opiskelijamäärät vastaamaan työelämän vaatimuksia ja työvoimatarpeita. Kansalaisten

monipuolinen kouluttautuminen turvaa yhteiskunnan kasvua ja kehitystä. Yhteiskunnan pitää taata, että kouluttautuminen on riittävän houkuttelevaa ja taloudellisesti kannattavaa. Opin-
tojen jatkamisen ja lisäkouluttautumisen olennaisia esteitä ovat kodin ja opiskelun yhteenso-
vittaminen sekä opiskelun aikaisen taloudellisen toimeentulon turvaaminen. (Tilastokeskus,
koulutukseen hakeutuminen 2015.)

Ammatillisella koulutuksella on yhteiskunnallinen ja sosiaalinen tehtävä syrjäytymisen ehkäi-
semisessä työelämän tarpeisiin vastaamisen rinnalla. Ammatillisen koulutuksen uudistuessa
reformin lähtökohdaksi on otettava asiakasnäkökulma. (AMKE 2015.) Opetus- ja kulttuurimi-
nisteriön selvityksen mukaan työelämän uudistamistarpeeseen vastataan nostamalla ja vahvis-
tamalla osaamistasoa ja parantamalla toimialarajat ylittävien osaamiskokonaisuuksien hallin-
taa. Tämän vuoksi tulevaisuudessa on olennaista koulutussisältöjen jatkuva uudistaminen,
oppimisympäristöjen ja pedagogiikan monimuotoistuminen ja koulutuksen saavutettavuuden
parantaminen. Yhä tärkeämpää on monialaisuus ja monitieteellisyys eli opiskelijoiden aito
mahdollisuus valita opintojaan. (Saarinen & Leveälähti 2015.) Edellinen yhdistettynä rahoi-
tusperusteiden muutoksiin, voi tarkoittaa muun muassa sitä, että ammatillisen koulutuksen
tarjonnan moninaistuessa, odotukset koulutuksen laatua kohtaan lisääntyvät ja laatutekijät
määritellään jatkossa laajemmin. Laadun yleisien mittareiden ohella koulutuksen käytettä-
vyys palveluna tulisi huomioida ja laatua osoittavien järjestelmien tulisi tuottaa luotettavaa
ja riittävän täsmällistä tietoa myös asiakkaiden tarpeista ja tyytyväisyydestä.

2.3.1 Koulutuksen asiakaslähtöisyys ja arvo asiakkaalle

Asiakassuuntautuneisuuden ja työelämälähtöisyyden näkyminen ammatillisen koulutuksen jär-
jestäjän toiminnassa edellyttää erilaisten asiakasryhmien ja niiden nykyisten ja tulevien tar-
peiden tunnistamista. Asiakkaat ovat koulutuksen laadun lopullisia arvioijia. Asiakassuuntau-
tuneisuus edellyttää muun muassa asiakasryhmien tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden seu-
raamista ja ennakkointia ja edelleen tulosten pohjalta tapahtuvaa toiminnan kehittämistä.
Ammatillista koulutusta ja oppisopimuskoulutusta koskevissa laadunhallintasuosituksessa Ope-
tushallitus (2008) suosittaa koulutuksen järjestäjää kehittämään toimintaansa perustuen pro-
sesseihin, joissa asiakkaan tarpeet ja odotukset ohjaavat palvelujen tuottamista. Prosessi-
mainen ajattelu ohjaa huomion asiakkaiden kannalta oleelliseen, tehostaa toimintaa, selkiyt-
tää vastuita ja ohjaa voimavaroja tavoitteiden suuntaisesti. Siinä toimintaa tarkastellaan ko-
konaisuutena ja jäsennetään siihen liittyvien eri toimintojen välisiä yhteyksiä.

Prosessilähtöisesti toimintaa tarkastellaan organisaatorajat ylittävinä toiminta- tai palvelu-
ketjuina, joiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaan haluama tuote tai palvelu. Koulutuksen
järjestäjän näkökulmasta asiaa voidaan tarkastella opiskelijan opetus- ja oppimisprosessiin
kuuluvina vaiheina, joiden tavoitteena on ammattitaidon saavuttaminen. (Korpi 2004.) Koulu-
tusprosessin kokonaisuus sisältää myös ajallisesti toisiinsa liittyviä vaiheita, kuten opiskelijan

hakeutuminen koulutukseen - koulutuksen suunnittelu - koulutuksen toteuttaminen - arviointi. Koulutustoiminta myös tunnistaa prosesseja asiakkaalle tuotettavan lisäarvon mukaan. Ydinprosessien avulla koulutuksen järjestäjä tuottaa asiakkaille ensisijaisia palveluita kuten ammattitaitoa ja jatko-opintokelpoisuus opiskelijalle, osaavaa työvoimaa yrityksille. Tukipro- sessit luovat edellytykset ydinprosessien toteutumiselle (opintojen ohjaus, opiskelijahuolto, toimistopalvelut sekä johtaminen ja henkilöstön kehittäminen). Toimittaja- ja yhteistyöpro- sessien avulla kehitetään kumppanuussuhteita. (OPH, Laadunhallintasuositus 2008, 24.)

Oppimisen kokemus on yksi osa koulutuspalvelun tuottamaa asiakaskokemusta. Aikuiskoulu- tuksessa koulutuspalvelukokonaisuus muodostuu koulutukseen hakeutumisesta, ammattitaidon hankkimisesta opiskellen ja tutkinnon suorittamisesta. Tähän polkuun opiskelija-asiakkaalla liittyy odotuksia, olosuhteita, ympäristöjä sekä erilaisia kontakteja, jotka vaikuttavat hänen kokemaansa koulutuspalvelun laadun kokonaiskuvaan. Tuottamalla asiakkaalle lisäarvoa ja merkityksellisiä kokemuksia, lisätään organisaation kilpailukykyä ja asiakaslähtöisyyttä. Pyyk- könen (2015) toteaa väitökseensä perustuen, että opiskelupaikan valintaa voi verrata kulutta- jan tekemään ostopäätökseen. Nykyisellään koulutuskentällä toteutuu keskinäinen kilpailu, jossa tarjonta on siirtynyt bisneksen ja kilpailutalouden suuntaan. Hänen mukaansa opiskeli- joiden kokemuksia, kuten opintojen aikaista sitoutumista, luottamusta ja arvostusta, kannat- taisi tutkia enemmän, sillä niillä on merkittävästi vaikutusta oppilaitoksen maineeseen ja imagoon. Pyykkösen (2015) mukaan opiskelijan negatiiviset ja positiiviset sitoutumis-, luotta- mus-, tunne- ja arvokokemukset vaikuttavat opiskelijoiden brändisuhteeseen. Kokemukset myös ratkaisevat, jäävätkö opinnot kesken vai viedäänkö ne loppuun asti.

Koulutuspalvelun käyttäjän kokema lisäarvo riippuu hänen arjen ja elämäntilanteista riippuvista odotuksista, tarpeista, arvostuksista, henkilökohtaisista intresseistä ja oppimisko- kemuksesta. Koulutukseen osallistuva kokee laadullisia tekijöitä useissa yhteyksissä ja koulutuksen vaiheissa. Koulutusmalli tai -konsepti näyttäytyy opiskelijalle koulutuksen sisältöinä ja menetelmällisinä ratkaisuin, suoritettavuus tarkoittaa koulutuksen ominaisuuksia suhteessa hakijan elämäntilanteeseen ja valmiuksiin, koulutuksen sitovuus on yhtä kuin lähiopetuksen määrä ja koulutusaika, helppous koetaan koulutuksen sijainnin ja kulkuyhteyksien kautta, tiedon saaminen koetaan erilaisissa viestintäkanavissa, joista opiskelija saa ja etsii tietoa. Tarjolla oleva tuki määrittäytyy sillä, miten ohjaus, neuvonta ja muut tukipalvelut vastaavat tarpeita. Lisäarvon kokemuksia aikuisopiskelijan profiileista nähden voivat olla:

- Ilman ammattia olevalle työllistyminen, mahdollisuus jatko-opintoihin, tarkoitus, sitou- tuminen, sisältö
- Toista tutkintoa lähialalta suorittavalle vahvistusta ammattitaitoon tai työelämäosaami- seen, työllistymismahdollisuuksien paraneminen, vaihtoehtojen lisääntyminen työmarkki- noilla, oman elämän hallinta, elämäntilanteen valinnat

- Seuraava tutkintotaso suorittavalle vahvistusta ammattialakohtaiseentaitoon tai työelämäosaamiseen, eteneminen työmarkkinoilla tai uralla, oman elämän hallinta, elämäntilanteen valinnat
- Alan vaihtajalle elämäntilanteen muutoksen hallinta, työllistymismahdollisuuksien parantaminen, uudistuminen
- Oppisopimusopiskelijalle tarjoutuva työpaikka ja ammattitaito
- Ammattilaiselle ammattitaidon täydentäminen ja osaamisen uudistamista

Koulutuksella on palvelunäkökulmasta katsottuna yleisluonteiset piirteet; se on resursseja kuluttavaa, toiminnoista muodostuvia prosesseja. Koulutus tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti asiakkaan osallistuessa prosessiin vuorovaikutuksellisesti kanssatuottajana, jonka aktiivisuuden tason vaikuttaessa palvelun lopputulokseen mitä suuremmissa määrin. Palvelusta on vaikeaa määrittää milloin kulutus tai arvonmuodostus alkaa tai loppuu. Opiskelija valmistuu kurssin alkuun kyselemällä muiden kokemuksia ja ottamalla selvää asioista. Koulutus tapahtuman jälkeen koulutukseen liittyvien tekijöiden käsittely jatkuu henkilön muistissa, muistoissa ja keskusteluissa muiden kanssa. Kyse on palveluprosessin kuluttamisesta, joka johtaa opiskelijan saamaa lopputulokseen, siksi prosessin kulutus on tärkeä osa muodostuvaa palvelukokemusta. Koulutuspalvelussa omaleimaista on sen pitkäaikaisuus ja että asiakkaan kokemusmaailma kasvaa koulutuksen edistyessä. Samalla vaatimustaso kasvaa ja opiskelijan tietomäärän lisääntyessä, on saatava uutta edellistä osaamista kehittävä ja vähintään samalla palvelutasolla tuotettua. Uutta koulutustapahtumaa verrataan edelliseen. Käyttäjät kokevat palvelun laadun ja arvon hyvänä, kun tuotanto- ja kulutusprosessi vastaavat toisiaan hyvin. Grönroosin (2010, 80, 81, 86) mukaan tällaisessa palvelussa laadunvalvontaa on vaikea toteuttaa perinteisillä keinoilla siksi, ettei ennalta tuotettua laatua ole ennen kuin palvelu on kulutettu. Prosessissa asiakas kuluttaa vain sen näkyvän osan, mutta suurin osa prosessista on näkymätöntä. Laadunvalvonta tulisi kohdistaa sille alueelle, jossa asiakas on mukana. Prosessissa vaikea säilyttää johdonmukaisuutta, koska palvelun tuotanto ja jakeluprosessiin vaikuttaa ihmiset, henkilökunta ja asiakkaat, eikä palvelu toistu samanlaisena. Asiakas saattaa toimia toisin, sosiaalinen suhde on erilainen, asiakas kohtaa palvelun erilaisista lähtökohdista. Yrityksillä, jotka toimivat jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa, on oivalliset mahdollisuudet kehittää asiakkaidensa kanssa näiden arvostamia suhteita. (Grönroos 2010, 85.)

Koulutuspalvelulle on ominaista yhteistoiminnan pitkäaikaisuus ja muutokset aikuisopiskelijan osaamiskontekstissa sekä elämäntilanteissa koulutuksen aikana. Aikuiskoulutuksen asiakkaiden ikäjakauma voi olla 18 - 65 vuotta, jo siksi yksilöllisenä vaikuttimena kokemukselle on koulutuksen hankkivien hyvinkin erilaiset aikaisemmat koulutus- ja opiskelukokemukset. Palvelulle on ominaista tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, johon asiakkaat samanaikaisesti osallistuvat. Koulutuspalvelun tuottamisessa on mahdollisuus personointiin, vaikka koulutus malli-

na toteutuisikin toistuvasti samalla kaavalla. Kouluttajan rooli on merkittävä palvelutilanteen laadun tekijä. Ammatillinen tutkintoon tähtäävä aikuiskoulutusta organisoidaan säädösten mukaan kolmessa vaiheessa; hakeutuminen, tutkinnon suorittaminen ja valmistava koulutus. Rahoituksen rakentumisen perusteella tutkinnon suorittaminen on eniten arvoa tuottava osa, mutta opiskelija-asiakkaan näkökulmasta koulutus tarjoaa lisäarvoa erilaisista näkökulmista.

Koulutuspalvelun laatutekijöitä on tutkittu asiakasymmärryksen näkökulmasta vähäisesti. Julkisen koulutuspalvelun laatua opiskelija-asiakkaiden näkökulmasta tutkittiin Tampereen yliopiston taloudellis-hallinnollisessa tiedekunnassa. Tutkimuksessa havaittiin, että opintojen suunnittelu, palvelun varmuus ja asiakaslähtöisyys sekä vuorovaikutus ja opetuksen laatu olivat opiskelija-asiakkaille tärkeitä laadun ulottuvuuksia. Aineiston mukaan vähiten tärkeitä, olivat henkilökunnan sisäinen toiminta, koulutuksen tarjoamat mahdollisuudet sekä koulutuksen tekninen toteutus. Palvelun laatuun kohdistuviin odotuksiin ei ulkoisilla tekijöillä ole juurikaan merkitystä, mutta laatukokemuksella näyttäisi olevan suurempi vaikutus kuin odotuksilla. (Katajisto 2003.) Kansainvälistä näkökulmaa tuovat keskusteluun Ibrahim ym. (2014), jotka osoittivat tutkimuksessaan, että opiskeluympäristö (ympäristön ulkonäkö, rakennukset, puhtaus, luokkatilat, aktiviteetit), hallinto (suunnittelu, ohjeet, säännöt, systeemit) ja tukipalvelut (ohjaus, palaute, materiaalit, palvelut, kontaktointi ja henkilöstön asenne) ovat keskeisiä opiskelijatytytyväisyyden ennustajia. Vaikka nämä kolme rakennetta ovat ei-koulutuksellisia tekijöitä, niillä on suuri vaikutus oppilaiden jokapäiväiseen elämään ja ovat siksi määrääviä tekijöitä. Heidän tutkimustuloksensa kytkeytyy Grönroosin palvelun laadun ulottuvuuksista (Taulukko 1) toiminnalliseen eli siihen, miten palvelu tarjotaan sekä asiakaskokemukseen palvelun toimitusprosessissa. He soittavat havainnolleen yhteyksiä myös aikaisemmista tutkimuksista Abdullahin (2006) mukaan, joka osoittaa, että lähestyttävyyys, kontaktin helppous, saatavuus ja mukavuus vaikuttavat merkittävästi kokonaispalvelun laadun kokemukseen. (Ibrahim ym. 2014.)

2.3.2 Ammatillisen koulutuksen laadun kehittäminen

Koulutusorganisaatioiden perustehtävä on tuottaa yhteiskuntakehityksen vaatimaa osaamista. Karjalaisen (2004) mukaan koulutusorganisaatioiden laatujärjestelmäajattelua voidaan tarkastella makro- ja mikrotasolla. Mikrotasolla toiminta näyttäytyy erilaisina opetustilanteina ja opetustehtävinä sekä opiskelijan työskentelynä. Makrotasolla koulutusta tarkastellaan taloudellisena toimintana. Usein koulutuksen laatua mittaamaan rakennetut indikaattorit kertovat opetus- ja oppimistilanteiden laadun sijaan enemmän makrotason merkityksistä. (Karjalainen 2004.)

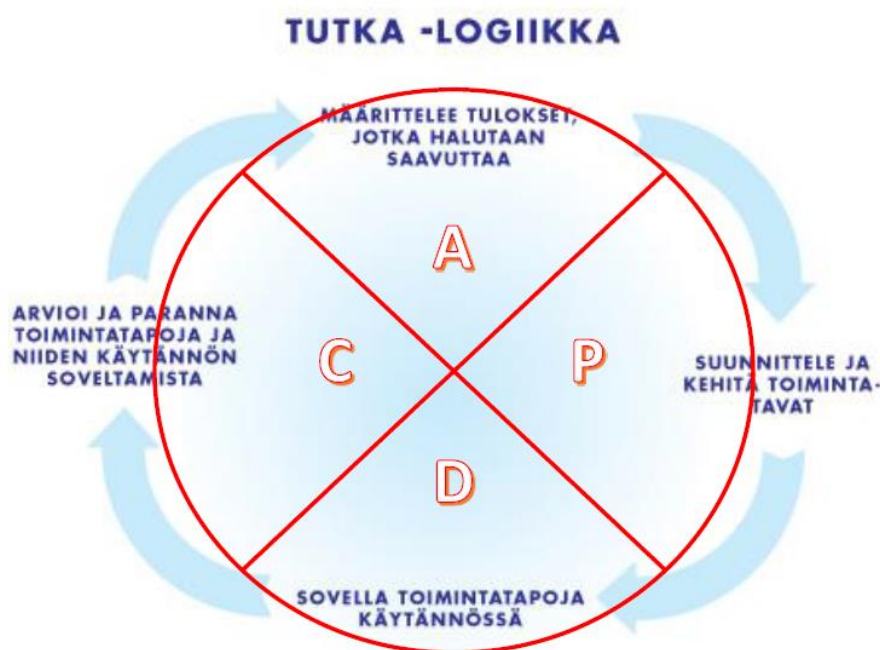
Opetushallitus kerää tietoa koulutuksen vaikuttavuudesta, kuten opiskelijoiden läpäisyn toteutumisesta ja työllistymisestä. Näyttötutkintoihin kehitetyllä AIPAL-järjestelmällä palautet-

ta antavat kaikki näyttötutkintojen suorittajat. Työvoimapolitiisella rahoituksella kouluttavat antavat palautteen työhallinnon OPAL-järjestelmän kautta. Järjestelmällä kootaan tutkinnon suorittajien mielipiteitä näyttötutkintoon hakeutumisesta, tutkinnon suorittamisesta sekä tarvittavan ammattitaidon hankkimisesta. Palaute tuottaa tietoa aikuisten näyttötutkintojärjestelmän toimivuudesta koulutuksen/tutkinnon järjestäjille, tutkintotoimikunnille, Opetushallitukselle sekä opetusministeriölle. Tietoa käytetään kehittämistyössä ja laadunseurannassa. Koulutuksen järjestäjä hyödyntää valitsemaansa palautejärjestelmää arvioidessaan työpaikalla tapahtuvan oppimisen ja työelämän kanssa tehtävän yhteistyön laatua ja asettaa palautteen pohjalta kehittämistavoitteita. (OPH, Edu.fi 2014.)

Vapaaehtoisuuteen perustuvia laadunhallinnan menetelmiä ovat tällä hetkellä vuosittain järjestettävä ammatillisen koulutuksen laadupalkintokilpailu ja ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. Jälkimmäisen tehtävänä on tukea ja kannustaa ammatillisen koulutuksen järjestäjiä kehittämään toimintansa laatua kohti erinomaisuutta. Suositus perustuu ammatillisen koulutuksen laadunvarmistuksen yhteiseen eurooppalaiseen viitekehykseen (CQAF, Common Quality Assurance Framework). Ammatillisen koulutuksen tulosrahoitusta täydentää ammatillisen koulutuksen laadupalkintokilpailu joka järjestetään Euroopan laadupalkintokriteeristön (EFQM-malli) mukaisesti. Kilpailun tavoitteena on tukea ja kannustaa koulutuksen järjestäjiä perustehtäviin liittyvään jatkuvaan laadun arviointiin, kehittämiseen ja löytämään parhaita käytäntöjä muiden organisaatioiden oppimisen perustaksi. Kilpailun painopistealueilla kiinnitetään huomioita koulutuspoliittisesti tärkeisiin vuosittaisiin erityisteemoihin, jonka lisäksi laatua tarkastellaan kaikilla toiminnan ja tulosten alueilla. Kilpailua organisoii Opetushallitus opetus- ja kulttuuriministeriön linjausten mukaisesti. Arvioinnin suorittaa sidosryhmien edustajista koottu arviointiryhmä. (OKM, Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011.)

EFQM -mallissa organisaation toimintaa ja tuloksia tarkastellaan organisaation tärkeimpien asiakkaiden ja asiakasryhmien kokonaisuutena. Organisaatio selvittää asiakasryhmien tarpeita ja kehittää palvelujaan tältä pohjalta. Asiakasryhmien tyytyväisyyttä seurataan ja tyytyväisyyden kehitystä pyritään ennakoimaan. Mallin periaatteena on erinomaisuuden saavuttaminen niin kutsutun TUTKA -logiikan avulla (Kuvio 6). Organisaatio päättää ensin tavoitteena olevat tulokset ja valitsee sitten tarkoituksenmukaiset toimintatavat niiden saavuttamiseksi. Toimintatapoja sovelletaan, toimintaa arvioidaan, parannetaan tarvittaessa ja tulosten pohjalta asetetaan uusia tavoitteita. Kehittämislogiikkaa käytetään neljällä tulosalueella: asiakastulokset, henkilöstötulokset, yhteiskunnalliset tulokset, keskeiset suorituskykytulokset. (OPH, Säädökset ja ohjeet, Laadunhallinnan tuki, EFQM.) Logiikassa toteutuu PDCA-kehityssykli (Deming-laatuympyrä) (Kuvio 6), joka perustuu jatkuvan oppimisen periaatteen ja on laatujohtamisen ja prosessien kehittämisen työkalu. Tässä opinnäytteessä aihetta

käsitellään asiakastulosten teeman näkökulmasta ja erityisesti kehän ”check” -vaiheen tarkasteluna.



Kuvio 6: TUTKA-logiikassa on nähtävissä jatkuvan kehittämisen PDCA-kehityssykli. TUTKA-logiikkaa mukailtuna PDCA kehälle. (OPH, Laadunhallinnan tuki, EFQM.)

Tutka-mallin ajattelun mukaan asiakaslähtöisyys näkyy hyvin toimivan koulutusorganisaation kaikessa toiminnassa. Taustalähtökohta on, että asiakkaan kokemukset vastaavat tarpeita ja odotuksia tai ylittävät ne. Perustana on Grönroosin (1990) näkemys tyytyväisyyden osa-alueisiin tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja imago (Taulukko 1). Prosessien toiminnan tavoitteena on tyydyttää asiakkaiden tarpeita. Prosessien hallinta edellyttää, että koulutusorganisaatio tarkastelee toimintaansa asiakkaalta asiakkaalle kulkevana toimintojen ketjuna, jolla tuotetaan lisäarvoa asiakkaalle. Asiakkaat ovat laadun lopullisia arvioijia, joiden tyytyväisyyttä/ tyytymättömyyttä mitataan. Toimintaa kehitetään saatujen tulosten pohjalta. Tyytyväisyyden kehitystä ennakoidaan erilaisilla mittareilla. Asiakastulosten arviointi kohdistuu asiakkaiden näkemysten ja sisäiseen suorituskyykyyn. Tarkastelu kattaa sekä sisäiset ja ulkoiset asiakkaat. Ulkoisten asiakkaiden osalta näkemystulokset kuvaavat asiakkaiden näkemyksiä koulutusorganisaatiosta ja sen toiminnasta. Opiskelijakyselyjen avulla selvitetään yleisesti opiskelijoiden näkemyksiä toiminnasta ja sen eri osa-alueista esim. opetuksesta, opetusjärjestelyistä, opintojen ohjauksesta ja tukipalveluista sekä palautetietoa yksittäisistä opintojaksoista tai kursseista. Asiakkaita koskevia sisäisiä suorituskyykytuloksia ovat mm. oppimistulokset, suoritettujen tutkintojen määrää, määrääjassa valmistuneiden määrä, työelämään sijoittuminen, imago jne. Kyselyjä ja haastatteluja tehdään esim. opiskelijoille, työelämän edusta-

jille sekä tukipalvelutehtävissä toimiville sekä sisäisille asiakkaille. Imagotutkimuksilla hankitaan tietoa koulutusorganisaation yleisvaikutelmasta ja vetovoimaisuudesta. (OPH, Laadunhallinnan tuki, EFQM.)

Koulutuspalvelun laadun kehittämiseen liittyy useita näkökulmia ja siksi siitä muodostuu monimutkainen kokonaisuus. Ibrahim ym. (2014) nostavat esille, että koulutuksen laadun arviointi painottuu yleensä tulosindikaattoreihin, kustannusten ja kapasiteetin tarkasteluun, standardeihin ja akkreditointeihin (esim laatusertifiointi). Tämä perinteinen lähestymistapa ei paranna laatua kokonaisvaltaisesti ilman suurimman asiakasryhmän laatukokemusten sisällyttämistä siihen, sillä opiskelijoiden kokemukset ja palaute ovat tehokkuuden indikaattoreita. Opiskelijoiden näkemykset ja palaute ovat tärkeitä tehokkuuden kriittisten tekijöiden indikaattoreita. Opiskelijoiden käsitys laadusta liittyy kaikkiin laadun määritelmiin ja on siksi tärkeä tutkittava muuttuja. Siksi koulutusorganisaation pitää ensinnäkin huomioida koulutukselliset laatu tekijät, toiseksi ymmärtää kaikki asiakkaan odotukset ja vaatimukset palvelun laatua kohtaan ja kolmanneksi sisällyttää muut laadun komponentit, jotka koskevat opiskelijaa. Onkin ratkaisevan tärkeää määrittää kriittiset laadun tekijät asiakkaan näkökulmasta, koska käsitys laadusta on relevantti oppimistulosten laadun kannalta. (Ibrahim ym. 2014.)

Karjalaisen (2004) mukaan koulutuksen laatu järjestelmä on jatkuvaan kehittämiseen tähtäävää arviointia, jonka tulee rakentua opetuksen suunnittelusta alkavaan prosessiin. Palauteprosesseissa päähuomio tulee olla opiskelijan toiminnan ja oppimistuloksen seuraamisessa. Voittoa tavoittelemattomissa organisaatioissa laatu järjestelmien mallina on yleensä palvelutuotannon prosessiajattelu mukautettuna vastaamaan kohdeorganisaation näkemyksiä. Lähtökohtana on asiakkuuksien määrittely, siitä nouseva laadun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen johtavien prosessien määrittely sekä toiminnan turvaaminen seurannan avulla. Tällä tavalla pyritään tuomaan esille toiminnan muutoin näkymättömäksi jääviä piirteitä. Laatu järjestelmällä siis operationalisoidaan hämärää ja määrittelemätöntä laatua. Karjalainen (2004) nostaa esille Dahler-Larsenin (1998) mukaan, että arvioinnilla ja sen menettelytavoilla, kuten tietyllä laatu järjestelmällä, luodaan sosiaalista todellisuutta ja organisaation merkitysmaailmaa eikä niinkään kontrolloida tapahtuvia prosesseja. Asiakaskeskeisellä prosessikontrollilla ei siten seurata opiskelijan asiakkuutta vaan rakennetaan sitä. (Karjalainen 2004.)

Koulutusorganisaatiossa laatu järjestelmien ongelmana voi olla, että ne koetaan käytännön toiminnan tasolla vieraina. Mielikuvat laatu järjestelmästä ja sen toimivuudesta ovat eri toimijaryhmien välillä eriäviä: johdon ja kentän näkemykset poikkeavat ja vastuuhenkilöiden näkemykset poikkeavat rivitoimijoiden näkemyksistä. Välitön opiskelijapalaute on ristiriidassa organisaation syvempien koulutuksellisten päämäärien kanssa. Yhteisen merkitysmaailman ja todellisen sitoutumisen saavuttaminen voi olla vaikeaa. Karjalainen (2004) painottaa, että koulutuksen laatu järjestelmä, jossa opiskelijoilla ei ole operatiivisina toimihenkilöinä vastuullisia tehtäviä, ei voi olla täysin uskottava. Arvioinnin tuottaessa organisaatioon yksilöitä moti-

voivan ja sisäisesti innostavan merkitysmaailman, se on vaikutuksiltaan hyvä. Parhaimmillaan arviointijärjestelmän avulla opiskelija toimii hyödyllisenä yhteistyökumppanina. Tässä tapauksessa laaturjärjestelmä on koulutusorganisaation toimijoiden yhteistyöelin, jossa kentän toimijoiden osallisuus on itsestään selvää. (Karjalainen 2004.)

Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät toisiinsa ja muodostavat laaturkokemuksen. Palaute on siis ilmaus asiakkaan kokemasta laadusta ja sen arviointia. Laaturjärjestelmiin liittyy olennaisesti palautekyselyt, palautefoorumit ja muut erilaiset palautteen käsittelytavat, joilla toiminnan laatua arvioidaan. Palautteen avulla organisaatio voi kehittää toimintaansa aidon asiakaslähtöisesti. Antamalla palautetta asiakas osallistuu organisaation laadunkehittämiseen. Vain kokiessaan palautteen antamisella olevan merkitystä, luodaan laaturjärjestelmälle kehittävä pohja. Tähän tarvitaan sekä organisaation jäsenten, että asiakkaiden sitouttamista.

2.3.3 Opiskelijapalaute laadun mittarina

Opiskelijapalautteella voidaan arvioida useita koulutukseen liittyviä asioita. Yleisellä tasolla sen käyttö voidaan jakaa kurssikohtaiseen tai tutkintotason palautteisiin. Palautteita on käytetty opetuksen kehittämiseen, hallinnolliseen päätöksentekoon, henkilöstöpolitiikkaan sekä opiskelijoiden kurssivalintojen järkipäätämiseen (Aarnio 2014, Marsh & Dunkinin 1992 mukaan). Koko tutkintoa koskeva palaute on laajempi arviointikokonaisuus kuin kurssipalaute. Koko tutkintoon kohdistuva arviointi saattaa vaikeuttaa opiskelijoiden suorittamaa laadunarviointia ja tasapäistää tehtyjä arvioita. Opiskelijoilla on niin hyviä, huonoja kuin yhden tekeviäkin opintokokemuksia. (Tuominen, Rautopuro & Puhakka 2013; Aarnio 2013). Opiskelijapalautteen käyttötarkoitusten lisäksi palaute voidaan jaotella sen mukaan, keihin arviointi kohdistuu tai mitä palaute koskee, kuten opetuksen laatua, opiskelijatyytyväisyyttä ja koulutuksen laatua mittaaviin kyselyihin. Myös tutkimukset vahvistavat opiskelijapalautteiden käyttökelpoisuutta opetuksen laadun mittaamisen osalta. (Aarnio 2004, Richardsonin 2005 ja Marshin 1987 mukaan.) Opiskelutyytyväisyys määrittyy opiskelijan odotusten ja toteutuneiden kokemusten välisestä erotuksesta. Tyytyväisyyskyselyissä on tapana jakaa koulutus osaluokkiin, joita opiskelija pääsee arvioimaan kokemansa tyytyväisyyden ja kohteen henkilökohtaisen merkityksen näkökulmista. Jotta opiskelutyytyväisyyttä voidaan pitää mittana koulutuksen laatua koskevalle palautteelle, täytyy olettaa, että tyytyväisyys ja opetuksen laatu ovat pohjimmiltaan saman asian mittareita. (Aarnio 2004.) Ibrahim ym. (2014) puolestaan tuovat esille, että useissa tutkimuksissa koulutuksen palvelun laadun mittaamisessa käytetään vaihtelevia laatumäärittäjiä. Eri tyytyväisyyden motivaatioita tarkastellessa tulee huomioida, mihin opiskelupolun vaiheisiin ne liittyvät. Esimerkiksi opiskelupaikan valinnan yhteydessä oppilaitoksen fyysisillä tilanteilla, kuten opiskeluympäristöllä, on enemmän merkitystä, kuin opintojen aikaisissa tyytyväisyyden tekijöissä. Tästä syystä tyytyväisyyden tekijöitä voidaan tarkastella koulutuksellisinä tai ei-koulutuksellisinä tekijöinä. Opiskelijoiden tyytyväi-

sydestä voidaan erottaa kolme tekijää, kouluttajan suorituskyky, palvelun toimittaminen ja tukipalvelut. Tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä koulutukselliset (akateemiset) toiminnot ovat osoittautuneet tärkeämmiksi, kuin tukitoiminnot. Koulutuksellisista toiminnoista erityisesti ne, jotka liittyvät opetukseen ja oppimisprosessiin. Onkin tärkeää tarkastella koulutuspalvelun laatua riittävän useasta ulottuvuudesta, jotta voidaan varmistaa, mitkä asiat vaativat enemmän huomiota.

Karjalainen (2004) tuo esille ristiriidan koulutuksen laadun ja asiakastyytyväisyyden välillä. Jos laadukas koulutus määritellään asiakkuuden käsitteen kautta, se ohjaa mittaamaan koulutuksen laatua asiakastyytyväisyyden viitekehyksessä asiakaspalautteen avulla. Asiakastyytyväisyys on koulutuspalvelun kannalta ongelmallinen lähtökohta, sillä koulutuksen ensisijainen tehtävä ei ole asiakkaan tyytyväisyys vaan oppiminen. Kehittäminen kuitenkin tarvitsee palautteen keruuta. Jos palaute kerätään asiakkuuden viitekehyksessä, sillä on oma olennaisuushierarkiansa. Palaute kohdistuu ensisijaisesti asiakkaan kokemaan konkreettiseen ja näkyvään tuotokseen -opetustyöhön ja opetusjärjestelyiden onnistumiseen eli opetustekojen toteuttamiseen. Tällöin laatua tyypillisesti mitataan kysymällä opiskelijoiden tyytyväisyyttä opetukseen. Koulutusorganisaation toiminnan kehittäminen edellyttää kuitenkin ennen kaikkea tietoa opiskelijan toiminnasta ja opiskelijan oppimistyön tuloksista. Palautetiedon keruussa pääpaino tulisi aina olla oppimisen ja opiskelijan toiminnan sekä opettajien ja opiskelijoiden yhteistyön toimivuuden seuraamisessa. (Karjalainen 2004.) Myös Aarnio (2014) tuo esille syitä kritiikkiin. Tyytyväisyys ei välttämättä ole yhteydessä hyvien tavoitteiden toteutumisen, kuten hyvän oppimisen, kanssa. Syvälliseen oppimiseen on myös katsottu liittyvän jopa tietynlaista tuskaa (Aarnio 2014, Richardsonin 2005, 403 mukaan) ja toisaalta opiskelijan innostuneisuuden ja hyvinvoinnin positiivisia yhteyksiä oppimiseen korostavia tuloksia on paljon. Tyytyväisyyden voidaan kuitenkin nähdä mallintavan opiskelijälähtöisyyttä, joka sisältää opiskelijan koulutukselleen asettamien odotusten täyttymisen. Odotukset voivat subjektiivisia kokemuksia ja tyytyväisyyteen voidaan olettaa vaikuttavan mitä erilaisimmat syyt. Siksi koulutuksen laadun mittareina tulee käyttää myös muita laadun operationalisointeja. Useiden näkökulmien sisällyttäminen koulutuksen laatuun on siksikin perusteltua, että voidaan tutkia tyytyväisyyden ja muiden laadun indikaattorien välisiä yhteyksiä. Tyytyväisyyden lisäksi tulisi arvioida yleisesti tärkeiksi koettuja konkreettisia osa-alueita, kuten tyytyväisyyttä harjoitteluun. Aarnio (2014) esittää Richardsonin (2005) mukaan, että koulutuksen laadun mittaaminen on siinä mielessä paras opiskelijapalautteen kohde, että se keskittyy opiskelukokemukseen kokonaisuudessaan eikä vain opetukseen. Se ei myöskään kärsi niistä epävarmuuksista, jotka esimerkiksi opiskelutyytyväisyyteen (asiakastyytyväisyytenä) liittyy. (Aarnio 2014.)

3 Toiminnallinen viitekehys

Luvussa lähestytään laatuprosessia kohdeorganisaation palautejärjestelmän kautta ja käsitellään kohdeorganisaation opiskelijapalautejärjestelmän tavoitteita kuvaamalla niiden toimintatapaa ja ominaisuuksia.

3.1 Omnian aikuisopisto

Omnia on monialainen ja suuri ammatillisen koulutuksen järjestäjä, jonka arvot ovat: ammatitaidon arvostaminen, asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja yhteisöllisyys. Lupauksena lausutaan: "Omnia on takuu osaamisesta ja asenteesta." (Omnia, tietoa Omniasta 2015.) Omnian aikuisopistossa opiskelu on joustavaa ja aikuisille sopivaksi suunniteltua. Monipuolista ammatillista koulutusta voi suorittaa perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintojen kautta tai lisäksi täydennyskoulutuksena. Opetuksessa huomioidaan opiskelijan aiempi osaaminen ja joustavat opiskelumuodot. Omaehtoiseen aikuiskoulutukseen voi hakeutua kuka tahansa omien tavoitteidensa ja osaamistarpeiden pohjalta. Yrityksille ja työyhteisöille tarjotaan heidän tarpeisiinsa sovitettua henkilöstön osaamisen ja ammatitaidon kehittämistä. Koulutus järjestetään aikuisten ja työelämän tarpeet huomioiden elinikäisen oppimisen periaattein. Omniassa aikuiskoulutusta on toteutettu jo yli 20 vuotta ja organisaatio on palkittu ammatillisen koulutuksen laatupalkinnolla. (Omnia, aikuisopisto 2015.)

Koulutuksen organisointi on johdettua ja kuvattujen prosessien ohjaamaa. Aikuiskoulutuksessa koulutuksen toteuttamisesta laaditaan suunnitelma, joka sisältää kuvauksen siitä mitä (sisällöt), miten (menetelmät), missä (esim. työssä oppiminen) ja milloin (lukujärjestys, kurssien alku- ja päättymisaajat) opitaan ja miten arviointi muodostuu (arvioitavat tehtävät ja työt). Nämä koulutusrakenteet on muodostettu työelämälähtöisistä opetustapahtumista, jotka on tehty tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimusten pohjalta.

3.1.1 Laatujärjestelmä kohdeorganisaatiossa

Omnian laadun kehittämisohjelma noudattaa EFQM -mallin arviointialueita ja painotuksia. Laadunkehittämisohjelman päivitystä ajoitetaan toimintasuunnitelmien valmistelua edeltävästi. Tavoitteena on vahvistaa organisaation toiminnan laadun kehittämisen systematiikkaa mahdollistaen systemaattisen toiminnan, yhtenäiset toimintatavat ja jatkuvan parantamisen toteutumisen käytännön toiminnassa. Laadunkehittämisohjelma kuvailee, että prosessit ovat arkipäivän johtamisen väline. Strategian toteutumista seurataan raporttoimalla tuloskorttiin asetettujen tavoitteiden toteutumista säännönmukaisesti johtoryhmälle ja hallitukselle. Prosessien toimivuutta arvioidaan itsearviointin, prosessimittarien, Inka-kyselyjen, Aipal-, Opal- ja SopimusPro-palautteiden, opiskelijafoorumien ja muiden arviointien perusteella. Palaut-

teen pohjalta laaditaan korjaavat toimenpiteet. (Omnia, Laadunkehittämisohjelma 2014-2016.)

Arviointimenetelminä käytetään tuloskorttia, auditointia, itsearviointeja ja vertaisarviointeja. Auditointi on määrämuotoinen ja objektiivinen arviointi auditoinnin kohteelle asetettujen vaatimuksien täyttymisen havaitsemiseksi. Itsearviointin tavoitteena on systemaattisesti seurata koko organisaation toiminnan laadun kehittymistä. Arvioinnit ovat aina kriteeripohjaisia ja yksiköt tekevät ensin itsearviointin omasta toiminnastaan. Vertaisarviointin tavoitteena on yhtenäistää toimintatapoja, saada hyvät käytännöt vallitseviksi toimintatavoiksi kaikilla koulutus- ja toimialoilla ja oppia muiden hyvistä käytännöistä tai vahvistaa omia vahvuuksia. Lisäksi arviointeihin lukeutuvat sidosryhmätutkimus, benchmarkkaus ja ulkoiset arvioinnit. (Omnia, Laadunkehittämisohjelma 2014-2016.)

Keskeisistä laadunkehittämisen kohteista asiakastulosten kehittämistoimenpiteiksi on määritetty muiden muassa palautteen keruun ja hyödyntämisen ohjeistamisen tarkentaminen ja tehostaminen. Sen avulla saadaan täysimääräisesti asiakkaiden antamat palautteet hyödynnettyä koulutuksen ennakointiin, suunnitteluun, tavoitteiden asettamiseen ja toteutukseen. Kaikissa opiskelijapalautekyselyissä tehostetaan ohjaavan henkilöstön ja opettajien toimenpiteitä vastausprosentin parantamiseksi. Lisäksi tavoitteena on minimoida reklamaatiot sekä koulutuksessa että henkilöstöasioissa. Reklamaatiot dokumentoidaan prosessin alusta loppuun asti ja dokumentaatio säilytetään keskitetysti. Reklamaatioiden määrää myös seurataan vuotasolla ja yksiköittäin. (Omnia, Laadunkehittämisohjelma 2014-2016.)

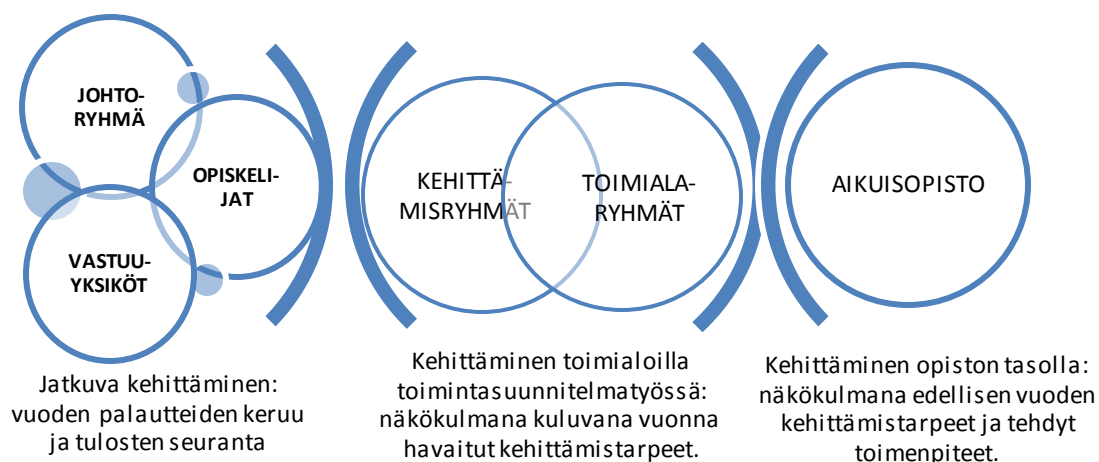
Edellisen laatujärjestelmän kuvauksen lisäksi, koulutuslalla laadun seurannan keinoihin lukeutuu myös makrotason määrällinen tulosseuranta. Opiskelijaseurannan avulla nähdään koulustoiminnan onnistuminen läpäisytuloksina. Opiskelijaseurantaa tehdään neljä kertaa vuodessa tilastoimalla koulutuksen läpäisyä, keskeytyksiä ja eroja. Seurannan avulla pyritään ennakoidaan tuloksellisuutta. Opiskelijaseurannan tekoon osallistuvat myös kouluttajat. Sen avulla pyritään tarkastelemaan koulutusala- ja tutkintokohtaisia opiskelijoiden liikkumiseen vaikuttavia tekijöitä ja muutoksia prosesseissa, kuten hakeutumisen toimenpiteiden tehokkuus ja vaikuttavuus. Opintomenestyksen seuraaminen tuo tietoa kuinka koulutusmallin laadusta ja vaikuttavuudesta. Varsinaista opintomenestyksen seurantajärjestelmää ei ole.

3.1.2 Palautejärjestelmä kohdeorganisaatiossa

Palautejärjestelmä on osa aikuisopiston johtamis- ja kehittämisjärjestelmää. Opiskelijoilta sekä henkilöstöltä kerättävien palautteiden avulla kehitetään koko aikuisopiston ja sen eri toimialojen toimintaa sekä henkilöstön osaamista asiakaslähtöisemmäksi. Laadullista asiakas-tyytyväisyys- ja palautetietoa tuottavat Aipal- ja Opal-palautteet, opiskelijafoorumi sekä pe-

dagoginen palaute, henkilöstökoulutus palaute sekä muu ei virallisia palautekanavia pitkin tullut opiskelijapalaute. Palautejärjestelmän tavoitteena on, että henkilöstön jäsenet pystyvät saamansa palautteen perusteella kehittämään omaa opetustaan, ohjaustaan tai muuta toimintaansa. Palautejärjestelmän toimivuus perustuu yhdenmukaiseen toimintatapaan prosessin jokaisessa vaiheessa (Kuvio 7), kerättyjen palautteiden systemaattiseen, säännönmukaiseen ja tavoitteelliseen läpikäyntiin sekä palautetiedon perusteella tehtäviin kehittämistoimenpiteisiin. Järjestelmä tähtää koulutusten ja muun toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. (Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015.)

Palautekanavista kerätyn tiedon käsittely etenee opiskelijoista käsiteltäväksi koulutusaloilla ja etenevät lopulta johtoryhmään. Johtoryhmän ja vastuuhenkilöiden tekemästä yhteenvetosta tieto palautuu takaisin vastuuryhmälle (vastuullinen koulutusalayksikkö) tulevan vuoden toimintasuunnittelutyön tueksi. Alkuvuodesta aikuisopiston henkilöstölle esitellään edellisen kalenterivuoden palautteet ja niistä seuranneet kehittämistoimenpiteet. (Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015.) Palautteiden käsittelyssä pohditaan vahvuuksia ja mahdollisia kehittämistoimenpiteitä ja sovitaan kehittämistoimenpiteistä. Toimenpiteet kirjataan toimintasuunnitelmiin ja raportoidaan laaturyhmälle. Toteutumista arvioidaan toimintakertomuksessa. (Omnia, Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen Omniassa 2014.)



Kuvio 7: Kohdeorganisaation palauteprosessin eteneminen kalenterivuoden aikana. (Mukaihen kaaviota, Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015.)

Palautejärjestelmän toimijoiden roolit ja toimintatapa on määritelty eri vaiheissa. Opiskelija antaa aktiivisesti palautetta eri palautekanavia pitkin ja saa tietoa aikuisopiston palautejärjestelmästä sekä aikuisopistossa kerätyn palautteen perusteella tehdystä kehittämistyöstä yhteisissä aloitustilaisuuksissa, opiskelijafoorumeilla ja oppaissa. Kouluttajat seuraavat aktiivisesti saamaansa palautetta muokaten sen perusteella itseohjautuvasti omaa toimintaansa ja viestien havaitsemistaan osaamisen ja toiminnan kehittämistarpeista sekä hyvistä käytänteis-

tä muille. Vastuuryhmä käsittelee kerätyt palautteet läpi ohjeistuksen mukaisesti ja tekee tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Hyväksi havaituista käytänteistä, osaamisen ja toiminnan kehittämistarpeista viestitään johdolle. Kehittämisyhmät käsittelevät omaan vastuualueeseensa liittyvät palautteet säännönmukaisesti kehittäen aikuisopiston toimintaa oman vastuualueensa näkökulmasta. Johtoryhmä ja vastuuhenkilöt käsittelevät aikuisopistossa kerättyä palautetta säännöllisesti, hyödyntäen, määritellen ja ohjeistaen palautteen perusteella kehittämistarpeita ja -toimenpiteitä. Niiden toteutumista seurataan johtamis- ja kehittämisprosessien mukaisesti. (Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015.)

Aipal on Opetushallituksen toteuttama ja ylläpitämä sähköinen opiskelijapalauttejärjestelmä, jonka tavoitteena on kerätä valtakunnallisesti tietoa aikuisten näyttötutkintojärjestelmän toimivuudesta ja sen eri vaiheista (hakeutuminen, tutkinnon suorittaminen ja tarvittavan ammattitaidon hankkiminen). Aipal on koulutuksen järjestäjälle väline lakiin sisältyvän arviointivelvollisuuden toteuttamiseen. Palautetta antavat kaikki näyttötutkintoa suorittavat henkilöt, mikä valtakunnan tasolla on n. 60 000. Järjestelmää käyttävät OKM, OPH, lääninhallitukset, tutkintotoimikunnat sekä koulutuksen ja tutkintojen järjestäjät. Palaute antaa tietoa aikuisten näyttötutkintojärjestelmän toimivuudesta kehittämistyötä ja seuranta varten. Omnian aikuisopisto saa järjestelmästä itseään koskevana palautteen ja valtakunnallisen vertailutiedon oman toimintansa kehittämisen tueksi. Lisäkysymysten avulla voidaan kerätä tarkempaa tietoa sisäiseen käyttöön. (Omnia, Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen Omniasa 2014.) AIPAL-palautte tuottaa tietoa tutkinnon suorittajan näkökulmasta. Koulutuksen järjestäjä saa valtakunnallista vertailutietoa, mutta palautejärjestelmän avulla ei kuvaa yksilöllistä tyytyväisyyttä. Omniassa on lisäksi hyödynnetty koulutuksenjärjestäjäkohtaisia kysymyksiä.

OPAL -järjestelmä on TE -hallinnon tietokantapohjainen työvoimakoulutuksen opiskelijapalautteen hallinnoinnin ja raportoinnin atk-sovellus. OPAL -järjestelmällä on merkitystä koulutuksen laadun ja vaikuttavuuden seurannassa. Palautetiedot antavat työvoimakoulutuksesta koulutuksen järjestäjille ja hankkijoille ja opiskelijoita koulutukseen ohjaaville sekä myös muille intressitahoille tärkeää tietoa työvoimakoulutuksen ja valmennusten laadusta ja vaikuttavuudesta. Opiskelijapalautteen avulla mitataan oppimisen ja opiskelun edellytyksiä, opiskelijatyytyväisyyttä ja työvoimakoulutushankintojen onnistuneisuutta opiskelijan ja yhteishankintakoulutukseen osallistuvien yritysten kannalta. Periaatteena on koulutuksen laadun jatkuva seuranta ja laadun kehittäminen asiakaslähtöisesti. Palautetta kerätään kaikilta koulutuksessa olleilta koulutuskohtaisesti koulutuksen loppuvaiheessa (päättöpalaute) sekä koulutuksen kuluessa (välipalaute) sekä yhteishankintaan osallistuvilta yrityksiltä. Tietoja voivat hyödyntää koulutuksen järjestäjät, ELY -keskukset, työvoima- ja elinkeinotoimistot ja TEM koulutuksen suunnittelussa, hankintatoiminnassa ja koulutuksen toteutuksessa. Palautetta on mahdollista tarkastella monipuolisesti ajankohdan, alueen, koulutuksen sisällön, koulutuksen

hankkijan tai koulutuksen järjestäjän mukaan. Kouluttajalla on mahdollisuus liittää palautelomakkeeseen omia lisäkysymyksiä ja saada yhteenveto myös niistä. (TEM 2014.)

Opiskelijafoorumit ja pedagoginen palaute ovat aikuisopiston itse kehittämisiä palautekäytäntöjä. Opiskelijafoorumilla yksittäisen opiskelijan on mahdollista ilmaista mielipiteensä opiskelukokemuksestaan oman opiskelijaryhmänsä jäsenenä kerran vuodessa. Opiskelijaryhmä laatii itsenäisesti, ilman kouluttajan läsnäoloa käymänsä keskustelun pohjalta kirjallisen koonnin keskustelussa ilmenneistä asioista, joka esitellään foorumilla ryhmän valitseman edustajan kautta johdon edustajille. Johtoryhmä käsittelee opiskelijafoorumeissa ilmenneet resurssija vaativat kehittämistoimenpiteet ja rehtori päättää niiden toteuttamisesta. Toimialapäällikkö vie oman toimialansa vastuuryhmille tiedon opiskelijafoorumeissa esille tulleista kehittämistarpeista sekä toiminnan vahvuuksista. Vastuuryhmät käsittelevät saamansa palautteet ja toteuttavat kehittämistoimenpiteet. Ryhmävastaavat tiedottavat opiskelijoita Opiskelijafoorumeissa ilmenneiden asioiden perusteella tehtävistä kehittämistoimenpiteistä. Pedagogisen palautteen tavoitteena on aikuisopiston opetuksen ja ohjauksen sekä muun toiminnan kehittäminen tutkintotavoitteisessa ja muussa koulutuksessa. Palautetta kerätään sähköisellä vakiokyselylomakkeella tutkinnoista tutkinnon osittain sekä muista koulutuksista lähipäivittäin tai lähipäiväkokonaisuuksittain. Palautteen keräysajankohdat määritellään vastuuryhmien toimintasuunnitelmassa. Ryhmävastaava vastaa palautteen keräämisestä opiskelijoilta ensisijaisesti lähiopetuksen yhteydessä. Kerättyä palautetta hyödynnetään monitasoisesti yksittäisen kouluttajan omassa työssä, vastuuryhmän toiminnan kehittämisessä sekä toimialakohtaisesti. Molempien palautteiden tuloksia tarkastellaan myös laajemmin koko aikuisopiston näkökulmasta toimintasuunnitelmatyön tueksi. (Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015.)

Tämän opinnäytteen tutkimuksellisessa osuudessa keskitytään laatupalautteen vaikuttavuuteen, jota kohdeorganisaatio kerää opiskelija-asiakkailta palautejärjestelmässään Aipal- ja Opal-kyselyiden, Opiskelijafoorumin sekä Pedagogisen palautteen kautta. Taulukossa (Liite 1) on kuvailtu tutkimukseen lukeutuvat keskeiset palautekanavat ja niiden tuottaman tiedon lajit. Palautteiden sisältö on lajiteltu laatuhyteyksien mukaan yhdeksään aihekategoriaan:

- Koulutukseen hakeutuminen: esimerkiksi valintainfo tai haastattelu
- Henkilökohtaistaminen: esimerkiksi aikaisemman osaamisen tunnistaminen, suunnitelma, aikataulutus tai edellisiin vaikuttamismahdollisuudet
- Ohjaus: esimerkiksi opintojen suunnittelu, neuvonta, ongelmien ratkaiseminen, tavoitteiden asettaminen keskustelemalla opettajien ja ohjaajien kanssa
- Tutkinnon suorittaminen: esimerkiksi tutkintotilaisuudet, suoritukset, arviointi ja palaute
- Koulutus: esimerkiksi opetusmenetelmät, materiaali, sisällöt, aikataulut, oppimisen arviointi ja palaute

- Työssä oppiminen: esimerkiksi yhteydenpito, ohjaus, arviointi ja palaute
- Opiskelijahyvinvointi: esimerkiksi terveyteen, turvallisuuteen ja ilmapiiriin vaikuttavat asiat
- Kouluttajat: esimerkiksi vuorovaikutus tai asiantuntemus
- Vuorovaikutus ja viestintä: esimerkiksi asioista tiedottaminen ja yhteydenpitotavat

4 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämän opinnäytetyö on tapaustutkimus, jonka näkökulmaksi on valittu opiskelija-asiakkaiden kokemus heidän antamansa palautteen vaikutuksista. Opinnäytetyön kohdeorganisaatio on Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omnian aikuisopisto, joka antoi aiheen tutkimukselle ja sopivan kohderyhmän. Omnian aikuisopiston opiskelijapalauteprosessi on osa aikuisopiston palautejärjestelmää ja koko aikuisopiston johtamis- ja kehittämisjärjestelmää. Palauteiden tavoitteena on kehittää aikuisopiston ja sen eri toimialojen toimintaa sekä henkilöstön osaamista asiakaslähtoisemmäksi. Palautejärjestelmä edelleen liittyy koko organisaation laatu- ja palautetietoa, jolle palautekanavat tuottavat laadullista asiakastytyväisyys- ja palautetietoa, jonka perusteella arvioidaan muun muassa prosessien toimivuutta.

Työn tavoitteena on selvittää ammatillisen oppilaitoksen asiakkaiden kokemuksia palautteiden vaikutuksista ja palautteen merkitystä opiskelijoille. Keskeiset tutkimuskysymykset ovat miten asiakkaat kokevat palautteen vaikuttaneen ja miten asiakkaat kokevat palautteen antamisen merkityksen. Tutkimukseen osallistuvien kokemusten kautta tarkastellaan välillisesti organisaation asiakkaiden palautekokemusten ilmentämiä laatu- ja palautetietoa. Tutkimusstrategia painottuu laadulliseen tutkimukseen, jossa sovelletaan monimenetelmällisesti lomakekyselyä ja haastattelua. Kohderyhmäksi tutkimuksen tilaajataho on osoittanut vuonna 2015 valmistuneet opiskelija-asiakkaat. Kyseessä olevaan tapaukseen voidaan liittää useita eri näkökulmia, kuten asiakkaiden kokemus palautekanavien teknisestä toimivuudesta, oppivan organisaation merkityksenanto asiakaspalautteille, henkilöstön käsitykset asiakaspalautteiden merkityksestä oman työn kehittämisessä, palautejärjestelmän taloudellisuus tai laatu- ja palautejärjestelmän kehittäminen. Nämä näkökulmat on rajattu tästä tutkimuksesta pois.

4.1 Tapaustutkimus tutkimusstrategiana

Humanistisessa tutkimuksessa lähtökohtana on usein näkemys siitä, että ihmisten asenteet vaikuttavat heidän toimintaan, tulkintoihin ja käsityksiin asioista. Näihin lähtökohtiin liittyvän tutkimuksen ongelman asettelu muotoutuu usein johonkin asiaan tai ilmiöön liittyvien käsitysten ja asenteiden kirjon kuvaamisesta ja analysoimisesta. (Lähdesmäki, Hurme, Koskimaa, Mikkola & Himberg 2009.) Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii erityisen hyvin tutkimuksiin, joissa pyritään kuvaamaan tai ymmärtämään sosiaalisen todellisuutemme ilmiöitä ja niihin

liittyviä käytäntöjä ja merkityksiä ja siten ihmisiä, ryhmiä tai organisaatioita näiden ilmiöiden tuottajina, tulkitsoijoina ja kuluttajina. (Henttonen 2008.)

Käsityksiä, asenteita tai kokemusta kuvaava tutkimus voidaan toteuttaa tapaustutkimuksena rajautumalla tiettyyn tutkimuskohteeseen tai yksittäisiin kohteisiin. Kokemusten tutkiminen liittyy fenomenologiseen tutkimusstrategiaan. (Lähdesmäki ym. 2009.) Kokemus on oppimisen ja uudistumisen lähde sekä inhimillisen toiminnan, kehittymisen ja sivistyksen perusta. Kokemuksen kuvaaminen sanoin tai ohjeina on vaikeaa. Kokemukset voivat sekoittua toisiinsa, jolloin ne värittyvät ja muuttuvat alkuperäisestä kokemuksesta. Silti kokemuksen ainutlaatuisuuden vuoksi, sen tutkiminen on kiinnostavaa ja hyödyllistä muun muassa työelämän kannalta. Kokemusta voidaan tutkia eri näkökulmista. (Hyypä, Kiviniemi, Kukkola, Latomaa & Sandelin 2015.) Kokemukseen keskittyvässä tutkimuksen ongelmanasettelu muotoutuu kokemuksen kuvaamisesta, jäsentelystä ja kokemuksen tuottaman tiedon analysoimisesta. Kokemiseen ja kokemuksessa saatuun tietoon perustuva tutkimus on luonteeltaan empiiristä, jolloin tavoitteena on ymmärtää jotain olemassa olevaa konkreettista ilmiötä. Tavoitteena voi myös olla havainnoida empiirisesti muiden ihmisen kokemista ja tai jäsentää muiden ihmisten kokemusperäistä tietoa tutkittavasta asiasta. Käsityksiä ja asenteita voidaan lähestyä monien erilaisten tutkimusstrategioiden avulla. Niitä selvittävä tutkimus voi noudattaa sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen strategiaa. (Lähdesmäki ym. 2009.) Laadullista ja määrällistä tutkimusta voidaan pitää toisiaan täydentävinä suuntauksina käytettäessä eri menetelmiä rinnakkain esimerkiksi survey tiedonkeruuta ja tapaustutkimuksen yksilöivää ilmiön kuvaamista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1998.) Laadullisessa tutkimuksessa teoriaa voidaan käyttää apuvälineenä, joka mahdollistaa esimerkiksi tulkintojen tekemisen kerätystä tutkimusaineistosta. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) tuovat esille Eskolan (2001) mukaan, että teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastossa voidaan ajatella olevan teoriasidonnaisen tutkimuksen, jossa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Tällöin aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriaselityksiä tai vahvistusta tai tehdä huomioita empirian vastaamattomuudesta aiempiin tutkimuksiin. Edellä kuvattua lähestymistapaa aineistoon kutsutaan abduktiiviseksi päättelyksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Myös Routio (2005) esittää, että tapaustutkimus voi olla teoriaa laajentava, kartoittava tai kehittävä.

Tapaustutkimus kohdistuu luonnollisesti ilmeneviin tapahtumiin ja näin ollen teoreettisen sisällön määrittely on osa tutkimusprosessia. Tapaustutkimuksessa täsmällisten tutkimuskysymysten muotoilu voi olla hankalaa, koska tapaustutkimuksen suhde tapahtumaympäristöön (empiriaan) ei ole välttämättä etukäteen rajattu. Tutkimuksessa onkin syytä erottaa tapaus ja tutkimuksen kohde; jota tapaus ilmentää. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007.) Tapaustutkimus on tutkimusote, jossa tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta, joiden määrittely, analysointi ja ratkaisu ovat tutkimuksen tavoitteena (Eriksson & Koistinen 2005). Se voidaan kohdistaa

tiettyyn organisaatioon, ryhmään, prosessiin tai tapahtumaan ja sen voidaan ajatella toimivan vain kyseisessä asiayhteydessä. Siinä tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta käyttämällä monipuolisia ja eri menetelmillä hankittuja tietoja. Tapaustutkimuksen yhteydessä on pohdittava tuloksia laajemmin ja muihin yhteyksiin soveltaen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on usein jonkin ilmiön ymmärtäminen, eikä niinkään tilastollisten yhteyksien etsiminen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen lähestymistapa voi olla kohdetta arvottava tai ohjaava, joiden perusteella tutkimuksen kulku voidaan määritellä. Jos tavoitteena on kohteen tilan parantaminen tai vastavien kohteiden kehittäminen tulevaisuudessa, kyseessä on nk. ”ohjaava tapaustutkimus”. Se ei pyri arvioimaan kohdetta vaan löytämään sitä kehittäviä tekijöitä. Ohjaava tutkimus on selvitys tilanteesta ja kohteesta. Onkin tärkeää määritellä kenen näkökulmaa etsitään ja sovelletaan. Kiinnostavimpia mielipiteitä voidaan saada tuotetta käyttäneiltä ihmisiltä, joskus taas tärkeimpiä ovat tavoitellut asiakkaat. (Routio 2005.) Kun tutkimuksen tavoitteena ei ole toteuttaa muutosta, tutkimusotteena voi toimia ennakoiva arviointi (evaluaatio). Anttilan mukaan (Ora-Hyytiäinen 2009) arviointitutkimuksella pyritään yleensä joidenkin organisaatioiden tai systeemien toimivuuden, tehokkuuden, tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden arviointiin. Tämän tapainen arvioinnin tarve on yhteiskunnassa lisääntynyt sitä mukaa kun yhteiskunnan varoja on suunnattu erilaisten itseään säätelevien organisaatioiden käyttöön tulosohjauksen korvatesa aikaisemmin suoraan tapahtunutta hallinnollista valvontaa. Arvioinnin avulla pyritään työ-, palveluprosessien ja tuotannosuunnittelun kehittämiseen sekä uusien näkemysten ja ratkaisujen tuottamiseen, jotka liittyvät toiminnan vaikuttavuuteen. Arvottavuutensa vuoksi tutkimus kytkeytyy välittömästi organisaatioiden toimintapolitiikkaan ja päätöksentekoon.” (Ora-Hyytiäinen 2009.)

Monimenetelmällisyytensä vuoksi, tässä tutkimuksessa on havaittavissa sekä ohjaavia, että arvioivia elementtejä. Tutkimuksen päätavoite ei ole laatia ehdotuksia palautejärjestelmän kehittämiseksi, vaan osoittaa miten palautteet vaikuttavat toimintaan asiakkaan kokemusmaailmasta käsin ja siten antaa näkökulmia palautetoimenpiteiden suuntaamiseksi. Kysymyksessä on siis kuitenkin enemmän arvioiva, kuin ohjaava lähestymistapa. Tutkittava tapaus on ammatillinen koulutus, ilmiö on lautupalutteen vaikutukset ja näkökulmana opiskelija-asiakkaiden kokemukset. Tarkoituksena on selvittää palautejärjestelmää käyttäneiltä opiskelijoilta heidän kokemuksiaan palautteiden vaikutuksista koulutuspalvelussa ja mitä merkityksiä palutteen antamisella on. Näin ollen tutkimus tuo esille uusia näkemyksiä palvelun laatu-tekijöistä, joita koulutuspalvelun asiakkaat arvostavat. Niistä voidaan johtaa myös kehittämismahdollisuuksia. Tutkimus tarjoaa katsauksen palauteprosessiin asiakasnäkökulmasta laadunkehittämisen kehän arvioinnin vaiheeseen.

4.2 Aineistonkeruunmenetelmät

Kokemuksia tutkivassa ja kokemista hyödyntävässä tutkimuksessa käytetään yleensä itse kootuja aineistoja, joiden dokumentit tuotetaan tutkimuksen tekemisen yhteydessä. Käytetyt analyysimenetelmät ovat laadullisia. Käsitelmiä ja asenteita on mahdollista tutkia monenlaisista aineistoista, joka voidaan koota erilaisten menetelmien avulla. Usein käytettyjä aineiston hankintamenetelmiä ovat haastattelut, kyselyt ja seurannat. Kun tutkimuksen tavoitteena on tuottaa sellaista tietoa, joka koskee esimerkiksi mielipiteitä, käsityksiä, havaintoja, asenteita, arvoja tai kokemuksia, tutkimusaineisto on mielekästä koota haastattelemalla. Haastattelu voi olla esimerkiksi: strukturoimaton eli avoin haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu tai strukturoitu eli lomakehaastattelu tai teemahaastattelu. Avoin haastattelu lähestyy haastattelijan ja haastateltavan välistä keskustelua. (Lähdesmäki ym. 2009.)

Latomaan mukaan (Perttula & Latomaa 2008) ihmismieli merkitysmaailmana koostuu kokemuksista, havaintoja, tunne-elämyksiä, mielikuvia, kuvitelmia, uskomuksia, ajatuksia, mielipiteitä, käsityksiä ja arvostuksia. Mielen tapahtumat ovat kokemuksellisia, merkityksistä rakentuvia ja ei-havaittavia ja niitä voidaan tutkia vain jos tutkittava ilmaisee kokemuksiaan. Kokemuksen tutkimiseksi voidaan käyttää aineistona kaikkia tapoja, joita ihmisellä on kokemustensa ilmaisemiseksi. Tavoitteesta riippuen tutkimukset edellyttävät tutkijan ja tutkimukseen osallistuvan dialogia. Monien menetelmien käyttämistä yhdessä tutkimuksessa nimitetään monimetelmälliseksi tutkimukseksi (mixed method tai multimethod research/approach/strategy). Tällöin hyödynnetään vähintään yhtä määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää, joko rinnakkain tai peräkkäin. Tapaustutkimuksessa on mahdollista hyödyntää rinnakkain monenlaisia aineistoja, kuten haastatteluja, tilastoja, havaintoja, muistiinpanoja tai dokumentteja. Käyttämällä useita aineistoja, esimerkiksi laadullisen aineiston ohella määrällistä aineistoa, voidaan tapauksen kuvausta rikastuttaa. Tämän tutkimusotteen vahvuudeksi voidaan katsoa, että laadulliset ja määrälliset menetelmät täydentävät toisiaan ja toisen menetelmän jättämiä aukkoja, jolloin tutkimuskysymyksiin pystytään vastaamaan laajemmin. Tämä myös lisää tutkimuksen luotettavuutta. Eri menetelmillä saatujen tulosten erilaisuus saattaa tarjota paremman näkemyksen ja tuoda enemmän syvyyttä ilmiön ymmärtämiseen. Siksi mahdollisesti ilmeneviä ristiriitoja kannattaa käsitellä kiinnostavina ilmiöinä. Määrällisiä aineistoja voi myös lähestyä laadullisesti. Tapaustutkimuksen osana voidaan tehdä esimerkiksi survey-tutkimus, joka sisältää sekä määrällisiä että laadullisia osioita (Erikson & Koistinen 2014 9, 10, 30 - 34.) Lukkarisen mukaan (Perttula & Latomaa 2008) fenomenologinen tutkimus tuottaa tietoa ihmisen kokemuksista ainutkertaisina merkityksinä. Hän osoittaa, että subjektiivisten kokemusten kohteet ovat moniulotteisia ja siksi monimetodisuus on perusteltua. Menetelmien välinen triangulaatio tarkoittaa, että tutkimusaineiston hankkimisessa samanaikaisesti hyödynnetään eri menetelmiä. Menetelmän sisäinen triangulaatio puolestaan tarkoittaa esimerkiksi kyselyn sisältämiä erilaisia tyyppisiä. (Perttula & Latomaa 2008, Saara-

nen-Kauppinen ja Puusniekka 2006 ja Eskolan & Suorannan 1998 mukaan.) Menetelmätriangu-laatiota perustele, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä ei saada riittävän kattavaa kuvaa tutkittavasta kohteesta, mutta useamman menetelmän käyttö parantaa tutkimuksen luotetta-vuutta. Useamman menetelmän käyttö tiedon keruussa voi paljastaa ristiriitaisuuksia, jotka muuten jäävät huomioimatta. Sen käyttöä on puolestaan kritisoitu siitä, että taustafilosofioi-den sisältämät ihmiskäsitykset ovat yhteen sovittamattomat. (Saaranen-Kauppinen & Puus-niekka 2006.)

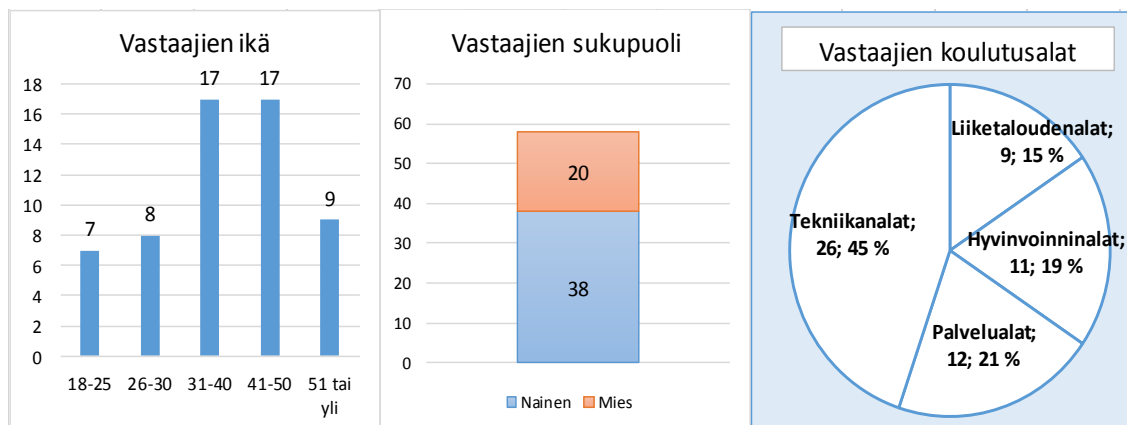
Taanila (2014) toteaa, että laadullisia aineistoja voidaan koota haastattelemalla ja määrälli-siä aineistoja esimerkiksi kyselylomakkeella tai mittaamalla, mutta niiden jaottelu ei ole tarkka. Samassa yhteydessä voidaan hyödyntää sekä laadullista että määrällistä aineistoa. Esimerkiksi kyselylomakkeen avoimet kysymykset antavat laadullisia vastauksia tai lasketut taulukot ja tunnusluvut muuttuvat käyttökelpoisiksi tuloksiksi, kun ne tulkitaan niiden käsit-teiden valossa. Tässä mielessä määrällinen aineisto palautuu laadulliseksi. Kyselytutkimus on yleisesti käytetty ei-kokeellinen tutkimusasetelma, jolle on tyypillistä, että havaintoyksiköinä on ihmisiä ja tieto kerätään strukturoiduilla kysymyksillä esimerkiksi asiakastyytyväisyydestä, aikeita ym. Mielenpitoita tai asenteita koskevat kysymykset ovat alttiita luotettavuus- ja päte-vyysongelmille, koska vastaaja ei välttämättä ole selvillä omista tuntemuksistaan tai ei ehkä ole aikaisemmin miettinyt kyseistä asiaa. Voidaan kysyä, pystyykö ihminen ylipäättäen arvioi-maan ja tulkitsemaan tuntemuksiaan objektiivisesti tai arvioimaan sitä numeerisesti. Avoimis-sa kysymyksissä vastaaja saa itse muotoilla vastauksensa, joten kysymystyyppin avulla voidaan saada yllättäviä ja käyttökelpoisia mielipiteitä. (Taanila 2014.)

Haastattelut jakautuvat strukturoituun lomakehaastatteluun valmiiksi muotoiluine järjestel-mällisine kysymyksineen ja vastausvaihtoehtoineen, sekä puolistrukturoituihin ja strukturoi-mattomiin avoimiin haastatteluihin, joissa kysymysten esittämistavat vaihtelevat eikä valmiita vastausvaihtoehtoja tarjota (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Hirsjärven & Hur-meen 2001, 43-44 mukaan). Puolistrukturoitua haastattelua nimitetään myös teemahaastatte-luksi, kun haastattelulle on mietitty teemat, mutta niiden lisäksi on valmisteltu tarkkoja ky-symyksiä, jotka kaikki esitetään haastateltaville. Puolistrukturoitu haastattelu sopii tilantei-siin, joissa halutaan tietoa juuri tietyistä asioista tai kun halutaan tietoa vähemmän tunne-tuista ilmiöistä ja asioista. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja, mutta puhumisjärjestys on vapaa, eikä kaikkien haasta-teltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa. Teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä ja käsiteltävät teemat valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset on muutettava tutkit-tavaan muotoon, operationalisoitava. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Sähköinen lomakekysely voi sijoittua määrällisen ja laadullisen menetelmän välimaastoon, riippuen miten kysymysten luonne soveltuu analyysin tarpeisiin. Strukturoitua aineistoa voidaan käsitellä laadullisesti tai määrällisesti luokittelemalla vastaukset jälkikäteen. Lomakehaastatteluihin sisällytettyjen avoimien kysymysten määrä ja vastausten laajuus määrittää sen, voiko strukturoidun aineiston avovastauksia soveltaa laadullisen analyysin tarpeisiin. Strukturoidulla haastattelulla voidaan kuitenkin kerätä aineistoa laadullisen tutkimuksen tulosten yleistämisen testaamiseksi tai lisäaineistoksi muun laadullisen tutkimuksen ohessa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa ilmiöksi on valittu opiskelija-asiakkaan kokemus palautejärjestelmän vaikutuksista. Tutkimuksen kohderyhmän valintaperusteena oli tilaajan toiveesta nykyisen palautejärjestelmän kokonaisuutta käyttäneet opiskelijat. Tähän ryhmään lukeutuu kaikki vuoden 2015 sisällä valmistuneet opiskelijat, jotka ovat antaneet organisaatiolle yhteydenottoluvan (n. 312). Taustaoletuksena on, että tämä kohderyhmä on antanut palautetta nykyisenlaisena toimivan palautejärjestelmän kautta. Opintojensa aikana heille on muodostunut kokemuksia erilaisista ja opintojen eri vaiheissa annetusta palautteesta, sekä siitä mitä muutoksia opintojen aikana on ilmennyt koulutustoiminnassa ja kuinka ne ovat vastanneet opiskelijan omaan palautteeseen.

Tutkimus toteutettiin kaksiosaisena lomakekyselyä ja teemahaastattelua hyödyntäen. Kysely toteutettiin sähköisesti SurveyPal -järjestelmällä ja lähetettiin kohdeorganisaatiosta vuoden 2015 aikana valmistuneille 312 opiskelijalle sähköpostitse saatetekstillä. Vastaajaryhmän sähköpostiosoitteet saatiin kohdeorganisaation järjestelmästä. Kohderyhmän koko määräytyi organisaation järjestelmään tietonsa ja yhteydenottoluvan antaneiden perusteella. Vastauksia kyselyyn kerättiin yhteensä kolme viikkoa. Ensimmäisen viikon jälkeen lähetettiin muistutusviesti ja toisen viikon jälkeen toinen muistutusviesti. SurveyPal -järjestelmän tilaston mukaan lähetetyn kyselyn näki 121, joista 58 vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot ilmenevät Kuvio 8. Kyselytutkimusten vastaajamäärä on usein alhainen, näin ollen vastausmäärä oli odotetunlainen. Edellisen tosiasian ohella selkeimpänä syynä vastauskatoon tässä joukossa on sähköpostiosoitteiden vanhentuminen, jotka järjestelmään on saatettu antaa kaksi tai kolme vuotta aikaisemmin.



Kuvio 8: Vastaajien taustatiedot n=58

Kyselylomake laadittiin toimeksiantajan toiveesta lyhyeksi. Lomakkeeseen alussa on alustusteksti (Liite 3) joka kuvaa organisaation palautekanavista ja palautteiden aihekategoriat. Taustakysymyksiä (Liite 2), vastaajat ikäryhmä, sukupuoli ja koulutusala, perustella on mahdollista tarvittaessa luokitella vastuksia. Kyselylomakkeen on käytetty määrällisiä, arvioivia ja avoimia kysymystyyppejä. Kysymykset on muotoiltu kahteen kysymysryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä kysytään palautteen tulosten käsittelystä palautekanavan nimellä sekä esimerkkejä tulosten käsittelystä. Toisessa ryhmässä pyydetään vastaajaa arvioimaan palautteen vaikutuksia ja merkitystä sekä esimerkkejä siitä, mitä palaute on saanut aikaan. Määrälliseen kysymykseen (Liite 4) vastataan kyllä, ei tai en tiedä -vaihtoehto, mikäli vastaaja ei ole käyttänyt kyseistä palauteväylää. Tämä kysymyskohta kertoo, kuinka hyvin oletettujen palauteväylien käyttö toteutuu osoittamalla kuinka eri palautekanavien tuloksia tunnustetaan käsitellyksi.

Kyselypalautteissa käytetään usein arviointiasteikkoja, joiden käyttöön yksittäisten kokemusten ja tuntemusten mittauksissa on riskinä yksilön antama erilainen määrittely numeerisille arvoille, esimerkiksi toiselle kaksi voi olla toiselle kolme tai neljä. (Laatuakatemia, 2010.) Tutkimuksen kyselyssä asteikoille on annettu numeerisen asteikon lisäksi ilmaisut ei lainakaan - erittäin paljon (Liite 5). Asteikkoarviointi kuvaa palautteen vaikutuksen vahvuutta opiskelijan näkökulmasta. Vastaaja arvioi kuinka paljon hän on kokenut palautteensa saaneen aikaan muutoksia ja kuinka paljon kyseisellä aiheella on merkitystä vastaajalle. Arvioivat kysymykset osoittavat yleisesti kuinka paljon vaikutuksia eri palauteaiheiden on koettu saaneen aikaan. Avoimet kysymykset on asetettu laadullisiksi, johon vastaaja voi kuvata esimerkkejä siitä millaisia vaikutuksia on havaittu. Avoimissa kysymyksissä vastaajilla on mahdollisuus ilmaista konkreettisesti ajatuksistaan ja kokemuksistaan esimerkeillä. Lomakkeen avoimilla kysymyksillä pyydetään kertomaan havaintoja konkreettisista vaikutuksista.

Tutkimuksen toisena menetelmänä haastateltiin puhelimitse seitsemäntoista kohderyhmän eri toimialoilta valittua vastaajaa (Taulukko 2). Yksi haastattelu hylättiin epäonnistuneen nauhoituksen vuoksi, joten tuloksiin lukeutuu mukaan kuusitoista haastattelua. Puhelut tallennettiin

ja litteroitiin. Haastatteluja jatkettiin kunnes konkreetteja esimerkkejä vaikutti olevan riittävästi ja vastauksiset alkoivat olla samankaltaisia (saturaatio). Haastattelu noudatti ennalta laadittua runkoa (Liite 6), mutta kuitenkin mahdollisti keskustelun etenemisen vastaajan ehtoilla. Liian strukturoidut kysymykset saattaisivat jättää pois jotakin oleellista kokemuksista, jolloin haastattelu lähestyisi kyselymuotoa. Haastattelut tehtiin samanaikaisesti kyselyn ollessa voimassa kolmen viikon aikajaksolla. Haastattelun tarkoituksena oli tuottaa spontaaneja ilmauksia ja siten intensiivisempää kokemustietoa palautteen vaikutuksista ja merkityksistä. Taustalla on ennakkokäsitys, että keskustelu tuo esille vastaajan kokemuksia, mikäli hänellä sellaisia on. Avoin keskustelutilanne voi nostaa myös esille vaikutuksia, jotka eivät ole suoraan palautesisällön mukaisia.

| Puhelinhaastattelut | | | |
|---------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| koodi | pv | | |
| l1 | 17.11. | 48, nainen liiketalous, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| l2 | 17.11. | tallenne hylätty | |
| l3 | 18.11. | 42, nainen, liiketaloudenalat, erikoisammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| l4 | 24.11. | 31, mies, liiketalous, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| l5 | 27.11. | 26, mies, liiketaloudenalat, ammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| h1 | 17.11. | 45, nainen, hyvinvoinninalat, ammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| h2 | 17.11. | 43, nainen, hyvinvoinninalat, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| h3 | 18.11. | 39, nainen, hyvinvoinninalat, ammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| h4 | 4.12. | 40, nainen, hyvinvointialat, perustutkinto, oppisopimus sekä valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| p1 | 24.11. | 28, nainen, palvelualat, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| p2 | 24.11. | 30, nainen, palvelualat, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| p3 | 24.11. | 54, nainen, palvelualat, ammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| p4 | 4.12. | 38, nainen, palvelualat, erikoisammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| t1 | 18.11. | 43, mies, tekniikanalat, perustutkinto, omaehtoinen/näyttötutkinto | |
| t2 | 18.11. | 22, mies, tekniikanalat, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| t3 | 24.11. | 29, nainen, tekniikanalat, ammattitutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| t4 | 27.11. | 46, nainen, tekniikanalat, perustutkinto, valmistavakoulutus/näyttötutkinto | |
| 16 hlö | 17.11-4.12.2015 | 9 perustutkintoa 5 ammattitutkintoa 2 erikoisammattitutkintoa | 22-54 vuotiaita 4 miestä – 12 naista |

Taulukko 2: Puhelinhaastattelujen yhteenveto n=16

4.3 Aineiston analyysimenetelmät

Tutkimuksessa on haluttu tuottaa kahdenlaista tietoa, kokemuksia palautteen vaikutuksista ja palautteen antamisen merkitystä vastaajille. Menetelmiksi valikoitui kysely ja haastattelut, varmistamalla siten aineistossa mahdollisimman monipuoliset näkökulmat ja suurempi vastaajien joukko. Haastatteluilla on pyritty löytämään yksilöllisiä kokemuksia ja esimerkkejä siitä, kuinka palautteella on koettu olleen vaikutusta toimintaan tai miten se on konkreettisesti ilmennyt opiskelijan arjessa. Lomakekyselyllä on pyritty saamaan tietoa siitä, kuinka opiskelijat arvioivat eri palauteaiheiden merkitystä yleisesti. Kyselyn tarkoitus ei ollut tuottaa tilastollisesti yleistettävää tietoa, vaan toimia haastatteluaineiston rinnalla sitä tukevana ja rikastavana. Kyselystä saatavaa tietoa voi rinnastaa ja verrata haastatteluilla saatuihin tuloksiin. Kyselyn tuloksista on esitetty keskeisiä taulukoita ja graafeja, jotka havainnollistavat aineiston piirteitä. Palautteiden vaikutuksien ja merkityksien tarkastelua varten kohdeorganisaation palautekanavien kysymysten aiheet on johdettu aihekategorioihin, joita sekä kyselyssä, että haastatteluissa hyödynnettiin. (Liite 1) Nämä aiheet katsotaan tutkimuksessa palautteiden laatuhyteyksiksi, joista opiskelijapalautteilla tietoa kerätään.

Teemoittelu ja tyypittely on looginen jatkumo teemahaastatteluaineiston analyysille, mutta sitä ei tarvitse analysoida juuri tietyllä tavalla. Se voidaan tehdä myös kvantitatiivisuutta ja kvalitatiivisuutta yhdistellen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kokemuksia tutkivassa ja kokemista hyödyntävässä tutkimuksessa käytetyt analyysimenetelmät ovat laadullisia. Teemoiksi hahmotellaan aiheita, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Teemoittelu analyysimenetelmänä etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. (Lähdesmäki ym. 2009.) Teemoja eli keskeisiä aiheita muodostetaan useimmiten aineistolähtöisesti, mutta myös teorialähtöisesti, jonkin tietyn viitekehysten tai teorian mukaisesti. Joskus aineistosta löytyy uusia teemoja, eivätkä ihmisten käsittelemät aiheet välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä. Ihmisten puheesta litteroitua tekstiä tuleekin tarkastella ennakkoluulottomasti. Myös tyypikertomuksia voidaan käyttää teemojen muodostamisessa: tyypillisiä elementtejä sisältävien tyyppien (kuvausten tai kertomusten) sisältöä voidaan eritellä tarkemmin teemojen kautta tai teemoittelusta voidaan siirtyä tyypittelyyn. Tyypittely on tyypillisten asioiden kokoamista eli informaatioaineiston tiivistämistä havainnollisiin tyypeihin. Esimerkiksi haastatteluaineistoista voidaan etsiä tietyn tyyppisiä vastauksia, joita yhdistävät tietyt elementit. Kuvaukset ovat eräänlaisia tiivistelmiä aineistosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Sisällönanalyysi on tekstin sisällön kuvailua aineistoa tiivistäen ja eritellen etsimällä yhtäläisyyksiä ja eroja. Pyrkimyksenä on muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka yhdistyy laajempaan kontekstiin. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudelleenlaiseksi kokonaisuudeksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Tuomen & Sarajärven 2002 mukaan.)

Aineiston sisällön analyysin tavoitteena on ollut aiheeseen liittyvien ilmiöiden laadullinen ja monitahoinen tarkastelu ja ymmärryksen lisääminen palautteesta yksilön kokemana. Tutkimusaineistot litteroitiin ja järjestettiin haastatteluteemoittain taulukkoon. Edelleen aineiston sitaattit teemoiteltiin kysymyksittäin ja joteltiin kysymyksen mukaan joko vaikutuksia tai merkityksiä osoittaviin. Aineiston analyysi (Taulukko 3) eteni teemoittelua tarkastelemalla ja tiivistämällä aineistoa tyypeihin, sitten uudelleen järjestämällä kokonaisuuksiksi esiin nousevien teemojen mukaan. Tutkimuskysymyksiä vastaavia ilmaisuja koodattiin väreillä (vaikutukset ja merkitykset) ja laajennettiin edelleen koodaamalla teemoja teoriasidonnaisesti (laatu-yhteydet ja palvelun laadun kriteerit) kuvion 9 (alla) esimerkin tavalla. Aineiston taulukointi ensimmäisessä vaiheessa helpotti hahmottamaan havaintoyksiköitä, jotka ilmenivät eri teemojen yhteydessä, mutta liittyivät toiseen.

| | KANAVIEN TUTTUUS | a) luottaa, epäilee, eos, toivoo | b) TULOJEN KÄSITTELY | b) KOKEMUS / HAVAINTO |
|---------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 l1 | täytetty sähköinen ja moniste täytettiin | luottaa | ei tainnut varsinaisesti aivan sellaista olla | Palautteessa anoiimme opettajalle palautetta opetuksesta ja opettaja huomioi sen (muutti toimintaa) sitten seuraavaan kertaan. (muutti toimintaa) Kyseisestä palautteesta sitten keskusteltiin. |
| 2 l3 | foorumi ja täytettiin se sähköinen | luottaa | | (edellisestä) ...on lisääntynyt se, että palautteita on kysytty taas meidän toiselta ryhmältä huomattavasti enemmän. |
| 3 | opiskelijafoorumi | epäilee | Ei ole mulle ainakaan jäänyt mieleen, semmosia en ainakaan havainnut semmosia muutoksia ois ollut. | (tilaisuudessa) Seliteltiin. Anto mulle semmosen sävyn itelleni, että joku on kattonut tai kuullu kritiikkiä muttei ois halunnut kuulla siitä. |
| 4 l5 | Ei ne hirveen tutuilta. Ei oikeestaan | eos | Kyllä niitä jossain kun kävi koululla, niin niitä käytiin läpi (opettajan johdolla?) | Se kertoi mitä on aiemmin joskus ollut. Työkokemuserä oli pienennetty, että se ei vaatinut viittä vuotta, vaan kolme riittää. |
| 5 h1 | annettiin lopuksi se palaute. Me tehtiin vähän väliä tietokoneella | toivoo | Oli jotain tyytyväisyyttä... (opettaja) kerto... | Silloin kun mä opiskelin nii eihän siinä varmaan oikeestaan kauheesti annettu palautetta. |
| 6 h2 | xx | luottaa | mmm... no nyt ei tuu kyl mitään silleen En muista | ...palautteen pohjalta niitä (tutkinnon suorittamiseen liittyvää) on muutettu sitten aina niinkun helpompaan suuntaan. |

Kuvio 9: Esimerkki aineiston koodaamisesta ja teemoittelusta

Seuraavaksi aineisto järjestettiin uudelleen taulukoiksi tarkastellen teemojen välillä ilmeneviä samankaltaisuuksia, kuten miten esimerkit palautteen vaikutuksista (kokemukset) tai laatuilmaukset (merkitykset) tyypillisesti jakaantuvat suhteessa palautteen aihekategorioihin (Taulukko 6). Aineistoa on analysoitu siten, että teemoittelun ja tyypittelyn avulla on voitu havaita esiin nousevia konkreettisia ilmiöitä ja tehdä vertailua ja havaintoja kahden menetelmän tuottaman tiedon keskinäisiä yhteneväisyyksiä tai ristiriitoja.

Kokemuksia palautteen vaikutuksista on tarkasteltu:

- palautteen hyödyntämisen esimerkeistä
- palautteen tulosten käsittelyn esimerkeistä

- palautteen vaikutuksien arvioinneista

Palautteiden merkitystä vastaajille on tarkasteltu:

- luottamuksen ja asennoitumisen ilmaisuista
- palautteen kohteiden tärkeyden arvioinneista
- osallistumisen halun ilmaisuista
- tärkeistä vaikuttamisen kohteista (laatutekijät)

| Tutkimuskysymykset | Aineistonkeruumenetelmä | Kysely- ja haastatteluteemat | Aineiston analyysimenetelmä |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Miten asiakkaat kokevat palautteen vaikuttaneen? | Teema-haastattelu | 1. Kokemukset palautteen käsittelystä ja vaikutuksista | 1. Teemoittelu aihekategorioiden mukaan (Taulukko 6) 2. Sisällönanalyysi 3. Tyypittely palvelun laatukriteerien mukaan (Taulukko 8) |
| | Lomakekysely | 1. Kokemukset palautteiden käsittelystä 2. Palautteen vaikutuksien arviointi 3. Kokemukset palautteen vaikutuksista | 1. Tulosten tulkinta ja vertaaminen haastatteluaineistoon (Taulukko 5). 2. Tulosten tulkinta (Kuvio 10), teemoittelu ja vertaaminen haastatteluaineistoon 3. Sisällönanalyysi ja tyypittely laatukriteerien mukaan (Taulukko 8). |
| Miten asiakkaat kokevat palautteen antamisen merkityksen? | Teema-haastattelu | 1. Palautteen merkitykset | 1. Teemoittelu ilmaisujen perusteella: <ul style="list-style-type: none"> • luottamus • asenne • osallistumisen tärkeys • palautteenantohalu 2. Sisällönanalyysi ja tyypittely laatukriteerien mukaan (Taulukko 8). |
| | Lomakekysely | 1. Palautteen merkityksen arviointi | 1. Tulosten tulkinta (Kuvio 12) ja vertailu haastattelun tuloksiin 2. Sisällönanalyysi |

Taulukko 3: Aineiston keruu- ja analyysimenetelmät

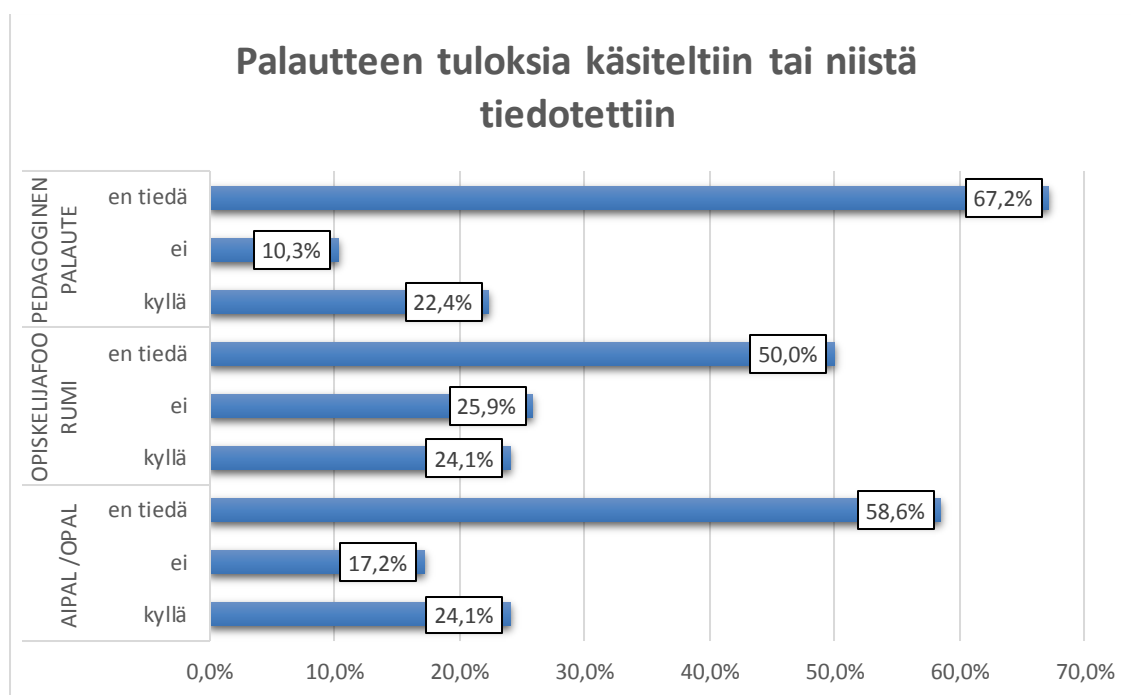
5 Kokemukset lautupalautteen vaikutuksista

Kokemuksiin lautupalautteesta liitetään tässä tutkimuksessa kokemukset lautpalautteiden vaikutuksista ja lautpalautteen tulosten käsittelystä. Vaikutuksina käsitellään konkreetteja esimerkkejä lautpalautteen hyödyntämisen kokemuksista sekä toimintaa, jonka on lautpalautteen aikaansaama. Lautpalautteen tulosten käsittely on keskeinen osa lauteprosessia ja jatkuvaa laadun kehittämisen sykliä ja siksi tarkastellaan tässä lautpalautteen vaikutuksina.

5.1 Kokemukset lautpalautteiden käsittelystä

Lomakekyselyssä pyydettiin antamaan näkemys siitä, oliko eri lautpalautteiden tuloksia koettu käsitellyksi. Vastaukset kaikista lautekanavista (Kuvio 10) osoittavat, että yli puolet vastaa-

jista ei tiedä onko palautteiden tuloksia käsitelty. Vähiten epävarmuutta oli pedagogisen palautteen kohdalla, mikä saattaa kertoa kanavan tunnistettavuudesta. Tärkeä seikka on kuitenkin se, että kokemus palautteiden käsittelystä tai käsittelemättä jättämisestä jakaantuu lähes tasan. Koska tätä osataan vastauksissa eritellä, osoittaa se tuloksia käsitellyksi. Kokeemukset palautteiden käsittelystä eivät ole kuitenkaan vahvoja kyllä vastauksien ollessa kaikissa kanavissa alle 25 prosenttia.



Kuvio 10: Kokemukset palautteiden käsittelystä (kysely n=58)

Haastattelun perusteella palautteiden tuloksia muistellaan käsitellyksi hyvin vähän. Sähköisiin kyselyihin muistetaan vastatun. Analyysin yhteydessä ilmeni, että palautekanavista mainitaan ja tunnistetaan nimeltä ensisijaisesti Opiskelijafoorumi ja sitten Aipal. Haastattelujen ja kyselyn yhteydessä ilmennee maininnat palautekanavista on nähtävissä värikoodeilla (Taulukko 4 ja Taulukko 5). Pedagogista palauteta ei juuri mainita erikseen tai nimeltä. Sähköisiin kyselyihin mainitaan vastatun, mikä saattaa viitata Aipal, Opal tai Pedagogiseen palautteisiin.

| | Nimetyt palautekanavat (haastattelu) |
|----|-----------------------------------------------------------------|
| | 1. Aipal/Opal 2. Opiskelijafoorumi 3. Pedagoginen palaute |
| l1 | täytetty sähköinen ja moniste täytettiin |
| l3 | foorumi ja täytettiin se sähköinen |
| l4 | opiskelijafoorumi |

| | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| l5 | Ei ne hirveen tutuilta. Ei oikeestaan |
| h1 | annettiin lopuksi se palaute. Me tehtiin vähän väliä tietokoneella |
| h2 | -- |
| p1 | ei, ei oli meillä palavereita . En tiedä menikö sinne kukaan tekemään oikeesti asialle mitään. |
| p2 | opiskelijafoorumi |
| p3 | No kuulostaa joo |
| t1 | kyllä kuulostavat tutuilta |
| t2 | ei kuulosta tutuilta... joo vähäse |
| t3 | muistan ainakin kaksi ensimmäistä , mutta siitä kolmannesta en muista nyt mikä oli |
| t4 | kurssin lopussa vastasin kyselyihin |
| h3 | Ainakin se aipal ja foorumi |
| h4 | NO ei. Ei mikään. |
| p4 | sähköpostikysely joka ainoastaan kuuloosti. en muista että olis ryhmän puolesta kukaan palautetta pyydetty tai ollu puhetta |

Taulukko 4: Palautekanavien tunnistaminen

Taulukko 5 on tiivistetty keskeiset kokemukset palautteen tuloksien käsittelystä. Vasemmassa sarakkeessa on koodattu väreillä kokemukset tulosten käsittelystä haastattelujen perusteella. Haastateltavista selkeä enemmistö ei tunnista palautteiden tulosten käsittelyä. Sen sijaan kyselyyn vastanneet kuvailevat selkeitä esimerkkejä tulosten käsittelystä. Taulukon oikeassa sarakkeessa on eroteltu kyselyyn vastanneiden antamat esimerkit tapahtumista, joissa palautteen tuloksia on käsitelty. Esimerkit kuvaavat pääasiassa vuorovaikutteisia palautteen käsitteilyä, jotka liittyvät sosiaalisiin tilanteisiin, kuten ryhmän yhteiset keskustelut, kouluttajan tai ohjaajan kanssa keskustelut. Muutama ilmaisi kokemusta palautteen käsittelystä positiivisilla adjektiiveilla (punaiset 1-7 oikealla taulukossa 5) Kyselyyn vastanneista noin kolmasosa kirjoitti esimerkkejä tulosten käsittelystä. Esimerkit välittävät pääasiassa positiivista vaikutelmaa palautteen käsittelystä tai se mainittiin toteutuneen hyvin. Pari mainintaa on palautteiden käsittelystä arvioinnin tai tutkinnonsuorittamisen yhteydessä. Tämä saattaa sekoittaa koulukselliseen osaamisen palautteeseen. Kyselymenetelmällä asiaa ei voi tarkentaa vastaajilta.

| | Kokemukset tuloksien käsittelystä (haastattelu) | Kokemukset tuloksien käsittelytapahtumista (kysely) |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ilmaistuja kokemuksia ei kokemuksia | Positiivinen kokemus Vuorovaikutustilanne Aipal/Opal Opiskelijafoorumi Pedagoginen palaute |
| l5 | Kyllä niitä jossain kun kävi koululla, niin niitä käytiin läpi. (kouluttajan johdolla) | 1. Hyvin. 2. Hyvin 3. Rakentavasti ja kannustavasti. 4. Hyvin ja asiallisesti. |
| h1 | Oli jotain tyytyväisyys... (kouluttaja) ker- to... | |

| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| p2 | Akkiseltään ehkä yks kerta tulee mieleen | 5. ...käytiin rakentavasti läpi. 6. hyvä. 7. Kaikki oli todella hivin. |
| l1 | ei tainnut varsinaisesti aivan sellaista olla | <ol style="list-style-type: none"> Opiskelija foorumissa keskusteltiin yhdessä ... Jälkeenpäin tuloksia ei ole käyty lävitse sen tarkemmin. Kerrottiin yleisesti, että "miten" oli vastattu. Opiskelijafoorumi oli ainoa mihin mä luotin, mutta kuitenkin en ole huomannut mitään muutoksia. Kävimme palautteet yhdessä työpaikkaohjaajani kanssa läpi. ...keskustelimme luokan kesken asioista. Lähetimme edustajan luokaltamme foorumiin. Näyttö tilanteen loppukeskustelussa. Arviointi keskustelussa. AIPAL tuloksia käytiin läpi/ niihin viitattiin opiskelijafoorumissa. Pedagoginen palaute käytiin läpi ryhmänohjaajan kanssa... Opiskelijafoorumilla olen itsekin osallistunut ja sitä kautta annetut palautteet ovat tuottaneet tulosta. Suullisesti koko ryhmän ollessa koolla. Ryhmäkeskusteluissa. Niistä keskusteltiin tunnilla. |
| l3 | --- | |
| l4 | Ei ole mulle ainkaan jäänyt mieleen, semmosia en ainakaan havainnu semmosia muutoksia ois ollu. | |
| h2 | mmm... no nyt ei tuu kyl mitään silleen En muista | |
| p1 | En tiedä tapahtuko yhtään mitään, että en tiedä oliko siitä oikeesti tuolla meillä hyötyä vai ei. Ei ei (esiteltiinkö) | |
| p3 | xxx se toi niitä kouluttaja. (kertoit tuloksia) | |
| t1 | Ei meillä ollu semmosta ei. | |
| t2 | ...nyt tuli paha... | |
| t3 | Kahden vuoden opiskelun ajalta ei tule sellaisia mieleen. (Käsiteltiinkö?) Mun muistaakseni ei silloilla varsinaisesti | |
| t4 | (tuloksia?) Ei tuu ihan heti mieleen, tohon en kyllä sano mitään | |
| h3 | (onko esim käsitelty yhdessä?) En muista että ois semmosta tehty. | |
| h4 | Ei, ei. | |
| p4 | Ei. | |

Taulukko 5: Kokemukset palautteen tuloksien käsittelystä haastattelujen ja kyselyn perusteella

5.2 Kokemukset palautteiden hyödyntämisestä

Haastatteluissa palautteiden vaikutuksiksi mainitaan tavallisimmin palautteenantotilanteeseen tai tuloksiin liittyvä tai näiden aikaansaama yhteinen keskustelu, vaikka keskusteluja ei suoranaisesti liitetäkään palautteen vaikutukseksi. Kokemuksissa korostuu vuorovaikutukselliset tilanteet ryhmän ja kouluttajan kesken. Keskustelu tai perustelut on havaittu myös reaktion kriittikseen.

”Palautteessa anoimme opettajalle palautetta opetuksesta ja opettaja huomioi sen (muutti toimintaa) sitten seuraavaan kertaan. Kyseisestä palautteesta sitten keskusteltiin.” (l1)

”... sanottiin että halutaan muutosta, halutaan parempaa opetusta ja että se on tietyn tasoista. Me yks jos toinenkin ilta istuttiin teorialuokassa keskustelemassa opettajan kanssa.” (p2)

”Siellä (tilaisuudessa) selitettiin... Anto mulle semmosen sävyn, että joku on kattonu tai kuullu kritiikkiä muttei ois halunnu kuulla siitä.” (l4)

Palautteiden aikaansaamia vaikutuksia pedagogisen toiminnan laatuun kuvataan esimerkeillä muutoksista opetuksen tai tutkintojen suorittamiseen liittyvissä toimintatavoissa ja reunaehdoissa.

”...palautteen pohjalta niitä (tutkinnon suorittamiseen liittyvää) on muutettu sitten aina niinkun helpompaan suuntaan.” (h2)

”...kokeiltiin toisella tavalla tätä opetusta, että mitä oli tullut palauteta aikaisemmista kursseista.” (t4)

Keskustelun ja toimintatapojen muutosten lisäksi mainitaan havainnot siitä, että on kouluttaja on toiminut palautteen eteenpäin välittäjänä ja, että palautteen kerääminen oli lisääntynyt tai toimintatavat olivat poikenneet ryhmien välillä. Nämä havainnot viittaavat epäyhtenäisyyksiin käytänteissä. Erityisesti jos opiskelija liikkuu opintojensa aikana eri ryhmissä, tulevat palautekäytännöt ja niiden erot näkyviksi. Edelliset myös osoittavat, että palauteprosessin olemassaolo ja sen kehittyminen on havaittavissa.

”Olin edellisen ryhmän mukana osassa, niin kyllä siellä annettiin palautetta. Kyllä must tuntuu, et nyt meidän ryhmältä on ainakin kysytty enemmän, et se on lisääntynyt, että palautteita on kysytty taas meidän toiselta ryhmältä huomattavasti enemmän. ...huomasin ite, että ehdottomasti, että vuoden aikana.” (l3)

Vaikutuksiin liittyvissä kokemuksissa ei korostu palautekanavien rooli, vaan vuorovaikutteisen ja spontaanin palautteen vaikutukset, joita pidetään tehokkaana ja nopeana tapana saada aikaan muutoksia.

”...kun on oppimisvaikeuksia, niin sanoin opettajille palautetta et on parempi tällainen suullinen asia, kun kirjallisena monet asiat.”(t2)

”Kaikista paras tulos palautteen kannalta ainakin meidän ryhmässä saatiin sillä, että keskusteltiin opettajien kanssa naamatusten ja sanottiin, että nyt tätä ei ole hyvä tehdä toisin. Sit se meni oikeesti perille asti.” (p2)

Myös lomakekyselyssä pyydettiin vastaajia kertomaan esimerkkejä kokemuksistaan mitä palaute on saanut aikaan. Kyselyn kautta tuli esimerkkejä palautteen vaikutuksista haastattelua vähemmän. Huomioitava on, että yli puolet vaikutuksien esimerkkejä osoittavista avoimista vastauksista oli tyhjiä, ei osaa sanoa tai ei tulkittavissa olevia. Muut vastaajat eivät tunnista antaneensa palautetta tai epäilee, ettei niillä ole ollut vaikutusta. Vain viidesosa vastaajista on maininnut esimerkkejä palautteen vaikutuksista tai muita palautteiden antamiseen liittyviä kokemuksia. Avoimista vastauksista voi havaita saman vuorovaikutuksen osuuteen liittyvän seikan, joka ilmeni myös haastatteluissa. Suora ja vuorovaikutuksellinen palaute koetaan tehokkaaksi. Kehittämistoiveita foorumin käytänteisiin liittyen myös mainittiin.

Opetukseen kohdistuvat vaikutukset, kuten kannustus, opetuksen parantuminen, hyvä ohjaus ja toimintatapojen muutokset ilmaistaan vaikutuksina: ”Enemmän käytännön opetusta.” ”Sain parempaa opetusta. Pääseminen hyvän ohjaajan opastukseen 2. vuonna vaikutti suuresti opiskelun onnistumiseen.” ”Liittyivät enimmäkseen työssäoppimiseen, työssäoppimispaikkoihin ja näiden toisistaan eroaviin käytäntöihin ja toimintatapoihin.” ”Kouluttajat ottivat tunteja suunnitellessaan toiveitamme huomioon.”

Palautteisiin tai niiden käsittelyyn liittyvä sosiaalinen kokemus, vastaanottavaisuus ja vuorovaikutus huomioidaan: ”Tunsin että minua kuunneltiin ja palautteesta välitettiin.” ”En tiedä, missä vaiheessa antamaani palautetta on käsitelty, mutta koin palautteen antamisen tärkeäksi.” ”Suorasukaisena annettu palaute suututti.” ”Palautteen avoin käsittely toimi osittain kisan nostamisena pöydälle, mutta jätti ryhmään jäljen.” ”Kerroimme mielipiteemme myös suoraan asianosaisille. Kouluttajat ottivat palautteen hyvin vastaan.” ”Minun näkemykseni siis on, että suora palaute toimii parhaiten ja tehokkaimmin.”

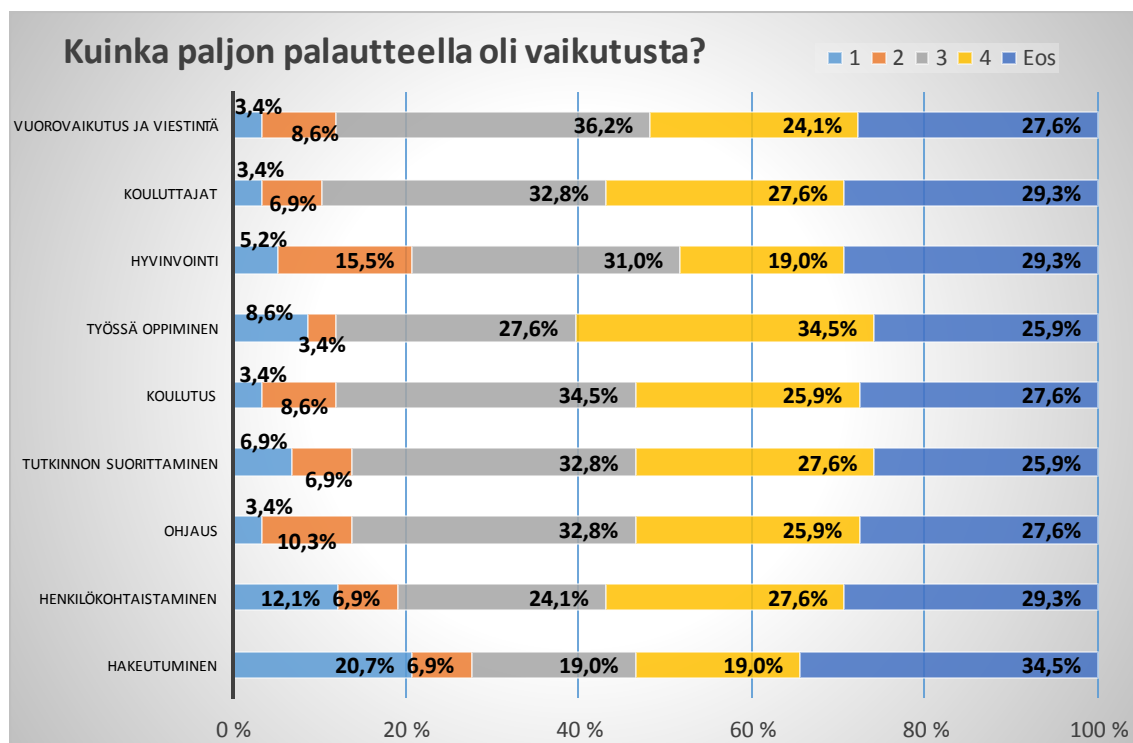
Kokemuksia palautteen läpimenoa vaikuttavista tekijöistä on pohdittu. Suoraan esitetty palaute menee läpi. Avoimuutta ja havainnollisuutta toivotaan palautteen käsittelyyn. ”Olen kuullut nyt (siellä) opiskelevilta ihmisiltä, että palautteiden antamisella on ollut vaikutusta positiivisesti.” ”Olen varma, että se/ne tahot jotka palautteita käsittelee, tekee yhteenvedon, pohdi parasta mahdollista vaihtoehtoa ja tekee tarvittavat muutokset.” ”Toivon, että jatkossa palautteiden vaikutuksista ja käsittelystä tehtäisiin avoimempia ja havainnollisempia opiskelijoiden suuntaan (foorumien tulokset).” ”Koneella kyselyiden kautta annettu palaute vaikuttaa toimintaan vasta ajan kuluessa.”

Palautteiden hyödyntämisen kokemukset on tiivistetty palautteiden aihekategorioihin alla taulukossa 6, jotka on laadittu eri palautekanavien sisällön ja laatuyhteyden perusteella (Liite 1).

| PALAUTTEIDEN AIHEKATEGORIA | PALAUTTEEN VAIKUTUKSET (KOKEMUKSET) |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOULUTUKSEEN HAKEUTUMINEN | Muutos koulutukseen pääsyvaatimuksissa. |
| HENKILÖKOHTAISTAMINEN | Yksilöllinen suunnittelu ja joustavuus. |
| OHJAUS | Kuuntelu ja palautteesta välittäminen. Palautteen keräämisen lisääntyminen. |
| TUTKINNON SUORITTAMINEN | Muutokset toimintatavoissa ja käytänteissä. |
| KOULUTUS | Muutokset toimintatavoissa, käytänteissä ja opetuksessa. Parantunut opetus. Enemmän lähitunteja. Muutokset tuntisuunnittelussa. |
| TYÖSSÄ OPPIMINEN | Yhtenevät käytänteet ja toimintatavat. |
| OPISKELIJAHYVINVOINTI | Kuuntelu ja välittäminen. |
| KOULUTTAJAT | Kouluttajan reagointi palautteeseen. Ohjaustaito. Välittäminen ja kuuntelu. |
| VUOROVAIKUTUS JA VIESTINTÄ | Keskustelut ja vuorovaikutukselliset tilanteet ryhmän ja kouluttajan kesken. Vastaanottavaisuus. |

Taulukko 6: Palautteen vaikutukset tiivistettynä aihekategorioiden mukaan

Kyselyyn vastanneet arvioivat palautteiden aihealueiden vaikutuksia asteikoilla 1 = ei lainkaan, 2, 3, 4 = erittäin paljon tai en osaa sanoa. Kuvio 11 osoittaa, että vastaajista puolet tai yli koki havainneensa vaikutuksia paljon tai erittäin paljon kaikissa kategorioissa. Vähiten vaikutuksia koettiin olleen hyvinvoinnissa, tutkinnon suorittamisessa, ohjauksessa, henkilökohtaistamisessa ja hakeutumisessa ei lainkaan tai jonkin verran noin 13 -20 prosentilla vastaajista. Huomioitavaa on myös verraten suuri ”en osaa sanoa” -vastausten osuus, joka on 3 ja 4 arviointiin nähden 25 -34 prosentin välillä.



Kuvio 11: Palautteen vaikutusten arviointi (kysely n=58)

5.3 Laatupalautteen merkitykset

Palautteille annettavia merkityksiä tarkasteltiin opiskelijoiden asennoitumisen ja luottamuksen ilmaisusta palautejärjestelmää kohtaan. Ne antavat osiittain järjestelmän toimivuudesta. Palautteen antamisen motivaatioon vaikuttavista tekijöistä on kysytty palautteen palautteen ja muiden opiskelijoiden kokemuksen vaikutusta osallistumisen haluun. Haastateltavat kuvasivat esimerkkejä merkittävistä ja tärkeinä pitämistään vaikuttamisen kohteista, joita tässä tutkimuksessa tarkastellaan laatutekijöinä. Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan palautteiden aihekategorioiden tärkeyttä (Kuvio 12) asteikolla 1 = ei lainkaan, 2, 3, 4 = erittäin tärkeänä tai en osaa sanoa. Haastattelun spontaaneja ilmauksia tarkasteltiin myös kyselyn arviointien valossa.

5.3.1 Asenne

Mielikuvat ja ajatukset opiskelijapalautteista ovat yleisesti positiivisia. Niille annetaan merkitys erityisesti vaikuttamisen ja mielipiteen ilmaisun mahdollisuutena ja kehittämisen välineenä. Palaute kuvataan myös koulutuksen järjestäjän näkökulmasta hyödylliseksi ja tärkeäksi vaikka itse kokemus sen toimivuudesta ei olisikaan positiivinen. Palautteen antamisen tapoja nykyisellään pidetään helppoina ja luontevina, sillä varsinaista kritiikkiä ne eivät saa osakseen. Palautesysteemin toimivuutta osoittaa sen vastavuoroisuuden onnistuminen, jota kuvastaa havainto siitä, että toimivuus voi olla ryhmäsidonnaista. Palautekanavissa esimerkeiksi nousevat sähköiset lomakkeet (Taulukko 4 ja Taulukko 5), joiden osalta mainitaan myös tarve kertoa tarkemmin omista ajatuksista esimerkiksi avointen lisäkohtien avulla. Myös palautteen kerääminen paperilomakkeella ja suoran palautteen antaminen kouluttajalle mainitaan. Nimettömänä palautteen antamisen mahdollisuutta pidetään hyvänä ja se liittyy uskallukseen antaa palautetta aidosti.

”...siinä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, et jos on mättänyt jossakin, ni sit voi kehittää ja voi olla osallisena siihen ...et voi kertoa mitä on ajatellut asioista.” (h1)

” se ei oikein toiminu meillä, mutta jos se olis toimiva konsepti, se ois ihan tosi hyvä koska sen perusteella voitais muuttaa niitä opiskeluja ja opintoja oikeeseen suuntaan, että palautteesta voitais oppia. ...en tiedä tapahtuko yhtään mitään, oliko siitä oikeesti tuolla meillä hyötyä vai ei. Mutta se voi johtua osittain luokastakin. Ehkä ei ollu sit paras toi tyyli.” (p1)

”Netissä se palautteen antaminen on tosi helppoo ja se on mukava kun siihen saa siihen kirjottaa. Sanotaan että kasvokkain annettu palaute ei ehkä... tai se on aina vähän vaikeampaa ja sen takia ei aina uskalla sanoa kaikkea mitä tulee mieleen. Tykkään siitä että saa vapaasti kirjottaa, mutta ehkä taas ne kysymykset...niissä olisi saanut olla sellainen lisäboxi, että tähän kysymykseen liittyen mitä muuta haluaisit sanoa. Monesti ne kysymykset oli ehkä asteltu sillä tavalla, että siitä tulee ehkä vähän yksipuolinen siitä vastauksella.”(t3)

5.3.2 Luottamus palautteiden tehoon

Palautteen vaikutukseen luotetaan, kuten myös siihen, että organisaatio hyödyntää palautteita kehittämisessä. Hyödyntämistä myös toivotaan siten, että opiskelijapalaute hyödynnettäisiin tulevien ryhmien eduksi. Taulukko 7 alla, osoittaa kuinka luottaa, toivoo, ei osaa sanoa ja epäilee ilmaukset jakaantuvat. Haastateltavien joukosta eniten on luottajia ja toivojia. Epäilyjä esitettiin siitä, ettei palautteen asioihin ehkä aina voida vaikuttaa organisaationkaan taholta tai, ettei palautetta käsittele oikea henkilö, jolloin palaute ei ehkä mene eteenpäin. Se ettei palautteen vaikutuksista saa tietoa, saa aikaan epäilyjä palautteen perille menosta. Tärkeä seikka ilmeni verratessa luottamuksen ilmaisuja kokemuksiin palautteiden vaikutuksista; vaikka ei muistettu oliko palautteiden tuloksia käsitelty tai niistä tiedotettu, se ei horjuta luottamusta palautteen tehoon. Vastajat osasivat tästä huolimatta eritellä esimerkin kokemuksistaan tai havainnoistaan palautteiden vaikutuksista.

| | Luottamuksen ilmaukset | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| l1 | kyllä mun mielestä on, on kyllä sellainen käsitys että käytetään hyödyksi | luottaa |
| l3 | Kyllä, kyllä mä luotan ehdottomasti siihen että niiden pohjalta myös tehdään jotakin rakentavia ratkaisuja | luottaa |
| h2 | no, kyllä mä uskoisin niin | luottaa |
| p4 | Kyllä varmaan, uskoisin näin. | luottaa |
| p3 | Kyllä mä luulisin | luottaa |
| t1 | kyl mää oon kuullu semosta juttuu | luottaa |
| t2 | Kyllä mä uskon | luottaa |
| h3 | Kyllä varmasti mä uskon että ne pyritään hyödyntämään | luottaa |
| h1 | No toivon todella, että ne hyödynnetään ja käytetään. Toivottavasti sit- ten ketkä on tullu mejän jälkeen, jos on annettu palautetta, niin ne on sitten otettu huomioon ja kuunneltu. | toivoo |
| p2 | Ainakin toivottavasti. Kyllä mä toivoisin, että otetaan onkeen siitä mitä opiskelijat sanoo | toivoo |
| t4 | NO toivon ainakin | toivoo |
| l5 | En osaa siihen sanoo. | eos |
| p1 | Kyllä siellä varmaan jotain otettiin huomioon, ...että tapahtuko siellä asioille sitten mitään. | eos |
| h4 | --- | eos |
| l4 | Että näkis sen jollain muotoa, että miten ne eteenpäin viety ja tietäs että onko niitä huomioitu mitenkä sitten sen jälkeen niitä palautteita. Nyt ei tiedä sitä että millä tavoin, onko se vaikuttanut vai ei mihinkään ja onko sitä ketkä tarkastellu sen jälkeen... jäi vähän semmonen oko että vaikuttiko tässä oikeesti mihinkään | epäilee |
| t3 | Se että vaikka (ne) haluais tehdäkin asialle jotain, niin se ei oo mahdol- lista koska rahoitus on mitä on. Se on vähän ristiriitasta tavallaan uskon että ehkä ne kuitenkin lukee siellä mun palautteet. | epäilee |

Taulukko 7: Luottamuksen ilmaukset palautteita kohtaan

5.3.3 Osallistumisen ja palautteen antamisen halu

Laadun kehittämiseen osallistumista palautteen kautta pidetään lähes poikkeuksetta tärkeänä. Omasta henkilökohtaista panostuksesta huolimatta, myös muiden osallistumista pidetään tärkeänä. Merkitystä näyttäisi olevan myös sillä, että saa tietää kuinka palaute on vaikuttanut toimintaan. Tämä tietoisuuden puuttuminen aiheuttaa epäilyä. Osallistumisen merkityksinä mainitaan: anonymiteetti, vuorovaikutus, kehittyminen, tulevien opiskelijoiden etu ja mielipiteen ilmaisun mahdollisuus.

”Kyllä ehdottomasti, kyllä ja pitää saada vaikuttaa. Mekin oltiin aikuisia ihmisiä ja jotenkin mun mielestä se, että kysytään meidänkin mielipidettä, niin tulee myöskin sellainen olo... tai mä oon aina tykänny siitä et se on vuorovaikutusta ...Se palaute voiski olla just, että siitäkin tulis sitä keskustelua, mielipiteiden vaihtoa ja erilaisia näkökantoja.” (h1)

”Kyllä se on ihan sata prosenttisen tärkeätä, vaikka monesti ne fiilikset onkin, että voinko mä nyt tähän kuitenkaan vaikuttaa vaikka osallistuisinkin ja vaikka koko luokka osallistuis, se on silti äärimäisen tärkeätä.” (t3)

”Se on muille sitten taas hyödyksi, jotka tulee myöhemmin” (t2)

Palautteen vaikutuksista palautteen (tulosten) saamisen merkitystä pidetään erittäin tärkeänä. Myös muiden opiskelijoiden antamien palautteiden ja mielipiteiden tietämisellä on merkitystä, mutta tärkeämpää on saada kuulla, mihin kerätty palaute on vaikuttanut tai kuinka se on käsitelty. Tämä vaikuttaisi myös lisäävän palautteen antamishalua. Muiden mielipiteiden vaikutuksista kuvataan, että mielipiteet tulevat esille omassa ryhmässä muutenkin. Asiaa ei ehkä osata ajatella laajemmassa mittakaavassa, koska toisaalta niiden mainitaan mahdollisesti vaikuttavan katsontakantojen moninaistumisena ja houkuttavan ajattelemaan ja siten ehkä lisäävän palautteiden antamishalua. Muiden mielipiteistä kiinnostavana mainittiin myös yleiskuvan ja hajonnan näkemistä ja sitä miten oma ajatus eroaa muiden mielipiteistä.

”No kyllähän se kiinnostaa. Just näin, vaiko itse vain näin? No kylhän se tottakai vähän lisää jos joku alkaa tämmöset ja sitte ittekin on samaa mieltä, et tottahan toi onkin.” (t2)

”KYLLÄ... ilman muuta, että mikä kokonaisuus siellä on ollut, hyvin mielenkiintoista nähdä hajontaa ja miten omat mielipiteet eroaa muiden yleisestä ja muuten.” (l3)

”...emmä tiedä vaikuttaisko se siihen mun haluun. Mut must ois mielenkiintosta nähä et ajatellaanko me hirmu eri lailla.” (h1)

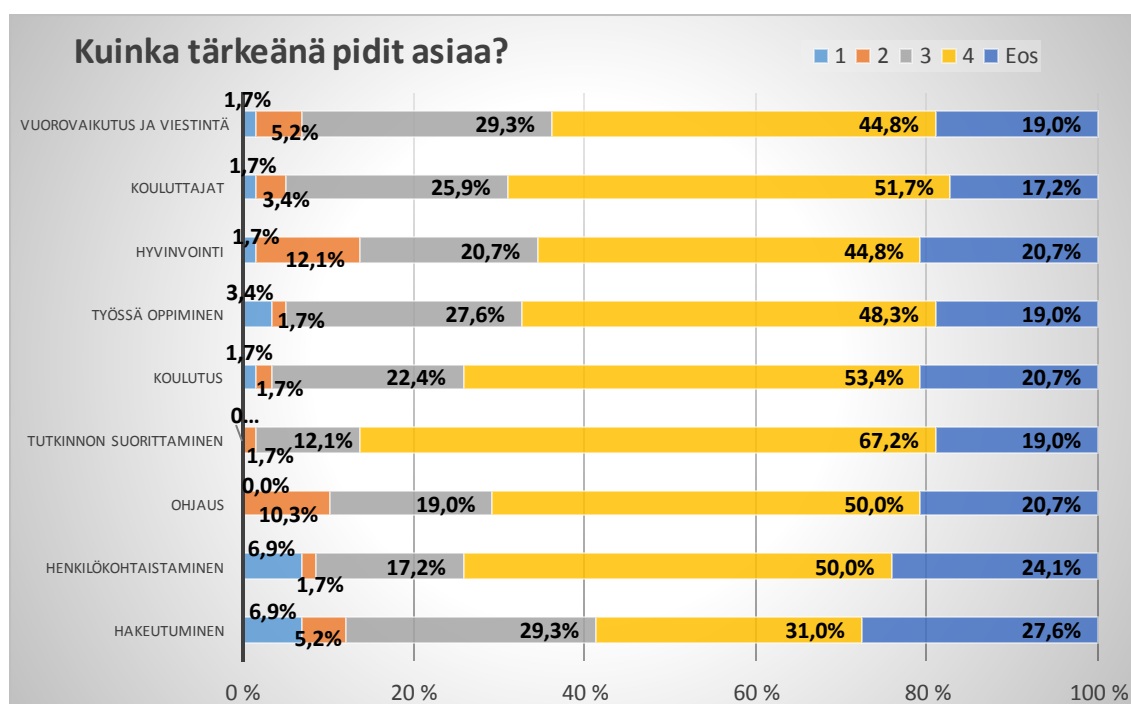
Opiskelijafoorumikokemus mainitaan esimerkkinä tästä muiden mielipiteiden ilmaisun mahdollisuudesta. Foorumin käytänteiden toiminta mietityttää vastaajaa. Kuinka hyvin esille tuodut mielipiteet vastaavat yleisiä vai korostuvatko henkilön omat ajatukset ja kuinka hyvin kaikkien ääni on saatu kuuluville tiedon keräämisen aikana?

”Mä puhuin muiden opiskelijoiden kanssa ennen foorumeita, kun ties vähän mitä niissä kyselään. Mä pyrin kyselemään itse, että mä pystyin antamaan jonkinlaisen (vastauksen) jos on joku toistuva juttu mistä muut oli ollu jotain mieltä. Se jää niin pienen porukan näkemykseksi... Ongelma on se, ettei siitä kuitenkaan saada yleiskattavaa. ... huomaa, että ne tulee osallistujan oman näkemyksen pohjalta suurin osa. ...Jos ne foorumin osallistuvat toisi sitä yleistä mielialaa.” (l4)

5.3.4 Palautteiden yhteys laatutekijöihin

Kyselyyn vastanneet arvioivat tärkeimmiksi palautteen aiheiksi tutkinnon suorittaminen, kouluttaminen ja kouluttajat. Kuvio 12 osoittaa, että vastaajista alle kolmannes (17 - 29 prosenttia) ei osannut arvioida palaute aiheiden tärkeyttä. Yleisesti kaikkia aiheita pidettiin tärkeinä, koska enemmistö vastaajista (74 -79 prosenttia) arvioi aiheiden tärkeyttä 3-4 ja vähemmistö (1,7 - 11 prosenttia) arvioi aiheiden tärkeyttä arvosanoilla 1-2. Yli 50 prosenttia tärkeimmiksi arvioiduista aiheista olivat: kouluttajat, koulutus ja tutkinnon suorittaminen. Haastattelussa

puolestaan merkittäviksi asioiksi nousivat henkilökohtaistaminen, ohjaus ja koulutus. Kokonaisuutta tarkastellessa erot eri aihekategorioiden arviointien tai esimerkkien tyyppien välillä on hyvin pieniä, jonka perusteella yksiselitteisen selkeää tärkeysjärjestystä ei voi osoittaa. Yhdistävä tekijä tärkeimpien tai tyypillisimpien aiheiden kesken on niiden välitön yhteys opinnoista valmistumiseen. Esimerkiksi ohjaus, henkilökohtaistaminen ja koulutus tuottavat oppimisen kokemusta, jossa myös kouluttajilla on tärkeä rooli. Kun taas esimerkiksi vuorovaikutus, viestintä tai hyvinvointi edistävät kyllä opiskelun sujuvuutta, mutta eivät suoraan liity oppimisen kokemukseen.



Kuvio 12: Palautteen aiheiden tärkeyden arviointi (kysely n=58)

Vastaajien tärkeänä pitämiä palautteen kohteita voidaan käsittää merkityksellisiksi laatutekijöiksi. Laatutekijöitä on tarkasteltu palautteiden aihekategorioissa. Haastattelun perusteella halutaan vaikuttaa henkilökohtaistamiseen, ohjaukseen, kouluttamiseen sekä viestinnän sujuvuuteen. Yksilöllisyys, joustavuus, palautteen saaminen, toimintavarmuus ja vuorovaikutussellisuus opetus-, ohjaus- ja viestinnän tilanteissa ovat tärkeinä pidettyjä laatutekijöitä. Tulokittavissa on sekä positiivisia, että kriittisiä näkemyksiä siitä, mitä asioita pidetään merkityksellisinä. Henkilökohtaistamiselta, ohjaukselta ja koulutukselta odotetaan yksilöllisyyttä, joka lisää hallinnan tunnetta omasta opiskeluprosessista. Tämä ilmenee mahdollisuuksina vaikuttaa opintoihin liittyviin aikatauluihin, sisältöön ja valintaan siten, että koulutus on oman näköinen ja vähemmän byrokraattinen. Ohjauksen odotetaan auttavan määrittelemään omaa osaamista, tavoitteita ja tuen tarvetta riittävän ajoissa. Koulutuksen odotetaan vastaavan ammatillalla vaadittavaa osaamisen lisäksi yksilön tarpeisiin joustavasti. Vuorovaikutuksen ja vies-

tinnän osalta oleellista on ihmisten tavoittaminen, vastaaminen yhteydenottoihin ja tiedottamisen varmuus. Lisäksi tuen ja kuulluksi tulemisen kokemusta pidetään tärkeänä.

”...yleisesti se opintojen etenemiseen vaikuttavat asiat, se semmonen aikataulut on monelle aika haaste, niin siihen koko prosessiin oikeestaan jotenkin liittyvä.” (I3)

”...välillä tulee poissaoloja ja muuta niin pystyy niistä sopimaan hyvissä ajoin etukäteen ja siihen suostutaan; että se on ihan ok kun saa nuo todistukset niin se käy. Se on ittelleen tärkeätä tietää etukäteen...” (I5)

”Varsinaisesti että kuunnellaan. Opiskelijan oma ajatus oli, että nimenomaan haluisi uutta uraa elämälle, ne oli vähän ristiriidassa ja siitä tuli vähän ylimääräistä stressiä. Kuunneltais se opiskelijan lähtökohta oikeesti, ettei ajateltas vaan sitä miten saatas nopeiten ulos. Että ne opiskelijan päämäärät oikeasti kuunneltais.” (I4)

”...samalla tavalla me aikuiset ollaan ihmisiä, kellä saattaa olla ihan samanlaisia huolia ja murheita koulutuksen suhteen... Vaikka ikää onkin kertynyt, se ei tarkoita sitä, että oltais automaattisesti koulutuksessa jotenkin niin pitkällä, ettei tarvitsis minkäänlaista tukea. ...jos siihen saisi semmoista nopeampaa reagoitua.” (t3)

”mä toivon et opiskelijat vois vaikuttaa opintojen sisältöön. ..., et se ei olis niin byrokraattista, se muuttaminenkin, et vois kattoo et mulla on tällöinen ryhmä, et mietitäämpä uusiks mitäs täs tehään. Sit mä kaipasin kauheesti ja mä tykkäsin ihan hirveesti, että keskustelun kautta.” (h1)

”...joskus tuntu että joidenkin asioiden kanssa jäi vähän yksin sillä tavalla miettimään ja pohtimaan, että mitä tässä pitäisi tehdä. Enemmän tukea ja yhteydenottoa pikaisemmin...” (h3)

Taulukko 8 osoittaa ilmaistuja kokemuksia palautteen vaikutuksista ja merkityksistä, Grönroosin hyvän palvelun laatuksien mukaan luokiteltuina. Kokemusten ja merkitysten voidaan todeta kytkeytyvän toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen, jossa kriteereinä korostuvat palveluun kohdistuvat asenteet ja käyttäytyminen sekä saavutettavuus ja joustavuus.

| Palvelun laadun-kriteerit Grönroosin mukaan | | Palautteiden aihekategoriat | Palautteen vaikutukset (kokemukset) | Laatutekijät (merkitykset) |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toiminnallinen eli prosessiulottuvuus | Saavutettavuus ja joustavuus: palvelu on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada | Koulutukseen hakeutuminen | Muutos koulutukseen pääsyvaatimuksissa. | ☆ informaation antamisen järjestys ☆ yhteistilaisuuksien määrä ☆ hakeutumiskäytänteiden selkeys |
| | Saavutettavuus ja joustavuus: palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimukseen ja toiveisiin joustavasti | Koulutus | Muutokset toimintatavoissa, käytänteissä ja opetuksessa. Parantunut opetus. Enemmän lähitunteja. Muutokset tunti-suunnittelussa. | ☆ byrokratian pienentämistä |
| | Saavutettavuus ja joustavuus: yritys on valmis sopeutumaan | Henkilökohtais-taminen | Yksilöllinen suunnittelu ja joustavuus. | ☆ opintojen etenemisvauhti, nopeus - hitaus = aikataulutus |

| | | | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | asiakkaan vaatimukseen ja toiveisiin joustavasti. | | | <ul style="list-style-type: none"> ☆ henkilökohtaistamisen tarkkuus = "oman näköinen koulutus" ☆ turhina pidettyjen opintojen karsimismahdollisuus ☆ työkokemuksen huomiointi ☆ sisältöjen kiinnostavuus ☆ opintojen hallinta suhteessa omaan elämäntilanteeseen ja etukäteen sopimisen mahdollisuus |
| | Saavutettavuus ja joustavuus: palvelu on helppo saada. | Vuorovaikutus ja viestintä | Keskustelut ja vuorovaikutukselliset tilanteet ryhmän ja kouluttajan kesken. Vastaaottavuus. Informaatio. | <ul style="list-style-type: none"> ☆ selkeät vastuut ☆ informaation kulku ja täsmällisyys = toimintavarmuus ☆ ajantasainen tiedottaminen ☆ tiedon löytäminen ☆ henkilöiden tavoitettavuus ja yhteyden ottaminen: sähköpostin vastaaminen ja takaisin soittaminen |
| | Asenteet ja käyttäytyminen: asiakkaat tuntevat, että kontaktihenkilöstö kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa. | Ohjaus | Kuuntelu ja palautteesta välittäminen. Palautteen keräämisen lisääntyminen. | <ul style="list-style-type: none"> ☆ ohjauksen yksilöllisyys opiskelussa ☆ auttaminen henkilökohtaisen ammattitaidon määrittelyssä ☆ kuuntelu alussa (opiskelijan lähtökohta, tarpeet ja päämäärät) ☆ tuki vaikeuksissa ☆ reagointinopeus |
| | | Tutkinnon suorittaminen | Muutokset toimintatavoissa ja käytänteissä. | <ul style="list-style-type: none"> ☆ tutkinnon perusteiden sisältöjen avaaminen ☆ laadukas palautteen antaminen |
| | Asenteet ja käyttäytyminen: kontaktihenkilöstö kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa. | Vuorovaikutus ja viestintä | Keskustelut ja vuorovaikutukselliset tilanteet ryhmän ja kouluttajan kesken. Vastaaottavuus. Informaatio | <ul style="list-style-type: none"> ☆ asiasta selvän ottaminen ongelmista keskustelu ☆ kuuntelu ☆ palautteen vastaanottaminen ☆ rinnalla kulkeminen ja tukeminen |
| | Asenteet ja käyttäytyminen: Mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, asiakkaat voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan | Työssä oppiminen | Yhtenevät käytänteet ja toimintatavat. | <ul style="list-style-type: none"> ☆ ohjeistuksien samanlaisuus ja perusteleminen |
| | Asenteet ja käyttäytyminen: Kontaktihenkilöstö kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti. | Kouluttajat | Kouluttajan reagointi palautteeseen. Ohjaustaito. Välittäminen ja kuuntelu. | <ul style="list-style-type: none"> ☆ asiantiedon saaminen ☆ vastauksien riipeys ☆ kouluttajan ammattitaito ja kokemus alalta |
| | Luotettavuus: asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan. | Opiskelijahyvinvointi | Kuuntelu ja välittäminen. | <ul style="list-style-type: none"> ☆ tasa-arvo nuorten ja aikuisten välillä (kokemus asiasta ja esim. etuudet) ☆ hyvinvointi yleisesti |

| | | | | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Palvelun normalisointi: kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, toimenpiteisiin ryhdytään heti pitääkseen tilanne hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun | Henkilökohtais- taminen | Yksilöllinen suunnittelu ja joustavuus. Tuki | ☆ opintojen hallinta suhteessa omaan elämäntilanteeseen ja etukäteen sopimisen mahdollisuus ☆ nopea reagointi tuen tarpeeseen |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tekninen eli lopputulosulottuvuus | Ammattimaisuus ja taidot: Palvelun tarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun. | Koulutus | Muutokset toimintatavoissa, käytänteissä ja opetuksessa. Parantunut opetus. Enemmän lähitunteja. Muutokset tuntisuunnittelussa. | ☆ konkreetit harjoitukset ☆ opetussisältö ☆ työelämää vastaava tieto ☆ oppimismenetelmät ☆ opetuksen laatu ☆ tehtävien anto- ja palautustavat ☆ oleelliset opinnot ☆ palutteen saaminen ☆ menetelmällinen joustavuus opiskelijaryhmän tarpeiden mukaan ☆ keskustelujen hyödyntämistä, mielipiteidenvaihtoa ja erilaisia näkökulmia esiin tuovaa opetusta ☆ asenteista keskustelua |
| | | Kouluttajat | Kouluttajan reagointi palautteeseen. Ohjaustaito. Välittäminen ja kuuntelu. | ☆ asiätiedon saaminen ☆ vastauksien ripeys ☆ kouluttajan ammattitaito ja kokemus alalta |

Taulukko 8: Palautteiden laatukokemukset ja merkityksenanto Grönroosin (2010) laatuulottuvuuksiin peilaten

5.4 Yhteenveto laatu- ja merkityksenanto palautteiden vaikutuksista ja merkityksestä

Tulokset osoittavat, että kohdeorganisaation palautejärjestelmä on toimiva ja sen kokonaisuuden osia tunnustetaan hyvin. Tästä osoituksena on palautteen vastavuoroisuuden onnistuminen, joka voi olla osittain myös ryhmäsidonnaista. Palautteiden vaikutuksia tunnustetaan, mutta ne eivät selkeästi konkretisoidu toimintana. Niiden vaikuttavuus ja merkitys koetaan vahvasti vuorovaikutuksellisenä, kuten esille nousevina keskusteluina palautteen antamisen tai tuloksien käsittelyn yhteydessä. Tutkimuksen keskeiset tulokset; opiskelijoiden kokemukset palautteiden vaikutuksista ja palautteiden merkitys, on esitetty tiivistettynä luvun lopussa (Taulukko 9).

Kokemuksista esiin nousi palautteiden tulosten käsittelyn ja hyödyntämiseen liittyvät kokemukset. Merkityksissä erottuivat asenne, luottamus, osallistumishalu palautejärjestelmää kohtaan ja yhteydet laatu- ja palvelu-työntekijöihin. Merkityksiä ja kokemuksia jäsenettiin Grönroosin (1990, 2010) palvelun laatu- ja ulottuvuuksien avulla, joiden perusteella voitiin todeta opiskelijoiden ilmaisemien laatu- ja palvelu-työntekijöiden sijoittuvan toiminnalliseen laatu- ja ulottuvuuteen (Taulukko 8). Tä-

mä tulos on samansuuntainen kuin muissa tutkimuksissa on todettu opiskelijoiden tyytyväisyyttä lisäävistä tekijöistä (Katajisto 2003; Ibrahim ym. 2014; Abdullah 2006). Kriteereistä korostuvat palveluun kohdistuvat asenteet ja käyttäytyminen sekä saavutettavuus ja joustavuus.

Palautekanavista parhaiten tunnistettiin opiskelijafoorumi ja sen vaikutuksista osataan kuvaila kokemuksia. Esimerkkien perusteella sitä pidetään vahvana osana palautejärjestelmää, mutta sen vaikuttavuuteen suhtaudutaan epäroiden. AIPAL-palaute mainitaan, mutta sen vaikutuksista ei löydy selkeää yhteyttä vaikutusten esimerkeistä. Pedagoginen palaute ei ilmene keskusteluissa. Sen tunnistamattomuus selittyy sillä, että palautekanava on uusi ja ollut käytössä 2015 lähtien ensin osittain. Kyseisen palautekanavan käytänteet ovat siten vasta muotoutumassa. Tutuimmat palautekanavat ovat olleet toimivia jo kauan ja niiden toiminta on systematisoituneempaa. Palautekanavien osittaiseen tunnistamattomuuteen saattaa olla syynä se, etteivät niiden käytänteet ole täysin vakiintuneet ja tulokset eivät konkretisoidu systemaattisesti asiakkaille. Tätä tukee havainto sitä, että epäilyjä kohdistui siihen, onko palauteista kerätyt mielipiteet riittävän yleisiä, kuka ja miten palaute käsitellään. Kokemukset palautteiden käsittelystä eivät ole vahvoja, vaikka palautetta tunnistetaan käsitellyksi. Palauteen vaikutuksista ei koeta saavan tietoa, joka aiheuttaa epäilyjä palautteen perille menosta.

Palautteen vaikutuksien vahvuutta arvioidessa, vastaajista yli puolet koki havainneensa vaikutuksia paljon tai erittäin paljon (arviointi 3-4) kaikissa palautteen aihekategorioissa. Arvioinnin 1-2 antoi 10 -20 prosenttia vastaajista. Vain hakeutumisen aihe korostui vaikutuksiltaan vähäisenä. Vastaajien arviointien välillä on merkittävä ero arviointien 1 -2 ja 3 -4 välillä. 25 -35 prosenttia vastanneista ei osaa sanoa miten paljon vaikutuksia on ilmennyt. Numeeriset arvot eivät tuo tuloksille lisäarvoa, mutta sen perusteella voi todeta, että palauteilla koetaan olevan vaikutuksia. Palautteiden hyödyntämisen konkreettiset kokemukset liittyivät muutoksiin opetuksen tai tutkintojen suorittamisen toimintatavoissa ja reunaehdoissa. Havaintoja käytänteiden eroissa ja muutoksissa ilmeni, mikä osoittaa tarvetta yhtenäistää toimintaa, mutta myös palauteprosessin olemassaoloa ja sen kehittymisen läpinäkyvyyttä. Tärkeä seikka on, että palautteen vaikutuksiin liittyvissä kokemuksissa ei korostu palautekanavien rooli vaan, vuorovaikutteinen ja spontaani palaute, jota pidetään tehokkaana ja nopeana tapana saada aikaan muutoksia. Spontaani palaute ilmenee arkipäivän tilanteissa ja vuorovaikutuksessa. Lähdekirjallisuudessa on kuvattu, että spontaanin palautteen haasteena on, ettei se tavallisesti dokumentoidu virallisiin palautekanaviin, vaan se voi jäädä organisaation jäsenten hiljaiseksi tiedoksi. Oppiva organisaatio voi kehittää käytänteitä tämän palautetiedon hyödyntämiseksi laajamittaisemmin.

Tutkimuksessa nousi esille vuorovaikutuksen merkitys palautteiden toiminnan kuvaajana. Eri-tyisesti opetushenkilöstöön kohdistuvan kehittävän palautteen kohdalla spontaani palaute todettiin tehokkaimmaksi, mutta samalla haasteellisemmaksi. Yhteisistä keskusteluista puhuttiin positiiviseen sävyyn ja ne koettiin tehokkaiksi tavoiksi käsitellä palautetta. Palautejärjestelmästä opiskelijafoorumi on asiakkaita osallistava, vuorovaikutuksellinen ja kokoava palautemuoto, joka toistuu esimerkeissä usein.

Muissa merkityksissä palautejärjestelmän vahvuus on asiakkaiden luottamus sen toimivuuteen. Mielikuvat ja ajatukset opiskelijapalautteista ovat yleisesti positiivisia. Niille annetaan merkitys erityisesti vaikuttamisen ja mielipiteen ilmaisun mahdollisuutena ja kehittämisen välineenä. Tätä luottamusta ja asennoitumista on mahdollista vahvistaa selkeyttämällä palautekäytänteitä. Erityisesti jos opiskelija liikkuu opintojensa aikana eri ryhmissä, tulevat palautekäytänteet ja niiden erot näkyviksi. Siksi yhtenevät ja systemaattiset käytänteet kaikkialla lisäävät luottamusta järjestelmää kohtaan. Kirjallisuuden mukaan palautteen antamisen merkitykselliseksi kokeminen ja asiakkaille annettava palautteen palaute ovat merkittäviä tekijöitä palautejärjestelmän onnistumisessa (Tervonen 2001; Grönroos & Järvinen 2001; Peltonen 2011; Aarnikoivu 2005 jne.) ja luotettavien kehitysimpulssien tuottamiseksi. Edelliseen liittyen palautteen käsittelyprosessin loppupää tulisi tehdä näkyväksi asiakkaille ja palauteprosessin kehittämisessä palautetiedon hyödyntämistä kannattaa tehostaa asiakkaiden luottamuksen ja osallistumismotivaation vahvistamiseksi.

Kohdeorganisaation palautejärjestelmä on monipuolinen ja se tuottaa asiakastietoa monella eri tasolla. Järjestelmää on mahdollista edelleen kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Palautekanavien laatuhyteyksiä voidaan selkeyttää ja tarkentaa palautekanavien tuottamia tiedon lajeja sekä niiden hyödyntämistä käytännössä. Palautteenantomotivaatiota lisääviä keinoja tulisi pohtia järjestelmän jatkuvuuden tukemiseksi. Lähdekirjallisuudessa onkin todettu, että palautetiedon tulisi olla osittain julkiseksi koostettavaa ja tuloksina tiedotettavaa, sillä läpinäkyvyys konkretisoi palautteen vastavuoroisuutta kuten myös asiakaslähtöistä toimintaa. (Nurmi 1998; Peltonen 2011.) Tästä esimerkkejä ovat palautetulosten julkaiseminen nettisivuilla nonstop periaatteella ”ranking-lista”, ”tarinat” tai ”palautebanneri”, vaikkapa onnistuneista asiakaskokemuksista. Tulosten julkistaminen edellyttää uskallusta, mutta osoittaa myös luottamusta laatujärjestelmän tuottamaan asiakastytyväisyyteen. Opiskelijoille merkityksellinen vuorovaikutteisuuden vahvistaminen yhdessä asiakkaiden luottamuksen ja positiivisen asennoitumisen kanssa luo otollisen perustan palautejärjestelmän asiakaslähtöiselle kehittämiselle.

| Kokemukset palautteiden vaikutuksista | Palautteiden merkitys |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Palautejärjestelmä on toimiva ja sen kokonaisuuden osia tunnistetaan hyvin <ul style="list-style-type: none"> ➤ palautteiden vastavuoroisuus onnistuu ➤ palautteiden vaikutuksista osataan eritellä esimerkkejä ➤ kokemuksia yli puolella vaikutuksia arvioitaessa ▪ Tuloksista tiedottamista tai käsittelyä ei tunnisteta hyvin, mutta sillä ei ole vaikutusta luottamukseen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kokemuksia palautteiden tuloksien käsittelystä alle 25 prosentilla ▪ Käytänteissä on havaittu epäyhtenäisyyksiä ▪ Palautejärjestelmän olemassaolo ja kehittyminen on havaittu ▪ Palautetta ei mielletä kanavalähtöisesti vaan yleisesti ▪ Parhaiten tunnetaan Opiskelijafoorumi ▪ Vuorovaikutus korostuu palautteen kaikissa ilmiöissä ▪ Spontaania palautetta pidetään tehokkaana ▪ Vaikutukset: keskustelu, henkilökohtaistaminen, opetuksen ja tutkinnon suorittamisen toimintatapoja tiedetään muutetun palauteiden perusteella | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Palautteisiin asennoidutaan positiivisesti ▪ Palautteen tehoon luotetaan ▪ Merkityksiä ovat mielipiteen ilmaisun ja vaikuttamisen mahdollisuus sekä yleinen hyöty henkilökohtaisen hyödyn sijaan. ▪ Mahdollisuutta osallistua pidetään erittäin tärkeänä ▪ Tiedolla palautteen vaikutuksista ja perille menemisestä on enemmän merkitystä kuin muiden palautteenantajien mielipiteistä tiedämisellä. ▪ Palautteen palaute lisää palautteenantomotivaatiota ▪ Vaikutuksien ja merkityksien teemat sijoittuvat toiminnalliseen prosessiuottavuuteen ▪ Keskeiset laadunilmaukset: aikataulutus, opintojen etenemisen sujuvuus, hallinnan tunne, yksilöllisyys, joustavuus, palautteen saaminen, toimintavarmuus sekä vuorovaikutussellisuus opetus-, ohjaus- ja viestinnän tilanteissa |

Taulukko 9: Yhteenveto tuloksista

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia opiskelijoiden kokemuksia laatupalautteiden hyödyntämisen ja palautteen antamisen merkityksistä. Perehtyminen runsaaseen teoriakirjallisuuteen, laajensi tutkijan ymmärrystä laadun, asiakaskokemuksen ja asiakaslähtöisen kehittämisen yhteydestä. Se myös vahvisti käsitystä siitä, että asiakaskokemuksien huomioiminen ja asiakaslähtöinen kehittäminen on keskeinen vaatimus tulevaisuuden ammatillisen koulutuspalvelun laadun varmistamiselle. Siinä hyvin suunnitelluilla ja tarkoituksenmukaisilla palautejärjestelmillä on tärkeä rooli asiakastiedon tuottamisessa ja laadun arvioinnissa.

Tutkimus osoittaa, että asiakkaille muodostunut positiivinen asenne ja luottamus palautteiden toimivuuteen ja vaikutuksiin on vahva. Se kestää kokemukset tilapäisistä palvelun laadun notkahduksista. On kuitenkin tärkeää, että sitä ruokitaan systemaattisesti yhtenäisillä käytännöillä, tuloksista tiedottamisella ja vastavuoroisilla palautteen antamisen ja osallistamisen menetelmillä. Asiaa koskeva kirjallisuus osoittaa, mitä kattavampi organisaation palautejärjestelmä on, sitä paremman kokonaiskuvan se tuottaa asiakastyytyväisyydestä ja sitä asiakaslähtöisempi ote organisaatiolla on laadun kehittämiseen (Aarnikoivu 2005; Ylikoski 1999).

Tutkimuksessa otettiin selvää, miten kohdeorganisaation opiskelijat ovat kokeneet, että heidän antamaansa lautupalautetta on hyödynnetty ja mitä merkityksiä siihen liittyy. Johtopäätöksinä, voidaan todeta, että kohdeorganisaation palautejärjestelmä on toimiva ja sen aikaansaamia vaikutuksia tunnustetaan opiskelijoiden keskuudessa. Se tuottaa kokemuksia koulutuspalvelun laadun parantumisesta. Kokemukset ja merkitykset liittyvät pääasiallisesti palvelun toiminnallisiin laatutekijöihin, kuten viestintään, henkilökohtaistamiseen, opetuksen ja tutkinnon suorittamisen toimintatapoihin ja koulutukseen ja ohjaukseen.

Palautejärjestelmän olemassaoloa pidetään opiskelijoiden keskuudessa hyvin tärkeänä. Asenoituminen palautejärjestelmää kohtaan on positiivista ja sen toimivuuteen luotetaan, riippumatta koetuista vaikutuksista. Epäilyjä palautteiden tehokkuudesta aiheutti epäselvyys palautejärjestelmän loppupäästä, jossa tulokset eivät ilmene selkeinä kehittämisen jatkuvuutta osoittaen. Palautteisiin osallistumista ajatellaan lisäävän kuuleminen tuloksista ja yleisestä mielipideilmapiiristä. Palautteenantamisen käytänteissä vuorovaikutuksella on opiskelijoille suuri rooli. Vuorovaikutuksellisten kokemusten runsaus on toisaalta osoituksena palautejärjestelmän onnistumista tulosten käsittelyssä.

Kehittämisenäkökulmiksi voidaan katsoa järjestelmän vahvistaminen ja tunnettavuuden lisääminen yleisellä tasolla, palautteenantomotivaation ja asiakkaiden osallistamisen lisääminen vuorovaikutteisilla tavoilla sekä tuloksien ja vaikutusten näkyminen opiskelijaviestinnässä. Palautteen käsittelyprosessin näkyväksi tekeminen vahvistaa luottamusta sen toimintaa kohtaan. Koulutuspalvelun asiakasryhmät segmentoituvat aikuiskoulutuksessa selkeästi. Tältä pohjalta myös asiakastyytyväisyystietoa voi ajatella julkistettavan, jotta koulutuspalvelun kehittämisen jatkumo näkyisi myös taaksepäin opiskelijaryhmien vaihtuessa.

Koulutuksen laatukokemukseen liittyvät aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että koulutuksellisista tekijöistä oppimisprosessiin liittyvät kuten, opintojen suunnittelu, palvelun varmuus, asiakaslähtöisyys sekä vuorovaikutus ja opetuksen laatu olivat opiskelija-asiakkaille tärkeitä laadun ulottuvuuksia. Samankaltaiset seikat korostuivat tässä tutkimuksessa. Näitä tekijöitä voidaan lähestyä asiakastyytyväisyyttä aikaansaavina tai laadun kehittämisen aiheina. Samalla

on kuitenkin muistutettava, että koulutuspalvelun asiakastyytyvääisyyttä määrittävät ja erityisesti mitattavat kohteet ovat organisaatiokohtaisia ja eivät siten keskenään vertailtavia. Laatutavoitteet ja -odotukset oletettavasti poikkeavat toisen asteen ja korkeakoulutuksen asiakasryhmien välillä.

Aikaisemmin Karjalaisen (2004) osoittama ristiriita koulutuspalvelun ensisijaisen tehtävän - oppimisen - ja asiakastyytyvääisyys välillä on huomioitava koulutuspalvelun laatuhyteyksissä. Se ei kuitenkaan poista asiakaspalautteen tarvetta. Sen sijaan opiskelijoiden tyytyvääisyyden kohteet tulisi määrittää riittävän tarkasti ennen palautteen keräämistä, sillä ne määrittävät koulutuspalvelun laadun kokemukset, joista palautteilla kerätään tietoa. Palautejärjestelmän toinen merkitys on asiakkaiden osallisuus laadun arviointiin, mikä motivoi ja innostaa yksilöitä ja indikoi organisaation asiakaslähtöisyyttä. Oppimiseen kohdistuva palaute ja tyytyvääisyys eivät ole toisista irrallisia, vaan hyvinvoinnilla on osoitettu olevan positiivinen yhteys oppimiseen.

Opiskelijan palaute kytkeytyy hänen aikaisempiin kokemuksiinsa ja on siten subjektiivinen kokemuksen ilmaus. Kokemustaustat vaihtelevat eri opiskelijoiden välillä. Asiakkaiden kokemuksia laadusta tulisikin selvittää riittävän monipuolisilla menetelmillä sekä riittävän selkeistä teemoista ja määritellyistä laatutekijöistä, jotta arvioinnissa tulisi huomioiduksi koko kokemusten kattaus oikein kohdistettuna. Aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa osoitetaan, että asiakkaan haastatteluilla saadaan usein luotettavampi kuva asiakastiedosta, kuin lomakekyselyillä. Tämä tulisi huomioida myös palautejärjestelmissä sovellettavissa menetelmissä.

Palautejärjestelmä tuottaa asiakas- ja seurantatietoa johtamisen tueksi. Järjestelmän kehittämistoimenpiteitä pohdittaessa, tulisi pohtia halutaanko palautteilla myös kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti. Tällöin tulisi ottaa huomioon kuinka asiakkaiden ääni saataisiin tehokkaammin kuuluviin. Tätä kehittäessä olisi tarkennettava ja huomioitava asiakkaiden kannalta keskeiset laatutekijät, joilla on merkitystä heidän palvelukokemuksille opiskeluarjessa. Tämän tutkimuksen perusteella näitä seikkoja olivat välittömästi oppimiseen tai valmistumiseen liittyvät yhteydet kuten tutkinnonsuorittaminen, koulutus ja kouluttajat. Nostamalla asiakkaiden arvostamia laatutekijöitä esille eri viestimissä ja yhteyksissä, saadaan tehokkaammin konkretisoitua asiakkaiden kehittämiseen osallistumisen mahdollisuuksia ja palautteen vaikutuksia. Kehittämissuhteita tuottava palaute on hyödyllistä, mutta sen rinnalla asiakkaiden osoittamia laadun ilmauksia on hyvä korostaa. Imago-merkityksen ohella, positiivisten palautetuloksien esille nostaminen kannustaa hyvien käytänteiden levittämiseen.

Koulutuksen laadun kehittämisessä on tulevaisuudessa otettava entistä asiakaslähtöisempi ote. Opiskelijapalautejärjestelmä laadun kehittämisessä toimii seurannan välineenä, mutta tuottaa myös tietoa asiakastyytyvääisyydestä opiskelijakokemuksesta sekä antaa laadun kehittä-

tämisimpulsseja. Haasteena on saada asiakkaat osallistumaan aktiivisesti palautteen antamiseen, mikä on asiakaslähtöisen kehittämisen lähtökohta. Palautteiden tulosten ja sen vaikutusten esiintuominen asiakkaille, on erittäin tärkeä osa palautejärjestelmän toimivuutta ja onnistumista. Se myös lisää asiakkaiden osallistumishalua.

Koulutusorganisaation palvelun laadun arviointi perustuu palautejärjestelmästä saatuun tietoon. Sen avulla pyritään lisäämään asiakkaiden näkökulmaa palvelun laadun kehittämiseen ja saamaan esille palvelun kriittisiä tekijöitä. Palautejärjestelmä on tehokas, vain jos opiskelijat kokevat sen hyödylliseksi. Voidaankin todeta, että asiakaslähtöinen laadun kehittäminen onnistuu saamalla asiakkaat osallistumaan arviointityöhön. Siksi on tärkeää, että palautteen keräämisen keinoja kehitetään ja sen vaikutuksia tarkastellaan. Palautteen antamisella on merkitystä myös opiskelijalle itselleen. Parhaimmillaan palautteen antaminen sitouttaa opintoihin lisäämällä hallinnantunnetta suhteessa omaan opiskeluunsa. Sen kautta voi kokea olevansa osa koulu yhteisöä ja vaikuttamaan koulutuksen sisältöön tai organisointitapoihin. Kuten Karjalaisen (2014) mukaan aikaisemmin on todettu, asiakaskeskeisellä prosessikontrollilla rakennetaan opiskelijan asiakkuutta.

Palautejärjestelmän kehittämiseen ja tehokkuuteen liittyy sen tunnistettavuus. Markkinoimalla palautekanavia ja tuomalla esille palautteen ja asiakkaan roolia palautteen antajana organisaatiolle, vahvistetaan sekä tunnistettavuutta, että luottamusta palautteen toimivuuteen. Palautteen antajan osallisuuden osoittaminen laadun kehittämisessä on asiakasyhteistyön selkiyttämistä, joka luo merkityksiä niin sisäisille, kuin ulkoisille asiakkaille. Haastattelussa tuli esille vastaajien aprikointia siitä, kuinka heidän antamansa palaute vaikuttanee tuleviin opiskelijoihin. Tämän historian ja tulevaisuuden yhteyden ja jatkumon näkyväksi tekeminen voi lisätä palautteen antamisen halua, mutta myös korostaa sen tärkeyttä asiakkaille.

6.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi ja yleistettävyys

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida aineiston ja tulosten laajuuden, yleistettävyyden sekä laadun kautta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on usein jonkin ilmiön ymmärtäminen. Jos tutkimuksessa halutaan aineistoon tutkittavan ilmiön omakohtaisesti tuntevien ihmisten näkemyksiä ja kokemuksia, tutkimusaineiston ei tarvitse välttämättä olla suuri. Yhdenkin tapauksen huolellinen tutkiminen voi tarjota yksittäistapauksen ylittävää tietoa, vaikka se ei riittäisikään yleistämiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Laadullisessa tutkimuksessa yleistämisestä ei puhuta tilastollisessa merkityksessä. Tausta-ajatuksena kuitenkin on, että tutkittavan ilmiön pohjalta voidaan saada osviittaa myös muita vastaavanlaisia tapauksia varten. Riittävän perusteellisesti yksittäistä tapausta tutkittaessa, saadaan esille, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä saattaisi toistua myös yleisemmässä tarkastelus-

sa. Yksittäisessäkin on jotain yleistä. (Hirsjärvi ym. 2004, 171.) Yleistyksiä voidaan tehdä kuitenkin vain aineistosta tehdyistä tulkinnoista, siksi yksi kriteeri on tarkoituksenmukainen aineiston kokoaminen. Yleistettävyyttä parantavat mahdolliset vertailuasetelmat, jotka laadullisessa tutkimuksessa ovat hankalia toteuttaa. Yleistämistä voidaan ajatella tulosten siirrettävyytenä, johon vaikuttaa se, miten samanlaisia ovat tutkittu ympäristö ja ympäristö, johon tuloksia on tarkoitus siirtää. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullisesta tutkimuksesta korostuu enemmän tutkimuksen validiteetti kuin reliabiliteetti. Validiteetissa on kyse siitä, onko tutkimus pätevä, perusteellisesti tehty, ovatko tulokset ja tehdyt päätelmät ”oikeita”. Pätevyys laadullisessa tutkimuksessa voidaan ymmärtää uskottavuudeksi tai vakuuttavuudeksi. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) kuitenkin kuvaavat Kirkin ja Millerin (1986) mukaan laadullisen tutkimuksen reliabiliteetin arvioimisesta kolme kohtaa: metodin, ajallisen ja tulosten johdonmukaisuuden reliabiliteetin. Näissä tarkastellaan missä olosuhteissa metodi on luotettava ja johdonmukainen, miten pysyviä mittaukset tai havainnot ovat eri aikoina. Ongelmallista on, että tutkimuksessa ollaan harvoin tekemisissä muuttumattomien objektien kanssa ja tulokset poikkeavat usein toisistaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimus onkin aina versio tutkittavasta aiheesta, eikä siten koskaan absoluuttisen luotettava. Tuloksista tehdyt johtopäätökset ovat aina kontekstuaalisia eli sidoksissa aikaan, paikkaan ja tutkijaankin. Perusteellinen kuvaus aineistosta ja sen analyysistä kuitenkin vahvistavat tulosten merkitystä ja oikeellisuutta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tätä tutkimuksen pätevyyttä arvioidessa on syytä kiinnittää huomioita sekä kohderyhmään, ja erityisesti ajallisiin tekijöihin. Tutkimuksen kohderyhmän kokemukset palautteista ajoittuvat, jopa kolmelle edelliselle vuodelle, joka vaikuttaa oleellisesti siihen, miten henkilöt muistavat tapahtumat, mutta myös siihen, että organisaation palautejärjestelmä on tässä ajassa kehittynyt ja muokkautunut. Tästä syystä kokemusten voidaan olettaa muovautuneen monella tavoin, jos tutkimus toistettaisiin uudella kohderyhmällä. Tietosuojasyistä tutkimuksen kohderyhmä kuitenkin rajautui lupatietonsa antaneisiin jo valmistuneiden opiskelijoiden ryhmään. Mikäli kysely olisi voitu laajentaa oppilaitoksessa vielä opiskeleville, olisi mukaan saatu enemmän tuoreita kokemuksia järjestelmän käyttäjistä. Suurempi vastaajajoukko olisi tuottanut paremman vastausprosentin ja siltä osin rikastuttanut tutkimuksen tuloksia. Vastaja-ryhmän tietojen poimiminen järjestelmästä olisi kuitenkin ollut työlästä ja vaatinut resursseja, jonka vuoksi toimeksiantaja rajasi kohderyhmän tässä tutkimuksessa edellisvuonna valmistuneisiin. Käyttäjien kokemusten hajanaisuutta arvioitaessa on muistettava, että palautejärjestelmän nykymalli on kehittynyt nykymuotoonsa edeltävän vuoden aikana. Tästä syystä voi todeta, että sen käytön yhdenmukaiset toimintatavat ovat vasta vakiintumassa. Tämä vaikuttaa kokemusten epämääräisyyteen tai siihen, ettei sitä tunnisteta kaikilta osin kaikkien tutkimukseen osallistuneiden keskuudessa. Tutkimuksen tulosten rinnalla olisi kiintoisaa nähdä

opetushenkilöstön vastaavat kokemukset laatu- ja palvelutalouden hyödyntämisestä ja merkityksistä. Tutkimuksen näkökulmaa voidaan täältä osin pitää yksipuolisena suhteessa organisaation laatu- ja palvelutalouteen.

Metodologioiden yhdistämisellä pyritään varmistamaan tutkimustulosten yhdensuuntaisuutta ja vahvistamaan molempien etuja. Triangulaation on todettu olevan laadullisen tutkimuksen arvioinnin perinteisiä mittareita (Erikson & Koistinen 2005, Marshallin & Rossmanin 1995; Pattonin 1990; Shankin 2002 mukaan). He nostavat myös esille käsitteen Bricolage, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan, että tutkimus on tutkijan tuottama konstruktio ja siksi ainutkertainen. Se muovautuu tutkimusprosessin kuluessa ja onnistuu laadullisesti ollessaan joustavaa, uteliasta, sisältörikasta ja reflektiivistä. (Erikson & Koistinen 2014.) Koska tämä tutkimus on opinnäytetyö, voidaan todeta, että tutkimus on myös riippuvainen tutkijan historiasta, koulutus- ja kokemustaustasta. Työ on edellyttänyt tutkijalta uusien metodien käyttöönottoa ja soveltamisen opettelua työn edetessä. Tutkimuksessa hyödynnettiin kahta menetelmään aineiston keräämiseksi.

Tutkimuksessa haastattelun rinnalla käytetty lomakekysely on epätavallinen menetelmä laadullisessa tutkimuksessa. Sen käytölle oli aikataulullisia syitä, tarve lisätä aineistoa koska haastatteluille haluttiin vertailukohdetta. Lomakekyselyn heikkous on kysymysten tulkinnossa. Mielipiteitä tai asenteita koskevat kysymykset ovat alttiita luotettavuus- ja pätevyysongelmille, koska vastaaja ei välttämättä ole selvillä omista tuntemuksistaan tai ei ehkä ole aikaisemmin miettinyt kyseistä asiaa. Voidaan kysyä, pystyykö ihminen ylipäätään arvioimaan ja tulkitsemaan tuntemuksiaan objektiivisesti tai arvioimaan sitä numeerisesti (Taanila 2014). Suhteessa henkilökohtaiseen taustaan arviointiväittämät ymmärretään kyselyissä varmasti eri tavoin. Toisaalta myös lomakkeella vastaamista saatettiin mieltää vaikeaksi teknisten ratkaisujen puolesta. Vastaamistapoja eri laitteilla testattiin ennen kyselyn julkaisemista, mutta tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollista käyttää kehittyneempiä järjestelmiä. Vastaamisystävällisyyttä lisäisivät liukuvalitsimet ja nelikentät tarjoaisivat parempia työkaluja tämän tyyppiselle kysymysten asettelulle.

Monimenetelmällinen lähestymistapa osoittautui hyväksi valinnaksi. Tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan oletettua laajemmin ja eri menetelmillä saatujen tulosten erilaisuus tarjosi monipuolisemman näkemyksen. Tulokset olivat keskenään samansuuntaisia. Aineistojen suhteesta on kuitenkin todettava, että niiden vertailtavuus analyysivaiheessa oli haastavaa. Analyysit eivät siltä osin ehkä tuota täysin luotettavia vertailuja. Tutkimuksessa haastattelu osuus oli lomakekyselyä alustava. Lomakekyselyn tulokset täydentävät tutkimuksen haastatteluosuuden tuottamaa aineistoa. Vastaajien arvioinnit täydentävät kokonaiskuvaa kokemuksiin kuuluvasta palautetiedon kirjosta. Menetelmät myös paikkasivat toisen jättämiä aukkoja. Tästä esimerkkinä toimii palautetulosten käsittelystä saadut tulokset. Haastateltavat

kuvasivat esimerkkejä tulosten käsittelystä hyvin vähän, kun puolestaan kyselyyn vastanneet kirjoittivat esimerkkejä enemmän. Asiaan voi vaikuttaa se, että tulosten käsittelyä koskeva teema oli haastattelukeskustelun alussa, kun haastateltava palautti mieleen palautekokemuksiaan. Edellisten perusteella kahden menetelmän käyttö on perusteltua ja sen voidaan katsoa lisäävän tutkimuksen luotettavuutta.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan tämän luontoisessa haastattelututkimuksen laadulle olisi eduksi, jos soveltuvia haastateltavia voisi ennalta valikoida. Toisaalta satunnaisesti valikoitunut aineisto edustaa kohdeorganisaation eri toimialoja (Taulukko 2) ja tutkintotasoja monipuolisesti lisäksi haastateltavien ikäjakauma on laaja. Aineisto on siten hyvä näyte opiskelijoiden kokemuksista. Lomakekyselyssä kysyttiin taustatietoja vastaajista. Tulosten tarkastelulle taustatietomuuttujien perusteella ei ilmennyt tarvetta, koska tutkimuksen kohteena olivat yksilöiden subjektiiviset kokemukset, eikä esimerkiksi yksilöiden mielipiteiden keskinäiset erot tai ilmiöt. Kyselyyn vastaajien suhteellisen vähäisen määrän (n=58) perusteella, ei luokittelu myöskään toisi lisäarvoa tai luotettavia tuloksia.

Erikson ja Koistinen (2014) mainitsevat, että tutkimuksen arvioinnin kannalta tutkimuskysymyksen tulisi olla mielenkiintoinen taloudellisesti, poliittisesti tai kansallisesti siten, että tutkittavan tapauksen tulee olla joko yleisluontoista ilmiötä käsittelevä tai jonkin toimijan näkökulmasta erityinen ja ainutlaatuinen. Tässä tutkimuksen ilmiönä korostuu jälkimmäinen merkitys, mutta pohjimmiltaan opinnäytetyön teema kytkeytyy merkittäviin ajankohtaisiin ammatillisen koulutuksen tulevaisuutta, kustannustehokkuutta ja kilpailukykyä koskeviin aiheisiin, kuten ammatillisen koulutuksen reformiin. Rahoitusperusteiden muutokset heijastuvat ammatillisen koulutuksen järjestäjäkentän kilpailuna, koulutustarjonnan moninaistumisena ja ennen kaikkea laatua kohtaan lisääntyvinä odotuksina. Tästä syystä koulutuksen palveluluonnetta ja asiakaslähtöisyyttä tulisi vahvistaa. Edellisen myötä laadun arviointiin tulee sisällyttää riittävän luotettavasti ja täsmällisesti asiakkaiden tarpeita ja tyytyväisyyttä kuvastavia mittareita.

6.2 Tulosten hyödynnettävyys toiminnan kehittämisessä ja jatkotutkimusaiheet

Työn teoriaperusta tarjoaa monipuolisen katsauksen laatukokemuksen muodostumisesta ja asiakaslähtöisestä kehittämisestä ammatillisen koulutuksen kontekstissa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää palautejärjestelmän asiakaslähtöisyyden kehittämisessä sekä kehittämistarpeiden määrittelyssä. Tämä opinnäytetyö tarjoaa esimerkin, kuinka asiakaspalautejärjestelmän vaikutuksia voidaan tarkastella asiakaslähtöisesti ja pistokoemaisesti. Työ toimii esimerkkinä muille vastaaville interventioille.

Tulokset antavat näkökulmia kohdeorganisaation asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseen palautteen tulosten hyödyntämiseen liittyvien kokemusten avulla. Organisaation saamaa hyötyä palautejärjestelmästä voidaan kehittää erittelemällä palautejärjestelmään sisältyviä laatutekijöitä yksityiskohtaisemmin ja systematisoimalla palautekäytänteitä entisestään. Asiakaskokemukset on ymmärrettävä kehittyviksi järjestelmän kehitysaskelten myötä. Kehittämällä järjestelmää asiakastiedon pohjalta, kehittyvät palautteen antamiseen ja toiminnan laatuun liittyvät kokemukset. Kyse on asiakkaan kokemusten hyödyntämisestä jatkuvan kehittämisen syklissä, merkityksiä tuottavalla tavalla.

Aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa osoitetaan, että asiakkaan haastatteluilla saadaan usein luotettavampi kuva asiakastiedosta, kuin lomakekyselyillä. Seikka pätee myös laadulliseen tutkimukseen. Opinnäytetyön haastatteluja toteuttaessa havaitsin, että vastaajat pitivät keskustelua tärkeänä ja kertoivat kokemuksistaan aidosti. Jotkut vastaajat myös nostivat esille, että on tärkeää että asiaa lähestytään ”tällä tavoin kysymällä”. Järjestelmän asiakaslähtöisyyttä voidaankin lisätä arvioimalla laatu-palautteen aikaansaamien kokemusten kehittymistä väliajoin asiakkaiden keskuudessa ”pysähtymällä” ja kysymällä asiasta sen lähteistä - asiakkailta.

Kuten aikaisemmin on todettu, opiskelijoiden kokemuksia ja laatu-palautetta on mahdollista hyödyntää enemmän niin oppilaitoksen imagon rakentamisessa, kuin asiakaslähtöisessä kehittämisessä. Palvelun laadunkokemukset ja asiakastyytyväisyystieto on tärkeää oppilaitoksille suorituskyvyn ja laadun parantamisen tekijöiden priorisoimiseksi. Koulutuspalvelun laadun arviointi asiakastyytyväisyyden valossa edellyttää ennalta huolellista tarkastelu-kohteiden määrittelyä ja miten opiskelijoiden tavoitteet eri asiakasryhmissä muuttavat näitä ulottuvuuksia. Oppimisen kokemus, prosessin lopputulema, on vain yksi osa koulutuspalvelun asiakaskokemusta. Aikuiskoulutuksen palvelupolkuun opiskelija-asiakkaalla liittyy odotuksia, olosuhteita, ympäristöjä sekä erilaisia kontakteja, jotka vaikuttavat hänen kokemaansa koulutuspalvelun laadun kokonaiskuvaan. Tuottamalla asiakkaalle lisäarvoa, merkityksellisiä kokemuksia osana organisaation toimintaa, voidaan parantaa koulutuksen järjestäjän kilpailukyistä asemaa ja lisätä asiakkaiden sitoutumista. Tästä syystä palvelunlaadun, asiakaskokemuksen ja asiakaslähtöisen kehittämistoiminnan kytkeminen tiiviisti ammatillisen koulutuksen toimintoihin ei ole futuristinen visio, vaan nykyhetken vaatimus.

Tämä tutkimus lähestyi opiskelijoiden kokemuksia kohdeorganisaation palautejärjestelmän perusteella muodostettujen laatutekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksen asettelun voisi muodostaa myös kuvaamaan kokemusten taustalla olevia opiskelijoiden odotuksia irrallaan organisaation tavoitteista. Tämän perusteella olisi mahdollista identifioida, mitkä laatutekijät ovat asiakasryhmälle keskeisiä tyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä ja ovatko ne yhteneviä organisaation määritelmiin. Kohdeorganisaation palautejärjestelmän nykymalli on kehittynyt lähiaikoina

paljon ja sen toimintatavat ovat vakiintumassa. Tutkimuksen toistaminen viimeaikaisissa opiskelijaryhmissä, osoittaisi siten palautejärjestelmän kehittymistä, toimintatapojen systematisoitumista ja sen tehokkuutta vaikuttamisen kanavana. Tutkimus on mahdollista toteuttaa myöhemmin ja verrata muutoksia käyttäjien kokemuksissa. Sama kysely tai haastattelupatteristo on hyödynnettävissä, mikäli kokemuksia halutaan verrata järjestelmän vakiinnuttu

Aikaisemmin on todettu, että palautejärjestelmän on kytkeydyttävä koko organisaation prosesseihin. Palautejärjestelmän tietoa hyödyntää organisaation muu henkilöstö, joilla on merkittävä rooli palautejärjestelmän toimeenpanijana sekä opiskelijoiden asiakaskokemusten muodostumisessa. Koulutuksen voidaan siten todeta olevan opiskelijan ja kouluttajan yhteistyön tuote. Jatkotutkimuksina olisi kiintoisaa selvittää muun henkilöstön kokemuksia ja merkityksen antamista olisi selvitettävä asiakaskokemuksen rinnalla, tarkastella miten organisaation palautekanavat tuottavat laatukokemusta sisäisille asiakkaille, kuten opetushenkilöstölle, oman työn ja toiminnan kehittämiseksi, miten yhteistyöprosessia voidaan kehittää tältä osin ja miten tämä yhteistyö muodostaa keskinäisiä vaikutuksia.

Tutkimuksia ammatillisen koulutuksen opiskelija-asiakkaiden laatukokemuksista on vain vähän. Aikaisempia tutkimustuloksia ei voi rinnastaa keskenään esimerkiksi ammattikorkeakoulujen ja toisen asteen välillä. Ammatillisen koulutuksen lopputuote kytkeytyy työssä tarvittaviin taitoihin, yrittäjyyteen ja työllistymiseen, joka eroaa esimerkiksi korkeakoulututkintoa suorittavien oppimistavoitteista. Tämä määrittää koulutuksen laatutavoitteita. Tutkimusta toisen asteen ammatillisen koulutuksen asiakastyytyväisyydestä ja sen yhteydestä tulokseen ja tehokkuuteen tarvitaan lisää.

Lähteet

Painetut lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva WSOY.
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. Kerava: Savion kirjapaino.
- Eriksson, P. & Koistinen, K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskuksen tutkimuksiaajaselvityksiä11/2014. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palvelulla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOYpro.
- Grönroos C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell.
- Grönroos, C. & Järvinen, R. 2001. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino.
- Hannus J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet Tehokkaat strategiat, kyvykkyudet ja toimintamallit. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 1998. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kirjayhtymä.
- Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Helsinki: Edita.
- Korpi, A. 2004. Asiakastytyväisyyskyselyt ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten. Arviointi 2/2004 Opetushallitus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Laaksonen, P. & Laaksonen, M. 2001. Onko laadulla väliä? -kuluttajien laadulle antamien merkitysten tarkastelu. Teoksessa Grönroos, C. ja Järvinen, R (toim.). Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino.
- Laine, M., Bamberg, J. & Jokinen, P.(toim.) 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudemus.
- Latomaa, T. Ymmärtävä psykologia rekonstruktiiivisena tieteenä. Teoksessa Perttula, J. ja Latomaa, T. (toim.) 2008. Kokemuksen tutkimus. Merkitys-tulkinta-ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Gummerus kirjapaino.
- Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum media Oy. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.
- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut - tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Lillrank; P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Otava.
- Lukkarinen, H. 2008. Monimetodinen kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen ja positivistisen tutkimustavan yhdistäminen. Teoksessa Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) 2008. Kokemuksen tutkimus. Merkitys-tulkinta-ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Löytänä, J. & Korhikoski, K. 2011 Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Ora-Hyytiäinen, E. (toim.). 2009. Learning by Developing -toimintamalli ja arvioinnin haasteet. Laurea-ammattikorkeakoulun julkaisusarja. B•32. Helsinki: Edita Prima.

Peltonen, A. 2011. Kunnioita asiakasta - lisää luottamusta. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Pesonen, H. 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Infor. Juva: WS Bookwell.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Juva: WSOY.

Sipilä, J. 1995. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: WSOY.

Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Porvoo: WSOY.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. (E-kirja)

Vahvaselkä, I. 2004. asiantuntijan myyntitaito -onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Helsinki: Oy Finn Lectura.

Wulff, S., Mykkänen, M., Varis, J., Voutilainen, P. & Keski-Orvola, E. 2012. Asiantuntijayrittäjyyden suunnittelijan pelikirja. Itä-Suomen yliopisto Koulutus- ja kehittämisspalvelu Aducate. Kuopio: Kopijyvä.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otava.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu: KY-palvelu.

Artikkelit ja julkaisut

Aarnio, L. 2014. Ammattikorkeakoulujen valmistumisvaiheen opiskelijapalautekysely. Ammattikorkeakoulutuksen laadun määrittelystä kyselymittarin Arvioinnin kautta tulosten raportointiin: kokemuksia Avop-kyselyn kehitystyöstä 2012-2013. Opiskelun ja koulutuksen tutkimussäätiö Otus.

Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki. Saatavilla https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf

Bitner, M.J., Ostrom, A. L. & Morgan, F.N. 2007. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation Viitattu 11.6.2014. <http://files.g51studio.com/parsons/ServiceBlueprinting.pdf>

Hyyppä, H., Kiviniemi, L., Kukkola, J., Latomaa, T. & Sandelin P. 2015. Kokemuksen tutkimuksen ulottuvuudet. ePooki 9/2015. ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. Viitattu 30.9.2015 <http://www.oamk.fi/epooki/2015/kokemuksen-tutkimuksen-ulottuvuudet/>

Honkatukia, J., Ahokas, J. & Marttila, K. 2010. Työvoiman tarve Suomen taloudessa vuosina 2010-2025. Kimmo Marttila VATT Tutkimukset 154. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Helsinki: Oy Nord Print Ab. Viitattu 27.5.2015. https://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/t154.pdf

- Larjovuori, R., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. ja Manka, M. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi - opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Tekes. Viitattu 22.10.2015.
https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf
- Meyer & Schwager. 2007. Understanding customer experience. Harvard business review, 85(2), 116. Viitattu 12.3.2014.
<http://zurichhpdelivered.com/internet/zna/SiteCollectionDocuments/en/media/FINAL%20HR%20Understanding%20Customer%20Experience.pdf>
- Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. Köln International School of Design. Viitattu 9.6.2014. <http://hci.liacs.nl/files/PracticalAccess2ServiceDesign.pdf>
- Nurmi, J. 1998. Palvelusitoumus - nyt! Valtiovarainministeriö. Hallinnon kehittämisosasto. Viitattu 5.8.2015.
http://www.2014.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/26807_fi.pdf
- OKM. 2011. Ammatillisen koulutuksen laatustrategia 2011-2020. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:9. Kopijyvä Oy. Viitattu 13.6.2014.
http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2011/Ammatillisen_koulutuksen_laatustrategia_2011_2020.html
- OKM. 2010. Kiinnostuksesta kysynnäksi ja tuotteeksi, Suomen koulutusvientistrategia. Viitattu 11.6.2014.
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/koulutusvienti/liitteet/koulutusvientistrategia.pdf>
- OPH. 2008. Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. Suositus koulutuksen järjestäjille ja oppilaitoksille. Opetushallitus 9/99. Helsinki: Opetushallitus. Viitattu 11.6.2014.
http://www.oph.fi/julkaisut/2008/ammattillisen_koulutuksen_laadunhallintasuositus
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. American Marketing Association. 2010. Viitattu: 15.5.2015.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.470.4027&rep=rep1&type=pdf>
- Pyykkönen, R. 2015. Väitöskirja. Opiskelijan brändisuhteen kehittyminen Jyväskylän ammattikorkeakouluun. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Business and Economics 157, Jyväskylä.
- Rasila, H ja Nenonen, S. 2007. TOIMITILOJEN VUOKRAUS OSANA ASIAKASLÄHTÖISTÄ KIINTEISTÖLIIKETOIMINTAA. Teknillinen korkeakoulu Helsinki. Viitattu 27.8.2015.
www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Raportti_241.pdf
- Saarinen, A. ja Leveälähti, S. 2015. Suomi osaamisen kasvu-uralle. Ehdotus tutkintotavoitteista 2020-luvulle. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2015:14. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu: 18.1.2016.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2015/liitteet/tr14.pdf?lang=fi>
- Tervonen, A. 2001. Väitöskirja. Laadun kehittäminen suomalaisissa yrityksissä. Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. Digipaino.
- Toikko, K. 2012. Asiakkaasta kokemusasiantuntijaksi. Artikkel. Suuntaaja 3 / 2012. ASPA-säätiö. Viitattu 22.10.2015. <http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-32012/asiakkaasta-kokemusasiantuntijaksi>
- Tuominen, V., Rautopuro, J. ja Puhakka, A. 2013. Jossain määrin samaa tai eri mieltä - opiskelijapalautteella rahaa yliopistoille. Tieteessä tapahtuu. Vol 31, Nro 3, 2013.

Valtioneuvoston kanslia 2015. Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi. Hallituksen julkaisusarja 13/2015. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 15.1.2016. <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/osaaminen/karkihanke2#toimenpide1>

Virtanen, H. 2006. Tulorahoitusmittariston arviointi. Palkkiomuotoinen tulorahoitus ammatillisessa peruskoulutuksessa. Elinkeinoelämän Tutkimuslaitos ETLA Sarja B 222. Helsinki: Taloustieto Oy. <https://www.etla.fi/julkaisut/b222-fi/>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsauksia 28/2011. Viitattu 22.10.2015. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Internet -lähteet

AMKE. 2015. Ammatillisen koulutuksen reformista kehittämishjelma ja sääntelyn purkamista. Viitattu 15.1.2015. <http://www.amke.fi/ajankohtaista/uutiset/uutinen/ammatillisen-koulutuksen-reformista-kehittamisohjelma-ja-saantelyn-purkamista.html>

Havela, H-L & Yli-Hemminki, M. 2009. Oppilaitoksen toiminnan kehittäminen AIPAL-palautejärjestelmän avulla. Opettajankoulutuksen kehittämishanke. Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu. Viitattu 8.3.2014. http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/8076/Havela.Hanna-Leena_Yli-Hemminki.Markus.pdf?sequence=2

Henttonen, E. 2008. Usein kysytyt kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta. Aalto-yliopisto. Viitattu 8.1.2015 <https://into.aalto.fi/download/attachments/3775231/Kysymyksiä+ja+vastauksia+laadullisesta+tutkimuksesta.pdf>

Ibrahim, M.Z., Ab Rahman, M.N. & Yasin, R.M. 2014. Determining Factors of Students' Satisfaction with Malaysian Skills Training Institutes. Academic journal article. International Education Studies; Vol. 7, No. 6;. Canadian Center of Science and Education. Viitattu 31.1.2016. <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ies/article/view/34167>

Katajisto, T. 2003. Julkisen koulutuspalvelun laatu opiskelija-asiakkaiden näkökulmasta - Tutkimuskohteena Tampereen yliopiston taloudellisen-hallinnollisen tiedekunnan tarjoaman koulutuspalvelun laatu. ProGradu Tutkielma Hallintotieteen laitos. Viitattu 8.3.2014 <http://tampub.uta.fi/handle/10024/91128>

Karjalainen, A. 2004. Koulutuksen laatu järjestelmän perusteet. Oulun yliopisto opetuksen kehittämissyksikkö. draft. 29.4.2004. Viitattu 19.10.2015. http://tievie oulu.fi/arvioinnin_abc/laatu/koullaat.pdf

Karkkila, H. 2008. Consumer Pre-purchase Decision Taxonomy. Väitöskirja. Oulu Finland. Viitattu 12.3.2014. <http://herkules oulu.fi/isbn9789514287985/isbn9789514287985.pdf>

Karkkila, H. Plusbox Yritysvalmennus. 2014. TEORIA - Pikaopas: Miten saada asiakas valitsemaan meidän tuotteemme- ja vielä maksamaan siitä kunnan hinnan eli mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan valintapäätökseen? Viitattu 20.3.2014 <http://www.plusbox.fi/PikaopasTeoria.pdf>

Laatuakatemia, 2010. Laatu - käsite ja tehtävät. Viitattu 21.9.2015. <http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm>

Lähdesmäki, T., Hurme, P., Koskimaa, R., Mikkola, L. & Himberg, T. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto, humanistinen tiedekunta. Viitattu 07.01.2015.
<http://www.jyu.fi/mehu>

OKM. 2006. Ammatillinen koulutus, hallinto, ohjaus ja rahoitus. Viitattu 13.6.2014.
http://minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoytus/index.html

OKM 2006. Ammatillinen koulutus ja sen kehittäminen Viitattu 13.6.2014.
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/?lang=fi

OKM 2008. Aikuiskoulutus. Viitattu 11.6.2014.
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/

OKM 2006. Ammattiopistot. Viitattu 13.6.2014.
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/ammattiopistot/?lang=fi

OKM 2006. Suomen koulutusjärjestelmä. Viitattu 11.6.2014.
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutusjaerjestelmae/>

Omnia 2015. Aikuisopisto Viitattu 10.4.2015. <https://www.omnia.fi/web/aikuisopisto>

Omnia 2015. Laatutyö. Viitattu 10.4.2015. <https://www.omnia.fi/laatutyo1>

Omnia 2015. Tietoa Omniasta. Viitattu 10.4.2015. <https://www.omnia.fi/web/omnia/tietoa-omnia>

OPH. 2014. Edu.fi- työssä oppimisen tietopalvelu. Ammatillisen koulutuksen kehittäminen, palautejärjestelmät. Viitattu 13.10.2015.
http://www.edu.fi/tonet/kehittaminen_ja_laatu/ammattillisen_koulutuksen_kehittaminen/palautearjestelmat

OPH. Säädökset ja ohjeet, Laadunhallinnan tuki, EFQM. Viitattu: 21.10.2015.
http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/leonardo_quality_in_vet_schools/efqm/asiakastulokset

QuestBack 2013. Asiakaskokemuksen kehittämisellä kasvua ja kilpailuetua. Viitattu 4.6.2015.
<http://www.questback.com/fi/>

Raudaskoski, A-P. 2012. Ammatillisen aikuiskoulutuksen koulutuspalvelujen tuotteistamismallin kehittäminen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Opinnäytetyö. Viitattu 8.3.2014.
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49047/Ari-Pekka_Raudaskoski_11_2012.pdf

Routio, P. 2005. TUTKIMUSMENETELMÄT/Toteava tutkimus/Toteava analyysi/ Tapaustutkimus. Taideteollinen korkeakoulu. Virtuaaliyliopisto. Tuotetiede. Viitattu 7.1.2015.
http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/14111_totea.htm#norm

Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [pdf.verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 08.01.2015
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Taanila, A. 2014 Määrällisen aineiston kerääminen. Viitattu 14.1.2016. <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Tirkkonen, T. 2014. Avainsana-arkisto: palvelumuotoilu. Blogi. Viitattu 11.6.2014.
<http://terhotirkkonen.wordpress.com/tag/asiakaskokemuksen-tasot/>

Tilastokeskus. Indikaattori. 2015. Koulutus ja tutkimus, opintojen kulku. Viitattu 27.5.2015.
<http://www.findikaattori.fi/fi/52>.

Tilastokeskus. Indikaattori 2015. Koulutus ja tutkimus, koulutukseen hakeutuminen. Viitattu 27.5.2015. <http://www.findikaattori.fi/fi/42>.

TEM 2014. Työ- ja elinkeinopalvelut. OPAL -ja ARVI -yleiskuvaus 2014. Viitattu 9.10.2015. https://asiointi.mol.fi/opalohjeet/OPAL_yleiskuvaus.pdf

Vopla -verkko-opetuksen laadunhallinta ja laatupalvelu. Laatukäsitteistöä, 2007. Viitattu 8.10.2015. <http://www.vopla.fi/laatukasitteistoa/>

Julkaisemattomat lähteet

Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015. Kirsi Talikainen aikuisopiston kehittämispäällikkö.

Omnia, Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen Omniassa. 19.12.2014. Intranet.

Omnia, Laadunkehittämisohjelma 2014-2016. Intranet.

Kuviot

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Kuvio 1: Asiakastyytyväisyyden kokemukseen vaikuttavat tekijät. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 228)..... | 11 |
| Kuvio 2: Koettu kokonaislaatu Grönroosin (2009, 105) mallia mukailleen. | 13 |
| Kuvio 3: Asiakaslähtöisen ja asiakaskeskeisen kehittämisen ero (Mukaiillen Virtanen ym 2011.) | 19 |
| Kuvio 4: Asiakaspalautteen käsittely Aarnikoivun (2005) mukaan. | 28 |
| Kuvio 5: Ammatillisen koulutuksen rahoitusmalli (mukaiillen Virtanen 2006). | 30 |
| Kuvio 6: TUTKA-logiikassa on nähtävissä jatkuvan kehittämisen PDCA-kehityssykli. TUTKA- logiikkaa mukailtuna PDCA kehälle. (OPH, Laadunhallinnan tuki, EFQM.) | 36 |
| Kuvio 7: Kohdeorganisaation palauteprosessin eteneminen kalenterivuoden aikana. (Mukaiillen kaaviota, Omnia, Palautteet osana aikuisopiston johtamista ja kehittämistä 2015.)..... | 42 |
| Kuvio 8: Vastaaajien taustatiedot n=58 | 51 |
| Kuvio 9: Esimerkki aineiston koodaamisesta ja teemoittelusta | 54 |
| Kuvio 10: Kokemukset palautteiden käsittelystä (kysely n=58) | 56 |
| Kuvio 11: Palautteen vaikutuksien arviointi (kysely n=58)..... | 61 |
| Kuvio 12: Palautteen aiheiden tärkeyden arviointi (kysely n=58) | 65 |

Taulukot

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Taulukko 1: Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä ja laatu-ulottuvuudet Grönroosin (2009) mukaan | 15 |
| Taulukko 2: Puhelinhaastattelujen yhteenveto n=16 | 52 |
| Taulukko 3: Aineiston keruu- ja analyysimenetelmät | 55 |
| Taulukko 4: Palautekanavien tunnistaminen | 57 |
| Taulukko 5: Kokemukset palautteen tuloksien käsittelystä haastattelujen ja kyselyn perusteella | 58 |
| Taulukko 6: Palautteen vaikutukset tiivistettynä aihekategorioiden mukaan | 60 |
| Taulukko 7: Luottamuksen ilmaukset palautteita kohtaan | 63 |
| Taulukko 8: Palautteiden laatukokemukset ja merkityksenanto Grönroosin (2010) laatu-ulottuvuuksiin peilaten | 68 |
| Taulukko 9: Yhteenveto tuloksista | 71 |

Liitteet

Liite 1: Palaute kanavien sisällön luokittelu aihekategorioihin

| Palautekanava ja palautteenantotapa MITTARI | Näkökulma MITTAUKSEN KOHDE | Laatuyhteys AVAINPROSESSI | Osa-alueet |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opiskelijafoorumi: (keskustelutilaisuus, ryhmien ajatuksia kokoava palaute) | Opiskelukokemuksia kuvaava Kehittämisehdotuksia esiintuova | Hakeutuminen | <ul style="list-style-type: none"> Tiedon löytyminen Valintainfon sisältö ja toteutus Valintatilanne soveltuvuuden ja motivaation selvittäminen Henkilökohtaistamisen toteuttaminen ja aikaisemman osaamisen selvittäminen |
| | | Tutkinnon suorittaminen | <ul style="list-style-type: none"> Ohjauksen ja neuvonnan riittävyys ja oikea-aikaisuus Tutkintotilaisuuksien järjestelyt |
| | | Valmistava koulutus | <ul style="list-style-type: none"> Koulutuksen kesto ja aikataulu Koulutuksen sisältö, opetusmenetelmät ja painotukset, arvioinnin ja pedagogisen suunnitelman vastaavuus, ohjauksen riittävyys Kouluttajan toiminta |
| | | Opiskelijahyvinvointi | <ul style="list-style-type: none"> Opiskeluilmapiiri ryhmässä Opiskelukokemuksen vaikutus henkilökohtaiseen hyvinvointiin |
| Pedagogisen palautteen antaminen: (sähköinen, henkilökohtainen, koskee opetuskokonaisuutta) | Koulutuksen toteutusta arvioiva | Opiskelijan oma rooli koulutuksen toteuttamisessa | <ul style="list-style-type: none"> henk.koht. suun. toteutuminen oma aktiivisuus yhteistyön sujuvuus osaamisen kehittyminen |
| | | Koulutuksen sisältö ja opetussuunnitelmat | <ul style="list-style-type: none"> suunnitelman mukainen toteutuminen materiaali järjestelyt opetusmenetelmät ilmapiiri |
| | | Kouluttajat | <ul style="list-style-type: none"> asiantuntemus innostavuus ymmärrettävyys vuorovaikutustaidot |
| Aipal / Opal kyseilyt: (sähköinen, kansallista vertailutietoa) | Kolmivaiheisesti onnistumista arvioiva | Hakeutuminen | <ul style="list-style-type: none"> aikaisemman osaamisen selvittämisen amm.taitovaatimusten selvittäminen terveydentilavaatimuksista tiedottaminen vaikuttamismahdollisuudet opintoihin taloudellisista asioista tiedottaminen oppimisvaikeuksien selvittäminen tutkinnon suorittamiseen ohjaus opintoajan lyheneminen henkilökohtaistamisen kautta kirjallinen suunnitelman tekeminen hakeutumisen onnistuminen |
| | | Tutkinnon suorittaminen | <ul style="list-style-type: none"> tutkinnon osien tunnustaminen ohjauksen riittävyys tutkintotilaisuuksien järjestäminen työpaikoilla amm.taidon osoittaminen työpaikalla itsearviointi tutkintosuorituksesta arvioinnin perustelut tutkintosuorituksesta |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • henkilökohtaistamissuunnitelman noudattaminen tutkin- nonsuorittamisessa • tutkinnon suorittamisen hyödyllisyys ammattitaidon ke- hittämisessä • tutkinnon suorittamisen onnistuminen |
| | | Ammattitai- don hankki- minen | <ul style="list-style-type: none"> • koulutuksen ja tutkinnon vaatimusten vastaavuus • työpaikalla tapahtuvan oppimisen sisältyminen • työpaikalla tapahtuvan oppimisen vastaavuus osaamis- vaatintuksiin • kestävän kehityksen osaamisen lisääntyminen • ohjauksen riittävyys • henkilökohtaisen suunnitelman päivittäminen • koulutuksen vaikutus osaamiseen • ammattitaidon hankkimisen / koulutuksen onnistuminen |

Liite 2: Kyselylomake, taustatiedot

Kerro ensin pari asiaa itsestäsi

Ikäni on*

18-25 vuotta

26-30 vuotta

31-40 vuotta

41-50 vuotta

51 tai vanhempi

Olen*

Nainen

Mies

Koulutusalani oli*

Valitse vaihtoehto...

Opiskelin*

Näyttökintona ja/tai valmistavassa koulutuksessa

Oppisopimuksella

Jokin muu, mikä

Seuraava

1/2

Powered by Surveyjoy

Liite 3: Kyselylomake, alustusteksti

Miten opiskelijapalautteet mielestäsi vaikuttivat?

Seuraavat kysymykset koskevat alla esitettyjä palautekanavia ja palautteiden aiheita.

Aikuisopiston opiskelijapalautteiden kanavat:

AIPAL

Näyttötutkintona koulutusta suorittavien valtakunnallinen kyselypalaute hakeutumisesta, tutkinnon suorittamisesta ja ammattitaidon hankkimisesta.

OPAL

Oppisopimuskoulutuksessa olevien väli- ja päättöpalaute.

OPISKELIJAFOORUMI

Ryhmän yhdessä kokoama palaute, jonka ryhmän valitsema edustaja esittelee keskustelutilaisuudessa.

PEDAGOGINEN PALAUTE

Koulutukseen ja opetustapahtumiin liittyvä palaute, johon vastataan henkilökohtaisesti sähköpostikyselyn kautta.

Palautetta on kysytty opiskelijoilta seuraavista asioista:

Koulutukseen hakeutuminen, esimerkiksi valintainfo tai haastattelu

Henkilökohtaistaminen, esimerkiksi aikaisemman osaamisen tunnistaminen, suunnitelma, aikataulutus tai edellisiin vaikuttamis mahdollisuudet

Ohjaus, esimerkiksi opintojen suunnittelu, neuvonta, ongelmien ratkaiseminen, tavoitteiden asettaminen keskustelemalla opettajien ja ohjaajien kanssa

Tutkinnon suorittaminen, esimerkiksi tutkintotilaisuudet, suoritukset, arviointi ja palaute

Koulutus, esimerkiksi opetusmenetelmät, -materiaali, sisällöt, aikataulut, oppimisen arviointi ja palaute

Työssä oppiminen, esimerkiksi yhteydenpito, ohjaus, arviointi ja palaute

Opiskelijahyvinvointi, esimerkiksi oppimisympäristö, terveyteen, turvallisuuteen ja ilmapiiriin vaikuttavat asiat

Kouluttajat, esimerkiksi vuorovaikutus tai asiantuntemus

Vuorovaikutus ja viestintä, esimerkiksi asioista tiedottaminen ja yhteydenpitotavat

Liite 4: Kyselylomake, 1. kysymyskategoria

| Palautteiden käsittely | Palautteen tuloksia käsiteltiin tai niistä tiedotettiin | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | kyllä | ei | en tiedä |
| AIPAL /OPAL* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| OPISKELIJAFOORUMI* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PEDAGOGINEN PALAUTE* | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Jos vastasit "kyllä" johonkin edellisistä, kerro miten kerättyjen palautteiden tuloksia käsiteltiin?

Liite 5: Kysymyslomake, 2. kysymyskategoria

Palautteiden vaikutukset ja aiheiden tärkeys sinulle

| | Kuinka paljon palautteella oli vaikutusta | | | | | Miten tärkeänä pidit asiaa | | | | |
|------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Ei lainkaan | | Erittäin paljon | | | Ei lainkaan | | Erittäin tärkeänä | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Hakeutuminen * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Henkilökohtistaminen * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ohjeus * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tutkinnon suorittaminen * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Koulutus * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työssä oppiminen * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Hyvinvointi * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kouluttajat * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vuorovaikutus ja viestintä * | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Kerro kokemuksistasi! Halusisimme kuulla esimerkkejä, mitä antamasi palaute sai aikaan. Kerro myös mikäli esiaan liittyy jotakin ongelmia. *

Edellinen
Lähetä vastaukset

2/2

Powered by SurveyPal

Liite 6: Teemahaastattelurunko

Taustatiedot:

Ikäsi

Sukupuoli

Koulutusmuoto esim. oppisopimus tai valmistava koulutus

Olet antanut opintojesi aikana Omniassa palautetta eri tavoilla. Sitä on kerätty mm. AIPAL, OPAL, OPISKELIJAFOORUMI, PEDAGOGINEN PALAUTE

Opiskelijapalautetta kerätään yleensä sähköisesti kyselyihin vastaamalla. Poikkeuksena opiskelijafoorumi, joka on keskustelutilaisuus, johon ryhmän edustaja vie ryhmän terveiset.

- 1) Kuulostavatko tutuilta? Mitkä?
- 2) Mitä ajatuksia opiskelijapalautteen antaminen herättää?
- 3) Onko palautteen antaminen mainituilla tavoilla ollut helppoa, luontevaa, riittävää, tuntunut tarkoitusmukaiselta?
- 4) Ajatteletko että opiskelijoiden antamia palautteita hyödynnetään Omniassa?
- 5) Esimerkkejä miten palautteita on hyödynnetty tai käsitelty yhdessä opiskelijoiden kanssa?
- 6) Palautteen avulla kehitetään koulutusta. Onko tärkeää voida vaikuttaa ja osallistua tähän ja miksi?
- 7) Kiinnostaako tietää mitä palautteet ovat saaneet aikaan?
Lisäisikö palautteen antamisen halua?
- 8) Kiinnostaako tietää miten muut ajattelevat palautteissa kysytyistä asioista?
Lisäisikö palautteen antamisen halua?
- 9) Mikä tai mitkä opiskeluun liittyvät asiat ovat tärkeitä, joihin opiskelijoiden tulisi voida vaikuttaa?
- 10) Muuta asiaan liittyvää?