Sirpa Rantonen

OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN SÄHKÖISEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSPALAUTE-JÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Opinnäyte
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Tradenomikoulutus
Kevät 2006

Kajaanin ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTETYÖ
TIIVISTELMÄ

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Sirpa Rantonen	
Työn nimi Oppisopimuskoulutuksen sähköisen asikastyytyväisyyskuuntelujärjestelmän kehittäminen	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Iltalinjalla ei ole	Ohjaaja(t) Päivi Malinen
	Toimeksiantaja Edukai - Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö
Aika Kevät 2006	Sivumäärä ja liitteet 65 sivua, 41 sivua

Tällä opinnäytetyöllä tehtiin Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikön Edukain oppisopimuskoulutuspalveluille asiakastyytyväisyysmittausjärjestelmä. Järjestelmä toteutettiin Internetin kautta toimivalla Webropol –ohjelmalla, jonka tekijä on Helsinkiläinen Webropol Oy.

Tällä työllä kehitettiin kuusi mittarikokonaisuutta, joilla Edukain Oppisopimuspalvelut voi tuottaa asiakkaiden näkemyksiin perustuvaa tietoa toiminnan (prosessit) ja palveluiden kehittämiseksi. Tämä oli myös kehittämistyön ensimmäinen tavoite. Toinen tavoite, asiakastyytyväisyysselvitysten kustannusten pienentäminen ja ajankäytön tehokkuuden lisääminen, toteutuu käsin tehtävän työn loppumisen myötä. Kehittämistyö mahdollistaa myös oikea-aikaisen asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja on apuna nopean päätöksen teon ja tarpeellisten toimenpiteiden käynnistämiseksi oppisopimuskoulutuksen organisaatiossa.

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan odotusten ja kokemusten välistä suhdetta. Tyytyväisyys syntyy, kun kokemukset ylittävät odotukset ja palvelun laadulla on tässä olennainen osa. Laatua säätelemällä pystytään vaikuttamaan kokemusten ja odotusten väliseen suhteeseen. Yleisesti korkean laadun ylläpitäminen johtaa ennemmin tyytyväisyyteen kuin tyytymättömyyteen. Toisaalta korkea tyytyväisyys luo paineita toiminnan jatkuvalle kehittämiselle, joka puolestaan vaatii jatkuvaa asiakkaan kuulemista.

Teoriaosassa käydään läpi oppisopimuskoulutusta ja sen toimintaa sekä asiakastyytyväisyyden, asiakastyytyväisyysjohtamisen, palvelun laadun ja asiakastyytyväisyystutkimusten merkitystä Oppisopimuskoulutuksessa. Tietoa ja kehitystarpeita antavan asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttamiseksi on olennaista ymmärtää näiden käsitteiden yhteys toisiinsa. Opinnäytetyön teoriaosan laatimisen tukena olen käyttänyt asiakastyytyväisyyttä kertovaa kirjallisuutta ja oppisopimuskoulutusta käsittelevää kirjallisuutta sekä oppisopimuskoulutuksen henkilökunnan asiantuntijuutta ja omakohtaiseen kokemukseen perustuvaa hiljaista tietoa.

Kieli	Suomi
Asiasanat	Asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, oppisopimuskoulutus
Säilytyspaikka	☒ Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta ☒ Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

Kajaani Polytechnic

THESIS
ABSTRACT

School	Degree Programme
Business	Business Administration

Author(s)
Sirpa Rantonen

Title
Electronic Customer Satisfaction Scale for Apprenticeship Training

Optional Professional Studies	Instructor(s)
	Päivi Malinen
	Commissioned by Edukai - Kainuu vocational college adult education centre
Date Spring 2006	Total Number of Pages and Appendices 65 sivua, 41 sivua

The result of this study includes a customer satisfaction scale built for apprenticeship training which is a part of Kainuu vocational college adult education centre Edukai. The scale was carried through Webropol-software via Internet. The software was made in Helsinki by Webropol ltd.

The first goal was to develop new scales for apprenticeship training to measure and produce customer based knowledge for improving customer service. Six different scales were produced in this thesis. The second goal was to improve the customer satisfaction measurement efficiency by decreasing the phase of paperwork. This development also improves the right timing of measuring customer satisfaction and helps in fast decision making and starting adequate measures in apprenticeship training.

Customer satisfaction is a relation between the customers' expectation and experience. Customer satisfaction is reached when the customers' experience exceeds the expectations, and then the quality of service plays a great role. By adjusting the quality it is possible to influence the relation between experience and expectations. The maintenance of high quality results in satisfaction rather than dissatisfaction. On the other hand, high customer satisfaction creates a pressure to constant development which means continuous interaction with the customer.

In the theory part I examine apprenticeship training and its operations, customer satisfaction and customer satisfaction management, quality of service and how significant the customer satisfaction survey is for apprenticeship training. It is very important to understand the relations between these concepts. In this study I have used, in addition to the above, the experience of employees in apprenticeship training and own experience based on silent knowledge.

Language of Thesis	English
Keywords	Customer statisfaction, quality of service, apprenticeship training
Deposited at	☒ Kaktus Database at Kajaani Polytechnic Library ☒ Library of Kajaani Polytechnic

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 0

2 OPPISOPIMUSKOULUTUSJÄRJESTELMÄ 3

2.1 Lainsäädännön kehittyminen 3
2.3 Oppisopimuskoulutuksen hallinto 5
2.4 Oppisopimuskoulutuksen rahoitus 7
2.5 Koulutusrakenne 8

2.5.1 Ammatillinen peruskoulutus 8
2.5.2 Ammatillinen lisäkoulutus 9

2.6 Oppisopimuskoulutuksen toteutus 9

2.6.1 Oppisopimuskoulutuksen solmiminen 10
2.6.2 Tietopuolinen oppiminen ja näytöt 12
2.6.3 Työssä oppiminen 13

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTA 15

3.1 Asiakastyytyväisyysjohtaminen 16
3.2 Asiakaslähtöisyys 17
3.3 Palvelun laadun osatekijät ja ulottuvuudet 20
3.4 Prosessilähtöisyys 21

4 OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN ASIAKAS- JA PROSESSILÄHTÖISYYS 24

4.1 Oppisopimuskoulutuksen asiakaslähtöisyys 25
4.2 Oppisopimuskoulutuksen prosessilähtöisyys 26

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN VAIHEET 27

5.1 Kyselyjen käyttötarkoituksen määrittely, kohderyhmä ja tietojen hyödyntäminen 29

5.1.1 Opiskelijakyselyiden palautetiedon hyödyntäminen 30
5.1.2 Työnantajakyselyjen palautetiedon hyödyntäminen 31

5.2 Asiakastyytyväisyyspalautteiden mittaustavan suunnittelu 31

5.2.1 Asiakastyytyväisyysmittauksen kohteet/asiat 32
5.2.2 Opiskelija- ja työnantajapalautteiden kerääminen 35
5.2.3 Asiakaspalautekyselyiden mittaustarkkuus 36
5.2.4 Asiakaspalautekyselyiden mittaustekniikka 38

5.3 Asiakastyytyväisyyskyselyiden laatiminen Webropol -ohjelmassa 39

5.3.1 Kyselyiden laatiminen ja korjaaminen Webropol -ohjelmassa 40
5.3.2 Kyselyn asetusten määrittely 43

5.4 Asiakastyytyväisyyskyselyiden testaus ja mittaussystematiikan toteutus 44

5.4.1 Kyselylomakkeen testaus oppisopimusopiskelijoilla 47
5.4.2 Kyselyjen testauksen ja tulosten tarkastelu 48
5.4.3 Kyselyjen korjaus ja viimeistely 50

5.5 Tyytyväisyysmittauksen yhdistäminen Oppisopimuspalveluiden toimintaan 54

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUSJÄRJESTELMÄN LUOTETTAVUUS 56

6.1 Reliabiliteetti ja kyselyiden testaus 56
6.2 Validiteetti ja kyselyiden testaus 58

7 POHDINTA 60

1 JOHDANTO

Oppisopimus on opiskelijan ja työnantajan välillä kirjallisesti tehtävä määräaikainen työsopimus. Oppisopimuskoulutuksella tarkoitetaan työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettäviä opintoja, joita täydennetään tietopuolisilla opinnoilla oppilaitoksissa. Oppisopimuskoulutuksen vastuullisia järjestäjiä ovat kunnat, kuntayhtymät, rekisteröidyt yhteisöt tai säätiöt, joille opetusministeriö on myöntänyt järjestämisluvan. Käytännössä järjestäjänä toimii useimmiten joko oppisopimuskeskus, - toimisto tai vastaava tai oppilaitos. Kainuussa oppisopimuskoulutuksen järjestämisestä vastaa Kainuun maakunta - kuntayhtymän liikelaitoksena toimiva Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö Edukai.

Vuodesta 2000 lähtien Opetushallitus on kiinnittänyt erityistä huomiota oppisopimuskoulutuksen laadun kehittämiseen. Tämän vuoksi oppisopimuskoulutuksen järjestäjän yksi tärkeimmistä tehtävistä on oppisopimuskoulutuksen laadun kehittäminen ja seuraaminen. Näyttötutkintojärjestelmä toimii jo oppisopimuskoulutuksen laadunvarmistajana, mutta se ei kuitenkaan yksin riitä. Tarvitaan myös niin työnantajien kuin opiskelijoidenkin palautetta oppisopimuskoulutuksen toiminnan ja laadun kehittämiseksi. Kainuun ammattiopiston toimintoja on kehitetty Balance Score Cardin (BSC) johtamis- ja toiminnanohjausjärjestelmänpohjalta. Yksi toiminnan tärkeä laadun tekijä on toiminnan asiakaslähtöisyys, henkilöstön ammattitaito sekä sellaisten yhteisten toimintatapojen ja -periaatteiden sopiminen, joilla asiakkaiden tasavertainen palvelu taataan. Asiakkaan näkökulma ymmärretään asiakkaan tarpeiden tyydyttämisenä. Näkökulma antaa vastauksen kysymykseen, minkälaisena asiakkaat näkevät yrityksen. Asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen liittyviä mittareita voivat olla esimerkiksi tuotteiden laatu, palvelu ja kustannukset asiakkaalle.

Koulutusmuoto elää vahvasti työelämän ja asiakkaiden jatkuvasti muuttuvien tarpeiden ehdoilla. Koulutuksen monimuotoisuus ja toimintaan liittyvät odotukset asettavat suuria haasteita oppisopimuskoulutuksen järjestäjälle. Koulutusmuodon työpainotteisuuden vuoksi tulee koulutuksen järjestäjän olla selvillä työmarkkinoilla tapahtuvista muutoksista ja työpaikoilla annettavan ohjauksen ja opastuksen laadullisuudesta, sekä oppisopimuskoulutuksen eri osapuolten välisten asiakassuhteiden hallinnasta.

Internetin kautta jatkuvasti ja systemaattisesti tehtävän asiakastyytyväisyysmittauksen avulla selvitetään vuoden 2006 alusta lähtien, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä oppisopimuskoulutuksen toiminnassa, palvelussa ja missä on mahdollisia ongelma-alueita. Asiakkaat ja sidosryhmät jakautuvat neljään asiakaskenttään, opiskelijoihin, työnantajiin, sidosryhmiin sekä sisäisiin asiakkaisiin. Asiakaskentästä olen toimeksiantajani pyynnön mukaisesti rajannut kohteeksi opiskelijat ja työnantajat. Toiminta on jaettu prosessilajeihin, joita ovat ydinprosessi, tukiprosessi sekä toimittaja- ja yhteistyöprosessi. Prosessien avulla toimintaa tarkastellaan oppisopimuskoulutuksen suunnittelun, järjestämisen, tukitoimien ja toimittaja- ja yhteistyön toimintoja ja palveluja.

Asiakastyytyväisyyden seurannan tulisi olla jatkuvaa ja systemaattista. Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu oppisopimuskoulutuksen osalta aikaisemmin lomakekyselynä. Lomakekysely on annettu oppisopimuksen laadinnan yhteydessä jaettavissa kansioissa. Lomakkeen mukaan on liitetty palautuskirjekuori, jonka postimaksun on maksanut Edukai. Tällainen asiakastyytyväisyyden keräämisjärjestelmä on kallis. Palautteiden yhteenveto ja käsittely lisäävät myös kustannuksia. Kustannusten pienentämiseksi ja ajankäytön tehokkuuden lisäämiseksi päädyttiin Internetin kautta hankittavaan asiakastyytyväisyyspalautejärjestelmään.

Opinnäytetyön teoriataustan laatimisen tukena olen käyttänyt oppisopimuskoulutuksesta kertovaa kirjallisuutta, oppisopimuskoulutuksen henkilökunnan asiantuntijuutta sekä omakohtaiseen kokemukseen perustuvaa hiljaista tietoa. Omakohtainen kokemuksen olen hankkinut oppisopimuskoulutuksen koulutussihteerin tehtävistä, joita olen hoitanut 18.1.1998 – 31.10.2003 välisen ajan. Tehtäviini kuului tuolloin myös asiakastyytyväisyyden tutkimiseen liittyvät työtehtävät.

Kehittämistyön tarkoituksena oli **kehittää** sellaisia **mittareita**, joilla oppisopimuspalvelu voi tuottaa asiakkaiden näkemyksiin perustuvaa tietoa **toiminnan (prosessit) ja palvelui-**

den kehittämiseksi. Ensisijaisesti tavoitteena oli **kehittää asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä**, joka kattaa oppisopimuskoulutuksen järjestäjän keskeiset asiakkaat, opiskelijat ja työnantajat. Kehittämistyön toisena tavoitteena oli tuottaa sellainen asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä, **joka on helppo ja joustava sekä suhteellisen nopea toteuttaa**. Kehittämistyö mahdollistaa myös oikea-aikaisen asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja avustaa nopeaa päätöksen tekoa tarpeellisten toimenpiteiden käynnistämiseksi oppisopimuskoulutuksen organisaatiossa.

Kehittämistyön merkitys oman oppimisen kannalta oli merkittävä. Opin käytännössä suunnittelemaan ja tekemään asiakastyytyväisyystutkimuksen sekä ymmärtämään tulosten hyödyntäiseen toiminnan parantamisessa. Lisäksi opin käyttämään Webropol -ohjelman tutkimus- ja mittaussystematiikkaa kokonaisuudessaan ja hyödyntämään sitä tutkimusjärjestelmän tekemisessä.

2 OPPISOPIMUSKOULUTUSJÄRJESTELMÄ

Oppisopimuskoulutus on jo vanha tapa järjestää ammatillista koulutusta. Suomessa järjestelmällinen oppisopimuskoulutustoiminta kehittyi 1600-luvulla ammattikuntalaitoksen alkuvaiheessa ja keskittyi lähinnä käsityöaloihin. Käytännössä tuon ajan oppisopimustoiminta tarkoitti sitä, että kisällit ja oppipojat oppivat ammattitaidon tekemällä töitä mestarien ohjauksessa. Myöhemmin1800-luvun alussa oppisopimuskoulutukselle asetettiin myös yleissivistäviä vaatimuksia. Tällöin kisällin tuli työnäytteen lisäksi osata neljä laskutoimitusta, uskonnon perusteita ja omata selvä käsiala. (Puurula 1994, 9.)

2.1 Lainsäädännön kehittyminen

Vuonna 1923 annettiin ensimmäinen oppisopimustoimintaa säätelevä laki. Lain tarkoituksena oli tehdä oppisopimuskoulutuksesta yhteiskunnan puolelta valvotumpi järjestelmä ja samalla turvata ammattitaitoisten työntekijöiden riittävyys. Lisäksi toivottiin, että uuden lain avulla oppisopimukset yleistyisivät perinteisistä käsityöammateista myös teollisuuden aloille. Työnantajan ja työntekijän välille vaadittiin kirjallinen sopimus koulutuksesta ja työntekijän tuli suorittaa näyttökoe ammattitaidostaan koulutuksen päätyttyä. (Kaisaniemi 2000, 8.)

Seuraava merkittävä oppisopimuslakiuudistus tuli voimaan vuonna 1967. Uudessa laissa määriteltiin oppisopimus työnantajan ja opiskelijan väliseksi erityiseksi työsopimukseksi, jossa opiskelija sitoutuu tekemään työtä saadakseen riittävän opin kyseisessä ammatissa. Työnantaja puolestaan sitoutui antamaan ammatissa tarvittavan käytännöllisen opetuksen. Lain myötä työnantajat alkoivat saada pientä koulutuskorvausta samalla kun heidät velvoi-

tettiin huolehtimaan siitä, että koulutettava osallistuu myös tietopuoliseen koulutukseen. Tässä laissa oppisopimuskoulutus nähtiin ensisijaisesti nuorison ammatillisen peruskoulutuksen muotona ja siksi oppilaan ikärajaksi säädettiin 24 vuotta ja oppiajan vähimmäispituudeksi vähintään kaksi vuotta. Valvonta annettiin Kauppa- ja teollisuusministeriön alaiselle Ammattikasvatushallitukselle, joka hallinnollisen etäisyyden vuoksi siirrettiin Opetusministeriön alaisuuteen 1.7.1968. (Puurula 1994, 9.)

Lakia muutettiin vuosina 1973 ja 1983. Vuonna 1973 tehdyssä lakimuutoksessa yläikärajaa koskeva säädös poistettiin. Tällä muutoksella pyrittiin laajentamaan oppisopimuskoulutusta myös aikuis- ja jatkokoulutuksen puolelle. Vuonna 1983 tehdyllä lakimuutoksella oli tavoitteena työelämän ja koulutuksen saaminen entistä kiinteämpään yhteyteen toistensa kanssa. (Kaisaniemi ja Määttä 2000, 9.)

Vuonna 1993 korvattiin vuoden 1967 oppisopimuslaki uudella. Laki korosti oppisopimusten koulutuksellista luonnetta. Sillä oli tarkoitus parantaa oppisopimusten asemaa työvaltaisena koulutusvaihtoehtona muuten pääasiallisesti oppilaitosmuotoisessa ammattikoulutusjärjestelmässämme. Oppisopimuskoulutus liitettiin kiinteämmin muuhun ammatilliseen koulutukseen ja työpaikalla annettavaa työpaikkakoulutusta ja teoriaopintoja lähennettiin toisiinsa. Arviointi tuli oleelliseksi osaksi oppisopimuskoulutuksen oppimisprosessia. Uuden lain mukaan teoriaopetus tuli rakentavaksi osaksi koulutusta.

Vuoden 1993 lailla oppisopimuskoulutuksen paikallishallintoa uudistettiin, sen asemaa vahvistettiin ja sen sääntelyä kevennettiin. Kunnat tai kunnat yhdessä voivat asettaa paikallishallintoa varten kunnan opetustoimen hallinnosta annetun lain (706/92) 2 §:n mukaisen monijäsenisen toimielimen, joka voisi siten toimia muukin elin kuin voimassa olevien säännösten mukainen ammattioppilaslautakunta. Paikallishallinnon tehtävänä olisi muun muassa oppisopimusten hyväksyminen, oppisopimusten ja opetussuunnitelmien noudattamisen valvonta, todistusten antaminen sekä oppisopimuskoulutuksen yleinen kehittäminen osana muun ammatillisen koulutuksen kehittämistä.

Merkittävänä muutoksena paikallishallinnolle säädettäisiin vastuu oppisopimuskoulutukseen kuuluvan tietopuolisen opetuksen hankkimisesta. Paikallishallinto ostaisi tietopuolisen opetuksen ammatillisilta oppilaitoksilta, ammatillisilta aikuiskoulutuskeskuksilta tai muilta koulutuksen järjestäjiltä. Tietopuolisen opetuksen järjestämisvastuun siirtämisellä paikalliselle

tasolle parannettiin työpaikalla annettavan opetuksen ja tietopuolisen opetuksen yhteensovittamista. Uusi laki siirsi siis hallinnollista vastuuta keskushallinnosta alaspäin ja vapautti koulutustarkastajat mm. hankkimaan tietopuolisen koulutuksen parhaaksi katsomaltaan taholta. (Kaisaniemi ja Määttä 2000, 9.)

Uusi ja nykyinen opetustoiminnan lainsäädäntö tuli voimaan 1.1.1999. Samassa yhteydessä erillinen laki oppisopimuskoulutuksesta kumottiin. Oppisopimuskoulutus ja sitä koskevat säännökset on liitetty kiinteämmin muuhun ammatilliseen koulutukseen ja sitä koskevaan lainsäädäntöön. Peruslähtökohtana on edelleen oppisopimusopiskelijan ja työnantajan välillä kirjallisesti tehtävä määräaikainen työsopimus. Oppisopimuskoulutukseen sovelletaan myös työsopimuslakia muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Laki korostaa työssä ja työpaikalla oppimista, mutta koulutukseen kuuluu myös tietopuolisia opintoja, joiden määrästä ja sisällöstä sovitaan opiskelijan henkilökohtaisessa opiskeluohjelmassa. (Kaisaniemi ja Määttä 2000, 10.)

2.3 Oppisopimuskoulutuksen hallinto

Oppisopimuskoulutuksen järjestäminen perustuu opetusministeriön myöntämään järjestämislupaan. Koulutuksen järjestämislupa voidaan myöntää kunnalle, kuntayhtymälle sekä rekisteröidylle yhteisölle tai säätiölle. Kainuun maakunnan alueella oppisopimuskoulutuksen järjestäjänä vuoteen 2004 oli Kajaanin kaupunki, jolle Kuhmon kaupunki ja Sotkamon kunta olivat antaneet siihen oikeutuksensa yhteistyösopimuksella. Ainoastaan Suomussalmen kunta hoiti itsenäisesti alueellaan tapahtuvan oppisopimuskoulutuksen. Kajaanin kaupungin tehdessä rakennemuutoksia sivistystoimen alueella, oppisopimuskoulutus siirrettiin 1.1.2000 osaksi kunnallisen liikelaitoksen Edukain toimintaa. Vuoden 2003 alusta Edukai ja Kainuun ammattiopisto yhdistettiin kunnalliseksi liikelaitokseksi. Muutokset jatkuivat edelleen vuoden 2005 alussa. Kainuuseen perustettiin Kainuun maakunta-kuntayhtymä, jolloin Kainuun ammattiopisto siirtyi maakunnan koulutustoimialan alaisuuteen toiminnan jatkuessa liikelaitoksena. Nykyinen oppisopimuskoulutuksen järjestämislupa on Kainuun maakunta -kuntayhtymällä.

Edukai - Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö, esitetään myöhemmin Edukai, vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta, hoitaa koulutuksen valvonnan ja vastaa koulutukseen liittyvistä viranomaistehtävistä. Nykyinen oppisopimusjohtaja Raili Heikkinen on toiminut ja vastannut oppisopimuskoulutuksesta vuodesta 1988 alkaen. Vielä vuoteen 1997 saakka oppisopimuskoulutuksen toiminnasta vastasi oppisopimusjohtajan lisäksi opintosihteeri Kirsi Mustonen. Huhtikuussa 1997 aloitti Hannu Räsänen koulutussuunnittelijan ja atk-vastaavan tehtävissä. Tällä hetkellä oppisopimuskoulutus työllistää viisi vakinaista henkilöä.

Koulutusmuoto elää vahvasti työelämän ja asiakkaiden jatkuvasti muuttuvien tarpeiden ehdoilla. Koulutuksen monimuotoisuus ja toimintaan liittyvät odotukset asettavat suuria haasteita oppisopimuskoulutuksen järjestäjälle. Koulutusmuodon työpainotteisuuden vuoksi tulee koulutuksen järjestäjän olla selvillä työmarkkinoilla tapahtuvista muutoksista ja työpaikoilla annettavan ohjauksen ja opastuksen laadullisuudesta, sekä oppisopimuskoulutuksen eri osapuolten välisten asiakassuhteiden hallinnasta.

Edukain tulee edustamillaan koulutusaloilla järjestää, rahoituksen puitteissa, tietopuolista opetusta joustavasti opiskelijaryhmän koosta riippumatta myös yksittäisille opiskelijoille hyödyntämällä monipuolisesti erilaisia opetusjärjestelyjä. Oppisopimuskoulutuksella voi kouluttautua n. 360 eri tutkintoon. Edellä mainitusta johtuen valmistavaa opetusta tapahtuu eri oppilaitoksissa ympäri Suomen. Valmistavalla opetuksella tarkoitetaan tutkintotavoitteisen koulutuksen tietopuolista opetusta. Oppisopimuskoulutuksen toiminnasta ja organisoinnista vastaa oppisopimuspalvelut, joka hankkii tietopuolisen koulutuksen, valvoo koulutuksen laatua ja sen toteutumista sekä seuraa opiskelijoiden opintojen edistymistä. Koulutuksen järjestäjän tulee vastata siitä, että tietopuolisen opetuksen riittävä tarjonta suhteessa opiskelijamäärään turvataan.

Oppisopimuskoulutuksen määrä on kasvanut 1990-luvulla erittäin nopeasti. Vuonna 1990 oppisopimuskoulutuksen aloitti 4 800 oppilasta, kun seitsemän vuotta myöhemmin vuonna 1997 aloittaneita oli jo 20 600. Vuonna 2005 opiskelijoita oli 42 000. Oppisopimuskoulutuksen huomattava kasvaminen ja Opetushallituksen antamat suositukset ja määräykset koulutuksen kehittämiselle arviointipalautteiden muodossa ovat osaltaan olleet kasvattamassa paineita oppisopimuspalveluiden henkilökunnan lisäämiselle. (Kollanus 1999, 10.)

2.4 Oppisopimuskoulutuksen rahoitus

Oppisopimuskoulutus on yhteiskunnalle selvästi edullisin tapa antaa ammatillista koulutusta. Oppilaskohtaiset käyttökustannukset ovat olleet vain puolet siitä mitä oppilaitoksissa. (Puurula 1994, 27.)

Oppisopimuskoulutuksena toteutettavassa ammatillisessa peruskoulutuksessa ei ole määrällistä säätelyä, eikä peruskoulutukseen otettavien opiskelijoiden enimmäismäärää rajoiteta. Lisäkoulutuksen eli ammatti- ja erikoistutkintoon valmistavan koulutuksen vuosittaisten koulutuspaikkojen enimmäismäärää Opetusministeriö rajaa vuosittain valtion budjetin raamien mukaisesti. Oppisopimuskoulutuksen rahoitus on osa opetustoimen valtionosuusjärjestelmää. Se perustuu laskennallisiin opiskelijaa kohden maksettaviin yksikköhintoihin. Rahoituksen perusteena on opiskelijamäärä ja opiskelijaa kohden maksettava, Opetusministeriön vahvistama, laskennallinen rahamäärä, jonka oppisopimuskoulutuksen järjestäjä saa harkintansa mukaan käyttää koulutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Lankinen ja Tammilehto 2002, 31.)

Rahoituksen seuranta tapahtuu kaksi kertaa vuodessa opetushallitukselle tehtävillä oppilasmäärätilastoilla. Opetusministeriön vahvistamat yksikköhinnat opiskelijaa kohti vuodessa vuonna 2006 on perustutkinnossa 6 366,57 euroa, ammatti- ja erikoisammattitutkinnossa 3 027,38 euroa ja ei tutkintotavoitteisessa lisäkoulutuksessa 2 186,44 euroa. Saamallaan rahoituksella Edukain Oppisopimuspalvelut huolehtii opiskelijalle kulloinkin tarvittavan tietopuolisen opetuksen ja näyttötutkinnot oppilaitoksilta ja kattaa oppisopimuskoulutuksen hallinto-, valvonta- ja ohjaushenkilöstön palkkauksesta ja muista hallintokuluista johtuvia kuluja. (Kaisaniemi ja Määttä 2000, 35.)

Oppisopimusopiskelija on oikeutettu maksuttomaan tietopuoliseen opetukseen ja matka- ja majoituskorvauksiin. Opiskelijalle maksetaan myös päivärahaa, mikäli työnantaja ei sitoudu maksaan palkkaa tietopuolisen koulutuksen ajalta. Opiskelijalle, jolla on alle 18-vuotiaita lapsia huollettavana, maksetaan edellä mainittujen etujen lisäksi myös perheavustusta. (Kaisaniemi ja Määttä 2000, 35.)

Työnantajalle voidaan maksaa korvausta koulutuksen järjestämiseen työpaikalla. Korvauksen määrä sovitaan erikseen jokaista sopimusta varten ennen sopimuksen hyväksymistä. Koulutuskorvauksen suuruutta määriteltäessä otetaan huomioon tuleva koulutus sekä opiskelijan kokemus – ja koulutustaso. Työnantaja voi lisäksi hakea työllistämis- tai yhdistelmätukea silloin, kun tarkoituksena on tehdä oppisopimus työttömän työnhakijan kanssa.

Työnantaja maksaa oppisopimusoppilaalle työehtosopimuksen mukaista palkkaa työnopetuksen aikana. Työmarkkinoiden keskusjärjestöt päättivät vuoden 1993 suosituksenaan, että ensimmäistä vuottaan peruskoulutuksessa olevan alle 18-vuotiaan oppilaan palkka on 50 – 70 prosenttia työehtosopimuksen vähimmäispalkasta ja 18 – 24- vuotiaan oppilaan palkka on 70 – 90 prosenttia, kuitenkin enintään vuoden ajan. (Rinne, Silvennoinen, Valanta 1995, 27.)

2.5 Koulutusrakenne

Oppisopimuskoulutus on joustava tapa hankkia ammattitaito. Oppisopimuskoulutus voi olla joko perus- tai lisäkoulutusta. Yleensä tavoitteena tulee olla jokin ammatillinen tutkinto tai sen osa. Ellei tutkinnon perusteita ole vielä käytössä, noudatetaan alan oppilaitosmuotoiseen koulutukseen tarkoitettuja opetussuunnitelman perusteita. Oppisopimuksella voi suorittaa ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja, erikoisammattitutkintoja tai osia näistä. Valittavana on yli 350 tutkintoa, joista ammatillisia perustutkintoja on 75. Lisäksi oppisopimusta voidaan käyttää asiakaslähtöisesti myös esimerkiksi alan uuden tekniikan opiskeluun tai käytännön työkokemuksen täydentämiseen. Tätä koulutusmuotoa kutsutaan ei-tutkintotavoitteiseksi oppisopimuskoulutukseksi.

2.5.1 Ammatillinen peruskoulutus

Peruskoulutuksessa opiskelijan lähtötaso voi olla kansakoulu, peruskoulu tai lukio. Peruskoulutukseen voivat tulla myös ammatinvaihtajat, joilla on jo jokin ammatillinen peruskoulutus ja/tai työkokemusta.

Tutkintoon johtavan koulutuksen kesto vaihtelee käytännössä yhdestä kolmeen vuoteen, koska opiskelijan aikaisempi koulutus ja työkokemus vaikuttavat oppiajan pituuteen. Koulutuksen kesto voi olla tarvittaessa myös em. kolmea vuotta pitempi. (Kaisaniemi ja Määttä 2000, 11.)

2.5.2 Ammatillinen lisäkoulutus

Ammatillisella lisäkoulutuksella tarkoitetaan ammatillisen peruskoulutuksen jälkeistä työelämän tehtäviin liittyvää koulutusta sekä niihin liittyvien tutkintojen suorittamista. Lisäkoulutus perustuu opiskelijan aikaisempaan ammatilliseen peruskoulutukseen ja/tai työkokemukseen. Sen tavoitteena on edistää ammattitaidon ylläpitämistä tai ammatissa tarvittavien erityisvalmiuksien hankkimista. Ei-tutkintotavoitteinen ammatillinen koulutus ei johda tutkintoon tai sen osaan, vaan kasvattaa opiskelijan ammattitaitoa jollain ammattitaidon osa-alueella vapaatavoitteisesti. Lisäkoulutuksessa ammattitaitoa syvennetään tai laajennetaan. Näyttötutkintoon valmistava ammatillinen lisäkoulutus kestää keskimäärin 1 – 2 vuotta ja ei tutkintotavoitteinen lisäkoulutus 4 – 12 kuukautta.

2.6 Oppisopimuskoulutuksen toteutus

Pääosin oppisopimukset syntyvät siten, että opiskelija itse hankkii oppisopimustyöpaikan. Kuitenkin myös työnantajat ja työvoimaviranomaiset tekevät aloitteita oppisopimuskoulutuksesta.

Opiskelijat voivat käyttää oppisopimusta tilanteessa, joissa ammatillinen koulutus puuttuu, halutaan vaihtaa alaa, työt laajenevat uusille tehtäväalueille, muodollinen pätevyys puuttuu tai työntekijä muuten haluaa todistuksen ammattitaidostaan.

Työnantajat voivat käyttää oppisopimusta, kun henkilöstöä koulutetaan uusiin tehtäviin, työntekijät tarvitsevat ammattiinsa erikoistavaa koulutusta, yritysjohto haluaa laajentaa henkilöstönsä ammatillista peruskoulutusta, tai jos sopivalla tavoin koulutettua työvoimaa ei jostakin syystä löydy työmarkkinoilta. Myös työvoimatoimistot välittävät oppisopimustyöpaikkoja ja markkinoivat sitä yhdeksi työllistymisratkaisuksi työttömälle työnhakijalle, täl-

löinkin työnantaja suorittaa lopullisen opiskelijavalinnan. Mikäli työnantaja ottaa oppisopimukseen työttömän työnhakijan, on hänellä mahdollisuus hakea työllistämistukea. Tarkempia tietoja työllistämistuen hakemisesta saa paikallisesta työvoimatoimistosta.

2.6.1 Oppisopimuskoulutuksen solmiminen

Oppisopimuksen suunnittelussa otetaan huomioon opiskelijan aikaisemmat opinnot, aikaisempi työkokemus ja terveydentila. Opiskelijaa ohjataan opintojen tavoitteiden määrittelyssä sekä mahdollisen oppimisympäristön / työpaikan hankkimisessa. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjä kartoittaa alkuohjauksen yhteydessä oppisopimusajan, mahdollisen tietopuolisen koulutuksen järjestäjän, tietopuolisen koulutuksen pituuden ja näyttökokeisiin liittyvät perusasiat. Koulutuksen tavoitteena on yleensä kuitenkin tutkinto, joka antaa opiskelijalle mahdollisuuden tulevaisuudessa työpaikan vaihtamiseen, työn kiertoon työpaikalla ja mahdollisuuden jatko-opintoihin. (Heikkinen 2000, 14.)

Työantajan tarpeista lähtevän oppisopimuksen suunnittelussa kartoitus tehdään henkilökohtaisilla käynneillä, puhelimitse ja postin välityksellä tapahtuvilla kyselyillä. Edukain Oppisopimuspalveluissa koulutusjohtaja tai koulutussuunnittelija määrittelee tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnittelussa selvitetään koulutuksen toteuttamiseen liittyviä asioita, kuten tietopuolisen koulutuksen mahdollinen järjestäjä, koulutuksen pituus ja ajoitus. (Heikkinen 2000, 10.)

Erityisen tärkeää on työpaikan soveltumisen tarkistaminen suoritettavaan koulutukseen nähden, työpaikkakouluttajien nimeäminen, heidän pätevyyden toteaminen ja mahdollisten työpaikkakouluttajien kouluttamistarve. Työtilat tarkistetaan, ovatko ne tarkoituksen mukaiset ja välineistöltään riittävät. Työpaikan työturvallisuusasiat selvitetään työnantajalta. Epäselvissä tapauksissa pyydetään paikallisen työsuojelupiirin tarkastusta epäkohtien korjaamiseksi.

Työnantajalle selvitetään yrityksen ja opiskelijan koulutustapahtumaan tarvittavat taloudelliset resurssit. Tiedotetaan mahdollisesti haettavaan työllistämistukihakemukseen tarvittavista asiakirjoista. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjä laatii hakemuksen, allekirjoittaa ja toimittaa sen yhteisesti sovitulla tavalla työvoimatoimistoon. Sovitaan työnantajalle maksetta-

van koulutuskorvauksen suuruus. Koulutuskorvauksilla on olennainen vaikutus koulutuspaikkojen tarjontaan erityisesti pienissä yrityksissä.

Oppisopimuskoulutus käynnistyy solmimalla oppisopimus työnantajan ja opiskelijan välillä. Oppisopimus tulee voimaan sen jälkeen, kun oppisopimusviranomainen on sen allekirjoituksellaan hyväksynyt. Oppisopimus on samalla koulutussopimus ja määräaikainen työsopimus. Työsuhde ei jatku oppisopimuksen jälkeen ilman erillistä sopimusta. Työnantajalla ei ole velvollisuutta työllistää opiskelijaa oppisopimussuhteen päättymisen jälkeen.

Oppisopimussuhteessa opiskelijan oikeudellisena turvana ovat kaikki työsuhteeseen vaikuttavat lait ja asetukset, työsopimuslaki- ja asetus, vuosilomalaki- ja asetus, laki nuorten työsuojelusta ja työsuojelulaki. Palkkaus perustuu voimassa olevaan työehtosopimukseen ja vastuu palkkauksen oikeellisuudesta on työnantajalla. Tämä tulee tuoda työnantajalle esille sopimusta solmittaessa. Työaika on pääsääntöisesti normaali työaika, mutta tarvittaessa voidaan sopia lyhyemmästä tuntimäärästä opiskelijan kanssa. (Heikkinen 2000, 4.)

Opiskelun alkuvaiheessa tehtävä opiskeluohjelma tuo opiskeluun yksilöllisyyttä ja työpaikkakohtaisuutta. Koulutuksen sisältö ja kesto määritellään opiskelijan aikaisemman koulutuksen ja työkokemuksen perusteella henkilökohtaisessa opiskeluohjelmassa (HOPS). Opiskelijan henkilökohtaisen opiskeluohjelman laatii oppilaitos. Opetusjärjestelyt pyritään myös sovittamaan tutkintoa suorittavan elämäntilanteeseen. Näyttötutkinnon ja siihen valmistavan koulutuksen voi siis suorittaa myös työn ohella. Työnantaja laatii yhdessä opiskelijan kanssa työssä oppimissuunnitelman oppisopimuskoulutuksen järjestäjän antamien ohjeiden mukaisesti ja oppilaitos tietopuolisen opetuksen opetussuunnitelman.

Opiskelija sitoutuu tekemään opiskeluohjelman mukaisia, oppimista edistäviä töitä työnantajan nimeämän henkilön/henkilöiden ohjauksessa ja valvonnassa. Lisäksi hän osallistuu ammattitaitoon liittyvään tietopuoliseen opiskeluun, jota on noin 5 – 30 % koulutuksen kestosta. (Cronhjort, Huilaja, Ollila 1996, 8.)

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan oppisopimusopiskelijan työssä oppimisesta työpaikalla ja järjestämään hänelle työkohteita, joissa hän voi kehittyä ammatillisesti. Työnantajalla on myös velvollisuus huolehtia siitä, että opiskelijalla on mahdollisuus osallistua tietopuoliseen opetukseen opiskeluohjelmansa mukaisesti. (Cronhjort, Huilaja, Ollila 1996, 8.)

2.6.2 Tietopuolinen oppiminen ja näytöt

Tutkintotavoitteisessa oppisopimuskoulutuksessa opiskelijalla on velvollisuus osallistua tietopuoliseen opetukseen, joka on näyttöihin valmistavaa opetusta. Tietopuolinen koulutus muodostuu lähiopetuksesta, itsenäisestä työskentelystä/opiskelusta ja etäopiskelusta. Lähiopetuksessa opiskelija on läsnä oppitunneilla oppilaitoksessa. Itsenäinen työskentely voi opintojaksosta riippuen olla mm. kirjallisuuden lukemista, harjoitusten tekemistä, opintopäiväkirjan laatimista tai esseiden kirjoittamista. Etäopiskelu tarkoittaa paikkakunnasta riippumatonta opiskelua, jossa voidaan käyttää hyväksi tieto- ja viestintätekniikkaa. Etäopiskelussa opettajat ja ohjaajat tukevat opiskelua ja oppimista antamalla ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi puhelimitse tai verkossa.

Tietopuolista opetusta toteutetaan eri puolilla Suomea sijaitsevissa oppilaitoksissa, esimerkiksi kunnallisissa ammattioppilaitoksissa, aikuiskoulutuskeskuksissa, yksityisissä koulutusta järjestävissä organisaatioissa, säätiöissä, maahantuojilla ja työpaikoilla. Ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa opiskelijalla ei välttämättä aina ole tietopuolista koulutusta. Mikäli oppisopimukseen sisältyy tietopuolista koulutusta, on se tutkintoon johtamatonta, valmentavaa koulutusta.

Opetuksen perustana ovat opetushallituksen hyväksymät opetussuunnitelman tai näyttötutkinnon perusteet ja opiskelijan henkilökohtainen oppimisohjelma. Suurin osa oppisopimuskoulutuksessa suoritettavista tutkinnoista suoritetaan näyttötutkintona. Ammatillisen tutkinnon näytöt järjestetään aidossa tai aidonkaltaisessa työtilanteessa. Näytöissä mitataan ammattitehtävien hallintaa. Tutkinto koostuu 3-8 kokonaisuudesta. Tutkinnoissa on sekä pakollisia että valinnaisia osia. Tutkintotodistuksen saaminen edellyttää hyväksyttyä näyttötutkinnon suorittamista. Tutkintotodistuksen antaa tutkintotoimikunta.

Opetus toteutetaan alakohtaisesti ja oppilaitoskohtaisesti eri tavoin. Oppilaitos laatii opiskelijalle opiskelusuunnitelmat joko henkilökohtaisesti tai koko oppisopimusryhmää koskevasti. Lähiopetus voidaan toteuttaa esimerkiksi 1 – 4 viikon jaksoissa, 1-2 päivää viikossa tai muulla vastaavalla tavalla. Tietopuolisen opetuksen määrään vaikuttaa ne koulutuksen tavoitteet, jotka sille on asetettu. Erityisesti se korostuu tutkintotavoitteisessa koulutuksessa.

Yleensä opetusmenetelmänä käytetään monimuoto -opetusta. Monimuoto -opinnot koostuvat itseopiskelusta sekä lähi- ja etäopiskelusta. Keskeistä on itsenäinen opiskelu, jolloin opiskelija työskentelee eri tavoilla perehtyäkseen aiheeseen ja suorittaa erilaisia tehtäviä. Lähiopiskelussa opiskelija työskentelee oppilaitoksessa opintoryhmässä yhdessä muiden opiskelijoiden ja opettajan kanssa. Oppilaitokset järjestävät oppilaalle etäopiskelutehtäviä, joita he tekevät työajan ulkopuolella. Etäopiskelussa opiskelija on yhteydessä oppilaitokseen esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Opintokokonaisuuksien tavoitteet eivät poikkea normaalimuotoisen koulutuksen tavoitteista.

”Tietopuolinen opiskelu tukee ja laajentaa oppimista työpaikoilla ja päinvastoin. Oppilaitokset voivat merkittävällä tavalla olla mukana koko oppisopimuskoulutuksen toteuttamisessa ja kehittämisessä. Hyvin suunniteltu opetuksen tarjonta voi antaa opiskelijoille ja työpaikoille hyvät mahdollisuudet toteuttaa vaihtoehtoisia opiskelumuotoja esim. oppisopimuksen avulla”. (Kaisaniemi, Määttä 2000.)

2.6.3 Työssä oppiminen

Teollisuuden ja työnantajien näkökulmasta osaaminen ja ammattitaito ovat ydinkysymyksiä, jotta palvelu ja tuotanto säilyy ajanmukaisena ja kykenee käyttämään hyväksi kehittyvää teknologiaa. Koulutus ja työkokemus madaltavat ja edistävät työntekijöiden työmarkkinoille sijoittumista. (Koroma 2000, 354-355.)

Työpaikalla tapahtuva työnopetus on keskeisin asia oppisopimuskoulutuksessa. Työnantajan tehtävänä on luoda edellytykset työpaikalla tapahtuvalle koulutukselle. Työssä oppimisen ohjaamiseen nimetään työpaikalla työpaikkakouluttaja. Kokonaisvaltaisen oppimisen, vuorovaikutustaitojen ja ryhmätyöskentelytaitojen kannalta on kuitenkin tärkeää, että koko työyhteisö osallistuu ohjaamiseen.

Työpaikkakouluttaja perehdyttää opiskelijan työpaikkaan ja ohjaa opiskelijaa erilaisissa työtehtävissä, työtavoissa, laitteiden ja työtilojen käytössä. Hän perehdyttää työturvallisuus asioihin ja neuvoo oppimis- ja ongelmatilanteissa. Työpaikkakouluttajan tärkein tehtävä on kuitenkin palautteen anto ja arviointi. Myös työyhteisö voi osallistua arviointiin, esimerkiksi yhteisissä keskusteluissa, joissa opiskelijan osuus työssä otetaan huomioon.

Opiskelijalle on tärkeää, että hän saa palautetta suorituksestaan. Arvioinnin yleisenä tehtävänä on tukea opiskelijan oppimista, ohjata, kannustaa ja motivoida. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjä laatii arviointilomakkeen ja arviointiperusteet. Arviointi perustuu niihin ammatillisiin opintokokonaisuuksiin, joita työssä oppimiseen on sisältynyt. Työpaikkakouluttaja ja opiskelija täyttävät sen yhdessä arviointikeskustelun yhteydessä. Opiskelijan täytyy myös pystyä arvioimaan itse itseään ja edistymistään työtehtävissä. Tämä kehittää opiskelijan itsearviointitaitoa, vahvistaa myönteistä minäkuvaa ja motivoi.

Työssä oppimisen tai oppisopimuskoulutuksen järjestäminen yrityksissä ei ole mikään helppo asia, koska se vaatii aina ylimääräisiä järjestelyjä sekä lisäpanostuksia oppimisen ohjaukseen ja työjärjestelyihin. Seurauksena on aina ylimääräisiä kustannuksia yritykselle, eikä aina voida olla varmoja siitä, että lisäpanostukset tuottavat hyödyn, jota yritys niiltä odottaa. Monet tahot vaikuttavat työssä oppimisen organisoinnin taustalla, mutta yritysten näkökulmasta tulisi ainakin ottaa huomioon seuraavat tärkeät asiat:

1) Yritys kantaa aina osan työssä oppimisen kustannuksista
   - tuottavuuden laskuna
   - kouluttajapanoksella (henkilöresurssit)
   - kapasiteetin menetyksenä
   - työjärjestelyjen lisääntymisenä
2) Henkilöstön kuormitus lisääntyy
   - oman työn ohessa kouluttautuminen
   - oman työn ohessa ohjaaminen
   - aikataululiset paineet

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTA

Tämän kehittämistyön lähtökohtana on Opetushallituksen vuonna 1997 Ammatillisen koulutuksen laadunhallinnan kehittäminen ja laadunarviointi –projekti. Sen tavoitteena oli kehittää ammatillista peruskoulutusta antavien oppilaitosten ja koulutuksen järjestäjien laadunhallintaa ja itsearviointia. Keväällä 1999 Opetushallitus käynnisti Opetusministeriön toimeksiannosta edellä mainitulle projektille alaprojektin, Oppisopimuskoulutuksen laatu. Tavoitteeksi asetettiin valtakunnallisesti sovellettavien arviointikohteiden ja –kriteerien määrittäminen sekä laadun hallinta ja itsearvioinnin kehittäminen. (Opetushallitus, Oppisopimuskoulutuksen laadunhallinta 2002, 2.)

Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö Edukain toimintoja on kehitetty Balance Score Cardin (BSC) johtamis- ja toiminnanohjausjärjestelmän pohjalta. Toiminnan laatua voidaan tarkastella samalta pohjalta, jonka yksi tarkastelun näkökulma on asiakkaan näkökulma. Oppisopimustoiminnan laadunhallinnan lähtökohtia ovat koulutusmuotoa koskevat säädökset, määräykset ja ohjeet. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän toiminnan laadun tärkeimmät tekijät ovat toiminnan asiakaslähtöisyys, henkilöstön ammattitaito sekä sellaisten yhteisten toimintatapojen ja – periaatteiden sopiminen, joilla asiakkaiden tasavertainen palvelu taataan. Koulutuksen tulee vastata työelämän tarpeisiin riittävästi ja oikea-aikaisesti.

Ropen ja Pölläsen (1995, 82) mukaan vain jatkuvalla suorapalautejärjestelmällä pystytään selvittämään, miten tyytyväisyys kehittyy. Lisäksi saadaan tietoon sellaiset kohdat, joissa toiminnan taso on heikentynyt. Heikentyneet toiminnan tasot vaarantavat asiakassuhteiden jatkumisen. Lotin (1998, 9) mukaan ATK:n hyödyntäminen on nopeuttanut ja järkeistänyt tiedonkeräämistä ja tutkimusprosessia. ATK:n avulla tehtävissä tutkimuksissa pätevät yhä samat perussäännöt kuin kirjekyselyillä tehdyissä tutkimuksissa.

3.1 Asiakastyytyväisyysjohtaminen

Asiakastyytyväisyysjohtamista terminä ei voida tarkastella toimivasti eikä toteuttaa, ellei siihen sisälly asiakasta, tyytyväisyyttä ja johtamista. Rope määrittelee asiakastyytyväisyysjohtamisen seuraavasti:

> Asiakastyytyväisyysjohtaminen on asiakaslähtöinen, integroitu johtamis- ja markkinointijärjestelmä, jossa asiakastyytyväisyyskokemuksista saadun rekisteröidyn palautteen avulla kehitetään toimintaa asiakastyytyväisyysperusteisen laatujohtamisen hengessä sisäisen markkinoinnin keinoin samalla kun tieto kantapohjaisen asiakassuhdemarkkinoinnin avulla mielikuvamarkkinoinnin mukaisesti syvennetään asiakassuhteita tulosta parantavasti. (Rope 2000, 574.)

Asiakastyytyväisyysjohtaminen on sekä johtamisjärjestelmä että markkinointijärjestelmä. Asiakastyytyväisyys tulee olla keskeisenä johtamisen tavoitteena, jossa asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti, saatuihin tyytyväisyyspalautteisiin reagoidaan kehitystoiminnassa ja seurattavat asiakastyytyväisyystavoitteet asetetaan johtamisessa eri tasoille esim. henkilöt, yksiköt jne. (Rope 2000, 574.)

Asiakastyytyväisyysjohtamisen toteuttamisen edellyttämiä kivijalkoja ovat asiakastyytyväisyyden mittaussystematiikka, asiakastietokanta ja kehittynyt johtamiskulttuuri. Näiden osatekijöiden toimivuudesta saadaan selville impulssit koetusta tyytyväisyydestä ja niihin voidaan reagoida ja sen kautta kehittää asiakassuhdetta edelleen. Kokonaislaadun kattavan laatujohtamisen avulla voidaan kehittää ja varmistaa asiakastyytyväisyyden yhä kehittyneempi toiminta. Sisäisellä markkinoinnilla saadaan laatujohtaminen ja asiakastyytyväisyys vietyä henkilöstön jokapäiväiseen toimintaan. (Rope 2000, 573.)

Asiakastyytyväisyysperusteisessa laatujohtamisessa sisäinen markkinointi on keskeinen väline asiakkaan tyytyväisyyttä tavoiteltaessa. Sisäisellä markkinoinnilla saadaan toiminnan mahdolliset ongelmat korjattua. Myös toimintataso voidaan ylläpitää asetettujen tyytyväisyystavoitteiden mukaisena ja asiakastyytyväisyysjohtamisen järjestelmä saadaan henkilöstön keskuudessa positiiviseksi. (Rope 2000, 572.)

3.2 Asiakaslähtöisyys

Ropen ja Pölläsen (1998, 59) mukaan asiakastyytyväisyys on suhteellinen ja aina subjektiivinen, yksilöllinen käsite joka on suurelta osin sidottu nykyhetkeen. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyys on lunastettava yhä uudelleen ja uudelleen päivittäisissä kontakteissa asiakkaan kanssa. Asiakas arvioi palveluja myös sen perusteella, mikä on niiden arvo tai hyöty hänelle. Tällöin hän vertaa omaa panostustaan siihen mitä hän palvelun tuloksena saa. (Ylikoski ym. 2002, 51.)

Lämsän ja Uusitalon (2003, 51–57) mukaan asiakkaan aikaisemmat kokemukset samasta palveluntarjoajasta ja asiakkaan kokemukset muista vastaavanlaisista palveluntarjoajista vaikuttavat hänen odotustensa muodostumiseen. Myös yrityksen mainonnassa antamat lupaukset vaikuttavat odotuksiin. Asiakkaan odotukset ovat siis jo olemassa ennen ostopäätöstä, mutta myös palvelutapahtuman aikana voi syntyä lisää odotuksia.

Ropen (2000, 538) mukaan odotukset voidaan jakaa seuraavasti: *Ihanneodotukset* kuvaavat asiakkaan oman arvomaailman mukaista toivekenttää siitä mitä hän odottaa yritykseltä tai palvelulta. Ihanneodotuksia voivat olla esimerkiksi halvat hinnat, ystävällinen palvelu, suuret valikoimat, korkealaatuiset tuotteet tai yrityksen sijainti. On kuitenkin muistettava, että ihanneodotukset erilaisia eri henkilöillä. *Ennakko-odotukset* tarkoittavat asiakkaan odotustasoa eri ominaisuuksien suhteen jotka hänellä oli jo etukäteen. Ennakko-odotukset tarkoittavat samaa kuin yrityksen imago. Tällaisissa mielikuviin vaikuttavissa tekijöissä tulee kuitenkin ottaa huomioon, että ihminen peilaa kaikki mielikuvansa oman arvo- ja asennemaailmansa kautta. Tästä johtuen erilaiset mielikuvat merkitsee eri ihmisille eri asioita. *Minimiodotukset* tarkoittavat asiakkaan asettamia edellytyksien vähimmäistasoa tuotteelle ja palvelulle. Minimiodotukset voivat olla henkilökohtaisia eli erilaisilla ihmisillä on erilaiset odotukset taustastaan riippuen. Ne voivat olla myös tilannekohtaisia, jolloin erilaisissa ostotilanteissa ja erilaisissa ympäristöissä asiakkaalla on erilaiset odotukset. Minimiodotukset voivat olla myös toimialakohtaisia, jolloin hänellä on erilaiset odotukset eri toimialoilla toimivia kohtaan. Edellisten lisäksi minimiodotukset voivat olla myös yrityskohtaisia, jolloin yrityksen tekemät markkinointiratkaisut vaikuttavat odotuksiin.

Ropen ja Pölläsen (1998, 28) mukaan asiakkaan tyytyväisyys muodostuu siitä, millaiseksi hän kokee yrityksen kontaktipinnan. Kontaktipinta muodostuu kaikesta yrityksen ja asiak-

kaan välillä olevasta ja tapahtuvasta; henkilöstökontakteista, tuotekontakteista, tukijärjestelmäkontakteista sekä miljöökontakteista. Edellä mainituista kontaktipinnoista, henkilöstökontakti antaa parhaan mahdollisuuden tyytyväisyystekijöiden rakentamiseen. Tuotekontaktit eivät kovin herkästi tuota tyytyväisyyskokemusta muutoin kuin palveluelementin osalta. Tukijärjestelmä kontaktit (esim. laskutus, asiakastiedotteet jne.) eivät yleensä aiheuta tyytyväisyyttä, koska asiakas ei niistä juuri perusta eikä odota niiltä mitään. Miljöökontaktit voivat vaikuttaa asiakkaaseen. Miljöökontakteissa huomataan tyytymättömyystekijä, mikäli siinä on jotain kielteistä (esim. tilojen epäsiisteys). Kuitenkin ensikokemus miljöötekijässä saattaa aiheuttaa positiivisen kokemuksen.

Ropen (2000, 558) esittelemästä taulukosta 1 voi nähdä, ettei tyytyväisyys ja tyytymättömyystekijät ole välttämättä toistensa vastakohtia. Esimerkiksi, jos vaikka toimitusvarmuuden pettäminen aiheuttaa tyytymättömyyttä, niin saman tekijän toimivuus ei aiheuttaa tyytyväisyyttä. Näin siksi, että asiakkaan kokema tyytyväisyys merkitsee aina odotusten ylittymistä eikä vain odotusten täyttymistä. Tyytymättömyys voi johtua selkeästä ennakkoodotusten alittamisesta tai lupausten pitämättömyydestä. Odotusten mukainen toiminta ei ole tyytyväisyyden tuottaja vaan odotustekijä, jonka asiakas olettaa toteutuvan. Odotustekijöistä voidaan myös käyttää nimeä edellytystekijä, jotka ovat tekijöitä joiden odotetaan toimivan, jotta tuotteeseen tai palveluun oltaisiin tyytyväisiä. Kokonaistyytyväisyys siis muodostuu odotustason tekijöiden täyttymisestä sekä tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöiden välisestä suhteesta.

Taulukko 1. Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheet (Rope 200, 558)

Tyytyväisyystekijät	Tyytymättömyystekijät
- poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu	-sovittujen asioiden pettäminen, esimerkiksi aikataulu, tuoteominaisuudet , toimitusvarmuus
-tilannekohtainen asiakkaan ongelmatilanteen hoitaminen	- epätasainen toimintataso tai alle imago-odotusten jäävä toiminta
- yllättävän, ylimääräisen positiivisen elementin antaminen tuotteen mukana	-hintaan laitettavat lisukkeet (pienlaskutuslisä yms.), joista asiakas ei ollut etukäteen tietoinen
- poikkeuksellisen hyvin hoidettu valitus	-asiakkaalle maksun yhteydessä yllätyksenä tulleet
-neuvon antaminen asiakkaan ongelmatilanteen kuntoon saattamiseksi	-valitusten käsittelemättä jättäminen ja niistä tiedottamattomuus
-asiakkaan pyytämää ratkaisua positiivisemman (=edullisemman tai laadukkaamman) ratkaisun tarjoaminen	-asiakkaan pyyntöihin (esim. soittopyyntö) reagoimattomuus

Asiakastyytyväisyyden mittaamista tärkeämpänä asiana on tietää, miten tyytyväisiä tai tyytymättömiä asiakkaat ovat palveluun ja mitä sen parantamiseksi voidaan tehdä. Tätä tietoa ei saada pelkästään valituksista ja palautteista, vaan myös säännöllisistä asiakastyytyväisyystutkimuksista. Pelkästään valituksista ja palautteista ei saada oikeanlaista tietoa, koska sadasta tyytymättömästä asiakkaasta keskimäärin neljä tekee valituksen yritykselle ja muut pysyvät hiljaa, vaihtavat palveluntarjoajaa tai kertovat ystävilleen. (Bergman 1994, 286.) Asiakastyytyväisyystutkimus mittaa juuri asiakkaan kokemusta eikä yleistä mielikuvaa yrityksestä. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää aina jatkuvaa ja systemaattista mittaamista. (Rope & Pöllänen 1998, 59.) Asiakastyytyväisyyden seuraaminen edellyttää siis sekä asiakastyytyväisyystutkimuksia että suoran palautteen järjestelmästä ja näiden kahden tietojen yhdistämisellä saadaan kokonaiskuva asiakastyytyväisyydestä (Ylikoski 2000, 156). Suoran palautteen järjestelmiä on esimerkiksi asiakaspalautepuhelin, palvelun yhteydessä annettavat lipukkeet ja nykyisin myös Internet-palautejärjestelmä (Rope & Pöllänen 1998, 78).

Ylikosken (2000, 156) määritelmän mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan miten toimenpiteet vaikuttavat. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta:

1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen eli mitkä tekijät organisaatiossa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä.
2. Tämän hetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen eli miten organisaatio suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa.
3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Tuloksista voidaan nähdä, millaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys.
4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta, jonka toteuttamiseksi asiakastyytyväisyys tulisi toistaa tasaisin väliajoin, jotta voidaan nähdä miten se on kehittynyt ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Yksityisten palvelujen asiakkaan tyytyväisyyden saavuttaminen merkitsee heille taloudellisen tuloksen kasvua, kun taas julkisten palvelujen asiakkaan tyytyväisyyden saavuttaminen merkitsee kansalaisten luottamuksen vahvistumista yhteiskunnan palveluihin ja näin ollen ylläpitää koko kansakunnan hyvinvointiin vaikuttavan yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. (Pesonen, Lehtonen ja Toskala 2002, 63.)

3.3 Palvelun laadun osatekijät ja ulottuvuudet

Asiakastyytyväisyyden lähtökohtana on, että asiakkaan kokemukset vastaavat hänen tarpeitaan ja odotuksiaan tai ylittävät ne. Palvelun laadulla on vaikutusta toiminnan kustannuksiin, yritysten voittoihin, asiakastyytyväisyyteen sekä asiakkaan suositteluaktiivisuuteen. Kuuselan mukaan laadukkaasti toimiva palvelutyritys on suorituskyvyltään kannattavampaa. Yritys käyttää tehokkaasti aikaa, välttää turhaa ja monenkertaista työtä, oppii tekemistään virheistä ja tehostaa jatkuvasti toimintaansa asiakaspalautetta hyväksi käyttäen. (Kuusela 1998, 138.)

Ropen (2000, 556) mukaan asiakastyytyväisyysjohtamiseen sisältyvä laatu on yhtenevä asiakaskeskeisen laadun käsitteen kanssa. Asiakaskeskeistä laatua voidaankin kutsua asiakastyytyväisyyslaaduksi. Asiakastyytyväisyyslaatu käsitteenä tuottaa asiakkaalle tyytyväisyyden tunteen niistä kokemuksista, joita hänelle on muodostunut yrityksen toiminnasta sekä kattaa kaikki ne osa-alueet, joista asiakkaan tyytyväisyys muodostuu. Vastaavasti asiakastyytyväisyysperusteisella laatujohtamisella tarkoitetaan sitä johtamisjärjestelmää, joka liiketaloudellisesti ja rationaalisesti ja tuloksellisesti pyrkii varmistamaan jatkuvan asiakastyytyväisyyden ja minimoimaan tyytymättömyyden.

Asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella kolmen ulottuvuuden kautta: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja imago. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa käytettyään organisaation palveluja. Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, millainen näkemys opiskelijalla on saamastaan ammattitaidosta tai työllistymis- ja jatkoopintomahdollisuuksista koulutuksen päättyessä tai mikä on työnantajan näkemys esimerkiksi työssä oppimisyhteistyön tuomasta hyödystä yritykselle. Toiminnallinen laatu kuvaa puolestaan sitä, millaisia asiakkaan kokemukset ovat olleet palvelun tuottamisen aikana kuten opiskelun eri vaiheissa hänen käyttäessään koulutuksen järjestäjän palveluja tai tehdessään yhteistyötä koulutuksen järjestäjän kanssa. Teknisen ja toiminnallisen laadun ohella asiakkaan kokemuksiin vaikuttaa myös se, millainen kuva hänellä on organisaatiosta palvelun tuottajana (imago). (Grönroos 1998, 11.)

Yrityksen imagoksi kutsutaan sitä olemusta, mikä välittyy yrityksestä sen asiakkaille ja muille sidosryhmille. Asiakkaalle syntyy tietty mielikuva yrityksestä ja sen toiminnasta. Hyvän imagon luominen vie oman aikansa, eikä se tapahdu isollakaan rahamäärällä hetkes-

sä. Hyvä imago vaatii yritykseltä toimivaa liikeideaa ja hyviä strategisia valintoja. (Pitkämäki 2001, 91–92.)

Yritys ei voi tehdä itselleen yrityskuvaa, mutta se voi vaikuttaa moniin sellaisiin asioihin, joista yrityskuva syntyy. Kun yrityskuvaa halutaan kehittää, on ensiksi selvitettävä nykyinen yrityskuva, mitä yrityksestä tiedetään ja kuinka se koetaan. Kun tunnetaan yrityksen yrityskuva, voidaan määritellä haluttu mielikuva ja ryhtyä toimiin sen saavuttamiseksi. Yleensä tarvitaan muutoksia itse palveluprosesseissa että ulkoisessa tiedotuksessa. Imagon luomisessa ja ylläpitämisessä tulee ottaa huomioon kaikki keskeiset kontaktipinnat, joita yrityksellä on yrityksen ulkopuolelle. Tärkeimmät kontaktipinnat ja se, että palvelut ja tuotteet vastaavat imagoa, vahvistavat yrityksen hyvää mainetta. On tärkeää huomioida myös mitä yrityksen sisällä tapahtuu, koska sisäinen tila heijastaa yrityksestä myös ulospäin. (Pesosen, Lehtosen ja Toskalan 2002, 49.)

Asiakas kiinnittää palveluja käyttäessään ja arvioidessaan huomiota ensisijaisesti tiettyihin palvelun piirteisiin. Keskeisimmiksi nousevat luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, kohteliaisuus, uskottavuus, turvallisuus, saavutettavuus, viestintä, asiakkaan ymmärtäminen ja palveluympäristö. Luotettavuuden laatutekijänä on, että tehdään asiat kerralla oikein ja pidetään annetut lupaukset. Reagointialttius liittyy asiakkaan kokemaan palveluhenkilöstön valmiuteen ja alttiuteen palvella asiakasta. Pätevyys, kohteliaisuus, uskottavuus ja turvallisuus tuovat asiakkaalle tunteen palvelun varmuudesta. Palvelun saatavuuteen liittyvät toimipisteen aukioloajat ja sijainti. Ne ovat asiakkaan näkökulmasta sopivat tai palvelun helppo saatavuus on taattu esim. puhelimen tai sähköpostin välityksellä. (Parasuraman, Zeithamlin ja Berryn 1985, 15).

3.4 Prosessilähtöisyys

Vaso (2000, 18) on havainnut useiden tutkijoiden todenneen laatu-käsitteen koulutuksen kontekstissa hankalaksi. Koulutuksen laatua pidetäänkin moniulotteisena ja vaikeasti miellettävänä asiana, jonka määritelmä saattaa painottua jopa organisaation sisällä sen mukaan, kuka määrittelystä vastaa. Hän näkee kuitenkin, että koulutuksen kontekstissa laatua tarkastellaan entistä enemmän asiakkaan näkökulmasta, jolloin koulutussisältöjen ja -menetelmien tulee vastata asiakkaan (opiskelija tai koulutuspalveluiden ostaja) tarpeita ja odotuksia.

Asiakaskeskeisen näkemyksen lisäksi huomio voidaan kohdistaa koulutuksen kontekstissa myös *organisaation prosesseihin ja yksittäisiin työvaiheisiin eli organisaation toiminnallisiin elementteihin*. Sarala ja Sarala (1996, 98) taas pitävät myös asiakastyytyväisyyttä koulutuksen alalla monimutkaisena asiana. Asiakkaalla voidaan heidän mukaansa tarkoittaa esimerkiksi koulutuspalveluita käyttävää opiskelijaa, mutta myös samanaikaisesti työnantajaa, joka voi hyödyntää koulutetun henkilön tietotaitoa.

Yrityksen kokonaistoiminta voidaan jakaa useisiin eri toimintoihin. Näitä toimintoja voidaan kutsua prosesseiksi. Prosessit jakautuvat prosessilajeihin, joita ovat *ydin, avain- ja tukiprosesseihin*. Toiminnan sujuvuuden ja palvelujen tasalaatuisuuden varmistamiseksi tarvitaan yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita ja – tapoja. On myös huolehdittava, että palvelun ydinprosessit on kuvattu niiden arvioimiseksi sekä kehittämiseksi. Suunnittelemalla palvelut, tehtävät ja palvelutoiminnot huolellisesti yhteistuumin sekä toimimalla suunnitelman mukaisesti vältetään virheitä ja säästetään aikaa sekä kustannuksia. Kehittämistyössä tulee keskittyä oleellisesti siihen, minkä tiedetään olevan asiakkaalle tärkeää ja tuottavan tulosta. (Lecklin 2002, 144.)

Laatuajattelun soveltaminen voidaan jopa pitkälti ymmärtää juuri prosessiajatteluna. Laatuajattelua seuraten työn kehittäminen ja laatutyö tapahtuu aina prosessien kautta. Tämä perustuu siihen, että prosessi voidaan jäsentää organisaation ja ihmisten toiminnan yleiseksi yksiköksi toiminnan luonteesta ja sisällöstä riippumatta. Prosessit ovat toimintaa, josta tuotokset ja tulokset syntyvät. Organisaation prosessit luokitellaan yleensä hierarkisesti esim. ydin- ja tukiprosesseihin. Ne voidaan jakaa suunnittelu- ja organisointiprosesseihin, keskeisiin palvelu- ja työprosesseihin, sekä vuorovaikutus- ja kumppanuusprosesseihin. Prosessit jaetaan edelleen osaprosesseihin ja työ- tai toimintavaiheisiin. Ne voidaan sitoa palvelutavoitteisiin ja -tapahtumiin, työntekijöiden työnkuviin, toimintatapoihin ja -menetelmiin. (Lecklin 2002, 144 – 149.)

Prosessien määrittelyyn, kuvaamiseen ja analysointiin on olemassa apuvälineinä toimivia menetelmiä. Ympäristö- ja asiakasanalyysiin perustuen voidaan luoda asiakaskartta ja sen perusteella kuvata keskeiset palvelutoiminnot. Prosessikuvaus tapahtuu esim. analysoimalla näiden toimintojen toteuttamista työntekijöiden, työmenetelmien ja muotojen, toistuvien ja ainutlaatuisten tekijöiden, tietotaitovaatimusten jne. mukaisesti. Eräs tapa "löytää" prosesseja on aloittaa tietystä palvelutavoitteesta ja kuvitella itselle tutun toiminnan kuvaamista ja

opettamista uudelle työntekijälle, joka ei tiedä siitä mitään: tällöin toiminnot ja toimintavaiheet, tärkeät ja kriittiset kohdat jne. jäsentyvät ainakin alustavasti prosesseiksi ja työvaiheiksi. (Lecklin 2002, 149 – 150.)

Prosessien kuvaukseen tulisi lähteä, jos mahdollista, ryhmätyössä ja niiden perusarvioinnin onnistumisen mittaamisen tulisi olla jokapäiväistä. Monessa tapauksessa "mittaaminen" onkin jo osa arkipäivää aina, kun pohditaan toimintojen onnistumisia ja kömmähdyksiä. Tällainen arkiajattelu voi hyvin toimia prosessien järjestelmällisen määrittelyn, kuvaamisen ja analyysin lähtökohtana. Kun prosessit ovat selvillä, "homma on hanskassa". Arviointi ei toki tarkoita dokumentin laatimista joka toiminnosta, vaan prosessiajattelun sisäistämistä siten, että vahvuuksien ja heikkouksien löytäminen ja jälkikäteinen onnistumisen tarkastelu on helpompaa ja täsmällisempää. Jotkut toimintaprosessit voivat myös olla sellaisia osittain ainutlaatuisia, että niiden jäsentyminen on mahdollista vasta jälkikäteen. Silloinkin voidaan ehkä tunnistaa toiminnan vahvuuksia, haasteita, ongelmakohtia ja heikkouksia, joista voidaan löytää yleisempiä tekijöitä ja opittavaa. Prosessien dokumentointiin perustuva arviointi suhteutetaan määriteltyihin (laatu)kriteereihin ja näkemykseen prosessien parantamisesta. (Lecklin 2002, 149 – 153.)

Jokainen prosessi on mittauskohde. Jos prosessia ei voida mitata, sitä ei voi myöskään ohjata, johtaa ja hallita. Ajantasaista prosessimittausta tulee tehdä koko ajan ja jatkuvasti (Rope 2002, 171). Millainen on sitten hyvä mittari? Hyvä mittari täyttää vaatimukset, joita ovat luotettavuus, yksiselitteisyys, ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys. Mittarin tulee olla myös oikeudenmukainen, edullinen, nopea ja olennaisia asioita mittaavia. Mittari ei myöskään ole ikuinen. Sen toimivuutta on säännöllisesti arvioitava ja ajantasaistettava. (Lecklin 2002, 173.)

4 OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN ASIAKAS- JA PROSESSILÄHTÖISYYS

Tässä työssä asiakastyytyväsyyskyselyjen ensisijaisena tavoitteena on tukea koulutuksen järjestäjää prosessien kehittäjänä ja tuotteiden laadun kehittämisessä kokonaisvaltaisesti ja ennakoivasti. Kyselyt mahdollistavat palautetiedon kokoamisen mm. koulutusprosessien eri vaiheista. Asiakas- ja prosessilähtöisyyden ohella kyselyjen sisällöllisessä kehittämisessä on otettu huomioon asiakastyytyväisyyden mittaamiseen liittyviä yleisiä teorioita, jotka ovat ohjanneet kyselyyn sisältyvien väittämien kohdistamista asiakastyytyväisyyden kannalta kriittisiin kohtiin.

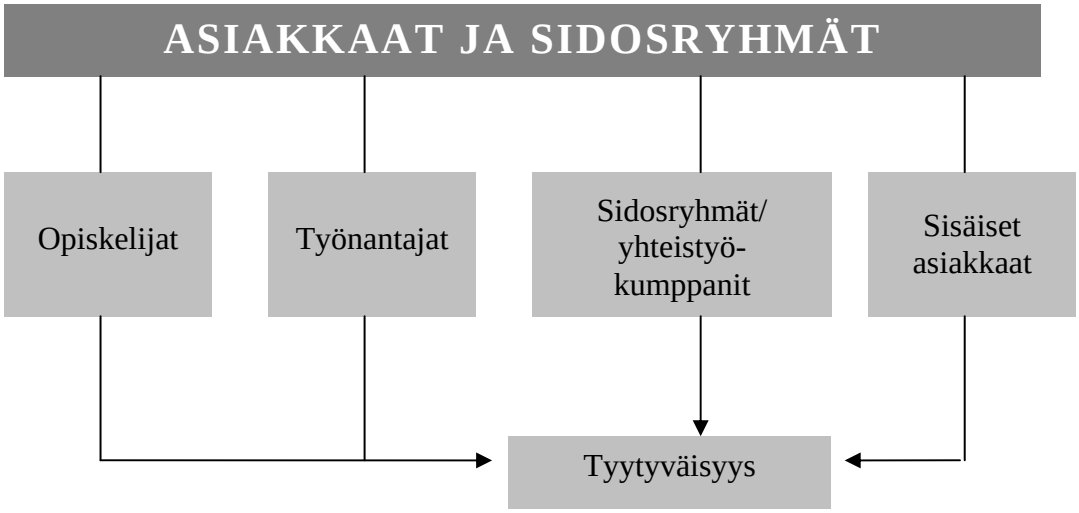
Asiakastyytyväisyys on laadunkehittämisen ehdoton painopistealue. Asiakas on laadun lopullinen arvioija. Palvelujen laadun keskeisin lähtökohta julkisella puolella on palvelujen järjestämistapa ja asiakkaan vapaus tehdä omia valintojaan, palvelujen saatavuus ja laatu sekä palvelujen rahoitus. Palvelujen tuottajat joutuvat yhä selvemmin kilpailutilanteeseen ja miettimään oman palvelunsa hyötyä ja arvoa asiakkaalle. Keskeistä on asiakkaan kuunteleminen sekä palvelun eri osapuolten, henkilöstön yhteistyö ja aloitteellisuus palvelujen laadun ja saatavuuden parantamisessa. (Lecklin 2002, 117). Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on siis strateginen työkalu, jota oppisopimuskoulutuksen organisoinnista vastaava Edukai voi hyödyntää kehittäessään, toteuttaessaan, edistäessään sekä järjestäessään oppisopimuskoulutusta.

Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän asiakaslähtöisyys perustuu asiakkaiden kanssa tasaarvoiseen vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Työnantajien ja opiskelijoiden tulee pystyä aktiivisesti ja vastuullisesti vaikuttamaan palvelujen ja koulutuksen kehittämiseen. Heidän toiveet tulee ottaa huomioon koulutuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Koulutuksen järjestäjän tulee pystyä ennakoimaan tarpeita ja odotuksia, mitä työelämän puolelta heille ase-

tetaan. Kehittämisen ja odotusten täyttämisen ehdoton edellytys on riittävän usein saadut palautteet ja tutkimukset oppisopimuskoulutuksen toteutumisesta. Niitä tulee tehdä säännöllisesti ja kehittää siihen suuntaan, jota toiminnan jatkuva kehittäminen tarvitsee.

4.1 Oppisopimuskoulutuksen asiakaslähtöisyys

Oppisopimuskoulutuksen monimuotoisuus sekä toimintaan liittyvät odotukset asettavat asiakaslähtöiselle toteutukselle suuria haasteita. Asiakkaat voidaan määritellä monin eri tavoin. Voidaan puhua organisaation sisäisistä ja ulkoisista asiakkaista. Asiakkaiden määrittelyn ja ryhmittelyn lähtökohtana on kuitenkin viime kädessä organisaation oma näkemys siitä, ketkä ovat sen keskeisiä asiakkaita. Edukain oppisopimuspalveluiden asiakasryhmittelyn mukaan muodostui kuviossa 1 esitetty rakenne.



Kuvio 1. Oppisopimuskoulutuksen asiakasryhmät

Asiakasryhmittely kuvaa oppisopimuspalveluiden asiakaskenttää. Asiakastyytyväisyyspalautteen kehittämistyössä asiakaspalautejärjestelmä on laadittu oppisopimuspalveluiden keskeisiä asiakkaita kuten opiskelijoita ja työnantajia varten. Heiltä hankitaan oppisopimuskoulutukseen liittyvää palautetietoa. Kuviossa 1 yhteistyökumppaneilla tarkoitetaan oppilaitoksia, joilta hankitaan oppisopimuskoulutukseen liittyvää tietopuolista koulutusta. Yhteistyökumppaneita ja sisäisiä asiakkaita koskevat kyselyt rajattiin pois tästä työstä.

4.2 Oppisopimuskoulutuksen prosessilähtöisyys

Prosessilähtöisyyteen kuuluu, että toimintaa tarkastellaan organisaatiorajat ylittävinä toiminta- ja palveluketjuna, joiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaan haluama tuote tai palvelu, joita asiakkaan tarpeet ja odotukset ohjaavat. (Lecklin 2002, 137). Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta asiaa voidaan tarkastella esim. opiskelijan opetus- ja oppimisprosessiin kuuluvien eri vaiheiden ketjuna. Ketjun osat ovat koulutuksen suunnittelu, tietopuolinen opetus ja työssä oppiminen sekä arviointi. Ketjun osien tavoitteena on opiskelijan ammattitaidon saavuttaminen. Asiakastyytyväisyyskyselyjen kehittämisessä on hyödynnetty olemassa olevia asiakaspalautekyselyjä sekä henkilökunnan asiantuntijuutta kuvion 2 mukaisesti määritellyissä Edukain oppisopimuskoulutuksen prosesseissa.

OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN PROSESSIKARTTA

ASIAKKAAN TARVE

1 YDINPROSESSIT

1.1 Oppisopimuskoulutuksen suunnittelu

- Koulutusedellytysten arviointi
- Henkilökohtaisen opiskeluohjelman (HOPS) laatiminen (työssä oppiminen, tietopuolinen oppiminen)
- Sopimuskohtaisen budjetin laatiminen

1.2 Oppisopimuskoulutuksen järjestäminen

- Oppisopimuksen solmiminen
- Tietopuolisen opetuksen ja näyttöjen hankinta
- Oppisopimuskoulutuksen seuranta ja valvonta

2 TUKIPROSESSIT

- Tiedotus ja markkinointi
- Ohjaus ja neuvonta
- Talous ja hallintopalvelut

3 TOIMITTAJA- JA YHTEISTYÖPROSESSIT

- Työpaikalla tapahtuva opastus
- Tietopuolinen opetus ja näytöt
- Sidosryhmäyhteistyö
- Materiaalien, laitteiden ja asiantuntijapalveluiden toimittaminen

TYYTYVÄINEN ASIAKAS

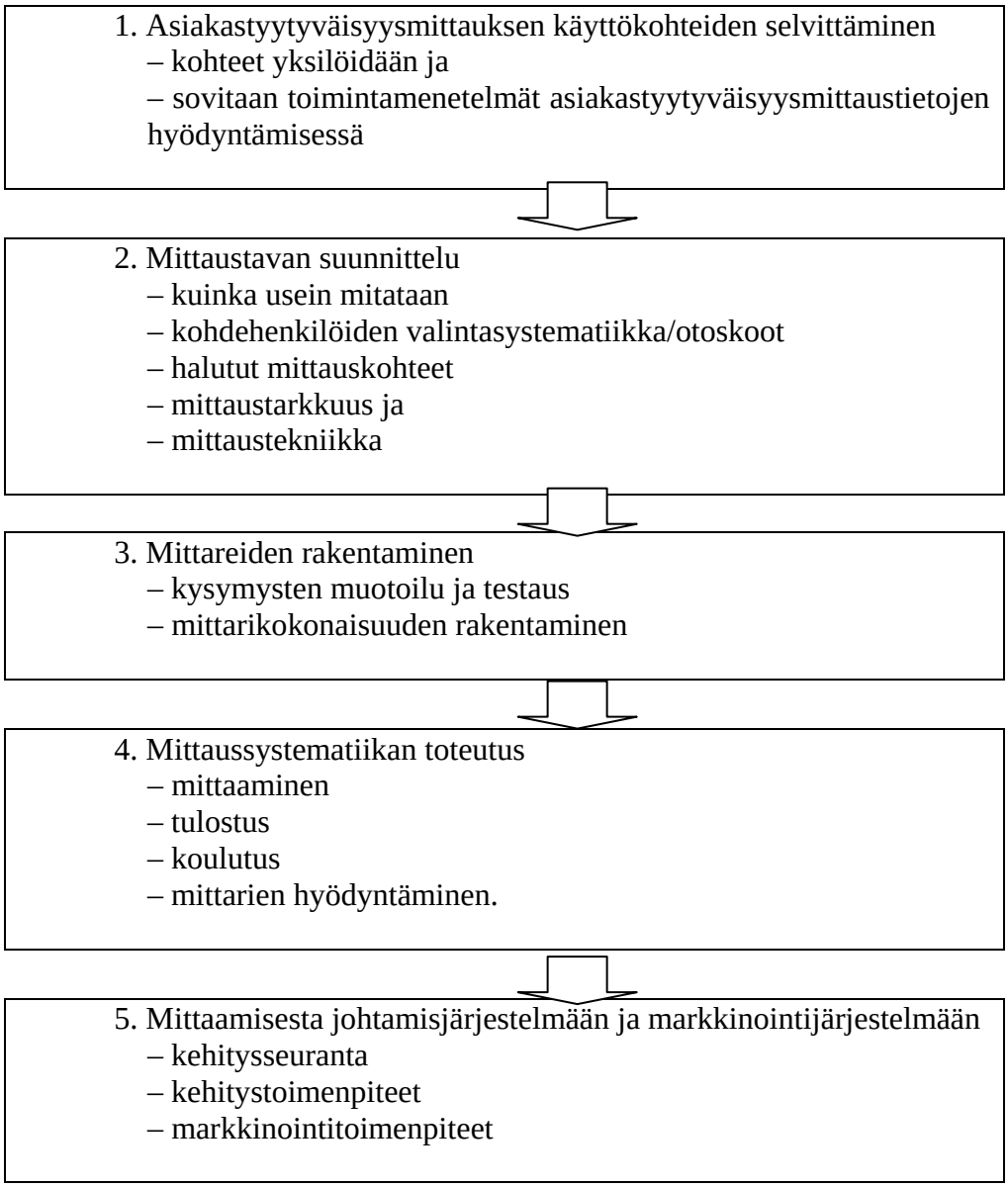
Kuvio 2. Oppisopimuskoulutuksen prosessikartta (Opetushallitus 2001, Oppisopimuskoulutuksen laadunhallinta)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN VAIHEET

Mikäli pyritään toiminnan tason ylläpitämiseen asiakastyytyväisyystiedon avulla, se edellyttää jatkuvaa tyytyväisyystiedon selvittämistä. Vain tällä tavalla voidaan varmistaa, että saadaan nopeasti palaute niistä kohdista, joissa toiminnan taso alkaa laskea. Markkinoinnin kehittämisen kannalta jatkuvaa asiakastyytyväisyysmittausta voidaan käyttää markkinointitoimenpiteiden impulssina. Asiakastyytyväisyystiedon selvittämisvälineistö ja järjestelmä tuleekin rakentaa siten, että edellä mainitut tiedon hyödyntämisalueet voidaan käyttää hyväksi. Ropen (2000, 580) mukaan asiakastyytyväisyystiedon selvittämisen suunnittelu edellyttää päätöksiä seuraavista kohdista:

1. Kuinka usein mitataan?
   – koko ajan?
   – tietyin väliajoin – jos, niin milloin?
2. Ketkä tulevat mukaan otokseen?
   – jokainen?
   – tietyllä otannalla – jos, niin miten?
3. Mitä asioita mitataan?
   – etukäteen selvitetyistä toimenpiteistä?
   – henkilötason toimivuutta?
   – yleistä asiakastyytyväisyyttä?
4. Millä mittaustekniikalla mitataan?
   – avoimet kysymykset?
   – asteikkosystematiikka?
   – yhdistelmämittarit?

Ropen (1995, 60) mukaan asiakastyytyväisyyden selvittämisvälineistön rakentamisen ja toteuttamisen vaiheet noudattavat kuvion 3 mukaisia vaiheita. Kaavan perustana ovat kaikki ne käyttökohteet, joihin asiakastyytyväisyystietoa aiotaan käyttää. Käyttökohteet sanelevat suoraan ne vaatimukset siitä, millaista tietoa, kuinka usein, millä otannalla ja miten tarkasti selvitettynä tiedot asiakkailta tulee kerätä.



Kuvio 3. Asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaiheet (Rope, Pöllänen 1995, 60)

Kehittämistyön kulkua kuvataan yllä olevan Ropen ja Pölläsen tekemän kaavan (kuvion 3), asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamisvaiheiden, mukaisesti. Ennen asiakaspalautekyselyjen laatimista tutustuin Leila Lotin (1998) kirjoittaman Markkinointitutkimuksen käsikirjaan sekä Jukka Lahtisen ja Antti Isoviidan kirjoittamaan Markkinointitutkimus-kirjaan. Kirjat antoivat hyvän viitekehyksen kyselyiden suunnittelemiselle ja rakentamiselle. Kysymysten laatiminen aloitettiin v. 2005 tutkimustavoitteiden täsmentämisellä ja tutkittavien asioiden nimeämisellä. Laadittujen kyselyiden muoto perustuu siihen, mitä tietoja tutkimuksella haluttiin saada. Tämän jälkeen suunniteltiin lomakkeen rakenne ja kysymysten muotoilut. Valmiit kysymyslomakkeet esitestattiin. Testauksessa kiinnitettiin huomiota lähinnä

mittaustekniikan toimivuuteen ja kysymysten ymmärrettävyyteen. Esitestauksessa esille tulleet tekniset puutteet ja virheet korjattiin. Korjausten jälkeen lomakkeita testattiin vielä opiskelijoilla ja työnantajilla. Tämän jälkeen viimeisteltiin vielä korjausta vaativat kysymykset ja tehtiin tarvittavat lisäkysymykset.

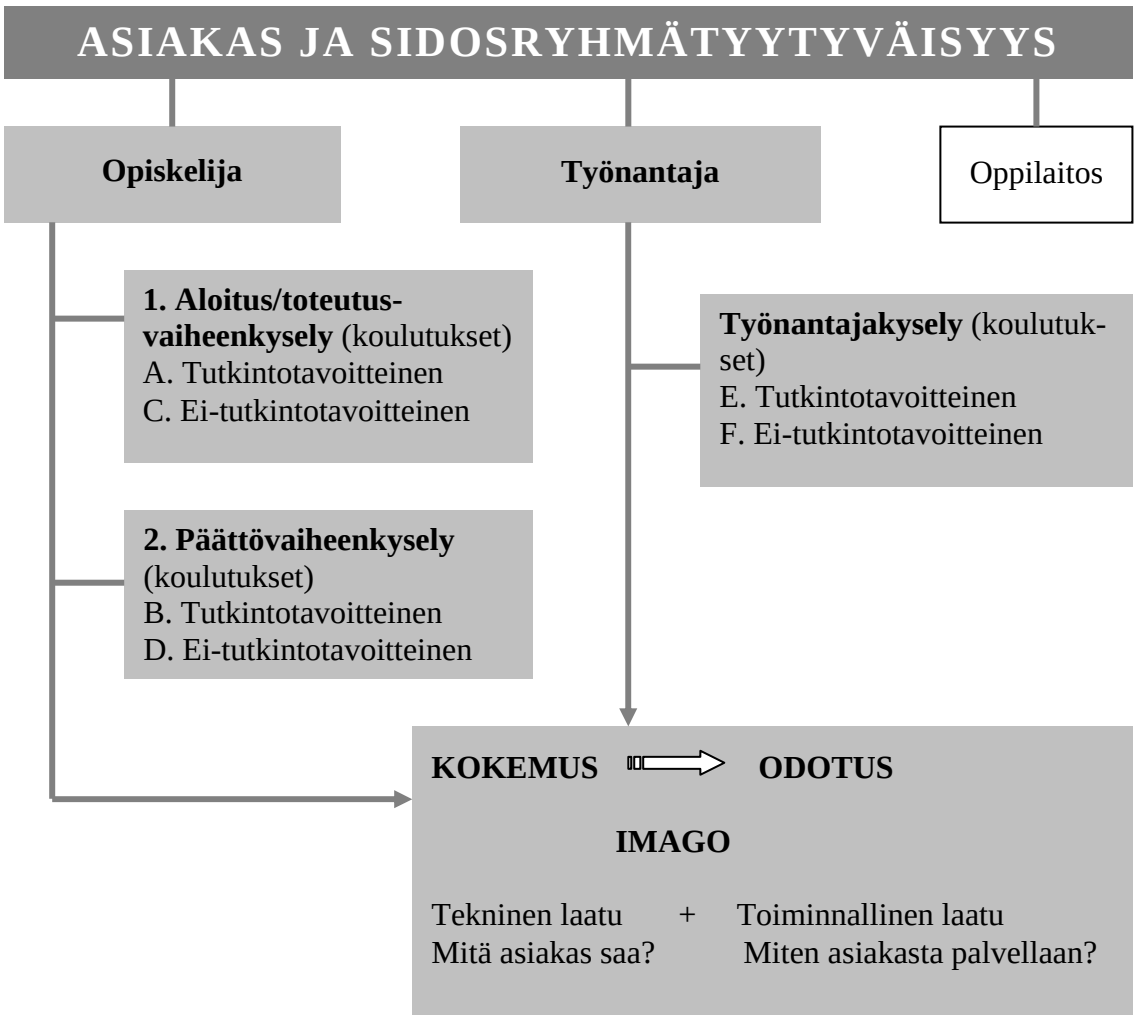
5.1 Kyselyjen käyttötarkoituksen määrittely, kohderyhmä ja tietojen hyödyntäminen

Kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää sellaisia mittareita, joilla oppisopimuskoulutuksen toiminnasta vastaava oppisopimuspalvelut voivat tuottaa asiakkaiden näkemyksiin perustuvaa tietoa toiminnan (prosessit) ja palveluiden kehittämiseksi. Ensisijaisesti tavoitteena oli kehittää **asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä**, joka kattaa oppisopimuskoulutuksen järjestäjän **keskeiset asiakkaat, opiskelijat ja työnantajat**. Kehittämistyön toisena tavoitteena oli **tuottaa** sellainen **asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä, joka on helppo ja joustava sekä suhteellisen nopea toteuttaa**. Kehittämistyö mahdollistaa myös oikea-aikaisen asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja avustaa nopeaa päätöksen tekoa tarpeellisten toimenpiteiden käynnistämiseksi oppisopimuspalvelussa.

Asiakastyytyväisyyspalautetietoja käytetään toiminnan laadun ongelmakohtien selvittämiseen, toiminnan ylläpitämiseen, asiakkaiden arvostuksen selvittämiseen sekä markkinoinnin apuna. Kysymykset muotoiltiin ja laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan, Edukain oppisopimushenkilöstön kanssa. Kyselyjen kehittämisestä laatimiseen käytettiin aikaa noin vuosi, josta kuitenkin pidettiin taukoa yli puoli vuotta. Toisaalta tauko antoi mahdollisuuden tarkastella kyselyjä uusin silmin. Myös kyselyjen hyvä suunnittelu pienentää tutkimuksen myöhempiin vaiheisiin tarvittavaa aikaa ja kustannuksia.

Oppisopimuspalveluiden tarpeisiin kehitettyjen asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ovat opiskelijat, työnantajat ja oppilaitokset. Oppilaitokset on rajattu tässä kehittämisvaiheessa kyselyjen osalta toistaiseksi vielä pois. Kuviossa 4 on esitetty kohderyhmät sekä asiakastyytyväisyyskyselyjen rakenne. Kutakin asiakasryhmää varten on laadittu oma kysely (liitteet 1-6), joka voi koostua yhdestä tai useammasta osakyselystä. Kyselyt mahdollistavat asiakastyytyväisyyden mittaamisen asiakassuhteen eri vaiheissa ja niitä voidaan käyttää myös erikseen. Tässä tapauksessa systemaattinen otanta soveltuu menetelmäksi, koska oppi-

sopimuspalveluissa on olemassa valmis oppisopimuskoulutuksen opiskelija- ja työnantaja-asiakasrekisteri eli yleisesti tunnistettava sisäinen järjestys.



Kuvio 4. Asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyskyselyn kohderyhmät ja rakenne

5.1.1 Opiskelijakyselyiden palautetiedon hyödyntäminen

Opiskelijakyselyitä laadittiin neljä. Aloitus- ja toteutusvaiheen (lomakkeet A ja C) ja päättövaiheen kyselyt (lomakkeet B ja D) laadittiin tutkintotavoitteisessa koulutuksessa sekä ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville opiskelijoille. Kyselyt on tarkoitettu työkaluksi oppisopimuskoulutuksen johdolle ja valvonnasta vastaaville henkilöille tukemaan oppisopimustoiminnan kehittämistä. Kyselyn vastaukset tuottavat tietoa koulutusprosessin eri vaiheista ajantasaisesti (ks. kuvio 2) sekä koulutusalakohtaisesti että kokonaismäärällisesti. Tu-

lokset voidaan kerätä myös kerran vuodessa koostettavana kokonaispalautetietoina eli vuosikyselynä.

5.1.2 Työnantajakyselyjen palautetiedon hyödyntäminen

Työnantajakyselyitä laadittiin kaksi, lomakkeet E ja F. Kyselyt on laadittu sekä tutkintotavoitteisessa että ei-tutkintotavoitteisissa koulutuksessa olevien oppisopimusopiskelijoiden työnantajille. Työnantajakyselyn tavoitteena on selvittää oppisopimuskouluttajana toimivan työnantajan näkemyksiä koulutuksen järjestäjän kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja sen tuomasta lisäarvosta työnantajalle. Työnantajakysely on tarkoitettu työkaluksi oppisopimuskoulutuksen johdosta ja valvonnasta vastaaville henkilöille tukemaan ja kehittämään oppisopimuskoulutuksen aikaista yhteistyötä työnantajien kanssa.

Työnantajien tyytyväisyystiedon merkitys oppisopimuskoulutuksen toiminnalle korostuu, kun halutaan ylläpitää ja syventää asiakassuhdetta. Oppisopimuskoulutukseen tyytyväinen työnantaja käyttää uudelleen palveluja, joko oman henkilökunnan tai uuden henkilön koulutukseen. Tyytyväinen työnantaja myös viestii positiivisista kokemuksistaan muille työnantajille ja toimii ns. suosittelijana.

5.2 Asiakastyytyväisyyspalautteiden mittaustavan suunnittelu

Mittaaminen perustuu systemaattiseen tiedon keruuseen. Mittausjärjestelmää varten on määriteltävä paitsi mittarit, myös mahdolliset mitta-asteikot ja tiedonlähteet. On tärkeää, että mittaustiedot saadaan suoraan toiminnan jatkuvasta seurannasta eli asiakastyytyväisyysjärjestelmästä. Tällöin mittaustiedolle pitää asettaa myös tarkkuus- ja luotettavuusvaatimukset. Ennen kaikkea tulisi täsmentää, kenen vastuulla on mittauksen tekeminen tai tietojen kokoaminen, tulostaminen ja raportointi. (Rope ja Pöllänen 1995, 86.)

Mittarien määrityksistä on esitetty joitakin yleisiä ohjeita. Kannattaa valita mittareita, jotka kuvaavat mahdollisimman hyvin ja välittömästi asetettuja tavoitteita, ovat merkityksellisiä myös johdolle ja ovat mahdollisimman ohjausvoimaisia eli mittaavat asioita, joiden perusteella voidaan tehdä toiminnallisia johtopäätöksiä. Vastaavasti kannattaa varoa mittareita,

jotka ovat kapeita sijaismittareita, vaikeita ymmärtää ja ovat kohtuuttoman raskaita käyttää (esim. tiedonkeruun työläys). (Rope ja Pöllänen 1995, 98 - 95.)
Oppisopimuskoulutuksen asiakastyytyväisyyskyselyihin valittiin mittareita, jotka kuvaavat todella niitä asioita, joita halutaan saavuttaa tai jotka ovat kriittisiä toiminnan onnistumisen kannalta. Mittarin arvoihin voidaan vaikuttaa oppisopimuspalveluiden omin toimenpitein ja asettaa arvoille tavoitteet. Saatujen tulosten avulla voidaan laatia aikasarjoja, jotka kuvaavat tavoitteiden kohteena olevien asioiden kehitystä pidemmän ajan kuluessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyiden kehittäminen osoittautui vaativaksi tehtäväksi. Kyselylomakkeiden laatiminen aloitettiin marraskuussa v. 2004, jatkuen vuoden 2005 marraskuuhun saakka, tarkastelemalla prosesseja kunkin asiakasryhmän (opiskelija, työnantajat, oppilaitos) osalta erikseen. Opiskelija-asiakkaiden osalta tarkastelussa keskityttiin koulutuksen järjestäjän ja opiskelijan välisin ydinprosesseihin eli oppisopimuskoulutuksen järjestämiseen (oppisopimustoiminta). Lisäksi kyselyitä tarkasteltiin oppisopimuskoulutuksesta vastaavien oppilaitosten ja tähän liittyvän koulutusyhteistyön näkökulmasta. Työelämän prosesseja tarkasteltiin työssä oppimisen ja siihen liittyvän yhteistyön näkökulmasta

Kyselylomakkeiden laatimisen pohjana olivat oppisopimuskoulutuksen prosessit kunkin asiakasryhmän osalta erikseen. Prosesseissa määriteltiin eri vaiheisiin liittyvät toiminnot, joissa asiakas ja koulutuksen järjestäjä ovat vuorovaikutuksessa keskenään (asiakasrajapinta) ja joissa asiakkaalla on mahdollisuus tehdä arvio saamastaan palvelusta, sen tuottamasta hyödystä tai koulutuksen järjestäjästä palvelujen tuottajana.

5.2.1 Asiakastyytyväisyysmittauksen kohteet/asiat

Oppisopimuskoulutuksen toimintaa tarkastellaan organisaatiorajat ylittävinä toiminta- ja palveluprosesseina, joiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaan haluama tuote tai palvelu. Oppisopimuspalveluiden näkökulmasta asiaa voidaan tarkastella esim. opiskelijan opetus- ja oppimisprosessiin kuuluvien eri vaiheiden toimintoina. Toimintojen osat ovat oppisopimuskoulutuksen näkyvyys, koulutuksen suunnittelu ennen sen aloitusta, tietopuolinen opetus ja työssä oppiminen sekä sen arviointi. Toimintojen osien tavoitteena on opiskelijan ammattitaidon saavuttaminen. Työnantajakyselyissä toimintojen osat ovat oppisopimuskoulutuksen

näkyvyys, koulutuksen suunnittelu niin tietopuolisessa koulutuksessa kuin työssä oppimisessa, opiskelijan arviointi sekä koulutuksen vaikuttavuus.

Asiakastyytyväisyyspalautelomake A (liite 1) on suunnattu tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville opiskelijoille aloitus- ja toteutusvaiheen tyytyväisyyskartoitukseen. Kyselylomakkeen taustatiedolla haettiin tietoa vastaajan koulutuksesta. Kysymysosioilla haluttiin selvittää oppisopimuskoulutuksen tunnettavuutta ja tiedotuksen toimivuutta ja riittävyyttä. Tiedotuksesta haettiin vielä lisätietoa avoimella kysymyksellä, jolla vastaaja voi antaa omakohtaista kokemuspalautetta koulutuksesta. Kyselyllä haluttiin kartoittaa oppisopimuskoulutuksen aloitusvaiheeseen liittyviä tärkeimpiä asioita, joita ovat opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet, opiskelijan ohjaus sekä tietopuoliseen opintoihin liittyviä asioita. Kyselyssä pyydetään vastaajaa arvioimaan myös oppisopimuskoulutuksen järjestäjän palveluita, aloitusvaiheen tietopuolisen koulutuksen toteuttamista, työssä oppimista ja näyttöjä sekä kertomaan mielipiteitä, kokemuksia ja antamaan vapaamuotoisesti kehittämisehdotuksia oppisopimuspalveluiden ja koulutuksen kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyyspalautelomake B (liite 2) on suunnattu tutkintotavoitteisen koulutuksen päättäville opiskelijoille oppisopimuksen loppuvaiheessa. Lomakkeessa oli sama taustatietokysymys kuin lomakkeessa A. Kyselyssä vastaajalta tiedusteltiin tyytyväisyyttä oppisopimuskoulutuksen toteutumisesta kokonaisuudessaan, koulutuksen tavoitteen saavuttamisesta ja työllistymistilannetta koulutuksen päätyttyä. Lopuksi pyydettiin vielä kertomaan mielipiteistä ja kokemuksista sekä antamaan kehittämisehdotuksia oppisopimuspalveluiden kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyyspalautelomake C (liite 3) on suunnattu ei-tutkintotavoitteisen koulutuksen aloitus / toteutusvaiheessa oleville opiskelijoille. Kyselylomakkeen taustatiedolla haettiin tietoa vastaajan koulutuksesta. Kysymysosioilla haluttiin selvittää oppisopimuskoulutuksen tunnettavuutta ja tiedotuksen toimivuutta ja riittävyyttä. Tiedotuksesta haettiin lisätietoa avoimella kysymyksellä, jolla vastaaja voi antaa omakohtaista kokemuspalautetta koulutuksesta. Kyselyssä kartoitettiin oppisopimuskoulutuksen aloitusvaiheeseen liittyviä tärkeimpiä asioita, joita ovat opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet, opiskelijan ohjaus, työssä oppimisen suunnittelu. Vastaajaa pyydettiin arvioimaan oppisopimuskoulutuksen järjestäjän palveluita, aloitusvaiheen työssä oppimiseen liittyviä asioita sekä kertomaan kokemuksista ja antamaan kehittämisehdotuksia oppisopimuspalveluiden ja koulutuksen kehit-

tämiseksi. Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajalta tietopuolisen koulutuksen toteutumisesta, koska ei-tutkintotavoitteiseen koulutukseen voi kuulua myös tietopuolista koulutusta. Tällöin koulutus ei ole tutkintoon valmistavaa, vaan on valmentavaa koulutusta, joka täydentää opiskelijan ammatillista tietämystä.

Asiakastyytyväisyyspalautelomake D (liite 4) on suunnattu ei-tutkintotavoitteisen koulutuksen loppuvaiheessa oleville opiskelijoille tyytyväisyyskartoituksen päättökyselyksi. Lomakkeessa oli sama taustatietokysymys, kuin lomakkeessa C. Kyselyssä vastaajalta tiedusteltiin tyytyväisyyttä oppisopimuskoulutuksen toteutumiseen kokonaisuudessaan, työssä oppimisen tavoitteen saavuttamista ja työllistymistilannetta koulutuksen päätyttyä. Lopuksi pyydettiin vielä kertomaan mielipiteitä, omista kokemuksista ja antamaan kehittämisehdotuksia oppisopimuspalveluiden kehittämiseksi.

Asiakastyytyväisyyspalautelomake E (liite 5) on suunnattu tutkintotavoitteisissa oppisopimuskoulutuksessa olevien opiskelijoiden työnantajille. Kyselylomakkeen taustatiedolla haettiin tietoa yrityksessä olevan oppisopimusopiskelijan koulutuksesta. Kysymysosioilla haluttiin selvittää oppisopimuskoulutuksen tunnettavuutta ja tiedotuksen toimivuutta sekä riittävyyttä. Tiedotuksesta haettiin lisätietoa avoimella kysymyksellä, jolla vastaaja voi antaa omakohtaista kokemuspalautetta koulutuksesta. Kyselyssä kartoitettiin oppisopimuskoulutuksen aloitusvaiheeseen liittyviä tärkeimpiä asioita, joita ovat sopimusosapuolten oikeudet ja velvollisuudet, työssä oppiminen ja tietopuoliseen opintoihin liittyviä seikkoja. Kyselyssä pyydetään vastaajaa arvioimaan oppisopimuskoulutuksen järjestäjän palveluita, tietopuolisen koulutuksen järjestäjää ja koulutuksen toteuttamista, työssä oppimista ja näyttöjä sekä kertomaan mielipiteitä, kokemuksia ja antamaan kehittämisehdotuksia oppisopimuspalveluiden ja koulutuksen kehittämiseksi. Työnantajalta tiedusteltiin työpaikkakouluttajakoulutus tarpeita ja oppisopimuskoulutuksen käyttöä myöhemmin yrityksen henkilöstön kouluttamiseen.

Asiakastyytyväisyyspalautelomake F (liite 6) on suunnattu ei-tutkintotavoitteisissa oppisopimuskoulutuksessa olevien opiskelijoiden työnantajille. Kyselylomakkeen taustatiedolla haettiin tietoa yrityksessä olevan oppisopimusopiskelijan koulutuksesta. Kysymysosioilla haluttiin selvittää oppisopimuskoulutuksen tunnettavuutta ja tiedotuksen toimivuutta sekä riittävyyttä. Tiedotuksesta haettiin vielä lisätietoa avoimella kysymyksellä, jolla vastaaja voi antaa omakohtaista kokemuspalautetta. Vastaajalta tiedusteltiin tyytyväisyyttä oppisopi-

muskoulutuksen aloitusvaiheeseen liittyvistä toiminnoista, joita ovat tiedonsaanti osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista ja työssä oppimisen ohjauksesta sekä opiskelijan tietopuolisten opintojen toteuttamisesta. Vastaajaa pyydetään arvioimaan avoimesti oppisopimuskoulutuksen järjestäjän palveluita, koulutuksen toteuttamista, työssä oppimista sekä kertomaan mielipiteitä, kokemuksia ja antamaan kehittämisehdotuksia oppisopimuspalveluiden ja koulutuksen kehittämiseksi. Työnantajalta tiedusteltiin työpaikkakouluttajakoulutus tarpeita ja oppisopimuskoulutuksen käyttämistä myöhemmin yrityksen henkilöstön kouluttamiseen.

5.2.2 Opiskelija- ja työnantajapalautteiden kerääminen

Dillman, Tortora ja Bowker (1998, 1-3) ovat laatineet sekä periaatteet Internetin kautta tehtäville kyselyille että kriteerit käyttäjäystävälliselle web-lomakkeiden suunnittelulle. He keskittyvät lähinnä suurille joukoille tehtäviin kyselyihin, kuten gallup-kyselyihin. Heidän mukaansa Internetin kautta tehtäviin kyselyihin liittyy monia ratkaistavia kysymyksiä ja ongelmia, kuten ihmisten pääsy tietokoneille, näyttöjen asetukset sekä yhteysnopeudet. Itse kyselylomakkeeseen liittyvien ongelmien seurauksena ihmiset eivät ole kiinnostuneita täyttämään lomaketta kokonaan ja ovat todennäköisesti haluttomampia tulevaisuudessa täyttämään vastaavia kyselyitä. Internetin kautta tehtävän kyselyn lähtökohtaisena erityispiirteenä suhteessa paperikyselyyn voidaan pitää myös vastaajien suhdetta ylipäänsä tietokoneisiin. Kokevatko vastaajat yleensä ottaen tietokoneella toimimisen mielekkääksi? Haluavatko he vastata koneen avustuksella? Jos vastaaja ei normaalisti käytä tietokonetta lainkaan tai ei osaa, voi kynnys vastaamiseen olla kohtuullisen suuri.

Kaikilla työnantajilla ja opiskelijoilla ei välttämättä ole Internettiä käytössä, vaikka tietokone olisikin. Tällöin ratkaisuna on palautteen pyytäminen manuaalisesti täytettävällä kyselylomakkeella. Kuitenkin manuaalista palautteen keräämistä pyritään kaikin keinoin välttämään. Postitse lähetettävän kyselylomakkeen mukaan liitetään valmiiksi maksettu palautuskuori. Saadut palautteet kirjataan oppisopimuspalveluissa manuaalisesti samaan ohjelmaan sähköisten palautteiden kanssa. Toisena mahdollisena ratkaisuna on, että palautteen antamista Internetin kautta pyydetään postitse lähetettävällä tiedotteella. Tiedotteessa ohjataan ja opastetaan asiakasta sekä annetaan palautteen antamiseen tarvittava sähköisen palautesivun osoite, henkilökohtaiset tunnukset ja salasana. Palautteen antaminen on mahdollista ajasta riippumatta oppilaitoksessa, kirjastossa tai missä tahansa paikassa, jossa vain löytyy tarvit-

tava internet-yhteys. Sähköpostiosoitteet ja valmiudet internetin käyttöön selvitetään oppisopimuksen solmimisen yhteydessä sekä opiskelijalta että työnantajalta.
Aloitus- ja toteutusvaiheen kyselyn kohderyhmänä ovat kaikki oppisopimuskoulutuksen aloittaneet opiskelijat. Kyselyt on jaettu kahteen eri palautelomakkeeseen. Kohdehenkilöiden valintasystematiikka/otoskoot ovat sidoksissa siihen, missä vaiheessa opiskelijoiden koulutus on ja mikä on koulutuksen päämäärä. Lomakkeet lähetetään jokaiselle oppisopimusoppilaalle oppisopimuksen alussa koulutuksen toteutumisen aikana. Lomake A (liite 10) lähetetään tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville opiskelijoille oppisopimuskoulutuksen alkuvaiheessa aikaisintaan kuukautta, kuitenkin viimeistään puoli vuotta oppisopimuskoulutuksen alkamisesta. Lomake C (liite 12) lähetetään ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville opiskelijoille kuukauden kuluttua oppisopimuskoulutuksen alkamisesta.

Tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville opiskelijoille lähetetään päättövaiheen kysely, lomake B (liite 11). Kysely lähetetään kuukautta ennen oppisopimusajan päättymistä niin, että opiskelijan vastaa kyselyyn viimeisen työpaikalla tehtävän arvioinnin tai koulutuskorvauksen yhteydessä ennen koulutuksen päättymistä ja osallistumistodistuksen saamista. Ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville opiskelijoille päättövaiheenkysely, lomake D (liite 13), lähetetään kuukautta ennen oppisopimuksen päättymistä. Opiskelijoiden tulee vastata kyselyyn ennen oppisopimusajan päättymistä työpaikalla tehtävän arvioinnin ja osallistumistodistuksen saamista..

Työnantajille suunnattuja kyselylomakkeita E ja F (liitteet 14 ja 15) käytetään kerran oppisopimuskoulutuksen keston aikana. Lomake E lähetetään tutkintotavoitteisessa koulutuksessa olevien opiskelijoiden työnantajille ja lomake F ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa olevien opiskelijoiden työnantajille. Kysely lähetetään jokaisen oppisopimusopiskelijan vastuulliselle työpaikkakouluttajalle koulutuksen loppuvaiheessa.

5.2.3 Asiakaspalautekyselyiden mittaustarkkuus

Keskeinen asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutukseen vaikuttava seikka on mittaustarkkuus eli mille tarkkuustasolle mittarit tehdään. Kysyttäessä kontaktipinnan kokemuksia ja tyytyväisyyttä ei riitä, että kysytään liian väljästi määritellyistä asioista. Tyytymättömyyteen johtaneita seikkoja ei saada selville, ellei kysytä syytä tyytymättömyyteen. Esimerkiksi, jos

asiakas vastaa, että palvelu on ollut huonoa, saadaan tyytymättömyystekijä tietoon kysymällä mikä palvelussa on ollut huonoa. Avoimilla kysymyksillä saadaan tietoon keskeisimmät tyytymättömyys- ja tyytyväisyystekijät ilman, että tutkimusmittaristo merkittävästi laajenee. Toisaalta, jos näihin kysymyksiin ei saada vastauksia, heikentää se kyselyiden hyödynnettävyysastetta. (Rope ja Pöllänen 1995, 98.)

Kyselyjen sisällöllisen kehittämisen yhteydessä mietittiin myös, millaista mittaustarkkuutta ja mittaustekniikkaa kyselyssä tullaan käyttämään. Toimeksiannon saaneena tutustuin mittaustekniikkaan eli arviointiasteikkoihin ja niitä koskeviin teorioihin. Tämän jälkeen asteikon valinnasta keskusteltiin toimeksiantajan kanssa. Vaihtoehdoista mitta-asteikoksi valittiin positiivinen skaalattu neliportainen Likert-asteikko. Tutkittavalle asiakkaalle esitetään tutkittavasta asiasta väittämiä, joihin otetaan kantaa rastittamalla parhaiten omaa käsitystä vastaava vaihtoehto. Valittu asteikko mittaa parhaiten vastaajien asenteita. Asteikko sisältää myös vaihtoehdon O, joka kuvaa sitä, ettei kyseinen väittämä koske vastaajaa tai ole muutoin totuudenmukainen. Likert-asteikolla käytetyt vaihtoehdot ovat seuraavat:

- 1 = en ole lainkaan samaa mieltä
- 2 = olen jonkun verran samaa mieltä
- 3 = olen jokseenkin samaa mieltä
- 4 = olen täysin samaa mieltä
- O = en osaa sanoa (ei ole kokemusta asiasta)

Lisäksi käytettiin 2–5 –portaista valinta ja monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä strukturoituja kysymyksiä.

Avoimilla kysymyksillä haluttiin antaa vastaajalle mahdollisuus esittää omia mielipiteitä ja ajatuksia sekä toisaalta selvittää tai saada lisätietoja mielipiteiden tueksi. Avoimien kysymysten varjopuoli on, että ne vaativat vastaajalta enemmän aikaa ja vaivaa. Tämän vuoksi niihin jätetään helposti vastaamatta. Lisäksi vastaaminen voi olla ylimalkaista ja epätarkkaa, jopa kysymysten vierestä vastaamista. Strukturoiduissa kysymyksissä vastaaja joutuu valitsemaan vaihtoehdoista joko Kyllä tai Ei vastatessaan kysymykseen. Strukturoituja kysymyksiä tarkennettiin avoimilla kysymyksillä, jos vastaaja vastaa Ei. Avoimella kysymyksellä saadaan selville ne asiat, jotka vaikuttavat asiakkaan tyytymättömyyteen. Strukturoitujen kysymysten etuina on, ettei vastaaminen edellytä kovin paljon aikaa eikä vaivaa vastaajalta, joten niihin vastataan tunnollisemmin. Kysymykset ymmärretään väärin harvemmin kuin

avoimet kysymykset. Tulosten laskeminen on nopeaa ja huomattavasti helpompaa, kuin avointen kysymysten laskeminen. (Lahtinen ja Isoviita, 2002, 81.)

5.2.4 Asiakaspalautekyselyiden mittaustekniikka

Internetin käytön yleistyminen ja tietokoneiden arkipäiväistyminen tuovat uudenlaisia näkymiä tietotekniikan käyttömahdollisuuksille. Kirjekysely perinteisenä menetelmänä on kohtuullisen suuritöistä tehdä. Haittoja ovat suuren paperimäärän kulutus ja paperityöt, jotka vaativat paljon aikaa. Tämän vuoksi päädyttiin Internetin kautta toteutettavat asiakaspalautetutkimuksiin. Internetin kautta toteutettavat kyselyt pystytään toteuttamaan välittömästi ja jatkuvasti palvelutapahtuman aikana ja jälkeen kustannuksia säästäen. Välitön asiakaspalaute tarjoaa mahdollisuuden arvioida organisaation palveluherkkyyttä. Asiakkaat arvostavat yrityksen halua toimia yhdessä asiakkaiden kanssa ja kokevat olevansa tärkeitä yritykselle. (Kuusela 1998, 136).

Asiakaspalauteohjelman valinnan ja hankinnan on tehnyt Oppisopimuspalveluissa, koulutusjohtaja Raili Heikkinen. Webropol -palautejärjestelmäohjelman valinta ja hankintakriteereinä olivat helppokäyttöisyys, ts. kyselyiden toteuttaminen on nopeaa ja helppoa sekä kustannuksia säästävää. Raskasta ohjelman käyttökoulutusta ei tarvita. Ohjelman toteutustapana on lomakkeen linkitys esim. www-sivuille tai lähetys mahdollisuus suoraan asiakkaan sähköpostiosoitteisiin. Ohjelmasta saadaan tulokset automaattisesti ja ne ovat heti saatavilla selkeän raportin muodossa. Ohjelmasta saadaan myös muokattuja raportteja eli tiettyyn taustakysymykseen vastanneista voidaan eritellä oma tulosraportti ja verrata niitä toisiinsa. Tulokset saadaan helposti ja voidaan siirtää taulukkomuodossa omiin järjestelmiin, esimerkiksi Excel -taulukkolaskentaohjelman kautta SPSS -tilasto-ohjelmaan. Ohjelman E-raportoinnin avulla voidaan julkaista kyselyistä saatuja tuloksia mm. oppisopimuspalveluiden www-sivuille, Intranettiin tai lähettää raportti halutuille henkilöille sähköpostitse. Lisäksi ohjelmalla on rajoittamaton käyttöoikeus kiinteään vuosihintaan. Ohjelman käyttö edellyttää internetyhteyden (ASP-sovellus).

5.3 Asiakastyytyväisyyskyselyiden laatiminen Webropol -ohjelmassa

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselyt opiskelijoille ja työnantajille suunniteltiin ensin paperille. Testausten jälkeen kyselylomakkeet käytiin vielä yhdessä toimeksiantajan kanssa läpi ja tehtiin tarvittavat muutokset. Seuraavaksi tutustuin Webropol -ohjelman käyttöön liittyviin oppaisiin ja opettelin ohjelman käyttämisen. Selvitin, kuinka kysymyslomakkeet luodaan, korjataan, julkaistaan, lähetetään ja miten vastaukset kerätään sekä millaisia raportteja ohjelmasta on mahdollista saada.

Dillman, Tortora ja Bowker (1998, 7-13) ovat laatineet periaatteet käyttäjäystävälliselle web-lomakkeiden suunnittelulle, jotka esitetään seuraavaksi:

Periaate 1. Web-kysely kannattaa esitellä tervetulotoivotusnäytöllä, joka on motivoiva, painottaa vastaamisen helppoutta ja esittelee vastaajalle eteenpäin pääsyyn tarvittavat toimenpiteet.

Periaate 2. Aloita kysely kysymyksellä, joka on kokonaan näkyvissä ruudulla ja on helposti kaikkein vastattavissa.

Periaate 3. Esitä kysymykset samassa tutussa muodossa kuin ne ovat normaalisti paperikyselyissäkin.

Periaate 4. Pidä rivit lyhyinä saadaksesi kaikki vastaajat ymmärtämään kysymykset samalla tavalla.

Periaate 5. Esitä tarkat ohjeet, mitä vastaajan tulee tehdä vastatessaan lomakkeelle.

Periaate 6. Esitä tietokoneen käyttöön liittyvät ohjeet siellä, missä niitä tarvitaan, ei erillisinä vaan kysymysten yhteydessä.

Periaate 7. Älä pakota vastaajia vastaamaan kysymykseen estämällä heitä siirtymään kyselyssä eteenpäin ennen vastaamista.

Periaate 8. Laadi kyselylomake siten, että kysymykset seuraavat peräkkäin toisiaan, ellei kysymyksiin vastaamisjärjestys ole olennaisen tärkeää kyselyssä.

Periaate 9. Kun vastausvaihtoehtoja tulee niin paljon, että ne eivät mahdu samalle näytölle, kannattaa harkita kysymyksen jakamista kahteen osaan asiallisilla navigointiohjeilla.

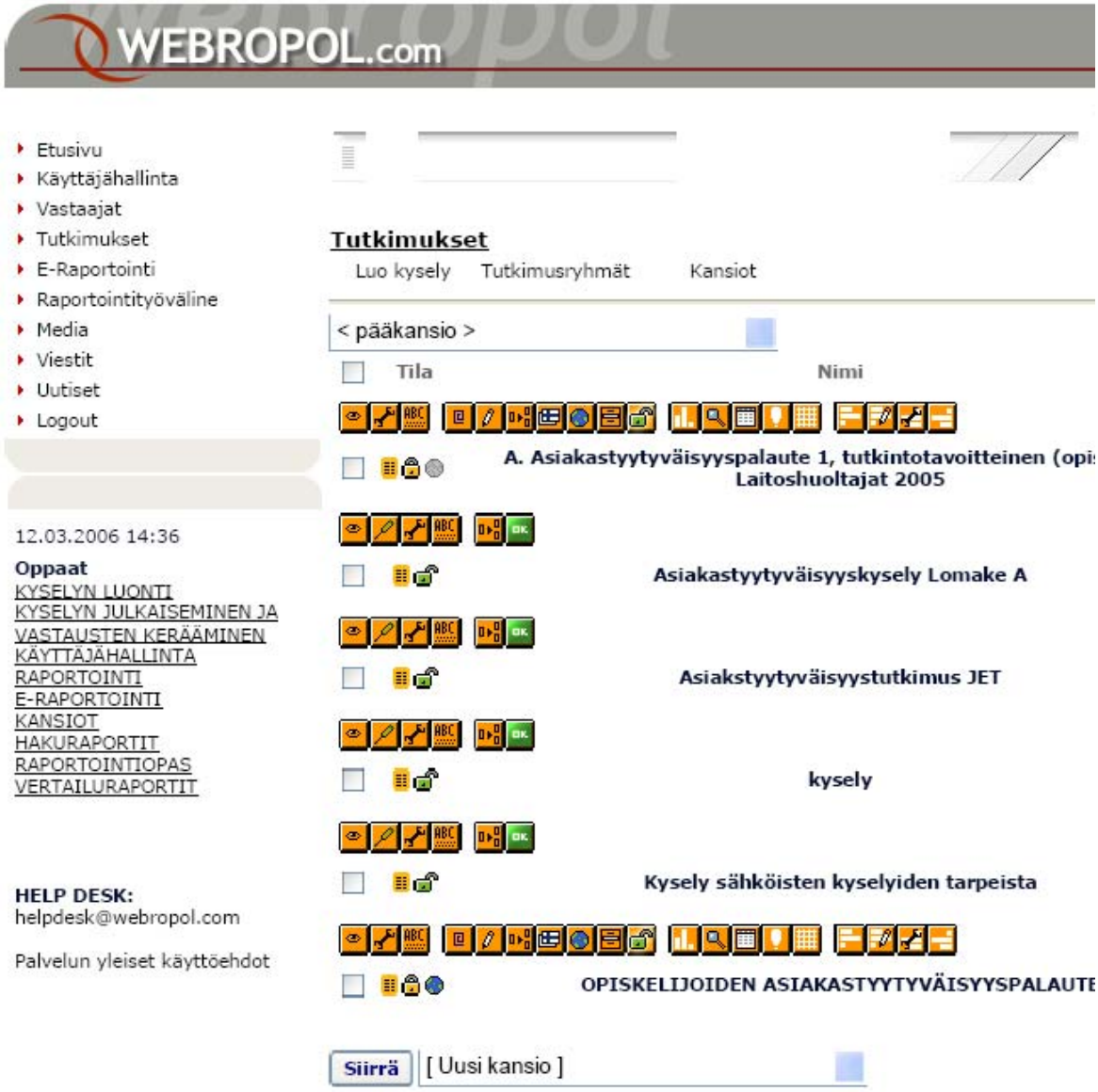
Periaate 10. Käytä graafisia merkkejä tai symboleja osoittaaksesi, missä kohtaa kyselylomaketta vastaaja on menossa, mutta vältä sellaisia, jotka vaativat edistyneempää ohjelmointia.

Periaate 11. Ole varovainen käyttäessäsi kysymystyyppejä, joiden tiedetään aiheuttaneen ongelmia paperilomakkeissa. (Esimerkiksi ”Valitse kaikki vaihtoehdot, jotka sopivat”.)

Dillmannin, Tortoran ja Bowkerin (1998) edellä esittämät periaatteet ovat varsin konkreettisia ja niiden toimivuutta olisi varmasti syytä testata myös käytännön tilanteessa. Tosin tutkijat toteavat itsekin luettelon olevan varsin kaukana täydellisestä ja pitävät puutteena muun muassa kyselyn käyttöönottoon liittyvien erityispiirteiden puuttumista. Webropol-ohjelmassa edellä lueteltuja periaatteita noudatettiin kyselyiden laadinnassa. Tekniikka testattiin ennen käyttöönottoa Edukain henkilökunnalle osoitettuina sähköpostilähetyksenä.

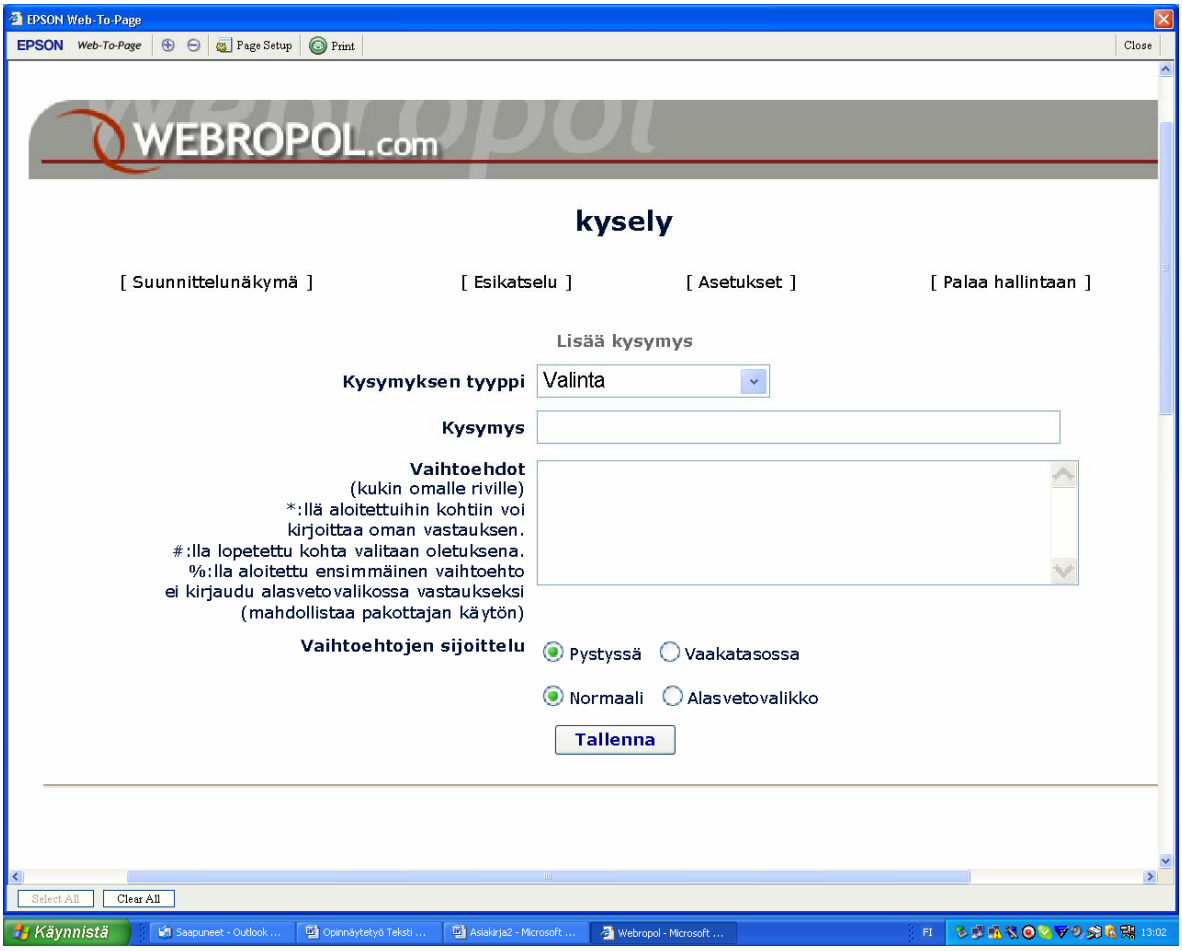
5.3.1 Kyselyiden laatiminen ja korjaaminen Webropol -ohjelmassa

Kyselyn laatiminen aloitettiin valitsemalla näkymän vasemmassa laidassa olevasta valikosta ”Tutkimukset”. Ennen kuin kysely luotiin, täytyi määritellä ja nimetä pääkansio, johon kyseessä olevia kyselyitä tehtiin. Tämän jälkeen voitiin nimetä ja luoda kysely. Tässä vaiheessa annettu kyselyn nimi voidaan myöhemmin vielä muuttaa.



Kuvio 5. Näkymä Webropol -ohjelman tutkimuskansioiden nimeämisestä.

Kyselyn tallentamisen jälkeen päästään suunnittelunäkymään (kuvio 6), jossa voitiin valita kyselyssä käytettävät kysymystyypit. Valikosta on mahdollista valita seuraavat kysymystyypit: valinta, monivalinta, vapaa teksti, asteikko, monivalinta-asteikko, tekstikenttä, positio ja monivalintapositio. Kysymystyyppi valinta antaa valita vaihtoehdoista vain yhden kohdan, kun taas monivalinta mahdollistaa vastattaessa useamman kohdan valinnan. Vapaa teksti-kenttään vastaaja voidaan pyytää antamaan avointa palautetta. Asteikko kysymyksissä arvioidaan annetulla asteikolla määriteltyjä asioita. Samassa valikossa on lisäksi päivämäärä, sivunvaihto ja otsikko valikot. Kytkettäessä päivämäärä valinta päälle saadaan vastaajan vastausajankohta ylös. Sivunvaihto mahdollistaa tekijää määrittelemään itse sivunvaihdon kyselyyn.



Kuvio 6. Näkymä Webropol -ohjelman kyselyiden suunnittelunäkymästä

Esikatselun kautta päästiin katselemaan, millaiselta kyselyn tekeminen eri tekovaiheessa näytti. Esikatselussa havaitut virheet voitiin käydä korjaamassa korjaustoiminnon kautta. Korjaustoiminnolla oli mahdollista myös muokata ja poistaa vaihtoehtoja, määritellä hyppykysymyksiä, asettaa vastaajalle pakollisesti vastattavat kysymykset, lisätä kuvamateriaalia gif- tai jpeg -muodossa sekä lisätä kysymyskohtaisia selitteitä. Hyppykysymys määritellään kyselyyn siinä tapauksessa, kun halutaan vastaajan valitessaan vastaamansa kohdan siirtyvän seuraavaan kysymykseen. Tätä toimintoa ei kyselyissä käytetty.

5.3.2 Kyselyn asetusten määrittely

Kyselyn asetuksissa voitiin määritellä kyselyille tallennusnimet ja vastaajille näytettävä lomakkeen nimi. Lomakkeen nimet nimettiin tutkittavaa asiakasryhmää ja kyselyä kuvaaviksi. Asetuksissa määriteltiin kyselyn kieleksi suomi, toinen vaihtoehtoa olisi ollut ruotsi. Kyselyjen näkymä voitiin valita joko A4 lomakkeeksi, vieritettäväksi näkymäksi tai sivu kerrallaan näkyviksi lomakkeiksi määritetyt kysymykset kerrallaan. Kyselyissä käytettiin vieritettävää kyselynäkymää. Ohjelma mahdollisti myös vastaajien yhteystietojen keräämisen. Henkilö- ja yhteystiedot eivät käy myöhemmin ilmi kyselyiden yhteenvetoraporteista eikä yksittäisten vastaajien vastauksia voida lukea.

Kyselyissä käytettiin paluulinkkiä, joka näytetään vastaajille vastaamisen jälkeen. Paluulinkkisivun oletuksena on yleinen kiitossivu. Asetuksista voitaisiin määritellä kertaalleen vastausmahdollisuus eli ”cookie” -toiminto. Toimintoa ei käytetty, koska kysely toteutettiin sähköpostikyselynä ja ohjelman toimittajan mukaan sähköpostikyselyissä kertavastausmahdollisuus on automaattisena toimintona. Valitsemalla toiminnon ”sähköposti aina vastauksen tultua” kyselyn lähettäjällä on mahdollisuus saada viesti vastauksen tultua määrittelemäänsä sähköpostiin. Vastaustoimintoa ei ole tarkoituksen mukaista käyttää, koska saapuvat vastaustoiminnon sähköpostit täyttävät turhaan lähettäjän sähköpostia, jos kyselyitä lähetetään useita kymmeniä. Vastaustoiminnon käyttö on turhaa, koska Webropol-ohjelmasta voidaan seurata vastaajien määrää reaaliaikaisesti.

Asetuksista määritellään kyselylomakkeiden ulkoasu. Kyselylomakkeissa on toimeksiantajan logo, joka voitiin liittää kyselyihin Media-valikon kautta. Kyselyn taustaväri ja tekstin väri määriteltiin lomakkeelle RGB -värikartan mukaan. Kyselyn tekstityypiksi valittiin Verdana ja tekstin kooksi +. Tekstin valinnan perusteena on hyvä luettavuus ja tekstin selkeys. Ohjelma ei antanut mahdollisuutta muokata kyselylomakkeiden ulkoasua niin, että esim. arviointiasteikko tulisi yhtenäiseen linjaan muiden asteikkojen kanssa. Linja muodostuu sen mukaan, miten paljon tekstiä sisältyy selite/kysymyskohtaan.

Kyselyissä olevat alku- ja loppuselitteet kirjoitettiin ja muotoiltiin ”muokkaa alkuselitettä” ja ”muokkaa loppuselitettä” toiminnoilla. Alkuselitteestä käy ilmi, tutkimuksen nimi, kohderyhmä ja syy miksi asiakastyytyväisyyslomake on lähetetty asiakkaalle. Lisäksi on painotettu vastausten käsittelyä nimettöminä kokonaisvastauksina ja selvennetty kyselyissä käy-

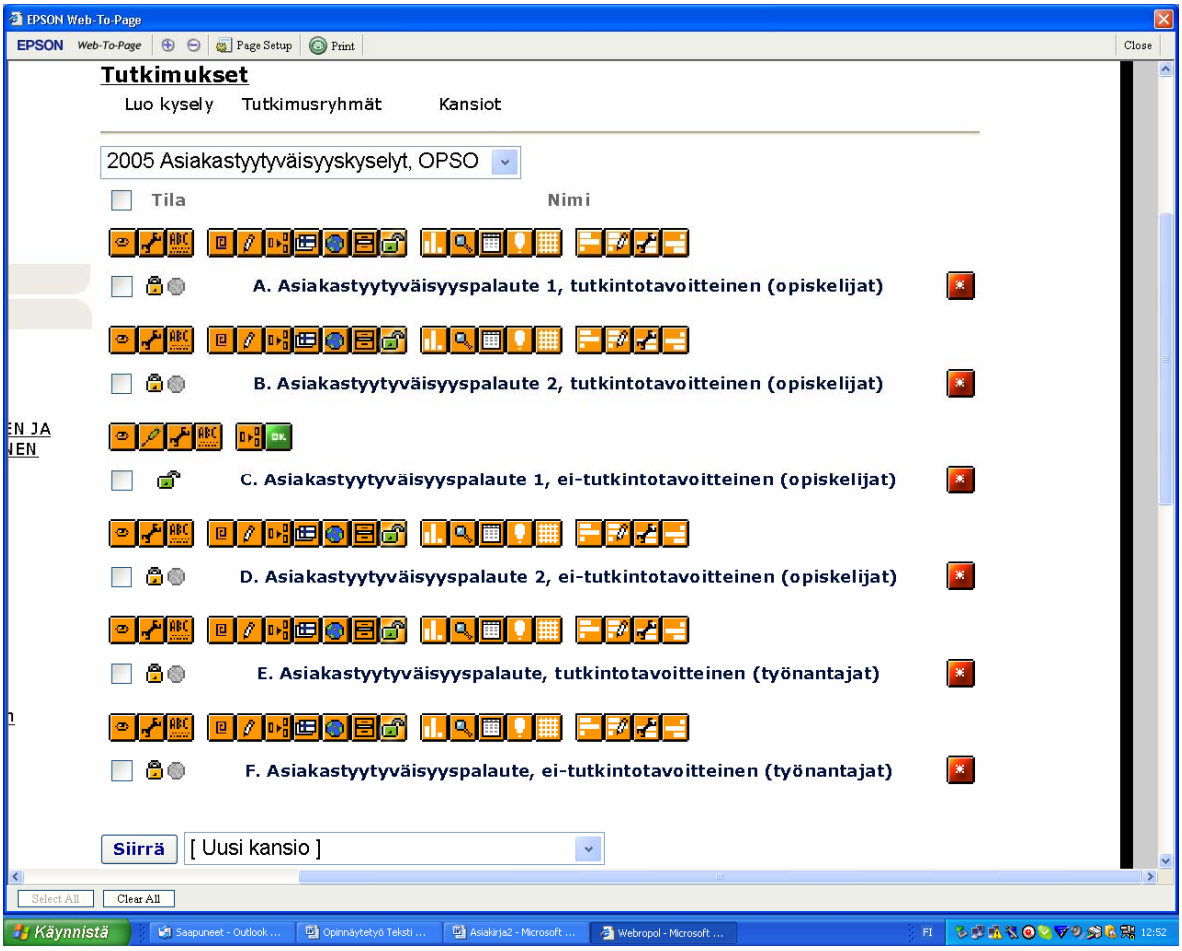
tetty arviointiasteikko. Ohjelmassa on olemassa valmiiksi laadittu kiitossivu. Mikäli sitä ei haluta käyttää, voidaan laatia oma kiitossivu, joka voidaan kirjoittaa asetuksen kautta kohdasta ”muokkaa kiitossivua”.

Kyselyiden erikoismerkeillä voidaan määritellä kysymyksiin lisäasetuksia. Tähdellä (*) aloitettuihin kohtiin vastaaja voi kirjoittaa oman vastauksensa. Erikoismerkkiä on käytetty valintakysymyksissä, esim. muu, mikä, vaihtoehdon yhteydessä. Kyselyssä merkillä # lopetetaan kohta, joka halutaan valita näkymään oletuskohdaksi lomakkeeseen. Esimerkiksi, kun lomakkeessa on alasvetovalikko, on näkyvillä aina ensimmäinen tai itse määritelty vaihtoehto. On mahdollista, että vastaaja ei käsittele kysymystä ja näkyvillä oleva vaihtoehto kirjautuu alasvetovalikosta vastaukseksi. Määritelty vastausvaihtoehto voi siis vääristää annettuja vastauksia. Ohjelma antaa mahdollisuuden vääristymän syntymisen estämiseen % -merkillä, joka mahdollistaa myös pakottajan (kysymykseen on vastattava) käytön.

5.4 Asiakastyytyväisyyskyselyiden testaus ja mittaussystematiikan toteutus

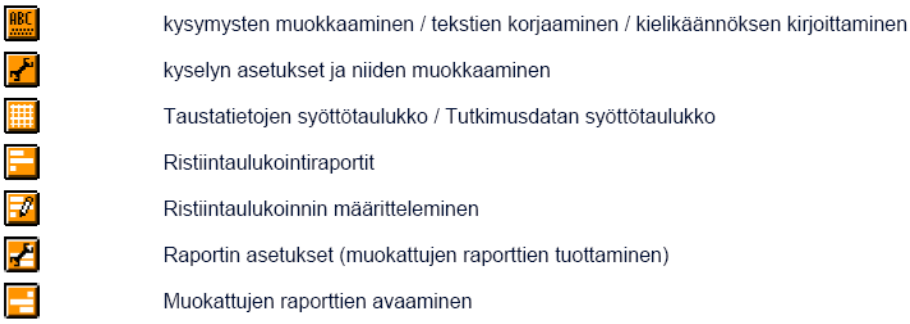
Kun kyselyt oli tehty valmiiksi, voitiin ne julkaista. Julkaisu suoritettiin lukitse painikkeen kautta, vihreästä ok-painikkeesta (kuvio 7). Julkaisemisen jälkeen kyselyyn voitiin tarvittaessa tehdä vielä korjauksia ja muutoksia purkamalla lukitus. Mikäli kyselylomakkeita olisi ennätetty lähettää ja vastauksia kyselyihin olisi jo saatu, lukituksen poistaminen olisi poistanut kaikki saapuneiden kyselyiden vastaukset. Ohjelma varoittaa lukituksen poistamisen yhteydessä jo kerättyjen tietojen menetyksestä.

Lukituksen jälkeen kyselyvalikkoon tulee lisää toimintaikoneja (kuvio 7). Ikoneista voidaan esimerkiksi esikatsella kutakin kyselylomaketta erikseen, siirtää tulokset raakadatamuodossa taulukkolaskentaohjelmaan ja seurata vastaaja-aktiivisuutta. Ikoneista voidaan myös lisätä vastaajia ja lähettää kyselyt sähköpostina sekä julkaista kysely julkisena oman www-sivun yhteyteen ilman vastaajatunnusta. Raportointi-ikoneista voidaan tulostaa ja muokata raportteja, kopioida kyselylomakkeita jne.



Toimintaikonien selitteet:

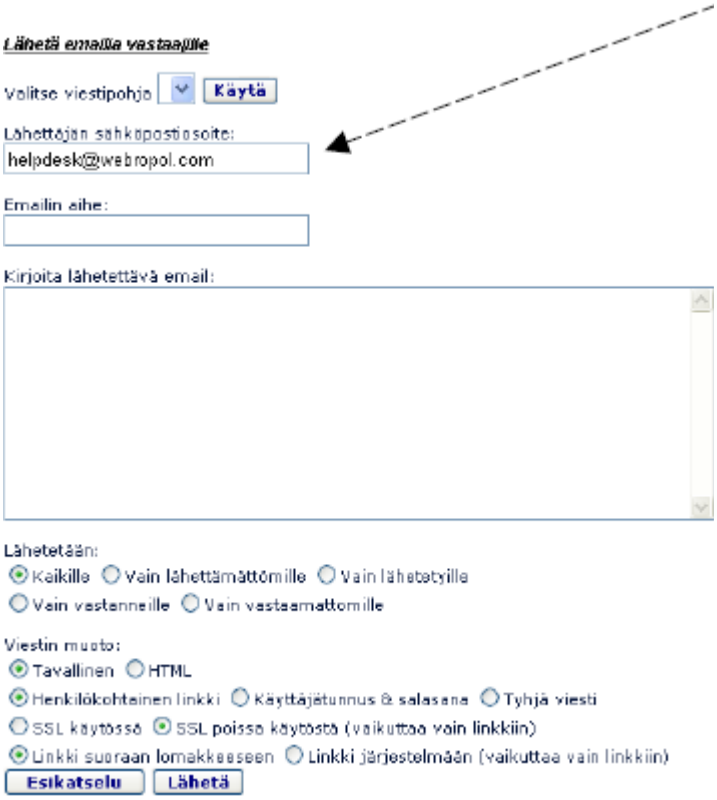
Kuvake	Selite
	tulokset raakadata-muodossa taulukkolaskentaohjelmaan (valitse haluttu formaatti)
	kyselylomakkeen esikatselu
	kyselylomakkeen suunnittelunäkymä
	kyselyn vastaajavalikko (vastaajien lisääminen, aktiivisuuden seuranta)
	vastausten vieminen järjestelmään manuaalisesti (kirjekyselyt, puhelinhaastattelut, kenttätutkimus)
	kyselyn julkaiseminen julkisena ilman vastaajatunnusta (linkitys esim. oman www -sivun yhteyteen) / julkisen kyselyyn muuttaminen takaisin yksityiseksi – linkki tutkimuslomakkeeseen ei enää toiminnassa
	kyselyn tulokset reaaliaikaisena grafiikkana
	kokoamaraportti kyselystä – kieliversioiden sekä kopioiden vastaukset yhdessä raportissa – reaaliaikaisena (näkyvissä kun tutkimuksesta on tehty kopioita/kieliversioita)
	Kokoamaraportin esityskielen valitseminen
	"haku –valikko" = voidaan ristiintaulukoida eri vastaajaryhmiä keskenään
	splitteri'/jakaja (kyselyyn asetettu jakajakysymys (valintakysymys), jonka perusteella on nähtävissä esim. kaupunkikohtaiset tulokset)
	kyselyn poistaminen palvelusta
	kyselyn julkaiseminen (kun kyselylomakkeen suunnittelu on saatu valmiiksi – ei enää muutoksia lomakkeeseen)
	kielivalikko/kopio kyselystä
	kyselyn arkistointi – kyselyn lopetus, vastaaminen kyselyyn ei enää mahdollista
	kyselyn arkistoinnin poistaminen – vastaaminen kyselyyn jälleen mahdollista
	kyselylomakkeen kopiointi



Kuvio 7. Näkymä toimintaikoneista ennen ja jälkeen lukituksen Webropol -ohjelmassa sekä ikoneiden selitteet.

Kyselylomake A testattiin lähettämällä lomake tutkintotavoitteisessa koulutuksessa oleville oppisopimusopiskelijoille kohdennettuina kyselyinä heidän sähköpostiosoitteisiin. Ensimmäiselle ryhmälle kysely lähetettiin 17.3.2005 ja toiselle 20.12.2005. Sähköpostin lähetys tehtiin ”Lisää vastaajia” valikon kautta. Vastaajien sähköpostit kopioitiin tyhjään tilaan allekkain ja tallennettiin. Tämän jälkeen lähetettiin kyselyt ”Lähetä emailia vastaajalle” valikon kautta (kuvio 8). Kaikkiin kyselyihin liitettiin sähköinen viesti. Uudet viestipohjat luotiin "Viestit" -valikon kautta ja tallennettiin viestipohjavalikkoon, josta se valittiin kyselyn saatteeksi sähköpostiin. Koekyselyn yhteydessä käytettiin liitteenä 1 olevaa viestipohjaa.

Kyselylomake E testattiin lähettämällä tutkintotavoitteisessa koulutuksessa olevien oppisopimusopiskelijoiden työnantajille kohdennettuina kyselyinä opiskelijoiden työpaikkakouluttajien sähköpostiosoitteisiin. Kyselyt lähetettiin 20.12.2005. Lähetys toteutettiin kuten opiskelijakyselytkin. Koekyselyssä käytettiin liitteenä 1 olevaa viestipohjaa vaihtaen ”Hyvä oppisopimusopiskelija” vastaanottajaksi ”Hyvä työnantaja”.



Kaikille	viesti lähtee vastaajalistalla kaikille vastaajille
Vain lähettämättömille	viesti lähtee vastaajalistalla vain lähettämättömille
Vain lähetetyille	viesti lähtee vastaajalistalla vain lähetyille
Vain vastanneille	viesti lähtee vastaajalistalla vain vastanneille
Vain vastaamattomille	viesti lähtee vastaajalistalla vain vastaamattomille
Henkilökohtainen linkki	Vastaaja voi vastata kyselyyn yksilöidyn linkin kautta kertaalleen **SUOSITTELEMME !**
Käyttäjätunnus&Salasana	Vastaaja voi vastata kyselyyn webropol.com sivun kautta tunnuksilla
Tyhjä viesti Vastaajille	viesti ilman henkilökohtaista linkkiä tai tunnuksia (kiitosviestit jne.)
Linkki suoraan lomakkeeseen	Kyselylomake aukeaa ilman erillistä välisivua
Linkki Järjestelmään	Vastaajille näytetään ennen kyselylomaketta välisivu (käyttö: vastaaja voi valita vastauskielen)

Kuvio 8. Näkymä kyselyiden lähetyksestä Webropol -ohjelmassa

5.4.1 Kyselylomakkeen testaus oppisopimusopiskelijoilla

Testaus suoritettiin oppisopimuspalveluiden asiakasrekisteristä valituilla oppisopimuskoulutuksen opiskelijaryhmillä. Valitettavasti kaikkia kyselylomakkeita ei voitu testata, koska meillä ei ollut tiedossa opiskelijoiden sähköpostiosoitteita eikä kyselyyn soveltuvia kohderyhmiä ollut saatavilla. Testaus voitiin suorittaa opiskelijoiden aloitus/toteutusvaiheenkyselyllä, lomakkeella A (liite 2). Kysely lähetettiin kahdelle eri oppisopimuskoulutusryhmälle, joista ensimmäisessä ryhmässä oli 12 opiskelijaa ja toisessa 14 eli yhteensä 26 opiskelijaa. Ensimmäiselle ryhmälle kysely lähetettiin 17.3.2005 ja toiselle 20.12.2005.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan testausta ja saatujen palautteiden tuloksia. Kyselyjen lähettäminen olisi pitänyt toteuttaa niin, että ryhmittäiset vastaukset olisi voitu käsitellä myös erikseen. Tässä vaiheessa ei ollut riittävästi tietoa ohjelman tekniikasta. Tässä työssä vastaajien tulokset käsiteltiin kahden ryhmän yhteistuloksista. Webropol -ohjelmasta pystyttiin kuitenkin tarkastelemaan suoraan kysymyskohtaiset tulokset. Tulokset on avoimia vastauksia lukuun ottamatta esitelty sellaisenaan liitteinä 8 ja 9.

5.4.2 Kyselyjen testauksen ja tulosten tarkastelu

Luvussa esitellään kyselystä saatujen tulosten oikeellisuutta ja tarkastellaan testauksen myötä huomattuja käsite- ja kirjoitus virheitä sekä tyytyväisyyden mittaamiseen liittyviä puutteita. Aluksi kerrotaan kyselyn toteutumista kuvaavia tekijöitä, kuten vastausprosentti sekä kuvataan taustamuuttujat. Tämän jälkeen tulokset käydään läpi osioittain, eli tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloitusta, oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe, oppisopimuskoulutuksen järjestäjän palvelut, tietopuolisen koulutuksen toteutuminen, näytöt sekä työssä oppiminen. Liitteessä 8 ja 9 esitetään Webropol -ohjelmasta tulostetut olennaisimmat yhteenvetotulokset yksittäisten kysymyksien osalta. Ohjelmasta on mahdollisuus saada tulokset, joita ovat suorat jakaumat ja keskiarvot. Tutkittavien taustamuuttujien riippuvuussuhteita on mahdollista tarkastella ristiintaulukoinnin avulla, mutta tulokset ovat vain suuntaa antavia. Testauspalautteiden perusteella tehdyt kyselyjen muutokset ja lisäykset on esitelty luvussa kyselyjen korjaus ja viimeistely.

Aloitus / toteutusvaiheenkyselyyn, lomake A (liite 2), vastauksia saatiin yhteensä 11 kappaletta ja vastaamatta jätti yhteensä 15 opiskelijaa. Ensimmäisestä ryhmästä kyselyyn vastasi 5 opiskelijaa. Ryhmän vastausprosentti oli 42 prosenttia. Toisesta ryhmästä kyselyyn vastasi 6 opiskelijaa. Ryhmän vastausprosentti oli 43 prosenttia. Lahtisen ja Isoviidan (2002, 86) mukaan hyvin suunnitellun kyselyn avulla voidaan saada 40–60 prosenttia kyselyn kohteista palauttamaan kyselylomakkeen. Muistutuskirjeiden avulla vastausprosentti voi nousta jopa 70 – 80 prosenttiin.

Testauksessa taustamuuttujana kysyttiin ainoastaan opiskelijan koulutusalaa, joka annetaan opiskelijalle tiedoksi kyselyn lähettämisen yhteydessä sähköpostiviestissä. Koulutusala oli merkitty numerotunnuksena. Koulutusalan numerotunnuksesta voitiin päätellä minkä ryh-

män vastauksista kulloinkin on kyse. Taustamuuttujien määrä todettiin olevan liian suppea. Kyselyjen lähettäminen olisi pitänyt toteuttaa niin, että ryhmittäiset vastaukset olisi voitu käsitellä myös erikseen. Kyselyiden lähetystekniikan toimivuus oli selvitettävä ja tarkennettava ohjelman tekijältä.

Ensimmäisessä osiossa (kysymys 1) haluttiin tietää oppisopimuskoulutuksen tunnettavuutta koulutusmuotona ja kuinka tunnettavuutta voidaan parantaa. Vastausten perusteella voidaan olettaa, että vastaajat olivat ymmärtäneet väittämät oikein, koska vastausten hajonta oli suuri. Avoimeen kysymykseen tiedotuksen lisäämisestä vastasi neljä palautteen antajaa. Avoimiin kysymyksiin ei tavallisesti saada paljon vastauksia, mutta kysymys oli herättänyt kiinnostusta. Kysymys oli hyvä mittari ja hyvä apuväline tiedottamisen kehittämiseen.

Toisessa osiossa (kysymys 2) käsiteltiin oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihetta. Tässäkin osiossa voitiin vastausten perusteella olettaa, että vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset oikein, koska vastauksia saatiin kaikkiin arviointiasteikkoihin. Osan kysymyksessä havaittiin kuitenkin käsitevirhe, oppimisohjelma, joka tarkoittaa oppimissuunnitelmaa.

Oppisopimuspalveluiden palveluja arvioineessa kolmannessa osiossa (kysymys 3) ei ollut korjattavaa. Vastauksissa oli hajontaa ja kysymykset olivat riittävästi palveluja mittaavia. Toimeksiantaja ei halunnut mitata yksityiskohtaisempia tietoja asiakaspalvelusta, kuten esim. toimivuudesta, palvelujen saatavuudesta jne.

Neljännessä osiossa (kysymys 4) haluttiin tietää vastaajan kanta oppisopimuskoulutuksen tietopuolisen koulutuksen toteutumisesta. Vastauksia saatiin kaikkiin arviointiasteikkoihin. Tästä päätellen kysymykset ovat olleet ymmärrettäviä. Kuitenkin sana opetus rajaa kysymyksen koskemaan vain tietopuolista lähiopetusta eikä koko tietopuolisen koulutuksen toteutumisen arviointia. Tietopuoliseen koulutukseen kuuluu myös etäopiskelua sekä oppilaitoksen velvoittamia itsenäisiä opiskelutehtäviä, joten tässä kohtaa opetus sanan tilalla sana koulutus olisi kuvaavampi.

Viidennessä osiossa (kysymys 5) haluttiin tietää vastaajien kanta näytöistä. Kysymykset olivat riittävät, mutta sijaitsivat lomakkeessa väärässä paikassa. Työssä oppiminen kuuluu koulutuksen opetukselliseen kohtaan ennen näyttöjä.

Kuudennessa osiossa (kysymys 6) haluttiin tietää työssä oppimisen toteutumisesta työpaikalla. Kysymykset oli ymmärretty oikein. Kuitenkaan kaikissa yrityksessä koko työyhteisö ei osallistu opiskelijan kouluttamiseen, joten kysymystä olisi muutettava.

Avoin kysymys, muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset oppisopimuskoulutuksen ja asiakaspalveluiden kehittämiseksi oli kiinnostanut vastaajia. Avoimiin kysymyksiin ei tavallisesti saada paljon vastauksia, mutta yhdestätoista vastaajasta kuusi oli antanut siihen kommenttinsa. Avoin kysymys oli hyvä mittari, kun se on tarpeeksi kiinnostava. Kyselyissä asiakas voi antaa palautteensa avoimessa kysymyksessä myös sellaisesta asiasta, mitä kyselyssä ei ole mitattu. Tästä kysymyksestä on hyötyä oppisopimuskoulutuksen järjestämisen ja asiakaspalveluihin liittyvien toimintojen kehittämiseen. Kysymyksen numeroinnissa havaittiin virhe.

Tässä raportissa työnantajakyselystä ei lähdetty esittelemään testausta, vaan tuotiin esille ne tulokset, joissa oli poikkeamaa alkuperäiseen kyselyyn sekä opiskelijakyselyyn verrattuna. Poikkeaman vuoksi tehdyt kyselyjen korjaukset, muutokset ja lisäykset on esitelty luvussa kyselyjen korjaus ja viimeistely.

5.4.3 Kyselyjen korjaus ja viimeistely

Testausten perusteella otimme kaikki kuusi asiakastyytyväisyyskyselylomaketta vielä tarkasteluun. Käsittelen jokaisen kyselylomakkeen korjaustoimenpiteet erikseen, mutta taustamuuttujien kohdalla yhtenäisenä kokonaisuutena. Korjatut lomakkeet ovat työn liitteenä, liitteet 10 - 15.

Korjaustoimenpiteisiin ryhdyttäessä huomasimme, että lukituksen purkaminen poistaa jo kerätyt vastaukset sekä myös kielikopiot, jos niitä olisi kyselyistä tehty. Vuoden 2005 lomakkeita ei voitu korjata, koska lukituksen poisto olisi hävittänyt testauksen tulokset. Tämän vuoksi alkuperäisistä kyselylomakkeista tehtiin kopiot, jotka siirrettiin uuteen pääkansioon nimeltä ”2006 Asiakastyytyväisyyskyselyt, OPSO”. Kopioinnin jälkeen lomakkeiden lukitus avattiin ja lomakkeiden korjaaminen voitiin tehdä.

Testattavissa lomakkeissa taustamuuttujana kysyttiin ainoastaan opiskelijan koulutusalaa. Taustamuuttujien määrä todettiin olevan liian suppea, joten niitä lisättiin. Opiskelijoille suunnattuihin kyselyihin tehtiin koulutustunnuksen lisäksi seuraavat lisäykset:
Koulutuksen aloitusvuosi lisättiin avoimena kysymyksenä. Kolmanneksi taustakysymykseksi lisättiin tutkintotavoite tutkintotavoitteisissa koulutuksessa oleville opiskelijoille ja heidän työnantajille suunnattuihin lomakkeisiin. Neljänneksi kysymykseksi lisättiin opiskelijan työllisyystilanne oppisopimuksen alkaessa, jotka ovat ”aloitin uutena työntekijänä” ja ”minulla oli voimassa oleva työsuhde työnantajaan”. Kysymys lisättiin, koska halusimme tietää aiheuttaako jo oppisopimuskoulutuksen lähtötilanne tuloksissa eroavuutta. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrää kartoittava kysymys lisättiin, koska haluttiin kartoittaa opiskelijoiden kokemuksia oppisopimuskoulutuksesta henkilöstömäärältään erikokoisissa yrityksissä. Taustatietokysymykset määriteltiin kyselyiden asetuksista pakollisiksi vastauskentiksi.

Testattavissa työnantajille suunnatuissa kyselylomakkeissa taustamuuttujana kysyttiin ainoastaan opiskelijan koulutusalaa. Taustamuuttujatietojen todettiin olevan liian vähän. Työnantajakyselyiden taustatietoihin lisättiin kysymys, jolla kartoitetaan vastaajan asemaa organisaatiossa. Tällä saadaan tieto siitä, että onko vastaaja henkilö, jonka kanssa oppisopimuksen puitteissa on asioitu. Yrityksen palveluksessa olevan henkilöstön määrää kartoittava kysymys lisättiin, jotta saataisiin tietoa yrityksen henkilöstön lukumäärästä ja sitä kautta tietoa tuleviin markkinointitoimenpiteisiin.

Arviointiasteikkoa, skaalattu neliportainen Likert -asteikko korjattiin sekä opiskelija että työnantajakyselyissä. Asteikko sisälsi vaihtoehdon O, joka kuvaa sitä, ettei kyseinen väittämä koske vastaajaa tai ole muutoin totuudenmukainen. Nollan (O) paikalle vaihdettiin EOS, joka kuvaa paremmin vastausta.

Lomakkeen A korjaukset (vertaa liitteet 1 ja 10)
Osiossa, jossa haluttiin tietoa oppisopimuskoulutuksen tunnettavuudesta koulutusmuotona, lyhennettiin ensimmäistä kysymystä muotoon ”Oppisopimuskoulutus tunnettiin ennestään yrityksessä”. Lisättiin pisteet väittämien loppuun.

Osiossa, jossa käsiteltiin oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihetta, korjattiin käsitevirhe ”oppimisohjelma” oppimissuunnitelmaksi. Lisättiin pisteet väittämien loppuun. Oppisopi-

muspalveluiden palveluja arvioivassa osiossa ei ollut muuta korjattavaa kuin pisteet väittämien loppuun.

Osiossa, jossa haluttiin tietää vastaajan kanta oppisopimuskoulutuksen tietopuolisen koulutuksen toteutumisesta, sana opetus korvattiin sanalla koulutus. Seuraava osio, jossa haluttiin tietää vastaajien kanta näytöistä, oli sijoitettu lomakkeessa väärään paikkaan. Näytöt mittaavat sitä tietoa, mitä tietopuolisessa koulutuksessa ja työssä oppimalla on jo hankittu, joten osio työssä oppiminen tulee olla ennen näyttöjä. Työssä oppimisen toteutumisesta työpaikalla väittämästä poistettiin sana työyhteisö, koska kaikissa oppisopimuskoulutus työpaikassa työyhteisö ei osallistu opiskelijan kouluttamiseen. Tietopuolisen opetuksen määrää mittaava kysymys siirrettiin tietopuolisen koulutuksen toteutumista mittaavan kysymyksen yhteyteen.

Lomakkeen B korjaukset (vertaa liitteet 2 ja 11)
Osion otsake ”Oppisopimuskoulutuksen päättäminen” muutettiin kokonaisuutta mittaavaksi eli ”Oppisopimuskoulutuksen toteutuminen”. Strukturoidun kysymyksen, ”saavutin opiskelulleni asettamat tavoitteet”, jälkeen lisättiin avoin kysymys, ”jos vastasit en, miksi”. ”Ei” vastausvaihtoehdon valinneilta saadaan selville ne syyt, jotka ovat vaikuttaneet siihen, että tavoitteet ovat jääneet saavuttamatta. Lomakkeesta korjattiin kirjoitus- ja välimerkkivirheet.

Lomakkeen C korjaukset (vertaa liitteet 3 ja 12)
Ei-tutkintotavoitteisessa oppisopimuskoulutuksessa oleville opiskelijoille suunnatussa lomakkeessa oli vähän korjaamista. Osiossa ”Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista” korjattiin lyhentämällä ensimmäistä väittämää ”Oppisopimuskoulutus tunnettiin yrityksessä hyvin”. Osion työssä oppiminen väittämästä työssä oppimisen toteutumisesta työpaikalla poistettiin sana työyhteisö sana. Lomakkeesta korjattiin kirjoitus- ja välimerkkivirheet.

Lomake D korjaukset (vertaa liitteet 4 ja 13)
Osion otsake ”Oppisopimuskoulutuksen päättäminen” muutettiin kokonaisuutta mittaavaksi eli ”Oppisopimuskoulutuksen toteutuminen”. Strukturoidun kysymyksen, ”saavutin opiskelulleni asettamat tavoitteet”, jälkeen lisättiin avoin kysymys, ”jos vastasit en, miksi”. ”Ei” vastausvaihtoehdon valinneilta saadaan selville ne syyt, jotka ovat vaikuttaneet siihen, että tavoitteet ovat jääneet saavuttamatta. Lomakkeesta korjattiin kirjoitus- ja välimerkkivirheet.

Lomakkeen E korjaukset (vertaa liitteet 5 ja 14)

Tutkintotavoitteisessa koulutuksessa olevien opiskelijoiden työnantajille suunnatussa lomakkeessa taustatietokysymysten korjattiin osiossa ”Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista” lyhentämällä ensimmäistä väittämää ”Oppisopimuskoulutus tunnettiin yrityksessä ennestään”. Osiosta ”Tietopuolisen opetuksen ja näyttöjen järjestäjän toiminta” poistettiin toisesta väittämästä sana työpaikan. Oppilaitoksista tehdään yhteistyötä henkilön, eli työpaikkakouluttajan kanssa, ei työpaikan kanssa.

Tietopuolista opetuksen määrää mittaava osio muutettiin vaakasuunnasta pystysuuntaan. Korjaamattomassa lomakkeessa osiot 8 – 14 olivat strukturoituja kysymyksiä eli tuottivat joko vastauksen ”Kyllä” tai ”Ei”. Jokaisen strukturoidun kysymyksen perään lisättiin avoin kysymys, ”Jos vastasit ei, miksi?” Avoimilla kysymyksillä saadaan tietoa niistä syistä, jotka ovat vaikuttaneet ei-vastauksen antamiseen. Lomakkeesta korjattiin kirjoitus- ja välimerkkivirheet.

Lomakkeen D korjaukset (vertaa liitteet 6 ja 15)

Ei-tutkintotavoitteisessa koulutuksessa olevien opiskelijoiden työnantajille suunnatussa kyselyssä korjattiin osiossa ”Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista” lyhentämällä ensimmäistä väittämää ”Oppisopimuskoulutus tunnettiin yrityksessä ennestään”. Oppisopimuksen aloitusvaihe osiosta poistettiin ylimääräinen kysymys, joka ei kuulu tähän lomakkeeseen. Tietopuolista opetuksen määrää mittaava osio muutettiin vaakasuunnasta pystysuuntaan.

Korjaamattomassa lomakkeessa osiot 7 – 12 olivat strukturoituja kysymyksiä eli tuottivat joko vastauksen ”Kyllä” tai ”Ei”. Jokaisen tällaisen kysymyksen perään lisättiin avoin kysymys, ”Jos vastasit ei, miksi?” Avoimilla kysymyksillä saadaan tietoa niistä syistä, jotka ovat vaikuttaneet ei-vastauksen antamiseen. Alasvetovalikon kautta annettavat vastaukset muutettiin normaaliksi valintakysymykseksi toiseksi viimeisen kysymyksen yhteydessä. Lomakkeesta korjattiin kirjoitus- ja välimerkkivirheet.

Opiskelijoille ja työnantajille suunnatuissa kyselyissä kaikissa esitettiin avoin kysymys, joka vastaaja antaa mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia oppisopimuskoulutuksen ja asiakaspalveluiden kehittämiseksi. Kaikkien kyselyiden osioiden numerointi jouduttiin uusimaan lisäkysymysten asettelujen ja korjailujen vuoksi.

Palautteiden tulkitseminen oli ongelmallista ryhmittäin, koska emme voineet erottaa vastaajaryhmien vastauksia erilleen toisistaan. Kaikki vastaukset kertyivät samaan tiedostoon allekkain. Myös kyselyiden ”karhuaminen” on työlästä, kun kaikki kyselyn vastaanottajat olivat samassa tiedostossa. Kyselyjen lähettäminen tulee tehdä tulevaisuudessa niin, että alkuperäiset kyselyt säilytetään alkuperäisenä ja niistä tehdään kielikopioita. Kielikopiot mahdollistavat ryhmätutkimusten tekemisen. Kaikki ryhmäntulokset voidaan myös yhdistää yhteistulokseksi. Kielikopiot voidaan nimetä aina tutkittavan ryhmän tai koulutuksen mukaan.

5.5 Tyytyväisyysmittauksen yhdistäminen oppisopimuspalveluiden toimintaan

Asiakastyytyväisyystutkimus eroaa useista muista markkinointitutkimuksista siinä suhteessa, että se kytkeytyy kontaktitilanteeseen. Tämä aiheuttaa sen, että yritys yleensä tavalla tai toisella osallistuu ainakin tutkimuksen tiedonkeruuvaiheen organisointiin ja usein hoitaa myös varsinaisen tiedonkeruun. Tutkimuksen onnistumiselle onkin tärkeää, että tieto voidaan kerätä saumattomasti asiakaskontaktin yhteydessä. Tutkimus, joka saumattomasti nivoutuu osaksi yrityksen toimintaa, antaa tutkimustietoa erityisesti toiminnan ongelmakohtien systemaattiseen yksilöintiin, asiakastyytyväisyyden kehittymiseen ja asiakasodotusten (=mielikuvatason) kehittymiseen.

Asiakastyytyväisyystietojen käyttöalueita oppisopimuspalveluissa ovat toiminnan laadun ongelmakohtien selvittäminen ja toiminnan tason ylläpitäminen. Asiakastyytyväisyysjärjestelmän kautta asiakastyytyväisyyspalautetiedon saaminen on systemaattista toimintaa. Järjestelmä on perusta pysyvien asiakassuhteiden synnyttämisessä niin työnantaja kuin työntekijä puolella. Hyvin toteutunut oppisopimuskoulutus luo positiivisen mielikuvan koulutuksen järjestämismuodosta. Oppisopimuskoulutuksen positiivisesti kokenut toimii usein suosittelijana ja tätä kautta toimii apuna myös oppisopimuskoulutuksen markkinoinnissa.

Kehittämistyönä tehty asiakastyytyväisyyspalautejärjestelmä on otettu käyttöön oppisopimuspalveluissa vuoden 2006 alussa. Asiakastyytyväisyysmittaamisen toteuttavat oppisopimuspalveluiden koulutussihteerit. Heidän toimestaan kyselyt lähetetään, mittaustulokset koostetaan sekä yksittäis- ja ryhmätuloksina kyselyittäin että kyselyittäin yhteistuloksina vuosittain. Vuosittain koostettavia yhteistuloksia voidaan verrata esimerkiksi edellisten vuo-

sien tuloksiin. Näin saadaan tietää, mihin suuntaan asiakastyytyväisyys on kehittynyt. Tulokset toimitetaan sähköpostitse koulutusjohtajalle, joka käy tulokset läpi. Koulutusjohtaja käsittelee palautetulokset oppisopimuspalveluiden henkilökunnan kanssa yhteisissä palavereissa ja päättää palautteiden johdosta syntyneistä toimintojen kehittämistoimenpiteistä. Koulutusjohtajan panos asiakastyytyväisyystutkimuksen pohjalta tehtäviin kehittämistoimenpiteisiin on ratkaiseva.

Tutkimustulokseen, jossa ei ole yhtään tyytymätöntä asiakasta tuskin koskaan päästään. Oppisopimuspalveluissa on ratkaistava, miten tyytymättömiin asiakkaisiin otetaan yhteyttä, jos asia vaatii erityisempää selvitystä. Asiakkaiden tyytymättömyysreaktiot ratkaisevat, millaiset ovat korjaustoimenpiteet. Mitä aktiivisemmin ja oma-aloitteisesti tyytymättömien asiakkaiden palautteisiin reagoidaan ja korjataan pettymyksen syyt, sitä todennäköisempää on, että asiakassuhde jatkuu. Kuitenkin on ratkaisevan tärkeää, että asiakastyytyväisyysperusteisen johtamisen avulla varmistetaan, että tyytymättömyystilanteita syntyy mahdollisimman harvoin.

Kilpailun kiristyminen koulutusmarkkinoilla ja samanaikainen talouselämän yleisten toiminta edellytysten heikkeneminen on aiheuttanut tarpeen tehostaa markkinointia. Millä keinoin, millaisissa tilanteissa ja millä välineillä markkinointia tulisi tehostaa? Kyselyn tulokset antavat oppisopimuspalveluille viitteitä markkinoinnin ja tiedottamisen kehittämiseen. Markkinointitoimenpiteisiin ryhdytään silloin, kun tarvittavat toimenpiteisiin johtavat tarpeet ja puutteet ovat selvillä ja koulutusjohtaja päättää toimenpiteisiin ryhtymisestä.

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUSJÄRJESTELMÄN LUOTETTAVUUS

Nummenmaan, Konttisen, Kuusisen ja Leskisen (1997, 201-205) mukaan tutkimuksen keskeisimpiä vaatimuksia on luotettavuus. Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseen ja arvioimiseen on olemassa useita erilaisia tapoja, joiden käyttö ratkaistaan tutkimuskohtaisesti. On kuitenkin olemassa tiettyjä yleisesti käytössä olevia periaatteita ja toimintatapoja, joiden mukaan luotettavuuteen on kiinnitetty tutkimuksessa huomiota. Tutkimusaineisto, -tulos tai tutkimus kokonaisuudessaan voi olla validi eli luotettava. Valkosen (1971, 53) mukaan mittari tai mittaustoimitus taas voi olla reliaabeli. Aineiston luotettavuudessa erotetaan tavallisesti ulkoinen ja sisäinen luotettavuus. Ulkoisella luotettavuudella tarkoitetaan tutkimusaineiston tulosten yleistettävyyttä. Sisäinen luotettavuus taas kuvaa sitä, miten luotettavasti ja oikein tietoja saadaan otoksesta. (Valkonen 1971, 77-79.) Tutkimuksen luotettavuudesta on olemassa hyvin paljon erilaisia näkemyksiä. Luotettavuuden määritelmät, mittarit ja terminologia ovatkin muuttuneet sekä ajan muuttuessa että siirryttäessä tieteenalalta tai tutkimustyypistä toiseen. (Nummenmaa, Konttisen, Kuusisen ja Leskisen 1997, 205-209.) Seuraavaksi käydään läpi validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä oppisopimuskoulutuksen asiakastyytyväisyystutkimuksen näkökulmasta.

6.1 Reliabiliteetti ja kyselyiden testaus

Reliabiliteetin käsitettä voidaan kuvata muun muassa tulosten pysyvyytenä, tutkimuksen toistettavuutena (Metsämuuronen 2000, 50) tai tutkimuksen kykynä tuottaa eisattumanvaraisia tuloksia (Heikkilä 2000, 187). Mittarin on oltava siis luotettava mittauksia toistettaessa eli sillä on oltava pysyvyyttä. Reliabiliteetissa erotetaan kaksi osatekijää: stabiliteetti ja konsistenssi. Stabiliteetissa on kysymys mittarin pysyvyydestä ajassa. Epästabiilissa mittarissa näkyvät olosuhteiden ja vastaajan mielialan ynnä muiden satunnaisvirheiden

vaikutukset helposti. Mittarin pysyvyyttä voidaan tarkastella vertaamalla useampia ajallisesti peräkkäisiä mittauksia. Tämän tutkimuksen tulosten pysyvyys ja toistettavuus voidaan todentaa, sillä tutkimuksen kohteena oleva järjestelmä on jatkuvaa ja kysymyslomakkeet pysyvät samana. Koska kyseessä on jatkuvasti tehtävät kyselyt, pysyvyyden vaatimus on tässä tapauksessa relevantti. Asiakastyytyväisyyspalautteiden saamiseksi käyttöön otettavalla Webropol -ohjelmalla voidaan tutkimus toistaa samoilla kyselyillä ja mittareilla uudestaan. Asiakastyytyväisyyskyselyiden kannalta olennaista on se, ettei tutkimus tuota sattumanvaraisia tuloksia. Toisin sanoen pyritään huolellisilla toimenpiteillä varmistamaan mahdollisimman tarkat tutkimustulokset, joista Webrol -ohjelma tekee valmiit raportit.

Asiakastyytyväisyys tutkimuksissa reliabiliteettia pyrittiin lisäämään seuraavin tavoin:

1. Kyselylomakkeet testattiin kieli- ja ulkoasun selkeyttämiseksi ja mahdollisten ongelmakohtien selvittämiseksi.
2. Koehenkilöt saivat vastata kyselyyn nimettömänä. Tämän toivottiin lisäävän vastaajien rehellisyyttä ja avoimuutta.
3. Koehenkilöille annettiin mahdollisuus vastata kyselyyn ajasta ja paikasta riippumatta, eli jokainen koehenkilö saattoi vastata kyselyyn silloin, kun se hänelle parhaiten sopi.
4. Koehenkilöille selkeytettiin sähköpostilla vastauslomakkeiden päätyvän vain oppisopimusviranomaisten käyttöön, eikä yksittäisten vastaajien vastauksia esitellä.

Kyselylomakkeiden ymmärrettävyyttä ja selkeyttä esitestattiin antamalla lomakkeet (A, B, C, D, E ja F) kommentoitavaksi kuudelle henkilölle. Testaajien joukossa oli Edukain hallinnon ihmisiä sekä oppisopimuspalveluiden koulutussihteerit. Testauksessa pyydettiin kiinnittämään huomiota vastaamiseen käyttämää aikaa, eri vastausvaihtoehtojen tekninen toimivuuteen (jos huomaat, että jokin rakenne ei toimi toivomallasi tavalla) sekä muita kehitysehdotuksia. Kyselylomakkeisiin tehtiin pieniä muutoksia esitestauksen jälkeen, mutta yleensä ottaen kyselyitä pidettiin selkeinä ja sopivan lyhyinä. Varsinainen testaus suoritettiin opiskelijoilla. Testauksen jälkeen kyselyihin tehtiin vielä korjauksia ja lisättiin muutamia vastaajan taustatietoihin liittyviä kysymyksiä. Testauksen perusteella voidaan siis olettaa, että kysymykset on ymmärretty haluamallamme tavalla ja siltä osin vastauksia voidaan pitää luotettavina. Testauksen jälkeen tehtyjä muutoksia käsitellään luvussa 5.4.3 Kyselyjen korjaus ja viimeistely.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, ettemme pakottaneet vastaajia vastaamaan kaikkiin kysymyksiin, vaan he saattoivat halutessaan esimerkiksi hypätä kysymysten yli. Webpohjaisissa kyselyissä on helppo teknisesti pakottaa vastaajat vastaamaan kaikkiin kysymyksiin ennen vastauksen lähettämistä tai seuraavaan osioon siirtymistä, mutta vastausmielekkyyden ja luotettavuuden näkökulmasta se ei ole kovin viisasta. (Dillman, Tortora ja Bowker 1998, 8).

6.2 Validiteetti ja kyselyiden testaus

Mittauksen validiteetti määritellään Valkosen (1971, 67) mukaan yleensä sen kyvyksi antaa tietoja siitä, mitä halutaan mitata. Tutkimuksen validiteettia voidaan tarkastella sekä ulkoisen että sisäisen validiteetin kriteerien kautta. Nummenmaan, Konttisen, Kuusisen ja Leskisen (1997, 203) mukaan validiteettia tarkastellaan nykyisin yhtenäisenä käsitteenä, kun aiemmin erotettiin erilaisia validiteetin lajeja, kuten sisältö-, rakenne-, kriteeri-, ennuste-, samanaikais- ja konstruktiovaliditeetti. Validiteetilla tarkoitetaan niiden päätelmien sopivuutta, mielekkyyttä ja käyttökelpoisuutta, joita mittaustuloksista tehdään.

Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen yleistettävyyttä (Metsämuuronen 2000, 50). Tutkimus on kokonaistutkimus eli kysely tehdään kaikille Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö Edukain järjestämässä oppisopimuskoulutuksessa oleville opiskelijoille ja työnantajille samana ajankohtana oppisopimuskoulutuksen toteutusaikana. Tutkimustulokset voidaan yleistää koskemaan Kainuun alueen oppisopimuskoulutuksessa olevia opiskelijoita ja työnantajia mittaushetkellä.

Hirsjärvi, Sajavaara ja Remes (1997) toteavat, että erityisryhmälle lähetetyissä postikyselyissä saatetaan päästä kahden karhuamisen jälkeen jopa 70–80 prosenttiin. Kyselyiden lähettämisessä ei lähetetty karhukirjettä. On mahdollista, että passiivisemmin tietokoneita käyttävät opiskelijat saattoivat helpommin jättää vastaamatta kyselyyn. Tästä voisi olla seurauksena, että osa kriittisesti tietotekniikkaan, ja siten mahdollisesti myös asiakastyytyväisyyskyselyyn, suhtautuvista on jättänyt vastaamatta kyselyyn. Informaation tekninen saatavuuskaan ei siis takaa asiakaspalautteen saamista. Toisena vastaamattomuuden syynä voi olla se, ettei vastaajalla ole ollut mahdollisuutta käyttää tai hän ei osaa käyttää tietokonetta, voidakseen vastata kyselyyn.

Jos vastaaja ei ymmärrä kysymystä, syntyy mittausvirheitä. Mittarin on siis mitattava sitä asiaa, mitä sillä halutaan mitata, ts. mitä asiaa tutkitaan. Mittarin validiteetilla tarkoitetaan mittarin pätevyyttä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata tarpeeksi kattavasti. Mittaria on osattava käyttää oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla ja jotta se tavoittaa kohteen, myös oikeaan aikaan. Esimerkiksi epäonnistunut otanta ja mittauksen ajankohta voivat aiheuttaa "epäpätevyyttä" mittarin käytössä. Mittarin validiteetin testaaminen onnistuu Likert -asteikollisen mittarin suhteen esimerkiksi kun "äärivastaajien" erisuuntaiset väittämät korreloivat keskenään voimakkaasti kun ne todella mittaavat samaa asiaa.

Tutkimuksen luotettavuus kasvaa, mikäli vastauksiin vaikuttavien tekijöiden kontrollointi ja vakiointi onnistuu mahdollisimman hyvin. Esitesti ja varsinaisen testilähetyksen kyselyihin vastaajat saivat samanaikaisesti samanlaisen sähköpostiviestin, jossa kuvattiin mahdollisimman tarkasti tehtävästä tutkimuksesta ja sen merkityksestä. Luottamuksen lisäämiseksi sähköpostissa oli mainittu nimet ja yhteystiedot, joilta oli mahdollisuus halutessaan kysyä lisätietoja tutkimuksesta. Itse vastaustilannetta emme voineet kontrolloida, eli emme voi täydellä varmuudella sanoa, ovatko kaikki vastaajat vastanneet itsenäisesti kyselyyn tai onko edes vastaajan henkilöllisyys sama, jota olemme pyrkineet tavoittamaan. (Eskola 1975, 158; Heikkilä 2001, 66) Lähettämällä sähköpostit henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin voidaan kuitenkin olettaa, että vastaajat ovat niitä henkilöitä, joilta olemme vastauksia toivoneet. Viestissämme painotettiin heidän vastausten avulla tapahtuvaa oppisopimuskoulutuksen kehittämistä, mikä vaikuttanee osaltaan myönteisesti luotettavien vastausten saamiseen.

Kyselylomakkeiden käsitteissä pyrittiin mahdollisimman selkeisiin ja yksikäsitteisiin ilmaisuihin. Sisältövaliditeettia varmistettiin käyttämällä hyväksi työtovereiden arviointeja siitä, miten hyvin kysymykset mittaavat haluttua asiaa. Testattaessa lomakkeita opiskelijoilla, olivat he vastanneet kaikkiin lomakkeiden kysymyksiin. Vastaamista helpotettiin ”en osaa sanoa” -vaihtoehdolla. Avoimien kysymysten käyttö toi lisätietoa, joka tuki muilla kysymyksillä saatua tietoa. Voidaankin olettaa, että oppisopimuskoulutuksen kanssa tekemisessä olevat vastaajat ymmärsivät kysymyksemme haluamallamme tavalla. Menetelmänä kyselylomakkeiden käyttö puolsi varmasti paikkaansa, koska vastausprosentti nousi 42 %:iin, vaikka emme karhusähköpostia lähettäneetkään.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön päätarkoituksena oli kehittää sellaisia mittareita, joilla oppisopimuspalvelu voi tuottaa asiakkaiden näkemyksiin perustuvaa tietoa toiminnan (prosessit) ja palveluiden kehittämiseksi. Ensisijaisesti tavoitteena oli kehittää asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä, joka kattaa oppisopimuskoulutuksen järjestäjän keskeiset asiakkaat, opiskelijat ja työnantajat. Kehittämistyö mahdollistaa myös oikea-aikaisen asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja avustaa nopeaa päätöksen tekoa tarpeellisten toimenpiteiden käynnistämiseksi oppisopimuskoulutuksen organisaatiossa.

Mittarit rakennettiin prosesseittain ja toiminnoittain niin, että ne ovat hyvin ymmärrettäviä, yksiselitteisiä ja luotettavia sekä mittaavat juuri niitä asioita, jotka oppisopimuspalveluiden toiminnan kehittämisen kannalta ovat oleellisia. Mittareiden rakentamisessa onnistuttiin mielestäni hyvin. Mittarit eivät kuitenkaan ole ikuisia. Webropol –ohjelmassa on mahdollista mittarien muuttaminen ja korjaaminen. Mittareiden toimivuutta tuleekin arvioida säännöllisesti ja ajantasaistaa tarvittaessa.

Laatu on tuotteen tai palvelun ominaisuus, jolla tuote tai palvelu täyttää sille asetut tai oletettavat tarpeet. Tyytyväisyys saatuun palveluun syntyy palvelutapahtumassa ja siihen vaikuttavat keskeisesti prosesseissa vallitsevat menettelyt ja niiden soveltajat eli henkilöstö. Henkilökohtaisissa kontakteissa vaikuttamismahdollisuudet ovat parhaat. Tällöin korostuvat henkilöstön ammattitaito, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyys ja luotettavuus. Myös julkisten palvelujen saavutettavuuteen ja prosessien läpäisyyn kohdistuu asiakasvaatimuksia. Oppisopimuspalveluiden asiakastyytyväisyyspalautejärjestelmä onkin kehitetty koko oppisopimuskoulutuksen prosesseja silmällä pitäen. Asiakkaalla on kontaktipintaa oppisopimuspalveluihin, tietopuoliseen kouluttajaan ja omaan työyhteisöön. Oppisopimuskoulutus

koostuu monesta eri osasta ja toiminnoista, joita tulee tarkastella kokonaisuutena prosessien kautta, ei yksistään oppisopimuspalvelun palveluiden laatutekijöiden näkökulmasta.

Webropol -ohjelmalla tehdään oppisopimuspalveluissa jatkuvaa ajantasaista prosessimittausta. Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen Webropol -ohjelmalla on edullisempaa ja nopeampaa kuin perinteisellä kirjekyselyllä. Asiakastyytyväisyys mittausprosessin heikoimmat kohdat liittyivätkin lomakkeiden jakeluun ja niiden palautukseen. Kaikilta asiakkailta ei saada palautetta, olipa tiedonkeruuväline mikä tahansa. Työnantajilla ja opiskelijoilla ei ole Internetiä käytössä, vaikka tietokone olisikin. Mittareita on osattava käyttää oikeaan kohteeseen, oikealla tavalla ja jotta se tavoittaa kohteen, myös oikeaan aikaan. Työni valmistumisen edetessä koulutin oppisopimuspalveluiden koulutussihteerit käyttämään ohjelmaa, laatimaan ja korjaamaan kyselyitä, käyttämään mittaussystematiikkaa kyselyiden lähettämisessä sekä tulostamaan raportteja.

Asiakastyytyväisyyspalautetietojen käyttöalueita oppisopimuspalveluissa ovat toiminnan laadun ongelmakohtien selvittäminen, toiminnan tason ylläpitäminen ja parantaminen. Palautteista saadaan tietoa työpaikkakouluttaja koulutustarpeista ja mahdollisesta asiakassuhteen jatkuvuudesta. Edellä mainitut tiedot tuleekin kirjata ja hyödyntää koulutusten markkinoinnissa. Webropol -ohjelmaa voidaan kuitenkin käyttää monipuolisemmin. Ohjelmalla voidaan räätälöidä kyselyitä eri tarpeisiin, kuten esimerkiksi työelämän palvelutarpeiden kartoittamiseen ja markkinointitutkimuksien tekemiseen. Järjestelmää voitaisiin hyödyntää myös muissa oppisopimustoimistoissa, mutta tällaisenaan järjestelmää ei voi tuotteistaa. Todennäköisesti mittaristo ei pysyisi samana, vaan sitä muutettaisiin paikallisen oppisopimuspalveluiden toimintojen mukaiseksi. Tämän työn mittaristo on laadittu yhden toimeksiantajan tarpeita vastaaviksi. Mikäli järjestelmä haluttaisiin ottaa käyttöön muissa oppisopimuskoulutusta järjestävissä organisaatioissa, pitäisi heidän myös ostaa käyttöoikeus ohjelmaan Webropol Oy:ltä.

Ohjelmaa ja järjestelmää voidaan käyttää räätälöitynä hyväksi myös Edukain ammatillisen aikuiskoulutuksen asiakaskuuntelujärjestelmän kehittämisessä. Mittaristo muutetaan koskemaan aikuiskoulutuksen prosesseja ja niin sisältämiä toimintoja silmällä pitäen. Ohjelma mahdollistaa kansioiden jakamisen niin, että kuuntelujärjestelmä voidaan jakaa tulosyksiköittäin, kun halutaan verrata palautetuloksia eri yksiköiden välillä toisiinsa. Ohjelman pääkäyttäjä jakaa käyttäjätunnuksia ja vain hänellä on oikeudet kaikkiin kansioihin. Ohjelman

käyttäjäasetukset mahdollistavat haluttaessa sen, että tulosyksiköt eivät pääse toistensa kyselyihin ja tietoihin käsiksi. Kehitysseuranta ja -toimenpiteet sekä markkinointitoimenpiteet voidaan toteuttaa samalla tavalla kuin oppisopimuspalveluissa.

Tämän kehittämistyön tekemisen kautta opin käytännössä suunnittelemaan ja tekemään asiakastyytyväisyystutkimuksia sekä ymmärtämään tulosten hyödyntämisen toiminnan parantamiseksi. Opin käyttämään Webropol -ohjelman tutkimus- ja mittaussystematiikkaa kokonaisuudessaan sekä hyödyntämään sitä asiakastyytyväisyystutkimusjärjestelmän tekemisessä. Tärkein ja myös vaikein tehtävä oli oppisopimuspalveluiden prosessien ja toimintojen selvittäminen ja asiakastyytyväisyys mittarien suunnittelu. Jos prosessia ei voida mitata, sitä ei voi myöskään ohjata, johtaa ja hallita. Työn tekemisessä suurena hyötynä oli omakohtaisen kokemuksen kautta saavutettu hiljainen tieto. Työn kokonaisuutta ajatellen onnistuin työlleni asettamissa tavoitteissani.

KIRJALLISUUS

Bergman, B.1994. Quality: From Customer Needes to Customer Statisfaction. Lund studentlitteratur. Lund, Sverige.

Cronhjort, R., Huilaja, E., Ollila, V. 1996. Työpaikkakouluttajien opintoaineisto. Opetushallitus.

Dillman, D.A., Tortora, R.D. & Bowker, D. 1998. Principles for constructing web surveys. Saatavilla pdf -muodossa: http://survey.sesrc.wsu.edu/dillman/papers/websurveyppr.pdf. (Luettu 24.1.2006.)

Eskola, A. 1975. Sosiologian tutkimusmenetelmät II. Porvoo: WSOY.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo. WSOY -kirjapainoyksikkö.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tampere: Tammerpaino.

Kaisaniemi, A., Määttä, V. 2000. Opas oppisopimuskoulutukseen. Oppisopimusopiskelijan ja kouluttajan käsikirja. Opetushallitus. Kirjapaino WestPoint.

Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste näkymätön näkyväksi. Porvoo. WSOY – kirjapainoyksikkö.

Kollanius, T. 1999. Oppisopimuksella työhön vai työstä oppisopimukseen? Työelämän tutkinnot 3/1999. Opetushallitus. Helsinki. Hakapaino Oy.

Koroma, J. 2000. Työelämä koulutuksen kumppanina. Aikuiskasvatus 4/2000, 354-355.

Lankinen, T ja Tammilehto, M. 2004. Oppisopimuskoulutus työllistymisen ja ammatillisen osaamisen kehittämisen tukena. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2004:15. Helsinki. Yliopistopaino.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lämsä, A. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki. Edita Prima Oy.

Metsämuuronen, J. 2000.Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jaabes OÜ.

Nikkilä, M., Määttä, V. 2000. Nuori oppisopimuskoulutuksessa esite. Opetushallitus.

Nummenmaa, T., Konttinen, R., Kuusinen, J. & Leskinen, E. 1997. Tutkimusaineiston analyysi. Porvoo: WSOY.

Opetushallitus. Oppisopimuskoulutuksen laadunhallinta. Suositus oppisopimuskoulutukseen. Arviointi 6/2002. Helsinki. Hakapaino Oy.

Opetushallitus. 1999. Työssäoppimisen opas opettajille ja kouluttajille. Kehittyvä koulutus 7/1999. Helsinki. Hakapaino Oy.

Oulujärvi. J., Perä-Roihu, E. 2000. Oppiminen työelämässä – työssäoppiminen opiskelussa. Opetushallitus ja kirjoittajat. Helsinki. Hakapaino Oy.

Parasuramn, A., Zeithaml, V., Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 49.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J., Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä. PSKustannus.

Pitkämäki, A. 2001. Pk-yrityksen liiketoimintasuunnitelma. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakaari.

Puurula, A. 1994. Oppisopimuskoulutus kehittämiskohteena. Kehittyvä ammatillinen koulutus. Helsinki. Nykypaino Oy.

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

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. Juva. Wsoy.

Sarala, U. & Sarala, A. 1996. Oppiva organisaatio: oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Lahti.

Valkonen, T. 1971. Haastattelu- ja kyselyaineiston analyysi sosiaalitutkimuksessa. Ylioppilastuki ry. Helsinki.

Vaso, J. 2000. Ammatillisen koulutuksen laatu ja sen arviointi. Opetushallitus. Arviointi 6/2000. Helsinki: Yliopistopaino.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas. Toinen painos. Keuruu. Otava.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Heikkinen, R. 2000. Oppisopimuskoulutuksen laatukäsikirja

LIITTEET

Liite 1: A. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat). Korjaamaton testattu lomake

Liite 2: B. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat). Korjaamaton lomake.

Liite 3: C. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat). Korjaamaton lomake

Liite 4: D. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat). Korjaamaton lomake

Liite 5: E. Asiakastyytyväisyyspalaute, tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat). Korjaamaton lomake

Liite 6: F. Asiakastyytyväisyyspalaute, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat). Korjaamaton lomake

Liite 7: Saatekirje

Liite 8: Lomakkeen A testauksen tulokset

Liite 9: Lomakkeen E testauksen tulokset

Korjatut lomakkeet, jotka on otettu Oppisopimuspalvelussa käyttöön vuoden 2006 alussa

Liite 10: A. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat).

Liite 11: B. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

Liite 12: C. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat).

Liite 13: D. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat).

Liite 14: E. Asiakastyytyväisyyspalaute, tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat)

Liite 15: F. Asiakastyytyväisyyspalaute, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat).

A. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
0 = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

Koulutusalan tunnus
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi) *

1. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet tunnettiin ennestään yrityksessä	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi	•	•	•	•	•
Sain mielestäni riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

2. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	0
Sain riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista	•	•	•	•	•
Sain riittävää ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun	•	•	•	•	•
Sain riittävästi tietoa tietopuolisista opinnoista ja niiden järjestäjästä	•	•	•	•	•
Ymmärrän henkilökohtainen oppimisohjelma -käsitteen (HOPS)	•	•	•	•	•
Ymmärrän henkilökohtainen näyttösuunnitelma -käsitteen (HENSU)	•	•	•	•	•

3. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän , Edukain palvelut.

	1	2	3	4	0
Sain tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista	•	•	•	•	•
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa	•	•	•	•	•
Mielipiteeni huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa	•	•	•	•	•

4. Tietopuolisen koulutuksen toteutuminen.

	1	2	3	4	0
Tietopuolinen opetus on toteutunut suunnitelmien mukaisesti	•	•	•	•	•
Tietopuolinen opetus on ajantasaista	•	•	•	•	•

5. Näytöt.

	1	2	3	4	0
Kouluttaja on esitellyt näyttöjen järjestämissuunnitelman	•	•	•	•	•
Olen tehnyt henkilökohtaisen näyttösuunnitelman	•	•	•	•	•
Näytöillä mitataan todellista osaamista	•	•	•	•	•

Tietopuolista opetusta on (valitse vain yksi vaihtoehto).

- liian vähän
- sopivasti
- liian paljon

6. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	0
Työssä oppiminen toteutuu HOPS:n mukaisesti	•	•	•	•	•
Olen käynyt työpaikkakouluttajani kanssa yhden tai useamman arviointikeskustelun	•	•	•	•	•
Mielestäni työpaikkakouluttajani/työpaikkani on sitoutunut kouluttamiseeni	•	•	•	•	•

6. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

B. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
0 = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

Koulutusalan tunnus
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi) *

1. Oppisopimuskoulutuksen päättäminen

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutus toteutui suunnitelman mukaisesti	▪	▪	▪	▪	▪
Tietopuolinen koulutus lisäsi ammattitaitoani	▪	▪	▪	▪	▪
Tietopuolinen koulutus toteutettiin hyvin	▪	▪	▪	▪	▪
Näyttöjen suorittaminen mittasi todellista osaamista	▪	▪	▪	▪	▪
Työssä oppiminen auttoi tutkinnon tavoitteiden saavuttamista	▪	▪	▪	▪	▪
Suosittelen oppisopimuskoulutusta toisillekin	▪	▪	▪	▪	▪
Olen halukas käyttämään oppisopimuskoulutusta uudelleen	▪	▪	▪	▪	▪

2. Opiskeluaika oli mielestäni (valitse vain yksi vaihtoehto).

▪ liian lyhyt ▪ sopiva ▪ liian pitkä

3. Saavutin opiskelulleni asettamat tavoitteet

▪ Kyllä ▪ En

4. Olin työsuhteessa koulutustyöpaikassani ennen oppisopimuskoulutuksen alkamista

▪ Kyllä ▪ En

5. Tilanne oppisopimuksen päättymisen jälkeen. Vastaa kahteen seuraavaan kysymykseen vain, jos edellisessä kohdassa vastasit "en".

5.1. Oppisopimuskoulutuksen päätyttyä työsuhteeni jatkui

- toistaiseksi
- määräaikaisena

5.2. Mikäli työsuhteesi ei jatkunut, valitse tilanteesi mukaan yksi seuraavista

- Olen työtön koulutuksen päätyttyä
- Työllistyn toiselle työnantajalle samalle ammattialalle
- Työllistyn toiselle työnantajalle eri ammattialalle
- Jään äitiyslomalle
- Menen armeijaan
- Ryhdyn yrittäjäksi
- Suunnittelen jatko-opintoja
- Muuta

6. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

C. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
0 = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

Koulutusalan tunnus
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi) *

1. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet yrityksessä tunnetiin ennestään	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi	•	•	•	•	•
Sain mielestäni riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

2. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	0
Sain riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista	•	•	•	•	•
Sain riittävää ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun	•	•	•	•	•
Ymmärrän henkilökohtainen oppimisohjelma -käsitteen (HOPS)	•	•	•	•	•

3. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän , Edukain palvelut.

	1	2	3	4	0
Sain tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista	•	•	•	•	•
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa	•	•	•	•	•
Mielipiteeni huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa	•	•	•	•	•

4. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	0
Työssä oppiminen toteutuu työssä oppimissuunnitelman mukaisesti	•	•	•	•	•
Olen käynyt työpaikkakouluttajani kanssa yhden tai useamman arviointikeskustelun	•	•	•	•	•
Mielestäni työpaikkakouluttajani/työpaikkani on sitoutunut kouluttamiseeni	•	•	•	•	•

5. Tietopuolinen oppiminen. Vastaa tähän vain, jos oppisopimukseesi sisältyy tietopuolista koulutusta.

	1	2	3	4	0
Tietopuolinen opetus on toteutunut suunnitelmien mukaisesti	•	•	•	•	•
Tietopuolinen opetus on ajantasaista	•	•	•	•	•

6. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

D. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
0 = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

Koulutusalan tunnus
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi) *

1. Oppisopimuskoulutuksen päättäminen

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutus toteutui suunnitelman mukaisesti	▪	▪	▪	▪	▪
Työssä oppimisen ohjaus toteutettiin hyvin	▪	▪	▪	▪	▪
Työssä oppiminen auttoi tavoitteiden saavuttamista	▪	▪	▪	▪	▪
Suosittelen oppisopimuskoulutusta toisillekin	▪	▪	▪	▪	▪
Olen halukas käyttämään oppisopimuskoulutusta uudelleen	▪	▪	▪	▪	▪

2. Opiskeluaika oli mielestäni (valitse vain yksi vaihtoehto).

▪ liian lyhyt ▪ sopiva ▪ liian pitkä

3. Saavutin opiskelulleni asettamat tavoitteet

▪ Kyllä ▪ En

4. Olin työsuhteessa koulutustyöpaikasani ennen oppisopimuskoulutuksen alkamista

▪ Kyllä ▪ En

5. Tilanne oppisopimuksen päättymisen jälkeen. Vastaa kahteen seuraavan kysymyksen, jos edellisessä kohdassa vastasit "en".

5.1. Oppisopimuskoulutuksen päätyttyä työsuhteeni jatkui

- toistaiseksi
- määräaikaisena

5.2. Mikäli työsuhteesi ei jatkunut, valitse tilanteesi mukaan yksi seuraavista

- Olen työtön koulutuksen päätyttyä
- Työllistyn toiselle työnantajalle samalle ammattialalle
- Työllistyn toiselle työnantajalle eri ammattialalle
- Jään äitiyslomalle
- Menen armeijaan
- Ryhdyn yrittäjäksi
- Suunnittelen jatko-opintoja
- Muuta

6. Kuvaile, mitä henkilökohtaista hyötyä oli oppisopimuskoulutuksesta.

7. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

E. Asiakastyytyväisyyspalaute, tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
0 = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

Koulutusalan tunnus
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi) *

1. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet yrityksessä tunnetiin ennestään	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi.	•	•	•	•	•
Saimme mielestämme riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä.	•	•	•	•	•
Työnantajan mielipiteet huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa.	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

2. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	0
Saimme riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	•	•	•	•	•
Saimme riittävästi ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun.	•	•	•	•	•
Saimme riittävästi tietoa valmistavasta opetuksesta ja sen järjestäjästä.	•	•	•	•	•
Saimme riittävästi tietoa näyttötutkintojen järjestämisestä.	•	•	•	•	•

3. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän , Edukain palvelut.

	1	2	3	4	0
Saimme tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista.	•	•	•	•	•
Oppisopimusapalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa.	•	•	•	•	•

4. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	0
Työssä oppimisen toteutus sujui ongelmitta.	•	•	•	•	•
Työssä oppimisen arviointi sujui ongelmitta.	•	•	•	•	•

5. Työssä oppimisen aika (oppisopimusaika) oli

• liian lyhyt • sopiva • liian pitkä.

6. Tietopuolisen opetuksen ja näyttöjen järjestäjän toiminta

	1	2	3	4	0
Tietopuolisesta opetuksesta tuli opiskelijan kautta tietoa koko työyhteisöön.	•	•	•	•	•
Tietopuolisen opetuksen toteuttaja oli yhteistyössä työpaikan/työpaikkakouluttajan kanssa.	•	•	•	•	•
Näytöillä mitataan todellista osaamista.	•	•	•	•	•

7. Tietopuolista opetusta oli

• liian vähän • sopivasti • liian paljon.

8. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta uutta työvoimaa rekrytoitaessa.

Kyllä

9. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta henkilöstömme lisäkoulutustarpeisiin.

Kyllä

10. Suosittelemme oppisopimuskoulutusta muillekin yrityksille

Kyllä

11. Oppisopimuspalveluiden osuus/valvonta oli kokonaisuutena riittävää

Kyllä

12. Oppisopimuskoulutus joustaa yritysten tarpeiden mukaan

Kyllä

13. Oppisopimuskoulutukselle asettamamme tavoitteet saavutettiin

Kyllä

Jos ei, miksi?

14. Työpaikkakouluttajille tulisi järjestää erillistä työpaikkakouluttajakoulutusta.

Kyllä

15. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

F. Asiakastyytyväisyyspalaute, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
0 = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

Koulutusalan tunnus
(Koulutusalan tunnuksn löydät sähköpostiviestistäsi)

1. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet yrityksessä tunnetiin ennestään.	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi.	•	•	•	•	•
Saimme mielestämme riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä.	•	•	•	•	•
Työnantajan mielipiteet huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa.	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

2. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	0
Saimme riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	•	•	•	•	•
Saimme asiantuntevaa ohjausta työssä oppimisen suunnittelusta.	•	•	•	•	•
Saimme riittävästi tietoa valmistavasta opetuksesta ja sen järjestäjästä.	•	•	•	•	•

3. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän , Edukain palvelut.

	1	2	3	4	0
Saimme tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista.	•	•	•	•	•
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa.	•	•	•	•	•

4. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	0
Työssä oppimisen toteutus sujui ongelmitta.	•	•	•	•	•
Työssä oppimisen arviointi sujui ongelmitta.	•	•	•	•	•

5. Työssä oppimisen aika (oppisopimusaika) oli

• liian lyhyt • sopiva • liian pitkä.

6. Tietopuolinen opetus. Vastaa tähän vain, jos oppisopimukseen sisältyi tietopuolista koulutusta.

	1	2	3	4	0
Tietopuolisesta opetuksesta tuli opiskelijan kautta tietoa koko työyhteisöön.	•	•	•	•	•
Tietopuolisen opetuksen toteuttaja oli yhteistyössä työpaikan/työpaikkakouluttajan kanssa.	•	•	•	•	•

7. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta uutta työvoimaa rekrytoitaessa

Kyllä

8. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta henkilöstömme lisäkoulutustarpeisiin.

Kyllä

9. Suosittelemme oppisopimuskoulutusta muillekin yrityksille.

Kyllä

10. Oppisopimuspalveluiden osuus/valvonta oli kokonaisuutena riittävää.

Kyllä

11. Oppisopimuskoulutus joustaa yritysten tarpeiden mukaan.

Kyllä

12. Oppisopimuskoulutukselle asettamamme tavoitteet saavutettiin.

Kyllä

Jos ei, miksi?

13. Työpaikkakouluttajille tulisi järjestää erillistä työpaikkakouluttajakoulutusta.

Kyllä

14. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

Edukai - Kainuun ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö
Ketunpolku 1
87100 KAJAANI
Puh. (08) 6165 6751

LIITE 7

Hyvä oppisopimusopiskelija

Olen Kajaanin ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija ja työskentelen Edukailla PR-koordinaattorina. Teen opinnäytetyökseni Oppisopimuskoulutuspalveluiden käyttöön jatkuvaa, Internetin kautta tapahtuvaa, asiakastyytyväisyyspalautejärjestelmää. Asiakastyytyväisyys palautetietoja käytetään asiakkaiden arvostuksen ja toiminnan laadun ongelmakohtien selvittämiseen sekä laadukkaan toiminnan ylläpitämiseen.

Tällä sähköisellä asiakaspalautelomakkeella tiedustelen Teidän kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja Edukain palvelusta. Kysely on koeluontoinen, jonka palautteet toimivat lomakkeen korjaamisen ja edelleen kehittämisen välineenä. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Tulokset käsitellään kokonaistuloksina ja kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu.

Vastaajien osoitteet on saatu Oppisopimuskoulutuspalveluiden omasta asiakasrekisteristä.

Kysymyslomake tulisi palauttaa _____ mennessä.

Lisätietoja kyselyyn liittyvistä asioista voit tiedustella sirpa.rantonen@kao.fi tai puhelimitse 044 3050 963.

Kiitos vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin

Sirpa Rantonen
tradenomiopiskelija
PR-koordinaattori

WEBROPOL.com

A. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

Kokonaisvastaajamäärä: 11

1. Koulutusalan tunnus

(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi)
1. 301 (2027096)
2. 301 (2027091)
3. 301 (2027089)
4. 301 (2027088)
5. 301 (2027095)
6. 7000 (3447638)
7. 700 (3447642)
8. 7000 (3447633)
9. 7000 (3447644)
10. 7000 (3447641)
11. 7000 (3447635)

2. 1. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

Kysymykseen vastanneet: 11

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet tunnettiin ennestään yrityksessä (ka: 3,091; yht: 11)	0% 0	18,2% 2	18,2% 2	54,5% 6	9,1% 1
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi (ka: 2,364; yht: 11)	9,1% 1	27,3% 3	45,5% 5	9,1% 1	9,1% 1
Sain mielestäni riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä (ka: 2,818; yht: 11)	9,1% 1	27,3% 3	36,4% 4	27,3% 3	0% 0
ka: 2,758; yht: 33	6,1% 2	24,2% 8	33,3% 11	30,3% 10	6,1% 2

3. Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

1. Olen tyytyväinen nykyiseen tiedotukseen. Ehkä voisi lisätä sellaisia "muistuttelumaileja", nykyään tulee niin paljon kaikenlaista tietoa. (2027096)
2. Yleisesti oppisopimuskoulutus on vieras sana ihmisille. Tiedotuksessa ei mielestäni korostettu tarpeeksi tietokoneen tarpeellisuutta. Jos en olisi sitä itse muuten hankkinut, ei opiskelusta olisi tullut käytännössä mitään. (3447638)
3. Opetuksen sisällöstä lisää tietoa (3447633)
4. Selkeät tiedot kurssien sisällöistä. (3447644)

4. 2. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

Kysymykseen vastanneet: 11

	1	2	3	4	0
Sain riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista (ka: 3,273; yht: 11)	0% 0	27,3% 3	18,2% 2	54,5% 6	0% 0
Sain riittävää ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun (ka: 3; yht: 11)	18,2% 2	18,2% 2	9,1% 1	54,5% 6	0% 0
Sain riittävästi tietoa tietopuolisista opinnoista ja niiden järjestäjästä (ka: 3,273; yht: 11)	9,1% 1	18,2% 2	9,1% 1	63,6% 7	0% 0
Ymmärrän henkilökohtainen oppimisohjelma -käsitteen (HOPS) (ka: 3,636; yht: 11)	0% 0	9,1% 1	18,2% 2	72,7% 8	0% 0
Ymmärrän henkilökohtainen näyttösuunnitelma -käsitteen (HENSU) (ka: 3,182; yht: 11)	9,1% 1	9,1% 1	36,4% 4	45,5% 5	0% 0
ka: 3,273; yht: 55	7,3% 4	16,4% 9	18,2% 10	58,2% 32	0% 0

5. 3. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän , Edukain palvelut.

Kysymykseen vastanneet: 11

	1	2	3	4	0
Sain tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista (ka: 2,636; yht: 11)	0% 0	18,2% 2	27,3% 3	36,4% 4	18,2% 2
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa (ka: 2,545; yht: 11)	0% 0	9,1% 1	54,5% 6	18,2% 2	18,2% 2
Mielipiteeni huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa (ka: 1,818; yht: 11)	18,2% 2	18,2% 2	18,2% 2	18,2% 2	27,3% 3
ka: 2,333; yht: 33	6,1% 2	15,2% 5	33,3% 11	24,2% 8	21,2% 7

6. 4. Tietopuolisen koulutuksen toteutuminen.

Kysymykseen vastanneet: 11

	1	2	3	4	0
Tietopuolinen opetus on toteutunut suunnitelmien mukaisesti (ka: 3,091; yht: 11)	18,2% 2	9,1% 1	18,2% 2	54,5% 6	0% 0
Tietopuolinen opetus on ajantasaista (ka: 3,182; yht: 11)	18,2% 2	0% 0	27,3% 3	54,5% 6	0% 0
ka: 3,136; yht: 22	18,2% 4	4,5% 1	22,7% 5	54,5% 12	0% 0

7. 5. Näytöt.

Kysymykseen vastanneet: 11

	1	2	3	4	0
Kouluttaja on esitellyt näyttöjen järjestämissuunnitelman (ka: 3,364; yht: 11)	9,1% 1	9,1% 1	18,2% 2	63,6% 7	0% 0
Olen tehnyt henkilökohtaisen näyttösuunnitelman (ka: 3,182; yht: 11)	0% 0	9,1% 1	27,3% 3	54,5% 6	9,1% 1
Näytöillä mitataan todellista osaamista (ka: 3,273; yht: 11)	0% 0	18,2% 2	36,4% 4	45,5% 5	0% 0
ka: 3,273; yht: 33	3% 1	12,1% 4	27,3% 9	54,5% 18	3% 1

8. Tietopuolista opetusta on (valitse vain yksi vaihtoehto).

Kysymykseen vastanneet: 11 (ka: 1,7)

(8.1) liian vähän	27,3%	3
(8.2) sopivasti	72,7%	8
(8.3) liian paljon	0%	0

9. 6. Työssä oppiminen.

Kysymykseen vastanneet: 11

	1	2	3	4	0
Työssä oppiminen toteutuu HOPS:n mukaisesti (ka: 3,818; yht: 11)	0% 0	0% 0	18,2% 2	81,8% 9	0% 0
Olen käynyt työpaikkakouluttajani kanssa yhden tai useamman arviointikeskustelun (ka: 3,091; yht: 11)	0% 0	18,2% 2	18,2% 2	54,5% 6	9,1% 1
Mielestäni työpaikkakouluttajani/työpaikkani on sitoutunut kouluttamiseeni (ka: 3,364; yht: 11)	0% 0	0% 0	27,3% 3	63,6% 7	9,1% 1
ka: 3,424; yht: 33	0% 0	6,1% 2	21,2% 7	66,7% 22	6,1% 2

10. 6. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

1. Oppisopimuskoulutus on hieno, joustava mahdollisuus suorittaa esimerkiksi yrittäjän ammattitutkinto työnteon ohessa. Ei ole liikaa "turhaa byrokratiaa", kouluttajat ovat asiantuntevia ja muilta opiskelijoilta saa henkistä tukea niin yhteisten koulutuspäivien aikana kuin muulloinkin. Positiivisia kokemuksia! (2027096)
2. Lähipäiviä ja teoriaopetusta on aivan liian vähän! Teoria päivinä on ollut hirveä kiire joka kerta. Lisäksi yleiset asiat ovat takkuilleet hieman. Tietysti siinä mielessä ymmärrettävää, koska olemme käsitykseni mukaan ensimmäinen oppisopimusryhmä tässä tutkinnossa. Nyt ei tule esimerkkiä mieleen, mutta kyllä olemmme opiskelukavereiden kanssa purreet hammasta pari kertaa.. Lomakkeet, topsit ja hopsit ovat aika vaikeita ymmärtää, eikä nytkään topsin selittäminen tule kuin apteekin hyllyltä.. Mutta ei kaikki suinkaan huonoa ole ollut.. Tämmöinen tilaisuus on itselleni loistava, koska olen käytännönläheinen ihminen ja opin tekemällä paremmin kuin kirjoista. Tosin työvoimatoimisto meinasi kieltää minulta tämän mahdollisuuden, koska olen nuori ja minun pitäisi istua koulun penkillä oppimassa. Opettajat ovat olleet mukavia ja ymmärtäväisiä vaikka tehtäviä onkin joskus palautettu liian myöhään tai jos on jouduttu pyytämään hieman helpotusta tehtäviin. Siitä erityisesti plussaa, että opettajat ovat ymmärtäneet, että opiskelijankin täytyy levätä joskus. Toivottavasti näin ymmärtäväisiä opettajia löytyy jatkossakin, sillä oppisopimusopiskelu on rankkaa! (3447638)
3. teoria tunteja liian vähän ja asioiden käsittely meidän aikuisten kanssa pitäisi olla hieman erilaista, ei tarvitse "paapoa" koko ajan. (3447633)
4. Koulutus on ollut liitämistä asiasta toiseen ja lähipäiviä on ollut liian vähän. Kotitehtäviä on paljon ja tietoja täytyy etsiä itse. Esim. ohjelmapalveluiden vetämisestä ei ollut luentoja lainkaan, tämä tuli esille näyttökokeessa. (3447644)
5. Työssä oppiminen on mielenkiintoisaa ja haasteellista silloin kun haluaa kehittää ammattitaitoaan ja osaamistaan vastaamaan tämänpäivän työpaikan vaatimuksiin, (3447641)
6. Anteeksi että vastaukseni tulee näin myöhässä. Tietopuolisessa opiskelussa olisi ollut toivomisen varaa. Näyttöihin tarvittavaa tietopuolistaopetusta, tuli vasta kun tietyt näytöt oli jo suoritettu. En tarkemmin muista aiheita kun on siitä jo aikaa, mutta tämä jäi mieleen näin negatiivisessa mielessä. Terveisin KIrsi Boltz (3447635)

WEBROPOL.com

E. Asiakastyytyväisyyspalaute, tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat)

Kokonaisvastaajamäärä: 7

1. Koulutusalan tunnus

(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi)
1. autosähkö (2300750)
2. autosähkömek (2300734)
3. 34321 (2300741)
4. BMW (2300743)
5. 34321 (2300738)
6. 34321 ?? (2300737)
7. BMW (2300733)

2. 1. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

Kysymykseen vastanneet: 7

	1	2	3	4	0
Oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet yrityksessä tunnetiin ennestään (ka: 2,714; yht: 7)	0% 0	14,3% 1	42,9% 3	28,6% 2	14,3% 1
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi. (ka: 2,714; yht: 7)	0% 0	42,9% 3	42,9% 3	14,3% 1	0% 0
Saimme mielestämme riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä. (ka: 3; yht: 7)	0% 0	42,9% 3	14,3% 1	42,9% 3	0% 0
Työnantajan mielipiteet huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa. (ka: 2,857; yht: 7)	0% 0	42,9% 3	28,6% 2	28,6% 2	0% 0
ka: 2,821; yht: 28	0% 0	35,7% 10	32,1% 9	28,6% 8	3,6% 1

3. Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

4. 2. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

Kysymykseen vastanneet: 7

	1	2	3	4	0
Saimme riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista. (ka: 2,571; yht: 7)	0% 0	57,1% 4	28,6% 2	14,3% 1	0% 0
Saimme riittävästi ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun. (ka: 2,167; yht: 6)	0% 0	50% 3	16,7% 1	16,7% 1	16,7% 1
Saimme riittävästi tietoa valmistavasta opetuksesta ja sen järjestäjästä. (ka: 2,833; yht: 6)	0% 0	33,3% 2	50% 3	16,7% 1	0% 0
Saimme riittävästi tietoa näyttötutkintojen järjestämisestä. (ka: 3,167; yht: 6)	0% 0	16,7% 1	50% 3	33,3% 2	0% 0
ka: 2,68; yht: 25	0% 0	40% 10	36% 9	20% 5	4% 1

5. 3. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän , Edukain palvelut.

Kysymykseen vastanneet: 7

	1	2	3	4	0
Saimme tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista. (ka: 2,667; yht: 6)	0% 0	0% 0	66,7% 4	16,7% 1	16,7% 1
Oppisopimusapalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa. (ka: 3,667; yht: 6)	0% 0	0% 0	33,3% 2	66,7% 4	0% 0
ka: 3,167; yht: 12	0% 0	0% 0	50% 6	41,7% 5	8,3% 1

6. 4. Työssä oppiminen.

Kysymykseen vastanneet: 7

	1	2	3	4	0
Työssä oppimisen toteutus sujui ongelmitta. (ka: 3,429; yht: 7)	0% 0	14,3% 1	28,6% 2	57,1% 4	0% 0
Työssä oppimisen arviointi sujui ongelmitta. (ka: 3,429; yht: 7)	0% 0	0% 0	57,1% 4	42,9% 3	0% 0
ka: 3,429; yht: 14	0% 0	7,1% 1	42,9% 6	50% 7	0% 0

7. 5. Työssä oppimisen aika (oppisopimusaika) oli

Kysymykseen vastanneet: 5 (ka: 2)

(7.1) liian lyhyt	0%	0
(7.2) sopiva	100%	5
(7.3) liian pitkä.	0%	0

8. 6. Tietopuolisen opetuksen ja näyttöjen järjestäjän toiminta

Kysymykseen vastanneet: 7

	1	2	3	4	0
Tietopuolisesta opetuksesta tuli opiskelijan kautta tietoa koko työyhteisöön. (ka: 2,667; yht: 6)	16,7% 1	0% 0	83,3% 5	0% 0	0% 0
Tietopuolisen opetuksen toteuttaja oli yhteistyössä työpaikan/työpaikkakouluttajan kanssa. (ka: 3,571; yht: 7)	0% 0	0% 0	42,9% 3	57,1% 4	0% 0
Näytöillä mitataan todellista osaamista. (ka: 3,429; yht: 7)	0% 0	0% 0	57,1% 4	42,9% 3	0% 0
ka: 3,25; yht: 20	5% 1	0% 0	60% 12	35% 7	0% 0

9. 7. Tietopuolista opetusta oli

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 2)

(9.1) liian vähän	14,3%	1
(9.2) sopivasti	71,4%	5
(9.3) liian paljon.	14,3%	1

10. 8. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta uutta työvoimaa rekrytoitaessa.

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1,1)

(10.1) Kyllä	85,7%	6
(10.2) Ei	14,3%	1

11. 9. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta henkilöstömme lisäkoulutustarpeisiin.

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1,1)

(11.1) Kyllä	85,7%	6
(11.2) Ei	14,3%	1

12. 10. Suosittelemme oppisopimuskoulutusta muillekin yrityksille

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1,1)

(12.1) Kyllä	85,7%	6
(12.2) Ei	14,3%	1

13. 11. Oppisopimuspalveluiden osuus/valvonta oli kokonaisuutena riittävää

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1)

(13.1) Kyllä	100%	7
(13.2) Ei	0%	0

14. 12. Oppisopimuskoulutus joustaa yritysten tarpeiden mukaan

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1)

(14.1) Kyllä	100%	7
(14.2) Ei	0%	0

15. 13. Oppisopimuskoulutukselle asettamamme tavoitteet saavutettiin

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1)

(15.1) Kyllä	100%	7
(15.2) Ei	0%	0

16. Jos ei, miksi?

17. 14. Työpaikkakouluttajille tulisi järjestää erillistä työpaikkakouluttajakoulutusta.

Kysymykseen vastanneet: 7 (ka: 1,3)

18. 15. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

1. Lisä tietoa mitä eri kurssi on tulossa ja millä aikataululla.. Terv Kust Car Prest. (2300734)
2. Kuolutus ajankohta tulisi suunnitella sopivammaksi työelämään (2300738)

A. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
EOS = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

1. Koulutusalan tunnus? *
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi.) *

2. Koulutuksen aloitusvuosi? *
(Kirjoita vuosiluku kokonaan, esim. 2005.)
*

3. Koulutuksen tutkintotavoitteeni on *
- perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto

4. Oppisopimukseni alkaessa
- aloitin uutena työntekijänä
- minulla oli voimassa oleva työsuhde työnantajaan

5. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:
- 1-9
- 10-49
- 50-249
- yli 250

6. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	EOS
Oppisopimuskoulutus tunnettiin ennestään yrityksessä.	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi.	•	•	•	•	•
Sain mielestäni riittävästi ennekkotietoa koulutusjärjestelyistä.	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

7. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	EOS
Sain riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	•	•	•	•	•
Sain riittävää ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun.	•	•	•	•	•
Sain riittävästi tietoa tietopuolisista opinnoista ja niiden järjestäjästä.	•	•	•	•	•
Ymmärrän henkilökohtainen opintosuunnitelma -käsitteen (HOPS).	•	•	•	•	•
Ymmärrän henkilökohtainen näyttösuunnitelma -käsitteen (HENSU).	•	•	•	•	•

8. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän, Edukain palvelut.

	1	2	3	4	EOS
Sain tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista.	•	•	•	•	•
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa.	•	•	•	•	•
Mielipiteeni huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa.	•	•	•	•	•

9. Tietopuolisen koulutuksen toteutuminen.

	1	2	3	4	EOS
Tietopuolinen koulutus on toteutunut suunnitelmien mukaisesti.	•	•	•	•	•
Tietopuolinen koulutus on ajantasaista.	•	•	•	•	•

10. Tietopuolista opetusta on *

- liian vähän
- sopivasti
- liian paljon

11. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	EOS
Työssä oppiminen toteutuu HOPS:n mukaisesti.	•	•	•	•	•
Olen käynyt työpaikkakouluttajani kanssa yhden tai useamman arviointikeskustelun.	•	•	•	•	•
Mielestäni työpaikkakouluttajani on sitoutunut kouluttamiseeni.	•	•	•	•	•

12. Näytöt.

	1	2	3	4	EOS
Kouluttaja on esitellyt näyttöjen järjestämissuunnitelman.	▪	▪	▪	▪	▪
Olen tehnyt henkilökohtaisen näyttösuunnitelman.	▪	▪	▪	▪	▪
Näytöillä mitataan todellista osaamista.	▪	▪	▪	▪	▪

13. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset.

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

B. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
EOS = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

1. Koulutusalan tunnus? *
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi. *

2. Koulutuksen aloitusvuosi? *
(Kirjoita vuosiluku kokonaan, esim. 2005) *

3. Koulutuksen tutkintotavoitteesi on *
- perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto

4. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä
- 1-9
- 10-49
- 50-249
- yli 250.

5. Oppisopimuskoulutuksen toteutuminen.

	1	2	3	4	EOS
Oppisopimuskoulutus toteutui suunnitelman mukaisesti.	▪	▪	▪	▪	▪
Tietopuolinen koulutus lisäsi ammattitaitoani.	▪	▪	▪	▪	▪
Tietopuolinen koulutus toteutettiin hyvin.	▪	▪	▪	▪	▪
Näyttöjen suorittaminen mittasi todellista osaamista.	▪	▪	▪	▪	▪
Työssä oppiminen auttoi tutkinnon tavoitteiden saavuttamista.	▪	▪	▪	▪	▪
Suosittelen oppisopimuskoulutusta toisillekin.	▪	▪	▪	▪	▪
Olen halukas käyttämään oppisopimuskoulutusta uudelleen.	▪	▪	▪	▪	▪

6. Opiskeluaika oli mielestäni

▪ liian lyhyt ▪ sopiva ▪ liian pitkä

7. Saavutin opiskelulleni asettamat tavoitteet.

▪ Kyllä ▪ En

Jos vastasit en, miksi?

8. Olin työsuhteessa koulutustyöpaikassani ennen oppisopimuskoulutuksen alkamista.

▪ Kyllä ▪ En

9. Tilanne oppisopimuksen päättymisen jälkeen. Vastaa kahteen seuraavaan kysymykseen vain, jos edellisessä kohdassa vastasit "en".

9.1. Oppisopimuskoulutuksen päätyttyä työsuhteeni jatkui

▪ toistaiseksi ▪ määräaikaisena

9.2. Mikäli työsuhteesi ei jatkunut, valitse tilanteesi mukaan yksi seuraavista.

▪ Olen työtön koulutuksen päätyttyä.
▪ Ryhdyn yrittäjäksi.
▪ Työllistyn toiselle työnantajalle samalle ammattialalle.
▪ Suunnittelen jatko-opintoja.
▪ Työllistyn toiselle työnantajalle eri ammattialalle.
▪ Muuta?
▪ Jään äitiyslomalle.
▪ Menen armeijaan.

10. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset?

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

C. Asiakastyytyväisyyspalaute 1, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
EOS = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

1. Koulutusalan tunnus? *
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi.) *

2. Koulutuksen aloitusvuosi? *
(Kirjoita vuosiluku kokonaan, esim. 2005.)
*

3. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1-9
- 10-49
- 50-249
- yli 250

4. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	EOS
Oppisopimuskoulutus tunnettiin ennestään yrityksessä.	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi.	•	•	•	•	•
Sain mielestäni riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä.	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

5. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	EOS
Sain riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	•	•	•	•	•
Sain riittävää ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun.	•	•	•	•	•
Ymmärrän henkilökohtainen oppimisohjelma -käsitteen (HOPS).	•	•	•	•	•

6. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän, Edukain palvelut.

	1	2	3	4	EOS
Sain tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista.	•	•	•	•	•
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa.	•	•	•	•	•
Mielipiteeni huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa.	•	•	•	•	•

7. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	EOS
Työssä oppiminen toteutuu työssä oppimissuunnitelman mukaisesti.	•	•	•	•	•
Olen käynyt työpaikkakouluttajani kanssa yhden tai useamman arviointikeskustelun.	•	•	•	•	•
Mielestäni työpaikkakouluttajani on sitoutunut kouluttamiseeni.	•	•	•	•	•

8. Tietopuolinen koulutus. Vastaa tähän vain, jos oppisopimukseesi sisältyy tietopuolista koulutusta.

	1	2	3	4	EOS
Tietopuolinen koulutus on toteutunut suunnitelmien mukaisesti.	•	•	•	•	•
Tietopuolinen koulutus on ajantasaista.	•	•	•	•	•

9. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset?

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

D. Asiakastyytyväisyyspalaute 2, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (opiskelijat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
EOS = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

1. Koulutusalan tunnus? *
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi.) *

2. Tutkintotavoite ja koulutuksen aloitusvuosi? *
(Esim. Laitoshuoltaja 2005) *

3. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:
- 1-9
- 10-49
- 50-249
- yli 250.

4. Oppisopimuskoulutuksen toteutuminen.

	1	2	3	4	EOS
Oppisopimuskoulutus toteutui suunnitelman mukaisesti.	•	•	•	•	•
Työssä oppimisen ohjaus toteutettiin hyvin.	•	•	•	•	•
Työssä oppiminen auttoi tavoitteiden saavuttamista.	•	•	•	•	•
Suosittelen oppisopimuskoulutusta toisillekin.	•	•	•	•	•
Olen halukas käyttämään oppisopimuskoulutusta uudelleen.	•	•	•	•	•

5. Opiskeluaika oli mielestäni (valitse vain yksi vaihtoehto)

- liian lyhyt
- sopiva
- liian pitkä.

6. Saavutin opiskelulleni asettamat tavoitteet.

- Kyllä
- En

Jos vastasit ei, miksi?

7. Olin työsuhteessa koulutustyöpaikasani ennen oppisopimuskoulutuksen alkamista.

- Kyllä
- En

8. Tilanne oppisopimuksen päättymisen jälkeen. Vastaa kahteen seuraavan kysymyksen, jos edellisessä kohdassa vastasit "en".

8.1. Oppisopimuskoulutuksen päätyttyä työsuhteeni jatkui

- toistaiseksi
- määräaikaisena

8.2. Mikäli työsuhteesi ei jatkunut, valitse tilanteesi mukaan yksi seuraavista.

- Olen työtön koultuuksen päätyttyä.
- Ryhdyn yrittäjäksi.
- Työllistyn toiselle työnantajalle samalle ammattialalle.
- Suunnittelen jatko-opintoja.
- Työllistyn toiselle työnantajalle eri ammattialalle.
- Muuta?
- Jään äitiyslomalle.
- Menen armeijaan.

9. Kuvaile, mitä henkilökohtaista hyötyä oli oppisopimuskoulutuksesta.

10. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

E. Asiakastyytyväisyyspalaute, tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
EOS = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

1. Vastaajan asema organisaatiossa: *

- johto
- työpaikkakouluttaja
- muu, mikä? _____

2. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä: *

- 1-9
- 10-49
- 50-249
- yli 250

3. Koulutusalan tunnus? *
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi.) *
_____

4. Oppisopimuskoulutuksessa olevan henkilön tutkintotavoite vastaushetkellä:

- ammatillinen perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto
- ei-tutkintotavoitteinen oppisopimus

5. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	EOS
Oppisopimuskoulutus tunnettiin yrityksessä ennestään.	▪	▪	▪	▪	▪
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi.	▪	▪	▪	▪	▪
Saimme mielestämme riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä.	▪	▪	▪	▪	▪
Työnantajan mielipiteet huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa.	▪	▪	▪	▪	▪

6. Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

7. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	EOS
Saimme riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	▪	▪	▪	▪	▪
Saimme riittävästi ohjausta työssä oppimisen suunnitteluun.	▪	▪	▪	▪	▪
Saimme riittävästi tietoa valmistavasta opetuksesta ja sen järjestäjästä.	▪	▪	▪	▪	▪
Saimme riittävästi tietoa näyttötutkintojen järjestämisestä.	▪	▪	▪	▪	▪

8. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän, Edukain palvelut.

	1	2	3	4	EOS
Saimme tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista.	▪	▪	▪	▪	▪
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa.	▪	▪	▪	▪	▪

9. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	EOS
Työssä oppimisen toteutus sujui ongelmitta.	▪	▪	▪	▪	▪
Työssä oppimisen arviointi sujui ongelmitta.	▪	▪	▪	▪	▪

10. Työssä oppimisen aika (oppisopimusaika) oli

- liian lyhyt
- sopiva
- liian pitkä

11. Tietopuolisen opetuksen ja näyttöjen järjestäjän toiminta

	1	2	3	4	EOS
Tietopuolisesta opetuksesta tuli opiskelijan kautta tietoa koko työyhteisöön.	▪	▪	▪	▪	▪
Tietopuolisen opetuksen toteuttaja toimi yhteistyössä työpaikkakouluttajan kanssa.	▪	▪	▪	▪	▪
Näytöillä mitataan todellista osaamista.	▪	▪	▪	▪	▪

12. Tietopuolista opetusta oli

- liian vähän
- sopivasti
- liian paljon

13. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta uutta työvoimaa rekrytoitaessa.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

14. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta henkilöstömme lisäkoulutustarpeisiin.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

15. Suosittelemme oppisopimuskoulutusta muillekin yrityksille.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

16. Oppisopimuspalveluiden asiantuntemus oli kokonaisuutena riittävää.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

17. Oppisopimuskoulutus joustaa yritysten tarpeiden mukaan.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

18. Oppisopimuskoulutukselle asettamamme tavoitteet saavutettiin.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

19. Työpaikkakouluttajille tulisi järjestää erillistä työpaikkakouluttajakoulutusta.

- Kyllä
- Ei

20. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset?

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit

F. Asiakastyytyväisyyspalaute, ei-tutkintotavoitteinen koulutus (työnantajat)

EDUKAI
KAINUUN AMMATTIOPISTON
AIKUISKOULUTUSPALVELUT

Arvoisa asiakas

Teidän arvionne ja mielipiteenne oppisopimuskoulutuksesta sekä asiakaspalvelusta ovat tärkeitä. Vastaamalla lomakkeen kysymyksiin voitte osaltanne vaikuttaa koulutuspalveluiden kehittämiseen. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Arviointiasteikko:
1 = en ole lainkaan samaa mieltä
2 = olen jonkun verran samaa mieltä
3 = olen jokseenkin samaa mieltä
4 = olen täysin samaa mieltä
EOS = en osaa sanoa (ei ole kokemusta)

1. Vastaajan asema organisaatiossa: *

- johto
- työpaikkakouluttaja
- muu, mikä? _____

2. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä: *

- 1-9
- 10-49
- 50-249
- yli 250

3. Koulutusalan tunnus? *
(Koulutusalan tunnuksen löydät sähköpostiviestistäsi.) *
_____

4. Tieto oppisopimuskoulutuksesta ennen aloittamista.

	1	2	3	4	EOS
Oppisopimuskoulutus tunnettiin yrityksessä ennestään.	•	•	•	•	•
Oppisopimuskoulutuksesta tiedotetaan riittävästi.	•	•	•	•	•
Saimme mielestämme riittävästi ennakkotietoa koulutusjärjestelyistä.	•	•	•	•	•
Työnantajan mielipiteet huomioitiin koulutuksen suunnitteluvaiheessa.	•	•	•	•	•

Miten tiedotusta pitäisi lisätä?

5. Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe.

	1	2	3	4	EOS
Saimme riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	•	•	•	•	•
Saimme asiantuntevaa ohjausta työssä oppimisen suunnittelusta.	•	•	•	•	•

6. Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän, Edukain palvelut.

	1	2	3	4	EOS
Saimme tarvittaessa tukea oppisopimuspalveluista.	•	•	•	•	•
Oppisopimuspalveluissa henkilöstö on asiantuntevaa.	•	•	•	•	•

7. Työssä oppiminen.

	1	2	3	4	EOS
Työssä oppimisen toteutus sujui ongelmitta.	•	•	•	•	•
Työssä oppimisen arviointi sujui ongelmitta.	•	•	•	•	•

8. Työssä oppimisen aika (oppisopimusaika) oli

- liian lyhyt
- sopiva
- liian pitkä

9. Tietopuolinen opetus. Vastaa tähän vain, jos oppisopimukseen sisältyi tietopuolista koulutusta.

	1	2	3	4	EOS
Tietopuolisesta opetuksesta tuli opiskelijan kautta tietoa koko työyhteisöön.	•	•	•	•	•
Tietopuolisen opetuksen toteuttaja toimi yhteistyössä työpaikkakouluttajan kanssa.	•	•	•	•	•

10. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta uutta työvoimaa rekrytoidessamme.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

11. Käytämme jatkossakin oppisopimuskoulutusta henkilöstömme lisäkoulutustarpeisiin.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

12. Suosittelemme oppisopimuskoulutusta muillekin yrityksille.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

13. Oppisopimuspalveluiden asiantuntemus oli kokonaisuudessaan riittävää.

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

14. Oppisopimuskoulutus joustaa yritysten tarpeiden mukaan. *

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

15. Oppisopimuskoulutukselle asettamamme tavoitteet saavutettiin. *

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, miksi?

16. Työpaikkakouluttajille tulisi järjestää erillistä työpaikkakouluttajakoulutusta. *

- Kyllä
- Ei

17. Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset? *

Toivomme, että kertoisitte mahdollisesti edellä esittämättä jääneitä mielipiteitänne ja kokemuksianne oppisopimuskoulutuksesta ja asiakaspalvelusta.

Kiitos vastauksistanne!

Lähetä Skicka Submit