

OPISKELIJAVAIHDON PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN VAIHTO-OPISKELIJOIDEN PALVELUKOKEMUSTEN AVULLA

Case: Lahden ammattikorkeakoulu Oy:n lähtevät ja saapuvat vaihto-
opiskelijat

Tiivistelmä

Tekijä(t) Marjanen, Jenni	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 57 sivua, 7 liitettä	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Opiskelijavaihdon palveluiden kehittäminen vaihto-opiskelijoiden palvelukokemusten avulla Case: Lahden ammattikorkeakoulu Oy:n lähtevät ja saapuvat vaihto-opiskelijat		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja kehittää Lahden ammattikorkeakoulu Oy:n opiskelijavaihdon palvelua vaihto-opiskelijoiden palvelukokemusten avulla. Työn toimeksiantaja oli Lahden ammattikorkeakoulu Oy.</p> <p>Työn tietoperustassa keskityttiin avaamaan palvelun kehittämiseen sekä asiakasnäkökulmaan liittyviä termejä. Tietoperustaa hyödynnettiin työn empiriaosuudessa.</p> <p>Palvelun nykytilan analysointimenetelminä käytettiin SWOT-analyysiä sekä asiakkaan palvelupolkua. Tutkimus- ja kehittämismenetelminä käytettiin Lahden ammattikorkeakoulun lähteville sekä saapuville vaihto-opiskelijoille kohdennettua kyselytutkimusta sekä opiskelijavaihdon koordinaattoreiden asiantuntijahaastattelua.</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin, millaisia palvelukokemuksia Lahden ammattikorkeakoulun lähtevillä ja saapuvilla vaihto-opiskelijoilla oli palvelun kokonaisprosessin eri vaiheissa. Tutkimustyön tuloksena löydettiin palvelun keskeisimmät kehittämiskohteet. Kehittämisideat koskivat palvelukokemusten perusteella esille nousseita asioita, kuten tiedon löydettävyys, informaation sisältö sekä tiedon ajantasaisuus.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijavaihdon palveluiden keskeisimmistä kehityskohteista laadittiin toteutettavia kehittämisideoita, joita hyödyntämällä palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Lisäksi opinnäytetyössä esitellään opiskelijavaihdon palveluiden jatkokehittämisideoita.</p>		
Asiasanat palvelut, asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys		

Abstract

Author(s) Marjanen, Jenni	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 57 pages, 7 appendices	
Title of publication Student Exchange Services Development Through the Service Experiences of Exchange Students Case: Outgoing and Incoming Exchange Students of Lahti University of Applied Sciences		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The purpose for this Bachelor's Thesis was to examine and develop the Student Exchange Services of Lahti University of Applied Sciences through the exchange students' service experiences. The client of this Thesis was the Lahti University of Applied Sciences.</p> <p>The study investigated the service experiences of the outgoing and incoming exchange students of Lahti University of Applied Sciences in different phases of the student exchange service process.</p> <p>The study methods for analyzing the current state of service process were the SWOT-analysis and the outgoing and incoming exchange students' service steps during the service process. The development study methods were the service experience questionnaire survey for the outgoing and incoming exchange students of Lahti University of Applied Sciences and the expert interview of the student exchange coordinators.</p> <p>As a result, the study identified the key development areas from the customers' perspective for the client. The results can be used for making the service more customer oriented in the future. The results of this Bachelor's Thesis were the development ideas for the Student Exchange Services of Lahti University of Applied Sciences.</p>		
Keywords services, customer experience, customer oriented		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja rajaus.....	2
1.3	Tutkimuskysymykset.....	4
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	6
2.1	Toimeksiantajan esittely	6
2.2	Toimeksiantajan kansainvälinen strategia	7
2.3	Ajankohtaisuus.....	8
3	TIETOPERUSTA.....	9
3.1	Palvelut	9
3.1.1	Palvelun määritelmä	9
3.1.2	Palvelun kehittäminen	10
3.2	Asiakasnäkökulma	11
3.2.1	Asiakaskokemus.....	11
3.2.2	Asiakaslähtöisyys	13
3.2.3	Asiakasymmärrys	14
4	TUTKIMUSMENETELMÄT	15
4.1	Nykytilan kartoitus.....	15
4.1.1	SWOT-analyysi.....	15
4.1.2	Palvelupolku	17
4.2	Empiirinen tutkimus.....	21
4.2.1	Kyselylomake.....	21
4.2.2	Asiantuntijahaastattelu	22
4.2.3	Kysyntä ja tarjonta	22
5	TUTKIMUSVAIHEET	24
5.1	Kyselyn taustat ja tavoitteet.....	24
5.2	LAMKista lähtevien vaihto-opiskelijoiden kyselyn tulokset	25
5.3	LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden kyselyn tulokset	33
5.4	Asiantuntijahaastattelun tavoitteet ja tulokset	39
6	TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET	42
7	OPISKELIJAVAIHDON PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN.....	46
7.1	LAMKista lähtevien vaihto-opiskelijoiden palvelun kehittäminen.....	46
7.1.1	Hakuprosessien dokumentointi	48

7.1.2	Kick Off -tilaisuudet.....	48
7.1.3	Tutoropettajien koulutukset	49
7.2	LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden palvelun kehittäminen.....	50
7.2.1	Kurssien ajantasaisuus	52
7.2.2	Orientaatioviikko	52
7.2.3	Tutoropiskelijoiden kouluttaminen.....	53
7.3	Konseptin jatkokehittäminen.....	53
7.3.1	Vaihto-opiskelijoiden kehittämisideat	54
7.3.2	Prosessi	54
7.3.3	Tutoropettajan tietopaketti	55
7.3.4	Student Exchange -pelisovellus	55
8	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	56
8.1	Opinnäytetyön eteneminen.....	56
8.2	Tutkimusmenetelmien valinnan onnistuminen	57
	LÄHTEET.....	58
	LIITTEET.....	60

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja kehittää Lahden ammattikorkeakoulun (myöhemmin tekstissä LAMK) opiskelijavaihdon palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan LAMKin lähtevien sekä saapuvien vaihto-opiskelijoiden palvelukokemusten avulla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa määrittelen palveluiden ja asiakasnäkökulman termejä sekä sitä, kuinka niiden tärkeys korostuu palvelun kehittämistyössä. Tietoperusta muodostuu palveluihin ja asiakaspalveluihin liittyvästä terminologiasta.

Työni empiirinen osuus keskittyy tutkimaan anonyymien kyselyiden avulla sekä LAMKista ulkomaisiin LAMKin partnerikorkeakouluihin opiskelijavaihtoon lähtevien opiskelijoiden (myöhemmin tekstissä LAMKista lähtevät) että LAMKin ulkomaisista partnerikorkeakouluista LAMKiin opiskelijavaihtoon saapuvien opiskelijoiden (myöhemmin tekstissä LAMKiin saapuvat) palvelukokemuksia. Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen esittelen johtopäätökset ja kehittämisideat toimeksiantajalle, eli Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijavaihdon palveluille.

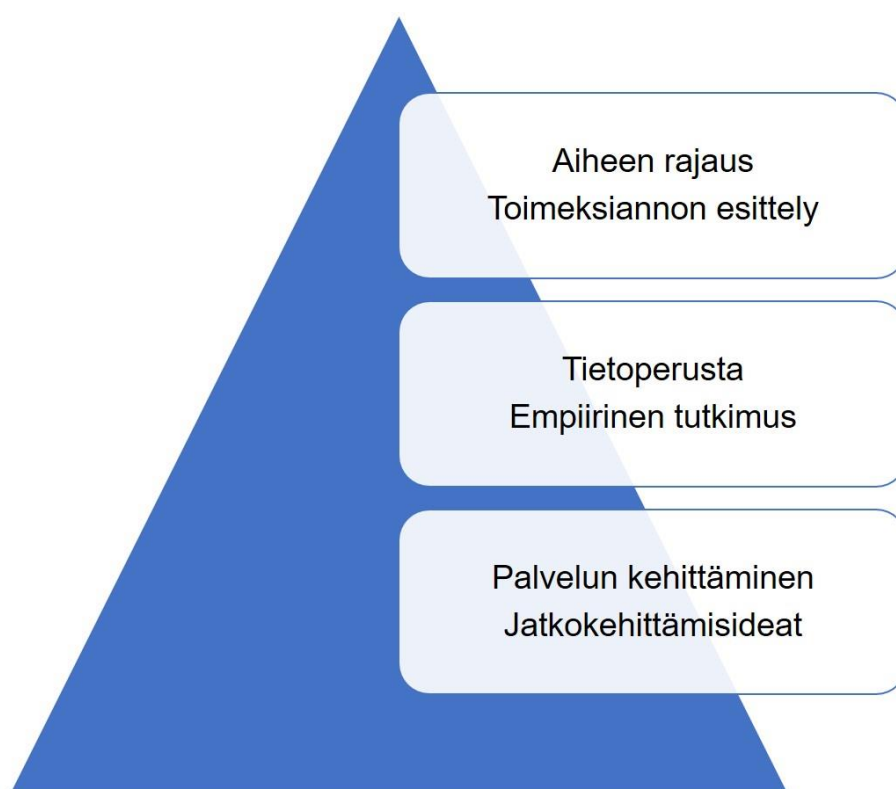
LAMKin fuusioituminen Lappeenrannan teknillisen yliopiston (myöhemmin tekstissä LUT) sekä Saimaan ammattikorkeakoulun (myöhemmin tekstissä Saimia) kanssa uudistaa myös organisaatioiden rakenteita. Opinnäytetyöni ei keskity niinkään näihin tuleviin rakenteellisiin muutoksiin, vaan tässä vaiheessa on tärkeää muutosprosessin tueksi kartoittaa, miten palvelukokemusten tutkimisen avulla voidaan parantaa asiakaslähtöisyyttä opiskelijavaihdon palveluissa niin LAMKissa, tulevaisuuden LABissa (LAMK ja Saimia) kuin kansainvälisissä partnerikouluissa. Kansainvälisyysteema on myös nostettu esille myös LAMKin tuoreessa strategiassa (Lahden ammattikorkeakoulu 2019a).

LAMK ei ole aiemmin näin kokonaisvaltaisesti kartoittanut asiakkaiden, eli vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia tai palveluntarpeita liittyen opiskelijavaihdon palveluihin ja nyt myös fuusioitumisen konkretisoituessa on havaittu tällaiselle työlle selkeä tarve, jotta palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan (Puonti 2019). Työn tavoitteena on tutkia palvelukokemusten avulla, missä kohtaa palvelussa on kehitettävää ja kuinka palvelua voidaan kehittää tulosten avulla enemmän asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi.

Tulosten, kehittämisideoiden ja jatkokehittämisideoiden avulla organisaatio pystyy myös jatkossa kehittämään opiskelijavaihdon palvelua asiakaslähtöisellä tavalla.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja rajaus

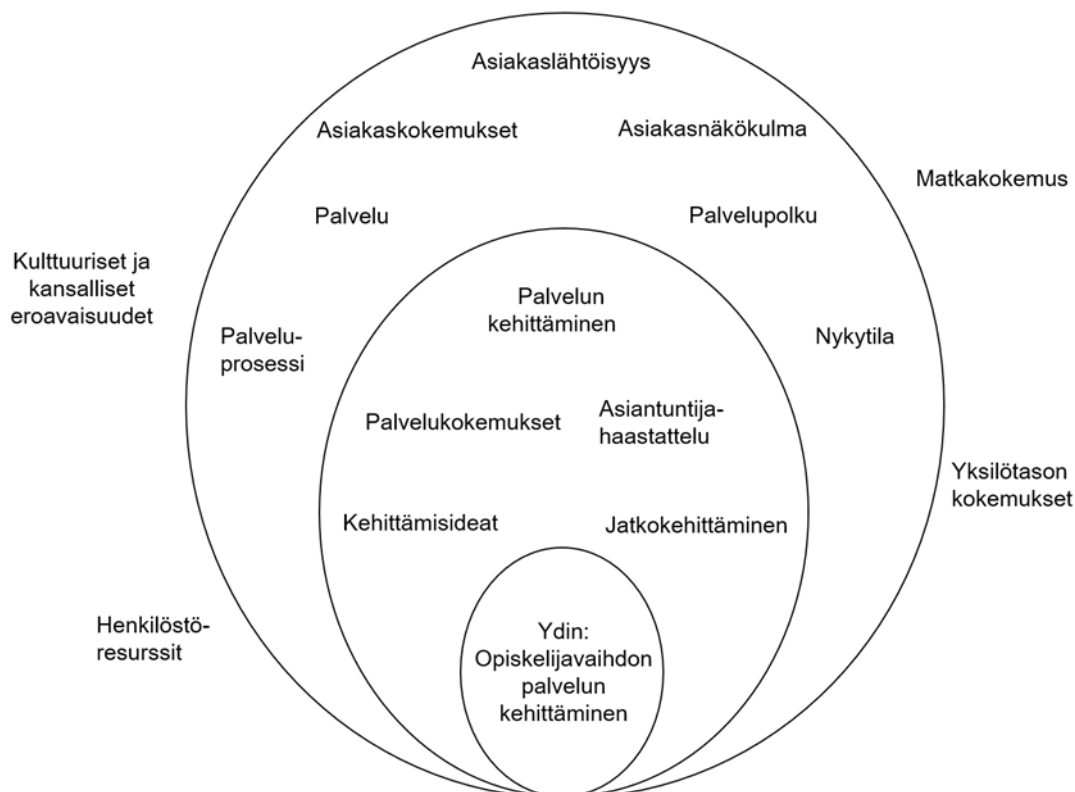
Tässä alaluvussa kerron tarkemmin opinnäytetyön rakenteesta sekä aiheen rajauksesta. Alla olevan kuvion (Kuvio 1.) kolmion kärjessä näkyy opinnäytetyön lähtökohdat, eli aiheen rajaus sekä toimeksiannon esittely. Sen jälkeen käsitellään työn teoreettinen viitekehys sekä empiiriset tutkimusmenetelmät ja -tulokset. Lopuksi syvennytään työn lopputuloksiin, eli esitellään opinnäytetyön saavutukset: palvelun kehittämisideat ja jatkokehittämisideat.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Tietoperustassa kerrotaan mitä palveluilla ja niiden kehittämisellä tarkoitetaan. Lisäksi avaan erilaisia asiakasnäkökulmaan liittyviä termejä, kuten asiakaskokemus, asiakaslähtöisyys ja asiakasymmärrys. Asiakaskokemusten kerääminen, kuten tässä opinnäytetyössä on tutkimuksen aiheena, ei ole järkevää, mikäli sen pohjalta ei osata tai olla valmiita kehittämään palvelua asiakaslähtöisempään suuntaan.

Empiirisessä tutkimusosiossa esittelen teettämäni kyselyn LAMKista lähteille sekä LAMKiin saapuville opiskelijoille heidän palvelukokemuksistaan opiskelijavaihdon palveluprosessin eri vaiheissa. Käyn läpi kyselytutkimuksen tulokset sekä niiden pohjalta teemoittamani asiantuntijahaastattelun tulokset, jonka jälkeen esitän niistä tehdyt johtopäätökset. Työn lopuksi esittelen opiskelijavaihdon palvelun kehittämisisideat sekä työn jatkokehittämisisideat.



Kuvio 2. Opinnäytetyön rajaus

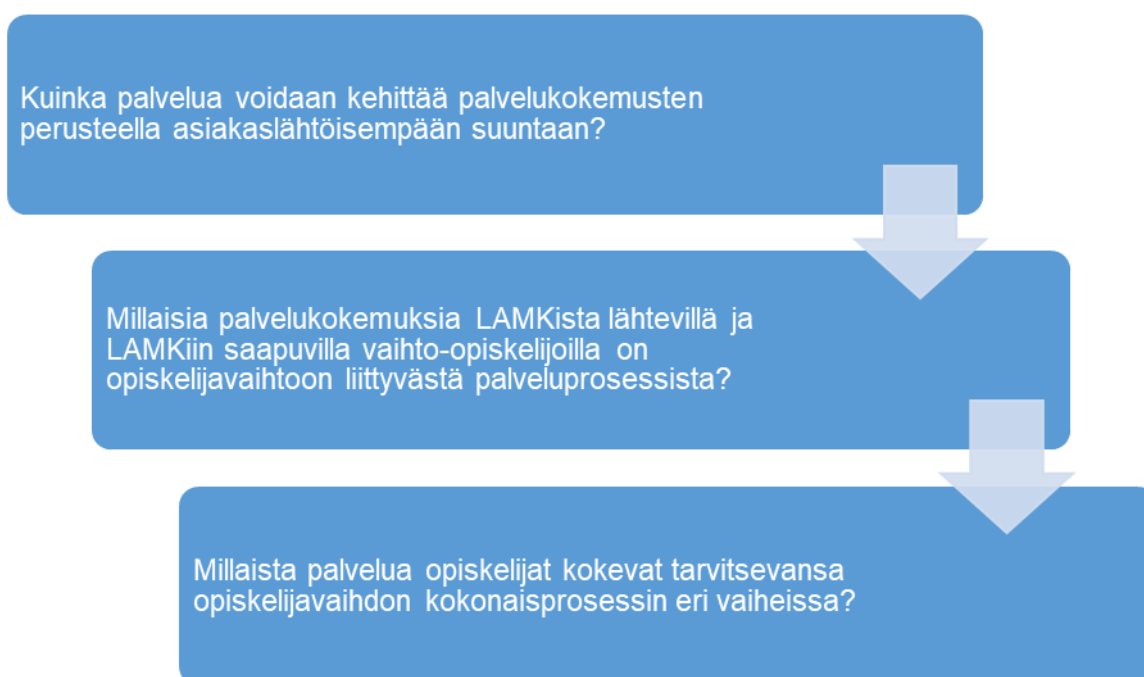
Kuviossa 2 olen kuvannut opinnäytetyöni rajaukset. Työn ytimessä ja päätavoitteena on Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijavaihdon palvelun kehittäminen. Lisäksi työssä keskitytään palvelun kehittämiseen yleisesti, opiskelijoiden palvelukokemuksiin, asiantuntijahaastatteluun sekä lopuksi kehittämisisideoihin ja jatkokehittämiseen. Kuvion (Kuvio 2.) uloimmassa kehässä näkyy palveluun kuuluvia termejä, joita on käytetty empiirisen tutkimuksen ja kehittämisen tueksi.

Soikioiden (Kuvio 2.) ulkopuolelle jäävät asiat ovat niitä, joita tässä opinnäytetyössä ei käsitellä lainkaan tai käsitellään hyvin vähän. Asiat vaikuttavat kyllä palvelun kokonaisprosessiin ja asiakaskokemuksiin, mutta tästä työstä niiden käsitteleminen rajataan pois. Palvelua on pystyttävä tarjoamaan tasapuolisesti kaikille ja yksilölliset tarpeet ovat joka tapauksessa yksilö- eivätkä esimerkiksi kulttuurikohtaisia.

LAMKin näkökulmasta lähtevillä vaihto-opiskelijoilla prosessi on erilainen verraten saapuviiin vaihto-opiskelijoihin ja näitä tulee tarkastella erillään. Prosessi saattaa erota myös yksittäisten opiskelijoiden välillä riippuen muun muassa vaihtokohteesta, mutta rajaan opinnäytetyössäni tutkimusanalyysin koskemaan opiskelijavaihdon palvelukokemusta yleisellä tasolla.

1.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykseni (Kuvio 3.) ohjaavat minua selvittämään, millä keinoin palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Tietoperustan avulla luon pohjaa erilaisille termeille ja käsitteille, joita palveluiden kehittämiseen olennaisesti kuuluu. Kuviossa 3 on esitetty myös päätutkimuskysymyksen lisäksi tutkimustyötäni ohjaavat alakysymykset, jotka ohjaavat työn tutkimuksellista etenemistä sekä lopputulosta.



Kuvio 3. Tutkimuskysymykset

Työn empiirisessä osuudessa selvitän vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia ja tulosten pohjalta teen johtopäätökset, millaista palvelua vaihto-opiskelijat kokevat tarvitsevansa. Lopuksi palaan suurimpaan tutkimuskysymykseen, eli kuinka palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan LAMKin opiskelijavaihdon palveluissa.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Lahden ammattikorkeakoulu Oy:n opintopalvelut. Keskityn toimeksiannossa LAMKin opintopalveluiden alla toimivaan opiskelijavaihdon palveluihin, jossa työskentelee tällä hetkellä kaksi opiskelijavaihdon koordinaattoria. Opiskelijavaihdon palvelut vastaavat LAMKin opiskelijavaihdosta, joka käsittää niin LAMKista lähtevät kuin LAMKiin saapuvat vaihto-opiskelijat.

LAMK yhdistyy LUTin ja Saimian kanssa vuonna 2020. LUT toimii konsernin emoyhtiönä ja LAMK sekä Saimia ovat tytäryhtiöitä. LAMK ja Saimia muodostavat vuodesta 2020 alkaen yhdessä kokonaisuuden nimeltä LAB.

Koska organisaatiossa on tapahtunut muutoksia ja niihin liittyvät muutokset ovat edelleen käynnissä, tuon opinnäytetyössäni esille opiskelijoiden palvelukokemuksia ja kuinka niiden pohjalta palvelua tulisi kehittää säilyttäen kuitenkin samalla palvelun laadulliset piirteet.

Opinnäytetyössäni, palvelun kehittämisessä, pyrin pitämään toimeksiantajan toiveesta pinnalla näkökulman, joka ei keskity pelkästään LAMKin nykyhetken opiskelijavaihdon palveluihin ja prosessiin vaan on myös jatkokehittävissä tulevaisuuden organisaatiossa (Puonti 2019). Muutosprosessin keskellä voi olla vaikeaa hahmottaa tulevia organisaatorakenteita ja niiden toimintamalleja, joten sen vuoksi opinnäytetyöni palvelun kehittämisen osalta ei pysähdy valmiiseen palvelumalliin ja sen kehittämiseen, vaan tarkoituksena on mahdollistaa jatkokehittyminen. Tutkimukseni avulla kartoitan, millaisia asioita asiakkaan näkökulmasta on syytä säilyttää tai kehittää.

LAMK tarjoaa koulutusta neljällä eri alalla, jotka ovat liiketalouden ja matkailun ala, sosiaali- ja terveysala, muotoilun ala sekä tekniikan ala. Vuosittain LAMKissa opiskelee eri aloilla yhteensä noin 5000 tutkinto-opiskelijaa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2019b.) LAMKin tutkinto-opiskelijoilla on mahdollisuus suorittaa 30 opintopisteen verran täydentäviä opintoja opiskelijavaihdossa ulkomailla. Partnerikouluja LAMKilla on olemassa 50 eri maassa (Puonti 2019).

Toimeksianto keskittyy LAMKin vaihto-opiskelun palveluprosessiin ja sen kehittämiseen asiakkaiden palvelukokemusten kartoittamisen avulla, mutta ei estä työn hyödyntämistä myös organisaatiomuutosten jälkeen myös yhteisissä palveluissa.

2.2 Toimeksiantajan kansainvälinen strategia

Lahden ammattikorkeakoulun tuoreimmassa strategiassa on nostettu vahvasti esille kansainvälisyys, jonka avulla pystytään kasvattamaan sekä omaa että alueellista osaamista. Kansainvälisesti laadukas sekä houkutteleva ja monipuolinen korkeakoulu onkin yksi LAMKin strategisista tavoitteista vuodelle 2020. (Lahden ammattikorkeakoulu 2019a, 7, 10.)

Opiskelijoiden sekä työnvoiman liikkuvuus on aiempaa suurempaa ja kilpailu kansainvälisellä kentällä on kiristynyt, mikä on johtanut siihen, että tutkintojen laadun suunnittelussa on tuotava esille kansainvälinen näkökulma ymmärrettävästi ja läpinäkyvästi. (Lahden ammattikorkeakoulu 2019c.)

LAMKin toimintaa sekä koulutuksen suunnittelua ohjaa eurooppalainen tutkintojen viitekehys (European Qualifications Framework, EQF) sekä kansallinen tutkintojen viitekehys (National Qualifications Framework, NQF). Viitekehyksissä korostuvat osaaminen, yleiset oppimistulokset sekä kompetenssit. (Lahden ammattikorkeakoulu, 2019c.)

Opiskelijalla on LAMKissa erittäin hyvät mahdollisuudet hankkia itselleen kansainvälistä osaamista sekä lisätä omia monikulttuurisia valmiuksiaan myös tulevaisuuden työelämän vaatimuksia ajatellen. Vuosittain LAMKiin saapuu opiskelemaan vaihto-opiskelijoita eri puolelta maailmaa yhteensä noin 200. Lisäksi LAMKissa suorittaa tutkintoaan vuosittain noin 300 ulkomaista opiskelijaa. LAMKin voidaan siis katsoa olevan aidosti kansainvälinen. (Lahden ammattikorkeakoulu 2019d.)

LAMKissa eri alojen suomalaiset tutkinto-opiskelijat voivat suorittaa kursseja myös englanniksi, mikä mahdollistaa opiskelijoille kansainvälisemmän ja monikulttuurisemman oppimisympäristön. LAMKissa vierailee paljon myös ulkomaisia opettajia, jotka tuovat omalta osaltaan koulutustarjontaan lisää kieli- sekä kulttuuriosaamista. (Lahden ammattikorkeakoulu 2019e.) Nämä asiat myös antavat opiskelijoille itsevarmuutta toimia kansainvälisessä toimintaympäristössä kannustavat opiskelijoita lähtemään opiskelijavaihtoon ulkomaille.

Työelämää ajatellen tavoitteena on, että kansainvälisen yhteistyön myötä kaikilla LAMKin opiskelijoilla tulisi olla valmistuttuaan riittävät valmiudet toimia myös kansainvälisessä ja monikulttuurisessa toimintaympäristössä. LAMK tarjoaa opiskelijoilleen mahdollisuuden opiskelija- ja harjoittelijavaihtoon sekä osallistumismahdollisuuden kansainvälisiin intensiivikursseihin, joita järjestetään LAMKissa sekä ulkomailta. Myös henkilöstön

kansainvälisyyttä tuetaan mahdollistamalla opettaja- ja henkilökuntavaihto sekä erilaiset kansainväliset koulutukset ja TKI-hankkeet. (Lahden ammattikorkeakoulu, 2019f.)

2.3 Ajankohtaisuus

Lahden ammattikorkeakoulun organisaatiomuutosten yhteydessä, kun LUT, LAMK ja Saimia yhdistyvät, on hyvä keskittyä tutkimaan nykyistä palvelua sekä palvelun kehittämistä opiskelijoiden tarpeiden mukaiseksi. Opiskelijoiden palveluprosessissa korostuu palvelun ja sen laadun merkitys ja kuinka se näkyy opiskelijoille, ei niinkään se, kuinka organisaatorakenteen muutokset näkyvät opiskelijoille tulevaisuudessa.

Palveluprosessikokonaisuudessa saattaa olla tulevaisuudessa nykyistä enemmän toimijoita, joten palvelusta tulisi saada kaikille osapuolille läpinäkyvä ja helposti sovellettavissa oleva palvelumalli.

Kansainvälisyys on nyt ajankohtainen monessakin eri yhteydessä. Lahden kaupunki esimerkiksi on pohtinut, näkyykö Lahden katukuvassa kansainvälisyys. Ulkomailta saapuu vuosittain paljon kansainvälisiä vaihto-opiskelijoita ja Lahdessa myös järjestetään monia kansainvälisiä tapahtumia ympäri vuoden. Lahdessa ja lähialueilla myös asuu paljon ihmisiä, joiden äidinkieli on joku muu kuin suomi. Kansainvälisyyden näkyvyyttä myös katukuvassa on tärkeää kasvattaa ja kehittää. (Bruneau 2019.)

3 TIETOPERUSTA

3.1 Palvelut

Yksi opinnäytetyön kokonaisuutta ohjaava aihekäsite on palvelut, samoin niiden keskeiset piirteet sekä palvelun kehittäminen. Palvelun kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon, kenelle palvelu on suunnattu, millaisia tarpeita asiakkaalla on ja miksi sitä kehitetään.

Tässä toimeksiannossa opiskelijavaihdon palvelut on suunnattu LAMKin sekä LAMKin kansainvälisten partnerikorkeakoulujen opiskelijoille. Asiakaskokemusten ja palvelun tarpeen tutkiminen on tärkeä vaihe kehittämistyötä, koska sen avulla voidaan tulevaisuudessa kehittää myös organisaation mahdollistamaa asiakaslähtöistä palvelua.

3.1.1 Palvelun määritelmä

Eräsalo (2011, 12) määrittelee kirjassaan palvelun lyhyesti kertoen, että siinä on olemassa palvelun tarjoaja sekä asiakas. Asiakkaalla on jokin tarve, jonka palvelun tarjoaja pyrkii täyttämään.

Palvelun ominaisuuteen kuuluu yleensä olennaisesti aineettomuus. Palvelun, tässä tapauksessa vaihto-opiskeluun liittyvien palveluiden aineettomuus tarkoittaa käytännössä sitä, että palvelusta ei jää asiakkaalle mitään konkreettista vaan palvelu käsitellään tuntemuksena. (Eräsalo 2011, 12.)

Lähtökohtaisesti asiakas, eli palvelun käyttäjä on aina palvelun keskiössä. Palvelun näkyvimmit tekijät asiakkaalle ovat asiakaspalvelijat, jotka toimivat asiakasrajapinnassa. (Tuulaniemi 2011, 71.) Opiskelijavaihdon koordinaattoreiden lisäksi myös eri alojen tutoropettajat toimivat lähellä asiakasrajapintaa, jolloin myös opiskelijoiden kokonaisvaltainen ohjaus palvelussa korostuu.

Palvelutyö on yleisesti ottaen aina asiantuntijatehtävää ja jokainen asiakaspalvelija on oman alansa asiantuntija. Riittävä ymmärrys yrityksen palveluista auttaa asiantuntijaa toimimaan ammattimaisesti. Tärkeä asia on, että asiakaspalvelija ymmärtää oman roolinsa ja sen merkityksen koko palvelun tapahtumaprosessin näkökulmasta. (Eräsalo 2011, 14.) Opiskelijavaihdon prosessin näkökulmasta eri toimijoilla, kuten esimerkiksi opiskelijavaihdon koordinaattoreilla, tutoropettajilla ja LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden opettajilla tulee olla riittävä yhteinen ymmärrys palvelun kokonaisprosessista, jotta kokonaispalvelusta tulee yhdenmukainen.

Palvelua oleva vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä voi tapahtua kasvokkain, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Se on joka tapauksessa palvelua ja jo

sen perusteella asiakas alkaa muodostamaan käsitystä palvelun tarjoajasta. Asiakaspalvelua voidaan ajatella myös myyntityönä, koska asiakasta tulisi palvella kokonaisvaltaisesti. (Eräsalo 2011, 14-15.) Opiskelijavaihdon palveluissa kontaktointia tapahtuu sähköpostin välityksellä, kasvokkain sekä puhelimitse (Puonti 2019).

Opiskelijavaihdon palveluprosessiin kuuluu opiskelijan ohjaaminen vaihto-opiskelun ajan. Esimerkiksi LAMKista lähtevän opiskelijan vaihto-opiskelumahdollisuuksista tiedottaminen, opiskelijavaihtoa koskevien tietojen ylläpito ja päivittäminen LAMKin sisäisessä intranetissä, tiedotustilaisuuksien organisointi ja järjestäminen koskien vaihto-opintoja sekä opiskelijoiden opiskelijavaihdon prosessin hallinnolliset asiat kuuluvat opiskelijavaihdon palveluiden kokonaisprosessiin. (Puonti 2019.)

Palveluprosessin aikana pyritään tuomaan tieto lähelle opiskelijaa, mutta päävastuu tiedon hankkimisesta on opiskelijalla. Opiskelijavaihdon palvelut esimerkiksi lähettävät ohjeita opiskelijavaihdon eri vaiheissa opiskelijoille suoraan sähköpostitse ja ohjaavat etsimään tietoa itsenäisesti myös LAMKin sisäisestä intranetistä (koskee LAMKista lähteviä) tai verkkosivuilta (koskee LAMKiin saapuvia). (Puonti 2019.)

3.1.2 Palvelun kehittäminen

Storbacka, Blomqvist, Dahl ja Haeger (1999, 14) kirjoittavat kirjassaan osuvasti:

Uudistuminen alkaa uusista ajatuksista, sillä vain jos ajattelee uudella tavalla voi tehdä asioita uudella tavalla.

Juuri uudistavaa ajatusta minun tulisi hyödyntää opinnäytetyössäni. Perehtymällä nykyisen palveluprosessin lisäksi palvelun asiakkaiden tarpeisiin pystytään kehittämään uutta palvelemaan asiakasta nimenomaan asiakaslähtöisestä näkökulmasta (Storbacka ym. 1999, 14).

Palvelun kehittämisen kannalta on tärkeää tiedostaa nykyinen toimintamalli ja tutustua siihen asiakkaan näkökulmasta sekä poimia sieltä hyviksi havaitut asiat ja selkeät epäkohdat (Tuulaniemi 2011, 71). Hyviksi havaittuja asioita kannattaa pyrkiä kuitenkin säilyttämään, jopa korostamaan palvelua kehittäessä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda ensisijaisesti opiskelijoita palvelevaa palvelua, jonka tehtävänä on auttaa eri toimijoita hahmottamaan opiskelijavaihdon kokonaisprosessia ja sen eri vaiheita. On tärkeää pystyä tunnistamaan tärkeimmät palveluprosessin sisällä olevat kontaktipisteet, joissa useimmat opiskelijat tarvitsevat ohjausta. Ei pidä myöskään unohtaa, että kaikki opiskelijat eivät koe tuen ja ohjauksen

tarvetta samoissa asioissa, joten palvelun tulee olla ketterä ja helposti kehitettävissä edelleen.

Kun pohjatyö ja tutkimukset on selvitetty, keskitytään siihen, miten juuri LAMKin opiskelijavaihdon palvelua on kehitettävä. Palvelun kehittämisen tulisi olla mahdollista toteuttaa myös käytännössä.

3.2 Asiakasnäkökulma

Käsittelen tässä osuudessa asiakasnäkökulmaa. Asiakasnäkökulman avulla perehdytään asiakaskokemukseen sekä asiakaslähtöisyyteen termeinä. Asiakaskokemusten kartoittaminen on tärkeä vaihe palvelun kehittämisessä. Opinnäytetyössäni tutkin miten LAMKin lähtevät ja saapuvat vaihto-opiskelijat tällä hetkellä kokevat palveluprosessin, mitä he palvelussa arvostavat ja kuinka palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisen ajattelutavan avulla asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Asiakkaiden kokemusten ja asiakaslähtöisyyden terminologian kautta päästään asiakasymmärrykseen ja sen käsittelyyn terminä.

3.2.1 Asiakaskokemus

Palvelukokemuksia tutkimalla voidaan selvittää, miten LAMKin lähtevät sekä LAMKiin saapuvat vaihto-opiskelijat ovat kokeneet opiskelijavaihdon palveluprosessin. Analysoimalla tutkimustulokset kehittämisenäkökulmasta, voidaan niiden pohjalta selvittää esimerkiksi millainen ohjaus osana palvelukokonaisuutta olisi opiskelijoiden näkökulmasta tärkeää ja tarpeellista positiivisen palvelukokemuksen aikaansaamisen kannalta.

Tutkin työssäni asiakkaiden, eli opiskelijoiden kokemuksia vaihto-opiskeluun liittyvien erilaisten palveluiden palvelukokemuksista. En tutki työssäni itse vaihto-opiskelukokemusta vaan sitä, kuinka opiskelijavaihto on prosessina ja palveluna koettu. Siihen liittyy tapahtumat ennen vaihto-opiskeluun lähtemistä sekä tapahtumat sen aikana.

Asiakaskokemus koostuu hyvin monista erilaisista asioista. Se rakentuu erilaisten kohtaamisten ja niiden pohjalta syntyvien mielikuvien ja tuntemusten yhteistuloksena. Asiakaskohtauksia tapahtuu aina silloin, kun asiakas kohtaa yrityksen palveluiden eri toimintoja. Tämä tuo hyvin esille sen, että asiakaskokemuksen luo kaikki yrityksen toiminnot yhdessä. (Löytänä & Korteso 2011, 113.) Näitä toimintoja opiskelijavaihdon palveluissa on esimerkiksi erilaiset järjestelmät ja yhteiset sekä henkilökohtaiset tapaamiset opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kanssa.

Palvelutarpeita on yhtä paljon kuin on erilaisia opiskelijoita. Osa opiskelijoista on itseohjautuvia ja osa tarvitsee opastusta paljon enemmän palvelun eri vaiheissa verraten muihin.

Asiakkaat voivat myös kokea saman palvelun eri tavalla. Jokaisella on odotuksia palvelun suhteen ja ne saattavat poiketa toisistaan hyvin paljon. Esimerkiksi palvelun nopeus koetaan eri tavalla riippuen siitä, onko asialla kiire vai ei. Jos asiakas tarvitsee vastauksen ongelmaansa mahdollisimman nopeasti, voi jopa vuorokausi tuntua liian pitkältä odotusajalta. (Eräsalo 2011, 13.)

Asiakkaille palvelukokemuksessa yleensä yksi tärkeimmistä asioista on helppous. Organisaatioiden on siirryttävä eteenpäin palveluiden tuottamisesta. Yrityksen on asetettava asiakas toimintansa keskiöön ja näin ollen järjestää omat toimintonsa asiakkaan ympärille, jotta voidaan luoda positiivisia asiakaskokemuksia. (Löytänä & Korteso 2011, 11-19.)

Kun asiakas huomioidaan, häntä kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tarpeensa, asiakas kokee palvelukokemuksen todennäköisesti positiivisena. Lisäksi positiivista asiakaskokemusta luodaan vastaamalla asiakkaan tarpeeseen riittävän nopeasti ja hänen kanssaan sovitusta asioista pidetään kiinni. (Ficher & Vainio 2014, 9.)

Kokemusten luomisella ja palveluiden tuottamisella on useita eroja. Suurin ero näiden välillä on se, että kokemus syntyy aina asiakkaan henkilökohtaisena tulkintana. Asiakaskokemusten luominen ei aina edellytä edes palvelua, vaan se voi perustua myös siihen, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus kokea ja tehdä asiat itse. (Löytänä & Korteso 2011, 19.)

Ei vain luomalla asiakkaalle, eli opiskelijoille erilaisia vaihtoehtoja, vaan luomalla heille heidän itsensä näköisiä vaihtoehtoja, Lahden ammattikorkeakoulu voi nostaa myös kilpailukykyään. Nykypäivänä asiakkaan palvelukokemuksen merkitys on erittäin tärkeää myös markkinoinnin näkökulmasta, kilpailu on kovaa, kun palvelut voivat olla organisaatioiden välillä hyvinkin samankaltaisia (Juuti 2015, 40).

Lähes poikkeuksetta asiakas kertoo kokemuksestaan muille. Negatiivisesti koettua palvelua saanut opiskelija ei todennäköisesti suosittele palvelua kenellekään ja positiivista palvelua saanut todennäköisesti suosittelee palvelua ja kertoo kokemuksestaan muille. Kokemuspohjainen tieto on arvostettua ja siihen luotetaan. (Eräsalo 2011, 16.)

Markkinoinnillisesta näkökulmasta on toki erittäin tärkeää pitää yllä hyviä suhteita partnerikouluihin. Ehkä vielä sitäkin tärkeämpää on kuitenkin muistaa, että asiakkaat, tässä tapauksessa vaihto-opiskelijat, hoitavat markkinointiviestintää sosiaalisten

kontaktiensa kautta. Sanallisen viestinnän ansiosta yrityksestä luodaan joko positiivista tai negatiivista mielikuvaa. Ystävien mielipiteitä arvostetaan ja heidät mielletään yleensä luotettavaksi tietolähteeksi. (Lämsä & Uusitalo 2002, 66.)

3.2.2 Asiakaslähtöisyys

Juuti (2015, 24) käsittelee kirjassaan suomalaista työkuultuuria, joka mielletään yleisellä tasolla hyvin asiantuntevaksi ja työyhteisöissä työskennelläänkin asiallisesti ja ylempää saneltuja sääntöjä noudattaen. Palveluiden ja asiakaspalvelun näkökulmasta heikkoutena monessa organisaatiossa on valitettavasti asiakkaan äänen unohtuminen. Palveluiden suunnittelu ja toteutus tulisikin tehdä yhteistyössä asiakkaiden kanssa, jotka ovat palvelun käyttäjiä.

Monesti palveluyrityksillä yksi tärkeimmistä arvoista liittyy asiakaskeskeisyyteen tai -lähtöisyyteen. Arvot kertovat yleensä palvelutilanteessa sen, kuinka lähtökohtaisesti toimitaan erilaisissa tilanteissa ja millaisia asioita tavoitellaan palvelussa, mikä hyväksytään ja mitä ei hyväksytä. Organisaation arvomaailmaan perehtyminen luo myös henkilöstölle selkeyttä tietää, kuinka kuuluu toimia erilaisissa tilanteissa. (Eräsalo 2011, 124-125.)

Organisaatioilla ja asiakkailta on yleensä omat arvonsa, joiden mukaan he ajattelevat ja käyttäytyvät. Arvot ovat voineet syntyä tavoista, joita on aina ollut tai sitten ne voivat olla tietoisien pohdinnan tuloksena syntyneitä. Jokaisella organisaatiolla on omat arvonsa ja myös organisaation henkilöstön tulee osata toimia yrityksen arvojen mukaisesti. Henkilöstön on luonnollisesti myös ymmärrettävä, mitä organisaation arvot tarkoittavat, jotta he osaavat toimia niiden mukaisesti. (Eräsalo 2011, 124-125.)

Lahden ammattikorkeakoulun organisaatiota ja sen toimintaa ohjaavat myös toisaalla määritellyt tietyt lait ja säädökset, joiden mukaan sen on toimittava. Lisäksi organisaatioissa on niiden itsensä määrittelemät strategiat ja visiot, joiden mukaan työntekijöidenkin toivotaan toimivan. Ne eivät silti estä kuuntelemasta asiakkaiden toiveita ja ottamalla niitä huomioon palvelun kehittämisessä. Opiskelijavaihdon palveluissa ollaan hyvin lähellä asiakasrajapintaa, jolloin opiskelijoiden toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen on hyvin olennainen osa työtä.

Lisäarvoa saadaan luotua myös positiivisella ilmapiirillä. Esimerkiksi opiskelijoiden asiakaslähtöinen palvelu ja ystävällinen sekä auttavainen ote asiakaskohtaamisissa luo positiivista mielikuvaa. Tämä taas vaatii sen, että LAMKin työntekijät, jotka ovat tekemisissä opiskelijoiden kanssa, voivat hyvin organisaation toimintaympäristössä. Kun heillä on hyvä olla, se heijastuu myös ulospäin. (Storbacka ym. 1999, 17.)

Henkilöstön riittävällä ja selkeällä koulutuksella sekä perehdytyksellä palvelun käytäntöihin, voidaan nostaa henkilöstön asiantuntijuuden laatua, mikä puolestaan näkyy asiakkaalle laatuna ja ammattitaitona (Ficher & Vainio, 2014, 9).

Suoraan yritysmaailmaan verraten, yksi kilpailukyvyn lähtökohdista on perinteisesti osaaminen, eli alan asiantuntemus. Ei pidä kuitenkaan unohtaa asiakastuntemusta, mikä on varsinkin tämäläntyyppisessä uudistuksessa hyvin tärkeää. Hyvän asiakastuntemuksen avulla pystytään ennakoimaan erilaisia tilanteita ja vastaamaan niihin nopeammin. (Storbacka ym. 1999, 15-16.)

Muun muassa juuri asiakasnäkökulmaa tutkimalla, on mahdollista havaita palvelun tärkeimmät kehityskohteet. Kuuntelemalla, kysymällä ja tarkkailemalla asiakkaita saa arvokasta informaatiota palvelun kehittämisen kannalta. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012, 6-11.)

3.2.3 Asiakasymmärrys

Kun opitaan ymmärtämään paremmin asiakkaiden tarpeita, meidän on helpompi keskittyä siihen, kuinka me voisimme nykyistä palvelua kehittämällä vastata näihin tarpeisiin. Luvuissa 3.2.1 ja 3.2.2 kerroin tarkemmin asiakaskokemusten sekä asiakaslähtöisyyden merkityksestä palveluprosessin kokonaisuuden kannalta asiakkaan näkökulmasta.

On otettava toki huomioon, että asiakkaita ja tarpeita on hyvin erilaisia, eikä kaikkiin ongelmiin aina löydy yksiselitteisiä ratkaisuja. Opinnäytetyössäni tutkin, millaisia asioita nousee esille, kun tutkitaan vaihto-opiskelijoiden palvelukokemusta. Opiskelijavaihtoon liittyvä prosessi on hyvin iso kokonaisuus ja ymmärtämällä paremmin koko prosessia asiakkaan näkökulmasta, palvelua voidaan lähteä myös kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan.

Organisaation sisällä haasteita voi tuoda esimerkiksi se, että palveluprosessin eri vaiheissa on paljon eri henkilöitä, joilla ei kaikilla välttämättä ole riittävää tietoa palvelun kokonaisprosessin kulusta. Kun prosessista luodaan läpinäkyvä ja helposti ymmärrettävä, voidaan nostaa palvelun laatua prosessin kaikissa vaiheissa. (Ficher & Vainio 2014, 9.) Asiakasymmärrystä kasvattamalla voidaan puolestaan luoda uusia toimintamalleja ja niiden avulla erottua muista samakaltaisten palveluiden tarjoajista (Tuulaniemi 2011, 71).

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Nykytilan kartoitus

Käytän opinnäytetyössäni tapaus- eli case-tutkimusta. Työni kohdentuu nimenomaan Lahden ammattikorkeakoulun toimintaan ja heille suunnatun opiskelijavaihdon palvelumallin kehittämiseen. Tapaustutkimus on yksityiskohtaista tietoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134) ja tässä tapauksessa tutkimuksellisen osuuden ensimmäinen vaihe keskittyy tiedon keräämiseen LAMKin opiskelijavaihdon palveluprosessista. Toisessa tutkimuksen vaiheessa kartoitetaan kyselyn avulla LAMKin vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia.

Opinnäytetyössäni kerään tietoa organisaation sisäisestä ja ulkoisesta toimintaympäristöstä. Analysoimalla kerättyä tutkimusmateriaalia pyrin saamaan käsityksen mahdollisista muutostarpeista (Hiltunen 2012, 224). Sisäisenä toimintaympäristönä tässä opinnäytetyössä toimii LAMKin vaihto-opiskelijoiden kanssa kontaktissa olevat opiskelijavaihdon koordinaattorit ja ulkoisena LAMKista ulkomaille lähtevät ja LAMKiin saapuvat vaihto-opiskelijat.

Ennen tutkimusmenetelmien valintaa pohdin, millaisten menetelmävalintojen avulla voisin saada tuloksia, jotka vastaavat tutkimuksen tavoitteita. Valinnassa on otettava myös aina huomioon, että varsinainen tutkimusongelma, teoreettinen ymmärrys ja tutkimusstrategiset valinnat ovat yhtenäisiä ja yhdistyvät loogisesti toisiinsa (Hirsjärvi ym. 2009, 124).

Tutkimustyössä pitää tietää opinnäytetyön tavoite sekä optimaalinen polku tavoitteen saavuttamiseksi. Tämän työn tavoitteena on kartoittaa vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia ja tarpeita opiskelijavaihdon palveluprosessin eri vaiheissa sekä kehittää palvelua vastaamaan sitä.

Seuraaviin alalukuihin olen valinnut ne menetelmät, joiden avulla luon pohjaa, mikä ohjaa työtäni oikeaan suuntaan. Mikäli varsinaista ongelmaa ei tutkita työn alkuvaiheessa, saattaa joitakin tärkeitä asioita jäädä huomioimatta.

4.1.1 SWOT-analyysi

Ensimmäiseksi selvitän Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijavaihdon palvelun nykytilaa opiskelijanäkökulmasta. Menetelmä auttaa näkemään, miten prosessi näyttäytyy tällä hetkellä.

SWOT-analyysi, eli nelikenttäanalyysi on yleinen ja yksinkertainen tapa analysoida organisaation tämänhetkisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä tulevaisuuden mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT muodostuu sanoista strenght (vahvuus), weakness (heikkous), opportunity (mahdollisuus) ja threat (uhka). Organisaation vahvuuksiksi luokitellaan ne resurssit ja toimenpiteet, joita kannattaa hyödyntää myös tulevaisuudessa. Heikkouksia puolestaan tulisi kyetä parantamaan jatkossa, jotta organisaatio pystyisi toimimaan paremmin jatkossa. (Suomen Riskienhallinta yhdistys ry 2019.)

Taulukko 1. Opiskelijavaihdon SWOT-analyysi opiskelijanäkökulmasta

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiantuntijuus • 50 partnerimaata • Aito kansainvälisyys • Monipuolisuus • Yhteistyö • Palvelun laatu 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Läpinäkymättömyys • Monimutkaisuus • Epäselvyys
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisaatiomuutokset • Kansainvälistymisen kasvu • Palvelun selkeyttäminen • Toimiva yhteistyöverkosto • Yritysyhteistyö 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resurssipula • Palvelun saatavuus • Hakijamäärien lasku • Kurssien peruuntuminen • Katkos palvelukokonaisuudessa • Laadun heikentyminen

Taulukko 1 näyttää opiskelijavaihdon palveluiden vahvuudet ja heikkoudet sekä mahdollisuudet ja uhat opiskelijan näkökulmasta katsottuna. Kun tarkastellaan heikkouksia, ne voidaan kääntää vahvuuksiksi taulukossa esille tulevien mahdollisuuksien avulla. Esimerkiksi palvelun selkeyttäminen vähentää sen monimutkaisuutta ja epäselvyyttä. Uhkia voidaan välttää korostamalla vahvuuksia. Esimerkiksi resurssipulaa ja

palvelun saatavuutta voidaan parantaa kasvattamalla asiantuntijuutta ja yhteistyön merkitystä eri toimijoiden välillä.

4.1.2 Palvelupolku

Valitsin tärkeäksi tutkimusmenetelmäksi LAMKin vaihto-opiskelijoiden palvelupolku-luonnokset. Niiden avulla nähdään palvelun tärkeimmät kontaktipisteet.

Palvelupolku luo mahdollisuuden nähdä koko palveluprosessi asiakkaan silmin. Palvelupolun varrella sijaitsevien erilaisten palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden hahmottaminen tekee sen mahdolliseksi. Palvelupolku voidaan hyödyntää myös palvelun kehittämisvaiheessa, koska asiakkaan polun eri vaiheiden kartoittaminen on menetelmän avulla helpompaa. (Innokylä 2019.)

Palvelutuokioiden ovat eri toimintoja suuremman palvelukokonaisuuden sisällä. Esimerkiksi opiskelijan saapuminen ensimmäistä kertaa kampukselle ja asiat, joita hän siellä näkee, ovat kontaktipisteitä. Yksittäinen opiskelijan ja opiskelijavaihdon koordinaattorin kohtaaminen on puolestaan yksi palvelutuokio. Palvelukokonaisuus muodostuu näistä erilaisista yksittäisistä tapahtumista. (Miettinen & Koivisto 2009, 143.) Työni keskittyy kuitenkin opiskelijavaihdon palveluun ja prosessiin, eikä sen kannalta ole tarpeen havainnollistaa palvelupolkuunosta kovin laajasti.

Opiskelijan palvelupolku koostuu monista erilaisista yksittäisistä tapahtumista ja kohtaamisista ja se voi olla jokaisen opiskelijan kohdalla erilainen. Polku riippuu tekijöistä, jotka tulevat palveluntarjoajan suunnalta tai opiskelijan omista tarpeista ja valinnoista. (Miettinen & Koivisto 2009, 143.) Toimeksiantoni keskittyy enemmän opiskelijoiden tarpeisiin ja kokemuksiin, jolloin palvelupolku tulee kuvata erityisesti lähtevän tai saapuvan vaihto-opiskelijan näkökulmasta.

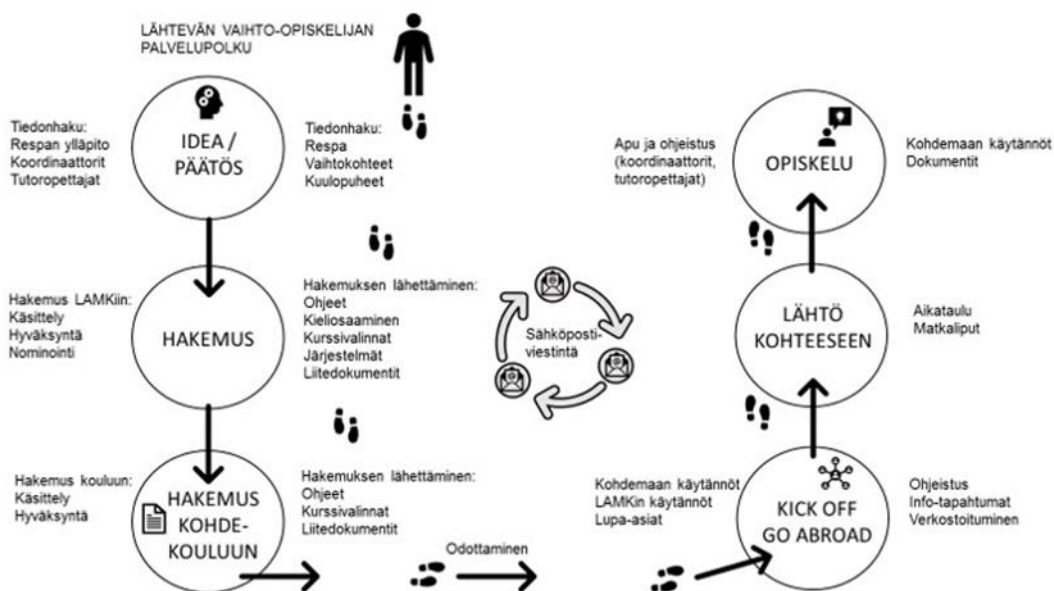
Palvelupolku ei ole tarkoitettu asiakkaan käyttöön, vaan se on suunnattu palvelun asiantuntijoiden käyttöön. Se auttaa hahmottamaan palvelussa tapahtuvia asiakkaalle näkyviä tai näkymättömiä asioita. (Tuulaniemi 2011, 211.) Palvelupolkumaista visuaalista infograafia voidaan kuitenkin hyödyntää, jos halutaan palveluprosessista läpinäkyvämpi asiakkaalle.

Vaihto-opiskelijan palvelupolku on erilainen verrattaessa LAMKista lähtevää vaihto-opiskelijaa LAMKiin saapuvaan vaihto-opiskelijaan. Myös yksittäisten opiskelijoiden polut voivat poiketa toisistaan hyvin paljon. Minun tuleekin pyrkiä hahmottamaan palvelupolun eri vaiheet yleisellä tasolla, eikä niinkään puuttua yksittäisten opiskelijoiden erilaisiin vaiheisiin.

Palvelupolkuunoksessa minun tulee myös huomioida, että jokainen asiakas kulkee prosessin läpi muodostaen oman polkunsu. Eri vaiheet saattavat poiketa toisistaan, riippuen asiakkaan tarpeesta käyttää palvelun eri vaiheita. (Innokylä 2019.)

Toimeksiantoani ajatellen, en niinkään keskity tapahtumiin LAMKin tarjoaman palvelukokonaisuuden ulkopuolella. Esimerkiksi ulkomailta saapuvien opiskelijoiden palvelupolkuun kuuluu todennäköisesti myös tapahtumat lentokentällä ja matkalla lentokentältä Lahteen, mutta nämä selkeästi opiskelijavaihdon palveluprosessiin kuulumattomat tapahtumat rajaon pois tarkastellessani opiskelijan palvelukokemusta LAMKin palveluprosessin näkökulmasta.

Asiakkaan palvelupolkuun perehtymällä on helpompi nähdä koko tapahtumaketju asiakkaan näkökulmasta. Sen lisäksi palveluiden kehittämisen kannalta on hyvä ottaa huomioon mitä kaikkea tapahtuu jo ennen kuin ollaan suorassa kontaktissa asiakkaaseen (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012, 9).



Kuvio 4. LAMKista lähtevän vaihto-opiskelijan palvelupolkuunoks

Kuviossa 4 kuvataan LAMKista ulkomaille opiskelijavaihtoon lähtevää LAMKin vaihto-opiskelijaa ja hänen polkuaan opiskelijavaihdon prosessin alkuvaiheissa. Opiskelijan polku vaihtokohteeseen saapumisen jälkeen on yksilökohtainen riippuen vaihtokohteesta

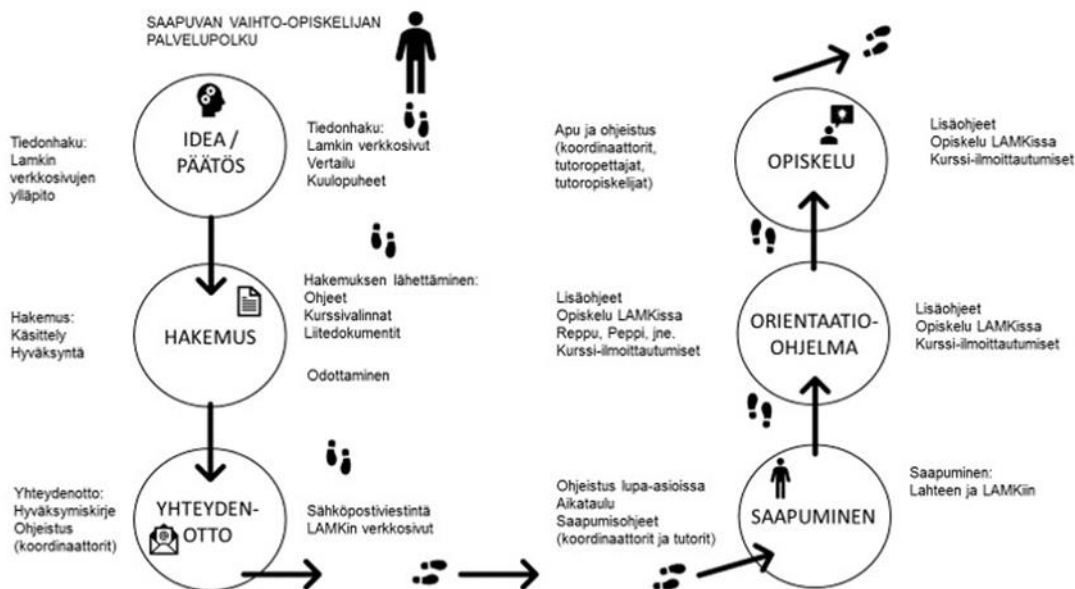
ja sen käytännöistä. Sen vuoksi palvelupolkuluonnoksessa kuvataan tapahtumia ennen lähtöä kohteeseen.

LAMKista lähtevän opiskelijan palvelupolku alkaa idean syntymisestä ja tiedonhausta. Hän etsii tietoa erilaisista vaihtokohteista ja aiemmin opiskelijavaihdossa olleiden opiskelijoiden kokemuksista. LAMK tarjoaa tähän tietoa intranetissään Respassa ja lisäksi tietoa on mahdollista saada myös opiskelijavaihdon koordinaattoreilta sekä eri alojen tutoropettajilta.

Kun opiskelija on tehnyt päätöksen lähteä opiskelijavaihtoon, hän tekee hakemuksen ensin LAMKiin. Hän tutustuu muun muassa kohdekoulun kursseihin sekä erilaisiin järjestelmiin, joita tarvitaan opiskelijavaihdon prosessin aikana. LAMKin henkilökunta käsittelee hakemuksen ja sen hyväksynnän jälkeen nominoi opiskelijan vaihtokouluun. Tämän jälkeen opiskelija tekee hakemuksen vaihtokouluun koulukohtaisten ohjeiden mukaisesti ja toimittaa sen yhteydessä tarvittavat liitedokumentit. Ohjeistuksen koulukohtaiseen hakemukseen saa kohdekoulun organisaatiosta.

Hyväksynnän jälkeen opiskelija tarvitsee lisäohjeistusta eri käytännöistä ja lupa-asioista. Lisätietoa opiskelija saa kohdekoulusta sekä LAMKin organisoimissa erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa.

Opiskelijan tulee ennen vaihtokohteeseen matkustamista hankkia itsenäisesti tietoa tarvittavista aikatauluista, matkalipuista sekä asumisesta. Opiskelun aikana opiskelija saa apua ja ohjeistusta vaihtokoulun henkilökunnalta sekä tarvittaessa LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta ja tutoropettajilta.



Kuvio 5. LAMKiin saapuvan opiskelijan palvelupolkuluonnos

Kuviossa 5 kuvataan ulkomaisista partnerikouluista LAMKiin opiskelijavaihtoon saapuvaa opiskelijaa ja hänen polkuaan ennen opiskelun aloittamista ja opintojen alkuvaiheessa. Opiskelijan polku LAMKiin saapumisen sekä orientaatio-ohjelman jälkeen on yksilökohtainen riippuen alasta ja opiskelijan tekemistä valinnoista. Sen vuoksi palvelupolkuluonnoksessa kuvataan tapahtumat ainoastaan ennen saapumista LAMKiin sekä kaikille yhteisen orientaatioviikon osalta.

LAMKiin saapuvan opiskelijan palvelupolku alkaa idean syntymisestä ja tiedonhausta. Hän etsii tietoa erilaisista vaihtokohteista ja aiemmin opiskelijavaihdossa olleiden opiskelijoiden kokemuksista. LAMK tarjoaa tietoa vaihto-opinnoistaan sekä vaihto-opiskelijoille tarjottavista alakohtaisista kursseista verkkosivuillaan.

Kun opiskelija on tehnyt päätöksen lähteä opiskelijavaihtoon, hän tekee hakemuksen ensin omaan korkeakouluunsa. Kun kotikorkeakoulu on hyväksynyt ja nominoinut opiskelijan LAMKiin, opiskelija tekee hakemuksen LAMKiin LAMKin ohjeistuksen mukaisesti tarvittavine liitedokumentteineen. LAMKin henkilöstö käsittelee hakemuksen ja lähettää opiskelijalle tiedon hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

Hyväksynnän jälkeen opiskelija tarvitsee lisäohjeistusta eri käytännöistä ja lupa-asioista. Lisätietoa opiskelija saa LAMKin verkkosivuilta sekä opiskelijavaihdon koordinaattoreiden toimittamista ohjeista.

Opiskelijan tulee ennen Suomeen saapumistaan hankkia itsenäisesti tietoa muun muassa matkustusaikatauluista sekä matkalipuista. Apua näihin asioihin saa muun muassa henkilökohtaisilta LAMKin kansainvälisiltä opiskelijatutoreilta, jotka auttavat vaihto-opiskelijoita muun muassa saapumiseen liittyvissä asioissa. Opiskelun aikana opiskelija saa apua ja ohjeistusta opiskeluun ja erilaisten järjestelmien käyttöön muun muassa LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta, tutoropettajilta sekä kansainvälisiltä opiskelijatutoreilta.

4.2 Empiirinen tutkimus

4.2.1 Kyselylomake

Olen valinnut tärkeimmäksi tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoidun kyselyn ja sen tulosten analysoinnin. Kohderyhmäksi valikoitui LAMKin ulkomailla vaihto-opintoja suorittaneet opiskelijat sekä LAMKin partnerikouluista LAMKiin saapuneet opiskelijat. Kyselylomakkeen avulla selvitän, kuinka he ovat kokeneet oman opiskelijavaihtoon liittyvän palveluprosessinsa.

Kvalitatiivisessa kyselyssäni selvitän, kuinka opiskelijat ovat kokeneet palvelun. Kysely kuitenkin teetetään laajasti ja sen avulla pyrin selvittämään mahdollisia yhtäläisyyksiä vastausten välillä. Kokemuksia ei voida mitata pelkästään arvosanoin ja numeerisin keinoin, joten kyselyssä on annettu tilaa avoimille vastauksille. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Kyselyni sisältää monivalintakysymyksiä, joiden avulla pääsen tutkimaan ja vertailemaan esimerkiksi, millaisiin opiskelijavaihdon suorittamisen näkökulmasta pakollisiin asioihin opiskelijat ovat kokeneet tarvitsevansa ohjeistusta. Lisäksi kysely sisältää avoimia kysymyksiä, joissa opiskelijan oma kokemus palveluprosessin eri vaiheista korostuu.

Kyselytutkimuksessani käytän kvalitatiivisia sekä kvantitatiivisia piirteitä sisältävää menetelmää, joka on kohdennettu tietyille kohderyhmälle. Kyselytutkimuksen ja sen analysoinnin avulla on tarkoitus kuvata ja vertailla asioita (Hirsjärvi ym. 2009, 134). Pyrin löytämään tutkimukseni avulla eniten kehittämistä koskevat kohteet sekä asiat, joissa opiskelijat kokevat erityistä tuen ja ohjauksen tarvetta.

Tietyn asiakaskohderyhmän toiveiden ja tarpeiden tutkimiseen soveltuu parhaiten kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, jolloin saadaan juuri tiettyyn kohderyhmään

sovelletusta tutkimuksesta sen tuomaa maksimaalista hyötyä. Kyselyn avulla myös pyritään löytämään uusia näkökulmia. (Hirsjärvi ym. 2009, 161).

Tyypillisiä piirteitä kvalitatiiviselle tutkimukselle on esimerkiksi se, kuten tässä opinnäytetyössä, että valitaan tutkimuksen kohderyhmäksi sellainen joukko ihmisiä, joiden vastauksilla on suuri painoarvo (Hirsjärvi ym. 2009, 164).

Kohderyhmälle laaditun kyselyn kysymykset kohdistan koskemaan vaihto-opiskelun eri toimintoihin liittyviä palvelukokemuksia. Tutkin, kuinka vaihtoprosessiin liittyvä tuki ja ohjaus sekä sen tarpeellisuus on yleisessä tasolla koettu ja jätän tarkoituksella tutkimuksesta pois vaihto-opintokokemuksiin liittyvät mahdolliset maakohtaiset kokemuserot pois ja keskityn vain palvelukokemukseen.

4.2.2 Asiantuntijahaastattelu

Kyselylomakkeen lisäksi käytän menetelmänä opiskelijavaihdon koordinaattoreiden keskustelunomaista haastatteluja. Tutkimukseni tueksi saan aiheeseen asiantuntijanäkökulmaa, kun yhdistän kyselyn sekä asiantuntijoiden haastattelut.

Valitsin haastattelun yhdeksi tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla pystyn muun muassa vertaamaan opiskelijoilla teettämäni kyselyn tulosten vastaavuutta asiantuntijoiden tekemiin havaintoihin. Haastattelut yleensä valitaan menetelmäksi, koska niiden avulla voidaan selventää tai syventää vastauksia (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Haastattelun pohjalta on mahdollista saada palvelun kehittämiseen näkökulmaa myös palvelun tarjoajalta.

Teemahaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto sopii menetelmänä parhaiten tarkoitukseeni. Teemahaastattelussa pysytään tyypillisesti tarkemmin rajatussa aihepiirissä, kun taas avoimessa haastattelussa saatetaan poiketa alun perin valitusta teemasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 208-209.) Avoimessa haastattelussa tutkija antaa haastateltavalle enemmän vapauksia kertoa mielipiteitä ja käsityksiä eri aiheista ja haastattelumuotona se on lähempänä keskustelua kuin tyypillistä haastattelua (Hirsjärvi ym. 2009, 209).

4.2.3 Kysyntä ja tarjonta

Kun on kartoitettu ensin opiskelijoiden tarpeita, on perehdyttävä LAMKin mahdollisuuksiin vastata niihin. Minun tulee kuitenkin huomioida myös tässä kohtaa tulevaisuudessa tapahtuvat muutokset, joista ei vielä ole varmuutta. Optimaalinen tilanne syntyy lopulta, kun kysyntä ja tarjonta vastaavat toisiaan lähes saumattomasti.

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla selvitän asiakasryhmän todelliset tarpeet ja toiveet palveluprosessin eri vaiheissa. Yhdistämällä siihen LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreiden asiantuntijahaastattelut, voidaan selvittää palveluntarjoajan mahdolliset resurssit vastata näihin tarpeisiin tulevaisuudessa. Kehittämisen näkökulmasta voidaan arvioida, onko palveluprosessissa tällä hetkellä kompastuskiviä ja kuinka niihin tulisi reagoida, jotta palveluprosessista saadaan kaikkia osapuolia tyydyttävä palvelukokonaisuus.

5 TUTKIMUSVAIHEET

5.1 Kyselyn taustat ja tavoitteet

Suunnittelin ja toteutin palvelukokemusten kartoittamista varten kaksi erillistä verkkopohjaista kyselyä. Alkuperäiset kyselyn kysymykset löytyvät liitteistä 4 ja 6 sekä suomeksi käännetty kysymykset liitteistä 5 ja 7. Kyselyn suunnitteluvaiheessa anoin LAMKilta tutkimusluvan koskien kaikkia LAMKin aloja ja sain tutkimukselle myönteisen päätöksen (Liite 1.). Luvan myöntämisen jälkeen toteutin tutkimuksen.

Kysymysten suunnittelussa pohdin tarkasti, mitä haluan kyselyn avulla selvittää. Millaisia kysymys- ja lausemuotoja minun tulee käyttää, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman yksiselitteisiä ja niihin olisi helppo vastata. Koska pyrin saamaan mahdollisimman totuudenmukaisia palvelukokemuksia, vältän johdattelemasta kysymyksissä liikaa mihinkään suuntaan. Päätin myös yhdistää kyselyssä monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä, jolloin kyselystä tuli puolistrukturoitu.

Koska vaihto-opiskelijoita on ollut määrällisesti paljon, heidät on helpompi tavoittaa sähköisen kyselyn muodossa. Kyselymenetelmä säästää sekä vastaajan että tutkimuksen tekijän aikaa (Hirsjärvi ym. 2009, 195) verraten esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse tai sähköpostitse toteutettavaan haastatteluun.

Tavallisesti survey-tyyppiset kyselyt ovat luonteeltaan kvantitatiivisia (Hirsjärvi ym. 2009, 193-194). Suuria määriä vastauksia onkin helpointa kerätä laajan anonyymin verkkopohjaisen kyselyn avulla. Siinä on kuitenkin riski, että kun kysymykset kysytään kaikilta vastaajilta samalla tavalla, myös vastaukset ovat keskenään samankaltaisia, joten kokemuspohjaisessa tutkimuskyselyssä perinteinen survey-kysely ei anna tarvittavaa tietoa (Hirsjärvi ym. 2009, 193).

Täsmälliset kysymykset täytyy esittää mahdollisimman tarkasti ja yksinkertaisesti, jolloin niistä saadaan riittävän tarkat vastaukset. Vastausvaihtoehtoina voi käyttää monivalintavaihtoehtoja tai avointa vastausta (Hirsjärvi ym. 2009, 197) tai molempia, kuten tässä kyselytutkimuksessa.

Tutkimuksen kvalitatiiviset, eli laadulliset piirteet tulevat ilmi kysymysten sisällön kautta. Kyselyt sisälsivät tarkempia kysymyksiä eri vaihto-opiskeluun liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi millaisiin eri asioihin opiskelijat kokivat tarvinneensa apua prosessin aikana. Monet lisäkysymykset olivat kuitenkin avoimia, jolloin niiden avulla päästiin tutkimaan vastauksiin johtaneita syitä.

Tein kaksi erillistä, mutta samankaltaista, kyselyä, joista toisen kysymykset kohdistuivat LAMKin partnerikorkeakouluihin opiskelijavaihtoon lähteviin opiskelijoihin ja toisen LAMKin partnerikorkeakouluista LAMKiin saapuviin vaihto-opiskelijoihin. LAMKista lähtevien opiskelijoiden kokemukset painottuvat enemmän ennen vaihtoa tapahtuviin palvelukokemuksiin, kun taas LAMKiin saapuvien opiskelijoiden kokemukset painottuvat ennen vaihtoa sekä vaihdon aikana tapahtuviin palvelukokemuksiin.

Molemmat kyselyt toteutettiin Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelman avulla. LAMKin opiskelijoilla on palveluun käyttöoikeus ja kyselyn tekijä voi kirjautua palveluun luotettavasti LAMKin AD-tunnusten avulla. (LAMK wiki 2019.) Palvelu soveltuu erinomaisesti tutkimuksellisen kyselyn tekemiseen ja tulosten raportointiin.

Molemmat kyselyt toteutettiin englanniksi. Koska opiskelijat ovat olleet Suomen rajojen ulkopuolella pidemmän ajanjakson kerrallaan opiskelijavaihdon aikana, voidaan olettaa, että heidän englanninkielen osaaminen on riittävällä tasolla ymmärtämään ja vastaamaan englanninkieliseen kyselyyn.

Opiskelijavaihdon koordinaattorit autoivat välittämään kyselylinkin saatetekstin (Liitteet 2 ja 3.) kanssa eteenpäin oikealle kohderyhmälle. Saatetekstissä esittelin lyhyesti itseni ja kerroin kyselyn tarkoituksen. Kerroin, että kyselyssä on 15 kysymystä, eikä vastaaminen vie ajallisesti kuin muutamia minutteja. Korostin vastaamisen tärkeyttä opiskelijavaihdon palvelun kehittämisen näkökulmasta.

Sekä saatetekstissä (Liitteet 2 ja 3.), että itse kyselylomakkeen alussa kerroin kyselyyn liittyvästä anonymiydestä. Vaikka tässä kyselyssä ei kerätty nimi- eikä henkilötietoja, vastaajan oli tärkeä tietää miten ja kuinka pitkään kerättyjä tietoja säilytetään. Tietosuojaperiaatteen mukaisesti vastaajan tietoja on käsiteltävä luottamuksellisesti ja turvallisesti sekä lainmukaisesti ja asianmukaisesti. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2019.)

Vastaukset kerätään anonymisti eikä tuloksia käsitellä yksilötasolla, joten vastauksia ei voida yhdistää yksittäisiin vastaajiin. Kyselyn tulosten analysoinnin jälkeen kysely ja vastaukset poistetaan Webropol-palvelusta.

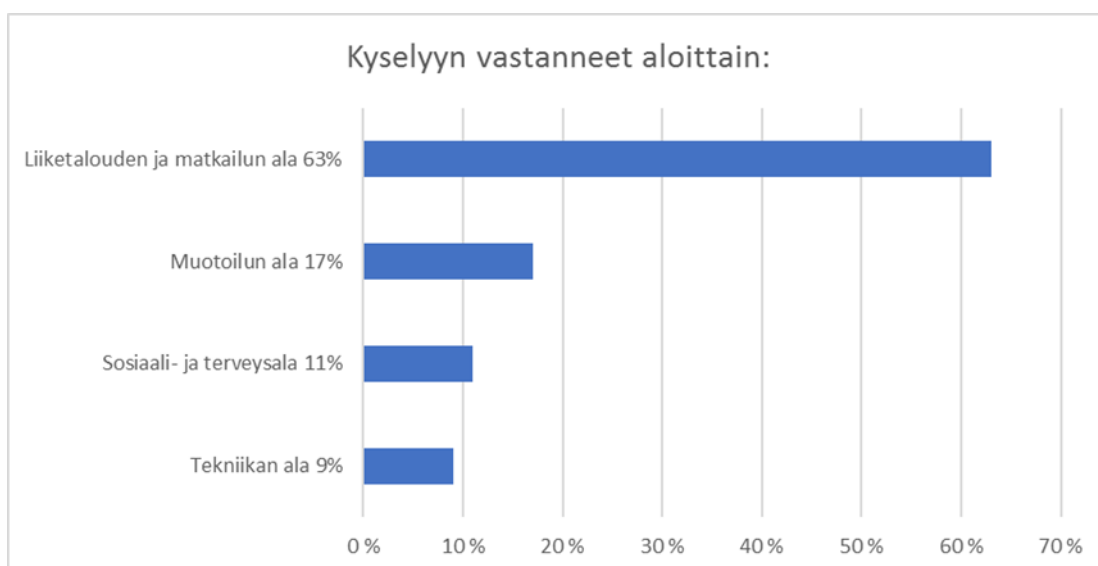
5.2 LAMKista lähtevien vaihto-opiskelijoiden kyselyn tulokset

Opiskelijavaihdon koordinaattorit välittivät tekemäni kyselyn linkin saatetekstin kanssa kaikille kevään 2018, syksyn 2018 sekä kevään 2019 aikana vaihdossa olleille ja oleville. Kysely käsitteli opiskelijavaihdon palveluprosessia ensisijaisesti ennen vaihtoon lähtöä sekä jonkin verran vaihdon aikana, joten kysely sopi hyvin myös tällä hetkellä ulkomailla vaihto-opintojaan suorittaville opiskelijoille.

Kysely lähetettiin yhteensä 306:lle opiskelijalle ja vastauksia sain yhteensä 54 kappaletta. Kyselyn alkuperäiset kysymykset ja vastausvaihtoehdot löytyvät englanniksi liitteestä 4 ja suomeksi liitteestä 5.

Taustatieto

Kyselyyn vastanneet opiskelijat olivat suorittaneet vaihto-opintojaan 22 eri maassa. Vastausvaihtoehtoina oli eri 50 maata, joissa kaikissa LAMKilla on partnerikorkeakouluja (Puonti 2019).



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden jakauma aloittain

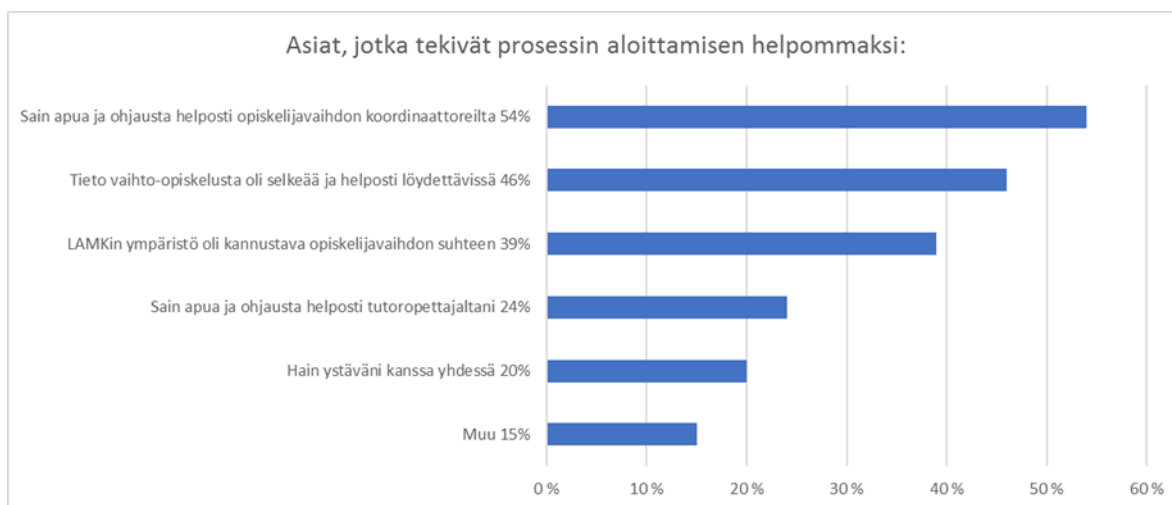
Kuviossa 6 näkyy vastaajien jakauma aloittain. Suurin osa kyselyyn vastanneista opiskelijoista opiskeli tai opiskelee liiketalouden alalla. Vastanneissa oli kuitenkin opiskelijoita kaikilta LAMKin aloilta.

59% kaikista vastanneista suoritti tai suorittaa vaihto-opintonsa ajankohdallisesti kevätlukukaudella. Syyslukukaudella vaihdossa oli 33% vastanneista. Lisäksi 11% vastanneista olivat vaihdossa sekä syys- että kevätlukukauden.

Kokemukset ennen vaihtokohteeseen lähtöä

Kysyin, kokivatko opiskelijat, että vaihto-opiskeluun liittyvä prosessi oli helppo aloittaa sen jälkeen, kun päätös lähteä opiskelijavaihtoon oli tehty. Suurin osa vastaajista (85%) vastasi kyllä.

Kyllä-vastanneita pyysin seuraavaksi valitsemaan monivalinnan avulla, mitkä asiat tekivät aloituksesta helppoa. Vastaajan oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Kysymykseen vastasi yhteensä 46 henkilöä.



Kuvio 7. Asiat, jotka helpottivat vaihtoprosessin alkua

Kuten kuviossa 7 on nähtävissä, 54% vastauksista koski avun ja ohjauksen saannin helppoutta. Opiskelijat kokivat, että opiskelijavaihdon koordinaattoreiden apu ja ohjaus oli helpottanut prosessin alkuvaiheessa. Lisäksi opiskelijat kokivat informaation vaihto-opiskeluun liittyen olevan selkeää sekä helposti löydettävissä. Vastauksista ilmenee myös, että LAMKin ilmapiiri vaihto-opiskelua kohtaan oli ollut kannustava ja opiskelijat kokivat myös sen helpottaneet prosessin alussa.

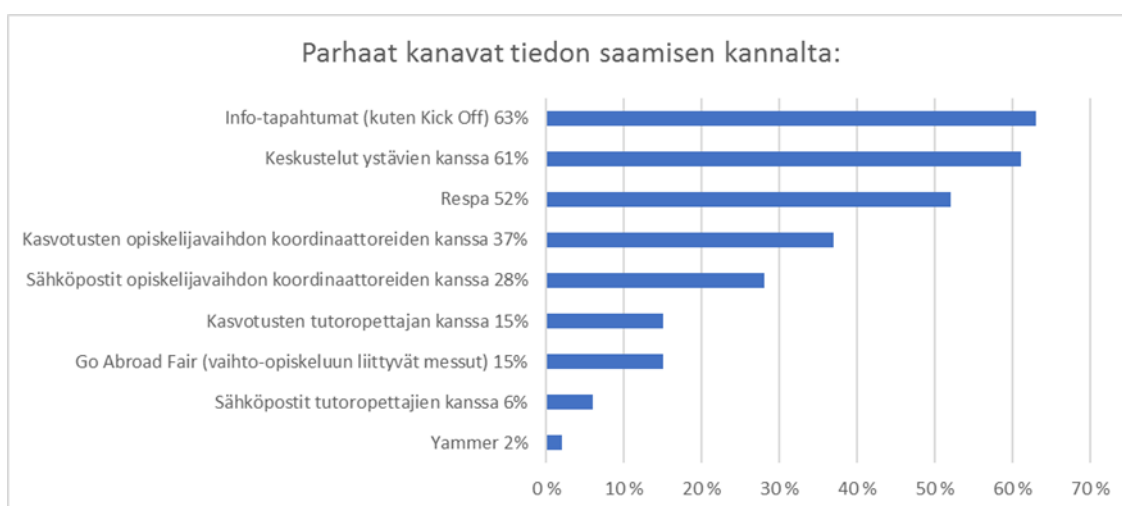
Jos vastaaja oli vastannut, että prosessin aloittaminen ei ollut helppoa, kuten 15% vastanneista, pyysin heitä seuraavaksi kertomaan avoimessa vastauksessaan omin sanoin, mikä teki prosessin alusta hankalaa.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Opiskelijavaihdon kokonaisprosessi oli epäselvä.
- Tutoropettajilla ei ollut riittävästi tietoa vastata tarkentaviin kysymyksiin.
- Erilaiset lupa-asiat herättivät paljon kysymyksiä.
- Opiskelun sisällöstä ulkomailla ei ollut riittävästi tietoa saatavilla.

- Opintojen todellisesta aikataulusta ei löytynyt riittävästi tietoa.
- Tarvittavista dokumenteista ei löytynyt riittävästi tietoa.
- Kohdekouluista ja niiden käytännöistä ei löytynyt riittävästi tietoa.
- Opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kontaktointi oli haasteellista (toimiston aukioloaikojen vähyys, sähköpostiin vastaamisen kestäminen).

Kysyin seuraavaksi monivalintakysymyksenä, mitkä kanavat olivat opiskelijoiden mielestä kaikkein parhaimmat tiedon saamiseen.



Kuvio 8. Parhaat kanavat tiedon saamisen kannalta

Prosentuaalisesti parhaaksi kanavaksi tiedon saamiseen (Kuvio 8.) koettiin erilaiset info-tapahtumat, kuten Kick Off -tilaisuudet. Sen lisäksi keskustelut ystävien kanssa sekä itsenäinen tiedon hankinta koettiin kanavina parhimmiksi. Kasvotusten sekä sähköpostilla käydyt keskustelut opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kanssa koettiin myös hyviksi, mutta LAMKissa käytössä oleva Yammer koettiin opiskelijoiden keskuudessa huonommaksi kanavaksi saada informaatiota.

Seuraavaksi kysyin avoimen kysymyksen avulla, kokivatko opiskelijat saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta tai tutoropettajilta ennen vaihtoon lähtöä. Jos he kokivat, että olisivat tarvinneet enemmän tietoa ja ohjausta

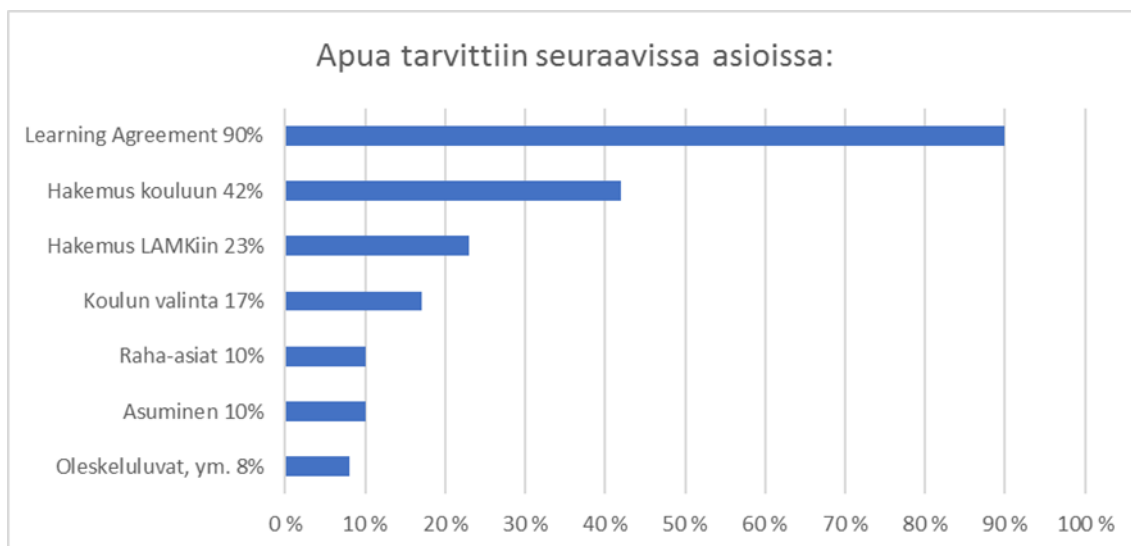
jostakin, niin pyysin vielä kertomaan tarkemmin missä asiassa tai asioissa. 37% vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Learning Agreement-dokumentin täyttäminen koettiin haastavaksi.
- Sähköposteihin kesti kauan saada vastaus.
- Tietoa vaihto-opiskelusta joutui etsimään paljon itsenäisesti.
- Tieto ja materiaali vaihto-opiskelusta oli selkeää ja helposti löydettävissä.
- Yksityiskohtaista tietoa eri kouluista oli vaikea löytää.
- Mobility Online-järjestelmän käyttäminen oli aluksi haasteellista.
- Oleskelulupaan ja asumiseen liittyvissä asioissa olisi kaivattu lisää ohjausta.
- Kelan asioihin liittyen olisi toivottu enemmän ohjausta.
- Kick Off-tilaisuudet koettiin turhiksi, koska niissä ei tullut lisätietoa.
- Vaihdon jälkeisistä asioista olisi toivottu lisää tietoa jo ennen vaihtoa.
- Tietoa tuli joskus paljon kerralla ja sitä oli hankala prosessoida.

Kaiken kaikkiaan vastauksista kävi ilmi, että suurin osa opiskelijoista koki saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta. Vastauksissa nousi toistuvasti esille, että tietoa joutui etsimään paljon itsenäisesti. Osa opiskelijoista koki itsenäisen tiedonhankinnan ja materiaaleihin tutustumisen helpoksi, jos heillä vaan oli etukäteen tiedossa, mistä ja miten tieto on helposti löydettävissä. Moniin eri asioihin olisi kaivattu lisää ohjausta ja Kick Off -tapahtuma koettiin useamman opiskelijan osalta turhaksi.

Pyysin opiskelijoita valitsemaan monivalintakysymyksen avulla, missä asioissa he kokivat tarvinneensa eniten apua ja ohjausta, joko LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta tai tutoropettajilta.



Kuvio 9. Avuntarve

Kuviossa 9 nähdään, että vastausten perusteella erilaisiin hakemuksiin liittyvät asiat ja tarvittavat dokumentit koettiin selkeästi haastavimmiksi ja niiden tekemiseen tarvittiin eniten apua.

Kun kysyin, kokivatko vastaajat saaneensa apua ja ohjausta tarvittaessa ennen vaihdon alkua 56% vastasi kyllä ja 44% vastasi ei.

Kokemukset vaihto-opiskelun aikana

Esitin myös kysymyksiä liittyen palveluprosessiin vaihto-opiskelun aikana. Kysyin, tarvitsivatko opiskelijat apua ja ohjausta vaihdon aikana, olleensa kohdekoulussa. Vastaukset jakoutuivat tasan puoliksi: kyllä 50% ja ei 50%.

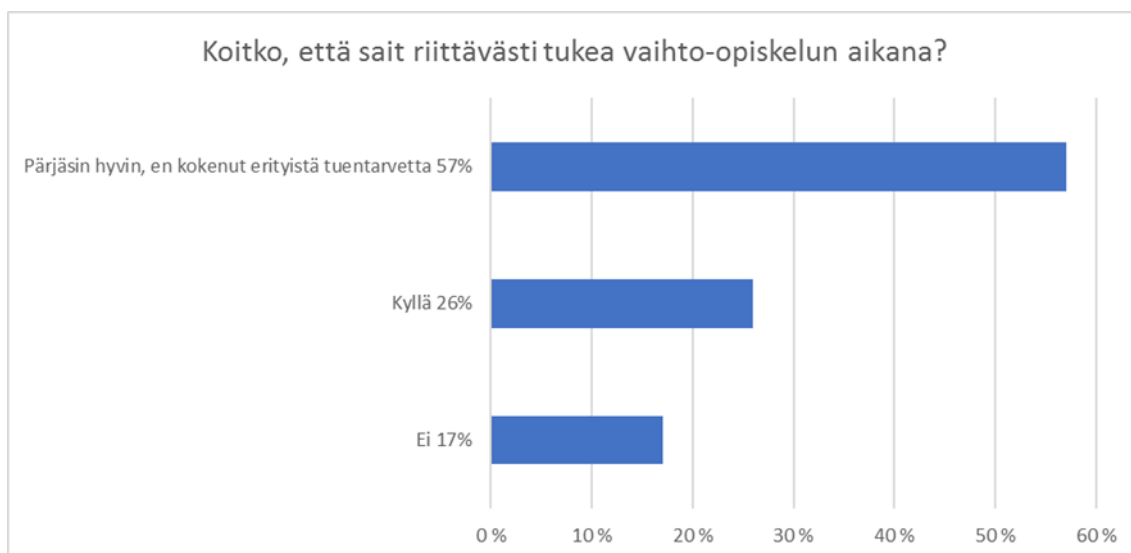
Kysyin avoimen kysymyksen avulla opiskelijoiden avuntarvetta vaihdon aikana. Jos opiskelija koki tarvinneensa apua ja ohjeistusta vaihdon aikana, pyysin kertomaan, kokivatko he avun saamisen helpoksi. Jos he taas kokivat esimerkiksi yhteydenoton hankalaksi, pyysin kertomaan tarkemmin mistä se johtui. Avoimeen kysymykseen sain vastauksia yhteensä 30. Monet vastauksista oli samankaltaisia.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Apua oli mahdollista saada aina tarvittaessa.
- LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattorit olivat ainoita henkilöitä, jotka osasivat auttaa, mutta heihin oli todella hankala saada yhteyttä.

- Opiskelijavaihdon toimiston aukioloajat olivat hankalat ja aukioloaika oli liian lyhyt.
- Opiskelijavaihdon koordinaattoreita oli todella vaikea tavoittaa.
- Kysymyksiä oli paljon ja vastausten saaminen kesti kauan.
- Tutoropettajasta oli paljon apua.
- Tutoropettajasta ei ollut juurikaan apua.
- Vaihtokoulun koordinaattori ei osannut auttaa minua.
- Sain paljon apua vaihtokoulun koordinaattorilta.

Kysyin myös, kokivatko opiskelijat, että heitä tuettiin riittävästi heidän ollessaan vaihtokohteessa. Kuvio 10 näyttää jakauman vastauksissa. Yli puolet (57%) opiskelijoista koki, että he eivät kokeneet tarvitseensa apua vaihdon aikana.



Kuvio 10. LAMKin tuki vaihto-opintojen aikana

Seuraavan kysymyksen avulla selvitin syitä, miksi he vastasivat edelliseen kysymykseen kuten vastasivat.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Vaihdon aikana ei koettu erityistä tuen tarvetta lainkaan.

- Hakuprosessin jälkeen asiat sujuivat hyvin, ei koettu tuen tarvetta.
- Tarvittavat kurssit saatiin suoritettua ja asuntoasiat sujuivat kohteessa hyvin.
- Sain riittävästi tukea koordinaattorilta ja opettajilta vaihtokohteessa.
- Ongelmat liittyivät lähinnä vaihtokohteeseen ja sain sieltä tukea tarvittaessa.
- Sain aina LAMKista kysymyksiini vastauksen nopeasti.
- Kukaan ei tiedustellut opiskelijavaihdon aikana, onko kaikki mennyt hyvin.
- Olin yhteydessä LAMKiin useasti ja minulta kysyttiin, onko kaikki sujunut hyvin.
- Sain apua ja tukea aina tarvittaessa.

Palaute ja kehitysideat

Viimeisessä kysymyksessä vastaaja sai antaa vapaata palautetta ja kehitysideoita opiskelijavaihdon palveluprosessin suhteen. Vastauksia avoimeen osioon saatiin yhteensä 21.

Kehitysideat koskivat seuraava asioita:

- Hakuprosessit
- Kick Off -tilaisuus
- opiskelijat, joilla on tavallista suurempi avuntarve
- tutoropettajat
- dokumentit
- koordinaattorit
- nominaatit
- asuntoasiat
- LAMKin verkkosivut
- kokonaisprosessi.

Käsittelen kehitysideoita enemmän luvussa 7.3.1 Vaihto-opiskelijoiden kehittämisideat.

5.3 LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden kyselyn tulokset

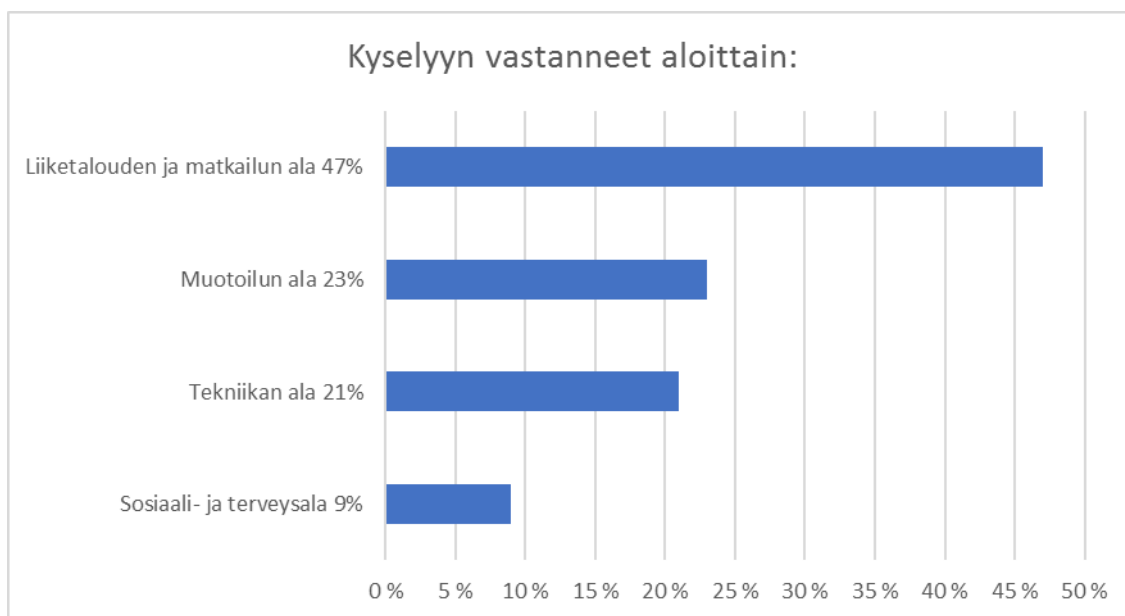
Opiskelijavaihdon koordinaattorit lähettivät tekemäni kyselyn linkin saatetekstin (Liitteet 2 ja 3.) kanssa kaikille syksyn 2018 sekä kevään 2019 aikana LAMKissa vaihdossa olleille ja oleville opiskelijoille. Opiskelijavaihdon palveluissa oli tapahtunut kesän 2018 aikana henkilöstömuutoksia, jolloin kevään 2018 aikana vaihtoon saapuneiden opiskelijoiden vastaukset olisivat todennäköisesti vaikuttaneet tuloksiin virheellisesti (Puonti 2019). Rajasimme toimeksiantajan kanssa yhteisellä päätöksellä otannan tulosten validiuden tarpeen vuoksi syksyn 2018 sekä kevään 2019 LAMKiin saapuviin vaihto-opiskelijoihin.

Kysely käsitteli opiskelijavaihdon palveluprosessia ennen vaihtoon lähtöä sekä vaihdon aikana, joten kysely sopi hyvin myös tällä hetkellä LAMKissa vaihto-opintojaan suorittaville opiskelijoille.

Kysely lähetettiin yhteensä 179:lle opiskelijalle ja vastauksia sain yhteensä 43 kappaletta.

Taustatieto

Kyselyyn vastanneita vaihto-opiskelijoista oli 15 eri maasta.



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden jakauma aloittain

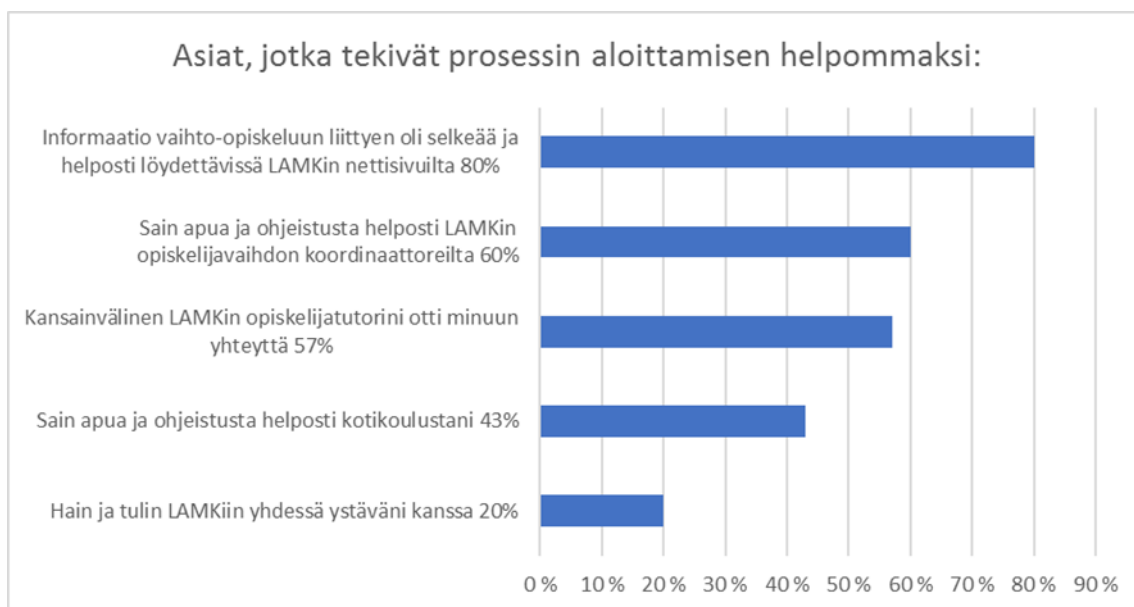
Kuviossa 11 näkyy vastanneiden jakauma aloittain. Suurin osa kyselyyn vastanneista vaihto-opiskelijoista opiskelee liiketalouden alalla, mutta vastanneissa oli opiskelijoita kaikilta aloilta.

Suurin osa (65%) vastanneista suoritti vaihto-opintonsa ajankohdallisesti syyslukukaudella. Parhaillaan, kevätlukukaudella, vaihdossa on 33% vastanneista. Lisäksi 2% vastanneista olivat vaihdossa sekä syys- että kevätlukukauden.

Kokemukset ennen Suomeen saapumista

Kysyin, kokivatko LAMKiin saapuvat opiskelijat, että vaihto-opiskeluun liittyvä prosessi oli helppo aloittaa sen jälkeen, kun päätös lähteä vaihtoon oli tehty. Suurin osa vastaajista (93%) vastasi kyllä.

Kyllä-vastanneita pyysin seuraavaksi valitsemaan monivalinnan avulla, mitkä asiat tekivät aloituksesta helppoa. Vastaajan oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Kysymykseen vastasi 40 henkilöä.



Kuvio 12. Asiat, jotka helpottivat vaihtoon hakeutumista

Kuten kuviossa 12 näkyy, 80% vastauksista koski informaation selkeyttä ja löydettävyyttä. Lisäksi opiskelijat olivat kokeneet, että saivat apua ja ohjeistusta opiskelijavaihdon

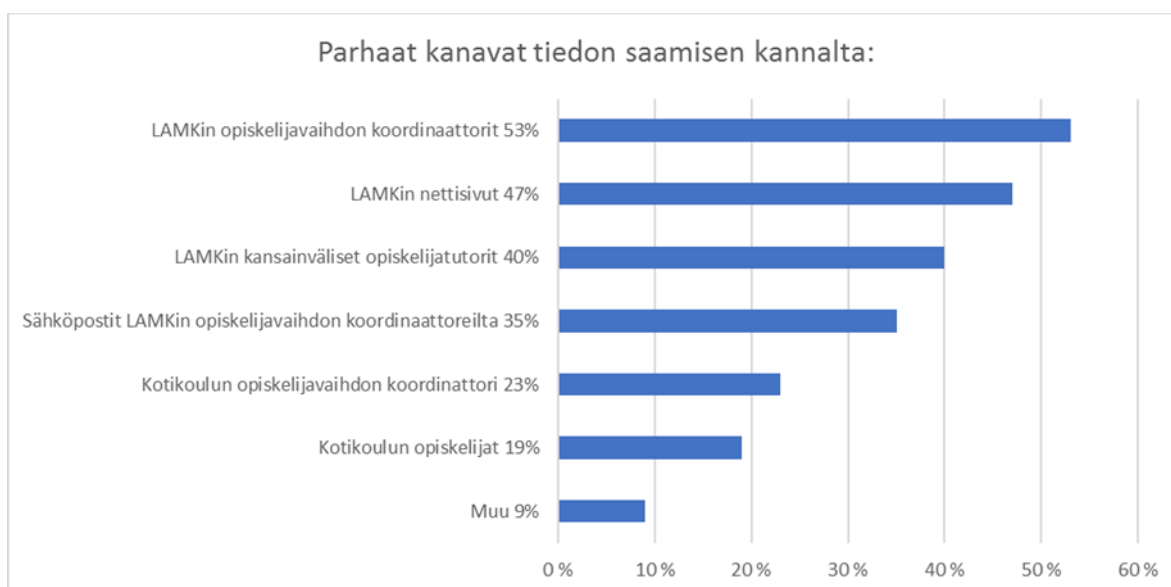
koordinaattoreilta. Prosessin aloittamisessa oli helpottanut myös LAMKin kansainvälisten opiskelijatutoreiden yhteydenotto ennen vaihto-opintojen aloittamista LAMKissa.

Jos vastaaja oli vastannut, että prosessin aloittaminen ei ollut helppoa, kuten 7% vastanneista, pyysin heitä seuraavaksi kertomaan avoimessa vastauksessaan omin sanoin, mikä teki prosessin alusta hankalaa.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Paperityötä oli todella paljon.
- Kurssien valinta oli vaikeaa.
- Tietoa asumisesta oli vaikeaa löytää tai se oli epäselvää.
- LAMKin kiinankielisillä sivuilla ei ollut riittävästi tietoa.

Kysyin seuraavaksi monivalintakysymyksenä, mitkä kanavat olivat kaikkein parhaimmat tiedon saantiin.



Kuvio 13. Parhaat kanavat tiedon saamisen kannalta ennen vaihto-opintojen alkua

Kuviossa 13 näkyy, mitkä kanavat koettiin parhaimmiksi tiedon saannin kannalta.

Prosentuaalisesti parhaimmaksi kanavaksi tiedon saantiin ennen vaihto-opintojen alkua koettiin opiskelijavaihdon koordinaattorit. Sen lisäksi LAMKin nettisivut sekä LAMKin

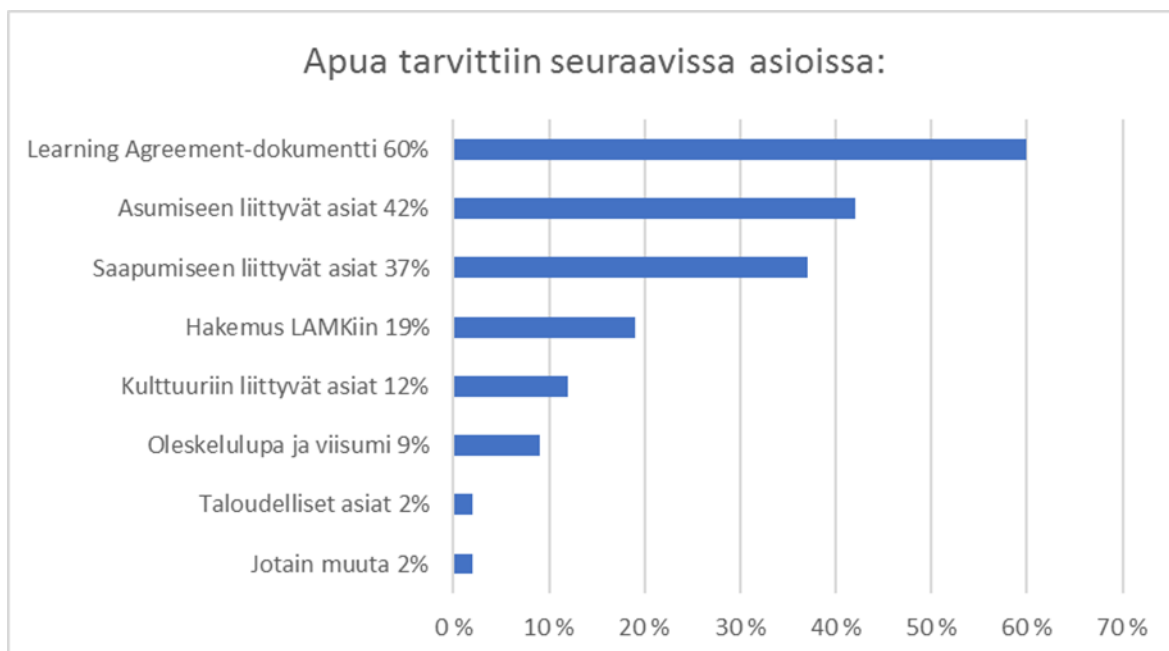
kansainväliset opiskelijatutorit olivat parhaimpia kanavia. Kotikoulun opiskelijat koettiin vaihtoehdoista heikoimmaksi kanavaksi tiedon saannin näkökulmasta.

Seuraavaksi pyysin avoimessa kysymyksessä vastaamaan, kokivatko opiskelijat saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta ennen vaihdon alkua. 84% vastaajista koki saaneensa tietoa ja ohjausta riittävästi. Jos he kokivat, että olisivat tarvinneet enemmän tietoa ja ohjausta jostakin, niin pyysin vielä kertomaan tarkemmin missä asiassa tai asioissa.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Tietoa saatiin riittävästi LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta tarvittaessa.
- Opiskelijavaihdon koordinaattorit olivat helposti tavoitettavissa.
- Kansainväliset opiskelijatutorit auttoivat monissa asioissa ja kysymyksissä.
- Kansainväliset opiskelijatutorit eivät auttaneet riittävästi.
- Sähköpostivastauksen saaminen kesti joskus useamman päivän.
- Tietoa Suomen hintatasosta olisi kaivattu enemmän.
- Lisätietoa asumisesta, matkustamisesta ja kurssien käytännöistä olisi kaivattu enemmän.
- Tarkempia tietoja kursseista ja niiden sisällöistä olisi kaivattu etukäteen.
- Tieto LAMKiin hyväksymisestä lähetettiin melko myöhään.

Pyysin opiskelijoita vastaamaan monivalintakysymyksen avulla, millaisissa asioissa he kokivat tarvinneensa eniten apua ja ohjausta LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta ennen LAMKiin saapumista.



Kuvio 14. Avuntarve ennen vaihto-opintojen alkua

Prosentuaalisesti eniten apua kaivattiin Learning Agreement-dokumentin täyttämiseen. Lisäksi asumiseen ja saapumiseen liittyvissä asioissa koettiin avuntarvetta. (Kuvio 14.)

Seuraavaksi kysyin, kokivatko vastaajat saaneensa helposti apua ja ohjausta tarvittaessa ennen vaihdon alkua. Vastaajista 91% vastasi kyllä ja 9% vastasi en.

Kokemukset vaihto-opiskelun aikana

Kysyin myös opiskelijoiden kokemuksia liittyen avuntarpeeseen vaihto-opiskelun aikana. 65% vastaajista kertoi tarvinneensa vaihdon aikana apua ja neuvontaa jonkin verran. 5% vastasi tarvinneensa paljon apua ja 30% ei tarvinnut apua lainkaan.

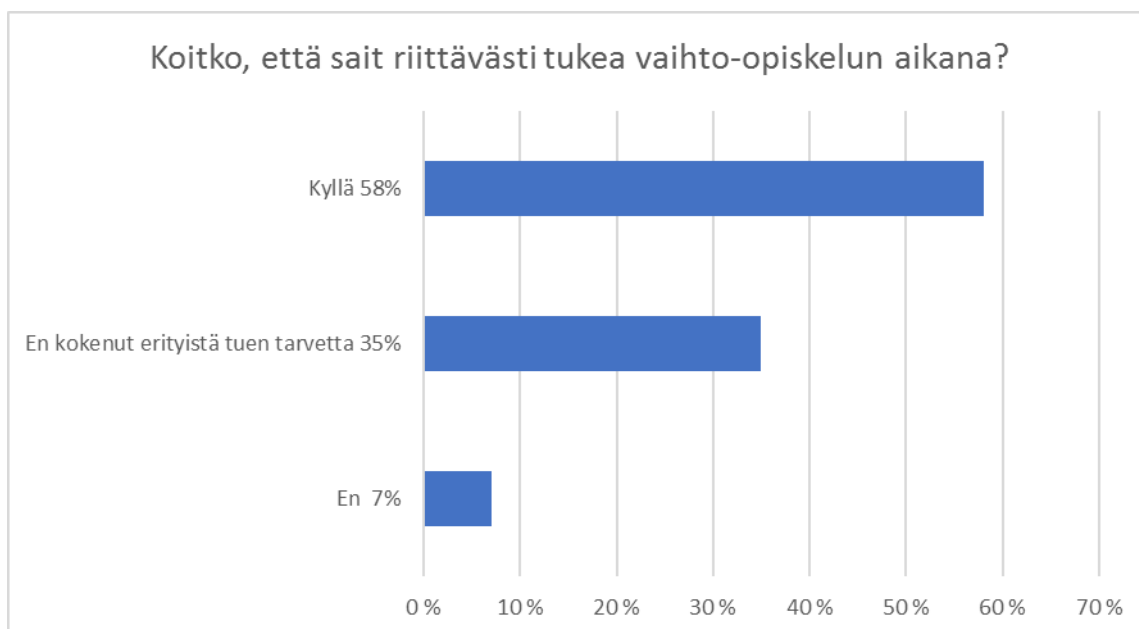
Seuraavaksi kysyin, kokivatko opiskelijat avun ja ohjauksen saamisen LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta tai tutoropettajilta olevan helppoa vaihdon aikana. Lähes kaikki kokivat saaneensa apua ja ohjausta helposti.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Apua oli mahdollista saada aina tarvittaessa.
- Opiskelijavaihdon koordinaattorit auttoivat mielellään.
- Tutoropettajat olivat ystävällisiä ja auttoivat mielellään.

- Apua sai helposti esimerkiksi tulostimen ja muiden tarvittavien juttujen käyttöön.
- Kaikki olivat ystävällisiä ja auttoivat mielellään.
- Toimiston aukioloajat olivat liian lyhyet.
- Orientaatioviikko oli todella hyödyllinen.
- Kurssivalinnat olivat todella vaikeita ja tarjonta poikkesi aiemmin ilmoitetuista.
- Ilmoittautuminen kursseille oli todella hankalaa.
- Eri järjestelmät olivat epäselviä ja oli vaikeaa oppia niiden käyttö.

Kysymyksessä 13 kysyin, kokivatko opiskelijat, että heitä tuettiin riittävästi heidän vaihto-opintojen aikana LAMKissa. Suurin osa vastaajista koki, että heitä tuettiin tai he eivät kokeneet tarvitsevansa tukea.



Kuvio 15. LAMKin tuki vaihto-opintojen aikana

Kuviossa 15 näkyy, että iso osa kyselyyn vastanneista opiskelijoista (58%) koki, että heitä tuettiin riittävästi vaihto-opiskelun aikana. 35% koki, että erityistä tuen tarvetta ei ollut. Seuraava kysymys selvitti syitä, miksi he vastasivat edelliseen kysymykseen kuten vastasivat.

Esille nousi seuraavia asioita:

- Vaihdon aikana ei koettu erityistä tuen tarvetta lainkaan.
- Opiskelijoille järjestettiin paljon erilaisia aktiviteetteja.
- Kaikki olivat valmiita auttamaan tarvittaessa (koordinaattorit, opettajat, tutoropiskelijat).
- LAMKissa vaihto-opiskelijoiden lukukausi oli todella hyvin organisoitu.
- Opiskelijatutorit olivat todella auttavaisia ja ystävällisiä.
- Opiskelijatutoreista oli todella suuri apu saapumisen ja liikkumisen suhteen.
- Oma opiskelijatutorini ei auttanut minua juuri lainkaan.
- Sain riittävästi informaatiota tärkeistä asioista (myös etukäteen).
- Sähköpostivastauksia joutui joskus odottamaan melko kauan.

Palaute ja kehitysideat

Viimeisessä kysymyksessä vastaaja sai antaa vapaata palautetta ja kehitysideoita opiskelijavaihdon palveluprossin suhteen. Vastauksia sain yhteensä 14.

Kehitysideat koskivat seuraava asioita:

- Kurssit
- asuntoasiat
- opiskelijatutorit
- orientaatio
- aktiviteetit.

Käsittelen kehitysideoita enemmän luvussa 7.3.1 Vaihto-opiskelijoiden kehittämisisideat.

5.4 Asiantuntijahaastattelun tavoitteet ja tulokset

Asiantuntijahaastattelu toteutettiin kyselytutkimuksen jälkeen, kun tulokset oli käsitelty. Asiantuntijahaastattelussa olivat mukana molemmat LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattorit. Otin haastattelussa esille kyselyn tuloksia ja haastattelussa niitä pohdittiin teemalähtöisesti, mutta keskustelunomaisesti. Haastattelua ohjaava tema oli

opiskelijavaihdon palveluiden kehittäminen vaihto-opiskelijoiden palvelukokemusten avulla.

Esittelin teettämäni kyselyn tulokset yleisellä tasolla, jolloin tuloksista ei voitu päätellä yksittäistä vastaajaa. Halusin käsitellä tulokset yleisellä tasolla, koska opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palvelua asiakaslähtoisemmäksi tulevaisuutta ajatellen. Mikäli tuloksista olisi voitu tunnistaa yksittäisiä vastaajia, riskinä olisi ollut huomion kiinnittyminen esimerkiksi yksittäiseen ongelmakohtaan, eikä siinä tapauksessa olisi pystytty näkemään ongelmaa yleisellä tasolla.

Haastattelussa tuli ilmi, että kyselytuloksissakin esille tulleet sähköpostivastauksiin liittyvät ongelmat on tiedostettu myös opiskelijavaihdon palveluissa (Puonti & Tuominen 2019). Ongelma havaittiin ajankohdallisesti samaan aikaan, kun opiskelijavaihdon palveluiden henkilöstömäärä laski kolmesta kahteen. Tämä tapahtui elokuussa 2018. Siitä lähtien sähköposteihin vastaaminen on kestänyt keskimäärin 1-2 viikkoa. (Puonti & Tuominen 2019.)

Puonti ja Tuominen (2019) kertoivat, että ongelmaa on yritetty ratkaista muun muassa keskittämällä vaihto-opintoihin liittyviä ohjeistuksia opiskelijoiden yhteisiin tilaisuuksiin, kuten Kick Off -tapahtumiin. Kick Offissa opiskelijoille kerrotaan, mistä he voivat löytää tietoa opiskelijavaihdon asioista ja tilaisuuksissa on myös mahdollisuus kysyä ja saada ohjausta palveluprosessin suhteen. On kuitenkin havaittu, että opiskelijat eivät kysy tilaisuuden aikana, vaan mahdolliset kysymykset lähetetään sähköpostilla tilaisuuden jälkeen, mikä vaikuttaa myös osaltaan sähköpostin ruuhkautumiseen. (Puonti & Tuominen 2019.)

Lähtökohtaisesti tilaisuudet kuitenkin järjestetään opiskelijoita varten, helpottamaan heidän opiskelijavaihdon kokonaisprosessia (Puonti & Tuominen 2019).

Kyselytutkimuksen tulosten mukaan LAMKista lähtevät vaihto-opiskelijat kokivat Kick Off -tilaisuuden prosentuaalisesti parhaimmaksi keinoksi saada lisätietoa. Samaan aikaan sen sisältö koettiin turhaksi. Puonti ja Tuominen (2019) pohtivat, että kehittämällä tilaisuuden sisältöä asiakaslähtoisempään suuntaan, siitä saadaan suurempi hyöty opiskelijoille tulevaisuudessa.

Puonti ja Tuominen (2019) korostavat, että pääosin opiskelijavaihtoon liittyvä ohjeistus on löydettävissä LAMKin intranetistä Respasta, joitain poikkeuksia lukuun ottamatta. Kyselytutkimuksen vastauksista selvisi, että ohjeistus on kuitenkin jäänyt osalle opiskelijoista epäselväksi. Respasta löytyvät yleisohjeet eivät sisällä esimerkiksi maa- tai koulukohtaisia tietoja, mutta niitä varten LAMKin opiskelijavaihdon suorittaneet opiskelijat ovat

kirjoittaneet opiskelijavaihdostaan raportit, joihin on mahdollista tutustua Respan kautta (Puonti & Tuominen 2019).

Opiskelijavaihdon kokonaisprosessi on ollut kyselytutkimuksen perusteella vaikea ymmärtää. Kokonaisprosessi on ollut myös tutoropettajien mielestä epäselvä, Puonti ja Tuominen (2019) kertovat. Eri alojen tutoropettajien kanssa on järjestetty tapaamisia, joissa on käyty läpi opiskelijavaihdon prosessia, jolloin myös heillä olisi mahdollisuus tarjota ohjausta vaihto-opiskeluun liittyvissä asioissa. Tapaamisiin ja opiskelijavaihdon prosessin läpikäymiseen kuitenkin tuo haasteita resurssien vähyys sekä tutoropettajien vaihtuvuus. (Puonti & Tuominen 2019.)

Puonti ja Tuominen (2019) ovat olleet mukana LAMKin kansainvälisten opiskelijatutoreiden koulutustilaisuuksissa. He ovat tuoneet koulutuksissa esille opiskelijavaihdon palveluiden näkökulmasta, mitä tutoropiskelijoilta vaihto-opiskelijoiden suhteen odotetaan. Yhteistyö opiskelijavaihdon koordinaattoreiden, tutoropettajien sekä opiskelijatutoreiden välillä on tärkeää palvelukokonaisuuden hallinnan kannalta.

Asumisen osalta lähteviä opiskelijoita on huomioitu tarjoamalla heille aiemmin vaihdossa olleiden opiskelijoiden kirjottamia vaihtoraportteja. Mikäli kohdekorkeakoulu ei tarjoa opiskelija-asuntoa, opiskelijoita ohjeistetaan majoittumaan ainakin vaihto-opiskelun alkamisen ajaksi paikalliseen hostelliin. Hiljattain raporttiin on myös lisätty tarkentava kysymys, joka koskee yksityisen asunnontarjoajan tarjoamaa asumista, jolloin vaihtoon lähtevät opiskelijat saavat aiempaa tarkempaa tietoa asumisesta. (Puonti & Tuominen 2019.)

Asiantuntijahaastattelun tuloksena LAMKin opiskelijavaihdon palveluilla on ollut tiedossa joitakin palveluprosessin kokonaisuuteen liittyviä selkeitä ongelmakohtia ja niitä on osittain kyetty korjaamaan.

6 TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET

Teettämäni kyselyiden tuloksista löytyi määrällisesti paljon samankaltaisuuksia. Kyselyihin vastasi eri alojen opiskelijoita, mutta tuloksista nousi hyvin esille palvelukokonaisuuden kriittisimmät kehityskohteet opiskelijoiden palvelukokemusten perusteella. Avoimet vastausvaihtoehdot tukivat monivalintakysymysten vastauksia. Tutkimusta voidaan näin ollen pitää reliabelina ja siitä saadut tulokset ovat valideja.

Tutkimukseni tarkoitus oli kartoittaa vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia ja saamani vastaukset vastasivat tutkimuksen tarkoitusta. Kysymysvalinnat olivat riittävän selkeitä ja opiskelijat kykenivät vastaamaan täsmällisesti esitettyihin kysymyksiin. Kyselytutkimusta voidaan pitää validina kehittämisprosessin kannalta. Validius tarkoittaa sitä, että tutkimuksen avulla on kyetty mittaamaan niitä asioita, joita oli tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 231).

Kyselytutkimuksen ja asiantuntijahaastattelun tuloksissa oli samankaltaisuuksia, joten palvelussa on selvästi kehittämistarpeita. Molemmissa tutkimusmenetelmissä tuli hyvin esille tärkeimmät palvelun kehityskohteet.

Tuulaniemi (2011) toteaa kirjassaan osuvasti:

Huonon palvelukokemuksen läpi käynyttä asiakasta ei enää kiinnosta yrityksen kehittäminen.

Sain molempiin teettämiini palvelukokemukseen liittyviin kyselyihin määrällisesti paljon vastauksia, joten siitä voidaan päätellä, että opiskelijat ovat todennäköisesti kokeneet palvelun hyvänä ja he haluavat olla mukana kehittämässä sitä asiakaslähtöisempään suuntaan. Myös asiantuntijahaastattelun perusteella voidaan todeta, että palvelun kehittämiseksi on tarve.

Palvelukokemukset poikkesivat toisistaan, kun verrataan LAMKista lähtevien ja LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden vastauksia. LAMKista lähtevät opiskelijat kokivat vaihto-opiskeluprosessin aloittamisen helpoksi, mutta olisivat selkeästi kaivanneet enemmän yksityiskohtaista tietoa opiskelijavaihdon kokonaisprosessista ja sen eri vaiheista ja osa koki myös, että opiskelijavaihdon koordinaattoreihin oli vaikea saada yhteyttä.

LAMKiin saapuvat opiskelijat puolestaan kokivat saaneensa hyvin tietoa opiskelijavaihdosta LAMKissa ja kokivat myös saaneensa hyvin sähköpostitse yhteyden LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreihin ennen vaihto-opintojen alkua. He kokivat suurimmiksi haasteiksi paperitöiden tekemisen ja kurssien valinnat.

Asiantuntijahaastattelusta voidaan päätellä, että LAMKista lähtevillä sekä LAMKiin saapuvilla opiskelijoilla on mahdollisuus kattavaan itsenäiseen tiedonhankintaan, ongelma on enemmänkin tiedonhaun helppoudessa tai vaikeudessa. Erilaisia järjestelmiä voi olla hankala käyttää ja silloin tiedonhaku muuttuu hankalaksi. Kun tieto on helposti ja selkeästi saatavilla myös henkilökohtaisen ohjauksen tarve vähenee.

Kyselyn perusteella molemmat opiskelijaryhmät ovat hyvin itseohjautuvia ja haluavat mieluiten itse löytää ja tutustua materiaaleihin, mutta joko kaikkea tarvittavaa ei löydy helposti tai sitten opiskelijat kaipaavat tiedon etsimiseen enemmän konkreettista ohjausta. Haastattelun perusteella myös LAMKin toimintaympäristö kannustaa opiskelijoita itseohjautuvuuteen.

Molemmat opiskelijaryhmät nostivat vastauksissaan esille sähköpostiviestinnän. LAMKista lähtevät opiskelijat eivät kokeneet saaneensa sähköpostitse lähettämiinsä kysymyksiin vastauksia riittävän nopeasti. LAMKiin saapuneet opiskelijat puolestaan toivat useammin vastauksissaan esille, kuinka sähköposteihin vastattiin nopeasti. Myös opiskelijavaihdon koordinaattorit olivat havainneet saman ongelman, lukukauden aikana sähköposteja vaihto-opiskelijoilta tulee määrällisesti paljon, jolloin keskimääräinen vastausaika on pitkä.

Parhaimmat kanavat tiedon saannin kannalta oli LAMKista lähtevien opiskelijoiden vastauksissa infotapahtumat, kuten Kick Off, ystävien kanssa käydyt keskustelut, Respa-intra sekä opiskelijavaihdon koordinaattoreilta henkilökohtaisesti saatu tieto.

Avoimessa kysymyksessä esille kuitenkin nostettiin useammassa vastauksessa Kick Off -tapahtumien turhuus, mikä oli ristiriidassa aiempien vastausten kanssa, koska infotapahtumat (kuten Kick Off) koettiin prosentuaalisesti parhaimmaksi kanavaksi saada tietoa vaihto-opiskelusta. Tästä voitaisiin päätellä, että yhteiset infotapahtumat koetaan hyödyllisiksi, mutta sisällöllisesti niiden kaivataan tuovan opiskelijoille uutta ja tarpeellista sisältöä.

Suurin osa vastaajista koki, että vaihto-opiskeluprosessi oli helppo aloittaa. LAMKista lähtevät opiskelijat olivat kokeneet, että alkuvaiheessa opiskelijavaihdon koordinaattoreiden apu oli helpottanut ja lisäksi lähes puolet vastaajista koki informaation vaihto-opiskeluun liittyen olevan selkeää sekä helposti löydettävissä. Vaikka lähes puolet opiskelijoista koki informaation olleen selkeää, avoimessa osiossa nostettiin esille, että opiskelijavaihdon kokonaisprosessissa oli epäselvyyksiä. Opiskelun sisällöstä, kohdekoulujen käytännöistä tai lukukauden aikatauluista ei juurikaan ollut tietoa saatavilla tai sitä ei osattu etsiä. Voidaan siis olettaa, että tieto ei kuitenkaan ollut kaikille riittävän selkeää ja sitä tulisi selkeyttää entisestään.

Osa opiskelijoista myös koki, että tutoropettajat eivät kyenneet vastaamaan tarkentaviin kysymyksiin, jolloin heidän tuli olla yhteydessä opiskelijavaihdon koordinaattoreihin. Tutoropettajille järjestetään resurssien mukaan tilaisuuksia, joissa käydään läpi opiskelijavaihtoon liittyviä asioita, mutta varsinainen koulutus opiskelijavaihdon palveluiden osalta tutoropettajilta puuttuu, mikä luo epävarmuutta opiskelijoiden ohjaukseen.

Opiskelijavaihdon kokonaisprosessista olisi kaivattu lisätietoa vaihdon alkuvaiheessa, etenkin vaihto-opintojen jälkeen tapahtuvista asioista. Vastauksista nousi myös samalla esille, että liika informaatio kerralla ei ole hyvä asia, vaan saatu tieto pitää pystyä aina prosessoimaan kunnolla.

Kaiken kaikkiaan vastauksista kävi ilmi, että suurin osa opiskelijoista koki saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta. Lähtevät opiskelijat jakautuivat lähes puoliksi, kun kysyin, kokivatko he saaneensa apua ja ohjausta tarvittaessa ennen vaihtoon lähtöä. Jakauma ei yllätä, kun tarkastellaan avoimia vastauksia. Avoimissa osioissa tuli uudelleen esille, että etenkin erilaiset dokumentit ja tiedonhakuun liittyvät asiat tuottivat osalle opiskelijoista haasteita. Myös sähköpostivastausten odottaminen koettiin negatiivisesti, mikä varmasti osaltaan vaikuttaa jakaumaan.

Vaihdon aikana koettu palvelun tarve jakautui myös kahtia. Vastauksista päätellen osa opiskelijoista oli saanut apua erittäin hyvin ja nopeasti tarvitsemissaan asioissa. Valitettavasti osa opiskelijoista oli puolestaan joutunut pärjäämään enemmän yksin ja avun saaminen oli joko ollut mahdotonta tai siinä oli kestänyt tarpeettoman kauan. On huomioitava, että vaihto-opiskelijoilla on opiskelijavaihdon palveluita kohtaan erilaisia tarpeita ja niiden kaikkien täyttäminen on haasteellista. Tämä vaikuttaa yleisellä tasolla opiskelijan palvelukokemukseen.

Monet LAMKista lähtevät opiskelijat kokivat kuitenkin, ettei heillä erityisesti ollut avun tarvetta vaihdon aikana. Kun hakuprosessi oli käynnistynyt, kaikki asiat olivat sujuneet hyvin. Osa opiskelijoista koki saaneensa tarpeeksi neuvontaa vaihtokohteen koordinaattoreilta ja opettajilta, jolloin heillä ei ollut tarvetta olla yhteydessä LAMKiin.

LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden osalta suurin osa vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa ja ohjausta LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta. Vastauksissa nousi useasti esille LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattorit ja heidän apu monissa ongelmissa ja he olivat helposti tavoitettavissa. Monet opiskelijat myös toivat useasti esille kansainväliset opiskelijatutorinsa ja sen, kuinka heistä oli suuri apu ja tuki ennen vaihto-opintoja sekä niiden aikana. Osa opiskelijoista puolestaan koki, että tutoropiskelijat eivät olleet auttaneet riittävästi. Opiskelijoiden avuntarve on erilainen ja kyse voi olla myös

kulttuurillisista eroista. Myös LAMKin kansainvälisissä opiskelijatutoreissa on eroja ja heidän aikataulunsa ja vaihto-opiskelijoiden todelliset tarpeet eivät välttämättä osu yksiin.

Vastausten perusteella LAMKiin saapuminen ja Lahdessa asuminen olivat asioita, joihin tarvittiin apua. Etenkin saapumiseen ja vapaa-aikaan liittyvissä asioissa kaivattiin opiskelijatutoreiden apua. Opiskelijatutoreiden tehtävänkuvaa tulisi kuitenkin tarkentaa. Lisäksi vaihto-opiskelijoille tulisi korostaa, että he voivat olla tarvittaessa yhteydessä myös muihin kuin heille etukäteen määrättyihin opiskelijatutoreihin.

LAMKiin saapuvat opiskelijat kokivat saaneensa apua erittäin hyvin ja nopeasti tarvitsemisissaan asioissa eri tahoilta, kuten opiskelijavaihdon koordinaattoreilta, tutoropettajilta, kurssiopettajilta sekä kansainvälisiltä opiskelijatutoreilta. Monissa vastauksissa mainittiin ihmisten ystävällisyys ja avuliaisuus. Apua oli tarvittu ja saatu erilaisten toimintojen ja järjestelmien käyttämiseen.

7 OPISKELIJAVAIHDON PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

7.1 LAMKista lähtevien vaihto-opiskelijoiden palvelun kehittäminen

Luvun alkuun olen koonnut taulukon (Taulukko 2.), josta näkyy LAMKista lähtevien vaihto-opiskelijoiden keskeisimmät kehittämistä vaativat kohteet. Esille nostetut tulokset ovat nousseet toistuvasti esille tutkimuksessani.

Taulukko 2. Tulokset, johtopäätökset ja kehittämisideat: Lähtevät opiskelijat

LAMKista lähtevät opiskelijat		
TULOS:	JOHTOPÄÄTÖS:	KEHITTÄMISIDEA:
Tiedonsaanti oli vaikeaa	Opiskelijan kokonaisprosessi vaarantuu Palvelukokemus on negatiivinen	Selkeät ohjeet Helppo löydettävyys
Tietoa tuli paljon kerralla	Tietoa oli vaikea prosessoida Palvelukokemus on negatiivinen	Tiedon selkeämpi jaottelu
Itsenäinen tiedonhaku oli vaikeaa	Kokee jäävänsä ilman tärkeää tietoa Palvelukokemus on negatiivinen	Selkeät ohjeet tiedonhakuun Ohjaus ja tuki tarvittaessa
Kontaktointi oli vaikeaa	Kokee jäävänsä vaille tukea Palvelukokemus on negatiivinen	Tutoripettajat ja opiskelijatutorit mukaan yhteistyöverkostoon
Kick Off koettiin turhaksi	Infotilaisuudessa paljon ns. turhaa tietoa Palvelukokemus on negatiivinen	Opiskelijoiden osallistaminen Pyydetään kysymyksiä etukäteen
Päivystysaika ei ollut sopiva/ päivystysaikoja on liian vähän	Apu voi jäädä saamatta ajoissa Palvelukokemus on negatiivinen	Lisää resursseja Päivystysaikojen muokkaaminen
Paperityöt oli haastavia	Opiskelija ei koe saavansa ohjausta Palvelukokemus on negatiivinen	Valmiit mallipohjat Yhteiset työpajat
Tutoripettajat eivät osanneet auttaa	Tutoripettajilla ei ollut riittävästi tietämystä aiheesta Palvelukokemus on negatiivinen	Tutoripettajien koulutus

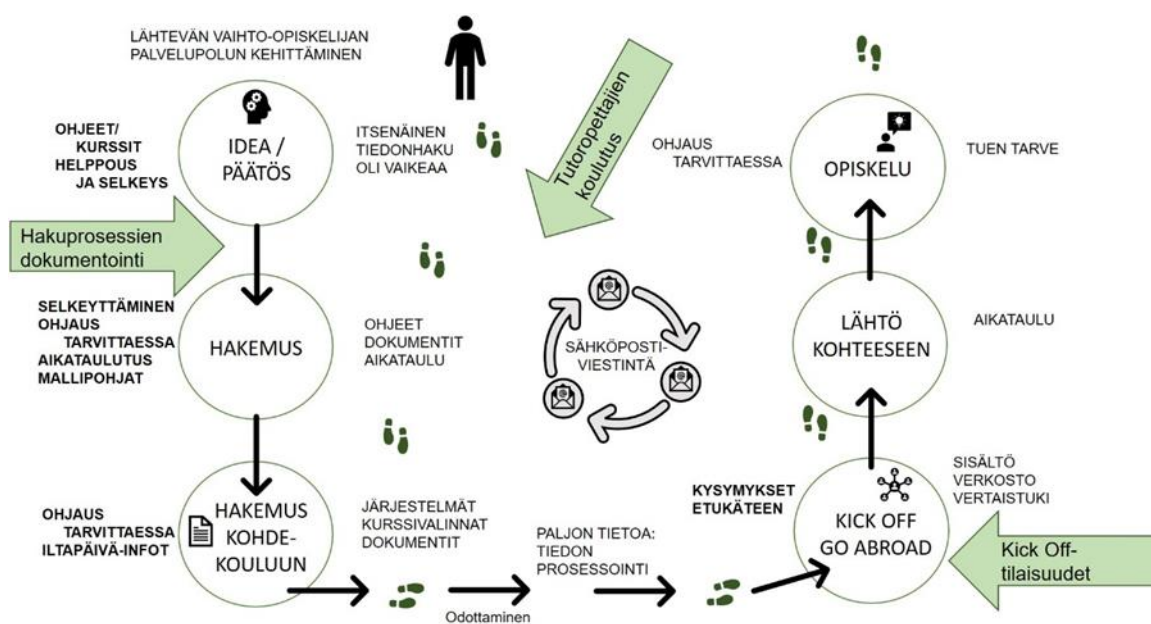
Opiskelijat kokivat, että tiedonsaanti oli vaikeaa ja sitä tuli etsiä paljon itsenäisesti. Ongelmana voi olla, että tietoa löytyy monesta eri paikasta tai tarvittavaa tietoa ei löydy riittävän helposti. Ratkaisuna tähän on tiedon selkeämpi jaottelu ja tiedon koonti keskitetysti vain yhteen paikkaan, esimerkiksi LAMKin intranettiin Respaan, josta kaikki tarpeellinen tieto on helposti löydettävissä.

Opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kontaktointi koettiin vaikeaksi koko opiskelijavaihdon prosessin ajan. Opiskelija koki jäävänsä ilman tarvittavaa tukea. Myös opiskelijavaihdon palveluiden päivystysaikoja, joita on kahdesti viikossa kahden tunnin ajan, kritisoitiin. Päivystysajat eivät ole yhtenäiset opiskelijoiden aikataulujen kanssa ja se kasvattaa yhteydenottoja sähköpostitse, mikä taas pidentää sähköposteihin vastaamisaikaa.

Ratkaisuna tähän on yhteistyöverkoston kasvattaminen. Palvelukokonaisuuteen otetaan kattavammin mukaan alojen tutoropettajat sekä aiemmin vaihdossa olleet opiskelijat.

Opiskelijat myös kokivat, että tutoropettajilla ei ole tarvittavaa tietoa opiskelijavaihdon prosessista, joten he ohjasivat opiskelijat kontaktoimaan opiskelijavaihdon koordinaattoreita. Tämä puolestaan jälleen kasvattaa sähköpostiyhteydenottoja ja pidentää sähköposteihin vastaamisaikaa. Ratkaisuna tähän on tutoropettajien kouluttaminen.

Erialaisten hakemusten ja tarvittavien dokumenttien täyttäminen koettiin vaikeaksi. Riskinä on dokumenttien väärintäyttäminen, jolloin niiden käsittelyaika pitenee, koska ne tulee tehdä uudelleen. Ratkaisuna tähän on valmiiden mallipohjien käyttö.



Kuvio 16. LAMKista lähtevän vaihto-opiskelijan päivitetty palvelupolku

Kuviossa 16 kuvataan LAMKista lähtevän opiskelijan palvelupolkua. Polun varrelta on nostettu esille hakuprosessien dokumentointi, Kick Off -tilaisuudet sekä tutoropettajien koulutus. Vihreät nuolet (Kuvio 16.) osoittavat kohtia, joihin keskityn seuraavissa luvuissa.

7.1.1 Hakuprosessien dokumentointi

Opiskelijavaihdon kokonaisprosessiin kuuluu tällä hetkellä vaihto-opiskeluun liittyvä loppuraportointi (Puonti & Tuominen 2019). Raportissa voisi jatkossa korostaa opiskelijan kulkemaa polkua vaihtoprosessin aikana. Nykypäivänä tarinallistaminen on suosittu keino herättää potentiaalisen asiakkaan mielenkiinto ja sitä voisi kokeilla myös opiskelijavaihdon raportoinnissa.

Tarinallistaminen tarkoittaa tarinalähtöistä palvelumuotoilun keinoa, jolla esimerkiksi yrityksen toimintaa kuvataan tarinan muodossa. Tarinallistamisessa korostuu asiakaslähtöisyys ja sen avulla esimerkiksi palveluprosessiin voidaan saada palvelumuotoilun keinoin paremmin lukijaa palveleva näkökulma. (Tarinakone 2019.)

Raportissa voisi myös tuoda ilmi millaisia dokumentteja kyseiseen kouluun piti toimittaa. Myös asunnon etsimiseen ja sen hakuun liittyviä asioita voisi tuoda raportissa enemmän esille, koska selkeästi tällaiselle tiedolle olisi kysyntää. Raportissa voisi olla myös kuvia elävöittämässä tekstiä.

Kun tarinallistamisesta tehdään pakollinen osa opiskelijavaihdon prosessia, myös vaihtoon lähtevän opiskelijan rooli on tutustua siihen vaihtoprosessin alkuvaiheessa. Sen pohjalta on helpompi esittää tarkentavia lisäkysymyksiä esimerkiksi Kick Off -tilaisuuksissa tai henkilökohtaisessa tapaamisessa opiskelijavaihdon koordinaattorin kanssa.

7.1.2 Kick Off -tilaisuudet

Teettämässäni kyselyssä LAMKista lähtevien vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksiin liittyen kävi ilmi, että opiskelijavaihdon koordinaattoreiden järjestämät infotilaisuudet, kuten Kick Off, ovat erittäin hyviä keinoja kasvattaa tietoutta vaihto-opiskelusta ja sen käytännöistä. Ristiriitaista kuitenkin oli, että osa opiskelijoista koki tapahtuman olleen sisällöltään turha, koska siellä ei käsitelty juurikaan uutta tietoa.

Tapahtumaan voisi saada uutta sisältöä ja näkökulmaa kysymällä hyvissä ajoin opiskelijoilta, mitä uutta tietoa he haluaisivat, että tapahtumassa käsitellään. Kysely on helppo toteuttaa esimerkiksi Padlet-alustan avulla. Padlet on ohjelmisto, jonka avulla ihmiset voivat jakaa sisältöä suljetussa ympäristössä (Padlet 2019a).

Opiskelijalle lähetetään linkki Padlettiin ja alustalle on mahdollista kirjoittaa kysymyksiä kirjautumatta erikseen palveluun (Padlet 2019b). Sen pohjalta pystyttäisiin aina lukukausittain räätälöimään infotilaisuudet opiskelijoiden tarpeiden mukaan.

Tilaisuudessa voidaan myös nostaa esille, millaisissa asioissa opiskelijat olivat kaivanneet eniten apua ja ohjausta edellisellä lukukaudella. Uudet asiat voidaan tuoda esille aina seuraavissa info-tilaisuuksissa helpottamaan seuraavalla lukukaudella LAMKista lähtevien opiskelijoiden opiskelijavaihdon prosessia.

7.1.3 Tutoropettajien koulutukset

Kyselyssä tuli ilmi, että osa tutoropettajista oli jonkin verran selvillä vaihto-opiskeluun liittyvästä prosessista. Kun tuodaan myös tutoropettajat osaksi opiskelijavaihdon palveluprosessia, he voisivat paremmin ohjata juuri heidän oman alansa opiskelijoita.

Koulutustilaisuudet muutaman kerran vuodessa toisivat myös tutoropettajille uutta näkökulmaa kannustaa opiskelijoita vaihto-opintoihin. Varmasti myös heillä olisi kiinnostusta tutustua enemmänkin opiskelijavaihdon kokonaisprosessiin.

Opettajien rooli korostuisi ja he kykenisivät auttamaan opiskelijoita paremmin. Se puolestaan johtaisi siihen, että opiskelijoiden olisi mahdollista saada tietoa ainakin osittain myös tutoropettajiltaan, jolloin se todennäköisesti vähentäisi opiskelijavaihdon koordinaattoreiden sähköpostin ruuhkautumista. Näin ollen opiskelijoiden negatiivinen palvelukokemus saataisiin kääntymään positiiviseen suuntaan.

7.2 LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden palvelun kehittäminen

Kappaleen alkuun olen koonnut taulukon (Taulukko 3.), josta näkyy LAMKiin saapuvan vaihto-opiskelijan keskeisimmät kehittämistä vaativat kohteet. Esille nostetut tulokset ovat nousseet toistuvasti esille tutkimuksessani.

Taulukko 3. Tulokset, johtopäätökset ja kehittämisideat

LAMKiin saapuvat opiskelijat		
TULOS:	JOHTOPÄÄTÖS:	KEHITTÄMISIDEA:
Apua ja ohjausta sai tarvittaessa	Sujuu hyvin Palvelukokemus on positiivinen	Säilytettävä
Kontaktointi oli helppoa	Sujuu hyvin Palvelukokemus on positiivinen	Säilytettävä
Ennen saapumista valittuja kurseja ei järjestetty	Kurssivalinnat piti tehdä uudelleen Palvelukokemus oli negatiivinen	Kurssit pitää olla ajantasalla silloin kun ne julkaistaan
Kurssit piti valita uudelleen, mutta niissä oli päällekkäisyyksiä	Kurssivalintaan kului aikaa Palvelukokemus oli negatiivinen	Kurssit pitää olla ajantasalla Minimoidaan päällekkäisyydet
Järjestelmien käyttö on hankalaa	Järjestelmien käytön oppimiseen kului aikaa Palvelukokemus on negatiivinen	Selkeät ohjeet Täsmäinfot aiheisiin
Asunnossa on puutteita tai tietoa asumisesta on hankalaa löytää	Asumisen suhteen on ongelmia Palvelukokemus on negatiivinen	Vaaditaan asunnontarjoajalta selkeät ohjeet
Ongelmia oman opiskelijatutorin kanssa	Opiskelijatutor ei vastaa odotuksia Palvelukokemus on negatiivinen	Alojen pääopiskelijatutoreiden yhteystiedot korostetusti esille
Tietoa Suomen historiasta ja kulttuurista toivottiin enemmän	Maan historia ja kulttuuri kiinnostaa	Muokataan orientaatioviikon sisältöä toiveiden mukaisesti

LAMKiin saapuvat vaihto-opiskelijat kokivat saaneensa apua ja ohjausta tarvittaessa hyvin ja opiskelijavaihdon koordinaattoreiden ja tutoropettajien kontaktointi oli helppoa. Nämä asiat tulee ehdottomasti pyrkiä säilyttämään.

Monet opiskelijat kokivat kurssivalintojen olleen vaikeita. LAMKin verkkosivuilla ennen lukukauden alkua esillä olleet alakohtaiset kurssivaihtoehdot olivat muuttuneet sen jälkeen, kun opiskelija on tehnyt hakemuksen LAMKiin. Kurssivalinnat piti tehdä uudelleen nopealla aikataululla ja useissa kurseissa oli päällekkäisyyksiä. Ratkaisuna tähän on kiinnittää huomiota siihen, että verkkosivuilla julkaistaan vain ne kurssit, jotka järjestetään seuraavalla lukukaudella tai ainakin pyrkiä mahdollisimman vähiin muutoksiin kurssien suhteen.

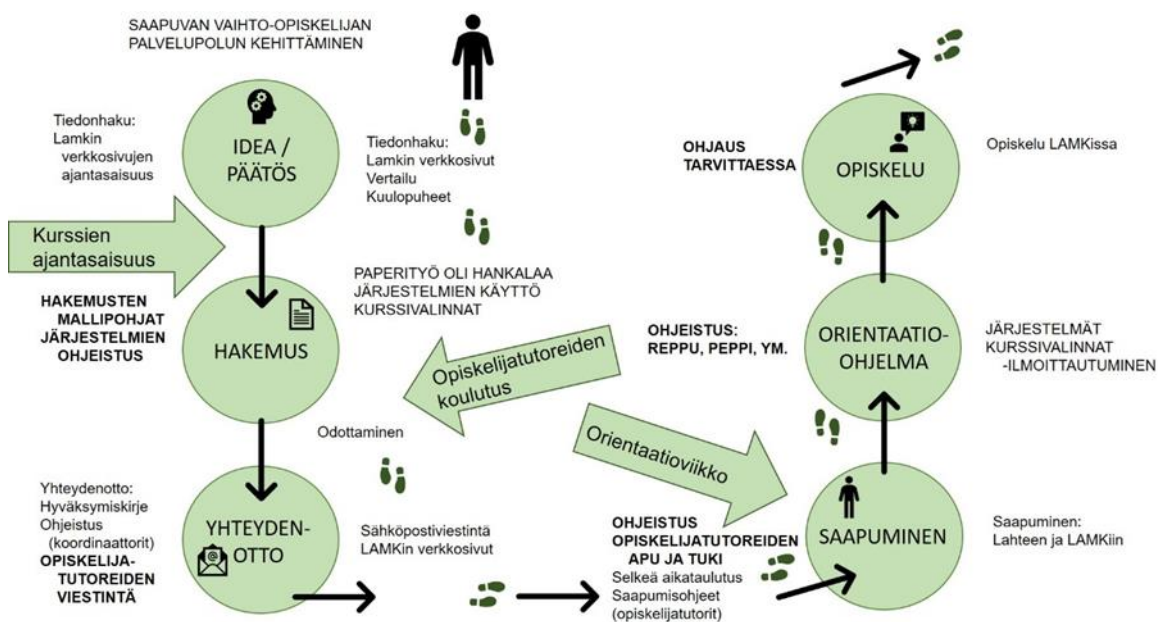
Usealla vaihto-opiskelijalla oli vaikeuksia erilaisten LAMKin järjestelmien kanssa. Vastauksissa tuli myös ilmi, että heitä on opastettu hyvin orientaatioviikon aikana

erilaisten järjestelmien käytössä, mutta silti käyttö koettiin vaikeaksi. Ratkaisuna on tarjota tarvittaessa apua ja ohjeistusta erilaisten järjestelmien käyttöön.

Asumiseen liittyvät asiat koettiin epäselviksi. LAMK ei tarjoa opiskelijoille asumista, mutta toimii yhteistyössä paikallisen opiskelija-asuntoja välittävän yrityksen kanssa. LAMKin verkkosivuilla on asunnontarjoajan toimittama tieto ja opiskelijavaihdon palvelut ohjaavat asumiseen liittyvät kysymykset pääsääntöisesti asunnontarjoajalle. Ratkaisuna tähän on informoida asunnontarjoajaa luomaan selkeämmät ohjeet asumiseen liittyviin asioihin.

Vastauksissa tuli myös esille opiskelijoiden ongelmat omien LAMKin kansainvälisten opiskelijatutoreiden kanssa. Ongelmia koettiin esimerkiksi yhteydenpitoon ja tukeen liittyvissä asioissa. Ratkaisuna tähän on tuoda opiskelijatutoreiden koulutuksessa korostetusti esille, mitä asioita heiltä odotetaan. Lisäksi vaihto-opiskelijoille on tärkeää tuoda selkeästi esille, että kaikilla aloilla on omat vastuopiskelijatutorit, joiden puoleen voi aina kääntyä ongelmatilanteissa.

Orientaationviikon ohjelmasisältöön toivottiin enemmän tietoa Suomen historiasta ja kulttuurista. Ratkaisuna tähän on muokata orientaatioviikon ohjelmaa aiempina vuosina esille tulleiden toiveiden mukaan. Orientaatioviikon jälkeen voi esimerkiksi järjestää resurssien mukaan avoimen luennon, jossa käsitellään toivottuja aiheita.



KUVIO 17. LAMKiin saapuvan vaihto-opiskelijan päivitetty palvelupolkuluonnos

Kuviossa 17 kuvataan LAMKiin saapuvan opiskelijan palvelupolkua. Polun varrelta on nostettu esille kurssien ajantasaisuus, orientaatioviikko sekä opiskelijatutoreiden koulutus. Vihreät nuolet (Kuvio 17.) osoittavat kohtia, joihin keskityn seuraavissa luvuissa.

7.2.1 Kurssien ajantasaisuus

Kurssien valitseminen vaihtoprosessin alkuvaiheessa koettiin kyselyn vastausten perusteella turhaksi ja turhauttavaksi. Opiskelijat olivat katsoneet LAMKin verkkosivuilta alakohtaisen kurssitarjonnan ja olivat myös tehneet suunnitelman kurssien korvaavuuksista kotikorkeakoulun opettajien kanssa.

Kun he saapuivat LAMKiin, kaikkia kursseja ei järjestettykään, joten kurssivalinnat tulikin tehdä uusiksi, mikä johti negatiivisen palvelukokemuksen muodostumiseen. Samalla he havaitsivat ongelmaksi uudelleen valittavien kurssien päällekkäisyydet, mikä kasvatti negatiivista kokemusta entisestään.

Asia olisi teoriassa helppo korjata. Seuraavalla lukukaudella järjestettävien kurssien listaus tulisi olla LAMKin verkkosivuilla hyvissä ajoin ennen hakuajan alkua. Opiskelijat kiinnostuvat vaihtokouluja vertaillessa juuri kurssivalikoimasta ja osa tekee päätöksensä sen perusteella. Jos kursseja ei järjestetäkään tai niiden sisältö muuttuu olennaisesti, on riskinä negatiivinen palvelukokemus.

7.2.2 Orientaatioviikko

Moni saapuva vaihto-opiskelija oli ottanut kehittämis ehdotuksissaan esille orientaatioviikon sisällön, mikä on ensimmäinen kouluviikko kampuksella. Orientaatioviikko sisältää paljon informaatiota opiskelusta ja Suomessa asumisesta.

Orientaatioviikon sisältöön toivottiin lisää tietoa suomalaisesta kulttuurista. Ratkaisuna voisi olla, että aina seuraavan lukukauden orientaatioviikkoa suunniteltaessa otetaan huomioon myös kulttuuriin ja kieleen liittyvän sisällön tarjoaminen vaihto-opiskelijoille nostamaan heidän integroitumistaan LAMKiin ja suomalaisuuteen.

Kehittämisideoissa nousi myös esille erilaiset aktiviteetit ja niiden positiivinen vaikutus yhteisöllisyyden kannalta. Aktiviteettien rento ilmapiiri auttaa opiskelijoita tutustumaan helpommin toisiinsa ja opiskelijatutoreihin. Aktiviteetit voivat olla yksinkertaisesti yhdessä olemista ja tekemistä ja ne voivat olla eri toimijoiden järjestämiä.

Aiempina lukuvuosina orientaatioviikko on sisältänyt luentoja, koordinaattoreiden organisoimia vierailuja erilaisiin lahtelaisiin kohteisiin, LAMK Sportsin organisoimaa ja toteuttamaa liikunnallista aktiviteettiä sekä opiskelijatutoreiden organisoimaa ohjelmaa

(Puonti 2019). Ne ovat selkeästi luoneet positiivisia kokemuksia ja on koettu osaksi opiskelijavaihdon palvelukokonaisuutta. Mahdollisuuksien mukaan eri tahojen organisoimaa ohjelmaa olisi kysynnän perusteella hyvä tarjota läpi lukukauden.

7.2.3 Tutoropiskelijoiden kouluttaminen

Erilaisten palvelukokemusten perusteella oli havaittavissa, että opiskelijoilla oli hyvinkin erilaisia kokemuksia heille nimettyjen opiskelijatutoreiden osalta. Vaihto-opiskelijat olivat keskustelleet opiskelijatutoreista myös paljon keskenään ja ne ketkä olivat kokeneet toiminnan negatiivisesti, kokivat sen vielä kaksi kertaa negatiivisemmin kuullessaan muiden opiskelijoiden positiivisista kokemuksista.

Tutoreiden koulutustilaisuuksissa tulisi tuoda selkeästi esille, mitä heiltä odotetaan. Kaikilta ei voi, eikä pidäkään vaatia samanlaista aktiivisuutta vaihto-opiskelijoiden suhteen, mutta olisi tärkeä tuoda esille perusvaatimukset. Osa opiskelijatutoreista voisi olla pienemmässä roolissa, kun taas osa opiskelijatutoreista voisi olla selkeästi suuremmassa roolissa vaihto-opiskelijoiden arjessa. Myös opintopisteet voisivat jakautua aktiivisuuden mukaan.

Opiskelijatutorin ensimmäisiä tehtäviä on olla yhteydessä saapuvaan vaihto-opiskelijaan ja avustaa häntä Lahteen saapumiseen liittyvissä asioissa, kuten aikataulut ja asunnolle saattaminen. Opiskelijatutorit ovat myös ensimmäisenä koulupäivänä opiskelijoita vastassa kampuksella. (Puonti 2019.)

Opiskelijavaihdon koordinaattorit ovat jonkin verran mukana opiskelijatutoreiden koulutuksessa ja tuovat puheenvuorossaan esille, millaisia toivomuksia ja vaatimuksia opiskelijavaihdon palveluilla on opiskelijatutoreille (Puonti & Tuominen 2019).

Opiskelijatutorit saavat tutoroinnistaan opintopisteitä ja voisi olla hyvä kirjata mitä vaaditaan tietyn opintopistemäärän saavuttamiseen. Opiskelijavaihdon päätteeksi voidaan myös kysyä palautteita vaihto-opiskelijoilta opiskelijatutoreiden toiminnasta. Palautteiden perusteella voidaan edelleen kehittää toimintaa jälleen seuraavalle lukukaudelle.

7.3 Konseptin jatkokehittäminen

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämisvaiheiden aikana esille nousseita jatkokehittämisideoita. Sen lisäksi, että opiskelijavaihdon palveluita voidaan kehittää tässä opinnäytetyössä jo ehdotettujen ideoiden avulla, on tärkeää pystyä kehittämään palvelua myös tulevaisuudessa vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin.

7.3.1 Vaihto-opiskelijoiden kehittämisisideat

Kyselytutkimuksessa nousi esille myös vaihto-opiskelijoiden ideoimia kehittämisehdotuksia. Opiskelijat toivoivat opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kiinnittävän huomiota enemmän niihin opiskelijoihin, jotka kokevat tarvitsevansa tukea ja ohjausta vaihto-opiskeluun liittyvän palveluprosessin alkuvaiheessa. Heille voisi järjestää esimerkiksi iltapäivä-infoja, joissa käydään läpi palveluprosessissa olevia vaiheita yhdessä.

Osa opiskelijoista koki haasteelliseksi erilaisten dokumenttien tekemisen. Tähän voisi olla ratkaisuna valmiiden mallipohjien toteutus ja julkaisu esimerkiksi LAMKin intrassa, Respassa. Yksityiskohtaiset ohjeet dokumenttien täyttämiseen voisivat tuoda avun monille opiskelijoille.

LAMKista lähtevät vaihto-opiskelijat nostivat esille myös vaihtoprosessin aikataulun. Osa opiskelijoista koki, että LAMKin haku, vaihtokouluun nominointi sekä hyväksymis- tai hylkäyspäätös vaihtokoulusta jäivät ajankohdaltaan liian myöhäiseksi. LAMKin aikatauluja voi olla mahdollista muokata, mutta vaihtokohteen aikatauluihin on vaikea puuttua ja näin ollen hyväksymis- tai hylkäyspäätöksen osalta on edelleen riski, että se jää ajankohdallisesti myöhään.

Osana kokonaispalveluprosessia on hyvä ottaa huomioon, että myös LAMKista lähtevät opiskelijat etsivät tietoa LAMKin verkkosivuilta. Kyselyn perusteella opiskelijat ovat etsineet tietoa LAMKin verkkosivuilta ja englanninkielisten verkkosivujen informaatiota kaivataan myös suomenkielisille sivuille.

7.3.2 Prosessi

Opiskelijavaihdon prosessi voi olla monelle opiskelijalle hankala ymmärtää. Tähän sopisi ratkaisuna hyvin esimerkiksi LAMKin monialainen projekti. Eri alojen opiskelijat voisivat kartoittaa tiedon löydettävyyttä ja etsisivät suuren tietomäärän joukosta tärkeimmät askeleet prosessin kannalta. Menetelmänä voisi käyttää esimerkiksi palvelusafaria, jonka avulla voidaan kartoittaa palvelun ja tiedon löydettävyys.

Projektin aikana tekijöille hahmottuu kuva palveluprosessin kokonaisuudesta ja projektin päätteeksi kokonaisuudesta voisi luoda visuaalisen prosessikuvauksen.

Prosessikuvaukset voisivat olla esimerkiksi alakohtaisia.

7.3.3 Tutoropettajan tietopaketti

LAMKista lähtevät vaihto-opiskelijat kysyvät tietoa vaihto-opiskeluun liittyvistä asioista paljon myös tutoropettajiltaan. Tutoropettajien tietämys opiskelijavaihdon palveluista tai itse vaihto-opiskeluprosessista ei kuitenkaan ole vielä sillä tasolla, että he kykenisivät ohjaamaan opiskelijoita kokonaisvaltaisesti.

Tutoropettajia pyritään kuitenkin jatkuvasti osallistamaan opiskelijavaihdon palvelukokonaisuuteen entistä enemmän, joten heidän rooliinsa suunnattu tietopaketti voisi olla hyvä keino kasvattaa heidän tietämystään palvelukokonaisuudesta ja luoda varmuutta vaihto-opiskelijoiden ohjaukseen.

Tietopaketin tai ohjaajan oppaan laatimiseen vaaditaan paljon aineistonkeruuta ja tiedon prosessointia. Siihen vaaditaan myös visuaalista näkökulmaa, joten työn teettäminen esimerkiksi liiketalouden tai muotoilun opiskelijoilla voisi olla hyvä idea.

7.3.4 Student Exchange -pelisovellus

Opiskelijavaihdon palveluissa on otettu esille idea, että LAMKista lähteville vaihto-opiskelijoille luotaisiin pelisovellus, jonka avulla opiskelijan on helpompi edetä opiskelijavaihdon prosessissa (Puonti 2019).

Älypuhelimet ovat lähes kaikilla, joten voidaan olettaa, että älypuhelinsovellus voisi olla toimiva idea myös käytännössä. Pelin ideana olisi auttaa opiskelijaa suoriutumaan prosessin eri vaiheista. Se voisi lähettää muistutuksia eri aiheisiin liittyen ja tehtävät suoritettuaan opiskelija voisi päästä seuraavalle tasolle.

Toteutus voi sopia myös hyvin LAMKin opiskelijaprojektiksi. LAMKin opiskelijoilla olisi valmiuksia kehittää ja toteuttaa peli käytännössä esimerkiksi alkuun testiversiona.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

8.1 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyö eteni loogisessa järjestyksessä. Työn alussa esittelin työn tavoitteet sekä rakenteen ja rajauksen. Toimintaympäristöstä esittelin toimeksiantajan sekä toin esille työn ajankohtaisuuden.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa toin esille työhön liittyvän tietoperustan ja se ohjasi tutkimustyötäni oikeaan suuntaan. Tutustuin erilaisiin menetelmiin liittyen palveluiden kehittämiseen ja valitsin tähän opinnäytetyöhön mielestäni parhaiten soveltuvat tutkimus- ja kehittämismenetelmät.

Tutkimusosiossa perehdyin aluksi siihen, miten LAMKin opiskelijavaihdon palvelut näyttäytyvät tällä hetkellä. Sen jälkeen suunnittelin ja toteutin kyselyn, jonka avulla pyrin saamaan selville opiskelijoiden palvelukokemukset nykyisestä palveluprosessista.

Kyselylinkki lähetettiin suoraan opiskelijoiden henkilökohtaiseen sähköpostiin, eikä kyselyyn päässyt vastaamaan kuin linkin kautta. Kyselytulosten raportoinnissa käytin Lahden ammattikorkeakoulussa yleisesti käytettävää Webropol-palvelua. Pidän vaihto-opiskelijoille suunnatun kyselyn tuloksia luotettavina, eli reliaabeleina.

Kyselyn tavoitteena oli tutkia LAMKin sekä lähtevien että saapuvien vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia. Kyselyn kysymykset olivat selkeitä ja vastaukset vastasivat täsmällisesti esitettyihin kysymyksiin. Kyselyn tulokset vastasivat tutkimuksen tarpeita, joten kyselyn tuloksia voidaan pitää valideina. Kyselyn tulosten analysoinnin jälkeen haastattelin opiskelijavaihdon koordinaattoreita, minkä jälkeen tein koko tutkimukseni johtopäätökset.

Palvelun kehittämisosiossa pystyin hyvin esittämään kehitysideoita ja perusteluita ideoilleni. Kerroin miksi ja miten palvelua tulisi kehittää. Lisäksi esitin jatkokehittämisideoita opiskelijavaihdon palveluiden kehittämiseen. Jatkokehittämisessä olen ottanut huomioon muun muassa LAMKin eri alojen tuomat mahdollisuudet esimerkiksi erilaisten projektien ja työharjoittelujen myötä.

Opinnäytetyöni tuloksena pystyin vastaamaan tutkimuskysymyksiini onnistuneesti. Alatutkimuskysymysteni avulla pyrin selvittämään vaihto-opiskelijoiden palvelukokemuksia sekä palvelun tarpeita opiskelijavaihdon kokonaisprosessin aikana. Tutkimukseni tuloksena pystyin vastaamaan kysymyksiin luvuissa 5 ja 6. Päättökysymykseeni, kuinka palvelua voidaan kehittää palvelukokemusten perusteella asiakaslähtöisempään suuntaan, vastasin onnistuneesti luvussa 7.

8.2 Tutkimusmenetelmien valinnan onnistuminen

Nykytila-analyysit auttoivat katsomaan palvelun nykytilaa asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan palvelupolku olisi voinut olla vieläkin yksityiskohtaisempi, mutta päätin tehdä sen yksinkertaisessa muodossa luoden siitä selkeämmin hahmotettavan mallin.

Opinnäytetyöni suurimmaksi työvaiheeksi muodostui vaihto-opiskelijoiden palvelukokemusten kartoittaminen kyselyn avulla. Kyselyn kysymysmuodot olivat onnistuneita ja niitä oli riittävästi, jotta pystyin saamaan kyselystä tarvittavaa yksityiskohtaista tietoa opiskelijoiden palvelukokemuksista. Opiskelijat kokivat aiheen tärkeäksi, jolloin myös avoimiin kysymyksiin tuli paljon vastauksia.

Mielestäni asiantuntijahaastattelu toi tärkeän näkökulman tutkimukseen. Asiakkaalla ja palveluntarjoajalla voi olla hyvinkin erilaiset näkemykset samoista asioista ja vuorovaikutuksen avulla niistä voi saada aiempaa yhtenäisemmät.

Valitsemillani tutkimusmenetelmillä pystyin tuottamaan toimeksiantajalle hyödyllisen opinnäytetyön. Tässä työssä esitetyt kehittämisideat ovat asiakaslähtöisiä ja ennen kaikkea toteutettavissa. Lisäksi esittelin konseptin jatkokehittämisideat kehittämistyön jatkoa ajatellen.

Lahden ammattikorkeakoulun kannattaa panostaa aiempaa enemmän positiivisiin asiakaskokemuksiin. Niin lähtevien kuin saapuvien kansainvälisten vaihto-opiskelijoiden kokemukset, ja etenkin positiiviset kokemukset, kulkeutuvat esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä potentiaalisille tuleville vaihto-opiskelijoille.

Sen lisäksi LAMKiin saapuvien vaihto-opiskelijoiden kokemukset Lahdesta kaupunkina ja Suomesta maana kulkeutuvat opiskelijoiden välityksellä potentiaalisille matkailijoille, mikä näyttäytyy isommassa mittakaavassa positiivisena asiana Suomen ja Lahden alueen matkailun näkökulmasta.

LÄHTEET

Painetut:

- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Ficher, M & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.
- Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009 Designing Service with Innovative Methods. Keuruu: Otava Book Printing LTD.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus - palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu: Palvelu. Helsinki: Talentum Pro.

Elektroniset:

- Heikkinen, H. 2012. Palvelupolku [viitattu: 6.4.2019]. Innokylä. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>
- Lahden ammattikorkeakoulu 2019a. Lahden ammattikorkeakoulun strategia 2020 [viitattu 2.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://www.lamk.fi/sites/default/files/2018-05/LAMKstrategia2020.pdf?navref=lift-up>
- Lahden ammattikorkeakoulu 2019b. Tietoa meistä [viitattu: 3.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://www.lamk.fi/fi/info/tietoa-meista?navref=main>
- Lahden ammattikorkeakoulu 2019c. Kansainväliset linjaukset [viitattu: 3.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa yrityksen intranetistä: <https://lamkfi.sharepoint.com/sites/intranet/pages/strategia-ja-ohjaus.aspx>

Lahden ammattikorkeakoulu 2019d. LAMK Global [viitattu: 2.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://www.lamk.fi/fi/lamk-global?navref=main>

Lahden ammattikorkeakoulu 2019e. Kansainvälisyys [viitattu: 2.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://www.lamk.fi/fi/kansainvalisyys?navref=lift-up>

Lahden ammattikorkeakoulu 2019f. Kansainvälinen yhteistyö [viitattu: 3.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa yrityksen intranetistä:
<https://lamkfi.sharepoint.com/sites/intranet/pages/kansainvalinen-yhteistyö.aspx>

LAMK wiki 2019. Webropol LAMK [viitattu: 1.4.2019]. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <https://wiki.lamk.fi/display/it/Webropol+-+LAMK>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2012. SDT – Palvelumuotoilun Työkalupakki. [viitattu: 23.3.2019]. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavissa:
<http://sdt.fi/materiaali/ServiceDesignToolkit.pdf>

Padlet 2019a. What is Padlet [viitattu: 9.5.2019]. Padlet. Saatavissa:
<https://padlet.com/support/whatispadlet>

Padlet 2019b. Do I need sign up to use Padlet? [viitattu 9.5.2019]. Saatavissa:
https://padlet.com/support/account_whysignup

Suomen Riskienhallinta ry 2019. Nelikenttäanalyysi – SWOT [viitattu: 9.4.2019]. Suomen Riskienhallinta ry. Saatavissa: <https://www.pk-rh.fi/tools/swot.html>

Tarinakone 2019. Tarinallistaminen: Tarinallistamisen käsitteet [viitattu: 9.5.2019].
Tarinakone. Saatavissa: <https://www.tarinakone.fi/tarinallistaminen/>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2019. Tietosuoja. Mitä tietosuojaperiaatteilla tarkoitetaan? [viitattu: 31.3.2019]. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/gdpr>

Suulliset:

Bruneau, M. 2019. Lahden kaupunginvaltuuston puheenjohtaja. Paneelikeskustelu: Paikallinen menestyjä – Tulevaisuus omalla alalla. Duuni Expo 23.1.2019.

Puonti, P. 2019. Opiskelijavaihdon koordinaattori. Lahden ammattikorkeakoulu. Haastattelu 10.4.2019.

Puonti, P. & Tuominen, M. 2019. Opiskelijavaihdon koordinaattorit. Lahden ammattikorkeakoulu. Haastattelu 8.5.2019.

LIITTEET

LIITE 1. Tutkimuslupa



PÄÄTÖS TUTKIMUSLUPAHAKEMUKSESTA

Päättän myöntää tutkimusluvan opiskelija Jenni Marjasen opinnäytetyölle koskien opiskelijavaihtoon liittyviä palvelukokemuksia.
Opinnäytetyön ohjaaja on LAMKin lehtori Jaana Loipponen.

Lahdessa 2.4.2019

Tuula Kilpinen
Yksikön johtaja
Liiketalouden ja matkailun ala
Lahden ammattikorkeakoulu

LIITE 2. Sähköpostin saateteksti englanniksi

Dear exchange student,

I am doing my Bachelor thesis in Service Management (at LAMK) and I need your expertise. I examine the student exchange service experiences and I am asking you to help me by answering this inquiry.

The inquiry have 15 questions and it will only take a few minutes of your time but is very valuable in developing the service based on your experience.

All the answers are collected anonymously and the respondents are not connected to individual answers. The research results will be stored in my own files in during my analysis process and after the analysis process all the answers will be destroyed properly.

Thank you for answering!

Best regards,
Jenni Marjanen

Service Management Student

LIITE 3. Sähköpostin saateteksti suomeksi

Arvoisa vaihto-opiskelija,

Teen parhaillaan palveluliiketoiminnan opinnäytetyötäni (LAMKissa) ja tarvitsen teidän kokemuksianne. Tutkin opiskelijavaihdon palveluihin liittyviä palvelukokemuksia ja pyytäisin sinua auttamaan minua vastaamalla tähän kyselyyn.

Kysely sisältää 15 kysymystä ja vie aikaasi vain muutamia minuutteja, mutta antaa erittäin arvokasta tietoa palvelun kehittämiseen kokemuksesi perusteella.

Kaikki vastaukset kerätään anonyymisti, eikä vastaajia voida yhdistää yksittäisiin vastauksiin. Tutkimustulokset tallennetaan omiin kansioihini analysoinnin ajaksi, minkä jälkeen kaikki tallennetut vastaukset tuhoataan asianmukaisella tavalla.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,
Jenni Marjanen

Palveluliiketoiminnan opiskelija

LIITE 4. Student Exchange Service Experience inquiry for LAMK's degree students

Welcome to the Student exchange inquiry for degree students of the Lahti University of Applied Sciences (LAMK) who had completed their exchange studies. This inquiry examines the service experience of the LAMK's student exchange process. The inquiry is a part of my Bachelor thesis in Service Management.

All the answers are collected anonymously and the respondents are not connected to individual answers. The research results will be stored in my own files in Webropol during the analysis process and after the analysis process all the answers will be destroyed properly.

This inquiry will only take a few minutes of your time but is very valuable in developing our service based on your experience.

Thank you for answering!

Best regards,

Jenni Marjanen

Background information

1. In which country you completed your exchange studies?

- Choose the right answer from the options below (50 countries of LAMK's partner institutions).

2. What is your faculty in LAMK?

- Business and Hospitality Management
- Social and Health Care
- Institute of Design
- Technology

3. What was the time period of your exchange studies?

- Autumn semester
- Spring semester
- Academic year
- Calendar year

Before your exchange study period

The following questions concern the things that happened before your departure to host institution.

4. Was it easy to start your student exchange process after you have made the choice to apply for student exchange?

- Yes
- No

5. If you answered YES to the previous question, which things made it easier to begin? You are able to choose multiple answers.

- I got help and guidance easily from my tutor teacher.
- I got help and guidance easily from the student exchange coordinators.
- Information of exchange studying was clear and easy to find.
- LAMK's environment was very encouraging for exchange studies.
- I applied and went with a friend.
- Somethings else.

6. Did you find some difficulties in the beginning? If you did, could you tell more about it?

7. Which were the best ways for you to get information and guidance for exchange studies?

You are able to choose multiple choices.

- Info events (like Kick off)
- Respa
- Face to face with your tutor teacher
- Via e-mails with your tutor teacher
- Yammer
- Face to face with the student exchange coordinator
- Via e-mails with the student exchange coordinator
- Go Abroad Fair
- Talking with my friend

8. Do you feel you got enough information and guidance in the beginning from LAMK's staff? Of if you feel you should have had more information for something, what was it?

9. Did you need help from LAMK's staff (tutor teacher or student exchange coordinator) with following matters?

- Choosing the right institution
- Application for LAMK
- Application for host institution
- Learning Agreement
- Financial matters
- Residence permit or visa matters
- Housing matters

10. Did you feel you were able to get help and guidance from LAMK's staff easily when you needed?

- Yes
- No

During your student exchange period

The following questions concern the things that happened during your student exchange period.

11. Did you need help and guidance from LAMK's staff (teachers or coordinators) during the exchange period?

- Yes, a lot.
- Yes, in some issues.
- No, not at all.

12. Do you feel it was easy to get help and guidance from LAMK's staff when you need it?

Were there any difficulties contacting someone and why was that?

13. Did you get the feeling that someone from LAMK's staff supports you during your exchange period?

- Yes.
- No.
- I got it on my own very well, didn't need anyone to look after me.

14. What makes you feel that way?

15. Thank you for all your answers! Here you able to give an open feedback or development ideas for the student exchange service process.

LIITE 5. Opiskelijavaihdon palvelukokemus-kysely LAMKin tutkinto-opiskelijoille

Tervetuloa vastaamaan opiskelijavaihtoa koskevaan kyselyyn, joka on tarkoitettu Lahden ammattikorkeakoulun tutkinto-opiskelijoille, jotka ovat suorittaneet opiskelijavaihdon. Tämä kysely tutkii palvelukokemuksia opiskelijavaihdon palveluprosessista. Kysely on osa palveluliiketoiminnan opinnäytetyötäni.

Kaikki vastaukset kerätään anonymisti, eikä vastaajia voida yhdistää yksittäisiin vastauksiin. Tutkimustulokset tallennetaan Webropol-palveluun analysoinnin ajaksi, minkä jälkeen kaikki tallennetut vastaukset tuhoetaan asianmukaisella tavalla.

Kyselyyn vastaaminen kestää vain muutaman minuutin, mutta sinun kokemuksesi on erittäin arvokasta palvelun kehittämisen kannalta.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Jenni Marjanen

Taustatiedot

1. Missä maassa suoritit vaihto-opintosi?

- Valitse oikea vaihtoehto alla olevasta listasta (50 LAMKin partnerikoulumaata).

2. Mitä alaa opiskelet LAMKissa?

- Liiketalouden ja matkailun ala
- Sosiaali- ja terveysala
- Muotoilun ala
- Tekniikan ala

3. Mihin ajankohtaan opiskelijavaihtosi ajoittui?

- Syyslukukausi
- Kevätlukukausi
- Koko akateeminen vuosi
- Koko kalenterivuosi

Ennen vaihto-opintojen alkua

Seuraavat kysymykset koskevat tapahtumia ennen kuin lähdit kohteeseen.

4.Oliko sinun helppoa aloittaa opiskelijavaihdon prosessi sen jälkeen, kun olit tehnyt päätöksesi lähteä opiskelijavaihtoon?

- Kyllä
- Ei

5.Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, mitkä asiat tekivät siitä helppoa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Sain helposti apua ja ohjausta tutoropettajaltani.
- Sain helposti apua ja ohjausta opiskelijavaihdon koordinaattoreilta.
- Tietoa vaihto-opiskelusta oli helppoa löytää ja se oli selkeää.
- LAMKin toimintaympäristö oli kannustava vaihto-opiskelun suhteen.
- Hain opiskelijavaihtoon samaan aikaan ystäväni kanssa.
- Joku muu.

6.Havaitsitko alussa ongelmia? Jos havaitsit, kertoisitko niistä lisää?

7.Mitkä olivat parhaimpia kanavia tiedon ja ohjauksen saamiseen vaihto-opiskeluun liittyen?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Info-tapahtumat (kuten Kick Off)
- Respa
- Kasvotusten tutoropettajan kanssa
- Sähköpostiviestit tutoropettajan kanssa
- Yammer
- Kasvotusten opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kanssa
- Sähköpostiviestit opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kanssa
- Go Abroad-messut
- Keskustelut ystävän kanssa

8. Koitko saaneesi alussa tarpeeksi tietoa ja ohjausta LAMKin henkilöstöltä? Jos koet, että sinun olisi pitänyt saada enemmän tietoa jostain, mistä?

9. Tarvitsitko apua LAMKin henkilöstöltä (tutoropettajalta tai opiskelijavaihdon koordinaattoreilta) seuraavissa asioissa?

- Kohdekoulun valinta
- Hakemus LAMKiin
- Hakemus kohdekouluun
- Learning Agreement-dokumentti
- Taloudelliset asiat
- Oleskelulupa tai viisumiin liittyvät asiat
- Asumiseen liittyvät asiat

10. Koitko, että sait helposti apua ja ohjausta LAMKin henkilöstöltä tarvittaessa?

- Kyllä
- En

Vaihto-opintojen aikana

Seuraavat kysymykset koskevat tapahtumia vaihto-opintojen aikana.

11. Tarvitsitko apua ja ohjausta LAMKin henkilöstöltä (tutoropettajat tai koordinaattorit) vaihto-opiskelusi aikana?

- Kyllä, paljon.
- Kyllä, joissain asioissa.
- Ei, en lainkaan.

12. Koitko, että oli helppoa saada apua ja ohjeistusta LAMKin henkilöstöltä tarvittaessa? Oliko sinulla ongelmia saada yhteyttä johonkin ja miksi koit niin?

13. Koitko, että joku LAMKin henkilöstöstä tukee sinua vaihto-opiskelusi aikana?

- Kyllä.
- En.
- Pärjäsin hyvin omatoimisesti, en kokenut tarvetta huolenpidolle.

14. Mikä sai sinut kokemaan niin?

15. Kiitos vastauksistasi! Tässä kohtaa voit antaa vapaata palautetta tai kehittämissideoita liittyen opiskelijavaihdon palveluprosessiin.

LIITE 6. Student Exchange Service Experience inquiry for LAMK's exchange students

Welcome to the Student exchange inquiry for exchange students who were studying in Lahti University of Applied Sciences (LAMK). This inquiry examines the service experience of the LAMK's student exchange process. The inquiry is a part of my Bachelor thesis in Service Management.

All the answers are collected anonymously and the respondents are not connected to individual answers. The research results will be stored in my own files in Webropol during the analysis process and after the analysis process all the answers will be destroyed properly.

This inquiry will only take a few minutes of your time but is very valuable in developing our service based on your experience.

Thank you for answering!

Best regards,

Jenni Marjanen

Background information

1. What is the country of your home institution?

- Choose the right answer from the options below (50 countries of LAMK's partner institutions).

2. What was your faculty in LAMK?

- Business and Hospitality Management
- Social and Health Care
- Institute of Design
- Technology

3. What was the time period of your exchange studies?

- Autumn semester
- Spring semester

- Academic year
- Calendar year

Before your exchange study period

The following questions concern the things that happened before your arrival to LAMK.

4. Was it easy to start your student exchange process after you made the choice to apply for student exchange at LAMK?

- Yes
- No

5. If you answered YES to previous question: Which things made it easier for you to begin?

You are able to choose multiple choices.

- I got help and guidance easily from my home institution.
- I got help and guidance easily from the LAMK's student exchange coordinator.
- Information of exchange studying was clear and easy to find from LAMK's webpage.
- I applied and came with a friend.
- My international tutor student from LAMK contacted me.

6. Did you find some difficulties in the beginning? If you did, could you tell more about it?

7. Which were the best ways for you to get information and guidance for LAMK's exchange studies?

You are able to choose multiple choices.

- From the student exchange coordinator from my home institution
- From the student exchange coordinator from LAMK
- From LAMK's webpage

- From other students from my home institution
- Via personal e-mails from student exchange coordinator from LAMK
- From international tutor student from LAMK
- Other

8. Do you feel you got enough information and guidance in the beginning from LAMK's student exchange coordinators? Or if you feel you should have had more information for something, what was it?

9. Did you need help from LAMK's staff (tutor teacher or student exchange coordinator) with following matters before your arrival to LAMK?

You are able to choose multiple choices. Choose only the options if you needed help with that matter.

- Application
- Learning Agreement
- Financial matters
- Arrival
- Residence permit or visa matters
- Housing
- Culture matters
- Something else
- No, I didn't need help

10. Did you feel you were able to get help and guidance from LAMK's staff easily if you needed?

- Yes
- No

During your student exchange period

The following questions concern the things that happened during your student exchange period at LAMK.

11. Did you need help and guidance from LAMK's staff (from tutor teacher or coordinator) during your exchange period at LAMK?

- Yes, a lot.
- Yes, in some issues.
- No, not at all.

12. Do you feel it was easy to get help and guidance from LAMK's staff if you need it?

Which things made it easy for you?

Did you get the feeling that someone from LAMK's staff supports you during your student exchange period? If you feel you had some difficulties in getting help and guidance, why was that? What was the problem and who did you try to contact? What makes you feel it was difficult?

13. Did you get the feeling that someone from LAMK's staff supports you during your student exchange period?

- Yes.
- No.
- I got it on my own very well, didn't need anyone to look after me.

14. What makes you feel that way?

15. Thank you for all your answers! Here you are able to give an open feedback or development ideas for the student exchange service process.

LIITE 7. Opiskelijavaihdon palvelukokemuskysely LAMKin vaihto-opiskelijoille

Tervetuloa vastaamaan opiskelijavaihtoa koskevaan kyselyyn, joka on tarkoitettu Lahden ammattikorkeakoulun (LAMK) vaihto-opiskelijoille, jotka ovat suorittaneet opiskelijavaihdon Lahdessa. Tämä kysely tutkii palvelukokemuksia opiskelijavaihdon palveluprosessista. Kysely on osa palveluliiketoiminnan opinnäytetyötäni.

Kaikki vastaukset kerätään anonymisti, eikä vastaajia voida yhdistää yksittäisiin vastauksiin. Tutkimustulokset tallennetaan Webropol-palveluun analysoinnin ajaksi, minkä jälkeen kaikki tallennetut vastaukset tuhoetaan asianmukaisella tavalla.

Kyselyyn vastaaminen kestää vain muutaman minuutin, mutta sinun kokemuksesi on erittäin arvokasta palvelun kehittämisen kannalta.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Jenni Marjanen

Taustatiedot

1. Missä maassa kotikorkeakoulusi sijaitsee?

- Valitse oikea vaihtoehto alla olevasta listasta (50 LAMKin partnerikoulumaata).

2. Mitä alaa opiskelet LAMKissa?

- Liiketalouden ja matkailun ala
- Sosiaali- ja terveysala
- Muotoilun ala
- Tekniikan ala

3. Mihin ajankohtaan opiskelijavaihtosi ajoittui?

- Syyslukukausi
- Kevätlukukausi
- Koko akateeminen vuosi

- Koko kalenterivuosi

Ennen vaihto-opintojen alkua

Seuraavat kysymykset koskevat tapahtumia ennen kuin saavuit LAMKiin.

4.Oliko sinun helppoa aloittaa opiskelijavaihdon prosessi sen jälkeen, kun olit tehnyt päätöksesi lähteä opiskelijavaihtoon LAMKiin?

- Kyllä
- Ei

5.Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, mitkä asiat tekivät siitä helppoa?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Sain helposti apua ja ohjausta kotikoulustani.
- Sain helposti apua ja ohjausta LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta.
- Tietoa vaihto-opiskelusta oli helppoa löytää LAMKin verkkosivuilta ja se oli selkeää.
- Hain ja tulin opiskelijavaihtoon samaan aikaan ystäväni kanssa.
- LAMKin kansainvälinen opiskelijatutorini otti minuun yhteyttä.

6.Havaitsitko alussa ongelmia? Jos havaitsit, kertoisitko niistä lisää?

7.Mitkä olivat parhaimpia kanavia tiedon ja ohjauksen saamiseen vaihto-opiskeluun LAMKissa liittyen?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Kotikouluni opiskelijavaihdon koordinaattori
- LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattori
- LAMKin verkkosivut
- Kotikouluni muut opiskelijat
- Henkilökohtaiset sähköpostiviestit LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreiden kanssa

- LAMKin kansainväliset tutoropiskelijat
- Muu

8. Koitko saaneesi alussa tarpeeksi tietoa ja ohjausta LAMKin opiskelijavaihdon koordinaattoreilta? Tai jos koet, että sinun olisi pitänyt saada enemmän tietoa jostain, mistä?

9. Tarvitsitko apua LAMKin henkilöstöltä (tutoropettajalta tai opiskelijavaihdon koordinaattorilta) seuraavissa asioissa ennen saapumistasi LAMKiin?

Voit valita useamman vaihtoehdon. Valitse vain ne vaihtoehdot, joihin tarvitsi apua.

- Hakemus
- Learning Agreement-dokumentti
- Taloudelliset asiat
- Saapuminen
- Oleskelulupaan tai viisumiin liittyvät asiat
- Asumiseen liittyvät asiat
- Kulttuuriin liittyvät asiat
- Jotain muuta
- Ei, en tarvinnut apua.

10. Koitko, että sait helposti apua ja ohjausta LAMKin henkilöstöltä tarvittaessa?

- Kyllä
- En

Vaihto-opintojen aikana

Seuraavat kysymykset koskevat tapahtumia vaihto-opintojesi aikana LAMKissa.

11. Tarvitsitko apua ja ohjausta LAMKin henkilöstöltä (tutoropettajaltasi tai koordinaattorilta) vaihto-opiskelusi aikana LAMKissa?

- Kyllä, paljon.
- Kyllä, joissain asioissa.

- Ei, en lainkaan.

12.Koitko, että oli helppoa saada apua ja ohjeistusta LAMKin henkilöstöltä tarvittaessa?

Mitkä asiat tekivät siitä helppoa?

Koitko, että joku LAMKin henkilöstöstä tuki sinua vaihto-opiskelusi aikana? Jos koit, että sinulla oli vaikeuksia saada apua tai ohjausta, mistä luulet se johtuneen? Mikä oli ongelma ja ketä yritit tavoittaa? Mikä sai sinut kokemaan, että se oli vaikeaa?

13.Koitko, että joku LAMKin henkilöstöstä tukee sinua vaihto-opiskelusi aikana?

- Kyllä.
- En.
- Pärjäsin hyvin omatoimisesti, en kokenut tarvetta huolenpidolle.

14.Mikä sai sinut kokemaan niin?

15.Kiitos vastauksistasi! Tässä kohtaa voit antaa vapaata palautetta tai kehittämisideoita liittyen opiskelijavaihdon palveluprosessiin.