

Anne Konttila

**AIKUISKOULUTUSTUNTEMUS JA
AIKUISKOULUTUKSEN OHJEKIRJAT**

Case Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä

Opinnäytetyö

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

Joulukuu 2009

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö Haapajärven toimipiste	Aika Joulukuu 2009	Tekijä/tekijät Anne Konttila
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn nimi Aikuiskoulutustuntemus ja aikuiskoulutuksen ohjekirjat Case Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä		
Työn ohjaaja Pekka Paajanen	Sivumäärä 104 + 12	
Työelämäohjaaja Matti Peltola		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä, jolla on viisi ammattiopistoa Oulun eteläisellä alueella. Koulutustoimintaa on myös laajemmin ammattiopistojen sijaintipaikkakuntien ulkopuolella.</p> <p>Työn tavoitteena oli selvittää kaikkien Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän nuoriso- ja aikuiskoulutuksessa koulutus-, oppilashallinto- ja oppilaanohjaustehtävissä toimivien nykyistä aikuiskoulutustuntemusta, suhtautumista opintojen henkilökohtaistamiseen ja opiskelijoiden motivointiin sekä palautejärjestelmien käyttöä. Tilanteen selvittäminen on tärkeää tulevaisuuden kannalta aikuiskoulutuksen merkityksen korostuessa työelämän vaatimusten ja koulutustarpeiden kasvaessa, jolloin yhä useampi opiskelijoiden kanssa toimiva henkilö on työssään tekemisissä sekä nuorten että aikuisten kanssa.</p> <p>Työn tietoperustassa käsiteltiin aikuiskoulutusta ja aikuiskoulutuslainsäädäntöä, henkilöstöjohtamista, asiakastyytyväisyyttä, opiskelun henkilökohtaistamista, henkilökohtaista opintosuunnitelmaa, asiantuntijapalveluita ja -organisaatiota sekä laatuasioita yleensä ja koulutuksen laatua.</p> <p>Empiirinen osuus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena loppukevään 2009 aikana. Kohdehenkilöitä oli 226 ja vastauksia tuli 145, joten vastausprosentti oli hyvä 63,7. Tutkimustuloksia analysoimalla selvisi, mistä asioista tarvitaan lisää tietoa, mutta myös se, että aikuiskoulutuksen ja nuorisokoulutuksen yhteensovittaminen nähdään suurimmaksi osaksi etuja tuovana myönteisenä asiana.</p> <p>Kehittämistehtävän tuloksena valmistuivat aikuiskoulutuksen keskeisiä asioita ja termistöä selventävä opas ja AIPAL-palautejärjestelmän käyttöopas.</p>		

Asiasanat

aikuiskoulutus, asiakastyytyväisyys, asiantuntijapalvelut, henkilökohtaistaminen, henkilöstöjohtaminen, palvelun laatu, asiakaspalaute

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	Date December 2009	Author Anne Konttila
Degree programme Business Administration		
Name of thesis Expertise in Adult Education and Guides of Adult Education Case the Educational Municipal Federation of the Kalajokilaakso Region		
Instructor Matti Peltola		Pages 104 + 12
Supervisor Pekka Paajanen		
<p>The employer of this thesis is the Educational Municipal Federation of the Kalajokilaakso Region, which has five vocational colleges in the southern area of Oulu. The Educational Federation provides education also more widely outside the localities of the vocational colleges.</p> <p>The aim of this work was to find out the present expertise in adult education; the attitude to students' motivation and to personalizing studies; and the use of the feedback systems of those working in youth and adult education, student administration and student counseling in the Educational Municipal Federation of the Kalajokilaakso Region. It is important from the point of view of future to assess the situation, as the significance of adult education is emphasized by increasing demands of the working life and a growing need for education. In these circumstances more and more people working with students are dealing with both the young and the adults.</p> <p>The theoretical part of this thesis treats adult education and adult education legislation; human management; customer satisfaction; personalizing the studies; a personal curriculum; consultant services and consultant organizations; quality in general and the quality of education.</p> <p>The empiric part was carried out during the late spring of 2009 as a quantitative questionnaire survey. The target group was 226 persons and there were 145 responses. Thus the response rate was good 63, 7. The study showed clearly on which issues further information is needed, but also the fact that joining the adult and youth education together is mostly seen as a positive, advantageous thing.</p> <p>A guide that clarifies the central issues on adult education and its terminology, and a user guide to the AIPAL feedback system were developed as a result of the research.</p>		
Key words adult education, customer satisfaction, consultant services, personalizing, human management, quality of service, customer feed back		

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLLYS

LUETTELO KUVIOISTA JA TAULUKOISTA

1	JOHDANTO	1
	1.1 Opinnäytetyön tausta	1
	1.2 Tutkimustehtävä ja kehittämistehtävä sekä niiden rajaus	2
	1.3 Keskeiset käsitteet ja tietoperusta	3
	1.4 Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä	5
2	AIKUISKOULUTUS JA AIKUISKOULUTUSLAINSÄÄDÄNTÖ	7
	2.1 Aikuiskoulutus	7
	2.2 Aikuiskoulutuslainsäädäntö	10
3	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	13
	3.1 Yleistä henkilöstöjohtamisesta	13
	3.2 Henkilöstöstrategia	16
	3.3 Henkilöstöjohtamista koskevat säädökset ja suositukset	18
	3.4 Henkilöstön kehittäminen	21
	3.5 Henkilöstön perehdyttäminen	25
	3.6 Henkilöstön motivointi	27
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	31
	4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys	31
	4.2 Asiakastyytyväisyyden perustekijät	33
	4.3 Asiakastyytyväisyys oppilaitosnäkökulmasta	35
	4.3.1 Henkilökohtaistaminen	37
	4.3.2 HOPS ja sen rakentaminen	40
5	ASiantuntijapalvelut ja palvelun laatu	44
	5.1 Asiantuntijapalveluiden käsite	44
	5.2 Asiantuntijaorganisaatio	48
	5.3 Palvelun laatu ja sen merkitys	51
	5.4 Palvelun laadun arviointi	55
	5.5 Koulutuksen laatu ja sen arviointi	58
6	EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	66
	6.1 Tutkimustehtävän toteutus	66
	6.1.1 Tutkimusongelmat	66
	6.1.2 Kyselylomakkeen ja muuttujien laadinta	67

6.1.3	Tutkimuksen kohdejoukko ja tiedonkeruu sekä tutkimusaineiston analysointi	67
6.1.4	Tutkimusaineiston kuvaus	68
6.1.5	Tutkimuksen luotettavuus	71
6.2	Kehittämistehtävän toteutus	72
6.2.1	Aikuiskoulutuksen ABC-opas	72
6.2.2	AIPAL-palautejärjestelmäopas	73
7	TUTKIMUSTULOKSET	74
7.1	Aikuiskoulutustuntemus	74
7.1.1	Aikuiskoulutukseen ja sen ominaispiirteisiin perehtyminen	74
7.1.2	Aikuiskoulutuksen ABC-opas	75
7.1.3	Mielipiteitä aikuis- ja nuorisokoulutuksen yhteensovittamisesta	76
7.1.4	Aikuiskoulutukseen liittyvän lisätiedon tarve	79
7.1.5	Vastaajien käsityksiä kuntayhtymän parhaasta sisäisestä tiedottamistavasta	80
7.2	Henkilökohtaistaminen aikuiskoulutuksen osana	81
7.3	Aikuiskoulutuksen palautejärjestelmien hyödyntäminen	82
7.3.1	AIPAL-palautejärjestelmä	82
7.3.2	OPAL-palautejärjestelmä	86
7.3.3	Palautteiden merkitys	89
7.4	Opiskelijoiden motivoiminen palautteiden antamiseen	90
7.5	Muut esille tulleet asiat ja kehittämissuhteet	92
8	LOPPUYHTEENVETO	94
8.1	Vastaukset tutkimusongelmiin	94
8.2	Opinnäytetyön arviointia	98
	LÄHTEET	100
	LIITTEET	

LUETTELO KUVIOISTA

sivu

KUVIO 1.	Tietoperusta	4
KUVIO 2.	Henkilöstöjohtaminen osana yrityksen liiketoimintastrategiaa	13
KUVIO 3.	Henkilöstöjohtamisen tehtävät kilpailukykyisen yrityksen kehittämässä	14
KUVIO 4.	Henkilöstöjohtamisen kenttä	15
KUVIO 5.	Visio ja strategia henkilöstöjohtamisen suuntaajina	17
KUVIO 6.	Työhön perehdyttämisen kokonaisuus	26
KUVIO 7.	Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys	33
KUVIO 8.	Asiakaslähtöinen osaamisen tunnustamisen sisältävä ammatillisen aikuiskoulutuksen järjestelmä	39
KUVIO 9.	Osaamisen tunnustamisen prosessi	41
KUVIO 10.	Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän opetuksen palvelupaketti	48
KUVIO 11.	Asiantuntijayrityksen yrityskuvat	51
KUVIO 12.	Koettu kokonaislaatu	53
KUVIO 13.	Laadun parantamisen positiivisia vaikutuksia	55
KUVIO 14.	Auditoinnin karkea vaiheistus	62
KUVIO 15.	Jatkuvan parantamisen toimintamalli KAM:ssa	63
KUVIO 16.	Vastaajien sukupuoli	69
KUVIO 17.	Vastaajat toimipisteittäin	69
KUVIO 18.	Vastaajat osastoittain	70
KUVIO 19.	Vastaajat työtehtävän mukaan	70
KUVIO 20.	Opettajan/kouluttajan opetustyökokemus vuosina	71

KUVIO 21. Oppilashallinto-/hallinto henkilön oppilaitostyökokemus vuosina	71
KUVIO 22. Paras tapa tiedottaa aikuiskoulutuksesta	80
KUVIO 23. Opiskelun henkilökohtaistamiseen perehtyminen	81
KUVIO 24. Henkilökohtaistamissuunnitelmat työtehtävänä	81
KUVIO 25. Suunnitelmien tekeminen	81
KUVIO 26. Henkilökohtaistamisen tärkeys aikuisopiskelun osana	82
KUVIO 27. AIPAL-käyttäjätunnus	83
KUVIO 28. AIPAL-ohjelman käyttö	83
KUVIO 29. AIPAL:n vastaajatunnusten tekeminen	84
KUVIO 30. AIPAL:n opiskelijapalautteiden ottaminen	84
KUVIO 31. AIPAL:n lisäkysymysten tekeminen	84
KUVIO 32. AIPAL:n palauteraporttien tutkiminen	84
KUVIO 33. AIPAL-testiympäristön käyttö	85
KUVIO 34. AIPAL-testiympäristön käyttö ohjeistuksen avulla	85
KUVIO 35. AIPAL-käyttäjätuen saaminen	86
KUVIO 36. AIPAL-käyttäjäkoulutuksen tarve	86
KUVIO 37. OPAL-käyttäjätunnus	86
KUVIO 38. OPAL-ohjelman käyttö	87
KUVIO 39. OPAL:n välipalautteiden ottaminen	87
KUVIO 40. OPAL:n loppupalautteiden ottaminen	87
KUVIO 41. OPAL:n palauteraporttien tutkiminen	88
KUVIO 42. OPAL-käyttäjätuen saaminen	88
KUVIO 43. OPAL-käyttäjäkoulutuksen tarve	88

KUVIO 44. Opiskelijapalautteiden merkitys	89
KUVIO 45. Opiskelijoiden motivointi palautteiden antamiseen	90
KUVIO 46. Motivoinnin merkitys opiskelijapalautteissa	92

LUETTELO TAULUKOISTA

TAULUKKO 1. Henkilöstön kehittämismenetelmät	23
TAULUKKO 2. Työmotivaatiota luovat tekijät	29
TAULUKKO 3. Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheet	34
TAULUKKO 4. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden väliset erot	45
TAULUKKO 5. Oppilaitostason arvioinnin kolme tasoa	61
TAULUKKO 6. Aikuiskoulutustuntemus	74

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä KAM:ssa vuoden 2006 alussa tapahtuneen toimintamallin muutoksen myötä aikuiskoulutuskeskus erillisenä koulutusta toteuttavana yksikkönä poistui. Aikuiskoulutuksen hallinnointia ja koordinoitua hoitaa Aikuiskoulutus- ja oppisopimuskeskus ja koulutus järjestetään KAM:n ammattiopistoissa. Ammattiopistoissa on ollut aikuiskoulutusta aiemminkin pääpainon ollessa kuitenkin nuorisoasteen koulutuksessa. Vaikka aikaisemmin aikuiskoulutuksen parissa työskennelleet tuntevat aikuiskoulutusasiat, niin mukaan tuleville uusille toimijoille, muun muassa nuorisoasteen kouluttajille ja tuntiopettajille, asiat eivät ole yhtä selviä. Aikuiskoulutuksen järjestäminen perinteisissä nuorisoasteen oppilaitoksissa aiheuttaa monenlaisia toimintojen ja työkuultuurien sovittamisia sekä edellyttää jatkuvaa kehittämistä ja halua luoda toimiva kokonaisuus.

Aikuiskoulutuksen merkitys Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä, kuten muuallakin, korostuu tulevaisuudessa ja sen merkitys myös koulutuspolitiikassa on yhä tärkeämpi. Työelämän ja tulevaisuuden asettamia haasteita ovat erityisesti Suomen kansainvälisen kilpailukyvyn ja työllisyysasteen parantaminen, työvoiman osaamisesta huolehtiminen ja sen alueellinen ja ammatillinen liikkuvuus, ikääntyvän väestön osuuden kasvaminen, aikuisväestön motivointi koulutukseen, monikulttuurisuuden lisääntyminen sekä vähän koulutettujen opiskelunvalmiuksien parantaminen.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän toiminta-alueella nuorten määrä on suhteellisesti korkea, mutta kuitenkin laskeva. Oulun Eteläisen tilastopankin (Oulun Eteläistä koskevat tilastot 2007) väestöennusteen 31.5.2007 mukaan nuorten 16–18-vuotiaiden määrä vuosina 2010–2040 muuttuu alueellamme niin, että Ylivieskan

seutukunnassa on selkeä notkahdus alaspäin vuosina 2015–2035, mutta sitten määrä nousee vuoden 2010 tasolle. Nivala-Haapajärven ja Siikalatvan seutukunnissa määrä pienenee vaihtelevasti vuodesta 2010 vuoteen 2040.

1.2 Tutkimustehtävä ja kehittämistehtävä sekä niiden rajaus

Opinnäytetyöni sisälsi tutkimus- ja kehittämistehtävän. Tutkimustehtävän tavoitteena oli pääasiassa kartoittaa Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän nuoriso- ja aikuiskoulutuksessa koulutus-, oppilashallinto- ja oppilaanohjaustehtävissä toimivien nykyistä aikuiskoulutustuntemusta, suhtautumista opintojen henkilökohtaistamiseen ja opiskelijoiden motivointiin sekä palautejärjestelmien käyttöä.

Tutkimuksen pääongelma oli seuraava:

Miten hyvin Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt tuntevat aikuiskoulutuksen erityispiirteitä ja palautejärjestelmiä?

Pääongelma jäsennettiin kolmeen alaongelmaan:

1. Missä määrin kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt ovat perehtyneet aikuiskoulutukseen ja sen ominaispiirteisiin?
2. Missä määrin opintojen henkilökohtaistamista pidetään osana toimintaa?
3. Miten hyvin kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt osaavat hyödyntää aikuiskoulutuksen palautejärjestelmiä?

Kehittämistehtävän tavoitteena oli laatia aikuiskoulutuksen termistöä ja ominaisuuksia selventävä aikuiskoulutusopas/-termistö ja ammatillisessa lisäkoulutuksessa käytettävän AIPAL-palautejärjestelmän käyttöä helpottava ja tehostava käyttöopas.

1.3 Keskeiset käsitteet ja tietoperusta

Keskeisiä käsitteitä, joita tarkastellaan tarkemmin omissa luvuissaan, ovat aikuis-
koulutus, henkilöstöjohtaminen, asiakastyytyväisyys, asiantuntijapalvelut ja pal-
velun laatu, asiakasarviointi ja -palaute sekä henkilökohtaistaminen.

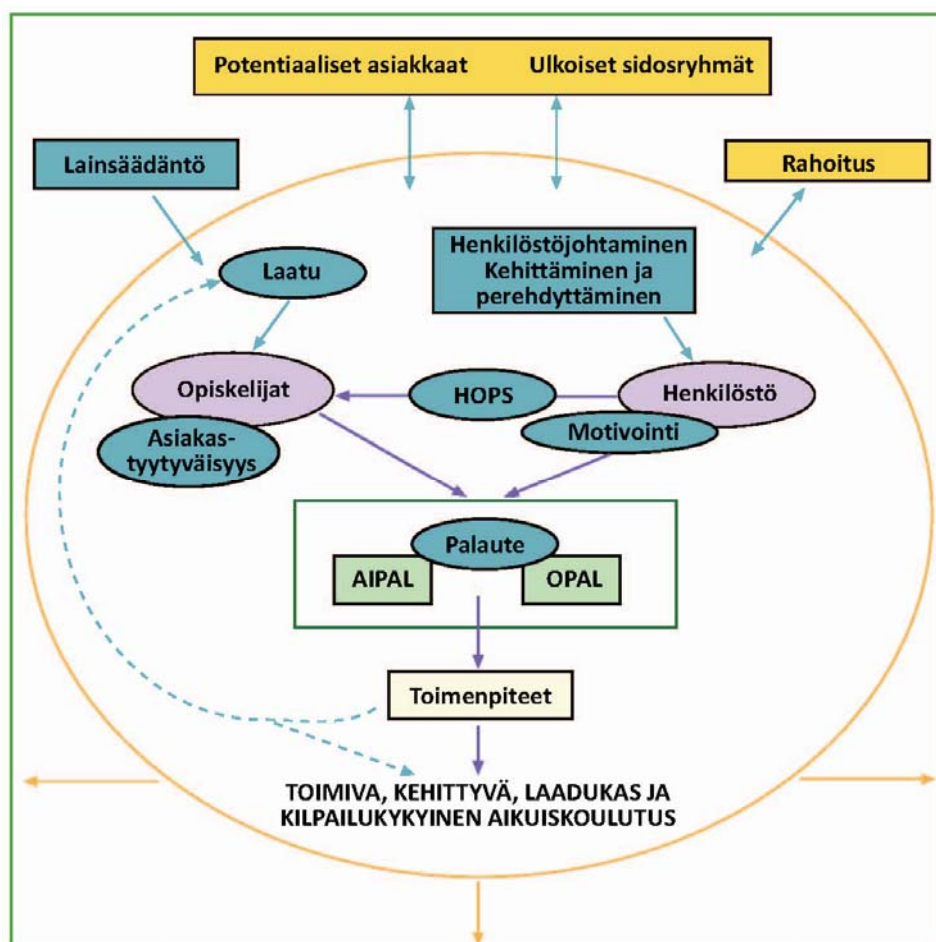
Tutkimuksen tietoperusta rakentuu keskeisiin käsitteisiin liittyvästä kirjallisuus-
desta, lainsäädännöstä, artikkeleista ja sähköisistä dokumenteista. Ensimmäisessä
luvussa käsitellään tutkimuksen taustatekijöitä, tutkimus- ja kehittämistehtävää,
tietoperustaa ja toimeksiantajaa. Toisessa luvussa perehdytään aikuiskoulutuk-
seen ja aikuiskoulutuslainsäädäntöön, kolmannessa luvussa henkilöstöjohtami-
seen ja neljännen luvun aiheena ovat asiakastyytyväisyys ja siihen liittyvät opiske-
lun henkilökohtaistaminen ja henkilökohtainen opintosuunnitelma eli HOPS. Vii-
dennessä luvussa käsitellään asiantuntijapalveluita ja -organisaatiota sekä laatu-
asioita yleensä ja koulutuksen laatua.

Lainsäädäntö määrää koulutustoimintaa ohjaavat kehykset ja sisäisesti organisaa-
tion toimintaa ohjataan henkilöstöjohtamisella. Henkilöstöön pyritään vaikutta-
maan tiedottamisella, kehittämisellä ja perehdyttämisellä sekä motivoimisella
yhteisen päämäärän toteuttamiseen. Asiakastyytyväisyys on tärkeä toimintaedel-
lytys ja siihen vaikuttavat opiskelijoiden ennakko-odotukset ja niiden täyttyminen.
Opiskelijoiden, asiakkaiden, tyytyväisyyteen liittyvät heidän opiskelunsa henkilö-
kohtaistaminen ja motivointi sekä opiskeluun että palautteiden antamiseen eli
vaikuttamiseen.

Oppilaitoksen ja koulutuksen laatu ovat merkittäviä tekijöitä niin koulutustoimin-
nassa, koulutuksenjärjestäjien välisessä kilpailussa kuin rahoittajien päätöksissä-
kin. Laadun muodostuminen ja sen vaikutus on kehä, jossa laatu vaikuttaa sekä
opiskelijoihin että kaikkiin ulkoisiin sidosryhmiin ja heiltä saatu palaute huomioi-
daan laadun arvioinnissa ja kehittämisessä. Kalajokilaakson koulutuskun-

tayhtymän toiminta ja reagointi saatuihin palautteisiin vaikuttaa edelleen asiakas-tyytyväisyyteen ja sitä kautta tuleviin palautteisiin ja niiden tuloksiin. Kaiken toiminnan yhteisenä tavoitteena on ulospäin näkyvä, toimiva, kehittyvä, laadukas ja kilpailukykyinen aikuiskoulutus.

Opinnäytetyön tietoperustaa selventää kuvio 1, jossa on esitetty opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä.



KUVIO 1. Tietoperusta

1.4 Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä KAM on Oulun Eteläisen alueen suurin ammatillisen koulutuksen järjestäjä, jossa on henkilökuntaa 350. Kun mukaan lasketaan vuosityöntekijät, jotka ovat vuoden aikana olleet kuntayhtymän palveluksessa vaikka vain lyhytaikaisesti, niin henkilöstömäärä on 580. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstökertomus vuodelta 2008.)

Koulutuskuntayhtymään kuuluu viisi ammattiopistoa ja autokoulu. Lisäksi siihen kuuluu Aikuiskoulutus- ja oppisopimuskeskus, joka koordinoi kaikkea kuntayhtymän aikuis- ja oppisopimuskoulutusta. Kuntayhtymän ammattiopistot sijaitsevat Haapajärvellä (Haapajärven ammattiopisto HAI), Kalajoella (Kalajoen ammattiopisto ARTEMA), Nivalassa ja Pyhäjärvellä (Nivalan ammattiopisto NAO), Oulaisissa (Oulaisten ammattiopisto OULA) ja Ylivieskassa (Ylivieskan ammattiopisto YSO). (KAM-strategia 2009–2011.)

Koulutuskuntayhtymän oppilaitosten määrä voi vielä lisääntyä vuosien 2010–2012 aikana. Opetusministeriön suosituksen (Opetusministeriö 2009) mukaan ammatillisen koulutuksen järjestäjän väestöpohjan pitäisi olla vähintään 50 000, jotta saavutettaisiin koulutuksen järjestämiselle riittävän vahva rakenteellinen, taloudellinen ja palvelukykyinen perusta. Tämä on edellytyksenä myös koulutuksen vaikuttavuuden ja tehokkuuden lisäämiselle. Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän väestöpohja on jo riittävä, mutta pienemmät koulutuksenjärjestäjät eivät voi enää toimia yksin, vaan niiden on yhdistyttävä suurempiin.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymälle myönnettiin vuonna 2006 ainoana koulutuksen järjestäjänä Oulun Eteläisellä alueella toistaiseksi voimassa oleva lupa TYKE- eli työelämän kehittämis- ja palvelutehtävään. TYKE-tehtävän tarkoituksena ja lähtökohtana on yrittäjän (työnantajan) haasteiden ja työyhteisön käytännön ongelmien helpottaminen sekä työntekijöiden työstä suoriutumisen ja työn jäljen parantaminen. (Työelämän kehittämis- ja palvelutehtävä.)

Koulutuskuntayhtymän vuoden 2008 henkilöstökertomuksen mukaan ammatillisessa peruskoulutuksessa oli vuonna 2008 kaikkiaan 2157 opiskelijaa, oppisopimuksella opiskelee vuosittain noin 260 opiskelijaa ja aikuiskoulutuksessa on vuositasolla noin 300 opiskelijaa. Tarjolla on 25 eri perustutkintoa ja aikuiskoulutuksessa on 40 eri ammatti- ja erikoisammattitutkinnon järjestämissopimusta. Vuoden 2008 aikana kuntayhtymässä suoritettiin 118 aikuisille suunnattua ammattitutkintoa, 11 erikoisammattitutkintoa ja 56 ammattitutkintojen osatutkintoa sekä 155 perustutkinnon osaa. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstökertomus vuodelta 2008.)

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän ydintoimintaa on alueen osaamispuutteen systemaattinen kehittäminen. Kuntayhtymä tekee sekä koulutukseen että erilaisiin hankkeisiin liittyvää yhteistyötä muiden ammatillisen koulutuksen järjestäjien ja eri kouluasteiden kanssa. KAM on myös mukana erilaisissa työelämä- ja elinkeinopoliittisissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa, osakkaana Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu Oy:ssä ja keskeinen toimija Oulun Eteläisen korkeakoulukeskuksessa. (KAM-strategia 2009–2011.)

Työelämäyhteistyötä ja kaksisuuntaista vuorovaikutusta tiivistetään ja kehitetään muun muassa opetus- ja asiantuntijatehtävissä toimivien henkilöiden työelämäjaksoilla ja työpaikkaohjaajien kouluttamisella (KAM-strategia 2009–2011).

2 AIKUISKOULUTUS JA AIKUISKOULUTUSLAINSÄÄDÄNTÖ

Opiskelu ei rajoitu vain lapsuus- ja nuoruusvuosiin, vaan ihminen oppii halutesaan kaikkina ikävuosinaan koko elämänsä ajan. Oppimiskyky voi heiketä vanhemmalla iällä, mutta toisaalta apuna ovat elämänkokemus ja sitä kautta kertynyt tietoperusta. Työelämän muutokset vaativat uusien asioiden omaksumista ja aikuiskoulutus vastaa tähän elinikäisen oppimisen tarpeeseen.

2.1 Aikuiskoulutus

Aikuiskoulutus on aikuisille suunniteltua ja järjestettyä omaehtoista, henkilöstö- tai työvoimapolitiittista koulutusta. Aikuisopiskelijoiden ikää ei ole rajoitettu, joten samassa ryhmässä voi olla opiskelijoita 20-vuotiaista yli 60-vuotiaisiin. Koulutus, ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot sekä niihin valmistava koulutus ja muu ammatillinen lisäkoulutus, on ammattitaidon hankkimistavasta riippumatonta ja näyttötutkintoina suoritettavaa. Opiskelu on mahdollista sekä työssä, työn ohessa että omalla ajalla. Aikuiset voivat suorittaa tutkintoja myös nuorille tarkoitettussa ammatillisessa peruskoulutuksessa sekä oppisopimuskoulutuksella. (Opetusministeriö, Aikuiskoulutus ja vapaa sivistystyö.)

Ammatillisen koulutuksen on vastattava työelämän ja yksilöiden muuttuviin osaamistarpeisiin elinikäisen oppimisen periaatteen mukaisesti. Uusien ammattitaitoisten työntekijöiden tarve työelämässä kasvaa, minkä lisäksi on huolehdittava työelämässä olevien osaamisen kehittamisestä ja uudistamisesta sekä työvoiman liikkuvuuden edistämisestä. Ammatillisen koulutuksen ydintehtäviin kuuluvat koulutuspalvelujen lisäksi myös erilaiset kehittämis- ja palvelutehtävät, joilla edistetään työpaikkojen innovaatiotoimintaa sekä erityisesti mikro- ja pk-yritysten toiminnan ja työyhteisöjen kehittämistä. (Opetushallitus 2008, 5.)

Aikuiskoulutusta järjestetään Suomessa noin 800 oppilaitoksessa ja korkeakoulussa. Aikuisopiskelijoiden määrä on vuosittain noin 1,7 miljoonaa henkilöä ja työikäisestä aikuisväestöstä siihen osallistuu vuosittain yli puolet, mikä on paljon kansainvälisesti verrattuna. Suurin osa osallistumisesta on kuitenkin vapaan sivistystyön opintoja, mikä tarkoittaa opiskelua kansalais- ja työväenopistoissa sekä kesäyliopistoissa ja yksityisissä kansanopistoissa. Aikuiskoulutukseen osallistumista halutaan kuitenkin lisätä entisestään ja vuoden 2012 tavoitteeksi on asetettu vuosittain koulutukseen osallistuvan työikäisen aikuisväestön osuudeksi 60 prosenttia. (Opetusministeriö, Aikuiskoulutus ja vapaa sivistystyö.)

Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen uudistuksen AKKU-johtoryhmän (2009, 7) mukaan aikuiskoulutus on yhä tärkeämpi osa koulutus- ja korkeakoulupolitiikkaa sekä työvoima- ja elinkeinopolitiikkaa. Taantuman vaikutuksesta korostuvat aikuiskoulutuksen työllisyyttä edistävät ja työttömyyden vaikutuksia lieventävät tehtävät. Toimiva aikuiskoulutusjärjestelmä on myös edellytyksenä työikäisen aikuisväestön osaamisen ylläpitämiselle ja kehittämiselle.

Nykyisellä hallituskaudella toimeenpannaan ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus, jonka tarkoituksena on selkiyttää hajanainen hallinto, tarjonta, rahoitus ja etuudet. Kokonaisuudistus kattaa kaiken aikuiskoulutuksen ja sillä on tarkoitus tukea ammatillista liikkuvuutta, tuottavuuden parantamista, työurien pidentämistä ja työllisyysasteen nostamista sekä työvoiman saatavuutta. 2010-luvun aikuiskoulutuspolitiikan kehityssuuntia ovat kysyntälähtöisyyden vahvistaminen ja työelämässä tapahtuvan oppimisen lisääminen. (AKKU-johtoryhmä 2009, 7.)

Poroputaan (2007, 80–81) mukaan aikuiskoulutus on kohdistunut perinteisesti vanhempien ja kouluttamattomien ikäluokkien kouluttamiseen. Seuraavien 10–15 vuoden aikana väestön koulutustaso kuitenkin nousee edelleen ja ennusteen mukaan vuonna 2017 omaehtoiseen koulutukseen hakeutuvista lähes kaikilla tulee olemaan jo jonkinlainen perustutkinto. Aikuiskoulutuksen luonne tulee muuttu-

maan korostuneemmin uudelleen- ja täydennyskoulutukseksi, kun kouluttautuminen tähtää työelämän uusien vaatimusten mukaisiin työtehtäviin. Lisäksi koulutuksen sisältö ja rakenne muuttuvat, kun asiakkaat ovat nykyistä useammin korkeakoulututkinnon suorittaneita.

Työvoimapoliittinen aikuiskoulutus, työvoimakoulutus, eroaa muusta ammatillisesta koulutuksesta siinä, että työ- ja elinkeinohallinto ostaa koulutuksen ammatillisilta aikuiskoulutuskeskuksilta, muilta ammatillisilta oppilaitoksilta, korkeakouluilta tai yksityisiltä koulutuksen järjestäjiltä kilpailuttamalla niitä. Koulutukseen haetaan työ- ja elinkeinotoimiston kautta ja toimisto myös valitsee opiskelijat. Koulutus on suunniteltu etupäässä työttömille työnhakijoille ja työttömyyden uhkaamille 20 vuotta täyttäneille henkilöille. Koulutuksen sisältö vastaa yleensä muun aikuiskoulutuksen opetussisältöjä ja usein myös tähtää ammattitutkinnon tai sen osan suorittamiseen. (Työ- ja elinkeinotoimisto.)

Aikuiskoulutuksen luonteen muuttumisesta huolimatta työvoimakoulutuksessa on edelleenkin panostettava ammatillisen peruskoulutuksen sekä täydennys- ja muuntokoulutuksen hankkimiseen, sillä kaikkien ikäluokkien täydelliseen peruskoulutukseen ei päästä milloinkaan, jolloin kouluttamattoman väestön työttömyys- ja työmarkkinoilta syrjäytymisriski ovat merkittävästi suurempia kuin koulutetuilla. (Poropudas 2007, 80–81.)

Oppisopimuskoulutus on myös aikuiskoulutusta, joka perustuu määräaikaiseen työsuhteeseen. Koulutukseen kuuluu työssäoppimista työpaikalla sekä ammattiopistoissa ja aikuiskoulutuskeskuksissa järjestettävää tietopuolista koulutusta. Oppisopimuskoulutuksella voi opiskella pääasiassa samoihin ammatillisiin perustutkintoihin, ammattitutkintoihin ja erikoisammattitutkintoihin kuin oppilaitosmuotoisessa koulutuksessa, minkä lisäksi on tarjolla laajat ammatilliset lisäkoulutusvaihtoehdot. Koulutuksen pituus on tutkintoon valmistavassa/johtavassa koulutuksessa kestoltaan yleensä 2–4 vuotta ja muussa lisäkoulutuksessa 4–12 kuu-

kautta. Myös oppisopimuskoulutukseen liittyy henkilökohtaistaminen. (Yleistä oppisopimuskoulutuksesta.)

Muusta aikuiskoulutuksesta poiketen oppisopimuskoulutus on taloudellisesti tuettua eli työnantajalle maksetaan koulutuskorvausta ja opiskelija saa työehtosopimuksen mukaista palkkaa työssä oppimisen ajalta. Mikäli opiskelija ei saa palkkaa tietopuolisen opetuksen ajalta, hänelle maksetaan opintososiaalisia etuja. Mikäli työnantaja palkkaa työttömän henkilön oppisopimuskoulutuksen ajaksi töihin, niin työ- ja elinkeinohallinto voi maksaa työnantajalle lisäksi palkkatukea. (Yleistä oppisopimuskoulutuksesta.)

2.2 Aikuiskoulutuslainsäädäntö

Aikuiskoulutusta ohjaavat ja säätelevät monet lait ja ohjeet tärkeimpinä laki 21.8.1998/631 ja asetus 6.11.1998/812 ammatillisesta aikuiskoulutuksesta, laki 30.12.2002/1295 ja asetus 30.12.2002/1344 julkisesta työvoimapalvelusta sekä laki 21.8.1998/630 ja asetus 6.11.1998/811 ammatillisesta koulutuksesta. Muita selkeästi aikuiskoulutukseen vaikuttavia säädöksiä ja ohjeistuksia ovat muun muassa asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 14.12.1998/986, ammatillisen ja ammatillisen lisäkoulutuksen järjestämisluvat, näyttötutkintojen järjestämissopimukset ja sopimusten tekeminen (OPH:n määräys 47/011/2000), Opetushallituksen näyttötutkintoja koskevat määräykset, ohjeet ja lomakkeet, näyttötutkintojen perusteet ammatillisen peruskoulutuksen, ammattitutkintojen ja erikoisammattitutkintojen osalta, Opetusministeriön asetus 1.3.2001/216 ammatillisista perustutkinnoista sekä ammatillisten perustutkintojen perusteet.

Ammatillisesta aikuiskoulutuksesta säädetyn lain tarkoituksena on ylläpitää ja kohottaa aikuisväestön ammatillista osaamista, antaa opiskelijoille valmiuksia itsenäisen ammatin harjoittamiseen, kehittää työelämää ja edistää työllisyyttä, tukea

elinikäistä oppimista sekä lisäksi edistää tutkintojen tai niiden osien suorittamista. (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631, 1 luku 2§.)

Laissa ammatillisella aikuiskoulutuksella tarkoitetaan ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia, näyttötutkintoina suoritettavia ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja samoin kuin niihin valmistavaa koulutusta sekä muuta kuin näyttötutkintoon valmistavaa ammatillista lisäkoulutusta. Lisäksi laissa mainitaan, että aikuisten ammatillisesta peruskoulutuksesta on voimassa se, mitä säädetään ammatillisesta koulutuksesta annetussa laissa 21.8.1998/630. (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631, 1 luku 1§ 2 mom.)

Lakia ammatillisesta aikuiskoulutuksesta sovelletaan lisäksi ammatillisen aikuiskoulutuksen yhteydessä toteutettavaan työelämän kehittämis- ja palvelutehtävään, joka tarkoittaa yrityksille ja julkisyhteisöille, erityisesti pienyrityksille, tarjottavia osaamisen kehittämispalveluja (9.12.2005/1013). (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631, 1 luku 1§ 6 mom.)

Lain kolmannessa luvussa pykälässä kahdeksan säädetään, että koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä lain 13 §:ssä tarkoitettujen tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutuksen järjestäjä veloitetaan lisäksi huolehtimaan henkilökohtaistamisesta näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen vaiheissa. (Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631, 3 luku 8§ 1 ja 3 mom.)

Lain neljännessä luvussa pykälässä kaksitoista säädetään, että näyttötutkintoina voidaan suorittaa ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja ja erikoisammattitutkintoja ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomina osoittamalla alan ammattityöntekijältä edellytetty ammattitaito, joka tarkoittaa erikoisammattitutkinnossa alan vaativimpien työtehtävien hallinnan osoittamista. (Laki ammatil-

lisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631, 4 luku 12§ 1–2 mom). Laissa säädetään myös muun muassa opiskelijan oikeuksista ja velvollisuuksista (viittaussäännös), koulutuksesta tiedottamisesta, koulutuksen arvioinnista, opiskelusta ja tutkinnoista perittävistä maksuista sekä tutkintomaksujen suorittamisesta ja tilittämisestä.

Asetuksessa ammatillisesta aikuiskoulutuksesta säädetään muun muassa tutkinto-toimikuntien asettamisesta, kokoonpanosta ja päätöksenteosta, tutkintojärjestelmän kehittämisestä, näyttötutkintojen järjestämissopimusten sisällöstä, tutkintotodistuksista ja tutkintosuoritusten arvioinnista.

Työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta säätelee laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295. Lain (1 luku 1§ 1 mom) mukaan julkisella työvoimapalvelulla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta. Julkinen työvoimapalvelu tarkoittaa sitä, että työvoimaviranomainen järjestää tai hankkii julkisena työvoimapalveluna työnvälityspalveluita, työvoimapolitiittista aikuiskoulutusta ja muita ammatillisen kehittymisen palveluita sekä edistää työttömien työllistymistä työllistämistuen avulla. (Laki julkisista työvoimapalveluista 30.12.2002/1295 1 luku 2§ 1 mom.)

Oppisopimuskoulutuksesta säädetään lain ammatillisesta koulutuksesta 21.8.1998 /630 3. luvun pykälässä seitsemäntoista ja asetuksen ammatillisesta koulutuksesta 6.11.1998/ 811 1. luvun pykälässä kuusi.

Opetushallituksen määräykset koskevat lähinnä aikuisten näyttötutkintoja ja niiden järjestämistä. Määräykset ohjaavat muun muassa opintojen henkilökohtaistamista, näyttötutkintojen ja näyttötutkintoihin valmistavan koulutuksen todistuksia sekä näyttötutkintojen tutkintomaksujen tilittämistä. Ohjeistuksiin kuuluvat muun muassa näyttötutkinto-opas, näyttötutkintojen järjestämissopimusohje sekä ohje näyttötutkintojen järjestämisedellytysten arvioista.

3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

3.1 Yleistä henkilöstöjohtamisesta

Henkilöstöjohtamiseksi (Human Resource Management, HRM) nimitetään yrityksessä tehtäväkokonaisuutta, johon kuuluu huolehtiminen siitä, että yrityksessä on oikeanlainen ja riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö (Viitala & Jylhä 2007, 220). Henkilöstöjohtaminen on yrityksen liiketoimintastrategian osa, joka myös vie asetettua visiota kohti (KUVIO 2). Human Resource Managementissä henkilöstöä pidetään yrityksen toiminnassa ratkaisevan tärkeänä voimavarana eikä vain kiinteänä kuluna. (Heinonen & Järvinen 1997, 11.)

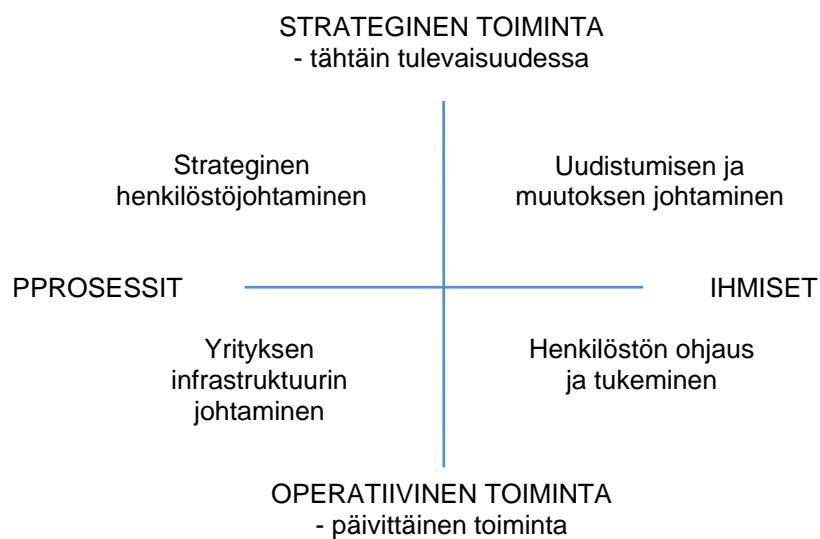


KUVIO 2. Henkilöstöjohtaminen osana yrityksen liiketoimintastrategiaa (Viitala 2006, 13)

Henkilöstöjohtamisen päätehtävät voidaan jakaa tarkastelun aikajänteen ja toiminnan kohteen mukaan neljään alueeseen. Aikajänne voi olla pitkän aikavälin strategista tulevaisuuden tarkastelua tai operatiivista, päivittäistä toimintaa. Toi-

minnan kohteina puolestaan voivat olla ihmiset tai henkilöstöohjauksen prosessit. (Viitala 2006, 15.)

Kuviossa 3 on kuvattu henkilöstöjohtamisen tehtävät kilpailukykyisen yrityksen kehittämisessä. Henkilöstöjohtamisesta voidaan hahmottaa kahden ulottuvuuden perusteella neljä erityyppistä keskeistä roolia, jotka ovat strateginen henkilöstöjohtaminen, yrityksen infrastruktuurin johtaminen, henkilöstön ohjaus ja tukeminen sekä uudistumisen ja muutoksen johtaminen. (Viitala 2006, 16.)



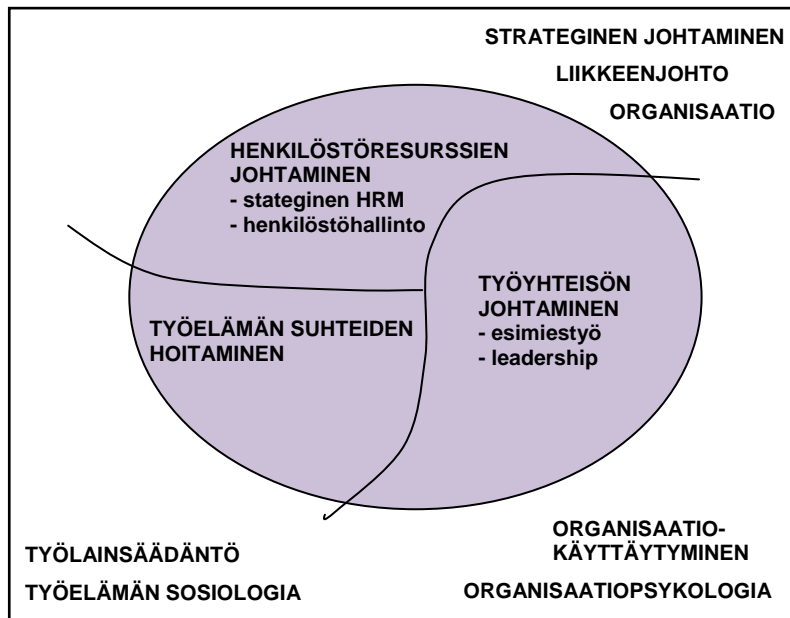
KUVIO 3. Henkilöstöjohtamisen tehtävät kilpailukykyisen yrityksen kehittämisessä Ulrichin mukaan (Viitala 2006, 15)

Strategisessa henkilöstöjohtamisessa henkilöstöjohtamisen vastuuhenkilöt tukevat yrityksen muuta johtoa pääsemään päämääriinsä, kun taas yrityksen infrastruktuurin johtaminen merkitsee tehokkaiden rekrytointi- ja kehittämisprosessien, palkitsemisjärjestelmien, urasuunnitteluprosessien ja henkilöstöpalveluiden organisoimista ja johtamista (Viitala 2006, 16).

Henkilöstön ohjaus ja tukeminen ovat päivittäistä yhteydenpitoa henkilöstön kanssa. Siihen kuuluu sekä ongelmanratkaisua ja tarpeisiin vastaamista että henkilöstön sitouttamista tehtäviinsä ja edellytysten luomista mahdollisimman tuotta-

valle ja motivoituneelle työskentelylle. Uudistumisen ja muutoksen johtaminen edellyttää muutosagenttina toimimista, sillä siihen kuuluu organisaatiokulttuurin muuttamista ja muutoksen sujuvuuden ja nopeuden kehittämistä. (Viitala 2006, 16.)

Vanhalan, Laukkasen ja Koskisen (2002, 310) mukaan henkilöstöjohtamisen kenttä voidaan jakaa kolmeen toimintolohkoon tehtävien eriytymisen käytännön liikkeenjohdon työssä ja toisaalta sen mukaan, miten asiat liittyvät tieteenalojen keskusteluihin ja tutkimustraditioihin. Kuviossa 4 on kuvattu henkilöstöjohtamisen kenttä.



KUVIO 4. Henkilöstöjohtamisen kenttä (Vanhala, Laukkanen & Koskinen 2002, 311)

Käytännön johtamistyössä kenttiä ei voida erottaa selvärajaisesti, vaan ne sulautuvat toisiinsa. Viitalan (2006, 14) mukaan johtajat ja esimiehet johtavat yksilötasolla ja muun muassa rohkaisevat, kannustavat, motivoivat, innostavat, tukevat eteenpäin ja määrittelevät tavoitteita. Työelämän suhteiden hoitaminen pitää sisälleen työnantajan ja työntekijöiden välisten suhteiden hoitamisen, johon kuuluu

työehtosopimusten määräysten hallinta ja noudattaminen, yhteistoiminta, riitojen käsittely sekä nykyään yhä useammin paikallinen sopiminen työnantaja- ja työntekijäpuolen välillä. Henkilöstöressurssien johtaminen käsittää toimenpiteet, joita tarvitaan henkilöstövoimavarojen määrän säätelyyn, tarvittavan osaamisen varmistamiseen ja henkilöstön hyvinvoinnin ja motivaation ylläpitoon. (Viitala 2006, 13–14.)

Henkilöstöjohtamiseen kuuluu myös sisäinen viestintä, jolla kerrotaan organisaation tapahtumista omalle henkilöstölle ensin tai ainakin yhtä aikaa kuin ulkopuolisille. Viestinnässä on huomioitava monikulttuurinen ympäristö sanoman perillemenon ja ymmärrettävyyden varmistamiseksi. Useimpien asiantuntijoiden mukaan sisäinen viestintä vaikuttaa oleellisesti työn tuottavuuteen antamalla henkilöstölle yhteisen tietoperustan, lisäämällä työmotivaatiota sekä vaikuttamalla työtyytyväisyyteen ja työyhteisön sisäiseen ilmapiiriin. (Kauhanen 2006, 168, 171, 174.)

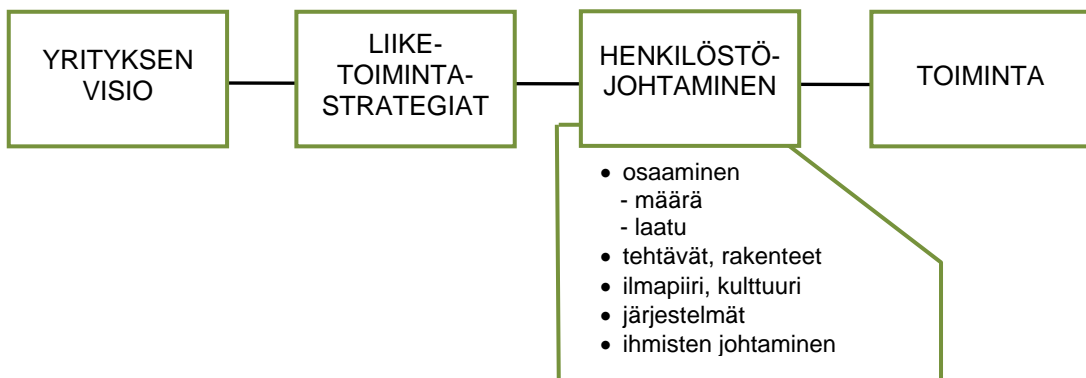
Henkilöstöjohtamisen menestyksellisyyttä pitää myös mitata, vaikka se voi olla ongelmallista, kun esimerkiksi rahallinen mittaaminen onnistuu vain harvoin ja henkilöstövoimavaroihin panostamisen vaikutusta on useimmiten vaikea mitata. Silti mittaaminen kannattaa ja se pitää ottaa haasteena, jonka hoitavat ensisijaisesti esimiehet ja toissijaisesti henkilöstöasioiden ammattilaiset. Välillisinä mittausmenetelminä voidaan käyttää vaihtuvuutta, sairauspoissaoloja ja työtyytyväisyyttä, joista kaksi ensimmäistä sopivat käytettäväksi lähes jokaisessa organisaatiossa. (Kauhanen 2006, 217–218.)

3.2 Henkilöstöstrategia

Henkilöstöstrategia on osa liiketoimintastrategiaa, tukee sitä ja on täysin linjassa sen kanssa. Strategia on pitkän aikavälin suunnitelma, jossa määritellään miten yritys aikoo huolehtia siitä, että valittua liiketoimintastrategiaa on toteuttamassa ja

kehittämässä juuri oikeanlainen joukko ihmisiä (Viitala 2006, 13). Henkilöstöstrategiassa määritellään henkilöstövoimavaroja koskevat määrälliset ja rakenteelliset tavoitteet, osaamiseen ja hyvinvointiin liittyvät tavoitteet sekä keinot ja aikataulu tavoitteiden saavuttamiseksi (Viitala & Jylhä 2007, 221).

Yrityksen vision, strategian ja henkilöstöjohtamisen välistä yhteyttä voidaan kuvata kuvion 5 mukaisesti.



KUVIO 5. Visio ja strategia henkilöstöjohtamisen suuntaajina (Viitala 2006, 53)

Henkilöstöstrategian käytännön toteutus on henkilöstöpolitiikkaa, joka määrittelee käytännön toimenpiteet, vastuut ja strategian toteuttamisaikataulun. Henkilöstöpolitiikkaan kuuluvat muun muassa rekrytointi- sekä kehittämis- ja palkkapolitiikka.

Jokaisella organisaatiolla on omat päämääränsä ja tavoitteensa, joita täsmennetään esimerkiksi vuosittain strategiasuunnittelun yhteydessä. Ympäristötekijöihin (lait, asetukset ja direktiivit) sekä kilpailuoloihin ja markkinoihin yritys ei voi paljon vaikuttaa, vaan sen on menestyttävä niiden vaikutuskentässä. (Heinonen & Järvinen 1997, 25.)

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä on laadittu vuosille 2009–2011 henkilöstöstrategia, jonka lähtökohtana ovat yhtymästrategia 2009–2011 ja siinä asetetut toiminnalliset tavoitteet. Henkilöstöstrategiassa ovat ne keskeiset periaatteet, joilla

ylläpidetään kuntayhtymän nykyisen henkilöstön osaamista ja pätevyyttä sekä työkykyä ja motivaatiota niin, että kuntayhtymä kykenee vastaamaan muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

Henkilöstöstrategian painopisteitä ovat henkilöstön johtaminen ja esimiestyö, henkilöstön osaamisen kehittäminen, henkilöstön rekrytointi ja perehdyttäminen sekä henkilöstön työhyvinvointi ja työturvallisuus. Henkilöstön johtamisen ja esimiestyön kehittämistä tarkastellaan kolmella tasolla, joita ovat johtoryhmät, esimiestoiminta ja työyhteisö. Kuntayhtymässä yleinen työyhteisön kehittäminen on pitkälti esimiesten vastuulla, mutta tavoitteena on tiimityön edelleen kehittäminen ja työntekijän valtuuksien lisääminen työn suorittamisessa. Oikealla tiedonsaannilla on keskeinen merkitys toiminnan mielekkyyden, hallinnan ja kokonaisuuksien hahmottamisen kannalta. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

Henkilöstön osaamisen kehittäminen perustuu yksilöiden, ryhmän ja koko organisaation oppimiseen, jolloin työyhteisö toimii myös oppimispaikkana. Henkilöstön kehittämiseen varataan vuosittain viisi prosenttia henkilöstön kokonaiskuluista. Rekrytoinnissa pyritään löytämään parasta mahdollista asiantuntijuutta sekä kuntayhtymän sisältä että ulkopuolelta. Perehdytysohjelmat vaihtelevat yksiköittäin, mutta esimiehillä on aina vastuu perehdyttämisen järjestämisestä. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

3.3 Henkilöstöjohtamista koskevat säädökset ja suositukset

Suomessa työelämä on lainsäädännön ja työehtosopimusjärjestelmän ansiosta pitkälle säädeltyä. Toisaalta ne turvaavat työntekijän asemaa ja toisaalta luovat työnantajalle selkeän toimintakehyksen, joka helpottaa asioiden hoitoa. Joissakin tapa-

uksissa vaatimukset voivat olla joustamattomia ja ankaria, mikä aiheuttaa varovaisuutta palkata uusia työntekijöitä, mutta erityisesti keskitetyllä sopimuspolitiikalla on merkityksensä kansantalouden ja työmarkkinoiden kehityksen ohjaajana. (Viitala 2006, 227.)

Henkilöstöjohtamisessa ja siihen liittyvissä tehtävissä toimivien on välttämätöntä tuntee työehtosopimus ja työlainsäädäntö sekä huomioida niiden määräykset ja ehdot päivittäisessä toiminnassa. Henkilöstöjohtamista säätelevien lakien ja suositusten tarkoituksena on turvata ihmisten oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu työpaikoilla. (Viitala 2006, 227–228.)

Henkilöstöjohtamista sääteleviä ja työntekijöitä turvaavia lakeja ovat muun muassa henkilötietolaki (523/1999), työehtosopimuslaki (436/1946), työaikalaki (605/1996), tapaturmavakuutuslaki (608/1948), työturvallisuuslaki (738/2002), työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja laki yksityisyyden suojasta työsuhteessa (759/2004). Viimeisimmät työelämät säätelevät lait eivät kohdistu vain palkansaajan ja työnantajan väliseen suhteeseen, vaan luovat puitteita koko organisaatiota koskeville toimintamalleille ja käytännöille. Tällaisia lakeja ovat esimerkiksi laki yhteistoiminnasta (334/2007), joka on tarkoitettu lähinnä vähintään 30 työntekijän yrityksille turvaamaan henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet työtä ja työpaikkaa koskevissa asioissa. Lain toteuttamista työpaikoilla valvoo heinäkuun 2010 alusta lähtien hallituksen asettama erityinen yhteistoiminta-asiamies, joka toimii työ- ja elinkeinoministeriön yhteydessä (Yt-lakia valvomaan oma viranomainen). Yrityksen yhteistyökulttuurin ei kuitenkaan tulisi perustua vain lain noudattamiseen, vaan yhteishenki pitäisi rakentaa syvällisemmäksi ja laki voisi toimia ohjeistona yhteistoimintakulttuurin rakentamisessa (Viitala 2006, 228–229).

Naisten ja miesten välisen tasa-arvon turvaamiseksi on säädetty laki, jonka mukaan vähintään 30 työntekijän työpaikoilla on laadittava tasa-arvosuunnitelma naisten ja miesten tasa-arvon edistämiseksi. Tasa-arvolain (609/1986) mukaan

myös oppilaitoksen tulee laatia vuosittain tasa-arvosuunnitelma yhteistyössä henkilöstön ja opiskelijoiden edustajien kanssa.

Yhdenvertaisuuslain tavoitteena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeussuojaa lain soveltamisalaan kuuluvissa syrjintätilanteissa. Tasa-arvosuositusta noudattaen Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymään on perustettu tasa-arvotyöryhmä, joka on yhdistänyt tasa-arvolain ja yhdenvertaisuuslain asettamat vaatimukset yhdeksi tasa-arvosuunnitelmaksi. Suunnitelman pohjana on kuntayhtymän strategia ja sen taustaksi on tehty henkilöstökyselyn yhteydessä tasa-arvokysely ja käytetty henkilöstöjärjestelmistä saatavia tietoja. Vuotuisen seurannan ja vaikuttavuuden varmistamiseksi suunnittelu- ja seurantaprosessi on kytketty osaksi henkilöstösuunnittelua. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän tasa-arvosuunnitelma 2008.)

Lakeja täydentävät monet asetukset, eettiset suositukset ja tiettyihin ammattiryhmiin kohdistuvat omat määräyksensä. Työhyvinvoinnin edistämissuosituksen mukaan Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä on tehty työpaikkakohtainen työhyvinvointiin liittyvä toimenpideohjelma. Työhyvinvoinnin edistäminen on olennainen osa tuloksellista henkilöstöjohtamista, laaja-alaista yhteistyötä, kehittymistä ja osallistumista, joka sisältää henkilön työn, työkyvyn, työympäristön ja työyhteisön kehittämiseen tähtäävää toimintaa. Työskentelyolosuhteiden arviointi tapahtuu yhteistyössä eri henkilöstöryhmien kanssa ja sen kehittäminen on jatkuvaa toimintaa. Toimiva ja viihtyisä työympäristö sekä tulevaisuudessa työn määrällisen ja laadullisen arvioinnin avulla joustavampi palkkaus lisäävät henkilöstön työtyytyväisyyttä. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

Henkilöstöjohtamista ohjaavat edellisten lisäksi monet muutkin suositukset, jotka koskevat esimerkiksi rekrytointia, henkilöstön osaamisen kehittämistä, henkilöstötilinpäätöksiä, tuloksellisuutta ja sen arviointia koskevia tutkimustuloksia ja käytännön kokemusten kehittämistä sekä erilaisia eettisiä arvoja ja kysymyksiä.

Työmarkkinajärjestöjen toimintakenttä on laajentunut aiemmasta. Hokkasen ja Strömbergin (2003, 245) mukaan työmarkkinajärjestöt hoitavat edelleen perinteiset tehtävänsä, mutta neuvottelujen aiheet ovat laajentuneet työehdoista moniin muihin kysymyksiin ja samalla ne vaikuttavat entistä enemmän yritysten toimintaan ja henkilöstöhallintoon.

3.4 Henkilöstön kehittäminen

Organisaatio kehittyy yksilöiden oppimisen kautta ja henkilöstön kehittäminen on yksi henkilöstöjohtamisen tärkeimpiä osa-alueita. Henkilöstö on yrityksen tärkein menestystekijä, sillä menestystuotteet, innovatiivisuus, muutoskyky ja oppiminen ovat aina ihmisten toiminnan tulosta. (Viitala & Jylhä 2007, 220.) Henkilöstö on yrityksen voimavaroista ainoa, johon liittyy ylivoimainen haaste sen koostuessa tuntevista ja tahtovista ihmisistä. Henkilöstö toteuttaa liikkeenjohdon strategiset päätökset, on käytännössä asiakkaan kosketuspinta yritykseen ja tekee yrityksen tuloksen. (Viitala 2006, 11.)

Osaaminen määritellään usein pelkästään tiedolliseksi tai taidolliseksi osaamiseksi ja unohdetaan sen kokonaisvaltaisuus. Organisaation toiminta edellyttää kuitenkin tietojen ja taitojen ohella myös sosiaalisen ja tunneosaamisen hallintaa sekä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. (Mäkipeska & Niemelä 2002, 81.) Osaamisen kehittämisellä on merkitystä myös henkilöstön hyvinvoinnille. Helsilän (2002, 82) mukaan osaamattomuus voi aiheuttaa myös kiirettä ja stressiä. Kun oma osaaminen ja työn määrä eivät ole oikeassa suhteessa toisiinsa, niin se aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta ja voi tuhota työkuoron.

Osaaminen vanhenee nopeasti ja organisaatioiden on kilpailukykyensä säilyttämiseksi uusiuduttava jatkuvasti. Kehittäminen mielletään usein samaksi kuin koulutus, vaikka se on paljon laajempi käsitys kattaen organisaation ja henkilöstön

tehokkuuden, tuloksellisuuden ja kilpailukyvyn parantamisen monin erilaisin toimenpitein. (Heinonen & Järvinen 1997, 148.)

Henkilöstön kehittämiseen kuuluu nykyisen tieto- ja taitotason sekä ammattitaidon ylläpitäminen. Näiden lisäksi siihen kuuluvat taitotiedon kehittäminen uusien haasteiden edessä, yleisten toimintavalmiuksien ylläpitäminen ja kehittäminen uudistuvissa työtehtävissä suoriutumiseksi sekä työssä tarvittavien taitojen ylläpitäminen ja lisääminen. Henkilöstön kehittäminen turvaa sen selviytymisen sekä nykyisistä että tulevista vaativammistakin tehtävistä. (Heinonen & Järvinen 1997, 148.)

Viitalan (2006, 196) mukaan kehittämiskohteita on arvioitava jatkuvasti, osana jokapäiväistä toimintaa, mutta samalla on oltava tukena järjestelmällistä tiedon keruuta ja analysointia. Kauhanen (2006, 142) täsmentää asiaa vielä niin, että analysoinnin on oltava yksityiskohtaista, jolloin tiedetään mitä kehittämistarpeita liittyy kunkin yksilön, tiimin ja koko työyhteisön nykyisiin ja erityisesti tulevaisuuden työtehtäviin.

Osaamistarpeita voidaan selvittää määräajoin käytävillä kehityskeskusteluilla, jotka ovat järjestelmällinen tapa keskittyä jokaisen työntekijän työhön, osaamiseen ja kehittymistarpeisiin. Osaamiskartoitusten avulla puolestaan voidaan selvittää millaista osaamista yrityksessä tai organisaatiossa on, ja miten henkilöstön tulisi kehittyä, jotta osaaminen vastaisi tavoitteita. Osaamiskartoituksilla kehittäminen jäsentyy ja suuntautuu, jolloin suunnitelmat voidaan tehdä yhteisö-, prosessi-, tiimi- ja yksilötasolla. (Viitala 2006, 197–199.) Osaamista voidaan arvioida lisäksi laadullisesti, kun mukana on arviointityöhön valmennettuja henkilöitä. Silloin voidaan käyttää niin itsearviointia kuin esimiehen, työtovereiden, sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden sekä alaisten arviointia. (Kauhanen 2006, 145.)

Organisaation tarvitsema osaaminen hankitaan rekrytoimalla tai kehittämällä henkilöstön osaamista, jolloin osaamistarpeet muodostavat henkilökohtaisen kehi-

tyssuunnitelman perustan. Kehittäminen ei kuitenkaan tarkoita vain oppilaitoksissa tapahtuvaa henkilöstökoulutusta, vaan menetelmiä on runsaasti ja ne voivat koskea sekä yksilöä että ryhmiä tai koko organisaatiota. Yleisesti kehittäminen voidaan jakaa työpaikalla ja työpaikan ulkopuolella tapahtuvaan oppimiseen kuten taulukossa 1. (Kauhanen 2006, 149.)

TAULUKKO 1. Henkilöstön kehittämismenetelmät (Kauhanen 2006, 149)

Työpaikalla toteutettavat	Työpaikan ulkopuolella toteutettavat
- sijaisuudet - työkierto	- opintokäynnit - ammattilehtien lukeminen
- projektityöskentely	- ammattikirjallisuuden lukeminen
- työn rikastaminen - työn laajentaminen - vastuulliset erityistehtävät - toimiminen kouluttajana	- itseopiskeluohjelmat - opiskelu oppilaitoksissa - opiskelu kouluorganisaation järjestämällä lyhyillä kursseilla
- perehdyttäminen - mentorointi	- monimuoto-opiskeluohjelmat (mm. verkko-opiskelu)
- jokapäiväinen johtaminen (ml. kehityskeskustelut)	

Yrityksen kannalta kehittämisellä turvataan organisaation menestymistä muuttuvissa tilanteissa ja varaudutaan tulevaisuuden tuomiin haasteisiin. Henkilöstön kannalta kehittäminen ja koulutus mahdollistavat monipuolisen itsensä kehittämisen sekä omien tietojen, taitojen ja kykyjen parantamisen, mikä auttaa säilyttämään kilpailukyvyyn työmarkkinoilla. (Heinonen & Järvinen 1997, 149.)

Kehittämisessä on muistettava, että uusien innovaatioiden syntyminen ja soveltaminen vaatii aikaisempien mallien ja periaatteiden kriittistä tarkastelua ja tarvittaessa niiden hylkäämistä. Innovatiivisuuden ja luovuuden lisäämisen lähtökohtana ovat ilmapiiri ja toimintakulttuuri, jotka edistävät oppimista, kehittämistä ja luovuutta sekä hyväksyvät myös virheiden kautta saavutettavan oppimisen.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä kuntayhtymästrategia ohjaa koulutuksen suunnittelua ja kehittämistavoitteiden määrittelyssä käytetään henkilöstökyselyn tuloksia. Henkilöstön osaamista ja työkykyä kehitetään niin, että se kykenee vastaamaan muuttuvan yhteiskunnan vaatimuksiin ja yhtymästrategiassa määriteltyihin toimintatavoitteisiin. Henkilöstökoulutus suunnitellaan ja sen tuloksellisuutta arvioidaan lähtökohtana kuntayhtymän toiminnan kehittämisen tarpeet ja mahdollisuudet sekä ottaen huomioon henkilöstön näkemykset osaamisensa kehittämisen tarpeista. Henkilöstö myös osallistuu koulutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Kehittäminen ja muutokset perustuvat yksilöiden, ryhmän ja koko organisaation oppimiseen ja myös työyhteisö toimii oppimispaikkana. Käytettyjä kehittämismenetelmiä ovat koulutus, työelämäjaksot, erilaiset hankkeet, kehittämiskeskustelut, itsearviointi, työhön perehdyttäminen, työnkierto, opintomatkat sekä itseopiskelu. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

Koulutuskuntayhtymä järjestää keväisin ja syksyisin koko henkilökunnalle yhteiset koulutuspäivät ja lisäksi monipuolista täydennyskoulutusta keskeisillä opetus- ta tukevilla aloilla. Henkilöstön omaehtoista opiskelua tuetaan mahdollisuuksien mukaan muun muassa työjärjestelyin, jolloin opiskeluun käytetään omaa vuosilomaa, kertyneitä vapaapäiviä tai palkatonta virkavapaata/työlomaa. Työnantaja voi myös osallistua myöntämällä apurahaa tai osallistua joko kokonaan tai osittain koulutuksesta aiheutuviin kustannuksiin. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

Toisaalta koulutusorganisaatiossa vain opetushenkilöstö hyötyy rahallisesti suorittamistaan tutkinnoista, sillä muun henkilöstön palkkaukseen tutkinto ei vaikuta, mikäli työtehtävät eivät siinä samalla muutu. Tämä ei välttämättä kannusta muuta henkilökuntaa käyttämään omaa aikaansa ja resurssejaan opiskeluun ja itsensä kehittämiseen, mikäli se ei ole välttämätöntä työtehtävien takia.

3.5 Henkilöstön perehdyttäminen

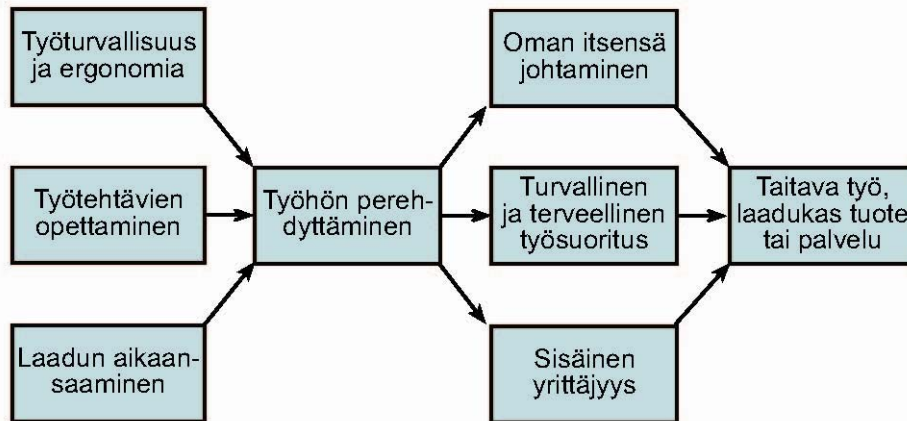
Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä yrityksen tavat. Hän oppii myös tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat, oman työtehtävänsä ja siihen kohdistuvat odotukset sekä vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2004, 4.)

Kankaan (2004, 4–5) mukaan perehdyttäminen voi kohdistua sekä uusiin työntekijöihin että erilaisilla vapailla olleisiin, tilapäisiin tai jo kauan talossa olleisiin työntekijöihin. Perehdyttäminen on suunniteltava aina perehdytettävän tilanteen mukaan. Uudella työntekijällä on paljon oppimista ja itsenäiseen työskentelyyn oppimiseen menee aikaa. Esimerkiksi hoitovapaalla olleella saattaa myös olla paljon oppimista asioiden muututtua, kun taas tilapäiset työntekijät ja lyhytaikaiset sijaiset perehdytetään ainoastaan tärkeimpiin asioihin. Myös pitkäaikaiset työntekijät tarvitsevat perehdytystä, kun työtehtävät ja -menetelmät, laitteet tai välineet muuttuvat. Perehdyttämisen määrä riippuu muutosten suuruudesta. (Kangas 2004, 4–5.)

Perehdyttämisellä tähdätään siihen, että uusi työntekijä omaksuu organisaation toimintatavat ja kulttuurin. Perehdyttäminen alkaa ensimmäisistä kontakteista uuden henkilön kanssa ja tavoitteena on saada hänet aikaisemmin tuottavaksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Lisäksi sillä pyritään Kankaan (2004, 5) mukaan luomaan myönteistä asennoitumista työyhteisöä ja työtä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön. Perehdyttämiseen menee aikaa, mutta käytetty aika tulee lopulta moninkertaisena takaisin.

Perehdyttämiselle asetettuihin tavoitteisiin päästään parhaiten, kun työhön perehdyttämistä pidetään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, jossa huomioidaan myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen

luominen (Kauhanen 2006, 146). Työhön perehdyttämisen kokonaisuutta tiivistää kuvio 6.



KUVIO 6. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus; Lepistö 1998, 2 (Kauhanen 2006, 146)

Perehdyttämissuunnittelun avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Siihen kuuluu tavoitteiden asettaminen ja määrittäminen sekä perehdyttämisohjelman tekeminen. Ohjelma voi olla joko tilannekohtainen tai yleisluontoinen, mutta siinä pitää aina olla käsiteltävät asiat, aikataulu ja vastuuhenkilöt. Suunnittelussa on myös päätettävä ketkä perehdyttävät sekä mitkä ovat heidän mahdolliset kehittämis- ja koulutustarpeensa. Perehdytyksen kesto riippuu siitä, miten tehokkaasti ja häiriöttömästi aika käytetään. Perehdyttämistä voidaan helpottaa valmiiksi laaditulla perehdyttämisaineistolla. (Kangas 2004, 7–8.)

Perehdyttämisessä voi tulla eteen myös ongelmia. Perehdyttäminen voi jäädä tekemättä aikapulan takia, koska kaikilla on liian kiire omilla tehtävissään. Myös suhtautuminen uuteen henkilöön mahdollisena kilpailijana ja oma itsekkyyks saatavat olla esteitä. Lisäksi ongelmana voivat olla muun muassa väärä ajoitus, jolloin perehdyttämistä ei voida tehdä kunnolla, perehdyttämisen hyötyjen ymmärtämättömyys, vastuun määrittelemättömyys ja yleensäkin väärä käsitys uuden henkilön valmiuksista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–243.)

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän strategian mukaan perehdytysohjelmien tavoitteena on auttaa uusia työntekijöitä mahdollisimman nopeasti omaksumaan tavan toimia eri tilanteissa. Perehdyttämisen pääperiaatteina on laatia intranettiin perehdyttämisohjelma, jonka avulla henkilöstö voi itse hakea työtehtäviensä hoitoa varten tarvitsemansa tiedon. Lisäksi käytetään apuna mentoreita ja tutoreita. Eri henkilöstöryhmille laaditaan omat valmennus- ja koulutusohjelmansa työtehtäviin ja Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän yleisiin toimintaperiaatteisiin ja ohjeisiin perehtymistä varten. Lisäksi uusille työntekijöille järjestetään yhteinen perehdytyspäivä. (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.)

3.6 Henkilöstön motivointi

Piilin (2006, 46) mukaan motivaatio on henkilön halua tai tahtoa ponnistella tiettyyn suuntaan ja tehdä vastuullaan olevaa työtä. Viitala (2006, 150) on samoilla linjoilla sanoessaan, että motivaatio on toiminnan sytyke, joka suuntaa ja virittää suoritukseen, jonka onnistuminen riippuu valmiuksista. Mäkipeska ja Niemelä (2002, 53) kuvaavat asian hieman eri tavoin eli heidän mukaansa motiivit viriävät tilanteittain ja suuntaavat ihmisten toimintaa kulloinkin eletävässä todellisuudessa.

Ihmisen motivaatio vaihtelee tilanteiden ja aikojen mukaan. Ihmisiin vaikuttavat erilaiset kannusteet omasta sisäisestä suoritustarpeesta ulkoisiin palkkioihin osan ollessa tiedostettuja ja osan tiedostamattomia. (Viitala 2006, 150–151.) Ihmisellä on kuitenkin oltava tavoitteita ja unelmia tietääkseen mihin suuntaan mennä. Tavoitteiden on oltava riittävän houkuttelevia, lähellä olevia, konkreettisia ja saavutettavia, jotta ihminen jaksaa ponnistella niitä kohti. (Piili 2006, 47.) Viitala (2006, 153) on samaa mieltä siitä, että ihminen motivoituu helpommin itselleen mahdolliseen tehtävään ja saavutukseen, mutta toisaalta hänen mukaansa motivaatio vaikuttaa

siihen, mitä ihminen havaitsee itselleen mahdolliseksi. Motivaatio ja valmiudet puolestaan liittyvät toisiinsa, sillä hyvään suoritukseen tarvitaan niitä molempia.

Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäinen motivaatio on tila, jossa ihminen kokee tyydytystä itse työstä ja aikaansaannoksistaan. Tähän liittyy vahvasti itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeet. Ulkoinen motivaatio perustuu ulkoisiin palkkioihin, joita voivat olla palkka tai muu taloudellinen hyöty, arvostus, turvallisuus, fyysinen hyvinvointi tai sosiaaliset suhteet. (Viitala 2006, 153–154.) Piilin (2006, 48) mukaan sisäiset motivaatiotekijät ovat kestävämpiä ja tehokkaampia. Ulkoiset motivaatiotekijät ovat lyhytvaikutteisempia ja tyydyttävät tarvehierarkiassa alempana olevia tarpeita.

Ihminen kokee voimakasta sisäistä motivaatiota ollessaan täysin vastuussa tehtävästään. Tämän edellytyksenä on itseohjautuvuus kaikissa tehtävään liittyvissä asioissa eli mahdollisuus tehdä omia valintoja ja toteuttaa näkemyksiä, joilla on henkilölle itselleen henkilökohtaista merkitystä. Esimiehen tehtävänä on tukea työntekijää ja varmistaa toiminnan elinkelpoisuutta. Pelkästään ulkoisen motivoitumisen seurauksena ihmiset tuntevat joutuneensa oravanpyörään, jossa mikään ei kosketa henkilökohtaisesti ja seurauksena voi olla työuupumus. (Mäkipeska & Niemelä 2002, 53–54.)

Motivoitumista voi auttaa yrityksen suotuisilla olosuhteilla, ihmisten yksilöllisten lähtökohtien huomioon ottamisella ja tilanteen mukaan sovitetulla johtamistavalla. Lisäksi palautteella, nimenomaan myönteisellä ja rakentavalla, on tärkeä merkitys motivaatiolle ja kehittymiselle. (Piili 2006, 49.) Goddardin (1989, 438) mukaan kehuminen kuuluu johtamisen psykologian pääasioihin. Hyvin tehdystä työstä saatu tunnustus, määrällinen kehu, vahvistaa yksikön minäkuvaa ja lisää sekä tyytyväisyyttä itseensä että halua parempiin suorituksiin jatkossa. Työmotivaatiota luovat tekijät on esitetty tiivistetysti taulukossa 2.

TAULUKKO 2. Työmotivaatiota luovat tekijät (Mäkipeska & Niemelä 2002, 56)

<i>Työmotivaatiota luovat tekijät</i>	
<i>Motivaatiotekijät työssä</i>	<i>Edellytykset</i>
Työn haasteellisuus, vaatimusten moninaisuus	Mahdollisuus toteuttaa kykyjään, työn sopivuus yksilön kyvyille
Työn sisältö	Selkeä vastuualue, mahdollisuus samaistua
Tehtävien merkitys organisaatiossa	Tieto kokonaisuudesta
Työstä saatava palaute, arvostuksen ilmaisu	Yhteinen arviointi, välitön ja jatkuva palaute
Työn itsenäisyys	Valtuutus, itsekontrolli, riittävä tuki

Palaute on edellytys kaikelle oppimiselle. Vaikutus ja tunnelma ovat kuitenkin erilaisia riippuen palautteen luonteesta. Positiivinen palaute koetaan myönteisenä, se tukee itsetuntoa ja luo onnistumisen elämyksiä, joten sen vastaanottaminen on helppoa ja mieluista. Myönteinen palaute luo myönteistä ilmapiiriä ja innostaa työyhteisöä. Yhteinen hyvien saavutusten kokeminen tartuttaa hyvää mielialaa, antaa yhteisöllisyyden kokemuksia ja luo yhteisölle onnistumisen malleja. (Piili 2006, 55–56.)

Korjaavan palautteen vaikutus vaihtelee kuulijan persoonallisuuden ja aiempien kokemusten mukaan. Se koetaan helposti negatiivisena ja uhkaavana, jolloin asennekin on torjuva. Palautteen esittäjään, esittämistapaan ja oikeaan esittämisaikaan on syytä kiinnittää huomiota, jotta saataisiin aikaan toivottu vaikutus. Palaute on myös syytä esittää selkeästi ja perustellusti. Koko ajan on pidettävä mielessä palautteella haettava tavoite ja varmistaa viestin oikeanlainen perillemeno. (Piili 2006, 56–57.)

Ihmisten oppimiskyky ja uusiin tilanteisiin sopeutuminen vaihtelevat, joten motiivituomisessa on otettava huomioon ihmisten erilaisuus, yksilölliset lähtökohdat,

osaaminen ja voimavarat. Myös oikeudenmukainen päätöksenteko ja avoin sisäinen tiedottaminen päätöksistä ja muutoksista vaikuttavat sitoutumiseen ja sitä kautta työmotivaatioon. (Piili 2006, 53.)

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategian mukaan motivointiin käytetään rahallisen korvauksen ohella positiivista palautetta, tunnustusta, huomionosoituksia ja vaativampia tehtäviä ja vastuun antamista sekä kehittymisen tukemista (Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011).

Oppilaitosorganisaatiossa on tärkeää kohdistaa motivointia henkilöstön lisäksi opiskelijoihin. Heitä on motivoitava paitsi opiskeluun myös osallistumaan oppilaitoksessa järjestettäviin tapahtumiin sekä yleisönä että toimijoina, jolloin he sitoutuvat paremmin kaikkeen muuhunkin toimintaan. Samalla he tutustuvat muihin opiskelijoihin, mikä parantaa viihtyvyyttä ja lisää opiskelumukavuutta. Heitä on motivoitava myös vaikuttamaan osaltaan omaan opiskeluympäristöönsä ja saamansa koulutuksen laatuun esimerkiksi harkittuja palautteita antamalla.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tyytyväinen asiakas asioi yrityksessä aina uudelleen, mutta asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat kuitenkin erilaiset tilanteet ja asiakkaat. Mikään ei ole kuitenkaan aivan suoraviivaista, sillä jos joku tekijä aiheuttaa tyytymättömyyttä, niin vastaavan tekijän toimivuus ei välttämättä tuotakaan tyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyttä tuottavat odottamattomat, positiiviset yllätykset, eivät automaattisesti toteutuviksi odotetut tekijät, edellytykset. Toisaalta taas edellytysten toteutumattomuus aiheuttaa kuitenkin tyytymättömyyttä. (Rope & Pöllänen 1994, 165–166.)

Asiakastyytyväisyyttä on myös syytä mitata, sillä mittaaminen auttaa ymmärtämään asiakkaan vaatimuksia, paljastaa suurimpia korjausta vaativia asioita ja osoittaa, mistä tekijöistä menetyksellinen yhteistyö hänen kanssaan riippuu. Koska asiakastyytyväisyyden mittaaminen on myös osa laatujohtamista, niin yrityksellä on oltava keinot sekä mitata asiakkaan tyytyväisyyttä että tehdä laadukasta työtä, tuotteita ja palveluja. (Lotti 1995, 184.)

4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Yritykset tarvitsevat menestyäkseen tyytyväisiä asiakkaita. Kotlerin (2005, 13) mukaan asiakastyytyväisyys määrää tulevaisuuden suunnan, sillä jos tyytyväisyys alkaa heiketä, niin sen seurauksena markkinaosuudet pienenevät. Yritysten pitäisi tarkkailla erityisesti asiakkaidensa tyytyväisyyttä eikä keskittyä pelkästään markkinaosuuksiinsa. Kotler (2005, 13) luettelee neljä tosiasiaa, jotka korostavat asiakastyytyväisyyden ja sitä kautta asiakkaiden pysymisen merkitystä:

1. Uusien asiakkaiden hankkiminen maksaa viidestä kymmeneen kertaan enemmän kuin nykyisten asiakkaiden tyydyttäminen ja pitäminen.
2. Keskiwertoyritys menettää vuosittain 10–30 prosenttia asiakkaistaan.

3. Viiden prosentin lasku asiakkaiden menetyksessä voi lisätä tuottavuutta alan mukaan 25–85 prosenttia.
4. Asiakkaiden tuottavuustaso yleensä nousee mitä kauemmin he ovat olleet asiakkaina.

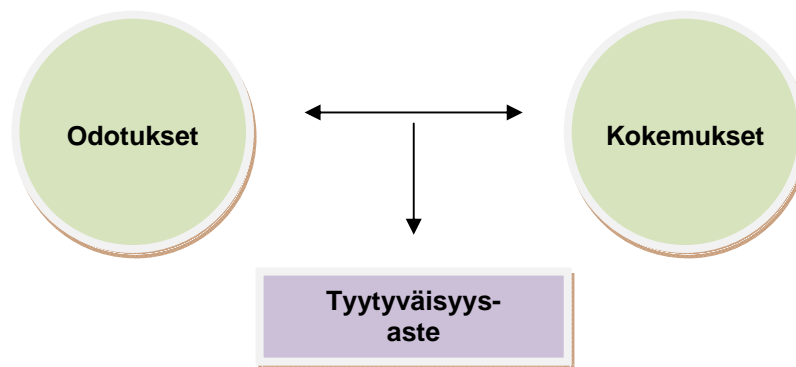
Kaikilla toimialoilla tapahtuva kilpailun kiristyminen aiheuttaa sen, että kaikille ei riitä asiakkaita. Innovointi ei yksinään riitä, ja koska mahdollinen hintakilpailu vain heikentää kannattavuutta, niin ainoa selviytymismahdollisuus on uskolliset asiakkaat, jotka ostavat tuotteita myös muiden kuin hintatekijöiden, esimerkiksi brandin, perusteella. (Tyytyväinen asiakas 2009 -tutkimus.)

Koska asiakkaat ja heidän tyytyväisyytensä ovat yrityksen menestymisen edellytys, niin asiakkaiden säilyttämiseksi ja heidän lisäämisekseen yrityksen on panostettava asiakaspalvelun lisäksi asiakastyytyväisyysjohtamiseen. Asiakastyytyväisyysjohtamisen keskeisenä tavoitteena tulee olla asiakastyytyväisyys, jota mitataan ja seurataan jatkuvasti sekä myös reagoidaan saatuihin palautteisiin kaikessa kehitystoiminnassa (Rope & Pöllänen 1994, 223). Kotler (2005, 9) on Ropen ja Pölläsen kanssa samaa mieltä korostaessaan asiakaslähtöisyyttä, jonka hänen mielestään pitäisi näkyä myös yrityksen johdossa niin, että siellä on asiakas- tai asiakasryhmäpäälliköitä tuotepäälliköiden sijasta.

Bergströmin ja Leppäsen (2005, 408) mukaan asiakkuuksien johtamisella (Customer Relationship Management, CRM) ohjataan koko yrityksen toimintaa valitsemalla strategisesti tärkeät asiakkuudet, asettamalla tavoitteet ja laatimalla toimintastrategiat, jotka toteutetaan ja joita seurataan. Lisäksi asiakassuhdemarkkinoinnilla on tärkeä merkitys asiakkaiden ja asiakastyytyväisyyden hoitamisessa. Asiakassuhdemarkkinoinnissa pyritään one-to-one- eli täsmämarkkinointiin, joka tarkoittaa tarjonnan ja markkinointiviestinnän räätälöintiä ja kohdistamista erilaisena eri segmenteille ja jopa yksittäisille asiakkaille. (Bergström & Leppänen 2005, 409.)

4.2 Asiakastyytyväisyyden perustekijät

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat ennen kaikkea asiakkaiden ennako-odotukset ja kokemukset, jotka asiakkaalle syntyvät yrityksen vaikutuspiirissä. Asiakkaalla on tietyt odotukset, joihin hän vertaa saamiaan kokemuksia ja siitä muodostuu tyytyväisyysaste, joka vaihtelee sen mukaan, missä määrin odotukset ja kokemukset kohtaavat (KUVIO 7). (Rope 2000, 538.)



KUVIO 7. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope 2000, 538)

Ropen (2000, 538) mukaan odotuksia voi olla useita lajeja ja eräs toimivimmista luokittelusta on kolmijako ihanne-, ennako- ja minimiodotuksiin. Ihanneodotukset vaihtelevat henkilöittäin ja segmenteittäin, joten se on osattava ottaa huomioon markkinoinnissa. Yritykset eivät voi toteuttaa kaikkien toiveita, täyttää ihanneodotuksia, joten ratkaisevaa onkin se, mitä ihanneodotusten tarveominaisuuksista yritys painottaa ja mistä se onnistuu tekemään itselleen kilpailuedun. Keskeisissä toiveominaisuuksissa pitää kuitenkin päästä sille minimitasolle, joka on ostamisen edellytyksenä. (Rope 2000, 539.)

Ennako-odotuksissa on kyse siitä odotustasosta, mielikuvasta, joka henkilöllä on yrityksestä ja/tai tuotteesta. Ennako-odotuksiin ovat vaikuttaneet muun muassa toimiala, julkisuus, markkinointiviestintä, kokemukset ja suusta suuhun -viestintä, joilla on pyritty rakentamaan muista kilpailijoista erottuva mielikuva ja sitä kautta luomaan perusta pitkäaikaisella ja tuottavalla asiakassuhteelle. (Rope 2005,

539–540.) Minimiodotukset puolestaan voivat olla henkilö-, tilanne-, toimiala- tai yrityskohtaisia. Kaikki ne kuvaavat sitä tasoa, jonka asiakas on asettanut yrityksen tai tuotteen toiminnan vähimmäistasoksi. (Rope 2000, 542–543.)

Tyytyväinen asiakas 2009 -tutkimuksen tulosten mukaan asiakastyytyväisyys muodostuu yrityksen kyvystä kohdata asiakkaan tarpeet, asiointikokemuksen sujuvuudesta ja asioinnin miellyttävyydestä. Asiakastyytyväisyys edellyttää kohdistettua, säännöllistä, monikanavaista ja johdonmukaista asiakassuhdeviestintää. (Tyytyväinen asiakas 2009 -tutkimus.) Taulukossa 3 on lueteltu asiakkaiden tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheita.

TAULUKKO 3. Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheet (Rope & Pöllänen 1994, 166)

Tyytyväisyystekijä	Tyytymättömyystekijä
<ul style="list-style-type: none"> • Poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu • Tilannekohtainen asiakkaan ongelmatilanteen mallikas hoitaminen • Yllättävän positiivisen ekstraelementin antaminen tuotteen mukana • Poikkeuksellisen hyvin hoidettu valitus • Neuvon antaminen asiakkaan ongelmatilanteen kuntoon saattamiseksi • Asiakkaan pyytämää ratkaisua positiivisemmän (=edullisemmän/laadukkaamman) ratkaisun tarjoaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sovittujen asioiden pettäminen esimerkiksi <ul style="list-style-type: none"> - aikataulu - tuoteominaisuudet - toimitusvarmuus • Epätasainen toimintataso/alle imago-odotusten jäävä toiminta • Hintaan laitettavat lisukkeet (pienlaskutuslisä yms.), joista asiakas ei ollut etukäteen tietoinen • Asiakkaalle yllätyksenä maksun yhteydessä ilmitulleet suuret hintojen nousut • Valitusten käsittelemättä jättäminen/niistä tiedottomuus • Asiakkaan pyyntöihin (esim. soittopyyntö) reagoimattomuus

4.3 Asiakastyytyväisyys oppilaitosnäkökulmasta

Asiakastyytyväisyys on tärkeä tekijä myös oppilaitosten näkökulmasta katsottuna. Oppilaitokset siirtyvät yhä enemmän kaupallisesti kilpailluille markkinoille, varsinkin aikuiskoulutuksen sekä henkilöstö- ja verkkokoulutuksen osalta. Koulutuksen tulee entistä enemmän kiinnittää huomiota toiminnan taloudellisuuteen ja tehokkuuteen, jolloin on arvioitava kaikkia koulutuksen prosesseja. (Helakorpi 2004, 3–4.)

Asiakastyytyväisyys on yksi edellytys kilpailussa pärjäämiselle ja kannattavalle toiminnalle, sillä se vaikuttaa osaltaan hakijamääriin, tutkintojen suorittamiseen tai keskeyttämisiin sekä ylipäättään siihen millaisia opiskelijoita ja henkilökuntaa oppilaitos saa. On tärkeää muistaa myös suullisen viestinnän vaikutukset, sillä nuoriso- ja aikuispuolen opiskelijat kertovat kokemuksistaan muille ja heidän asiakastyytyväisyytensä mukaan imagokuva on joko positiivinen tai negatiivinen ja vaikuttaa mahdollisen kuulijan mielipiteeseen ja opiskelupaikan valintaan. Samalla sillä on merkitystä myös oppilaitoksen vetovoimalle, sillä positiivinen maine tekee oppilaitoksen tavoittelemisen arvoiseksi.

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa osaltaan sekä aikuisopiskelijoiden että aikuiskoulutuksen saantiin. Työ- ja elinkeinohallinnon hankintayksikkö valitsee työvoimakoulutuksen järjestäjän tarjouspyyntöjen perusteella kilpailuttaen ja siinä asiakaspalautteiden tulos on yksi neljästä valintakriteeristä. Työvoimakoulutuksessa asiakastyytyväisyyttä arvioidaan sekä loppuasiakkaan eli opiskelijan ja hankkijaasiakkaan eli työ- ja elinkeinohallinnon hankintayksikön näkökulmasta. Tyytyväisyyttä arvioitaessa huomioidaan sekä hankinnan kohteena oleva koulutus että viimeisimmistä vastaavista koulutuksista saadut palautteet (Pohjois-Pohjanmaan TE-keskus). Työ- ja elinkeinoviranomaiset seuraavat muutenkin saatuja palautteita jatkuvasti ja puuttuvat asiaan, mikäli niissä on huomauttamista tai ne jäävät ottamatta. Ammatillisen lisäkoulutuksen osalta asiakastyytyväisyys vaikuttaa tut-

kintojen suorittamiseen ja niiden määrä puolestaan tulevaisuudessa koulutuksille saatavaan rahoitukseen.

Myös yritysten ostamaan koulutukseen vaikuttaa asiakastyytyväisyys. Ensimmäisellä kerralla koulutus ja kouluttava organisaatio voidaan valita vaikkapa muilta kuultujen kokemusten perusteella, mutta seuraavaa koulutusta suunniteltaessa koulutukseen osallistuneen henkilökunnan asiakastyytyväisyys toimii valinnan ratkaisevana tekijänä.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä seurataan asiakastyytyväisyyttä teke­mällä opiskelijoille palautekyselyitä. Nuorisoasteen opiskelijakyselyt tehdään aloittaville opiskelijaryhmille lokakuussa ja valmistuville toukokuussa. Työvoi­makoulutuksessa tehdään koulutuksen aikana väli- ja päättöpalautekysely. Ammatillisessa lisäkoulutuksessa tehdään hakeutumisvaiheen, tutkinnon suorit­tamisvaiheen ja ammattitaidon hankkimisvaiheen kyselyt. Näiden lisäksi voi olla vielä muita vapaamuotoisia kyselyitä.

Kaikki koulutusorganisaatiossa työskentelevät vaikuttavat omalta osaltaan opis­kelijoiden tyytyväisyyteen ja pienilläkin asioilla voi olla tärkeä merkitys. Opiskeli­ja luo mielikuvansa saamansa kohtelun mukaan ja siihen voi positiivisesti vaikut­taa jo pienikin asia, vaikkapa yksinkertaisesti hymy ja tervehdys käytävällä ohi mennessä. Positiivinen mielikuva auttaa suhtautumaan mahdollisesti opiskelijalle eteen tuleviin epämiellyttäviin asioihin suvaitsevaisemmin. Toisaalta tyytymättö­myyttä, sille altistavan ilmapiirin, saa aikaan esimerkiksi toimistossa asioidessa koettu välinpitämätön palvelu. Se heijastuu jatkossa kaikkiin kokemuksiin, saattaa korostaa kielteisiä asioita ja aiheuttaa helpommin tyytymättömyyttä.

4.3.1 Henkilökohtaistaminen

Henkilökohtaistamisella tarkoitetaan näyttötutkintojärjestelmässä tutkinnon suorittajan ja opiskelijan ohjaus-, neuvonta-, opetus- ja tukitoimien asiakaslähtöistä suunnittelua ja toteuttamista, mutta ei esimerkiksi jokaisen opiskelijan yksilöllistä opettamista (Rikkinen 2006, 3). Henkilökohtaistamisessa tunnistetaan ja tunnustetaan henkilön olemassa oleva, hankintatavasta riippumaton osaaminen ja aiemmin opittu, jotka luetaan hyväksi laadittaessa kunkin opiskelijan henkilökohtaista opiskeluohjelmaa, HOPS:aa. Erityisopiskelijalle laaditaan oma HOJKS, jossa huomioidaan hänen tarpeensa oppimisen, oppimisjärjestelyjen ja oman elämän hallinnan suhteen (Aikuiskoulutuksen opetussuunnitelma, näyttötutkintostrategia, yleinen osa 2009).

Näyttötutkintojen henkilökohtaistaminen pohjautuu lakiin ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998) kirjattuun henkilökohtaistamisen vaatimukseen sekä 1. maaliskuuta 2007 voimaan tulleeseen Opetushallituksen antamaan henkilökohtaistamismääräykseen, jota koulutuksen järjestäjä ei voi jättää noudattamatta tai poiketa siitä (AiHe-projekti 2007, 5). Koulutuksen järjestäjä veloitetaan lisäksi keräämään palautetta henkilökohtaistamisesta ja kehittämään sitä yhteistyössä siihen osallistuvien kanssa (Opetushallitus 2006, 2). Työvoimakoulutuksen ohjeissa kehoitetaan noudattamaan ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annettua lakia soveltuvin osin.

Henkilökohtaistaminen on asiakaslähtöistä. Asiakaslähtöisyys merkitsee näyttötutkinnon ja koulutuksen järjestäjien yhä joustavampaa roolia suhteessa yrityselämään ja sen koulutustarpeisiin sekä tutkinnon suorittajan ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin. Tutkinnon suorittajan henkilökohtaiset ammatilliseen kehittymiseen liittyvät tarpeet ja aiemman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen nousevat entistä keskeisemmälle sijalle mietittäessä juuri hänelle sopivia tutkintopolkuja. (AiHe-projekti 2007, 7.)

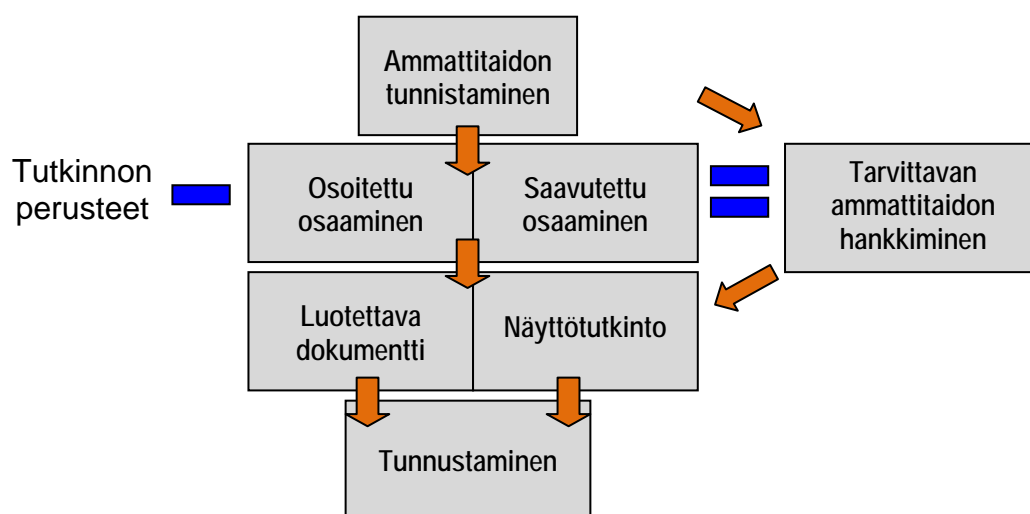
Osaamisen tunnistaminen tarkoittaa hakeutujan lähtötilanteen, aiemmin saavutetun ja osoitetun osaamisen, kartoittamista. Osaamisen tunnustaminen puolestaan tapahtuu virallisesti tutkintotoimikunnan myöntämällä tutkintotodistuksella. Osaamisen tunnustaminen edellyttää tutkinnon tai tutkinnon osan hyväksytyä suorittamista, mikä voi olla todistuksilla osoitettua osaamista tai näyttötutkintosuorituksessa hyväksytyä aiemmin saavutettua osaamista tai tarvittavan ammattitaidon hankkimisen jälkeen tutkintosuorituksessa hyväksytyä osaamista. (AiHe-projekti 2007, 5, 13.)

Henkilökohtaistaminen kuvastaa uudensuuntaista koulutuspoliittista ajattelua, joka pyrkii vastaamaan muuttuvan työelämän ja työntekijän tarpeisiin. Henkilökohtaistamisen kautta oppilaitokset pystyvät reagoimaan entistä nopeammin elinkeinoelämän tarpeisiin, ja toisaalta työssäoppimisen rooli kasvaa entisestään. Yhä oleellisemmaksi tulee osaaminen ja sen päivittäminen, ei se, missä osaaminen on hankittu. Henkilökohtaistamisen ansiosta yksilölliset koulutustiet yleistyvät ja massakoulutuksen tarpeet vähenevät. Haasteisiin vastaamiseksi tarvitaan lisäksi kiinteää työelämän ja koulutuksen järjestäjien välistä yhteistyötä ja kumppanuutta. (AiHe-projekti 2007, 7.)

Henkilökohtaistaminen sisältyy tutkinnon suorittamiseen tai koulutukseen hakeutumiseen, näyttötutkinnon suorittamiseen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimiseen. Henkilökohtaistamisessa otetaan huomioon myös erilaisesta kulttuuri- ja kielitaustasta tai muusta syystä kuten luki- ja kirjoitushäiriöistä mahdollisesti johdettavat erityistarpeet. Henkilökohtaistamisessa on kolme vaihetta:

1. koulutukseen hakeutumisvaiheen henkilökohtaistaminen
2. tutkinnon suorittamisen henkilökohtaistaminen
3. tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistaminen. (Aikuis-koulutuksen opetussuunnitelma, näyttötutkintostrategia, yleinen osa 2009, 10–11.)

Koulutukseen hakeutumisvaiheessa koulutuksen järjestäjän on selvitettävä hakeutujan esittämien luotettavien asiakirjojen ja muiden mahdollisten selvitysten perusteella hänen osaamisensa sekä muut lähtökohtansa. Niiden perusteella hakeutuja ohjataan joko hänen jo saavuttamansa osaamisen perusteella suoraan hänelle soveltuvan tutkinnon, tutkinnon osan tai osien suorittamiseen tai hankkimaan ensin tarvittavan lisäammattitaidon kuvion 8 mukaisesti. (Opetushallitus 2006, 4.)



KUVIO 8. Asiakaslähtöinen osaamisen tunnustamisen sisältävä ammatillisen aikuiskoulutuksen järjestelmä (Rikkinen 2006, 4)

Henkilökohtaistetussa tutkinnon suorittamisessa noudatetaan tutkinnon perusteissa määriteltyjä ammattitaitovaatimuksia, arvioinnin kohteita ja kriteerejä sekä ammattitaidon osoittamistapoja. Tutkintotilaisuuksien aikataulut ja käytännön järjestelyt tulee suunnitella mahdollisimman hyvin tutkintoa suorittavan tilanteeseen soveltuviksi. (Opetushallitus 2006, 4–5.)

Tarvittavan ammattitaidon hankkimisen vaiheessa huomioidaan opiskelijan elämäntilanne, aikaisemmin hankittu osaaminen, todetut oppimistarpeet ja työssä oppimisen mahdollisuudet. Lisäksi henkilökohtaistamisessa on yhteisesti suunniteltava opiskelijalle soveltuvat opiskelu- ja arviointimenetelmät sekä ohjaustoimet. (Opetushallitus 2006, 5.)

Henkilökohtaistaminen dokumentoidaan kaikissa kolmessa vaiheessa. Dokumentointi kootaan henkilökohtaistamista koskevaksi asiakirjaksi, jonka tutkinnon suorittaja sekä tutkinnon ja/tai koulutuksen järjestäjä ja tarvittaessa tutkinnon hankkija allekirjoittavat. Henkilökohtaistamisen toteutumista arvioidaan tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen edetessä osapuolten sopimalla tavalla. (Opetushallitus 2006, 5.) Dokumentointiin ei saa kuitenkaan sisällyttää viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa tarkoitettuja salassa pidettäviä tietoja (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999 /621).

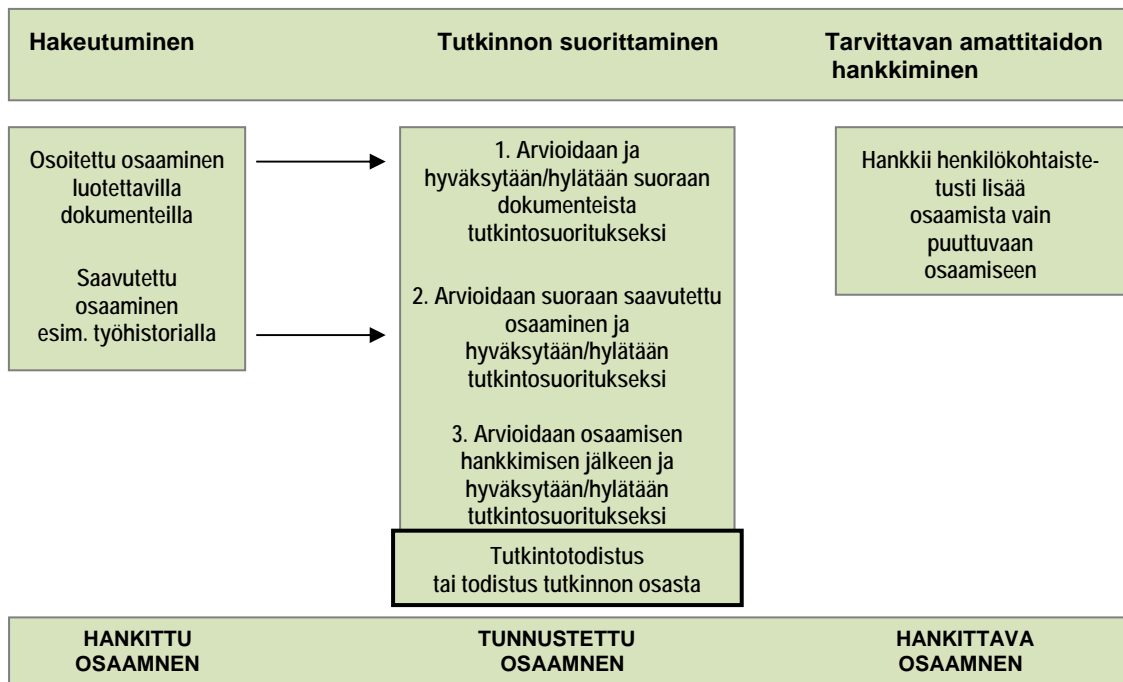
4.3.2 HOPS ja sen rakentaminen

Opetushallituksen (2000, 2) henkilökohtaisten opiskeluohjelmien, HOPS:ien, laatimisen perusteissa sanotaan, että Opetushallitus on päättänyt henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista, joita on noudatettava ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomiin näyttötutkintoihin valmistavassa koulutuksessa. Koulutuksen järjestäjä ei voi jättää noudattamatta näitä perusteita tai poiketa niistä.

Henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaa laadittaessa kartoitetaan opiskelijan tämän hetkinen työssä ja muulla kokemuksella sekä aiemmillä opinnoilla saavutettu ammattitaito ja osaaminen sekä selvitetään, miltä osin osaaminen voidaan lukea hyväksi opinnoissa, jolloin vältetään turhalta aiemman kertaamiselta. Toisaalta samalla selviää miltä osin opintoja on syytä täydentää työelämän vaatimuksia vastaaviksi. Keskusteluissa henkilökohtaisista opiskeluohjelmista otetaan esille vain opiskelun onnistumiseen ja tutkinnon suorittamiseen olennaisesti vaikuttavat asiat, ei salassa pidettäviä tietoja. (Opetushallitus 2000, 5.)

Lähtötason kartoitus tehdään myös valmistavan koulutuksen ulkopuolelta tutkintoon johtavaan koulutukseen tuleville. Sen perusteella opiskelija ohjataan joko

tutkintoon tai valmistavaan koulutukseen. Ammattitaito todetaan opiskelijan toimittamista dokumenteista ja koulutuksen järjestäjän toimeenpanemasta lähtötason arvioinnista. Kartoituksessa on pyrittävä tunnistamaan myös opiskelijan luku- ja kirjoitushäiriö sekä kulttuuri- ja kielitaustasta johtuva kielitaidon erilaisuus, jotka eivät saa olla este tutkintotilaisuuteen eivätkä tutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistumiselle. (Opetushallitus 2000, 4–5.) Osaamisen tunnustamista selventää kuvio 9.



KUVIO 9. Osaamisen tunnustamisen prosessi (Rikkinen 2006, 5)

Opetushallituksen (2000, 4) ohjeiden mukaan koulutuksen järjestäjän tulee huolehtia siitä, että jokaisella opiskelijalla on kirjallinen henkilökohtainen opiskeluohjelma, johon kuuluvat keskeisinä osina oppimis- ja näyttösuunnitelma. Oppimissuunnitelmaan kirjataan tavoitteena oleva tutkinto tai tutkinnon osien perusteiden mukainen ammattitaito, miten opiskelija aikoo saavuttaa puuttuvan osaamisen sekä mitkä ovat valmistavassa koulutuksessa olevan opiskelijan työssäoppimisen tavoitteet. Oppimissuunnitelman toteutumista ja opiskelijan edistymistä seurataan ja suunnitelmia tarkennetaan tarvittaessa. Tutkintoon valmistavassa koulutuksessa pitää olla näyttösuunnitelma, johon kirjataan opiskelijan tutkintoon tai tutkin-

non osiin liittyvät näytöt sekä niiden antamisaika, paikka ja tapa. Näyttösuunnitelmaakin seurataan ja tarkennetaan tarvittaessa. (Opetushallitus 2000, 4.)

Henkilökohtainen opiskeluohjelma ohjaa opiskelijaa opintopolulla, sitouttaa hänet opiskeluun ja toimii oppimisen ja opiskelun ohjauksen tukena. Laatimisesta sovi-
taan pitkäkestoisessa koulutuksessa yleensä koulutuksen hankintasopimuksessa ja
koulutuksen järjestäjä vastaa HOPS:n laadinnasta. Lyhytaikaisessa koulutuksessa,
mikäli koulutuksen hankintasopimus tai koulutuksen rahoittaja ei HOPS:a edelly-
tä, se laaditaan, mikäli vastuukouluttaja tai opiskelija katsovat sen tarpeelliseksi.
(Aikuiskoulutuksen opetussuunnitelma, näyttötutkintostrategia, yleinen osa 2009,
11)

Opetushallituksen (2000, 7) mukaan opiskelun onnistumiseksi henkilökohtaisen
opiskeluohjelman todentumista seurataan koulutuksen aikana ja sekä opettajalla
että opiskelijalla on vastuu tuoda esiin henkilökohtaisen opiskeluohjelman toteut-
tamiseen vaikuttavat seikat. Oppimissuunnitelmaan ja näyttösuunnitelmaan teh-
dään tarvittaessa muutoksia hankintasopimuksen puitteissa. Suunnitelmiin voivat
aiheuttaa muutoksia esimerkiksi seuraavat seikat (Opetushallitus 2007, 7):

- näyttösuunnitelman tiedot voidaan kirjata sitä mukaa kuin ne tarkentuvat
- tehtävien suorittamiseen voidaan saada lisäaikaa
- kirjallisia tuotoksia voidaan täydentää ja korvata suullisesti
- kirjallisissa tehtävissä voidaan käyttää apuna tekstinkäsittely- ja oikolukuohjel-
mia
- voidaan käyttää muita opiskelijalle yksilöllisesti sopivia kompensoivia mene-
telmiä.

Opiskelija ja opettaja/kouluttaja sekä tarvittaessa myös viranomaistaho tai mak-
sullisessa palvelutoiminnassa tilaajataho allekirjoittavat HOPS:n. Allekirjoitukset
tulee laittaa myös päivitettyihin HOPS:iin. Henkilökohtaisten opiskeluohjelmien
toteutumista sekä tarvittavien resurssien (aika, tila, välineet ym.) riittävyttä ja

HOPS-prosessin toteutumista on myös arvioitava ja se tapahtuu koulutuksen päättyessä kerättävän opiskelijapalautteen osana (Opetushallitus 2000, 7).

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä on yhteinen Aikuiskoulutuksen opetus-suunnitelma 2009, jossa on huomioitu henkilökohtaistaminen. Henkilökohtaistamista varten on laadittu sitä selkiyttävä ja ohjaava näyttötutkinnon henkilökohtaistamisen prosessikuvaus, jossa on eritelty hakeutumisvaiheen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistaminen. Jokaisessa vaiheessa lomakkeessa ovat samat sarakkeet eli

- tavoite (mikä) ja mitä (mitä tehdään/miten toimitaan)
- vastuuhenkilö, asiantuntemus (kuka vastaa, kuka hoitaa)
- missä, miten
- ajankohta (milloin)
- resurssi (milloin, sisältyykö johonkin, paljonko vie aikaa)
- lomakkeet, dokumentit (mitä tarvitaan, mitä tietoja laitetaan).

Sarakkeet jakautuvat vielä riveihin, joiden otsikot muuttuvat henkilökohtaistamisen vaiheen mukaan.

Nuorisoasteella laaditaan myös opintojen yksilöllistämiseksi henkilökohtainen opiskelusuunnitelma opetuksen ja oppilaanohjauksen tueksi sekä sitouttamaan ja ohjaamaan opiskelijaa oppimisessaan. Opintojen alussa henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaan laaditaan opiskelijan opiskelupolku koko koulutuksen ajalle ja se laajenee, täydentyy ja tarkentuu opintojen edetessä. Sitä myös työstetään kuukausittain opiskelijan ja ryhmänohjaajan kesken ja samalla seurataan opiskelijan opintojen etenemistä. (Opetussuunnitelma, yhteinen osa 2006, 12.)

5 ASIANTUNTIJAPALVELUT JA PALVELUN LAATU

5.1 Asiantuntijapalveluiden käsite

Asiantuntijapalveluita voidaan kyllä ostaa ja myydä, mutta niitä ei voida kokea konkreettisesti. Sipilän (1992, 17) mukaan asiantuntijapalvelut ovat aineettomia palveluja, esimerkiksi suunnitelmia, ohjeita ja ideoita. Ne ovat työsuorituksia, joista jää vaihtelevassa määrin konkreettinen lopputulos. Niihin liittyy myös se, että asiakas joutuu tekemään ainakin ensimmäisen ostopäätöksensä epävarmuudessa luottaen palvelun tuottajaan. Asiakas voi hieman vähentää riskiään hankkimalla ennakkoon tietoja palvelun tarjoajan aikaisemmista töistä. Asiantuntijapalveluihin liittyy myös paljon erilaisia tunteita ja arvoja. (Sipilä 1992, 18–21, 37.)

Grönroos (2003, 79) on samoilla linjoilla määritellyään vuonna 1990, omien sanojensa mukaan vastahakoisesti, palvelun olevan ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuihin asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.

Useimmilla palveluilla on kolme peruspiirrettä (Grönroos 2003, 81):

1. palvelut ovat prosesseja, ne koostuvat toiminnoista tai toimintojen sarjoista eivätkä asioista
2. palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti
3. asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.

Lehtinen ja Niinimäki (2005, 9) ovat Sipilän ja Grönroosin kanssa samaa mieltä palvelujen tuottamisen, markkinoinnin ja kuluttamisen samanaikaisuudesta. Heidän mielestään asiantuntijapalveluiden voidaan sanoa olevan hyötyä tuottavia vaihdon välineitä, aineettomia toimintoja, jotka perustuvat erikoisosaamiseen.

Palveluihin liittyvä erikoisosaaminen tekee niistä asiantuntijapalveluja, jotka ovat luonteeltaan tietotyötä, suunnittelua ja vastaavaa henkistä prosessointia ja joiden tavoitteena on yleensä asiakkaan ongelman ratkaiseminen. Taulukko 4 selkiyttää palvelujen ja fyysisten tuotteiden eroa.

TAULUKKO 4. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden väliset erot (Grönroos 1998, 53)

Fyysiset tavarat	Palvelut
Konkreettisia Homogeenisia Tuotanto ja jakelu erillään kulutuksesta	Aineettomia Heterogeenisiä Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja
Asia Ydinarvo tuotetaan tehtaassa	Teko tai prosessi Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa
Asiakkaat eivät (tavallisesti) osallistu tuotantoprosessiin	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon
Voidaan varastoida	Ei voi varastoida
Omistajuus siirtyy	Omistajuus ei siirry

Zeithamlin (1984, 191) mukaan Philip Nelson (1970) on kehittänyt jaottelun, jossa kuluttajatuotteet jaetaan kahteen luokkaan, joiden ominaisuuksien perusteella asiakkaat arvioivat niitä. Etsinnällisiä ominaisuuksia voi arvioida ennen tuotteen tai palvelun ostamista ja kokemusperäisiä ominaisuuksia taas vasta ostamisen tai kulutuskokemuksen jälkeen. Etsinnällisiin eli ennalta arvioitaviin ominaisuuksiin kuuluvat esimerkiksi väri ja hinta, kun taas kokemusperäisiin kuuluvat esimerkiksi maku ja kulumiskestävyys.

Zeithamlin mainitsee vielä, että Darby ja Karni (1973) lisäsivät Nelsonin jaotteluun kolmannen ryhmän, joka on edellisiä vaikeampi hahmottaa. Siihen sijoittuvat tavarat ja palvelut, joihin liittyy paljon uskomusominaisuuksia ja joiden arviointi voi olla mahdotonta jopa kulutuksen jälkeen. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi autonkorjaus ja lääkärin diagnoosi. Suurin osa palveluista sijoittuu juuri vaikeasti arvioitavien ominaisuuksien ryhmään, joten niiden arvioinnissa on käytettävä eri-

laisia keinoja kuin tavaroiden kohdalla ja luotettava moniin asioihin ennen varsinaista kokemusta. (Zeithaml 1984, 192–197.)

Palvelujen hankkimisessa kokemus ja uskottavuus ovat hallitsevia tekijöitä, joten kuluttajat käyttävät hankinnan tukena erilaisia arviointimenetelmiä kuin tavaroita hankittaessa. Zeithaml (1984, 193) mainitsee seuraavat oletukset kuluttajien arviointiprosesseista palveluita hankittaessa:

- Ennakkotiedon etsimisessä käytetään sekä henkilökohtaisia lähteitä, kuten ystäviä ja asiantuntijoita että ei-henkilökohtaisia lähteitä kuten mediaa. Palveluja hankittaessa henkilökohtaisia lähteitä pidetään kuitenkin parempina esimerkiksi siksi, että niiden kautta saatu laatu-tieto pohjautuu enemmän kokemuksiin.
- Kuluttajat pitävät hintaa ja fyysisiä palveluja merkittävinä vihjeinä palvelun laatua arvioidessaan, kun taas tavaroiden kohdalla voidaan käyttää muun muassa tyyliä, väriä, merkkiä ja pakkausta. Palveluja valitessaan kuluttajalla on lisäksi vähemmän vaihtoehtoja kuin tavaroita valitessaan. Yhtenä syynä tähän on se, että palveluntarjoajilla on vain yhdenlaista tarjottavaa. Toisaalta kuluttajat eivät halua etsiä kuin yhtä tai kahta saman palvelun tarjoajaa tietyllä alueella, jossa tavaroiden tarjoajia puolestaan voi olla lukemattomia. Kolmantena syynä on vaikeus hankkia riittävää tietoa ennen hankintaa. Tämä voi johtaa siihen, että kuluttaja valitsee ensimmäisen hyväksyttävän vaihtoehdon sen sijaan, että kävisi läpi kaikki saatavilla olevat vaihtoehdot.
- Kuluttajat myös omaksuvat palvelujen uudistuksia hitaammin kuin tavaroiden. Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, että palvelut ovat yleensä asiakas-kohtaisesti yksilöllisiä eikä niiden ominaisuuksia voida näyttää tai testata etukäteen millään tavalla.
- Kuluttajat kohtaavat palveluja hankkiessaan suurempia riskejä kuin tuotteita hankkiessaan. Tähän on syynä muun muassa se, että palvelut hankitaan

vähemmällä ennakkotiedolla, ne vaihtelevat hankinta-ajankohdan mukaan ja ne myydään tavallisesti ilman takuuta.

- Brandiuskollisuus on palveluja hankittaessa suurempaa kuin tavaroiden kohdalla. Tähän vaikuttaa muun muassa se, että säännöllisenä asiakkaana kuluttajan maku tunnetaan ja hän saa parempaa kohtelua.
- Kuluttajat perustelevat joitakin palveluissa kokemiaan pettymyksiä tai tyytymättömyyttä omalla kyvyttömyydellään määritellä tai esittää oma osansa palvelussa. Tällaista voi tapahtua esimerkiksi lääkärin vastaanotolla tai kampaajalla. (Zeithaml 1984, 193.)

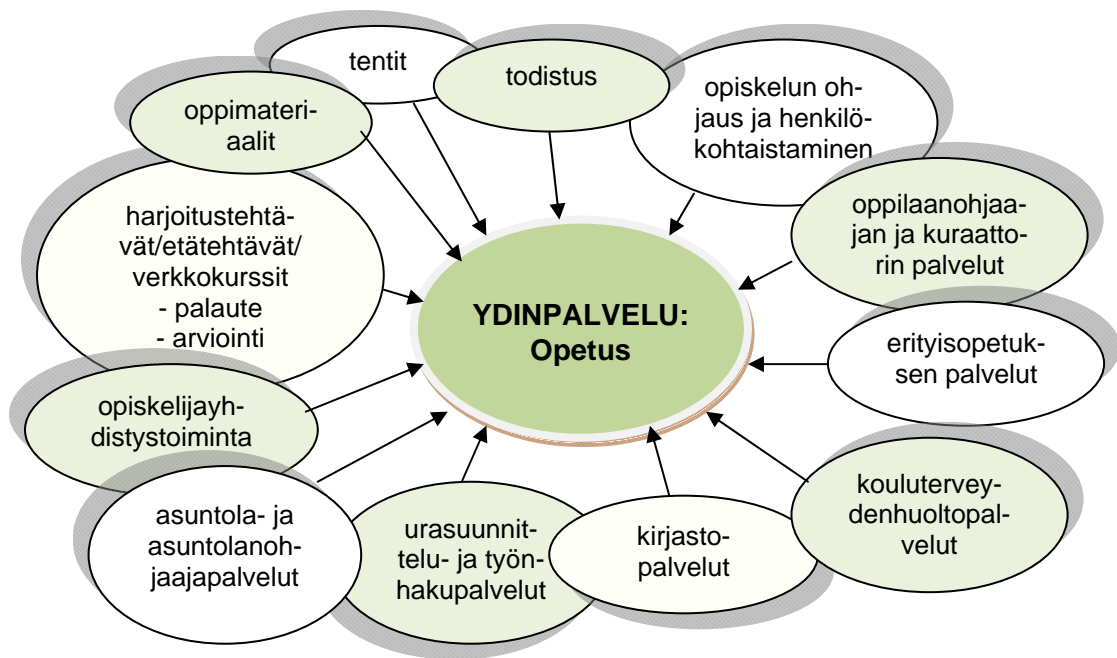
Grönroos (2003, 81–82) määrittelee palveluiden tärkeimmäksi piirteeksi prosessi- luonteen. Se tarkoittaa sitä, että palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia ihmis- ja muitakin resursseja usein suoraan vuoro- vaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. Palvelut myös tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Viitala ja Jylhä (2007, 176) vahvistavat asian sanoessaan, että asiantuntijapalvelujen tuotanto tapahtuu usein tilanteissa, joissa asiakas on läsnä esimerkiksi yrityksen tiloissa saamassa palvelua tai yrityksen edustaja on asiakkaan luona. Tuotantoprosessin onnistuminen riip- puu monista tekijöistä, kuten muun muassa tilasta ja olosuhteista, taustatoimin- noista ja asiakkaan ohjaamisesta ja auttamisesta. Koko tuotantoprosessi on onnis- tunut, kun asiakkaan odotukset ja saatu palvelu vastaavat toisiaan.

Myös Lehtinen ja Niinimäki (2005, 11) korostavat asiakkaan roolin merkitystä sanoessaan, että asiakkaan riittävä osallistuminen on erittäin tärkeää asiantuntija- palveluja tuottaessa. Palvelun tuottamisessa tarvitaan palvelun tuottajan ja asi- akkaan yhteistyötä asiakkaan ongelmaan perehdyttäessä ja sopivaa ratkaisua etsit- täessä.

Asiantuntijapalvelut eivät poikkea muista palveluista, vaan nekin muodostuvat palvelupaketista, johon kuuluu ydinpalvelu ja siihen liittyvät lisäpalvelut. Liitän- näispalveluilla on merkitystä asiakkaan kannalta, sillä hän saattaa kiinnostua

ydinpalvelusta vasta liitännäispalvelujen kautta. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 39.) Grönroosin (1998, 121) mukaan palvelupaketista voidaan tehdä laajennettu palveluntarjonta huomioimalla ydin ja lisäpalveluiden lisäksi palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa sekä asiakkaan osallistuminen.

Aineettoman palvelun ominaisuudet sopivat myös koulutukseen, sillä niissä siirretään näkymätöntä tietoa ja osaamista asiakkaille, opiskelijoille, jolloin palvelu myös tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän opetuspalveluista voidaan muodostaa palvelupaketti, johon kuuluvat muun muassa kuviossa 10 kuvatut lisäpalvelut.



KUVIO 10. Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän opetuksen palvelupaketti

5.2 Asiantuntijaorganisaatio

Useimmat organisaatiot ovat osittain asiantuntijaorganisaatioita, mutta kuitenkin vain niitä, joissa asiantuntijoiden määrä suhteessa muuhun henkilöstöön on suuri, kutsutaan asiantuntijaorganisaatioiksi. Asiantuntijaorganisaatiota, joka on aina palveluyritys, voidaan määritellä sen keskeisten piirteiden perusteella. Asiantunti-

jaorganisaatiossa työhön liittyy runsaasti analysointia, monimutkaista ongelmanratkaisua ja suunnittelua. Asiantuntijatehtävien määrä suhteessa muihin tehtäviin on suuri ja organisaatio tuottaa uutta. Organisaatio on riippuvainen osaavasta ja korkeasti koulutetusta henkilöstöstään, jonka korvaaminen ei ole helppoa. Asiantuntijaorganisaatiossa työskentelee asiantuntijoita, joiden luonnehditaan tietävän muita enemmän jostain asiasta, omaavan ammatin vaatiman tutkinnon, kykenevän antamaan virallisia lausuntoja ja tekevän luovaa työtä. (Sipilä 1991, 19, 23.)

Asiantuntijaorganisaatioiden koko vaihtelee pienistä ammatinharjoittajaorganisaatioista, kuten insinööri- ja mainostoimistot, suuriin organisaatioihin, kuten vakuutus- ja lentoyhtiöt (Lehtinen & Niinimäki 2005, 12). Asiantuntijaorganisaation tehtävänä on ratkaista asiakkaan tämän hetkinen tai tulevaisuuden ongelma, sillä asiakas kääntyy asiantuntijaorganisaation puoleen silloin, kun ei itse hallitse jotain asiaa ja pysty toteuttamaan sitä. Asiakas ei aina kuitenkaan ole oikeassa, joten asiantuntijaorganisaation ja asiantuntijan on pystyttävä myös ohjaamaan asiakas hyväksymään palvelu, joka on pidemmällä tähtäimellä hänelle paras. (Sipilä 1992, 19.)

Asiantuntijayrityksen kilpailukykyä voidaan tarkastella ulkoisesti yrityksen menestymisenä suhteessa kilpaileviin yrityksiin. Menestymisen mittareina voidaan käyttää sekä nykyistä että tulevaa arvostusta, joka syntyy pitkällä aikavälillä osaamisen, oppimisen ja onnistumisen kautta. Mittareina voivat olla myös kasvu, asiakaskunta ja saatujen toimeksiantojen laatu eli ovatko asiakkaat halutun tasoisia tai olisiko mahdollista saada heitä. Taloudellinen menestys ja yrityksen tai organisaation rekrytoima henkilöstö kertovat omalta osaltaan tilanteesta. Tärkeä mittari on myös kyky selviytyä markkinoiden suhdanteista, joiden muutokset kohdistuvat voimakkaina juuri asiantuntijayrityksiin. Parhaiten tilanteista luonnollisesti selviää taloudellisesti vahva ja muutoskykyinen organisaatio. (Sipilä 1992, 46–47.)

Sipilän (1992, 48) mukaan asiantuntijayrityksen kilpailukyky syntyy systemaattisella kehittämisellä ja oikeisiin tekijöihin panostamisella. Hänen mukaansa keskeisimmät kilpailukyky- tai menestystekijät ovat

1. asiakaskanta
2. tunnettuus ja yrityskuva
3. palvelujen tekninen ja toiminnallinen laatu
4. tuotteistus ja tuotetuki
5. erikoisosaaminen ja kehityskapasiteetti
6. palveluvalikoiman laajuus ja monipuolisuus
7. hintakilpailukyky, tuottavuus
8. levityskapasiteetti
9. yhteysverkostot
10. strateginen näkemys ja muutосkyky.

Koska asiantuntijapalvelut ovat aineettomia palveluja, niin yrityskuvan merkitys on elintärkeä. Yrityskuva on tärkeä nimenomaan yrityksen oman asiakaskunnan, rahoittajien ja potentiaalisen asiakaskunnan piirissä. Hyvä yrityskuva muodostaa positiivista mielikuvaa ja sitä kautta tukee jo olemassa olevien asiakassuhteiden säilymistä. Tunnettuuden lisääntyminen muun muassa luo luotettavaa mielikuvaa, jolloin yhteydenotot lisääntyvät, vertailut muihin tarjoajiin vähenevät, hinnoittelumahdollisuudet paranevat ja asiakkaat mainostavat muille kokemiaan yrityksen palveluja. (Sipilä 1992, 326–327.)

Asiantuntijayritys tarvitsee hyvää yrityskuvaa moneen suuntaan, kuten asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja henkilöstöön päin (KUVIO 11). Yleensä asiantuntijaorganisaatiot määrittelevät tavoiteyrityskuvansa, mikä on parempi vaihtoehto kuin luottaa sattumanvaraisesti muodostuvaan yrityskuvaan. Arvostetuimpia piirteitä ovat asiantunteva, ammattitaitoinen ja osaava, luotettava ja uskottava, palvelualtis ja ystävällinen, tehokas ja aikataulut pitävä sekä kehittyvä ja menestyvä. (Sipilä 1992, 329.)



KUVIO 11. Asiantuntijayrityksen yrityskuvat (Sipilä 1992, 328)

5.3 Palvelun laatu ja sen merkitys

Laatua on vaikea määrittellä muutamalla sanalla, mutta yleisesti ottaen se tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote (tavara tai palvelu) vastaan asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia, joten voidaan sanoa, että laatu on asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta (Ylikoski 1999, 118). Lecklin (2006, 18) määrittelee laadun asiakkaiden tarpeiden täyttämiseksi yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Hän ei pidä asiakasyytyväisyyttä itsetarkoituksena ja liittyy laatuun myös suoritustason jatkuvan parantamisen sekä virheettömyyden ja ennen kaikkea kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekemisen.

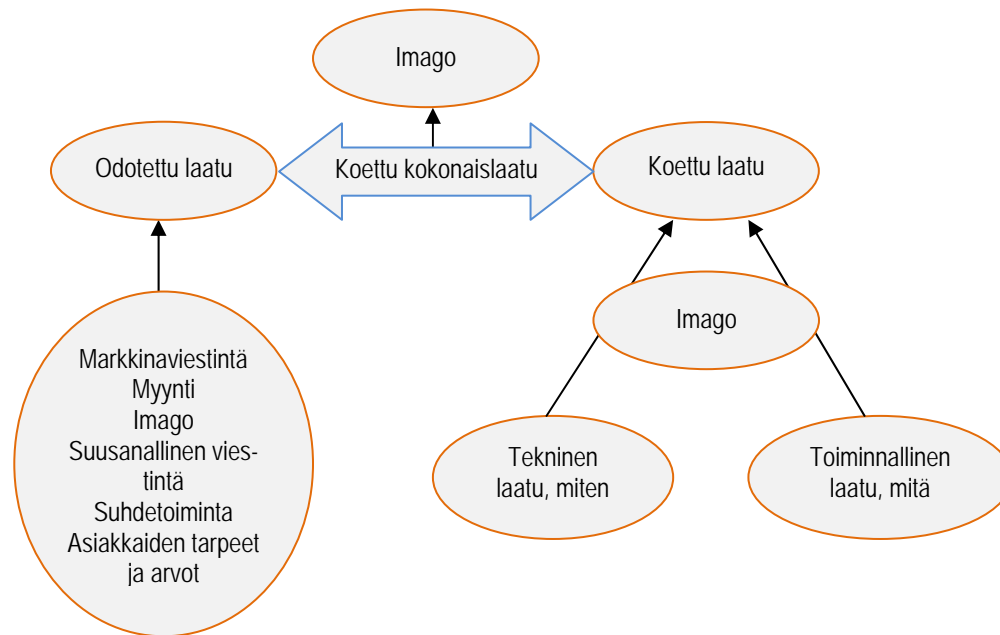
Asiakkaille on tärkeää se, mitä he saavat vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Se vaikuttaa osaltaan heidän laatuarviointeihinsa. Koetulla palvelun laadulla on tekninen eli lopputulosulottuvuus, joka liittyy siihen, mitä asiakkaalle jää, kun tuotantoprosessi ja ostajan ja myyjän vuorovaikutus ovat ohi. Toinen ulottuvuus on toiminnallinen eli prosessitulottuvuus, toiminnallinen laatu, johon vaikuttaa se, miten asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Yrityksen imagolla on tärkeä merkitys laadun kokemisessa.

Yleisesti myönteinen mielikuva auttaa suhtautumaan suvaitsevasti pieniin virheisiin ja kielteinen kuva taas päinvastoin. Runsaille virheillä saa hyvänkin imagon kärsimään ja imagoa voidaankin pitää eräänlaisena laadun kokemisen suodattimena. (Grönroos 2003, 100–101.)

Edellisten ulottuvuuksien lisäksi Grönroos (2003, 102–103) on maininnut kolmanneksi ulottuvuudeksi Rustin ja Oliverin esittämän palveluiden fyysisen ympäristön, eräänlaisen missä-ulottuvuuden. Sitä voisi kutsua palvelumaiseman laaduksi, mikä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi ravintolan ilmapiiriä.

Laatu edellyttää aina hyvää johtamista ja toimivia prosesseja, mutta sen lisäksi tarvitaan aina myös motivoitunut, koulutettu ja työnsä osaava henkilöstö. Kun organisaatiossa tehdään yhteistyötä ja henkilöstö tuntee yrityksen laatupolitiikan ja on sisäistänyt sen sekä omalta osaltaan että kokonaisuuden kannalta, niin saavutetaan tavoitteiden mukainen laadukas lopputulos. (Lecklin 2006, 213–215.)

Laatu koetaan paljolti subjektiivisesti, jolloin asiakkaan laatuodotus muodostuu ennako-odotusten ja kokemusten välisestä suhteesta. Niihin vaikuttavat muun muassa aikaisemmat palvelukokemukset ja asennoituminen on usein jo ennakkoon myönteistä tai kielteistä. (Sipilä 1992, 214.) Koettuun palvelun laatuun liittyvät myös perinteiset markkinointitoimet. Voimme puhua kokonaislaadusta, jolloin laatu on hyvä, kun se vastaa asiakkaan odotuksia, mutta jos odotukset ovat epärealistisia, niin hyväkin laatu koetaan huonoksi. (Grönroos 2003, 105.) Kuvio 12 kuvaa koetun kokonaislaadun muodostumista.



KUVIO 12. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2003, 105)

Palvelun laadusta on tehty paljon tutkimuksia. Yhdistämällä niiden tuloksia ja teoreettisia pohdintoja voidaan nimetä seitsemän palvelun laadun kriteeriä. Näitä kriteereitä ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema sekä maine ja uskottavuus. Nämä kriteerit ovat hyödyllisiä johtamisperiaatteita, vaikka kriteerien tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. (Grönroos 2003, 123–124.)

Grönroosin (2003, 142–143) mukaan oikean laatutason määrittäminen riippuu yrityksen strategiasta ja asiakkaiden odotuksista. Markkinajohtajaksi pyrkivän tulee herättää odotuksia asiakkaissa ja niihin vastatakseen toimittaa erinomaista palvelua. Pienemmillä tavoitteilla laatu voi olla heikompaa ja edullisempaa, mutta mikäli odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan, niin laatu koetaan silti hyväksi. Tavoitteena tulisi olla hyvä laatu niin, että se pystytään tuottamaan sopivalla kustannus-hyöty -suhteella. Asiakkaan ilahduttaminen, odotetun tason ylittäminen, herättää asiakkaassa enemmän kiinnostusta kuin odotettu laatu, mutta tämä voi johtaa myös kierteeseen, jossa asiakkaalla on aina vain suuremmat odotukset, ja

hän odottaa aina seuraavalla kerralla entistä parempaa palvelua. (Grönroos 2003, 142-143.) Voitaneen yksinkertaisesti sanoa, että laatu on riittävän hyvää, jos asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun.

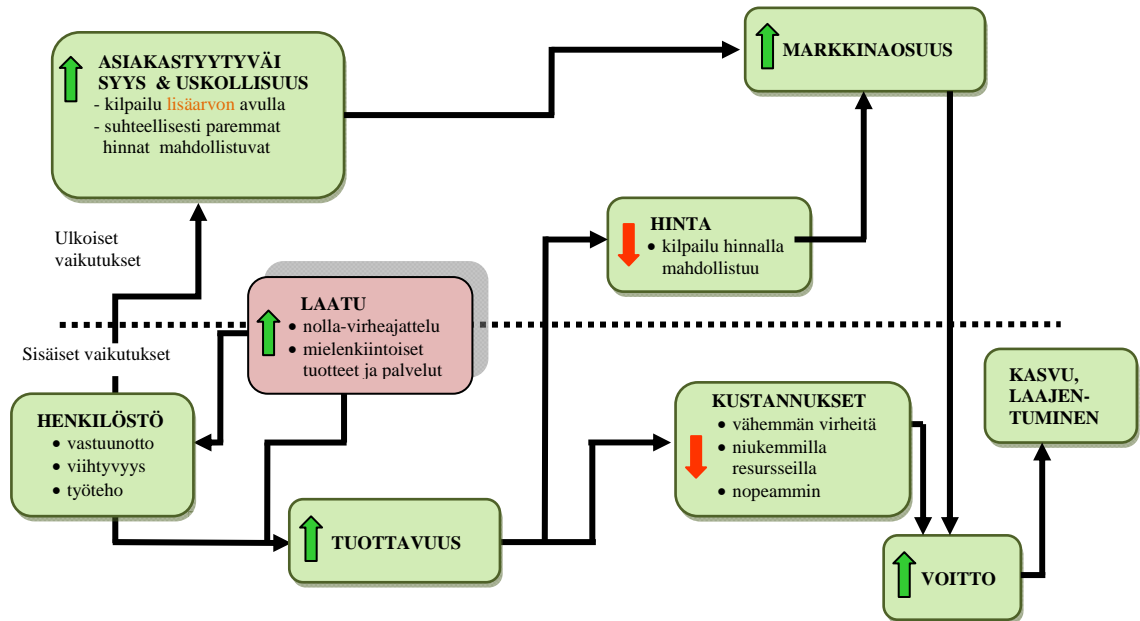
Laatua ja sen hyvyyttä tulisi myös seurata ja arvioida joko itsearviointina tai ulkoista arviointia käyttäen. Itsearviointilla voidaan muun muassa tunnistaa organisaation omat vahvuudet sekä parantamisalueet ja niiden perusteella tehdä tarvittavia muutoksia ja kehittää toimintaa.

Laatu on yksi yrityksen tai organisaation toiminnan tulokseen vaikuttava menestystekijä. Hyvä laatu merkitsee tuotteiden virheettömyyttä ja vaikuttaa monin tavoin kannattavuuteen. Hyvä laatu lisää asiakastyytyväisyyttä, vahvistaa markkina-asemaa ja sen seurauksena voidaan tuotteet hinnoitella vapaammin ja saavuttaa parempi kate. Kannattavuuden parantuminen mahdollistaa pitkäjänteisen toiminnan ja haluttujen tavoitteiden, kuten esimerkiksi kilpailuedun, markkinajohtajuuden ja yrityskuvan kohottamisen, saavuttamisen. Pitkällä ajanjaksolla laatu merkitsee yrityksen eloonjäämistä ja työpaikkojen säilymistä. (Lecklin 2006, 23-25.)

Laadulla on tärkeä merkitys myös kilpailutilanteessa. Hyvin hoidetulla vuorovaiikutustilanteella, palveluprosessin toiminnallisella laadulla, tarjotaan asiakkaalle enemmän ja parempia palveluja, jolloin voidaan voittaa vastaavaa teknistä laatua tarjoava kilpailija. (Grönroos 2003, 104.)

Edellä kerrottujen perusteella laatu on siis yritykselle tärkeä menestystekijä ja edellytys kilpailussa pärjäämiselle. Laadulla on vaikutuksia sekä yrityksen imagoon että sen sisäiseen ilmapiiriin. Asiakastyytyväisyyden ja -uskollisuuden kasvu näkyvät konkreettisesti yrityksen markkinaosuudessa. Kun yrityksellä menee hyvin, niin tyytyväinen henkilöstö viihtyy työssään ja yrityksen eri prosessien tehostuessa virheiden määrä vähenee, mikä edelleen parantaa laatua. Laatutoimien ansiosta voitto kasvaa ja yritys voi panostaa enemmän tuotekehitykseen ja laa-

jentumiseen. Laadun parantamisen positiivisia vaikutuksia on kuvattu kuviossa 13.



KUVIO 13. Laadun parantamisen positiivisia vaikutuksia Ref. S S Soin 1998 (mukaan Ritola, 21)

5.4 Palvelun laadun arviointi

Laatuajatteluun kuuluu toiminnan jatkuva arviointi ja kehittäminen saatujen tulosten mukaan. Helakorven (Oppilaitoksen laatujärjestelmä, 21) mukaan toiminnan kehittäminen sisältää Demingin PDCA-ympyrän mukaan neljä vaihetta, jotka ovat: suunnittele (Plan), tee (Do), tarkista ja arvioi (Check) sekä toimi/kehitä (Act). Kehittämistä varten on tunnettava nykyinen tilanne ja sen selvittämiseksi on laadunhallinnassa kehitetty erilaisia laadun tarkkailu- ja analysointivälineitä.

Palvelun laatua voidaan mitata monin erilaisin menetelmin, joiden antamat tulokset vaihtelevat yksinkertaisesta keskiarvojen mittaamisesta yksityiskohtaisiin tilastollisiin analyysiin. Käytettävä menetelmä riippuu siitä, halutaanko palvelun laatua mitata asiakkaiden odotusten ja kokemusten välisenä vertailuna, esimerkiksi käyttäen SERVQUAL-menetelmää, vai pelkästään asiakkaan havaintoihin ja

kokemuksiin perustuen esimerkiksi SERVPERF-menetelmällä. (Isotalo 2002, 37, 40–41.)

Arvioinnilla tarkoitetaan useimmiten ulkoista arviointia, jolla saadaan selville asiakkaiden ja sidosryhmien näkemyksiä toiminnasta ja sen tuloksista. Nykyinen kehitys korostaa kuitenkin sellaista arviointi- ja palautejärjestelmää, joka johtaa sisäisesti itsearviointin kautta jatkuvaan kehittymiseen. Arvioinnissa ja kehittämisessä on tärkeää kerätä tietoja systemaattisesti nimeten jokaiselle prosessille oma vastuuhenkilönsä. (Helakorpi, oppilaitoksen laatujärjestelmä, 2, 21.)

Itsearviointia voidaan suorittaa useilla eri tavoilla, esimerkiksi pika-analyysina kysymyslomakkeita käyttäen ja työseminaareina ennalta sovittuine menetelmineen ja pelisääntöineen. Arvioinnin käynnistysvaiheessa on aina suunniteltava sen laajuus ja toteuttamistapa, jolloin esimerkiksi suurissa yrityksissä prosessi voi olla moniportainen edeten johtoryhmätasolta tiimitasolle. (Lecklin 2006, 296–297.)

Ulkoisen arviointi kohdistuu asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin ja siinä voidaan käyttää apuna asiakastyytyväisyysmittauksia. Mittauksen avulla selviää, mitä vaatimuksia asiakkailla on, mitkä asiat vaativat korjausta, ja mitkä ovat menestyksellisen yhteistyön tekijät. Laadun mittaamisesta saadaan luonnollisesti hyötyä vain siinä tapauksessa, että se johtaa asiakkaita tyydyttävän laadun tuottamiseen. (Lotti 1995, 184–185.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimusta, joten siihen soveltuvat markkinointitutkimuksen toteutusperiaatteet, joita ovat

- validiteetti eli mitataan juuri haluttuja tyytyväisyyteen kytkeytyviä asioita (kysymysten muotoilu, vastausvaihtoehdot)

- reliabiliteetti eli tutkimustulosten pysyvyys ja luotettavuus (yhteneväisyys aiemmin toteutettuun tutkimukseen)
- järjestelmällisyys eli pystytään seuraamaan tulosten kehitystä ajassa ja tekemään vertailuja
- lisäarvon tuottaminen eli tutkimuksella pystytään kehittämään sisäistä toimintaa ja markkinoimaan asiakassuhteen syventämiseksi
- automaattinen toimintaan kytkeytyminen eli tutkimuksesta saadut tulokset tuottavat automaattisesti impulsseja toimintaan ja kehittämispäätöksiin. (Rope & Pöllänen 1994, 83–84.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen on tarkoitus olla jatkuvaa toimintaa, joten palautteen antamisen on oltava asiakkaalle helppoa. Tiedonkeruumenetelmän on oltava helppo toteuttaa käytännössä, sisällettävä kattavasti tyytyväisyyttä selvittäviä kysymyksiä sekä oltava taloudellinen toteuttaa, tietojenkäsittelyyn soveltuva ja helposti vastattava. (Rope & Pöllänen 1994, 78, 85.) Asiakastyytyväisyysmittauksia varten on valittava oikea kohderyhmä ja sille sopiva tutkimusmenetelmä. Käytettäviä menetelmiä voivat olla kyselytutkimukset, henkilökohtaiset haastattelut, puhelinhaastattelut, tietokoneavusteiset puhelinhaastattelut, kirjekyselyt ja informoidut kyselyt. Kaikilla näillä menetelmillä on omat hyvät ja huonot puolensa, mutta myös haastattelijan henkilökohtaiset mieltymykset vaikuttavat menetelmän valintaan. (Lahtinen & Isoviita 1998, 62–70.)

Tutkimuksen käytännön toteutuksessa ja kyselyiden laatimisessa tulisi huomioda, että kaikki tutkittavat asiat selvitetään yksinkertaisella, yksiselitteisellä, luotettavalla, vertailukelpoisella ja yksilöitäviin tyytyväisyys-/tyytymättömyystekijöihin perustuvalla, edullisella ja helpolla tutkimusmittaristolla (Rope & Pöllänen 1994, 88–89). Kysymysten ja kyselylomakkeen, olivatpa ne paperilla tai sähköisessä muodossa, huolellinen ennakkosuunnittelu testauksineen lisää kyselyn tarkoituksenmukaisuutta ja pienentää osaltaan tutkimuksen myöhempisiin vaiheisiin tarvittavaa aikaa ja kustannuksia (Lahtinen & Isoviita 1998, 71).

Kysymysten luonteen ja tavoitteiden täsmentäminen selventää sitä, mitä tietoja tutkimuksella halutaan saada. Mukaan otetaan vain tarpeelliset asiat, jolloin vastausaika ei muodostu liian pitkäksi. Tutkittavien asioiden nimeämisen jälkeen suunnitellaan lomakkeen rakenne, jossa huomioidaan muun muassa lomakkeen pituus, kysymysten looginen eteneminen luonteen ja tehtävien mukaan sekä lomakkeen selkeys ja ulkoasu. Kysymykset muotoillaan niin, että ne antavat vastauksen tutkittavaan asiaan ja niihin liitetään tarvittaessa selkeät vastausohjeet. Valmis lomake/kysymyssarja testataan ja siihen tehdään tarvittavat muutokset. (Lahtinen & Isoviita 1998, 71–83.)

5.5 Koulutuksen laatu ja sen arviointi

Laatu on vaikeasti määriteltävissä oleva käsite, sillä arvioijan näkökulma vaikuttaa arvioinnin tulokseen, ja laatu saa eri sisältöjä riippuen siitä, missä asemassa arvioija on tai mitä hän on tekemässä. Ammatillisessa koulutuksessa on ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus, jonka tehtävänä on tukea koulutuksen järjestäjiä laadunhallinnassa ja itsearviointinissa luomalla yhteiset puitteet laadunvarmistukselle (Opetushallitus 2008, 5). Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuosituksessa sanotaan, että laatu voi olla esimerkiksi erinomaisuutta, virheettömyyttä, tasalaatuisuutta, asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä tai toiminnan kehittymistä. Laadunhallinnalla puolestaan tarkoitetaan niitä menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla turvataan ja kehitetään ammatillisen koulutuksen järjestäjän toiminnan laatua. Laadunhallinta kytkeytyy organisaation kaikkiin toimintoihin, kaikille tasoille, ja sen tehtävänä on auttaa toiminnan ja sen tulosten jatkuvassa parantamisessa ja kehittämisessä. (Opetushallitus 2008, 7.)

Laatutyö on koulutuksen jatkuvaa kehittämistä, prosessi, joka käynnistyy toimintaympäristön analyysillä, ja jonka pohjalta tarkistetaan visiota ja strategioita sekä laaditaan toimintasuunnitelma. Ammatillisen koulutuksen laadun tärkeä osa-alue on yhteys työelämään ja muut ulkoiset suhteet eli verkostuminen. Lisäksi tähän

osa-alueeseen kuuluvat myös koulun sisäinen työ ja osallistumisjärjestelmät sekä se, miten toimintaa arvioidaan ja kehitetään. (Helakorpi, koulutuksen laatu.)

Laatuajattelu on tärkeää kaikessa koulutuksessa. Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistusta käsittelevän AKKU-johtoryhmän mukaan työelämän osaamistarpeissa tapahtuvat muutokset yhdessä väestön ikääntymisen kanssa asettavat kasvavia vaatimuksia muun muassa ammatillisten koulutuspalveluiden laadulle. Laatu on myös merkittävä vaikuttaja ja valintakriteeri sekä aikuis- että nuorisosaasteen koulutuksessa. (AKKU-johtoryhmä, 2009.)

Koulutusorganisaatiossa laatutyö on suurelta osin laatuajattelun sisäistämistä ja soveltamista jokapäiväisessä toiminnassa. Laatutyö kohdistuu niin opetussuunnitelmiin, koulutuksen toteutukseen ja oppimisympäristöihin kuin työyhteisöön ja sen kehittämiseen ja johtamiseen. Oppilaitoksen laatu politiikka ja -strategia lähtevät toimintaympäristön (yhteiskunta, työelämä, opiskelijat) tuntemuksesta. Strategia pitää sisällään oppilaitoksen vision ja mission, käsityksen johtamisesta ja tiimityöstä sekä koulutuksen suunnittelun periaatteet. (Helakorpi, oppilaitoksen laatuajattelu, 1.)

Toimintaprosessien hallintaan kuuluvat koulutuksen suunnittelun prosessit oppilaitoksen kokonaissuunnittelusta opetuksen suunnitteluun, oppimisen ohjauksen prosessit, tukiprosessit sekä arviointi- ja kehittämisprosessit. Toimintaympäristö ja laadunvarmistus puolestaan käsittävät arviointijärjestelmän ja sen kehittämisen, henkilöstön osaamisen hallinnan, oppilaitoksen ulkoisten suhteiden hoidon sekä toimintaympäristön tuntemuksen. (Helakorpi, oppilaitoksen laatuajattelu, 18.)

Koulutuksen yleensä, ja erityisesti ammatillisen ja korkeakoulutuksen, laadun arviointijärjestelmien kehittäminen on ollut aktiivista. Työelämän kasvavat haasteet sekä kotimaassa että monissa muissa Euroopan maissa ovat asettaneet koulutukselle uusia vaatimuksia. Koulutuksen on kyettävä vastaamaan kehittyvän työelämän erilaisia pätevyysvaatimuksia ja tarpeita. (Hämäläinen & Jakku-Sihvonen

1999, 4.) Aikuiskoulutuksen laadunvarmistusta vahvistetaan kaikilla koulutusasteilla ottamalla aikuiskoulutuksen erityispiirteet vahvemmin huomioon korkeakoulujen, koulutuksen järjestäjien ja oppilaitosten laadunvarmistuksessa, kehittämällä tutkintojärjestelmiä sekä ottamalla toiminnan tuloksellisuus ja laatu vahvemmin huomioon rahoituksessa. Erityisen huomion kohteena ovat työpaikalla tapahtuvan opiskelun laatu yhdessä työelämän kanssa ja työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen hankintamenettelyn laadunvarmistus. (AKKU-johtoryhmä 2009, 11.)

Ammatillisen koulutuksen laatua varmistetaan ja kehitetään monin eri tavoin. Kansallinen laadunhallintajärjestelmä muodostuu koulutuksen järjestäjien laadunhallinnasta, kansallisesta ammatillisen koulutuksen ohjauksesta sekä koulutuksen ulkopuolisesta arvioinnista. Apuna käytetään muun muassa yhteistä eurooppalaista viitekehystä CQAF:ää. Laadunhallinta pitää sisällään toimintojen tarkastelun kokonaisuutena, asiakassuuntautuneisuuden, johtajuuden, tuloshakuisuuden, jatkuvan oppimisen, innovoinnin ja parantamisen, henkilöstön voimavarana, toimivat prosessit, työelämälähtöisyyden ja kumppanuudet sekä yhteiskunnallisen vastuun. (Opetushallitus 2008, 7, 11–29.)

Laatu kaipaa jatkuvaa arviointia ja laki ammatillisesta koulutuksesta (630/98) määrittelee muun muassa, että koulutuksen arvioinnin tarkoituksena on tukea koulutuksen kehittämistä ja parantaa oppimisen edellytyksiä. Samalla laki velvoittaa koulutuksen järjestäjän arvioimaan antamaansa koulutusta ja sen vaikuttavuutta sekä osallistumaan ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Arviointien keskeiset tulokset tulee lisäksi julkistaa.

Suunnitelmien ja tavoitteiden toteutumista seurataan itsearviointilla ja ajoittain tehtävällä ulkoisella arvioinnilla (auditoinnilla). Näiden lisäksi tulevat vielä vaikuttavuusarviointit, jotka kohdistuvat koulun ulkoisiin vaikutuksiin eli toiminnan perimmäisiin tarkoituksiin. Jokainen koulutuksen järjestäjä velvoitetaan osal-

listumaan ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Koulutuksen arviointineuvosto vastaa yhdessä opetusministeriön kanssa koulutuksen arvioinnista ja sen kehittämisestä ja toimii kansallisen koulutusjärjestelmän palautemekanismina perus- ja lukiokoulutuksessa, ammatillisessa koulutuksessa, ammatillisessa aikuiskoulutuksessa ja vapaassa sivistystyössä. (Helakorpi, koulutuksen laatu.) Oppilaitosarvioinnissa voidaan erottaa oppilaitos-, opettaja- ja opiskelijataso (TAULUKKO 5).

TAULUKKO 5. Oppilaitostason arvioinnin kolme tasoa (Helakorpi, koulutuksen arviointi)

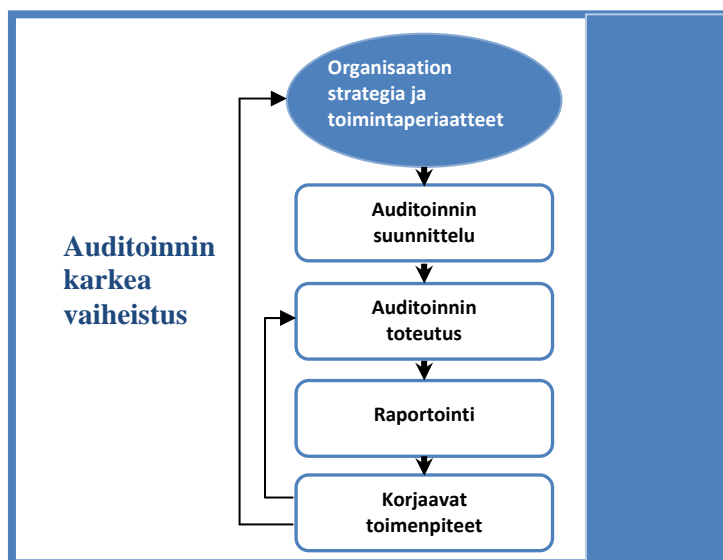
Oppilaitostason arvioinnin kolme tasoa			
	Oppilaitos- /yksikkötaso (Organisaatio)	Opettajatiimi- /opettajataso (Opetus)	Opiskelijataso (Oppiminen)
Mitä arvioi	Taloudellisuus	Opetuksen sisällöt	Oppimistulokset
	Tehokkuus	Pedagogiikka	Oppimisympäristö
	Vaikuttavuus	Ulkoinen yhteistyö	Oppimisilmapiiri
	Laatu	Sisäinen yhteistyö	Työllistyminen
	Työyhteisön toimivuus	Kehittyminen	
Miten arvioi	Itsearviointi	Itsearviointi	Itsearviointi
	Ulkoinen arviointi	Ulkoinen arviointi	Opettajan arviointi
	Vertailu	(työelämä) Sisäinen arviointi (oppilaitos)	
Miten kehitetään	Talouden seuranta	OPS:n uudistaminen	HOPS-ajattelu
	Tehokkuusindikaattorit	Opetuksen kehittäminen	Aktiivinen oppiminen
	Vaikuttavuusanalyysit		Työssäoppiminen
	Laatujärjestelmä	Työelämäyhteydet	Opiskelijayhteistyö
	Yhteisökoulutus	Aito tiimityö Henkilöstökoulutus ja kehittämiprojektit	Oppimisympäristön uudistaminen

Helakorven mukaan on oleellista käsittää arviointi niin, että se on kehittämistä eikä arvostelua. Palautekyselyiden kohderyhminä voivat olla esimerkiksi opiskelijat (palvelukyselyt ja suorat palautteet), henkilöstö (ilmapiiri- ja työtyytyväisyys-

kyselyt) sekä asiakkaat (ulkoiset auditoinnit). Lisäksi voidaan käyttää määrällisiä tai taloudellisia tuloksellisuusmittareita. (Helakorpi, koulutuksen arviointi.)

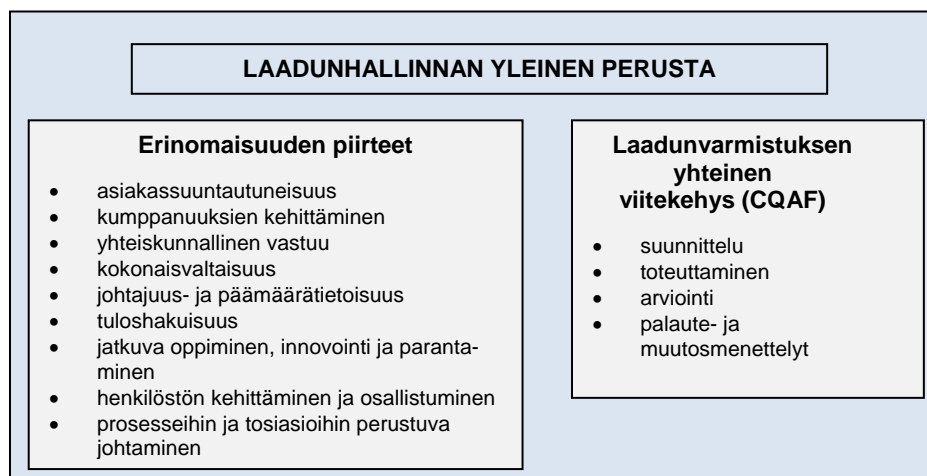
Itsearviointi tarkoittaa organisaation ja siellä toimivien henkilöiden oman toiminnan tulkinnallista analyysia, jossa tarkastellaan toiminnan tavoitteiden saavuttamista mahdollisimman järkevästi. Sen avulla organisaatio tunnistaa tai oppii tunnistamaan senhetkisen tilanteensa, voi asettaa uusia tavoitteita ja käynnistää kehittämistoimintaa näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. (Opetushallitus 2008, 31.)

Auditoinnilla, ulkoisella arvioinnilla, tarkoitetaan järjestelmällistä, riippumatonta ja dokumentoitua prosessia, jossa määritellään missä määrin auditointikriteerit on täytetty. Siinä ei arvioida sitä, mikä on hyvää toimintaa, vaan onko toimittu luvulla tavalla vertaamalla tekemistä muun muassa laatuaineistoihin ja opetussuunnitelmiin. (Helakorpi, koulutuksen laatu.) Auditoinnin vaiheistusta selkeytetään kuviossa 14.



KUVIO 14. Auditoinnin karkea vaiheistus (Helakorpi, koulutuksen laatu)

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä on tehty järjestelmällistä laadunhallinta- ja arviointityötä vuodesta 2001 alkaen ja laadun seuraamista varten on laadittu Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma. Lisäksi aikuiskoulutuksella on oma laatukäsikirja. Laadunhallinnan pohjana on ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus ja sen perusrakenne muodostuu EFQM-mallin erinomaisuuden piirteistä sekä työelämän ja sidosryhmien näkemyksistä ammatillisesta koulutuksesta parhaimmillaan CQAF-viitekehyksessä (KUVIO 15). (KAM:n Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma 2009–2011.)



KUVIO 15. Jatkuvan parantamisen toimintamalli KAM:ssa (mukaihen KAM:n Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma 2009–2011)

CQAF-mallin osat ovat suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi sekä palaute- ja muutosmenettely. Strategiset tavoitteet on jaoteltu yhtymästrategiassa Euroopan laatupalkinnon (EFQM) ja tasapainotetun mittariston (BSC) mukaisesti. (KAM:n Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma 2009–2011.)

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymä on osallistunut kolme kertaa Opetushallituksen järjestämään ammatillisen koulutuksen laatupalkintokilpailuun ja edennyit vuosina 2004 ja 2006 kilpailussa kuuden Suomen parhaan koulutuksen järjestäjän joukkoon. Arviointikohteen valinnan yhteydessä valitaan myös arviointimenetelmiä, joita ovat muun muassa itsearviointi, sisäinen auditointi, ulkoinen audi-

tointi, teemahaastattelu, vertaisarviointi, näyttöön perustuva arviointi ja reflektiivinen arviointi. Kuntayhtymän arvioinneissa käytetään EFQM-mallia, jolloin toiminnan arviointi painottuu kuvausten laadintaan, nykytilan arviointeihin ja arviointien kehittämistoimenpiteisiin. Oppilaitokset voivat halutessaan tehdä EFQM-mallin mukaisen pisteytyksen. Strategisessa suunnittelussa ovat käytössä BSC- ja EFQM-mallit. (KAM:n Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma 2009–2011.)

Koulutuskuntayhtymän laatutyössä opiskelijalla on merkittävä rooli aktiivisena toimijana ja asiakkaana/yhteistyökumppanina. Koulutuksen laadun seuraamiseksi ja kehittämisen tueksi sekä nuorisoasteella että aikuiskoulutuksessa kerätään opiskelijoilta koulutuspalautetta. Muista aiheista kerätään palautetta aina tarpeen mukaan. Laatuasioita arvioidaan myös jäsenkuntien edustajille, elinkeinoelämälle ja henkilöstölle lähetettävillä palautekyselyillä.

Työvoimakoulutuksessa käytetään OPAL-palautejärjestelmää, jolla otetaan koulutuksen aikana väli- ja päättöpalaute. Palautteiden ottamisesta sovitaan koulutuksen rahoittajan kanssa tehtävässä sopimuksessa. Työvoima- ja elinkeinohallinto myös valvoo palautteiden antamista, joten mikäli palautejärjestelmään aktivoitua kurssilta jää palaute ottamatta, niin siitä tulee hälytys sähköpostiviestinä sekä palautteen aktivoineelle kouluttajalle, kyseisen koulutuksen vastuulliselle työvoima- ja elinkeinotoimistolle sekä järjestelmän pääkäyttäjille.

Ammatillisessa lisäkoulutuksessa käytetään valtakunnallista AIPAL-palautejärjestelmää. Järjestelmässä on kolme kysymysosiota koulutuksen aikana: hakeutusvaiheen, tutkinnon suorittamisvaiheen ja ammattitaidon hankkimisvaiheen kysely. Järjestelmässä on valmiina valtakunnalliset kysymykset ja koulutuksen järjestäjä voi täydentää niitä omilla kysymyksillään tai tehdä pelkästään oman kyselyn.

Kuntayhtymän arvioinnin on tarkoitus johtaa toimintojen kehittämiseen. Arviointien tuloksia hyödynnetään strategiaprosesseissa ja kehittämisehdotukset otetaan

myös työyhteisöön keskustelujen pohjaksi, jolloin työyhteisö löytää oman asiantuntemuksensa avulla itse ratkaisuja ongelmiin tai kehittämiskohteisiin. Johdon tehtävänä on vastuuttaa, sitouttaa ja antaa resurssit kehittämistoimenpiteille. Laatutyön ja sen arvioinnin tavoitteena on hyvinvoiva henkilöstö ja opiskelijat, valmistuneiden opiskelijoiden parempi työllistyvyys ja opintojen keskeyttämisten väheneminen. (KAM:n Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma 2009–2011.)

Käytännön koulutyössä harvemmin mietitään laatutyötä, vaan sen merkitys tulee esiin lähinnä henkilökunnan yhteisillä koulutuspäivillä, kun asiaa käsitellään aivan tarkoituksella puhumalla vaikkapa laatupalkintokilpailusta. Jokainen organisaatiossa työskentelevä kuitenkin osallistuu laatutyöhön omassa työtehtävässään ja laatu muodostuu näiden tehtävien yhteistuloksena. Markkinointi luo kuvaa ulospäin, joten siinä on osattava käyttää oikeanlaisia menetelmiä oikeaan aikaan kohderyhmä huomioiden. Myös jaettavien materiaalien laatuun on kiinnitettävä huomiota. Koulutuksesta kiinnostuneet ja niihin hakeutuvat saavat ensimmäiset henkilökokemuksensa koulutusorganisaatiosta kysyessään lisätietoja oppilashallintohenkilöiltä, oppilaanohjaajilta tai muilta yhteyshenkilöiltä. Koettu palvelu luo laatumielikuvaa, vaikka sitä ei tietoisesti ajattelisikaan, ja vaikuttaa kysyjän jatkotoimiin.

Opetushenkilöstöllä on tärkeä tehtävä huolehtiessaan siitä, että annettu opetus on laadukasta ja täyttää kaikki sille asetetut vaatimukset niin, että opiskelijatkin ovat tyytyväisiä ja suorittavat tutkintonsa loppuun asti. Lisäksi heidän on huolehdittava opetuksen jatkuvasta kehittämisestä pitämällä omat tietonsa ajan tasalla, ottamalla opiskelijoilta palautteita ja suhtautumalla saatuihin palautteisiin arvostavasti pitämällä niitä mahdollisina kehittämiskohteina tai vastavuoroisesti vahvistuksena siitä, missä on onnistuttu.

Henkilöstön toimien lisäksi oppilaitoksen opetusmenetelmät ja -välineet, oppimateriaalit, opiskelutilojen kunto ja siisteys sekä koko yleinen ilme ja ilmapiiri vaikuttavat koettuun laatuun.

6 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Tutkimustehtävän toteutus

Empiirisen tutkimusosion tutkimusote oli kvantitatiivinen. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista tiedonkeruu, jota voidaan ilmaista määrällisesti, sekä se, että aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi ovat toisistaan erottuvia vaiheita (Hakulinen 2009, 11). Tiedonhankintamenetelmänä käytettiin sähköistä Webropol-kyselyä. Internetin kautta tapahtuva tutkimus on yleensä kustannustehokas ja nopea tapa suorittaa tutkimuksia (Hakulinen 2009, 11).

6.1.1 Tutkimusongelmat

Tutkimus jaettiin pääongelmaan ja siihen liittyviin alaongelmiin:

- Miten hyvin Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt tuntevat aikuiskoulutuksen erityispiirteitä ja palautejärjestelmiä?
1. Missä määrin kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt ovat perehtyneet aikuiskoulutukseen ja sen ominaispiirteisiin?
 2. Missä määrin opintojen henkilökohtaistamista pidetään osana toimintaa?
 3. Miten hyvin kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt osaavat hyödyntää aikuiskoulutuksen palautejärjestelmiä?

6.1.2 Kyselylomakkeen ja muuttujien laadinta

Kyselylomake jaettiin osa-alueisiin, joissa taustatietojen kartoittamisen lisäksi tutkittiin aikuiskoulutustuntemusta, suhtautumista opiskelun henkilökohtaistamiseen, lisätiedon tarvetta aikuiskoulutuksesta, palautejärjestelmätuntemusta ja -käyttöä, palautteiden merkitystä, nuoriso- ja aikuiskoulutuksen yhteensovittamista sekä opiskelijoiden motivointia palautteen antamiseen. Kyselylomake on liitteessä 1.

Tutkimuksessa käytettiin strukturoituja ja skaalattuja sekä avoimia kysymyksiä. Hakulinen (2009, 11) jakaa kysymykset dikotomisiin eli kaksi vastausvaihtoehtoa sisältäviin ja monivalintakysymyksiin, jolloin vastaajat voivat valita vastausvaihtoehtoluettelosta haluamansa. Skaalattuja kysymyksiä voivat olla esimerkiksi Likertin asteikko ja sementtinen differentiaali. Likertin asteikko on tavallisesti 5–7-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko, jossa on ääripäinä ”täysin samaa mieltä” – ”täysin eri mieltä” -vaihtoehdot. Sementtinen differentiaali on tavallisesti 5- tai 7-portainen graafinen asteikko, jonka ääripäinä ovat vastakkaiset adjektiivit. (Hakulinen 2009, 11.) Tutkimuksen strukturoiduissa kysymyksissä käytettiin Kyllä- ja Ei-vaihtoehtoja sekä monivalintakysymyksiä. Skaalatuissa kysymyksissä käytettiin asteikkoa yhdestä viiteen.

6.1.3 Tutkimuksen kohdejoukko ja tiedonkeruu sekä tutkimusaineiston analysointi

Tutkimustehtävän tarkoituksena oli kartoittaa Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän opettajien ja kouluttajien sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöiden aikuiskoulutus- ja palautejärjestelmätuntemusta ja -käyttöä sekä suhtautumista opiskelun henkilökohtaistamiseen ja opiskelijoiden motivointiin. Samalla kartoitettiin muun muassa aiheita, joista tarvittaisiin lisätietoa.

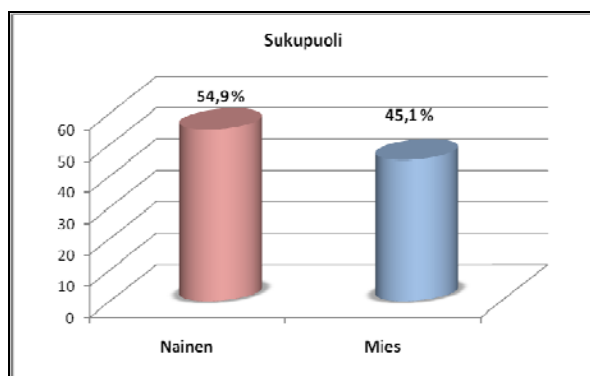
Empiirinen tutkimusaineisto saatiin kyselyllä kerätyistä tiedoista. Kysely tehtiin sähköisesti internetin kautta Webropol-ympäristöä käyttäen, joten varsinaisia paperilomakkeita ei jaettu ollenkaan. Kohderyhmän sähköpostiosoitteet löytyivät Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän osoitteistosta.

Kysely lähetettiin kaikille koulutuskuntayhtymän nuoriso- ja aikuiskoulutuksessa koulutus-, oppilashallinto- ja oppilaanohjaustehtävissä toimiville, yhteensä 226 kpl. Kyselyyn tuli yhteensä 145 vastausta, joista yksi kuitenkin oli tyhjä, joten kantaa ottavien vastausprosentti oli 63,7. Vastausprosentti oli hyvä varsinkin kun kyselyn ajankohtana oli toukokuu, joka on oppilaitoksissa kiireistä aikaa.

Webropol-kyselystä vastaukset saatiin suoraan Excel-muotoiseksi taulukkoraportiksi, jota analysoitiin laskemalla monivalinta- ja kahden vaihtoehdon vastausten prosentuaalinen jakautuminen eri vaihtoehtojen kesken ja vetämällä niistä johtopäätöksiä. Määrällisiä tuloksia havainnollistettiin pylväs-, palkki- ja ympyräkaavioilla, joiden yhteydessä näkyi myös vastaajamäärä, josta prosentit laskettiin. Yksiköiden tai osastojen välisiä vertailuja ei tehty, koska yksiköiden henkilöstö- ja vastausmäärät poikkeavat suuresti toisistaan eikä tiedolla ollut oleellista merkitystä kokonaisuutta arvioitaessa. Avoimista vastauksista poimittiin keskeiset ja yleisimmin esiintyvät asiat.

6.1.4 Tutkimusaineiston kuvaus

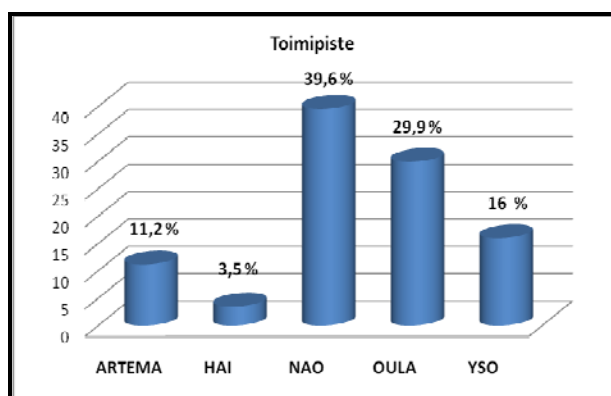
Taustatiedot-osioon vastanneista 54,9 % oli naisia ja 45,1 % miehiä, mikä vastaa koulutuskuntayhtymän henkilöstön yleistä sukupuolijakaumaa (KUVIO 16).



n=144

KUVIO 16. Vastaajien sukupuoli

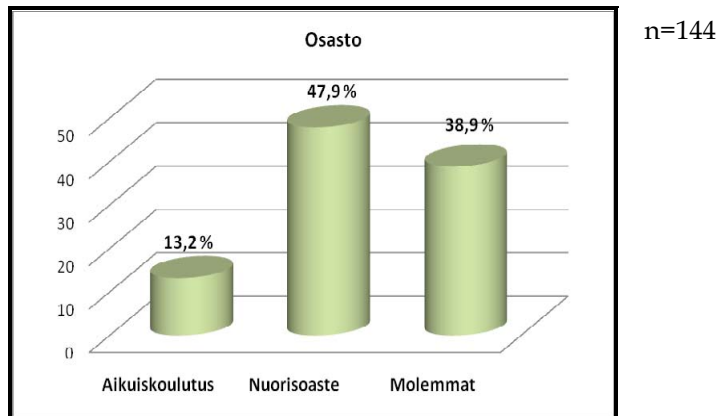
Toimipisteittäin vastaajien määrät jakautuivat kuvion 17 mukaisesti, suurimpina Nivalan ammattiopisto NAO ja Oulaisten ammattiopisto OULA, mikä on suhteessa eri toimipisteiden henkilöstön määrään.



n=144

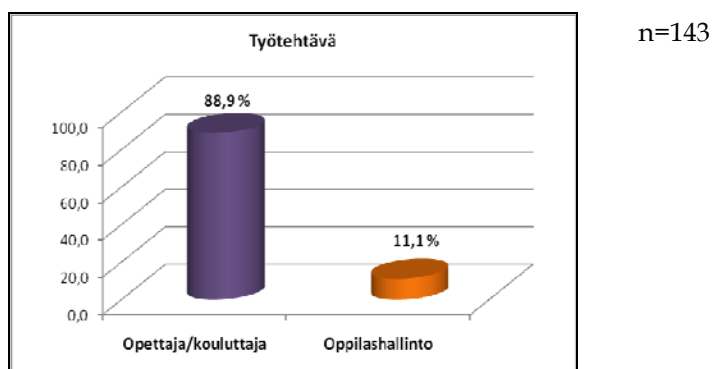
KUVIO 17. Vastaajat toimipisteittäin

Osastoittain tarkasteltaessa vastaajien määrä noudatti nuorisoasteella ja aikuiskoulutuksessa työskentelevien henkilöiden lukumäärää eli suurin osa, 47,9 %, edusti nuorisoastetta (KUVIO 18).



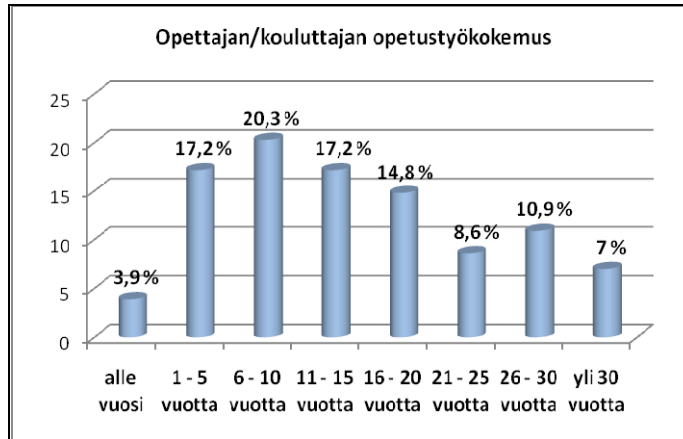
KUVIO 18. Vastaajat osastoittain

Vastaajista 88,9 % oli kouluttajia ja 11,1 % muissa työtehtävissä toimivia (KUVIO 19).



KUVIO 19. Vastaajat työtehtävien mukaan

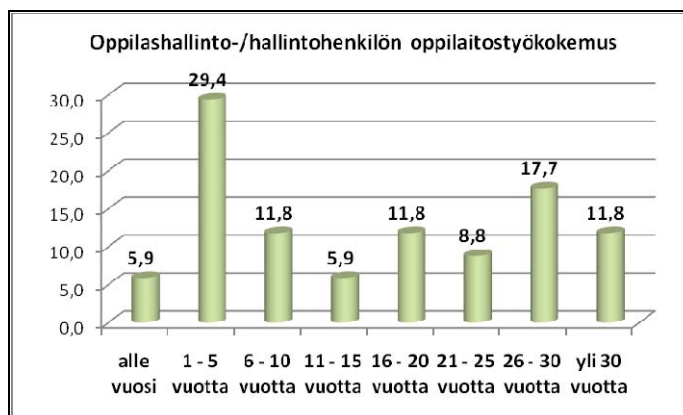
Suurin osa, 20,3 %, kouluttajista on toiminut opettaja-/kouluttajatehtävissä 6–10 vuotta. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat 1–5 ja 11–15 vuotta tehtävissä toimineita (KUVIO 20). Huomattavaa on 26 vuotta ja pitempien työkokemusten osuus, mikä osaltaan kuvastaa työhön ja työnantajaan sitoutumista sekä työstä saatua kokemusta.



n=128

KUVIO 20. Opettajan/kouluttajan opetustyökokemus vuosina

Muissa työtehtävissä toimivien osalta suurin ryhmä oli 1–5 vuotta ja toiseksi suurin 26–30 vuotta eli uusia tekijöitä on tullut pitkäaikaisten toimijoiden rinnalle (KUVIO 21). Tässäkin on havaittavissa pitkien, yli 30 vuotta kestäneiden, työkokemusten suuri määrä.



n=34

KUVIO 21. Oppilashallinto-/hallintohenkilön oppilaitustyökokemus vuosina

6.1.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen validiteetti on hyvä, koska kyselyyn vastanneet henkilöt ovat Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän koulutus- ja oppilashallintotehtävissä toimivia ja siten juuri oikeita henkilöitä vastaamaan kysytyihin asioihin. Vaikka kaikki vastaajat eivät toimikaan varsinaisesti aikuiskoulutuksessa, niin aikuisia on kui-

tenkin kaikissa oppilaitoksissa ja aikuiskoulutusasiat ovat ainakin jollakin tavalla tulleet esille. Tutkimuksen antamaa tulosta tukee myös kattava vastaajajoukko, koska mukana oli erilaisissa työtehtävissä olevia henkilöitä. Vastausprosentti oli hyvä ja kun sähköinen kysely osoitettiin suoraan kohdehenkilön sähköpostiin, niin vastaajana oli juuri tarkoitettu henkilö. Tuloksia voidaan pitää luotettavina edellyttäen, että kohdehenkilöt ovat vastanneet rehellisesti.

Tutkimuksessa oli joitakin satunnaisvirheitä, esimerkiksi kaikkia avoimia kysymyksiä ei ollut ymmärretty oikein, mutta niillä ei ollut vaikutusta varsinaisten tutkittavien asioiden reliabiliteettiin. Vastauksiin on voinut osaltaan vaikuttaa tutkimuksen toimeksiantaja. Toisaalta taustalla on saattanut olla myös ajatus siitä, että vastaus yhdistetään vastaajaan, vaikka saatteessa painotettiin sitä, että ne käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti.

6.2 Kehittämistehtävän toteutus

Opinnäytetyön toinen osa oli kehittämistehtävä, jonka tuloksena valmistuivat aikuiskoulutuksen keskeisiä asioita selventävä opas ja AIPAL-palautejärjestelmän käyttöopas.

6.2.1 Aikuiskoulutuksen ABC-opas

Aikuiskoulutuksen ABC-opas on 14-sivuinen tietopaketti, joka sisältää aakkosjärjestyksessä lyhyesti aikuiskoulutusta koskevia keskeisiä asioita: käsitteitä, määritelmiä, ohjeita sekä lakeja ja asetuksia. Lisäksi siinä on liitteenä aikuiskoulutuksen prosessikarttoja. Opas toimii pikaoppaana aikuiskoulutuksessa jo toimiville sekä perehdyttämisen tukena aikuiskoulutukseen mukaan tuleville uusille toimijoille, kuten nuorisoasteen kouluttajille ja tuntiopettajille. Näytesivuja on liitteessä 2.

Opas lähetettiin sähköpostilla saateen kera tutkimuksen kohdejoukolle tutustuttavaksi ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä.

6.2.2 AIPAL-palautejärjestelmäopas

Koulutuspalautteita varten on työvoimakoulutuksessa käytössä OPAL-palautejärjestelmä ja ammatillisessa lisäkoulutuksessa vuoden 2008 loppupuolella käyttöön otettu AIPAL-palautejärjestelmä. AIPAL on vielä suurimmalle osalle vieras järjestelmä, ja kun kaikkien aikuiskouluttajien ja muidenkin järjestelmän tietoja tarvitsevien on opetettava ainakin jonkintasoinen AIPAL:n käyttö, niin käyttöopasta tarvitaan koulutuksen lisäksi käytön tueksi.

Palautejärjestelmäopas helpottaa ohjelman käyttöä opastamalla käyttäjää askel askeleelta vaiheesta toiseen. Oppaan avulla käyttökynnys madaltuu ja harvemmin ohjelmaa käyttävät uskaltavat kokeilla sitä, jolloin sekä palautteiden ottaminen että raportointi ja tulosten seuranta tehostuvat. Sisällysluettelo ja näytesivuja on liitteessä 3.

Opas ja AIPAL-ohjelman harjoitteluympäristön käyttäjätunnukset lähetettiin sähköpostitse saateen kera tutkimuksen kohdejoukolle tutustuttavaksi ja testattavaksi ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Aikuiskoulutustuntemus

7.1.1 Aikuiskoulutukseen ja sen ominaispiirteisiin perehtyminen

Aikuiskoulutustuntemus-osiossa vastaajat arvioivat omaa aikuiskoulutustuntemustaan ennen opastavia materiaaleja asteikolla ”en lainkaan” - ”erittäin hyvin”.

TAULUKKO 6. Aikuiskoulutustuntemus

	En lainkaan	Huonosti	Ei hyvin/ ei huonosti	Hyvin	Erittäin hyvin
Aikuiskoulutusta ohjaava lainsäädäntö ja ohjeet	11,2 %	35,0 %	34,3 %	16,1 %	3,5 %
Aikuiskoulutuksen eri rahoitusmuodot	14,0 %	37,8 %	28,7 %	16,1 %	3,5 %
Omaehtoisten opiskelijoiden opiskelun tukimuodot	9,8 %	42,0 %	32,9 %	14,0 %	1,4 %
Aikuisten näyttötutkinto- järjestelmä	8,4 %	21,7 %	22,4 %	29,4 %	18,2 %
Ammatillisen aikuiskoulutuksen tuloksellisuusrahoitus	22,4 %	36,4 %	28,7 %	12,8 %	0,0 %
Työvoimakoulutuksen ominaispiirteet	11,3 %	32,4 %	31,0 %	18,0 %	6,3 %

n=143

Vastaajat arvioivat yleisimmin tuntevansa asiat joko ”huonosti” tai ”ei hyvin/ei huonosti” (TAULUKKO 6). Huonoimmin tunnettiin aikuiskoulutuksen tuloksellisuusrahoitus, kun peräti 22,4 % vastaajista ei tuntenut sitä lainkaan. Vastaajista yhteensä 63,4 % arvioi tuntevansa työvoimakoulutuksen ominaispiirteitä ”huonosti” tai ”Ei hyvin/ei huonosti”, mikä kuvastaa sitä, että suurin osa vastaajista ei ole ollut työvoimakoulutuksen kanssa missään tekemisissä. Aikuisten näyttötut-

kintojärjestelmä oli ainoa aihe, jossa enemmistö eli 29,4 % arvioi tietämyksensä hyväksi.

Tuloksissa näkyy selvästi nuorisoasteen toimijoiden suuri osuus vastaajista, sillä heille aikuiskoulutusasiat ovat luonnollisesti tuntemattomampia kuin aikuiskoulutuksessa toimiville ja niihin työnsä puolesta perehtyneille.

7.1.2 Aikuiskoulutuksen ABC-opas

Aikuiskoulutustuntemuksen kehittämistä ja uusien toimijoiden perehdyttämistä varten tehtiin opas Aikuiskoulutuksen ABC, johon on poimittu lyhyesti, pikaoppaan tapaan, muun muassa aikuiskoulutukseen liittyvää termistöä ja lainsäädäntöä. Tietojen laajentamista ja syventämistä varten mukana on hyödyllisiä linkkejä. Oppaan ulkoasulla oli tarkoitus keventää itsessään tärkeää ja raskastakin asiaa. Kyselyssä kohderyhmälle esitettiin kysymys ”Millaista hyötyä Aikuiskoulutuksen ABC-materiaalista oli sinulle? Lisäsikö se esim. tietämystäsi, herättikö kysymyksiä tms. Kerro kommenttejasi ja kehittämis ehdotuksiasi”.

Kysymykseen tuli yhteensä 62 vastausta. Joidenkin vastaajien kohdalla materiaali oli jäänyt kokonaan huomiotta ja muutamat eivät olleet ehtineet tutustua siihen kiireisen ajankohdan takia. Lupaavaa kuitenkin oli, että suurin osa heistä aikoi tutustua materiaaliin myöhemmin. Puolet vastaajista piti materiaali hyödyllisenä ja alla on joitakin poimintoja vastauksista:

- Hyvää asiaa. Tästä löytyy nopeasti tieto, jota aina joskus tarvitsee.
- Melko tuhti paketti, jossa uutta termistöä.
- Tiivistetyssä muodossa ihan käyttökelpoista tietoa. Perustietoni ko. asioista ovat kohtuullisen hyvät, mutta kyllä uuttakin tietoa materiaalista löytyi.
- Materiaali oli hyödyllistä siinä, että siinä kerrottiin informatiivisesti ja selkeästi aikuiskoulutuksen eri puolista. Opetan aikuiskoulutuksen puolella

muutamia ryhmiä mutta aikuiskoulutus systeeminä on jäänyt hieman vähemmälle tiedolle. Tämä materiaali selkeytti kuviota.

- Perusteellinen materiaali ja hyvin laadittu.
- Sanasto oli selkeä ja hyvä apu käsittelyyn/ tarkisteluun Hyvä peruspaketti "uudelle" aikuiskouluttajalle/ asiantuntijalle.
- Todella tarpeellinen materiaali! Päivitettävä vuosittain.
- ABC- materiaali oli selkeä, ja siihen oli koottu sopivan lyhyesti ydinasiat aikuiskoulutukseen liittyen.
- Materiaali oli hyvä, helppolukuinen ja selkeä. Ainahan asioita voi syventää ja laajentaa, mutta tällaiset oppaat ovat nopealukuisuutta varten.

Kehittämisehdotuksia ei tullut paljon, mutta joitakin arvioita kyllä. Kritiikkiä tuli myös materiaalin esitysasusta.

- Materiaalin sisältö hyvä ja asiallinen. Layout mielestäni hieman ristiriidassa, vähän kepeähkö. Sopisi paremmin naisten kesävaatteiden postimyyntiluetteloksi.
- Suurimmalta osin tuttua
- Materiaali tiivistä hyvin olennaiset asiat. Asioita oli jo ntm-koulutuksessa käyty läpi, joten tämä on hyvä käsikirja kertaukseen ja työväliseksi. Osissa tekstiä taisi olla vielä vanhentuneita käsitteitä, kuten näyttö. Nyt pitäisi käyttää käsitteitä tutkintosuoritus ja tutkintotilaisuus.
- Ehkä aika ylimalkainen, ei tarpeeksi tietoa sellaiselle, jolla ei pohjatietoja.

Pääosin opasta pidettiin hyödyllisenä, joten sen ylläpitämistä ja kehittämistä kannattaa jatkaa.

7.1.3 Mielenpitoja aikuis- ja nuorisokoulutuksen yhteensovittamisesta

Kohderyhmän mielenpitoja ja ajatuksia aikuis- ja nuorisokoulutuksen yhteensovittamisesta kartoitettiin kysymyksellä ”Millaisena koet aikuiskoulutuksen ja nuorisokoulutuksen yhteensovittamisen? Mitä etuja tai mahdollisia ongelmia siihen liittyy?”.

Kysymykseen vastasi 79 henkilöä, joista kolme ei osannut ottaa asiaan kantaa ja seitsemän vastaajaa oli sitä mieltä, että ei voi tai ei tarvitsekaan yhdistää, sillä se on liian vaikeaa ja eroavaisuuksia on liikaa. Suurin osa ei ottanut suoraan kantaa puolesta tai vastaan, vaan oli löytänyt siitä sekä hyviä että huonoja puolia.

Yhdistämistä puoltavina seikkoina mainittiin muun muassa kokemuksen ja nuoruuden yhteensovittamisen tuomat edut, uudet kokemukset, aikuisilta saatava esimerkki elinikäisestä oppimisesta ja laiteresurssien parempi hyödynnettävyys. Seuraavaan on koottu aikuis- ja nuorisokoulutuksen yhteensovittamisen etuja:

- Nuorisoasteen koulutukseen on hyvä saada sekaan myös aikuisia opiskelijoita. Näin nuoret huomaavat että oppiminen ei päätykään nykyään siihen todistukseen vaan se jatkuu läpi elämän.
- Aikuisten ja nuorten yhdessä toimiminen tuo nuorille uutta näkökulmaa ammattiopiskeluun ja rauhoittaa ryhmiä. Myös työelämässä toimimme yhdessä, joten miksi emme koulussakin. Toisaalta itse toivon, että myös aikuiset oppivat nuorilta jotain. Ehkä innostus voisi tarttua.
- Molemmissa sama ammattitaidon vaatimustaso. Ammattitaidon hankkimista voidaan osittain yhteen sovittaa esim. yhteinen ops. Etuna yhteisessä ammattitaidon hankkimisessa näen nuorten hyötyvän aikuisten aikaisemmasta elämän- ja työkokemuksesta.
- Perustutkintojärjestelmien yhteensovittaminen on työelämän näkökulmasta ehdottoman tärkeää. Työelämä ei erota näyttötutkintojärjestelmää ja ammatilliseen peruskoulutukseen liittyviä ammattiosaamisen näyttöjä toisistaan.
- Etuna lienee joillakin aloilla yhteisen konekannan hyödyntäminen.

- Mielestäni aikuiskoulutuksen ja nuorisoasteen yhdistäminen monipuolista oppimisprosessia molemmissa leireissä. Aikuiskoulutukseen osallistujat voisivat jakaa paremmin omaa tietotaitoaan nuoremmille jne.

Ongelmallisina ja kielteisinä koettiin muun muassa nuorten ja aikuisten erilaisen oppimismotivaation vaikutukset, nuorten aikuisilta saama mahdollisesti huono malli, ennakkoluulot, kouluttajien työajan käyttö, palkkaus ja saatu arvostus.

Seuraavaan on koottu vastaajien ajatuksia yhteensovittamisen ongelmista:

- Nuorison ja aikuisten välille voi syntyä ristiriitoja erilaisesta kohtelusta esim. opintososiaalisten etujen suhteen. Lisäksi nuoriso- ja aikuispuolella on jonkin verran erilaiset työntekokulttuurit, jotka varmasti aiheuttavat ongelmia
- Nuoret saavat vääränlaista mallia...
- Luulen, että nuorten hulttomuus voi häiritä joitakin aikuisia, mutta tärkein este yhteensovittamisessa on varmaankin asenne koulun sisällä. Kun aina ennenkin on toimittu erillään, niin miksi nyt pitäisi liittyä yhteen.
- Koulutuksen rytmityksessä olevat erot tuovat haasteita opetuksen toteuttamiseen. Kokenut "kehäkettu" negatiivisessa mielessä ei ole nuorille hyvä roolimalli.
- Edut suhteellisen pieniä, synergiaedut tuskin kattavat siitä aiheutuvia ongelmia. Ongelmia paljonkin työajat, hiljaisen ja muunkin neg. tiedon siirto, kalustokulut (käyttökulut), säännöt jne.
- Kuitenkin on huomioitava, että aikuiskoulutuksen piirissä on myös opiskelijoilla paljon sosiaalisia ja päihdyttävien aineiden käytön ongelmia, elämänhallinnan tilanteita joita pitäisi ohjata. Aikuiskoulutuksen puolella ei ole tällä hetkellä nähtävästi lainkaan ns. vastaavaa opiskelijahuoltoverkostoyhteistyötä kuin nuorisoasteella on?
- Oppimistaidot ovat erilaisia. Aikuisopiskelijoiden motivaatio on parempi. Aikuisopiskelijoilla hiljaista tietoa työkokemuksen kautta saavutettua, jota on vaikea arvioida. Nuorisoasteella toimii paremmin ohjattu lähiopeetus/suunnittelu. Aikuisopiskelijat ovat itsenäisempiä opintojen suunnittelussa ja pystyvät hakemaan tarvittavat tiedot oppimisympäristöstään muutenkin kuin lähiopetuksessa, tarvitsevat vain ohjausta tiedon läheteelle.

- Ennakkoluulot, tiedon puute, kulttuuri ja historia, pelko työehtojen heikkenemisestä, mitä hyötyä opettajille yhteensovittamisesta, pieneneekö palkka, huononeeko työajat, huononeeko työviihtyisyys, aikuispuolella työviihtyisyys- ja johtamisongelmia, aikuispuolen projektit salaisia (tietoja ei tipu).

7.1.4 Aikuiskoulutukseen liittyvän lisätiedon tarve

Vastaajilta kysyttiin, mistä aikuiskoulutukseen liittyvästä aiheesta he tarvitsisivat lisätietoja. Vastauksia tuli 57 ja osa halusi tietoja kaikesta mahdollisesta, mutta eniten haluttiin tietoa rahoitusvaihtoehdoista. Muita esille tulleita seikkoja olivat muun muassa

- lainsäädäntö ja byrokratia
- uudet asiat, tietojen päivittäminen
- opintososiaaliset etuudet ja oppisopimuskoulutus
- kokonaiskuva aikuiskoulutuksen mahdollisuuksista
- tilastointi ja raportointi
- henkilökohtaistaminen
- rahoitus ja tuloksellisuusrahoitus
- näyttötutkintomestarikoulutuksen päivittäminen
- työvoimapoliittisiin koulutuksiin liittyvät käytännön asiat
- käytettävät palauteohjelmat
- maahanmuuttajakoulutus ja sen järjestämisehdot
- TE-keskuksen toimintamallit
- hyvät koulutusmateriaalit
- tutkintokäytännöt.

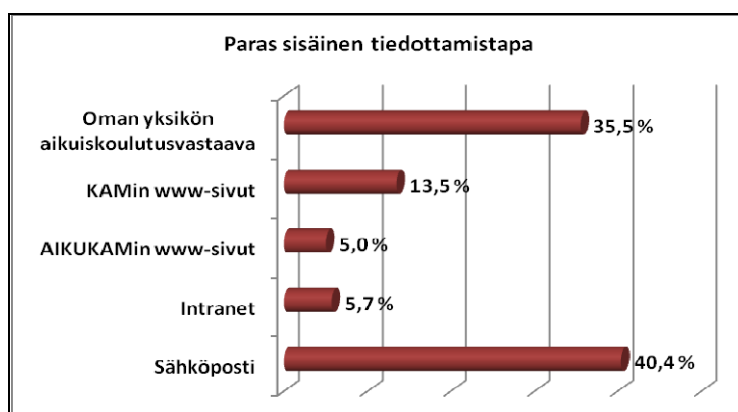
Seuraavaan on koottu vastaajien ehdotuksia tietojen saamiseksi ja päivittämiseksi sekä toiminnan selkiyttämiseksi:

- Kerran vuodessa yhteen koottu tarjontakoulutus Kamista ja tiedottaminen koko henkilökunnalle suullisesti/ja kirjallisesti sähköisesti.
- Selkeät paperit, joita täytetään. Esimerkiksi henkilökohtaistamiseen liittyen. Liian paljon malleja Kamin sisällä. Papereiden yhtenäistäminen ja arviointipohjat pitäisi tehdä tutkinnoittain ja myös erityisopiskelijoille.
- Koululla olisi henkilö, joka kävisi läpi koulutukseen tulevista muutoksista ja sitten pitäisi koulutusta ko. henkilöille esm. opal palautteiden muutokset, opetussuunnitelman muutokset. ym. sellaiset asiat.
- Tärkeää olisi jatkuva lisäkoulutus ja kuntayhtymän sisäinen yhteistyö, sekä AIKUKAM henkilöstön mukana olo koulutuksissa. Voitaisiin kehittää yhteisiä lomakkeita ja käytänteitä.

7.1.5 Vastaajien käsityksiä kuntayhtymän parhaasta sisäisestä tiedottamistavasta

Parasta koulutuskuntayhtymän sisäistä aikuiskoulutusasioiden tiedottamistapaa kysyttäessä vastaajat pitivät parhaimpana suoraa ja henkilökohtaista menettelyä.

Vastaajista 40,4 % valitsi parhaimmaksi tavaksi sähköpostin ja toiseksi parhaaksi oman yksikön aikuiskoulutusvastaavan hoitaman tiedottamisen. Intranet ja aikuiskoulutusta koordinoivan AIKUKAM:n www-sivut saivat vain vähän kannatusta (KUVIO 22).



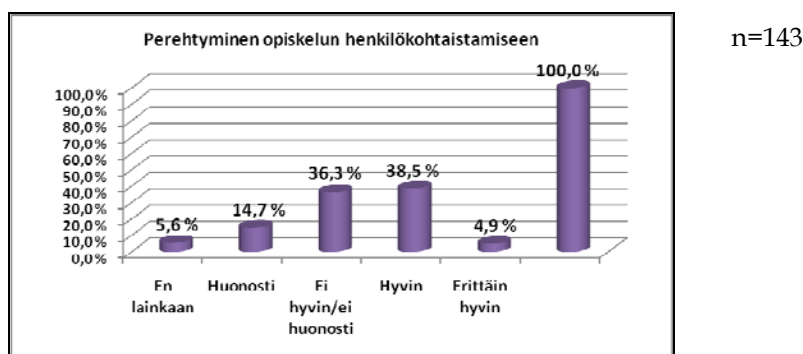
n=141

KUVIO 22. Paras tapa tiedottaa aikuiskoulutuksesta

7.2 Henkilökohtaistaminen aikuiskoulutuksen osana

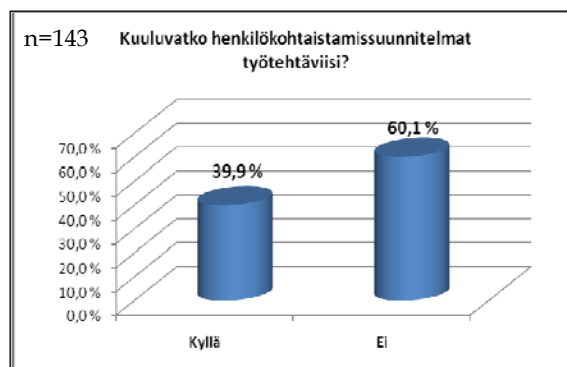
Henkilökohtaistaminen-osion kysymyksillä kartoitettiin aikuiskoulutuksen henkilökohtaistamiseen perehtymistä, sen kuulumista vastaajien työtehtäviin sekä mielipiteitä sen tärkeydestä aikuiskoulutuksessa.

Suurin osa, 38,5 %, vastaajista (KUVIO 23) arvioi perehtyneensä henkilökohtaistamiseen hyvin ja lähes yhtä moni valitsi vaihtoehdon ”ei hyvin/ei huonosti”.



KUVIO 23. Opiskelun henkilökohtaistamiseen perehtyminen

Henkilökohtaistamissuunnitelmien tekeminen kuului vastaajista 39,9 %:n työtehtäviin (KUVIO 24). Heiltä kysyttiin vielä tarkennuksena, että kuinka usein he olivat tehneet suunnitelmia ja 64,3 % vastasi tehneensä suunnitelmia ”5 kertaa tai useammin” (KUVIO 25).

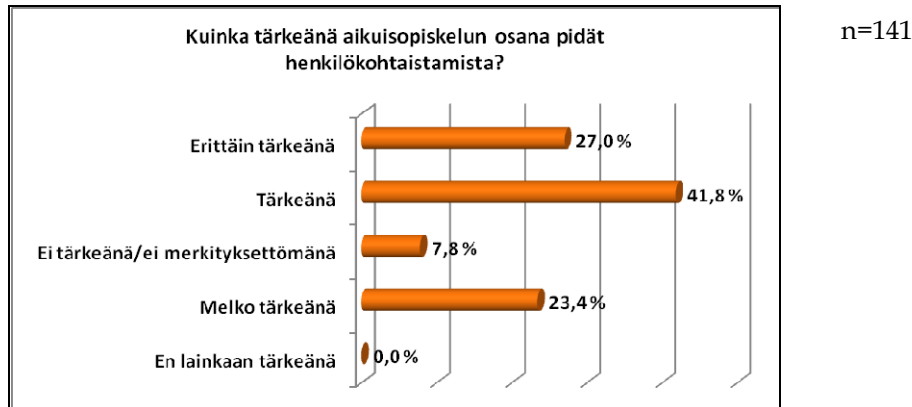


KUVIO 24. Henkilökohtaistamissuunnitelmat työtehtävänä



KUVIO 25. Suunnitelmien tekeminen

Opiskelun henkilökohtaistamisen osalta tulokset näyttivät hyviltä, sillä 41,8 % piti henkilökohtaistamista tärkeänä aikuisopiskelun osana ja 27 % erittäin tärkeänä (KUVIO 26). Merkittävää oli lisäksi se, että yksikään vastaaja ei pitänyt henkilökohtaistamista merkityksettömänä.



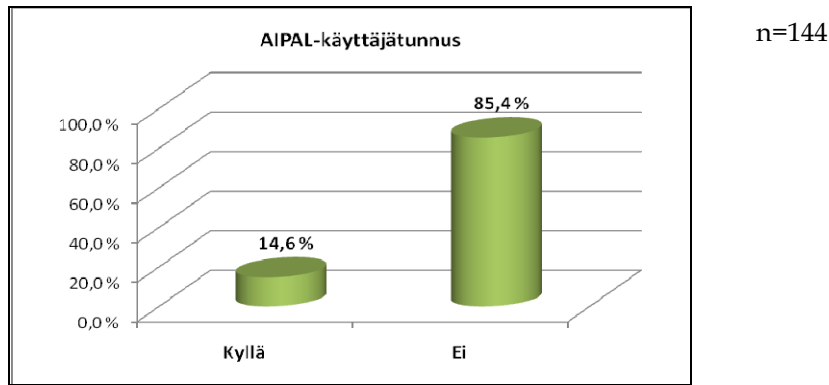
KUVIO 26. Henkilökohtaistamisen tärkeys aikuisopiskelun osana

7.3 Aikuiskoulutuksen palautejärjestelmien hyödyntäminen

Aikuiskoulutuksen palautejärjestelmien hyödyntämistä kartoitettiin palautejärjestelmät-osiossa, jossa selvitettiin sekä AIPAL- että OPAL-järjestelmien käyttöä.

7.3.1 AIPAL-palautejärjestelmä

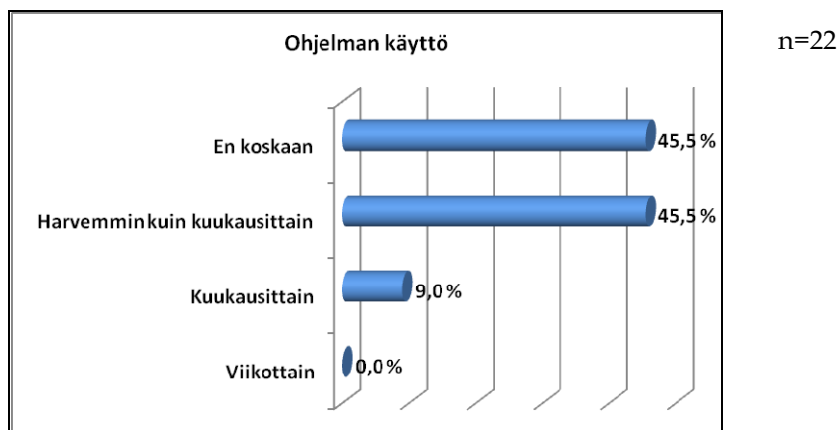
Ammatillisessa lisäkoulutuksessa käytettävän AIPAL-järjestelmän tunnukset oli käytössä vain 21 henkilöllä eli 14,6 %:lla vastaajista (KUVIO 27). Määrä johtuu siitä, että ohjelma on vielä suhteellisen uusi ja tunnuksia on vain osalla aikuiskoulutuksessa toimivista henkilöistä eikä lainkaan nuorisoasteen toimijoilla.



KUVIO 27. AIPAL-käyttäjätunnus

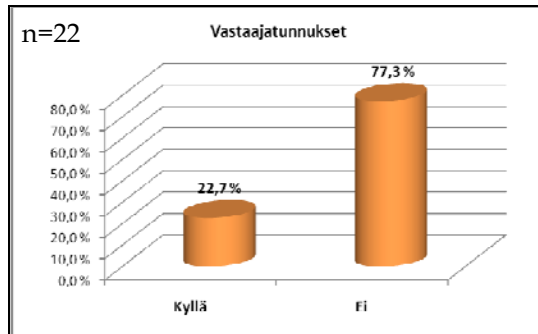
Ohjelman käyttöä koskevat kysymykset oli tarkoitettu vain niille, joilla oli ennestään AIPAL-tunnukset (21 henkilöä), mutta yksi tunnuksetonkin vastaaja oli mukana.

Ohjelman käytön useutta kysyttäessä sekä "ei koskaan" että "harvemmin kuin kuukausittain" -vaihtoehdon valitsi 45,5 % vastaajista eikä kukaan heistä käyttänyt sitä viikoittain (KUVIO 28).

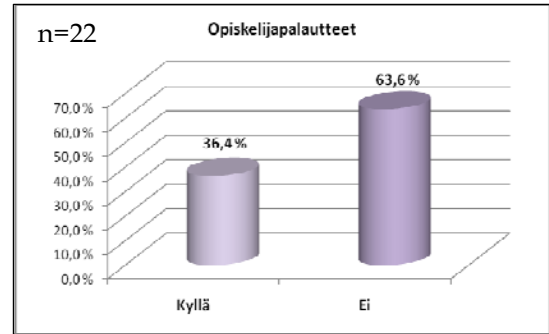


KUVIO 28. AIPAL-ohjelman käyttö

Järjestelmän ominaisuuksien käyttöä kysyttäessä 22,7 % vastaajista oli tehnyt palautteiden antajille vastaajatunnuksia (KUVIO 29) ja vain 36,4 % vastaajista oli ottanut opiskelijapalautteita (KUVIO 30).

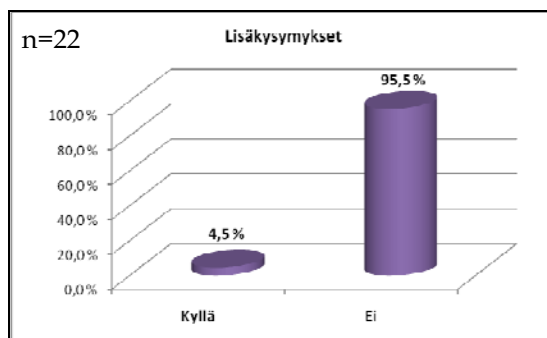


KUVIO 29. AIPAL:n vastaajatunnusten tekeminen

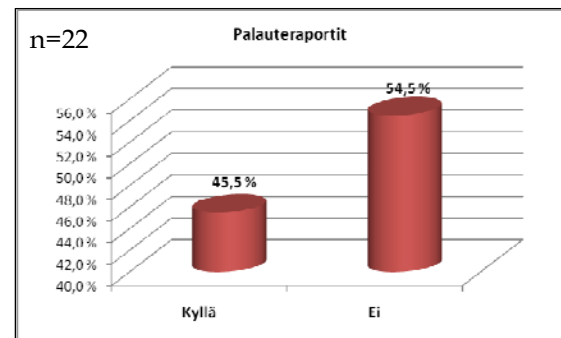


KUVIO 30. AIPAL:n opiskelijapalautteiden ottaminen

Palautejärjestelmässä ovat valmiina valtakunnalliset yhteiset kysymykset, mutta niiden lisäksi voi tehdä omia lisäkysymyksiä, joita oli kuitenkin tehnyt vain 4,5 % vastaajista (KUVIO 31). Tästä voi päätellä, että ohjelman suomia mahdollisuuksia ei hyödynnetä vielä kunnolla. Järjestelmän tuottamia palauteraportteja oli tutkinut 45,5 % vastaajista (KUVIO 32), joten sitä toimintoa oli käytetty ylivoimaisesti eniten. Tulosta selittänee osaltaan se, että kaikki eivät ota palautteita, mutta tarvitsevat kuitenkin saatuja palautetuloksia.



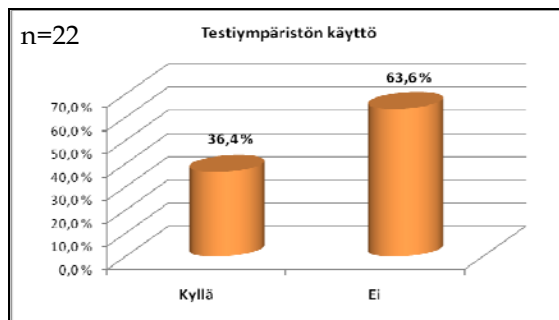
KUVIO 31. AIPAL:n lisäkysymysten tekeminen



KUVIO 32. AIPAL:n palauteraporttien tutkiminen

AIPAL-järjestelmän käyttöä voi harjoitella turvallisesti ohjelman testiympäristössä. Vastaajista 36,4 % oli kokeillut siellä aiemmin vastaajatunnusten tekemistä, opiskelijapalautteiden ottamista, lisäkysymysten tekemistä ja palauteraporttien ottamista (KUVIO 33). Tulos on aika pieni ottaen huomioon sen, että harjoittelemalla on varmempi siirtyä käyttämään varsinaista järjestelmää.

Kohderyhmälle toimitettiin sähköpostin liitetiedostona AIPAL-käyttöopas ja tunnukset järjestelmän testiympäristöön. Kohderyhmältä kysyttiin, kokeilivatko he testiohjelmaa saamallaan tunnuksilla ja käyttöoppaan tuella. Kysymykseen vastasi 140 henkilöä ja heistä 17,9 % oli testannut järjestelmää (KUVIO 34). Yhtenä syynä kokeilun vähäisyyteen oli se, että kokeiluajankohta oli oppilaitoksissa kiireistä loppukevättä.



KUVIO 33. AIPAL-testiympäristön käyttö

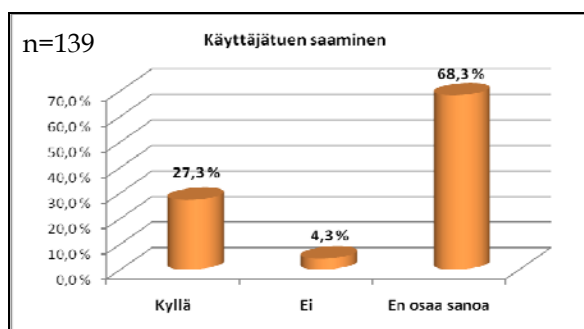


KUVIO 34. AIPAL-testiympäristön käyttö ohjeistuksen avulla

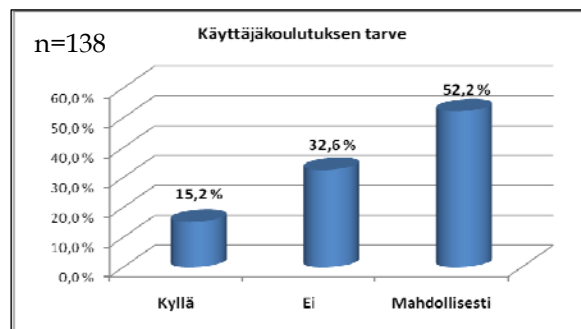
Kohderyhmältä kysyttiin lisäksi oliko AIPAL-materiaalista apua sekä pyydettiin mahdollisia kommentteja ja kehittämisehdotuksia. Kysymykseen tuli 16 vastausta. Kaksi vastaajaa ei edes tiennyt AIPAL-sanaa ja yksi ei ollut ehtinyt tutustua siihen. Yleisesti ottaen oltiin kuitenkin sitä mieltä, että materiaali on tarpeellinen. Asiaa kommentoitiin muun muassa seuraavasti:

- AIPAL-materiaalista oli apua. Ongelman koen ohjelman käytössä oleva enemmän ajanpuutteesta johtuvaa. Olisiko hyvä, jos palautejärjestelmän käyttö olisi resursoitu tietyille henkilöille, jotka auttaisivat palautteen keräämisessä. Palautteen keräämisjärjestelmä muutenkin kannattaisi keskittää. Nyt käytössä monenlaista palautteen keräämistapaa.
- Kävin katsomassa, mutten kokeillut. Materiaali näytti hyvältä ja selkeältä.
- Pikaisella selaamisella tuntui aivan hyvältä kokonaisuudelta.
- Kyllä, hyvin pääsee alulle.

Vastaajilta kysyttiin saavatko he tarvittaessa oppilaitoksessaan tukea AIPAL:n käyttöön. Suurin osa, 68,3 %, vastasi että ei osaa sanoa eli tilanteen selkiyttämistä, vastuuttamista ja tiedottamista tarvitaan vielä paljon (KUVIO 35). Kysyttäessä AIPAL:n käyttäjäkoulutustarvetta 64,4 % vastasi joko tarvitsevansa tai mahdollisesti tarvitsevansa sitä, joten koulutusta pitää järjestää jatkossakin (KUVIO 36).



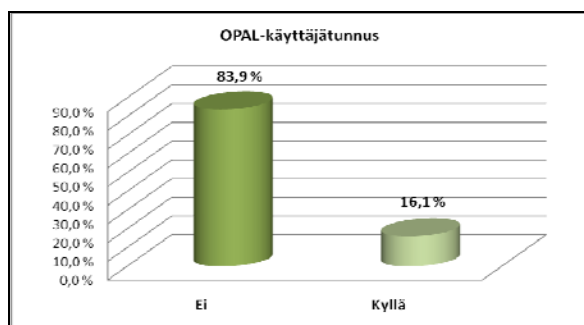
KUVIO 35. AIPAL-käyttäjätuen saaminen



KUVIO 36. AIPAL-käyttäjäkoulutuksen tarve

7.3.2 OPAL-palautejärjestelmä

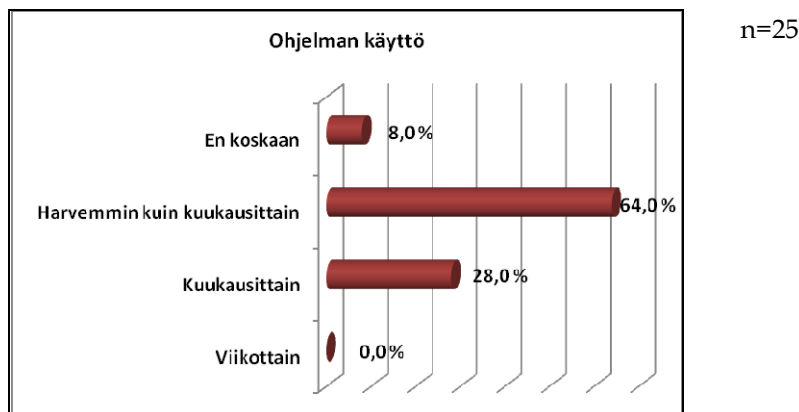
Työvoimakoulutuksessa on käytössä OPAL-palautejärjestelmä. Palautejärjestelmän käyttäjätunnukset olivat käytössä 16,1 prosentilla eli 23 vastaajalla, jotka kaikki edustavat aikuiskoulutusta (KUVIO 37). Jatkokysymykset oli tarkoitettu vain heille, mutta koska kaksi tunnuseta vastaajaa osallistui myös, niin se vääristää hieman lopullista tulosta.



n=143

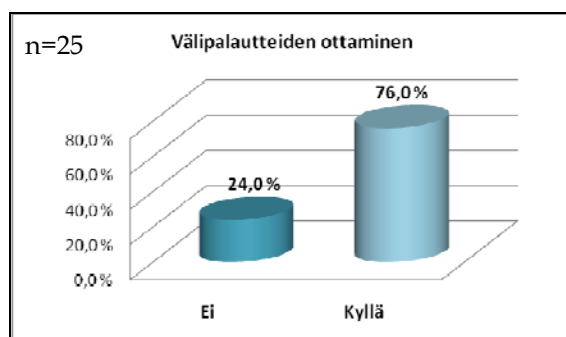
KUVIO 37. OPAL-käyttäjätunnus

Kysyttäessä ohjelman käytön useutta suurin osa vastaajista, 64 %, kertoi käyttävänsä sitä harvemmin kuin kuukausittain ja 28 % kuukausittain (KUVIO 38). Käyttö kuvastaa palautteiden ottamistiheyttä ja raporttien tarkastelua.

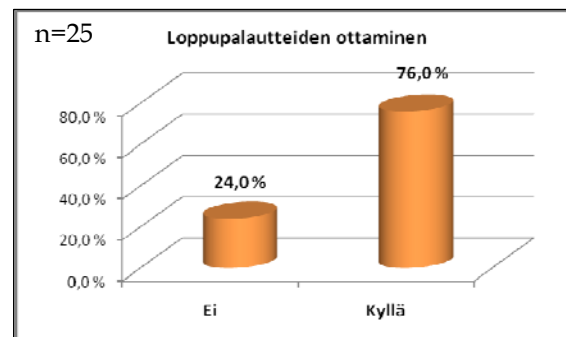


KUVIO 38. OPAL-ohjelman käyttö

Järjestelmän tarkempaa käyttöä tarkasteltaessa välipalautteita ja loppupalautteita oli ottanut 76 % vastaajista (KUVIOT 39 ja 40).



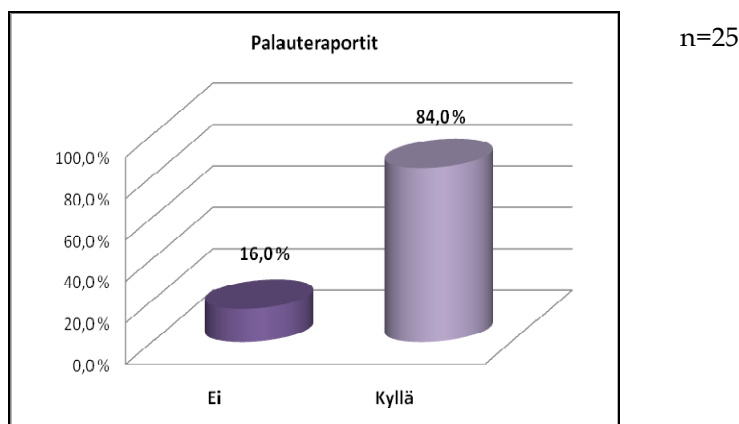
KUVIO 39. OPAL:n välipalautteiden ottaminen



KUVIO 40. OPAL:n loppupalautteiden ottaminen

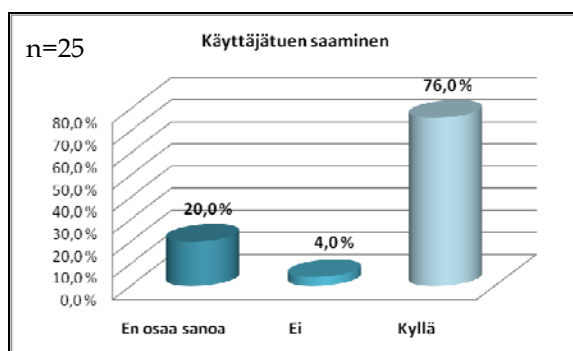
Korkea käyttöprosentti selittyy sillä, että työvoima- ja elinkeinohallinto edellyttää työvoimakoulutuksen palautteiden ottamista, asiasta sovitaan koulutussopimuksissa ja tilannetta myös valvotaan. Mikäli palautteita ei oteta aikanaan, niin asiasta tulee hälytys sekä koulutusorganisaatioon että työvoima- ja elinkeinohallinnolle.

OPAL:n palauteraportteja oli tutkinut 84 % vastaajista eli se oli selvästi käytetyin ominaisuus (KUVIO 41).

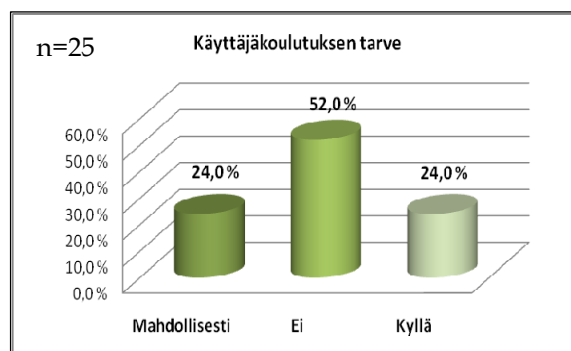


KUVIO 41. OPAL:n palauteraporttien tutkiminen

OPAL-järjestelmän osalta käyttäjätuen saaminen tai tietoisuus siitä, keneltä tukea saa, oli paremmin järjestetty kuin AIPAL:n, sillä 76 % vastaajista ilmoitti saavansa oppilaitoksessaan tukea sitä tarvitessaan (KUVIO 42). OPAL on ollut AIPAL:ia kauemmin käytössä, joten siitä on jo tullut enemmän kokemusta. Vastaajista 4 % ei saa lainkaan käyttäjätukea, joten siinä tilanteessa on korjattavaa. OPAL-käyttäjäkoulutusta halusi tai mahdollisesti halusi yhteensä 48 % (KUVIO 43). Tuloksen perusteella koulutusta olisi syytä järjestää käytön tueksi ja varmuuden lisäämiseksi.



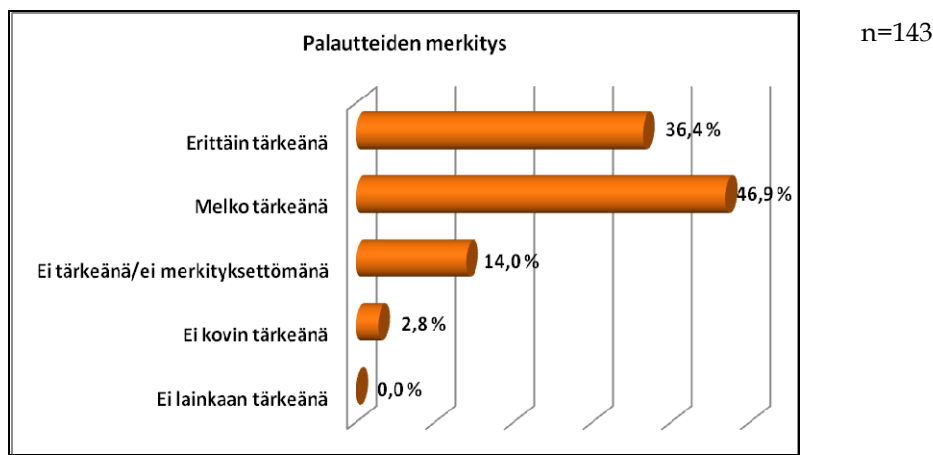
KUVIO 42. OPAL-käyttäjätuen saaminen



KUVIO 43. OPAL-käyttäjäkoulutuksen tarve

7.3.3 Palautteiden merkitys

Palautteiden merkitystä kartoitettiin kysymällä kuinka tärkeänä vastaaja pitää opiskelijapalautteiden ottamista ja niistä saatuja tuloksia KAM:n aikuiskoulutuksen, koulutuksen laadun ja rahoituksen kannalta. Palautteiden merkitystä pidettiin yleisesti melko tärkeänä (46,9%) ja erittäin tärkeänä (26,4%), mikä on positiivista sekä organisaation että opiskelijoiden kannalta (KUVIO 44).



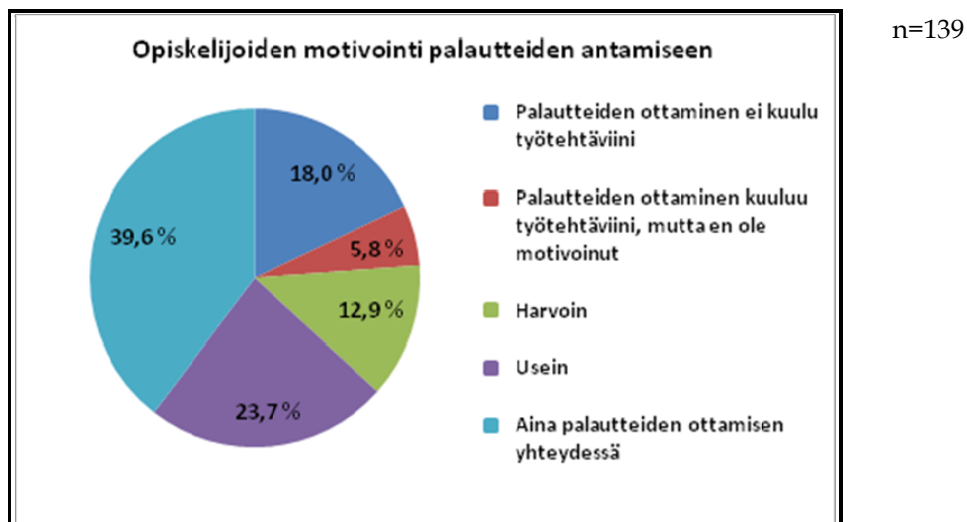
KUVIO 44. Opiskelijapalautteiden merkitys

Kohderyhmältä tiedusteltiin myös avoimena kysymyksenä, että sopisivatko nuorisostaan opiskelijapalautekyselyyn OPAL-palautejärjestelmässä olevat kysymykset kouluttajan/kouluttajien asiantuntemuksesta ja ammattitaidon vastaavuudesta koulutuksen vaatimukseen sekä opettajien ja opiskelijoiden vuorovaikutuksen sujuvuudesta. Kysymykseen vastasi 46 henkilöä ja heistä suurin osa, 14 vastaajaa, oli sitä mieltä että sopii, 10 ei osannut sanoa, seitsemän vastasi ehkä sopivan, kolme oli kielteisellä kannalla ja aika suuri määrä eli 12 ei ollut ymmärtänyt kysymystä tai perehtynyt aiheeseen.

7.4 Opiskelijoiden motivoiminen palautteiden antamiseen

Motivointi-osiossa selvitettiin suhtautumista opiskelijoiden motivoimiseen palautteiden antamiseen, selvitettiin millaisia keinoja siinä on käytetty ja millaisena motivoinnin merkitys koettiin.

Palautteiden ottaminen ei kuulunut 18 %:n työtehtäviin, mutta motivoimista voisi silti tehdä oman tehtävänsä kautta. Vastaajista yli 60 % oli motivoinut opiskelijoita joko aina palautteiden ottamisen yhteydessä tai ainakin usein. Vain 5,8 % vastasi, ettei ollut motivoinut opiskelijoita ollenkaan (KUVIO 45).



KUVIO 45. Opiskelijoiden motivointi palautteiden antamiseen

Kysymykseen, millaisia motivointikeinoja vastaajat olivat käyttäneet, saatiin monipuolisia vastauksia, joista nousivat esiin perustelut koulutuksen ja järjestelmien kehittämistä, vaikuttamismahdollisuudet, yhteiset keskustelut sekä asian tärkeyden ja palautteiden lukemisen korostaminen.

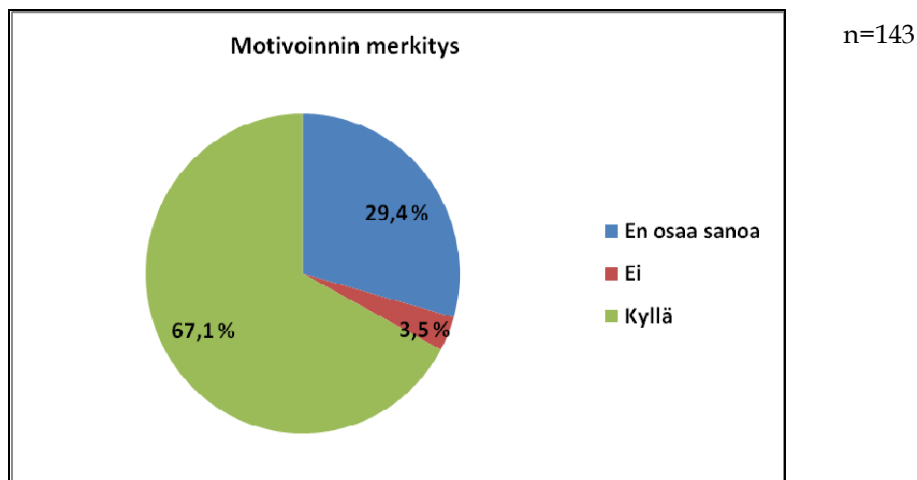
Seuraavassa on koottuna muutamia vastaajien käyttämiä motivointikeinoja:

- Kertonut, että pyrimme parantamaan opetusta ja järjestelmiämme.

- Kerron yleisesti miksi palautetta otetaan. Yleensä opiskelijat ovat innokkaasti antaneet palautetta. Jokaisen kanssa yhdessä katsotaan, että sivut saadaan auki ja palaute lähtee menemään eteenpäin. Palkitsemista.
- Kerron, miten palautteet vaikuttavat tuntien sisältöön ja pyrin muuttamaan opetustani palautteen perusteella niin, että opiskelijatkin näkevät muutokset.
- Kaikilla on mahdollisuus hyötyä palautteista, hyvä tapa kehittää toimintaa kun pohtii palautteita, oppii aina itsekin ko. asiasta taas enemmän nykyaikainen tai ainakin tulevaisuudessa tapa kehittää ja kehittyä = itsearviointin pohjana.
- Suullinen motivointi. Lähetän arvioinneista samana päivänä yhteenvedon ryhmälle sähköpostissa.
- Positiivista palautetta.
- Tiedottaminen palautteen antamisesta Perusteleminen, miksi palautetta pyydetään ja miksi sitä olisi hyvä antaa Keskusteleminen, mihin ja miten palautetietoja käytetään ja laadun kehittämistä. Tiedottaminen muutoksista ja parantamistoimenpiteistä, joita palautteiden perusteella tehdään.
- Kerron kuinka he voivat kehittää ja parantaa opiskelua palautteen kautta.
- Palautteen antaminen on todellinen keino vaikuttaa omaan opiskeluun.
- Keskustelu opiskelijoiden kanssa: Rakentavaa palautetta antamalla jokaisella vastaajalla on mahdollisuus vaikuttaa opetuksen kehittämiseen. Vaikka opinnot olisivatkin päättymässä, kehittämistyö jatkuu ja voi poikia opiskelijan kannalta positiivisia muutoksia. Koskaanhan ei tiedä, milloin kerran valmistuneet palaavat opiskelemaan jotain esim. täydennyskoulutuksena.
- Positiivista ja kannustavaa palautetta työtehtävien lomassa ja päivän päätteeksi henkilökohtaisesti ja ryhmässä * kerron muiden työympäristön /työssäoppimispaikan antamasta palautteesta rehellisesti opiskelijoille ja mahdollisimman pian * vaihtelevia opetusmenetelmiä ja oppimisympäristöjä.
- Lähinnä olen kertonut palautteen merkityksestä työn kehittämiseksi ja opiskelijoiden auttamiseksi. Lisäksi olen käynyt mahdollisia aiempia palautteita yleisellä tasolla läpi, että opiskelijat huomaavat, että palaute luetaan ja käsitellään.
- Yleensä opiskelijoiden kanssa yhdessä keskustellaan mitä hyötyä tästä on meille ja työvoimahallinnolle. Aikuisopiskelijat ovat motivoituneita jo valmiiksi tekemään tämän.

- On osa ammattitaitoa antaa kehittävää palautetta.

Lähes 70 % vastaajista oli sitä mieltä, että motivoinnilla on merkitystä palautteiden määrään ja laatuun, joten he varmasti tulevat jatkamaan motivointia edelleenkin (KUVIO 46). Epäröivät 29,4 % pitäisi saada myös vakuuttuneiksi asiasta ja levittää heillekin kyselyllä saatuja hyviä käytänteitä.



KUVIO 46. Motivoinnin merkitys opiskelijapalautteissa

7.5 Muut esille tulleet asiat ja kehittämissuhteet

Sana on vapaa ja kehittämissuhteita -osioon tuli 22 vastausta, joista käy ilmi, että Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän aikuiskoulutuksen tilanne koetaan sekavaksi ja yhtenäisyyttä, tiedottamista sekä vastuiden selkiyttämistä kaivataan.

- Toivottavasti KAM panostaa jatkossa tosissaan myös aikuiskoulutukseen, ei vain hallinnollisella tasolla, vaan myös ruohonjuuritasolla. Tämä tulisi näkyä resurssien lisääntymisenä opetustasolla.
- Koko KAM:sta puuttuu pohdittu ja järjestelmällinen pedagoginen johtaminen, suunnittelu, ohjaus ja toteutus.
- Näkyvyyttä enemmän! Mitkä koulutukset ovat parhaillaan menneillä? Tiedotus ja tiedotus.

- Kannattaisi olla aika varovainen mietittäessä minkäänlaista yhdistämistä nuoriso- ja aikuiskoulutuksen kesken. Kysytään rehellisiä arviointeja asiasta sieltä, missä asiasta on jo kokemuksia.
- Aikuiskoulutusjohtaja puuttuu yksiköstämme ja toiminta on sekavaa ja eri toimijoiden sooloilua, kun selkeä koordinointi ja johtaminen puuttuvat. Toimintaa aikuiskoulutuksessa on kuitenkin kohtalaisen hyvin, koska nykyiset toimijat ovat aktiivisia, ammattitaitoisia ja työteliäitä.
- Kaikesta huolimatta kamin aikuiskoulutus on epämääräinen käsite, on yson, hain ja oulan aikuiskoulutusta. Mitä on kamin aikuiskoulutus?
- AIKUKAMin rooli yksittäiselle opettajalle vielä epäselvä: mikä on rooli esim. eri ammattiopistojen aikuiskoulutuksen kehittämisessä? Mikä on ammattiopiston aikuiskoulutusvastaavan rooli suhteessa AIKUKAMiin? Tieto aikuiskouluksiin palaverista ei tule tiedoksi. Miten tiedotetaan KAMin sisällä. Koska en pystynyt valitsemaan useampaa viestintäkanavaa (aikaisempi kysymys) lisäisin myös siihen KAMin www / intra.
- Asioiden hoitamisvastuut selkeämmiksi eri henkilöillä, ja myös aikuiskoulutusosaston ja nuorisoasteen välillä.
- Yhtenäiset käytännöt koko KAM:iin. Ohjeistukset esille, jotta voi lukea / tarkistaa tarvittaessa.
- Kokemukseni aikuiskoulutuksesta vielä aika vähäisiä. Kuitenkin havaintoni mukaan normaali nuorten ryhmän mukana opiskelevat ovat pysyneet mukana ja sovittuja opintoja (teoriakursseja) käyvät oppisopimusopiskelijat ovat alkaneet lipsua ja pikkuhiljaa tippuneet pois.
- Lisää tiedonkulkua nuoriso- ja aikuiskoulutuksen välille.
- Aikuiskoulutuksen kehittäminen on todella tärkeää ja siihen pitää olla selkeä suunnitelma, mihin voimavaroja kiinnitetään. Tulevaisuuden visiointi myös erittäin tärkeää!

8 LOPPUYHTEENVETO

8.1 Vastaukset tutkimusongelmiin

Opinnäytetyö jakautui tutkimus- ja kehittämistehtävään. Tutkimustehtävän tavoitteena oli pääasiassa kartoittaa Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän opettajien ja kouluttajien sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöiden aikuiskoulutus- ja palautejärjestelmätuntemusta ja -käyttöä sekä suhtautumista opiskelun henkilökohtaistamiseen ja opiskelijoiden motivointiin.

Empiirinen tutkimusaineisto saatiin kyselyllä kerätyistä tiedoista. Kysely tehtiin sähköisesti internetin kautta Webropol-ympäristöä käyttäen, joten varsinaisia paperilomakkeita ei jaettu ollenkaan. Kohderyhmän sähköpostiosoitteet, 226 kpl, löytyivät Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän osoitteistosta. Vastauksia tuli 145 ja vaikka yksi vastauksista oli tyhjä, niin siltikin vastausprosentiksi tuli hyvä 63,7. Vastausmäärää pienensi varmasti oppilaitoksilla kiireinen toukokuu, mutta toisaalta siihen varmasti vaikutti positiivisesti vastaajien halu päästä vaikuttamaan ja kertomaan mielipiteensä. Vastaajista 54,9 % oli naisia ja 45,1 % miehiä. Vastaajat jakoutuivat työtehtävien mukaan niin, että 88,9 % oli kouluttajia ja 11,1 % muissa työtehtävissä toimivia.

Tutkimuksen pääongelmana oli se, miten hyvin Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän kouluttajat sekä oppilashallinto- ja oppilaanohjaushenkilöt tuntevat aikuiskoulutuksen erityispiirteitä ja palautejärjestelmiä. Vastausta etsittiin jäsentämällä pääongelma kolmeen alaongelmaan, joista ensimmäisessä kysyttiin, että missä määrin kouluttajat ja oppilashallintohenkilökunta ovat perehtyneet aikuiskoulutukseen ja sen ominaispiirteisiin. Kyselyssä arvioitiin aikuiskoulutusta koskevan lainsäädännön ja ohjeiden, rahoitusmuotojen, omaehtoisten opiskelijoiden opiskelun tukimuotojen, aikuisten näyttötutkintojärjestelmän, tuloksellisuusrahoituksen sekä työvoimakoulutuksen erityispiirteiden tuntemusta. Vastaajat tunsivat

asiat yleisesti melko huonosti. Vähiten tunnettiin aikuiskoulutuksen tuloksellisuusrahoitusasiat ja parhaiten aikuisten näyttötutkintojärjestelmä. Vastauksista voi selkeästi päätellä, että lisätietoa tarvitaan kaikista asioista.

Toinen alaongelma käsitteli opintojen henkilökohtaistamista. Henkilökohtaistamiseen oli perehdytty kohtalaisen hyvin, vaikka henkilökohtaistamissuunnitelmien tekeminen kuului vain vajaalle puolelle vastaajista. Myönteistä oli se, että opiskelun henkilökohtaistaminen oli lähes 70 %:n mielestä tärkeä aikuiskoulutuksen osa eikä kukaan pitänyt sitä merkityksettömänä.

Aikuiskoulutuksen palautejärjestelmien hyödyntäminen oli kolmannen alaongelman aiheena. Lähinnä siinä haluttiin selvittää ammatillisen lisäkoulutuksen AIPAL-järjestelmän käyttöä. Saatuihin käyttäjäkokemustietoihin vaikutti paljon se, että tunnukset olivat ennen kyselyä käytössä vain 21 vastaajalla. Tulokset osoittivat, että ohjelmaa käytettiin harvoin ja osa ei käyttänyt sitä koskaan. Käytetyin toiminto oli palauteraporttien tutkiminen, mikä selittyy sillä, että vaikka kaikki eivät ota opiskelijoilta palautteita, niin he tarvitsevat tai ovat muuten kiinnostuneita palautetuloksista.

Palautteiden antaminen on opiskelijoiden mahdollisuus vaikuttaa koulutusorganisaation toimintaan. Kohderyhmältä kysyttiin suhtautumista opiskelijoiden motivoimiseen palautteiden antamiseen, selvitettiin millaisia keinoja siinä on käytetty ja millaisena motivoinnin merkitys koettiin. Yli 60 % vastaajista oli motivoinut opiskelijoita ja heidän mielestään motivoinnilla on merkitystä palautteiden määrään ja laatuun. Vastaajien kertomista motivointiesimerkeistä saa hyviä malleja niillekin, jotka eivät tiedä miten tilanteessa pitäisi toimia tai mitä sanoa. Vastaajat myös pitivät palautteiden merkitystä KAM:n aikuiskoulutuksen, koulutuksen laadun ja rahoituksen kannalta yleisesti tärkeänä, mikä on positiivista sekä organisaation että opiskelijoiden kannalta.

Pääongelmaan, miten hyvin Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän kouluttajat ja oppilashallintohenkilökunta tuntevat aikuiskoulutuksen erityispiirteitä ja palautejärjestelmiä, voidaan tutkimuksen perusteella vastata, että ei todellakaan hyvin, vaan lisätietoa ja koulutusta tarvitaan paljon. Vastaajat valitsivat parhaimmaksi sisäiseksi tiedottamistavaksi suoran ja henkilökohtaisen menettelyn, mikä tarkoittaa käytännössä sähköpostia ja oman yksikön aikuiskoulutusvastaavan tiedottamista. Näihin tapoihin on syytä panostaa jatkossa entistä enemmän. Koulutuskuntayhtymässä toimii yhteinen aikuiskoulutustiimi, jossa on edustaja kaikista tulosyksiköistä, ja lisäksi oppilaitoksissa on omat aikuiskoulutusvastaavansa. Tiimin ja aikuiskoulutusvastaavien roolia tiedon lisääjinä ja levittäjinä on syytä korostaa jatkossa ja lähteä siitä, että he ovat itse hyvin selvillä asioista ja myös ottavat tehtäväkseen tiedon levittämisen edelleen yksiköissään.

Opinnäytetyön toinen osa oli kehittämistehtävä, jonka tuloksena valmistuivat aikuiskoulutuksen keskeisiä asioita selventävä opas ja AIPAL-palautejärjestelmän käyttöopas.

Aikuiskoulutuksen ABC-opas on tietopaketti, joka sisältää aakkosjärjestyksessä lyhyesti aikuiskoulutusta koskevia keskeisiä asioita: käsitteitä, määritelmiä, ohjeita sekä lakeja ja asetuksia. Lisäksi siinä on liitteenä aikuiskoulutuksen prosessikarttoja. Se ei ole kaiken kattava tietoteos, vaan lähinnä pikaopas aikuiskoulutuksessa jo toimiville sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisen tuki. Tietojen laajentamista ja syventämistä varten mukana on hyödyllisiä linkkejä.

Opas lähetettiin sähköpostilla tutkimuksen kohdejoukolle tutustuttavaksi ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä. Materiaalin hyödyllisyyttä tiedusteltaessa puolet 62 vastaajasta piti materiaalia hyödyllisenä, joten opasta kannattaa ylläpitää jatkossakin.

AIPAL-palautejärjestelmän käytön helpottamiseksi ja käyttökynnyksen madaltamiseksi tehtiin käyttöopas. Se opastaa käyttäjää selkeästi askel askeleelta vaiheesta

toiseen. Materiaalin hyödyllisyyttä ja kehittämisehdotuksia koskevaan kysymykseen tuli vain vähän vastauksia, mutta materiaalia pidettiin kuitenkin tarpeellisenä. AIPAL-käyttäjätuen saantia koskevaan kysymykseen peräti 68,3 % vastasi että ”ei osaa sanoa” eli tilanteen selkiyttämistä, vastuuttamista ja tiedottamista tarvitaan vielä paljon. Vastausten perusteella myös koulutusta tarvitaan jatkossakin.

Aikuiskoulutuksessa on lähitulevaisuudessa panostettava tiedon lisäämiseen. Vastajat kertoivat omia toiveitaan ja lisätietoja haluttiin muun muassa seuraavista aiheista:

- lainsäädäntö ja byrokratia
- opintososiaaliset etuudet ja oppisopimuskoulutus
- tilastointi ja raportointi
- henkilökohtaistaminen
- rahoitus ja tuloksellisuusrahoitus
- työvoimapolitiisiin koulutuksiin liittyvät käytännön asiat
- käytettävät palauteohjelmat
- maahanmuuttajakoulutus ja sen järjestämisehdot
- työ- ja elinkeinokeskuksen toimintamallit
- tutkintokäytännöt.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä järjestetään kaksi kertaa vuodessa kaikille yhteinen koulutuspäivä, jossa ovat koolla samalla kertaa sekä nuoriso- että aikuiskoulutuspuolen toimijat. Koulutuspäivät on hyvä tilaisuus edistää aikuis- ja nuorisoasteen yhteistä toimintaa, mutta samalla päivät kannattaa suunnitella paremmin niin, että ne palvelevat myös kaikkien ryhmien erityistarpeita ja -toiveita. Päivän alussa on hyvä olla yhteinen, kaikkia koskeva osio, mutta sen jälkeen on syytä valita aiheet eri ryhmien toiveiden mukaan. Seuraavassa koulutuspäivässä on jo tarkoitus käsitellä tutkimuksessa esiin tulleita aikuiskoulutusasioita.

Kehittämisehdotuksista kävi ilmi, että Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän aikuiskoulutuksen tilanne koetaan sekavaksi ja yhtenäisyyttä, tiedottamista sekä vastuiden selkiyttämistä kaivataan. Seuraavaan on koottu tulosten perusteella

aiheita, joihin koulutuskuntayhtymän ja varsinkin aikuiskoulutuksen olisi jatkossa panostettava:

- opetustason resurssien määrä
- pohdittu ja järjestelmällinen pedagoginen johtaminen, suunnittelu, ohjaus ja toteutus
- tiedottamisen parantaminen ja lisääminen
- selkeämmän koordinoinnin ja johtamisen kehittäminen
- koulutuskuntayhtymä- ja ammattiopistotason aikuiskoulutuksen selkeämpi määrittely
- Aikuiskoulutus- ja oppisopimuskeskuksen sekä aikuiskoulutustiimin ja aikuiskoulutusvastaavien roolien ja työnjaon vahvistaminen ja selkiyttäminen
- yhtenäisten käytäntöjen ja ohjeistojen laatiminen koko koulutuskuntayhtymään
- tiedonkulun lisääminen nuoriso- ja aikuiskoulutuksen välille
- aikuiskoulutuksen tulevaisuuden visioiminen.

8.2 Opinnäytetyön arviointia

Opinnäytetyön tekeminen sujui mielestäni joustavasti, kun sain ensin selvennettyä itselle, mitä asioita käsittelen ja tein sen perusteella sisällysluettelon työn rungoksi. Aihe oli työni kannalta kiinnostava ja sekä teoriaosuutta, oppaita että tutkimusta tehdessäni opin todella paljon uutta. Tämä oli eräänlainen syvälinen ja tehokas matka tavallaan tuttuun, mutta kuitenkin monin tavoin vieraaseen aikuiskoulutukseen. Ehkä suurin ongelma oli tiedon rajaaminen, sillä tärkeiltä tuntuvia asioita löytyi paljon, mutta mukaan piti valita vain tarpeellinen osa niistä.

Työn tekeminen vei yllättävän paljon aikaa. Jälkeenpäin ajatellen parityöskentely olisi voinut olla hyvä vaihtoehto, mutta yksin voi tietenkin edetä omaa tahtiaan. Tein teoriaosuuden ja tutkimustulosten analysoinnin suurimmaksi osaksi kesän aikana ja se oli mielestäni hyvä valinta. Silloin ei ollut luentoja eikä etätehtäviä, joten sain keskittyä omassa rytmissäni pelkästään opinnäytetyöhön. Toisaalta työ-

hön meni myös loma-aikaa, mutta en kokenut sitä ongelmana, koska olin suunnitellut kaiken jo ennakolta ja asettanut omat tavoitteeni aikataulun suhteen.

Työn edetessä ei tullut eteen mitään suurempia ongelmia, mutta kyselyn tekemisen olisi ehkä voinut ajoittaa muuhun ajankohtaan kuin loppukevääseen. Toisaalta oppilaitoksissa, kuten muuallakin, on aina omat tapahtumansa, joten varmasti sellaista kaikille sopivaa aikaa ei olekaan. Onneksi vastaajat ehtivät kuitenkin olla kiitettävästi mukana. Avoimien kysymysten kohdalla tuli eteen joitakin ymmärtämisongelmia, joten niiden muotoilua olisi voinut miettiä vielä tarkemmin ja ehkä testata niitä käytännössä ennen kyselyn lähettämistä.

Työni oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen ja vaihteleva. Tietoperustasta sai pohjaa asioille ja samalla teoria laskeutui aivan uudella tavalla käytännön tasolle, kun sitä peilasi omaan työorganisaatioon ja sen toimintaan. Aikuiskoulutus- ja palautejärjestelmäoppaiden tekeminen oli tuttua työtä, mutta nyt graafisen suunnittelun ja toteuttamisen lisäksi opin samalla paremmin aikuiskoulutuksen piirteitä ja termistöä sekä kertosin syvällisemmin AIPAL-järjestelmän käyttöä. Työ tuntui kaikkienensa itselleni sopivalta kokonaisuudelta.

Työn tekeminen tuntui koko ajan mielekkäältä ja työn tavoitteet saavutettiin eli asetettuihin ongelmiin saatiin vastauksia, joiden perusteella kehittämistyötä voidaan jatkaa toivottuun suuntaan. Koen työstä olevan hyötyä sekä toimeksiantajalle että itselleni, joten tunnen onnistuneeni tehtävässä.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

AiHe-projekti. 2007. Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa -välineitä näyttötutkintoprosessin toimijoille. Rannikko, Seija & Kekäläinen, Annu (eri toimijoiden antamien kommenttien pohjalta toim.). Helsinki: Hakapaino Oy.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja. 2005. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 9. - 10. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Goddard, Robert W. 1989. Nykyajan työntekijän motivoiminen. Teoksessa Mikä motivoi henkilöstöä. A. Dale Timpe (toim.). Englanninkielisestä alkuteoksesta Motivation of Personnel suomentanut ja Suomen oloihin toimittanut Ulla Ropponen. Espoo: Amer-yhtymä Weilin+Göös kirjapaino.

Grönroos, Christian. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Grönroos, Christian. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Heinonen, Jaakko & Järvinen, Asko. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Helsilä, Martti. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Hokkanen, Simo & Strömberg, Oiva. 2003. Ihmisten johtaminen. Jyväskylä: Paino-Porras Oy.

Kangas, Pirkko. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kauhanen, Juhani. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kotler, Philip. 2005. Markkinoinnin avaimet 80 konseptia menestykseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti. 1998. Markkinointitutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Lecklin, Olli. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto.
- Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Satu. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Lotti, Leila. 1995. Markkinointitutkimuksen käsikirja. 2. painos. Porvoo: WSOY:n graafiset laitokset.
- Mäkipeska, Marja & Niemelä, Terttu. 2002. Hengittävä työyhteisö: Johtamista muutospöytäkirjassa. 3. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Piili, Marjut. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rope, Timo. 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.
- Rope, Timo & Pöllänen, Jouni. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Sipilä, Jorma. 1991. Asiantuntija ja johtaja. Miten hallitsen nämä kaksi roolia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sipilä, Jorma. 1992. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vanhala, Sinikka & Laukkanen, Mauri & Koskinen, Antero. 2002. Liiketoiminta ja johtaminen. 3. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Viitala, Riitta. 2006. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Viitala, Riitta & Jylhä, Eila. 2007. Liiketoimintaosaaminen Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ylikoski, Tuire. 1999. Unohtuiko asiakas?. Toinen, uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Zeithaml, Valarie A. 1984. How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. Teoksessa: Lovelock, Christopher H. 1984. Services Marketing. Text, Cases & Readings. USA: Prentice-Hall Inc.

Lait ja asetukset

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 21.8.1998/631.

Asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 6.11.1998/812.

Laki ammatillisesta koulutuksesta 21.8.1998/630.

Asetus ammatillisesta koulutuksesta 6.11.1998/811.

Laki julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1295.

Asetus julkisesta työvoimapalvelusta 30.12.2002/1344.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621.

Kertomukset, suunnitelmat ja strategiat

Aikuiskoulutuksen opetussuunnitelma, näyttötutkintostrategia, yleinen osa 2009.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstö- ja työhyvinvointistrategia vuosille 2009–2011.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän henkilöstökertomus vuodelta 2008.

Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymän tasa-arvosuunnitelma 2008.

KAM:n Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma 2009–2011.

KAM-strategia 2009–2011.

Opetussuunnitelma, yhteinen osa 2006.

Sähköiset julkaisut

AiHe-projekti. 2007. Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnoissa. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/6839_Henkilokohtaistaminen_nayttotutkinnoissa.pdf. Luettu 23.8.2009.

AKKU-johtoryhmä. 2009. Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus. AKKU-johtoryhmän toimenpide-ehdotukset (toinen väliraportti). Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009:11. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr11.pdf?lang=fi>. Luettu 23.8.2009.

Hakulinen, Sanna. 2009. Markkinointi-informaatio ja markkinointitutkimus. Joensuu yliopisto, taloustieteet. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.joensuu.fi>

fi/taloustieteet/opiskelu/TLaukkanen/Kuluttajamarkki-nointi3.pdf. Luettu 31.10.2009.

Helakorpi, Seppo. Tietoiskut. Koulutuksen arviointi. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/TIETOISKUT/koulutuksen%20arviointi/index.htm>. Luettu 23.8.2009.

Helakorpi, Seppo. Tietoiskut. Koulutuksen laatu. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/TIETOISKUT/KOULUTUKSEN%20LAATU/index.htm>. Luettu 17.9.2009.

Helakorpi, Seppo. Tietoiskut. Oppilaitoksen laatuajattelu. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://ope.aokk.fi/~shelakorpi/laatu/koulunlaatuajattelu.doc>. Luettu 31.8.2009.

Helakorpi, Seppo. 2004. Oppilaitoksen liiketoimintaosaaminen ja systeemisyys. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/web4/uusi%20web/liiketoimintaosaaminen.doc>. Luettu 23.8.2009.

Hämäläinen, Kauko & Jakku-Sihvonen, Ritva. 1999. Laatu koulutuksen laatupoliittikkaan. Taustamateriaalia opetusministerikokoukseen 23. - 25.9.1999. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.edu.fi/julkaisut/laatu.pdf>. Luettu 20.5.2009.

Isotalo, Hannu. 2002. Palvelun laatu asiakkaiden arvioimana. Markkinoinnin pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/9784/G0000092.pdf?sequence=1>. Luettu 5.7.2009.

Opetushallitus. 2000. Henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteet. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/naytot/hkopisk.pdf>. Luettu 23.8.2009.

Opetushallitus. 2006. Henkilökohtaistamismääräys 2006. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.oph.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/oph/embeds/47354_Henkilökohtaistaminen.pdf. Luettu 27.8.2009.

Opetushallitus. 2008. Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.oph.fi/julkaisut/2008/ammattillisen_koulutuksen_laadunhallintasuositus.pdf. Luettu 28.8.2009.

Opetusministeriö. Aikuiskoulutus ja vapaa sivistystyö. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/. Luettu 24.5.2009.

Opetusministeriö. 2009. Ammatillisen koulutuksen järjestäjaverkon kokoamisen vauhdittamishanke - Opetusministeriön suositukset järjestäjaverkon kehittämiseksi. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattillinen_koulutus/lomakkeet_ja_paeaetokset/asiakirjat/jarjestajaverkko_suosituksset_020409.pdf. Luettu 23.8.2009.

Oulun Eteläistä koskevat tilastot. 2007. 16-18 -vuotiaat OE alueella seutukunnittain 2010-2040. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.oulsouth.com/downloader.asp?documentname=16-18 -vuotiaat Oulun Eteläisen alueella seutukunnittain 2010-2040&id=16638&type=1](http://www.oulsouth.com/downloader.asp?documentname=16-18-vuotiaat+Oulun+Eteläisen+alueella+seutukunnittain+2010-2040&id=16638&type=1). Luettu 23.8.2009.

Pohjois-Pohjanmaan TE-keskus. Hankintakriteerit tärkeysjärjestyksessä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.update.te-keskus.fi/Public/download.aspx?ID=16910&GUID=03174b39-dda1-4ad5-9ca8-bb43f4ab3775>. Luettu 30.8.2009.

Poropudas, Olli. 2007. Työpoliittinen Aikakauskirja 1/2007. Artikkeleita. Väestön koulutusrakenteen muutos ja aikuiskoulutuksen haasteet. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2007/01/poropudas.pdf. Luettu 27.8.2009.

Rikkinen, Aino. 2006. Henkilökohtaistaminen. AiHe-projektin tuloksia 2006. Www-dokumentti. Saatavissa: www.edu.fi/attachment.asp?path=1,443,62622,9111,9371,62025. Luettu 27.8.2009.

Ritola. Qualitas Fennica Oy. Laadun perusteet. Www-dokumentti. Saatavissa: http://akseli.tekes.fi/opencms/opencms/OhjelmaPortaali/ohjelmat/MASINA/fi/Dokumenttiarkisto/Viestinta_ja_aktivointi/Esitysaineisto/PERUSTEET__Ritola_1.pdf. Luettu 22.10.2009.

Yt-lakia valvomaan oma viranomainen. 2009. Taloussanomat 1.10.2009. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/tyomarkkinat/2009/10/01/yt-lakia-valvomaan-oma-viranomainen/200921175/12>. Luettu 21.10.2009.

Tyytyväinen asiakas 2009 -tutkimus. Www-dokumentti. Saatavissa http://www.itella.fi/liitteet/kokonaisratkaisut/tyytyvainen_asiakas_2009.pdf. Luettu 13.6.2009.

Työelämän kehittämis- ja palvelutehtävä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kam.fi/aikukam/index.php?id=tyke-hanke>. Luettu 20.10.2009.

Työ- ja elinkeinotoimisto. Koulutus ja ammatinvalinta. Työvoimakoulutus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/01_tyovoimakoulutus/index.jsp. Luettu 27.8.2009.

Yleistä oppisopimuskoulutuksesta. Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.oppisopimus.net/html/yleista.html>. Luettu 16.9.2009.

KAMin AIKUISKOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN

Aikuiskoulutuksen merkitys Kalajokilaakson koulutuskuntayhtymässä tulee kasvamaan tulevina vuosina sekä nuorisoasteen opiskelijoiden määrän vähentymisen että työelämän muutosten ja vaatimusten takia. Tämän tutkimuksen avulla pyrimme selvittämään KAMin nykyistä aikuiskoulutustietämystä ja kartoittamaan yhteisiä kehittämistarpeita.

TAUSTATIEDOT

1) Sukupuoli

Nainen Mies

2) Toimipiste

ARTEMA HAI NAO OULA YSO

3) Osasto

Aikuiskoulutus Nuorisoaste Molemmat

4) Työtehtävä

Opettaja/kouluttaja Muut työtehtävät

5) Opettaja/kouluttaja, kuinka pitkä opettaja-/kouluttajatyökokemus sinulla on?

alle vuosi 1 - 5 vuotta 6 - 10 vuotta 11 - 15 vuotta 16 - 20 vuotta
 21 - 25 vuotta 26 - 30 vuotta yli 30 vuotta

6) Oppilashallinto-/hallintohenkilö, kuinka pitkä oppilaitostyökokemus sinulla on?

alle vuosi 1 - 5 vuotta 6 - 10 vuotta 11 - 15 vuotta 16 - 20 vuotta
 21 - 25 vuotta 26 - 30 vuotta yli 30 vuotta

AIKUISKOULUTUSTUNTEMUS

7) Arvioi omaa tietämystäsi ennen mahdollista perehtymistäsi ABC-materiaaliin, kuinka hyvin olit selvillä seuraavista aikuiskoulutukseen liittyvistä aiheista? 1=En lainkaan, 2=Huonosti, 3=Ei hyvin/ei huonosti, 4=Hyvin, 5=Erittäin hyvin

	1	2	3	4	5
aikuiskoulutusta ohjaava lainsäädäntö ja ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aikuiskoulutuksen eri rahoitusmuodot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omaehtoisten opiskelijoiden opiskelun tukimuodot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
adultisten näyttötutkintojärjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ammattillisen aikuiskoulutuksen tuloksellisuusrahoitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työvoimakoulutuksen ominaispiirteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

HENKILÖKOHTAISTAMINEN

8) Missä määrin arvioit perehtyneesi opiskelun henkilökohtaistamiseen

- En lainkaan Huonosti Ei hyvin/ei huonosti Hyvin Erittäin hyvin

9) Kuuluvatko henkilökohtaistamissuunnitelmien tekemiset työtehtäviisi?

- Kyllä Ei

10) Kuinka usein olet tehnyt henkilökohtaistamissuunnitelmia?

- 1 - 2 kertaa 3 - 4 kertaa 5 kertaa tai useammin

11) Miten tärkeänä aikuisopiskelun osana pidät henkilökohtaistamista?

- En lainkaan tärkeänä Melko tärkeänä Ei tärkeänä/ei merkitytyksettömänä Tärkeänä Erittäin tärkeänä

YLEISTÄ

12) Millaista hyötyä Aikuiskoulutuksen ABC-materiaalista oli sinulle? Lisäkö se esim. tietämystäsi, herättikö kysymyksiä tms. Kerro kommenttejasi ja kehittämisehdotuksiasi

13) Millaisena koet aikuiskoulutuksen ja nuorisokoulutuksen yhteensovittamisen? Mitä etuja tai mahdollisia ongelmia siihen liittyy?

14) Mistä aikuiskoulutukseen liittyvästä aiheesta/aiheista tarvitsisit lisätietoja?

15) Mikä olisi mielestäsi paras tapa tiedottaa aikuiskoulutusasioista KAMin sisällä?

- Sähköposti Intranet AIKUKAMin www-sivut KAMin www-sivut Oman yksikön aikuiskoulutusvastaava

PALAUTEJÄRJESTELMÄT**Ammatillisen lisäkoulutuksen AIPAL-palautejärjestelmä**

16) Onko sinulla jo AIPAL-järjestelmän (ei testiympäristön) tunnus?

- Kyllä Ei

17) Kuinka usein käytät ohjelmaa?

- viikoittain kuukausittain harvemmin kuin kuukausittain en koskaan

18) Oletko tehnyt vastaajatunnuksia

- Kyllä Ei

19) Oletko ottanut opiskelijapalautteita?

- Kyllä Ei

20) Oletko tehnyt omia lisäkysymyksiä valtakunnallisten kysymysten lisäksi?

- Kyllä Ei

21) Oletko tutkinut palauteraportteja?

- Kyllä Ei

22) Oletko kokeillut yllä mainittuja toimintoja aiemmin AIPAL-testiympäristössä?

- Kyllä Ei

23) Kokeilitko AIPAL-testiohjelman käyttöä testitunnusten ja ohjeistuksen avulla?

- Kyllä Ei

24) Oliko AIPAL-materiaalista apua, kerro kommenttisi ja kehittämissi ehdotuksesi

25) Saatko oppilaitoksessasi tarvittaessa tukea AIPALin käyttöön?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

26) Haluaisitko AIPALin käyttäjäkoulutusta?

- Kyllä Ei Mahdollisesti

Työvoimakoulutuksen OPAL-palautejärjestelmä**27) Onko sinulla työvoimakoulutuksen OPAL-järjestelmän käyttäjätunnus?**

- Kyllä Ei

28) Kuinka usein käytät ohjelmaa?

- Viikoittain Kuukausittain Harvemmin kuin kuukausittain En koskaan

29) Oletko ottanut opiskelijoilta välipalautteita?

- Kyllä Ei

30) Oletko ottanut opiskelijoista loppupalautteita?

- Kyllä Ei

31) Oletko tutkinut palauteraportteja?

- Kyllä Ei

32) Haluaisitko OPALin käyttäjäkoulutusta?

- Kyllä Ei Mahdollisesti

33) Saatko oppilaitoksessasi tarvittaessa tukea OPALin käyttöön?

- Kyllä Ei En osaa sanoa

34) Kuinka tärkeänä pidät opiskelijapalautteiden ottamista ja niistä saatuja tuloksia KAMin aikuiskoulutuksen, koulutuksen laadun ja rahoituksen kannalta?

- Ei lainkaan tärkeänä Ei kovin tärkeänä Ei tärkeänä/ei merkitysettömänä Melko tärkeänä Erittäin tärkeänä

35) Sopisivatko nuorisoasteen opiskelijapalautekyselyihin OPALissa olevat kohdat kouluttajan/kouluttajien asiantuntemuksen ja ammattitaidon koulutuksen vaatimuksien vastaavuudesta sekä opettajien ja opiskelijoiden vuorovaikutuksen sujuvuudesta?

MOTIVOINTI**36) Oletko motivoinut opiskelijoita palautteiden antamiseen?**

- Palautteiden ottaminen ei kuulu työtehtäviini Palautteiden ottaminen kuuluu työtehtäviini, mutta en ole motivoinut Harvoin Usein Aina palautteiden ottamisen yhteydessä

37) Millaisia motivointikeinoja olet käyttänyt?**38) Onko motivoinnilla mielestäsi merkitystä palautteiden määrään ja laatuun?**

- Kyllä Ei En osaa sanoa

MUUTA**39) Sana on vapaa, kehittämissuhteita, terveisiä tms.**

AIKUIS- KOULUTUKSEN

A B C



OPISKELUMUODOT

ETÄOPETUS/ETÄOPISKELU on monimuoto-opiskelun osuus, jossa opiskelija opiskelee itsenäisesti oppilaitoksessa saamiensa ohjeiden ja henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman tavoitteiden mukaan esim. kotona tai työpaikalla. Tarvittaessa hän saa neuvoja ja opiskelu voi tapahtua myös ryhmässä.

LÄHIOPETUKSESSA/KONTAKTIOPETUKSESSA opettaja ja opiskelija ovat välittömässä kontaktissa keskenään. Lähiopetusta järjestetään yleensä oppilaitoksessa ja se sisältää esim. luokkaopetusta, ryhmätyöskentelyä, seminaareja, harjoitustöitä ja teknisten apuvälineiden käyttöä.

MONIMUOTOKOULUTUKSESSA opiskelu jaksotetaan lähi- ja etäopetukseen. Lähiopetusta on useimmiten iltaisin ja viikonloppuisin tai tiiviisti toteutettuina opintojaksoina työssäolon lomassa. Osa opinnoista voidaan toteuttaa kokonaan tai osin verkko-opiskeluna.

NON-STOP -KOULUTUS tarkoittaa sitä, että opiskelijoita voidaan valita koulutukseen tietyin väliajoin joko niin, että kaikki aloittavat samanaikaisesti opiskelun tai niin, että opiskelijoita otetaan koulutukseen esim. neljän viikon väliajoin. Näin toimitaan usein esim. metallialan koulutuksessa.

OMAehtoINEN AIKUISKOULUTUS tarkoittaa kaikkea sellaista ammattiin tai työhön liittyvää aikuiskoulutusta, jonka kustannuksiin työnantaja tai ammattiliitto ei osallistu, ja johon ei myöskään käytetä työaika.

RINTAMAKOULUTUS toteutetaan siten, että kaikki opiskelijat aloittavat ja päättävät koulutuksen samanaikaisesti. Jos opiskelija keskeyttää rintamakoulutuksen, voidaan hänen tilalleen valita uusi opiskelija vain sillä ehdolla, että hän aikaisemman osaamisensa perusteella pystyy oppimaan ne asiat, jotka koulutuksessa on vielä käymättä läpi.

TYÖSSÄ OPPIMINEN tarkoittaa aidossa työympäristössä tapahtuvaa tavoitteellista, ohjattua ja arvioitavaa opiskelua osana ammatillista koulutusta. Se korostaa työpaikassa oppimisen ja kouluoppimisen vuorovaikutusta. Julkisesta työvoimapalvelusta annetun lain (1295/2002) 6 luvun 1 §:n 3 momenttiin on sisällytetty maininta työssä oppimisesta ja työharjoittelusta. Tarkemmin siitä säädetään 10 §:ssä.

VALMISTAVA KOULUTUS on perus-, ammatti- ja erityisammattitutkintoon valmistavaa koulutusta, jolla saavutetaan riittävä osaaminen näyttötutkintosuorituksen hyväksyttävään toteuttamiseen. Koulutuksen tarve määritellään tutkinnon suorittajan kanssa laadittavassa henkilökohtaistamissuunnitelmassa. Koulutus perustuu kulloinkin voimassa oleviin tutkinnon perusteisiin. Opetusjärjestelyissä huomioidaan tutkintoa suorittavan henkilön elämäntilanne, joten valmistava koulutus on mahdollista suorittaa myös työn ohessa.

Yleensä tutkinnon suorittajat suorittavat kokonaisen tutkinnon, mutta osatutkintojenkin suorittaminen on mahdollista. Valmistava koulutus voidaan järjestää omaehtoisena, työvoimapolitiittisena tai oppisopimus-koulutuksena.

OPISKELUN RAHOITUS

AIKUISKOULUTUSTUKEA (koulutusrahasto) voi saada, jos opiskelee opintovapaalla tai muulla palkattomalla vapaalla ja vapaasta muodostuu riittävä tulomenetyksen tarkastelujakson aikana. Tukea myönnetään valvottuun koulutukseen, joka kestää vähintään kaksi kuukautta. Tukea voi saada kokopäivä-, iltai- tai monimuoto-opiskeluun.

Lisätietoja: www.koulutusrahasto.fi/

AMMATTITUTKINTOSTIPENDIN saa henkilö, joka suorittaa näyttötutkintona ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/98) mukaisen ammatillisen perustutkinnon, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon. Sitä ei myönnetä osatutkinnon tai aikaisemmin suoritetun ammattitutkintostipendiin oikeuttaneen tutkinnon päivittämisen tai laajentamisen perusteella. Stipendiä on haettava Koulutusrahastolta vuoden kuluessa tutkinnon suorittamisesta.

Lisätietoja: www.koulutusrahasto.fi/

KOULUMATKATUKEA voi saada ammatillisen peruskoulutuksen opiskelija päivittäisten koulumatkojen kustannuksiin, kun opiskelu on päätoimista, opiskelija asuu vakituisesti Suomessa, yhdensuuntaisen koulu-



AIKUISKOULUTUSTA SÄÄ- TELEVIÄ LAKEJA, ASETUKSIA JA OHJEITA

- Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (631/1998) ja asetus (812/1998) <http://www.oph.fi/attachment.asp?path=1,438,28025,28027,29178>
- Laki ammatillisesta koulutuksesta (630/1998) ja asetus (811/1998) <http://www.oph.fi/attachment.asp?path=1,438,28025,28027,29171>
- Asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (986/1998) <http://www.oph.fi/attachment.asp?path=1,438,28025,28027,29175>
- Opetusministeriön asetus ammatillisista perustutkinnoista <http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17627,927,1561>
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta (1295/2002)
- Asetus julkisesta työvoimapalvelusta (1344/2002)
- Opetushallituksen määräys 10/011/2006
- Näyttötutkinnot <http://www.nayttotutkinnot.fi/>
- Todistukset näyttötutkinnoista, näyttötutkintoon valmistavasta koulutuksestasekä näyttötutkintoon valmistavasta oppisopimuskoulutuksesta
- Ammatillisen koulutuksen järjestämislupa
- Ammatillisen lisäkoulutuksen järjestämislupa (Opetusministeriö 2006)
- Viranomaisten kanssa solmitut koulutuksen hankintasopimuksissa erikseen noudatettavaksi määrättyt asiakirjat
- Näyttötutkintojen järjestämissopimukset ja sopimusten tekeminen (OPH:n määräys 47/011/2000)
- Tutkintotoimikuntien asiakirjojen arkistointiohje (OPH)
- Opetushallituksen näyttötutkintoja koskevat määräykset, ohjeet ja lomakkeet <http://www.oph.fi/nayttotutkinnot/> -> Määräykset, ohjeet ja lomakkeet.
- Aikuiskoulutuksen OPS ja Näyttötutkintostrategia www.kam.fi/aikukam -> Aikuiskoulutus -> Aikuiskoulutuksen OPS
- Opetushallituksen näyttötutkinto-opas
- Tutkintotoimikunnat <http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17629,18771,21801>
- Voimassa oleva koulutuskuntayhtymän strategia www.kam.fi -> KAM -> Strategiat
- KAMin Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma www.kam.fi -> Strategiat -> Arviointi- ja laadunvarmistussuunnitelma
- AIKUKAMin ja ammattiopistojen laatukäsikirjat ohjeistoiineen
- Aikuisten ammatilliset näyttötutkinnot <http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17629,18771>
- Osaamisen arviointi -toiminto (opiskelijan näkökulma) ja osaamisvaatimusten selaus -toiminto <http://www.osaan.fi/>
- Näyttötutkintojen perusteet ammatillisen peruskoulutuksen, ammattitutkintojen ja erikoisammattitutkintojen osalta <http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17627,927,1562>
- Ammatillisten perustutkintojen perusteet <http://www.oph.fi/SubPage.asp?path=1,17627,927,1561>
- Verkko-opas aikuisten näyttöjen arviointiin <http://homer.psk.fi/arvko/public.html/>

Ammatillisen lisäkoulutuksen AIPAL- palautejärjestelmä

1. Vakiokysymysten ylläpito (Opetushallitus)



AIPAL-ohje

SISÄLTÖ

OHJELMAN KÄYNNISTÄMINEN	2
1 PALAUTEKYSELY.....	3
1.1 PALAUTEKYSELYLOMAKKEEN LUONTI	4
1.2 PALAUTEKYSELYLOMAKKEEN TIETOJEN MUUTOS.....	6
1.3 PALAUTEKYSELYLOMAKKEEN POISTO	7
2 VASTAAJATUNNUKSET	7
2.1 VASTAAJATUNNUKSIEN LUOMINEN	7
2.2 VASTAAJATUNNUSTEN MUUTTAMINEN	10
2.3 KORVAAVIEN VASTAAJATUNNUSTEN LUONTI JO AIEMMIN LUOTUJEN TILALLE.....	11
2.4 AKTIVOIDUN PALAUTEKYSELYN POISTAMINEN	11
3 LISÄKYSYMYKSET	12
3.1 UUSI KYSYMYSSARJA.....	12
3.2 KYSYMYSRYHMÄN LISÄÄMINEN KYSYMYSSARJALLE	13
3.3 KYSYMYSTEN LISÄÄMINEN KYSYMYSRYHMÄLLE	14
3.4 LISÄKYSYMYSTEN LISÄÄMINEN JO OLEMASSA OLEVIIN LISÄKYSYMYSSARJOIHIN	15
3.5 LISÄKYSYMYSSARJAN POISTO.....	16
4 RAPORTOINTI	17
4.1 RAPORTIN TULOSTAMINEN	17
VALTAKUNNALLINEN VERTAILUTIETO	18
LISÄKYSYMYSKOHTAINEN VERTAILUTIETO	19
5 KÄYTTÄJÄTUKI	19
6 KÄYTTÄJÄHALLINTA.....	20
6.1 UUDEN KÄYTTÄJÄTUNNUKSEN LISÄÄMINEN.....	20
6.2 KÄYTTÄJÄTUNNUKSEN TIETOJEN MUUTOS TAI POISTAMINEN	21
SÄHKÖPOSTIN LÄHETTÄMINEN OMAN ORGANISAATION AIPAL-KÄYTTÄJILLE	21
7 TIEDOTTEIDEN YLLÄPITO	22
AIPAL-järjestelmän näyttötutkintoja koskevat, valtakunnalliset opiskelijapalautekysymykset .	23
OPISKELIJAPALAUTTEIDEN ANTAMINEN.....	26

AIPAL-ohje

1.1 PALAUTEKYSELYLOMAKKEEN LUONTI

Julkaistut palautekyselyt	Vastausprosentti:	
Palautekysely 28.01.2009	0,00%	
Voimassa: 28.01.2009 - 28.01.2010	Vastauksien lukumäärä: 0	
sotemp päihdevä	8,33%	
Voimassa: 28.01.2009 - 28.01.2010	Vastauksien lukumäärä: 2	
sotemp päihdeväön palaute	0,00%	<input type="checkbox"/>
Voimassa: 28.01.2009 - 28.01.2010	Vastauksien lukumäärä: 0	

1) Valitse Palautekysely

Luodut lomakkeet näkyvät Hallinta-näytöllä, josta niiden tietoihin voidaan siirtyä käyttämällä nimeä linkkinä.

Palautekyselylomakkeet otetaan käyttöön tutkintokohtaisesti toiminnolla Vastaajatunnukset, kun vastaajatunnuksia luodaan ensimmäisen kerran ja lomake on käytössä kunnes sille merkitään voimassaolon päättymispäivämäärä.

Vastausprosentti kertoo kyselyn tämänhetkisen vastausprosentin omassa organisaatiossa (kaikki tutkinnot yhteensä). Vastauksien lukumäärä on palautetta antaneiden tutkinnon suorittajien määrä (kaikki tutkinnon yhteensä).

2) Valitse Uusi palautekysely

3) Valitse kysymyssarjat, joista palautekyselylomake luodaan

Ohjelma näyttää vain voimassaolevat kysymyssarjat.

3) Valitse Luo palautekysely-painike, joka luo lomakkeen

Valitse **ensin käyttöön sarja Valtakunnalliset palautekysymykset** ja sen jälkeen jatkoksi haluttaessa koulutuksen ja tutkinnon järjestäjäkohtainen lisäkysymyssarja kohdasta Koulutuksen/tutkinnon järjestäjän kysymykset.

Palautekysely voidaan luoda myös **pelkästään lisäkysymyssarjasta**.

AIPAL-ohje

HUOM! Vaikka et nimeäisi ja tallentaisi lomakepohjaa, niin **Luo-painike** tallentaa sen automaattisesti ja lomake näkyy Hallintänäytöllä Julkaisemattomat palautekyselyt -ryhmässä otsikolla Kesken-eräinen palautekysely + päivämäärä + kellonaika.

4) Anna valmiille lomakkeelle nimi, jolla se voidaan valita tutkinnon suorittajalle vastattavaksi. Selitteeseen voit kirjoittaa laajemman kuvauksen ja ohjeen lomakkeen käyttötarkoituksesta.

Yksikieliset organisaatiot voivat kirjoittaa tiedot vain oman kielensä mukaiseen kenttään. Tallennusvaiheessa ohjelma kopioi automaattisesti tekstin myös toiseen, tyhjiin kenttään, joten poista tarpeeton keskeneräinen-teksti.

5) Anna päivämäärä muodossa 01.03.2009

Voimassaolon alkupäivämäärä on pakollinen tieto ja se kertoo ajankohdan, jota alkaen palautekyselylomake voidaan ottaa käyttöön eli antaa tutkinnon suorittajalle vastattavaksi. Palautekyselylomakkeen poisto tehdään merkitsemällä sille ensin voimassaolon päättymispäivämäärä, jonka jälkeen Hallinta-näytöllä se poistetaan vanhentuneena.

6) Tallenna nimi- ja voimassaolotiedot Tallenna-painikkeella

7) Voit tarkastaa lomakkeen Esikatsela-painikkeella ja tehdä tarvittaessa muutoksia.

1.2 PALAUTEKYSELYLOMAKKEEN TIETOJEN MUUTOS

1) Valitse Palautekysely

Palautekyselyiden hallinta -näytöllä näkyvät kaikki *julkaistut* (voimassaolevat), *julkaisemattomat* (voimassaolo alkaa tulevaisuudessa) ja *vanhentuneet* (voimassaolo päätynyt) palautekyselyt.

2) Klikkaa haluamaasi palautekyselylomaketta ja tee tarvittavat muutokset
Palaa klikkaamalla Palautekyselyiden hallinta