

Marko Parhiala

Työtoiminnan kehittäminen ja tuotteistamisen tarpeet Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä



Insinööri YAMK
Teknologiaosaamisen
johtaminen
Kevät 2024



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Parhiala Marko

Työn nimi: Työtoiminnan kehittäminen ja tuotteistamisen tarpeet Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä.

Tutkintonimike: Insinööri YAMK, Teknologiaosaamisen johtaminen

Asiasanat: asiakastyöt, oppimisympäristö, työelämäyhteistyö, opetussuunnitelma, ammatillinen opetus, tuotteistaminen

Toisen asteen opetukseen kuuluu vahvasti työelämäyhteistyö ammatillisen oppilaitoksen ja alueen työelämään kanssa. Opetus- ja kulttuuriministeriö on laskenut vuosittain annettavaa valtion osuus rahoitusta ammatilliseen koulutukseen jo usean vuoden ajan. Ammatilliset oppilaitokset ja koulutuskuntayhtymät ovat joutuneet kehittämään toimintojaan, jotta nämä molemmat aihealueet saataisiin kohtaamaan opetuksen arjessa.

Asiakastyötoiminta on yksi ammatillisen koulutuksen toimintatapa kerryttää tuloja ja tehdä yhteistyötä alueen elinkeinoelämän ja yksityisten asiakkaiden kanssa. Näillä tavoin myös opiskelijat saavat työelämäkokeemusta ja kerryttävät opintojaan opiskelun yhteydessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli mahdollistaa ja kehittää asiakastyötoimintaa kaikille opintolinjoille alasta riippumatta. Tässä työssä pyrittiin etsimään ne haasteet ja ongelmat, jotka vaikeuttivat tätä tavoitetta. Työn toimeksiantaja oli Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä (JEDU), joka on Pohjois-Pohjanmaalla Oulun eteläisellä alueella toimiva ammatillista koulutusta järjestävä koulutuskuntayhtymä.

Opinnäytetyö toteutettiin konstruktivisena tutkimuksena, joka koostui kolmesta eri kyselytutkimuksen toiminta osioista. Kaikki osiot toteutettiin verkkokyselyinä webropol-ohjelmistoa apuna käyttäen. Ensimmäinen kyselytutkimus tehtiin Haapaveden ja Siikalatvan opetushenkilöstölle. Tämän jälkeen toteutettiin kyselyosio Koulutuskeskus Jedun kaikille opetuksen esihenkilöille. Molemmista kyselyosioista saatuja vastauksia verrattiin toisiinsa ja niiden yhteneväisyyksiä hyödynnettiin kehittämisehdotuksessa. Viimeinen kyselyosio toteutettiin benchmark-tutkimuksena kahdelle lähialueen koulutuskuntayhtymän esihenkilölle. Näitä vastauksia verrattiin aikaisempien kyselyosioiden tutkimustuloksiin ja haettiin yhtymäkohtia, jotka tukivat kaikkien kyselyosioiden tuloksia.

Näiden kolmen kyselyosion pohjalta päädyttiin tekemään kehittämisehdotus Koulutuskeskus Jedun johtoryhmälle, jonka tarkoituksena olisi mahdollistaa asiakastyötoiminta kaikille opintolinjoille ja kerryttää samalla tuloja koulutuskuntayhtymälle. Tähän sisältyi vahvasti työtoiminnan integrointi opetuksen yhteyteen ja ammatillisten aineiden pelkistetympi esitystapa lukujärjestyksissä. Näiden muutosten avulla asiakastyötoiminta lisääntyy ja hyötyjinä ovat opiskelijat, opettajat sekä asiakkaat. Asiakastyötoiminnan lisääntyminen tuo aina mukanaan mielekkäitä harjoitustöitä opiskelijoille.

Abstract

Author(s): Parhiala Marko

Title of the Publication: Development of work activities and productization needs at the locations of the Vocational Education Centre Jedu Haapavesi and Siikalatva

Degree Title: Master of Engineering, Technology Competence Management

Keywords: customer work, learning environment, cooperation with working life, curriculum, vocational teaching, productization

Upper secondary education strongly involves working life cooperation with the vocational school and the working life of the region. The Ministry of Education and Culture has been reducing the annual central government funding for vocational education and training for several years now. Vocational schools and joint municipal authorities for education have had to develop their operations in order to bring both these topics together in everyday teaching.

Customer work is one way of working in vocational education and training to generate income and cooperate with the region's business life and private customers. In this way, students also gain working life experience and accumulate their studies in connection with their studies. The aim of the thesis was to enable and develop customer work activities for all study lines, regardless of the field. The project was commissioned by the Jokilaakso Joint Authority for Education (JEDU), which is a joint municipal authority for vocational education and training operating in the southern region of Oulu in Northern Ostrobothnia.

The thesis was carried out as a constructive study, which consisted of three different survey activity sections. All sections were carried out as online surveys using webropol software. The first survey was conducted among the teaching staff of Haapavesi and Siikalatva. After this, a survey section was carried out for all supervisors of education at Training Centre Jedu. The responses received from both survey sections were compared with each other and their similarities were utilised in the development proposal. The last survey was carried out as a benchmark study for two supervisors of the joint municipal authority for education in the surrounding area. These responses were compared with the results of previous survey segments and similarities were sought that supported the results of all survey sections.

Based on these three survey sections, it was decided to make a development proposal to the management team of Training Centre Jedu, the purpose of which would be to enable customer work activities for all study lines and at the same time generate income for the joint municipal authority for education. This strongly included the integration of work activities into teaching and a more simplified presentation of vocational subjects in timetables. With these changes, customer work activities will increase and the beneficiaries will be students, teachers and customers. An increase in customer work always brings with it meaningful assignments for students.

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Oppimisen teoria | 4 |
| 2.1 | Yksilön oppiminen | 4 |
| 2.2 | Motivaation merkitys oppimiseen | 6 |
| 2.2.1 | Motivaation teorioita | 7 |
| 2.2.2 | Kavereiden merkitys motivaatioon | 8 |
| 2.2.3 | Opettajan merkitys motivaatioon | 9 |
| 2.3 | Kokemuksen merkitys oppimiseen | 9 |
| 2.4 | Oppimisympäristöjen kehittäminen opetuksessa..... | 10 |
| 3 | Työelämän kehitys | 12 |
| 3.1 | Työelämän muutokset | 12 |
| 3.1.1 | Miesten ja naisten työt..... | 13 |
| 3.1.2 | Globalisaatio..... | 14 |
| 3.2 | Moniosaaminen ja jatkuva parantaminen | 15 |
| 3.3 | Työssäoppimisen kehitys | 16 |
| 4 | Tuotteistaminen | 18 |
| 4.1 | Tuotteistamisen palvelut..... | 18 |
| 4.1.1 | Sisäinen tuotteistaminen..... | 19 |
| 4.1.2 | Ulkoinen tuotteistaminen | 20 |
| 4.2 | Tuotteistamisen prosessi | 20 |
| 4.2.1 | Valmistelutyöt | 21 |
| 4.2.2 | Tuotteiden muodostaminen | 22 |
| 4.2.3 | Markkinointi | 22 |
| 4.2.4 | Seuranta ja arviointi | 23 |
| 5 | Tutkimusstrategia ja kehittämismenetelmät | 24 |
| 5.1 | Konstruktiiivinen tutkimus..... | 24 |
| 5.2 | Konstruktiiivisen tutkimuksen totetus..... | 25 |
| 5.3 | Kyselytutkimus | 26 |
| 5.4 | Benchmarking | 27 |
| 5.5 | Aineistolähtöinen sisällönanalyysi | 29 |

| | | |
|-----|---|-----|
| 6 | Kehittämistehtävän suunnittelu, työvaiheet ja analysointi | 31 |
| 6.1 | Kohdeorganisaatio ja tutkimusympäristö | 31 |
| 6.2 | Kehittämistehtävän tavoite ja tutkimuksen tarkoitus | 33 |
| 6.3 | Kehittämistehtävän työvaiheet..... | 34 |
| 6.4 | Kyselyosio henkilöstölle | 36 |
| | 6.4.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen..... | 36 |
| | 6.4.2 Kyselytutkimuksen analysointi..... | 39 |
| | 6.4.3 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen | 58 |
| 6.5 | Kyselyosio opetuksen esihenkilöille | 60 |
| | 6.5.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen..... | 60 |
| | 6.5.2 Kyselytutkimuksen analysointi | 62 |
| | 6.5.3 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen | 79 |
| 6.6 | Kyselyosio benchmark-kumppaneille..... | 82 |
| | 6.6.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen | 82 |
| | 6.6.2 Kyselytutkimuksen analysointi | 83 |
| | 6.6.3 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen | 90 |
| 7 | Kehittämistehtävän tulokset ja pohdinta | 93 |
| 7.1 | Vastauksia tutkimusongelmaan | 93 |
| 7.2 | Kehittämisehdotukset | 94 |
| 7.3 | Kehittämistehtävän merkitys ja jatkokehittämisehdotukset..... | 96 |
| 7.4 | Kehittämistehtävän luotettavuuden analysointi | 97 |
| 7.5 | Pohdinta | 99 |
| | Lähteet | 101 |

Liitteet

1. Kutsu kyselytutkimukseen Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan opetushenkilöstö 28.4.2023
2. Opetushenkilöstön kyselytutkimuksen perusraportti
3. 1. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen (nro 9) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
4. 1. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen (nro 10) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
5. 1. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen (nro 15) aineistolähtöinen sisällönanalyysi

6. 1. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen (nro 20) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
7. Kutsu kyselytutkimukseen Koulutuskeskus Jedun esihenkilöt 16.6.2023
8. Esihenkilöiden kyselytutkimuksen peruseraportti
9. 2. Kyselytutkimuksen avoimien kysymysten (numerot 3, 8, 9, 13) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
10. 2. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen (nro 16) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
11. 2. Kyselytutkimuksen avoimien kysymysten (numerot 17, 18) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
12. 2. Kyselytutkimuksen avoimien kysymysten (numerot 24, 25) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
13. 2. Kyselytutkimuksen avoimen kysymyksen (nro 26) aineistolähtöinen sisällönanalyysi
14. Kutsu kyselytutkimukseen Benchmark-kumppaneille 8.3.2024
15. Benchmark-kumppaneiden kyselytutkimuksen peruseraportti

1 Johdanto

Opinnäytetyössä kehitetään toisen asteen ammatillisen koulutuksen asiakastyötoimintaa ja selvitetään tuotteistamisen tarpeita Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä. Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä (lyh. JEDU) järjestää koulutusta Koulutuskeskus Jedun kautta seitsemällä toimipisteellä Pohjois-Pohjanmaan alueella. Haapaveden toimipisteellä on opiskelijoita noin 410 ja henkilöstöä reilut 40, joista opetustyössä on noin 30. Siikalatvan toimipisteellä on opiskelijoita noin 140 ja henkilöstöä liki 15, joista opetustyössä on noin 10 (Jedu 2024, 4). Haapaveden yksikössä järjestetään ammatillista koulutusta perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkinnoissa ja Siikalatvan toimipisteessä perus- ja ammattitutkinnoissa. Molemmilla toimipisteillä järjestetään tutkintoon valmentavaa koulutusta ja Haapavedellä lisäksi vaativan erityisen tuen tutkintoon valmentavaa koulutusta. (Jedu 2021, 11-12.)

Asiakastyötoiminta on opetuksen yhteydessä tehtävää opiskelijatyötä tuotteen tai palvelun muodossa, josta asiakas maksaa ennalta sovitun hinnan opetusta järjestävälle opintolinjalle. Opinnäytetyöni kehittämistarve on noussut esille vuoden 2022 budjetoinnin yhteydessä. Asiakastyötoiminnalle budjetoitiin poikkeuksellisen paljon tuloja noin 600 t€, joka oli Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymän koko budjetista lähes 1,5%. Lisäksi oli havaittavissa, että jotkut opintolinjat eivät tee asiakastyötoimintaa juuri ollenkaan. Yksikkömme johtajana tehtävänäni on saada kaikki linjamme tekemään yhteistyötä alueemme elinkeinoelämän ja yksityisten asiakkaiden kanssa.

Koulutuskeskus Jedun lähihistoriassa on käyty yhteistoimintamenettely vuonna 2017. Tällöin irtisanottiin opetuksen tukihenkilöitä 36, jotka olivat opetuksen apuna ja tukena työmaalla ja työsaaleissa. Myös opetustehtävistä irtisanottiin yhteensä 34 henkilöä. Yhteistoimintamenettelyn seurauksena työtoiminnan laatu ja määrä romahtivat koko kuntayhtymän alueella kaikissa toimipisteissä. Opetuksessa keskityttiin pelkästään välttämättömiin toimintoihin liittyen oppilaiden oppimiseen ja ohjaukseen. Asiakastyötoiminta romahti edellisen vuoden tasosta huomattavasti. Tähän kiinnitettiin seuraavina vuosina uudelleen huomiota ja alkoi uusi kehityskausi asiakastyötoiminnan kasvattamiseksi. Varsinkin tekniikan aloille palkattiin uudelleen ohjaajia, jotka mahdollistivat asiakastyötoiminnan lisääntymisen.

Ammatillisen koulutuksen reformin tullessa voimaan vuonna 2018 todettiin, ettei rahoitusjärjestelmä kannusta työelämän tarpeisiin vastaavien lyhytkestoisten koulutusten toteutukseen, eikä

ottamaan opiskelijoita, joilla on puutteelliset oppimisvalmiudet tai kielitaito. Erityisenä epäkohtana järjestäjien suunnalla koettiin rahoitusjärjestelmän ennakoimattomuus ja pirstaleisuus. (OKM 2018). Tämä vaikutti siihen, että ammatillisen koulutuksen rahoitusjärjestelmää muutetaan koko ajan suoritusperusteisemmäksi. Samalla oppilasmäärien ja väestön vähenemisen yhteisvaikutuksena koulutuskuntayhtymän opiskelijamäärät vähenevät vuosittain. Nämä aiheuttavat korotuspaineita seuraavien vuosien budjettien tulokertymiin.

Vuoden 2022 talousarvioon olivat toimipisteiden johtajat budjetoineet asiakastyötoiminnan tuloja reilusti enemmän kuin aikaisempina vuosina. Tällä pyrittiin varmistamaan tilikauden tulos, joka oli linjassa hallituksen antamien tavoitteiden kanssa. Vuoden 2022 asiakastyötoiminnan tulot olivat noin 630 t€, joka oli reilusti enemmän kuin vuonna 2021(353 t€). Toki on muistettava, että vuosi 2021 oli koronavuosi, jolloin oltiin paljon etäopetuksessa eikä asiakastyötoiminnan tuloja kertynyt normaalisti. Silti tämä aiheutti suuria haasteita asiakastyötoiminnan tulojen kerryttämiseksi. Vuonna 2022 tilinpäätöksessä työtoiminnan tulot olivat jääneet tavoitteesta noin 25 % ja tuloksessa päädyttiin 475 t€.

Vuoden 2022 tulos aiheutti sen, että seuraaville vuosille budjetoitiin selkeästi pienemmät tavoitteet, kuten vuonna 2023 403 t€ ja vuodelle 2024 474 t€. Vuonna 2023 tavoite ylitettiin ja nyt tälle vuodelle 2024 onkin tavoitteena päästä vuoden 2022 tasolle. Tämä haaste on varmasti saavutettavissa, mutta vaatii ahkeraa työelämäyhteistyötä opintolinjoilla tulevaisuudessakin.

Jedun strategiassa 2022–2024 on tavoitteena kouluttaa osaavia ammattilaisia huomioiden elinkeinoelämän tarpeet. Tehdä monipuolista yhteistyötä työelämän kanssa. Osa vaikuttavuutta on vahvasti laadukas opetus Koulutuskeskus Jedussa. Laadukkuutta lähdetään kehittämään kannustamalla ammatillisen opetuksen henkilöstöä tiiviiseen alakohtaiseen työelämäyhteistyöhön. (Jedu 2021, 20.)

Lisäksi toimenpiteissä vahvistetaan verkostokumppanuuden kautta Jedun asemaa työ- ja koulutusperäisten maahanmuuttajien kouluttajana. Alueellisten hankkeiden avulla saadaan tietoa työvoimatarpeesta. Valtakunnallisen työelämäpalautteen avulla kehitetään työelämäyhteistyötä alueella. (Jedu 2021, 20.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli mahdollistaa ja kehittää asiakastyötoimintaa kaikille opintolinjoille alasta riippumatta. Tämän johdosta opintolinjoille tulisi kertymään asiakastyötoiminnan tuloja budjettiin ennakoitujen määrät opetustyön yhteydessä. Lisäksi pyrittiin saamaan alkuun opintolinjojen tuotteistaminen, joka palvelee asiakkaita monipuolisemmalla palvelu- ja tuote tarjonnalla. Tuotteistaminen on tuotteen tai palvelun vakioimista asiakasta varten.

Kehittämistehtävän tutkimuskysymykset ovat:

Miten mahdollistetaan tulostavoitteiden mukainen työtoiminta kaikille opintolinjoille Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä?

Kuinka saadaan opetushenkilöstö kehittämään asiakastyötoimintaa ammatillisen koulutuksen yhteydessä?

Alakysymykset:

1. Miten lukujärjestykset palvelevat asiakastyötoimintaa?
2. Mitkä asiat vaikeuttavat opetushenkilöstöä opetussuunnitelman mukaisten asiakastöiden tekemisessä ympäri lukuvuoden?
3. Miten asiakastyöt ovat tuotteistettu opintolinjoilla?

2 Oppimisen teoria

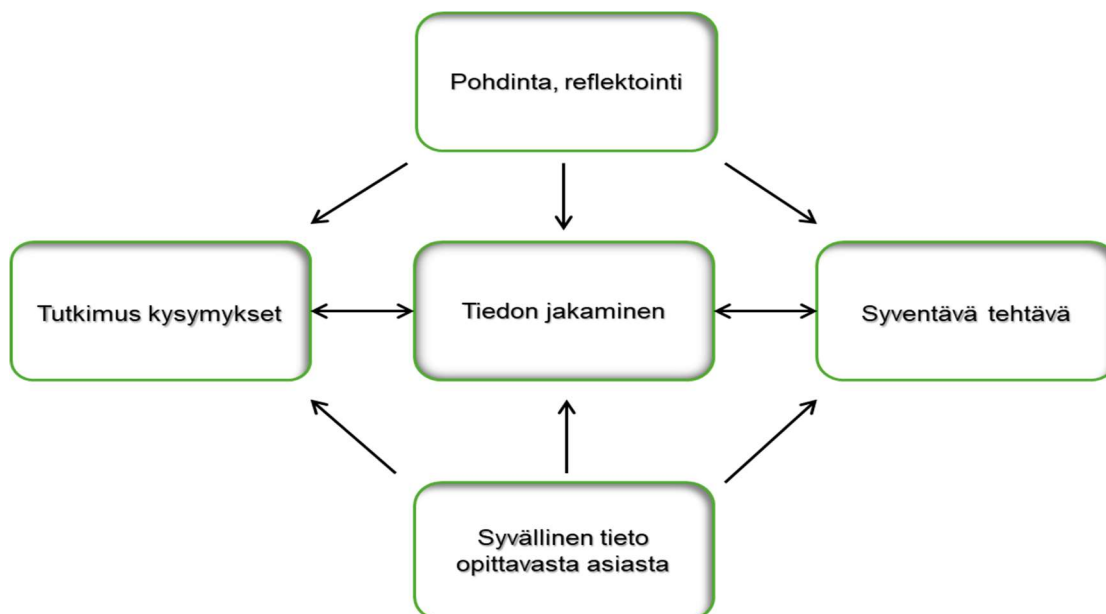
Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan tieto rakentuu ja jäsentyy aina opiskelijoiden aikaisemman tiedon varaan, vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. (Järvelä, Häkkinen & Lehtinen 2006, 19). Oleellisesti erilaisia ja opiskelijoille huomattavasti vaikeampia ovat ne tilanteet, joissa opiskelijan on perusteellisesti muutettava aikaisempaa ajatteluaan uuden tieteellisen käsitteen oppimiseksi ja ymmärtämiseksi. (Järvelä ym. 2006, 20.)

Oppimisessa ei siis ole olennaista se, kuinka paljon tietoa on painettu mieleen vaan se, millä tavalla tieto on jäsentynyt muistiimme sisäisiksi malleiksi. Tietoperusta toimii havaintojemme pohjana ja erityisesti uuden oppimisessa aikaisempi tietoperusta aktivoituu. Oppimisessa havaintojen pohjalta luodaan yksilöllinen sisäinen malli aiheesta ja uusi tieto suhteutetaan aikaisempaan tietoon ja liitetään osaksi tietoperustaa. (Järvelä ym. 2006, 16.)

2.1 Yksilön oppiminen

Nykyisen oppimiskäsityksen mukaan opiskelijat ovat aktiivisia tiedon rakentajia, mitä voidaan tukea pedagogisten ratkaisujen ja teknologian avulla. Opiskelijoiden yhteisössä he yrittävät päästä syvempään ymmärrykseen opittavasta asiasta. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi tärkeimpiä osa-alueita ovat kysymysten muodostaminen, oman tiedon jakaminen ja näiden tietojen yhdistäminen syventävää tehtävää varten, jossa ratkaisuun tarvitaan kaikkien opiskelijoiden tietämystä. (Järvelä ym.2006, 50.)

Opiskelijoiden yhteisössä yksi keskeinen ajatus on, että jokaisella opiskelijalla on arvokasta tietoa, jota voidaan hyödyntää yhteisen ongelman tai tehtävän ratkaisemiseksi joko vastavuoroista ope-
tusta tai palapelimallia toteuttaen. Toinen keskeinen ajatus on kehittää jokaisen opiskelijan ajattelun taitoja ja opiskelijoiden erilaiset tiedot ja taidot nähdään yhteisön toimintaa rikastavana tekijänä. (Järvelä ym. 2006, 51.)



Kuva 1. Opiskelijoiden yhteisöllinen malli (Järvelä ym. 2006, 51).

Kun opiskelijat saavat vapaasti ilmaista erilaisia näkökantoja, he oppivat ilmaisemaan myös vallitsevista käsityksistä poikkeavia näkemyksiä. Opiskelijoiden itsekunnioitus ja itsearvostus kehittyy, kun he saavat mahdollisuuden osallistua opintojen suunnitteluun ja ymmärtävät luokassa tehtävien asioiden merkityksen. (Puolimatka 2002, 248.)

Puolimatka (2002) kertoo konstruktivistisessä opetuksessa olevan kuusi käytettävää mallia:

- Itseohjautuva oppiminen
- Tutkivan oppimisen malli
- Käytännössä opetuksen malli
- Emansipatorinen opetuksen malli
- Dekonstruktiiivinen opetuksen malli
- Opetuksen omaehtoisuuteen perustuva malli (Puolimatka 2002, 252.)

Näistä ammatilliseen koulutukseen keskeisesti liittyy käytännössä opetuksen ja oppimisen malli. Tätä käytetään ammatillisissa aineissa varsin yleisesti myös Koulutuskeskus Jedun perustutkintojen opetuksessa. Opetushallituksen ammatillinen koulutus sivusto painottaa, että koulutusta

suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä työelämän kanssa. Ammatillisen koulutuksen tarjontaa, palveluja ja toimintamuotoja kehitetään yhdessä työelämän tarpeisiin. Työpaikalla järjestettävä koulutus lisää koulutuksen työelämälähtöisyyttä. (OPH 2023.)

Käytännössä oppimisen malli korostaa ensinnäkin käytännöllisen toiminnan merkitystä oppimisessa. Oppiminen tavalla, joka aiheuttaa muutoksia yksilön tavassa hahmottaa maailmaa, edellyttää useinkin yrityksiä soveltaa asiaa käytäntöön ja harjoitella sitä. (Puolimatka 2002, 323.)

Kokemuksesta oppimisen malleille on yhteistä ajatus, että toiminta kehittyy joustavammaksi, kun kokemuksen pohjalta muodostetaan käsitys menestyksellistä toimintaa ohjaavista periaatteista. Kokemosoppiminen etenee Puolimatkan (2002) mukaan toistuvina neljän askeleen ryhminä:

1. Konkreettinen kokemus
2. Havainnointi ja harkinta
3. Abstraktien käsitteiden ja yleistysten muodostamiseen kokemusten pohjalta
4. Käsitteiden seuraamuksia koetellaan uusissa tilanteissa (Puolimatka 2002, 266–267.)

Kokeiluun perustuva oppimisen malli vaatii, että opiskelija pyrkii toimimaan niin, että hän saa todellisuudesta palautteen, joka antaa mahdollisuuden käsitysten korjaamiseen. Tämä yrityksen ja erehdyksen prosessi luo kehämäisen liikkeen opiskelijan ja ongelmatilanteen välille. Oppiminen riippuu siitä mitä opiskelijalla jo on, hänen voimavaroistaan ja toiminnallisesta pääomasta. (Puolimatka 2002, 269.)

2.2 Motivaation merkitys oppimiseen

Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Opiskelija, joka opiskelee ainoastaan saadakseen palkinnon oppimisestaan, on ulkoisesti motivoitunut. Opiskelija, joka innostuu tehtävästä ilman ulkoisen palkkion tavoittelua, esimerkiksi oman mielenkiinnon ohjaamana, on sisäisesti motivoitunut. (Järvelä ym 2006, 61.) Motivaation roolia oppimisprosessin kokonaisuudessa on pyritty hahmottamaan paitsi erilaisten teoreettisten käsitysten kautta, kuten tavoitesuuntautuneisuus, emootiot ja kiinnostuneisuus, mutta myös liittämällä motivaation merkitys kognitiiviseen toimintaan. (Järvelä ym 2006, 62.)

Oppiainekohtaisen motivaation mukaan siihen, miten opiskelija oppii ja suoriutuu koulussa ja minkälaisia kouluun ja opiskeluun liittyviä valintoja hän tekee, vaikuttaa olennaisella tavalla se, mistä asioista ja minkälaisista tehtävistä hän on kiinnostunut ja mitkä asiat hän kokee itselleen tärkeiksi ja oman tulevaisuuden kannalta hyödyllisiksi. Kiinnostus on tärkeä osa oppimista. (Salmela-Aro 2018, 13.)

2.2.1 Motivaation teorioita

Tämänhetkistä oppimismotivaation tutkimusta kuvaa se, että on useita keskeisiä oppimismotivaation teorioita. Uusimmissa teorioissa tulee myös tunteiden merkitys keskeisesti esille. Salmela-Aro (2018) luettelee teorit seuraavasti:

1. Itsemääräämisteoria
2. Odotusarvoteoria
3. Tavoiteorientaatioteoria
4. Vaatimusten ja voimavarojen merkitys oppimiselle ja hyvinvoinnille teoria (Salmela-Aro 2018, 11).

Tunteet ovat tärkeitä tekijöitä oppilaiden oppimisen ja innostuksen luomisessa. Osa tunteista edistää optimaalisten oppimiskokemusten syntymistä. Tällaisia tunteita ovat energisyys, onnistuminen ja aktiivisuus. Osa tunteista taas estää optimaalisten oppimiskokemusten syntymistä. Tällaisia estäviä tunteita ovat kyllästyminen ja hämmennys. Lisäksi osa tunteista ovat kiihdyttäviä, kuten ahdistus ja stressi. (Salmela-Aro 2018, 30.)

Taitava opiskelija on itsesäätoinen oppija. Tällainen opiskelija pyrkii säätelemään oppimistilanteen kognitiivisia, motivationaalisia ja emotionaalisia tekijöitä sekä ympäristöä, jossa oppiminen tapahtuu. Näitä yksilöllisiä oppimiseen ja opiskeluun liittyviä säätelyprosesseja kutsutaan itsesäätelyksi. Itsesäätely näkyy opiskelussa esimerkiksi silloin, kun opiskelija asettaa itselleen tavoitteita, arvioi omaa kykyään suoriutua vaaditusta tehtävästä tai valitsee eri oppimistilanteisiin sopivia oppimisen strategioita. (Järvelä ym 2006, 62.)

Motivaatio ohjaa opiskelijaa suuntautumaan oppisisältöön ja aktivoimaan muita oppimisen taitoja sen parissa työskentelyyn. Taito ja tahto yhdessä muodostavat 2000-luvun oppimisen säätelytaidot. (Salmela-Aro 2018, 141.)

Salmela-Aron (2018) mukaan motivaatio ja tahto saavuttaa tavoitteet ovat oppimisen perusedellytyksiä. Ne auttavat opiskelijaa suuntaamaan resurssinsa opittavaan asiaan ja ponnistelemaan sitkeästi kohti tavoitteita. Kun opiskelija kohtaa haasteita oppimisen aikana, motivaatio ja tahto jatkaa ponnistelua tavoitteiden eteen voivat kuitenkin joutua koetukselle. Oppimisprosessin aikana opiskelija joutuu arvioimaan tekemiään valintojaan yhä uudelleen ja ylläpitämään oppimistoimintaa kohtaamistaan haasteista huolimatta. (Salmela-Aro 2018, 144.)

2.2.2 Kavereiden merkitys motivaatioon

Vuosikymmenien aikana tehdyn oppimismotivaatiota käsittelevän tutkimuksen pohjalta voidaan sanoa, että oppimismotivaatio ei ole pysyvä piirre vaan se muokkautuu ajan kuluessa yksilön mielisäisten ja ulkopuolisten tekijöiden vuorovaikutuksessa. Erityisesti sosiaalisilla suhteilla on suuri merkitys oppimismotivaation rakentumisen kannalta. Ihmisillä on sisäsyntyinen tarve muodostaa ja ylläpitää myönteisiä ja merkittäviä ihmissuhteita. (Salmela-Aro 2018, 124.)

Niillä kavereilla ja ystävillä, jotka kuuluvat opiskelijan kaikkein lähimpään kaveripiiriin, on erityinen merkitys oppimismotivaation kannalta. Kaveripiiri voi vaikuttaa nuorten oppimismotivaatioon erilaisten kognitiivisten, käyttäytymiseen liittyvien motivaationaalisten mekanismien kautta. (Salmela-Aro 2018, 128.)

Nuorten oppimismotivaatioiden kannalta näyttääkin olevan erityisen keskeistä, viettävätkö he aikaa motivoituneiden vai ei-motivoituneiden kavereiden kanssa. Opiskelijat valitsevat itselleen tietynlaisia kavereita, minkä vuoksi he altistuvat kaveripiirille tyypillisille koulunkäyntiin liittyville arvoille, normeille ja odotuksille. Kaveripiiri tarjoaa ympäristön, jossa opiskelijat voivat tutkia ja kokeilla erilaisia opiskeluun liittyviä identiteettejä. (Salmela-Aro 2018, 133.)

2.2.3 Opettajan merkitys motivaatioon

Opettajan opiskelijoita tukeva luokkahuoneilmapiiri lisää oppijoiden motivaatiota. Opettajan toiminnalla, opetus- ja ohjauksikäytännöillä sekä vuorovaikutuksella on ratkaiseva merkitys luokkahuoneen ilmapiirille ja opiskelijoiden motivaation syntymiselle, kehittymiselle ja ylläpitämiselle (Salmela-Aro 2018, 17). Opettaja voi tukea opiskelijoiden motivaation säätelyä ja säätelytaitojen kehittymistä käyttämällä samoja keinoja kuin sovelluksissakin on hyödynnetty joko teknologian avulla tai suunnittelemalla muita tukikeinoja. (Salmela-Aro 2018, 135.)

Salmela-Aron (2018) mukaan heikosti motivoituneita opiskelijoita voidaan tunnistaa jo aivan opintojen alkuvaiheessa. Tämä tärkeää myös siksi, että aikainen puuttuminen motivaatio-ongelmiin on tehokas tapa auttaa näitä nuoria (Salmela-Aro 2018, 61). Erityisessä riskiryhmässä suhteellisen pysyväälle motivaationaaliselle haavoittuvuudelle ovat opiskelijat, joilla on oppimisvaikeuksia. Lukutaito antaa erinomaisen esimerkin tästä yhteydestä samoin kuin siitä, miten opiskelijan motivaatioon voidaan vaikuttaa joko myönteisesti tai kielteisesti. (Salmela-Aro 2018, 83-84.)

Opiskelijaa haastava opettajan ohjaus ja oppimisympäristöjen tuki on merkittävä rakennusaine opiskelijan taitojen ja motivaation kehittymiselle. Kun opiskelijan taidot vähittäin karttuvat ja lujittuvat, luodaan tilaa uusien, aiempaa vaativampien taitojen ohjaukseen. Viisaasti mutta sisukkaasti haastavuutta lisäämällä opiskelijan itsenäisen toiminnan vahvistumisesta kertovat idut muuttuvat vähitellen sujuvaksi osaamiseksi. (Salmela-Aro 2018, 87.)

Lämmin opettaja opiskelija suhde edistää myös opiskelijoiden keskinäistä vuorovaikutusta ja siten tukee opiskelijoiden motivaatiota ja kiinnostumista kouluun. On myös mahdollista, että kun opettaja opiskelijasuhte on myönteinen, opettaja osoittaa enemmän sensitiivisyyttä opiskelijan yksilöllisille tarpeille ja osaa paremmin tukea häntä. (Salmela-Aro 2018, 190.)

2.3 Kokemuksen merkitys oppimiseen

Kokemuksella nähdään olevan keskeinen sija oppimisen välineenä, päämääränä ja lisäarvona. Kokemus viittaa näissä teorioissa kolmeen oppimisen kannalta keskeiseen ulottuvuuteen: elämänkokemukseen, kokemaan ja toiminnalliseen kokemukseen. (Nivala & Saastamoinen 2010, 268.)

Arkiajattelussa elämäkokemus ymmärretään usein elämän myötä kasaantuneeksi viisaudeksi, joka antaa kypsää harkintakykyä uusia asioita kohdatessa tai vanhojen merkitystä uudelleen mietittäessä. Elämäkulku saattaa myös hämärtää, yksinkertaistaa tai jopa vääristää elämänaikaisia kokemuksia. Elämän tulkinnassa yksittäisissä oppimis- ja elämäntilanteissa tehdyt virheelliset tulkinnot ja erityisesti persoonalliset tulkintataipumukset voivat kasaantua ja kertaantua. (Nivala & Saastamoinen. 2010, 268.)

Valtaosa kokemastamme on luonteeltaan nopeatempoista ja helposti huomaamatta jäävää. Kokemamme ei muuta tietoisuutta eikä usein edes saavuta sitä. Ja vaikka kokemuksia olisikin paljon eivät ne muuta oppimismerkityksen tietoisuutta. Toiminnallinen kokemus voi olla yhtä lailla ongelmanratkaisuun tähtäävää aivotoimintaa kuin käytännöllistä, uutta tietoa testaavaa tai soveltavaa toimintaa. Tällainen toiminnallinen kokemus on samalla kertaa myös ilmeinen oppimiskokemus, mutta tällöin toiminnallisuudessa on olennaista toimintaa ohjaava kysymyksenasettelu, tiedon testaus tai pohdinta. (Nivala & Saastamoinen. 2010, 268–269.)

2.4 Oppimisympäristöjen kehittäminen

Avoimet oppimisympäristöt mahdollistavat projektiluontoiset tehtävät, joissa korostuu opiskelijoiden osaamisen jakaminen keskeneräistenkin ajatusten esittäminen sekä oppimisprosessin painottaminen. Avoimessa oppimisympäristössä opiskelijalle annetaan usein suurempi vastuu tavoitteiden asettamisesta ja niihin suuntautumisesta. Oppimistehtävä ei ole selkeästi määritelty, vaan voi olla hyvin avoin. (Järvelä ym. 2006, 68). Räätelöidyt oppimisympäristöt tukevat ja motivoivat jokaista opiskelijaa kehittämään oppimisen intoa ja iloa. (Salmela-Aro 2018, 20.)

Ammattioppilaitosten erilaiset opiskelulinjat tuovat tähän lisämahdollisuuksia, koska parhaimmillaan opiskelijat pääsisivät vielä hyödyntämään oman alansa erityisosaamista. Tällöin koulutilojen viihtyisäksi tekeminen voitaisiin integroida osaksi opetusta. Se voisi toimia yhtenä käytännön projektina kurssilla ja erilaisia somistustehtäviä voisi myös tilanteen mukaan hyödyntää opinnäytteinä ja harjoitteina. (Martela & Järvilehto 2012, 103.)

Opiskelija siis pyrkii sovittamaan tavoitteitaan, toimintaansa ja sisäisiä tilojaan ympäristön vaatimuksiin tai muokkaamaan ympäristöään niin, että se tukisi hänen omia tavoitteitaan. Jokaisella opiskelijalla on yksilöllisiä keinoja vastata tilanteen asettamiin vaatimuksiin ja pitää yllä motivaatiotaan. Näitä opiskelijan säätelyprosesseja kutsutaan oppimisen itsesäätelyksi. (Järvelä ym 2006, 86.)

Yhteisöllisten, oppimisen itsesäätelyä tukevien teknologiaperustaisten oppimisympäristöjen käyttäminen koulussa voi olla merkittävä tulevaisuuden oppimisen taitojen kehittämisessä. Tulevaisuudessa menestyjiä eivät ehkä ole ne, jotka tietävät eniten, vaan ne, joilla on vahvat oppimisen itsesäätelyn taidot ja jotka pystyvät mukautumaan oppimisen tilanteisiin. Keskeistä on myös se, että oppijalla on kykyä ja halua toimia osana ryhmää. (Järvelä ym 2006, 99.)

Järvelän (2006) mukaan monet perinteisten motivaatioteorioiden elementit, kuten tehtävien haasteellisuus, tavoitteet, palaute, sosiaalinen vertailu ja suoritusten seuraamukset, muuttuvat perustavanlaatuisesti siirryttäessä tavanomaisesta luokkaopetuksesta innovatiivisiin, teknologiaa hyväksikäyttäviin oppimisympäristöihin. Teknologialla tuetut opiskeluympäristöt antavat usein paljon vapauksia opiskelijalle itselleen ja tavoitteiden asettaminen ja niiden suuntaisesti eteneminen vaativat pitkäjänteisyyttä. (Järvelä ym 2006, 63.)

3 Työelämän kehitys

Työelämän kehittäminen on panostamista osaamisen, toiminnan, tuotteiden ja palvelujen parantamiseen. Toiminnan uudistaminen onnistuu, kun se pohjautuu luottamukseen ja yhteistyöhön, on hyvin johdettua ja osa jokapäiväistä työn tekemistä. Menestyvät työpaikat luovat innovaatioita, kasvua ja uutta työtä. (TEM 2024.)

Maailmanlaajuiset työvoiman kysynnän rakenteet kehittyvät toisin kuin tähän saakka on ennakoitu sen vuoksi, että edessä olevan uuden teollisen vallankumouksen yhteydessä jotkin toimialat menettävät kannattavuutensa, kun taas toiset kasvavat voimakkaasti ja lisäävät nopeasti työvoimaansa (Heiskanen, Leinonen, Järvensivu & Aho 2008, 160.)

Itse työtä tullaan tekemään useimmilla toimi- ja ammattialoilla pitkälle teknologisoituneissa ympäristöissä, joissa käytettävissä olevien materiaalien kaikki ominaisuudet pyritään hyödyntämään mahdollisimman täysipainoisesti muun muassa nano- ja bioteknologian tarjoamia mahdollisuuksia hyväksi käyttäen. (Heiskanen ym 2008, 160.)

3.1 Työelämän muutokset

Työn sisältöjen kannalta keskeisiä muutostrendejä ovat olleet tietotyön lisääntyminen ja palvelutyön lisääntyminen. Tietotyöhön kytkeytyy hyvin useissa tapauksissa myös informaatioteknologian tärkeä rooli työn suorittamisessa. Kun tietotyön tunnusmerkkeinä pidetään ongelmanratkaisua, suunnittelua ja ideointia yhdistyneenä informaatio- ja kommunikaatioteknologian hyödyntämiseen, on nähtävissä, että nämä vaatimukset koskettavat yhtä hyvin valmistavaa teollisuutta kuin palvelusektoria. (Heiskanen ym 2008, 120.)

Digimurros muovaa uusiksi työn tekemisen paikat, ajat ja tavat sekä työn organisoitumisen muodot. Tieto- ja viestintäteknologioiden ja internetin laajaan käyttöön perustuvat digitaaliset alustat muuttavat merkittävästi yhteiskuntaa, taloutta ja työtä. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ yleistyvät nopeasti työelämässä. Digitalisaation myötä työ on irtautunut paikasta ja ajasta erityisesti tieto- ja asiantuntijatyössä. (Työterveyslaitos 2024).

Kaikki tekevät jotakin tietokoneella, mutta tekemisen sisältö on erikoistunutta ja yhteismitatonta. Työtä on tehtävä luovasti, joustavasti ja yksilöllisesti. (Heiskanen ym 2008, 123.)

Työmarkkinoita vaivaa kohtaanto-ongelmat, joita on mahdotonta käsitellä luomatta katsetta oppimiseen ja koulutukseen. Yritykset eivät löydä mieleistään työvoimaa – joidenkin mielestä työntekijöiden koulutustaso on noussut yli kysynnän, kun taas toisten mielestä se on jäänyt kysynnän alle. Joka tapauksessa koulutusta on osunut ohi kohteensa ja työtä alettu siirtää halvemman tai sopivammin koulutetun työvoiman maihin. Toisena dilemmana Suomessa on havaittu työn tekemisen mielekkyyden kokemusten tasosiirtymä, tai vähemmän neutraalisti ilmaistuna, väheneminen. Työntekijät eivät enää koe työntekemistä yhtä mielekkääksi kuin vielä vuosituhannen vaihteissa. (Heiskanen ym 2008, 42.)

3.1.1 Miesten ja naisten työt

Työmarkkinat ovat jakaantuneet selkeästi sukupuolen mukaan sekä palkkatyössä että yrittäjinä toimivien osalta. Työn palveluvaltaistuminen ja toimihenkilöistyminen on ollut myötävaikuttamassa sukupuolten määrällisten suhteiden muutoksiin. Rakenteelliset muutokset näkyvät myös työn sisältöjen muutoksina. Työn tietointensiivisyyden kasvu samoin kuin palveluvaltaistuminen ovat prosesseja, jotka läpäisevät eri toimialoja ja sektoreja ja muuntavat työnkuvia. Rakenteellisista muutoksista seuraavat työn sisältöjen muutokset koskettavat niin miehiä kuin naisiaikin. (Heiskanen ym 2008, 131.)

Palvelualojen asiakastyöntekijät ovat olleet ja ovat edelleen pääasiassa naisia. Naiset ovat siten käyneet läpi radikaalin muutoksen siinä, millaista toimintaa työnantaja arvostaa ja palkitsee. Ammatillisen otteen muutos asiakkaiden kuuntelusta asiakkaiden käsittelyyn ja heidän toimintansa muuttamiseen on ollut valtava. Se on merkinnyt ainakin jossain määrin palvelutyön sisältöjen sukupuolileiman määrittämistä uudelleen. (Heiskanen ym 2008, 122.)

Pelkistäen voi sanoa, että ammatit ovat olleet vahvoja linnakkeita sukupuolijakojen ylläpidolle. Ammateilla on ollut useissa tapauksissa selkeä sukupuolileima. Nykyinen työelämän kehitys viittaa siihen suuntaan, että tehtävät muuttuvat ja uusia tehtäviä syntyy niin nopeassa tahdissa, ettei niiden ympärille ehdi muodostua selkeärajaisia ammatteja. Vielä ei ole tiedossa, alkavatko nämä

uudet tehtävät tukea vastaavaa sukupuolirakennetta kuin ammatit ovat tehneet. Ne ovat kuitenkin syntyessään neutraaleja sukupuolen suhteen. (Heiskanen ym 2008, 132.)

3.1.2 Globalisaatio

Globalisaation vaikutukset näkyvät eri elämänalueilla ja työelämässä laajasti. Ammattien ja työmarkkinoiden rakenteet ovat muuttuneet, yhteiskunnalliset markkina- ja talousalueet ovat kansainvälistyneet ja koulutettu työvoima liikkuu aktiivisemmin. (Tikkamäki 2007, 223.)

Yhtenä muuttuneen tilanteen synnyttämänä reaktiona on se, että ihmisten odotukset työelämän tulevasta kehityksestä eivät ole nykyisin kovinkaan optimistisia. Globalisaation edetessä pitemmälle työpaikoista käytävän kilpailun ei oleteta helpottavan, vaan sen odotetaan pikemminkin kiristyvän entisestään. Tällöin myös työhön kohdistuvien tulospaineiden uskotaan kasvavan. Samoin työhön liittyvien epävarmuuksien sekä työelämän voittajien ja häviäjien välisten kuilujen odotetaan pikemminkin lisääntyvän kuin vähenevän. (Heiskanen ym 2008, 150.)

Eräs keskeinen muutos on ollut kehittyvien talouksien nuorten aiempaa laajamittaisempi hakeutuminen koulutukseen. Vaikka teollisuusmaiden nuorten keskimääräinen koulutustaso on ja tulee jatkossakin olemaan selvästi kehittyvien maiden saavuttamaa tasoa korkeampi, työmarkkinoille tulee viimeksi mainittujen piiristä entistä enemmän myös suhteellisen pitkälle koulutettua työvoimaa. (Heiskanen ym 2008, 153.)

Heiskanen ym (2008) toteaa, että työn tuottavuus kohoaa monissa kehittyvissä talouksissa nopeasti yritysten oppiessa noudattamaan samoja toimintatapoja kuin niiden omien toimialojen kärkiyritysten piirissä on käytössä. Yleisesti ottaen työvoimaresursseja on kuitenkin kehittyvissä talouksissa käytettävissä huomattavasti enemmän kuin teollistuneissa maissa ja työvoiman saantivaikeuksia pyritään koko ajan helpottamaan lisätyn koulutuksen avulla. (Heiskanen ym 2008, 153.)

3.2 Moniosaaminen ja jatkuva parantaminen

Yhteiskuntatieteellisten työelämän tutkimusten perusteella voidaan uuden tuotantomallin mukaisesti työelämästä nostaa suhteessa oppimiseen keskeisiksi ainakin kahdenlaiset muutokset. Ensinnäkin on huomioitava muutos tiukoista ammatillisista työnkuvista ja niiden vaatimasta erikoisosaamisesta aivan toisenlaiseksi osaajaksi. Keskeistä uuden tuotantomallin kohdalta on moniosaaminen ja toisaalta yritysspesifi osaaminen. (Heiskanen ym 2008, 38.)

Toinen keskeinen muutos on oppimisen ja ennen muuta jatkuvan sellaisen istuttaminen työntekijöiden työnkuviin. Oppimista edellyttävät joustavuus ja sen mukanaan tuomat vaatimukset sekä toisaalta jatkuvan parantamisen ja kehittämisen logiikka. Yhä useamman kohdalle asettuu vaatimus kehittäjän rooliin ja identiteetin omaksumisesta. (Heiskanen ym 2008, 38.)

Oppiminen on työtä, mutta vastaavasti työ on muuttunut jatkuvaksi uuden oppimiseksi. Useiden nykypäivän oppimisteorioiden valossa oppija nähdään aktiivisena ja tietoa konstruoivana yksilönä, jonka toiminnassa reflektiolla ja sosiaalisella vuorovaikutuksella on merkittävä osuus. Vastaavasti työntekijän roolin on nähty muuttuvan työn suorittajasta monimuotoista asiantuntijuutta omaavaksi sekä itseään ja työtään jatkuvasti kehittäväksi asiantuntijaksi. (Tikkamäki 2007, 224.)

Oppimisen näkökulmasta tuotantomallille luonteenomainen epävarmuus on sekä kannustin että haitta. Se kannustaa yksilölähtöiseen oppimiseen, mutta voi merkittävästi haitata innovaatioiden tuottamiselle tärkeäksi havaittua yhteisötasoista ja organisatorista oppimista työntekijöiden ja tiimien asemoituessa toistensa kilpailijoiksi. Kovimmillaan oppimiskisaa käydään työelämän pudotuspeleissä työsuhteen jatkumisesta ja tällöin ollaan kovin kaukana yhteisestä innovoinnista ja henkisestä kasvusta. (Heiskanen ym 2008, 39.)

Työnantajan tavoitteista pyritään tekemään työntekijän tavoitteita ja työntekijän henkilökohtainen kasvu kehystetään työpaikan menestyksellä sekoittaen samalla työ ja oppiminen selvittämättömäksi vyyhdeksi. Työntekijän odotetaan samaistuvan työnantajan tavoitteisiin, ajattelevan työnantajan asiakkaat omiksi asiakkaikseen ja palvelevan heitä kaikella fyysisellä, kognitiivisella ja emotionaalaisella kapasiteetillaan aikaansa ja vaivaansa säästämättä, mikä edellyttää työntekijältä

paljon oppimista. Oppimisen tuotantotekijänä on muutoksentekijä, kriittisesti tarkastellen välttämätön prosessin osa työelämän kilpajuoksussa, jossa mikään tai kukaan ei saa jäädä paikalleen. (Heiskanen ym 2008, 40-41.)

3.3 Työssäoppimisen kehitys

Työssäoppimisen tutkimuksessa yhtenä keskeisen kiinnostuksen kohteena on kysyä, miten työssä opitaan. Tästä maaperästä nousee myös kiinnostus siihen, miten työssäoppimista voisi kehittää tai parantaa. Viimeaikaisissa esityksissä on nostettu esiin tarve erityisen työssäoppimisen pedagogiikan kehittämiseksi ja legitimoimiselle. (Heiskanen ym 2008, 34.)

Ammatillista koulutusta täsmennetään yhä enemmän työpaikkojen välittömiin työvoimatarpeisiin reagoivaksi toiminnaksi. Ammatti-ihmisten sijasta tavoitteena on nyt ennemminkin tuottaa joustavaa työvoimaa, joka sopeutuu ja myös sitoutuu jatkuvasti muuttuviin työelämän tarpeisiin. Elinkeinoelämän kaipaamia työelämän perusvalmiuksia ovat entistä korostuneemmin asenteelliset perusvalmiudet, eivätkä niinkään ammatilliset perustaidot, joista harvat ammattikoulutuksen kehittäjät näyttävät tällä hetkellä olevan huolissaan. (Heiskanen ym 2008, 202-203.)

Opetusta ja ohjausta pyritään siirtämään entistä enemmän työpaikoille ja tietoverkkoihin. Opettajista tehdään yhteistyön organisaattoreita ja opetuksen taustahenkilöitä. Koulutusjärjestelmää purkavien reformien edetessä jää kuitenkin edelleen epäselväksi, löytyykö työpaikoilta ammattioppilaiden ohjauksessa ja opettamisessa tarvittavia henkilö- ja tukiresurseja. (Heiskanen ym 2008, 203.)

Uudistusten seurauksena ammattiopettajan työ ja osaamisalueet ovat muuttuneet. Opettajan työssä ei korostu enää niin paljoa opettaminen koulussa vaan yhteistyö työelämän edustajien kanssa, opiskelijoiden työssäoppimiseen liittyvä organisoiminen, ohjaus ja arviointi sekä työntekijöiden kouluttaminen työpaikkaohjaajiksi. (Vähäsantanen 2013, 130.)

Opettajien yksilölliset tavat toimia työelämässä loivat erilaisia edellytyksiä koulutuksen ja työelämän kehittämiseksi. Esimerkiksi kyseenalaistamalla työntekijöiden toimintatapoja opettajat pys-

tyivät kehittämään niitä. Vahvat hallinnolliset määräykset voivat olla tehokkaita luomaan muutoksia, mutta yksilöiden ammatillinen toimijuus on myös oleellinen elementti uudistamisessa. (Vähäsantanen 2013, 130–131.)

Jedun Strategiassa 2022–24 mainitaan, että työelämäyhteyksien kehittäminen on keskeistä. Opiskelu siirtyy entistä enemmän työpaikoille. Työelämässä tapahtuva oppiminen on olennainen osa Koulutuskeskus JEDUn ydinprosessia. Toimipisteiden ja työelämän toimijoiden välille rakennetaan kumppanuusmalli tehostamaan opiskelijoiden työelämälähtöistä oppimista ja ohjausta koulutus- ja oppisopimusten avulla. Näytöt suoritetaan pääsääntöisesti työpaikoilla. (Jedu 2021, 17.)

4 Tuotteistaminen

Tuote koetaan usein tavaramaailmaan viittaavaksi ja jopa katsotaan, että se on standardituote. Lähtökohtaisesti tuote on kuitenkin yläkäsite, johon sisältyvät niin tavarat kuin palvelutkin. Tuote voi siis olla asiakkaalle tarkoitettu tavara, palvelu tai näiden yhdistelmä. Liiketaloudellisesti sekä palvelut että tavarat ovat hyötyä tuottavia vaihdon välineitä. Tuotetta vastaavana yläkäsitteenä voidaan puhua myös suoritteista, hyödykkeistä ja kaupallisista yksiköistä. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 9.)

Suurin osa tuotteista voidaan varauksetta nimetä joko palveluiksi tai tavaroiksi, koska niiden tuotanto ja markkinointi ovat tavaroiden ja palveluiden yhdistelmän käyttöä. Käytännössä ei ole olemassa puhtaita palveluita tai puhtaita tavaroita, kuten ajateltiin palvelututkimuksen alkaessa 1970-luvun lopulla ja vielä paljon jälkeenpäinkin. On vain tuotteita, joissa on tavara- ja palvelukomponentteja. (Lehtinen ym. 2005, 9–10.)

Tuotekehityksessä yrityksellä tulisi olla näkymä siitä, että tuotteeseen syntyy jokin lisäarvo, josta asiakas on valmis maksamaan lisähintaa. Lisäarvon tulisi liittyä aina tiiviisti yrityksen missioon eli sen ydintoimintaan, jonka avulla yritys etsii, synnyttää, valitsee ja kehittää uusia tuotteita ja toisaalta taas karsii pois kannattamattomia ja kilpailukykyä menettäneitä tuotteita ja palveluita (Villanen 2016, 106). Mitä selkeämmin yrityksessä on määritelty tuotestrategia, sitä helpompi siitä on kehittää uusia tuotteita ja konsepteja. (Villanen 2016, 112.)

Tuotteistaminen mielletään usein tuotteen standardoimiseksi, vaikka tuotteistaminen on huomattavasti laajempi prosessi. Tuotteistus on ajattelutapa, jolla toteutetaan tuote- ja tuotekehitysstrategiaa käytännössä. (Lehtinen ym. 2005, 30.)

4.1 Tuotteistamisen palvelut

Tuotteistaminen on tuotteen tai palvelun sekä sen tarjoaman arvon kiteyttämistä kuvaamalla ja vakioimalla sen osia. Tuotteistaminen tehdään ennen kaikkea asiakasta varten, mutta hyvin tuotteistettu palvelu auttaa ilman muuta myös yrittäjää itseään. (Villanen 2016, 20.)

Tuotteistetulla palvelulla tarkoitetaan usealle asiakkaalle myytävää kokonaisuutta, joka on konseptoinnin tulos. Konseptoinnilla tarkoitetaan kuvausta tuotteen muodosta, toiminnoista sekä siitä, mitä tuotteen tulisi sisältää. Konseptointiin liittyy usein myös kuvaus tavoitelluista asiakkaista ja selkeä asiakaslupaus. Yrityksen kannalta voidaan tällöin saavuttaa palvelujen parempi tuottavuus, koska hyödynnetään muun muassa standardoituja tai muuten vakioituja ratkaisuja. (Lehtinen ym. 2005, 30.)

Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista luonteensa vuoksi. Asiantuntijapalvelut ovat usein kaikkein aineettomimpia palveluja. Ne ovat ohjeita, neuvoja ja ideoita, vaikka niiden taustalla olisikin varsin pitkä ja työläs kehittämis- ja tuottamisprosessi. Ne voivat olla prosesseja, joista jää erittäin konkreettisia lopputuloksia. (Lehtinen ym. 2005, 11.)

4.1.1 Sisäinen tuotteistaminen

Asiantuntijapalveluiden sisäiselle ja ulkoiselle tuotteistamiselle on omat määritelmänsä ja tehtävänsä. Asiakkaalle näkymätöntä toiminnan kehittämistä voidaan kutsua sisäiseksi tuotteistamiseksi. Sisäisten toimintatapojen tuotteistamisella tarkoitetaan palvelujen tuotteistamiseksi vaadittavien, asiakkaalle näkymättömien prosessien systematisointia ja dokumentointia. Sisäisen tuotteistusajattelun kautta voidaan kehittää koko toimintaa ammattimaisempaan suuntaan. Sisäisessä tuotteistamisessa pyritään varmistamaan, että jo kerran tehtyjä asioista ei jouduttaisi suunnittelemaan ja tekemään uudelleen. Sisäisen toiminnan systematisointi on edellytys ulkoiselle tuotteistamiselle. (Lehtinen ym. 2005, 43.)

Sisäisen markkinoinnin avulla palvelun toimittaja ohjaa henkilöstöään uskomaan tuotteisiin ja tavoitteisiin sekä käyttäytymään niiden edellyttämällä tavalla. Asiakkaan kontaktihenkilöille on välitettävä tietoa ja taitoa, jotta he pystyisivät omassa sisäisessä markkinoinnissaan saamaan keskeiset henkilöt vakuuttuneiksi ostettavan palvelun tarpeellisuudesta ja laadusta. Heidät on saatava myös uskomaan oman osallistumisensa tarpeellisuuteen. (Lehtinen ym. 2005, 16.)

Lehtinen ja Niinimäki (2005) huomauttavat, että ensimmäisellä tasolla palvelun tuotannon sisäisiä työmenetelmiä ja toimintatapoja täytyy olla systematisoitu. Yrityksen työmenetelmien vakioinnin tavoitteena on operatiivisen tehokkuuden lisääminen, kun on systematisoitu ja dokumentoitu prosessit, jotka toistuvat suurelta osin samanlaisina useissa asiakkuuksissa. (Lehtinen ym. 2005, 44.)

4.1.2 Ulkoinen tuotteistaminen

Ulkoisessa tuotteistamisessa suunnitellaan ja konkretisoidaan asiakasrajapinnassa tapahtuvia palveluprosessien kuvaamista ja konkretisointia. Ulkoinen tuotteistaminen toimii näkyvänä viestinä asiakkaille. Sen tarkoituksena on luoda nopeasti kuva yrityksestä sekä osoittaa asiakkaille, mitä yritys edustaa ja mitä hyötyjä se voi asiakkaille tarjota. (Lehtimäki ym. 2005, 43.)

Ainoa tapa synnyttää tuotekehitystä, joka lisää kannattavaa liiketoimintaa, on ymmärtää entistä paremmin asiakkaan ostoprosessia ja tuotteistaa sitä oikein. Tämä vaatii sekä työntekijöiden että asiakkaan kuuntelua sekä nopeaa reagointia ja sopeutumiskykyä kilpailutilanteen muutoksiin. (Villanen 2016, 23.)

4.2 Tuotteistamisen prosessi

Tuotteistaminen on jatkuva, vaiheittain etenevä prosessi. Usein pelkkä tuotteiden muodostaminen samaistetaan koko tuotteistamisprosessiin, johon kuuluu kuitenkin lisäksi kolme muuta vaihetta: valmisteleva työ, sisäisen ja ulkoisen markkinoinnin valmistelu sekä seuranta ja arviointi. Tuotteistaminen on parhaimmillaan kehittämis- ja kehittymisprosessi, jossa johto ja henkilöstö oppivat ymmärtämään ja jäsentämään paremmin palvelujaan ja palvelujen tuotteistamista. (Lehtinen ym. 2005, 45.)

Tuotteistaminen toteutetaan yleisimmin yhtenä suurena projektina, joka taas koostuu useista osaprojekteista. Osaprojektit voidaan toteuttaa myös yksittäisinä projekteina, tällöin niitä kutsutaan usein tuotekehitysprojekteiksi. (Lehtinen ym. 2005, 46.)

Seuraavassa Lehtinen & Niinimäki (2005) ovat taulukoineet tuotteistamisprosessin keskeiset tehtävät neljän otsikon alle:

1. Valmistelutyöt
2. Tuotteiden muodostaminen
3. Markkinointi
4. Seuranta ja arviointi (Lehtinen ym. 2005, 46–47).

Seuraavassa keskeiset tuotteistamisprosessin suunnitteluun liittyvät toiminnot:

4.2.1 Valmistelutyöt

- Selvitä organisaatiosi tai yksikkösi toiminta-ajatus ja perustehtävä
- Selvitä ja ryhmittele organisaation ja yksikkösi asiakasryhmät. Arvioi ja analysoi perustarpeet, odotukset ja palveluihin kohdistuvat vaatimukset.
- Laadi tuoteluettelo. Tee siitä nykytilaa ja tavoitetilaa kuvaava versio. Analysoi palvelutuotantoa ja toimintaprosesseja mm. tarkastelemalla tilastoja ja tekemällä erityisselvitys, esimerkiksi ajankäytön seuranta.
- Selvitä kustannuslaskennan periaatteet koko organisaatiossasi sekä yksikkösi kustannusrakenne.
- Perehdy tarvittaessa tuotteistamiseen liittyvään kirjallisuuteen ja terminologiaan.
- Hanki lisäkoulutusta aiheesta ja perehdy muiden vastaavien organisaatioiden ratkaisuihin.
- Laadi kirjallinen, aikataulutettu suunnitelma, kuinka etenet joko varsinaisen tuotteistamisprosessin tai palvelutuotannon kehittämiseksi (Lehtinen ym. 2005, 46–47).

4.2.2 Tuotteiden muodostaminen

- Kuvaa, analysoi ja arvioi keskeiset palvelu- ja työprosessit. Määrittele ydinprosessit.
- Tunnista eri vaihtoehdot tuotteiden muodostamiseksi.
- Rakenna tuotteiden hierarkia: palvelujen pääryhmät, palveluryhmät ja palvelut.
- Arvioi nykyisiä palveluja organisaation ja yksikön perustehtävän sekä ydinstrategian näkökulmasta.
- Laadi keskeisiä palveluista palvelukuvaus, jossa määritellään sisältö, käyttötarkoitus ja hyödyt, tarvittavien resurssien määrä sekä laatu.
- Täsmennä tuotteen kustannustekijät esimerkiksi käyttämällä hyväksi palvelun tuotantoprosessin kuvausta. Arvioi palvelun tuotteistamiseen tarvittava aika sekä muut palveluun käytettävät kustannukset.
- Laadi mahdollisimman pelkistetty palveluluettelo sekä rekisteröi tuotteet (Lehtinen ym. 2005, 47).

4.2.3 Markkinointi

- Tee laadittujen palvelukuvausten pohjalta esitteet sekä palvelujen käyttäjiä että muuta asiakaskuntaa varten.
- Kokoa palvelujen esittelykansio, jossa on mukana yksittäisten palvelukuvausten lisäksi organisaation toiminta-ajatus, tuotehierarkia ja muut ryhmittelyt (Lehtinen ym. 2005, 47).

4.2.4 Seuranta ja arviointi

- Kehitä tilasto- ja kustannuslaskentajärjestelmät sellaisiksi, että niiden avulla pystytään vastaamaan myös palvelujen seurannan tarpeisiin.
- Seuraa ja arvioi palvelujen menekkiä, tuotteiden vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin, tuotteen hinta-laatusuhteen onnistuneisuutta jne. esimerkiksi markkinatutkimuksien, asiakaskyselyjen ja vastaavien menetelmien avulla (Lehtinen ym. 2005, 47).

Asiakkaita voi osallistaa yrityksen tuotekehitykseen monin tavoin. Aina ei ole mahdollista, että asiakas olisi konkreettisesti mukana tuotesuunnittelupalavereissa, mutta sosiaalisen median merkitys ja sen tarjoamat mahdollisuudet osallistaa asiakkaita tuotekehitykseen ja tuottamiseen lisääntyvät koko ajan. (Villanen 2016, 162.)

5 Tutkimusstrategiat ja -menetelmät

Kehittämistyössä haettiin vastauksia tutkimusongelmaan konstruktiivisella tutkimusstrategialla käyttäen kyselytutkimuksen ja vertailuanalyysin menetelmiä. Aaltola ja Vallin (2007) mukaan lähelle tutkittavaa kohdetta vievien aineistonkeruumenetelmien avulla tutkittavaan ilmiöön liittyvä arvoitus avautuu vähitellen ja myös tutkimusmenetelmät ratkaisut täsmentyvät. Tämän laadullisen tutkimuksen ominaispiirteen myötä korostuu tutkimuksen eri elementtien – esimerkiksi tutkimustehtävän, teorianmuodostuksen, aineiston keruun ja aineiston analyysin - joustava kehittyminen tutkimuksen edetessä. (Aaltola & Valli 2007, 70.)

Laadullisen tutkimusmenetelmän tarkoitus on kuvata jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai löytää teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Kyselytutkimuksissa käytetään myös määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää.

5.1 Konstruktiivinen tutkimus

Kehittämistyön tutkimusotteena käytetään konstruktiivista tutkimusmenetelmää, joka on innovatiivisia konstruktioita tuottava metodologia, jolla pyritään ratkaisemaan reaali maailman ongelmia ja tällä tavoin pyritään tuottamaan kontribuutioita sille tieteenalalle, jossa sitä sovelletaan. Tämän tutkimusotteen ydinkäsite, (uusi) konstruktio, on abstrakti käsite, jolla on suuri, itse asiassa loputon määrä mahdollisia toteutumia. Kaikki ihmisen luomat artefaktit, kuten mallit, diagrammit, suunnitelmat, organisaatorakenteet, kaupalliset tuotteet ja tietojärjestelmämallit, ovat konstruktioita. Niille on tunnusomaista se, että ne eivät ole löydettyjä, vaan ne keksitään ja kehitetään. Kehittämällä konstruktion, joka poikkeaa kaikesta jo olemassa olevasta, luodaan jotain aivan uutta: uudenlaiset konstruktioit itsessään kehittävät uutta todellisuutta. (Metodix 2014.)

Oamkin blogin (2021) mukaan Kasanen, Lukka, & Siitonen (1991) ovat esittäneet, että Insinöörirammattissa kohdataan usein myös ongelmia, joiden ratkaisu ei ole konkreettinen kone tai laite, vaan jokin abstrakti toimintamalli tai muu vastaava abstrakti konstruktio. Tällaisissa suunnittelu-tehtävissä varsinkin liiketalouden alalla konstruktiivinen tutkimusote on varsin yleisesti käytetty. Tutkimusotteen tausta on liiketaloustieteissä, mutta se soveltuu varsin hyvin käytettäväksi myös

insinööritieteisiin – erityisesti silloin, kun tutkimuksellisen työn tavoitteena on luoda ja ottaa käyttöön toimintamalli tai muu vastaava abstrakti konstruktio jonkin liike-elämän ongelman ratkaisemiseksi. (Oamkin blogi 2021 sekä Kasanen, Lukka & Siitonen 1991, 301–329.)

Konstruktiiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada käytännön ongelmaan uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo liiketoimintaan ja myös tiedeyhteisöön uutta tietoa. Tällainen vaatimus tekee lähestymistavasta melko haasteellisen. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa on oleellista sitoa käytännön ongelma ja sen ratkaisu teoreettiseen tietoon. Lisäksi on tärkeää, että ratkaisu osoittautuu toimivaksi, parhaimmillaan myös muualla kuin vain kohdeorganisaatiossa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65.)

5.2 Konstruktiiivisen tutkimuksen toteutus

Konstruktiiivisessa tutkimuksessa käytettävät menetelmät voivat olla kirjavia, sillä lähestymistapa ei sinänsä rajaa pois mitään menetelmää. Koska konstruktiiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena selkeästi kehittää yritykseen tai organisaatioon jotain uutta, tarvittava aineista kannattaa kerätä monin tavoin. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa tutkija tai kehittäjä on aina myös muutosagentti, jonka rooli vaikuttaa voimakkaasti kohdeympäristössä. (Ojasalo ym. 2009, 68.)

Oamkin blogin (2021) mukaan Lukka (2000) on määritellyt konstruktiiivisen tutkimusotteen ydinpiirteiden edellytykset seuraavasti:

- keskittyy tosielämän ongelmiin, jotka koetaan käytännössä tarpeellisiksi ratkaista
- tuottaa innovatiivisen konstruktion, joka on tarkoitettu ratkaisemaan alkuperäinen tosielämän ongelma, – sisältää kehitetyn konstruktion toteuttamisyrityksen, jolla testataan sen käytäntöön soveltuvuutta
- merkitsee tutkijan ja käytännön edustajien hyvin läheistä tiimimäistä yhteistyötä, jossa odotetaan tapahtuvan kokemuksellista oppimista
- on huolellisesti kytketty olemassa olevaan teoreettiseen tietämykseen

- kiinnittää erityistä huomiota empiiristen löydösten reflektointiin takaisin teoriaan (Oamkin blogi 2021 sekä Lukka 2000, 113–128).

Tutkimusongelma ei ole välttämättä täsmällisesti ilmaistavissa tutkimuksen alussa, vaan tutkimusongelma täsmentyy koko tutkimuksen ajan. Voidaan puhua erilaisista johtoajatuksista, johtoajatuksista tai työhypoteeseista, joiden varassa tutkimukseen liittyviä ratkaisuja tehdään. Nämä johtoajatuksiset muuttuvat ja mahdollisesti vaihtuvat kokonaan tutkimusprosessiin liittyvien käytännön kokemusten myötä. (Aaltola ym. 2007, 71.)

Prosessissa erityisesti ratkaisun laatiminen vaatii siis teoreettisia perusteluja. Koska konstruktivinen tutkimus perustuu myös uusiin ideoihin ja innovointiin, uutta ideaa kannattaa testata mahdollisin esikokein ennen varsinaista testaamista. Ratkaisun toimivuutta voidaan käytännössä arvioida joskus myös myöhemmin. Tämä takia esimerkiksi konstruktivisen tutkimuksen raporteista voi puuttua lähestymistavalle tyypillinen ratkaisun testaus erityisesti silloin, kun kyse on opinnäytetyöstä tai muusta työstä, joka on sidottu joltakin osin muun kuin kohdeorganisaation aikatauluihin. (Ojasalo ym. 2009, 67-68.)

Kohdeorganisaatio saa konstruktivisessa tutkimuksessa puolueettoman ja teoreettiseen tietämykseen perustuvan ratkaisun ongelmaan. Konstruktivisessa tutkimuksessa korostuu tutkimuksen hyödyntäjän ja toteuttajien välinen kommunikointi. Toimeksiantajan on aina sitouduttava kehittämiseen: se ei saa olla vain yhden avaintyöntekijän tai johtajan ajatus. (Ojasalo ym. 2009, 66.)

Aaltola ym. (2007) mukaan tutkimusraportti on tutkijan tulkinnallinen konstruktio ja tutkija on aineistoa raportoidessaan myös tulkintojen tekijä. Siten joku toinen tutkija saattaisi löytää samalle aineistolle toisenlaisen luokitusperustan ja painottaa enemmän joitakin muita aineistosta löydettäviä ulottuvuuksia. (Aaltola ym. 2007, 83.)

5.3 Kyselytutkimus

Kyselylomake on mittausväline, joka soveltuu käytettäväksi yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisistä tutkimuksista erilaisiin mielipidekyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin. Haastattelututkimukseen verrattuna kyselytutkimuksessa kyselylomake on suunniteltava siten, että se toimii yksinään ilman haastattelijan tuomaa tukea. (Vehkalahti 2014, 11.)

Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselyaineistot koostuvat pääosin mitatuista luvuista ja numeroista, sillä vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Sanallisesti annetaan täydentäviä tietoja tai vastauksia kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. (Vehkalahti 2014, 13.)

Kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Kun vastaaja täyttää lomakkeen, on siihen enää myöhäistä tehdä muutoksia, joten lomake on syytä suunnitella huolellisesti. Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu mitä suurimmissa määrin lomakkeesta. Ratkaisevaa on, kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. (Vehkalahti 2014, 20.)

Valli ym. (2015) mukaan sähköiset kyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan etenkin kaupallisissa tarkoituksissa mutta myös tutkimuskäytössä. Verkkokysely voi tarkoittaa sitä, että on olemassa jokin lista, jolla esimerkiksi kaikki tutkimuksen perusjoukkoon kuuluvien sähköpostiosoitteet ovat. Vastaukset tulevat suoraan verkkolinkin kautta tutkijalle. (Valli ym. 2015, 111.)

5.4 Benchmarking

Benchmarking on jatkuva ja järjestelmällinen prosessi parhaiden menetelmien ja toimintatapojen tunnistamiseksi, ymmärtämiseksi ja soveltamiseksi tavoitteena oman organisaation suorituskyvyn kehittäminen (Tuominen 2021, 16-18).

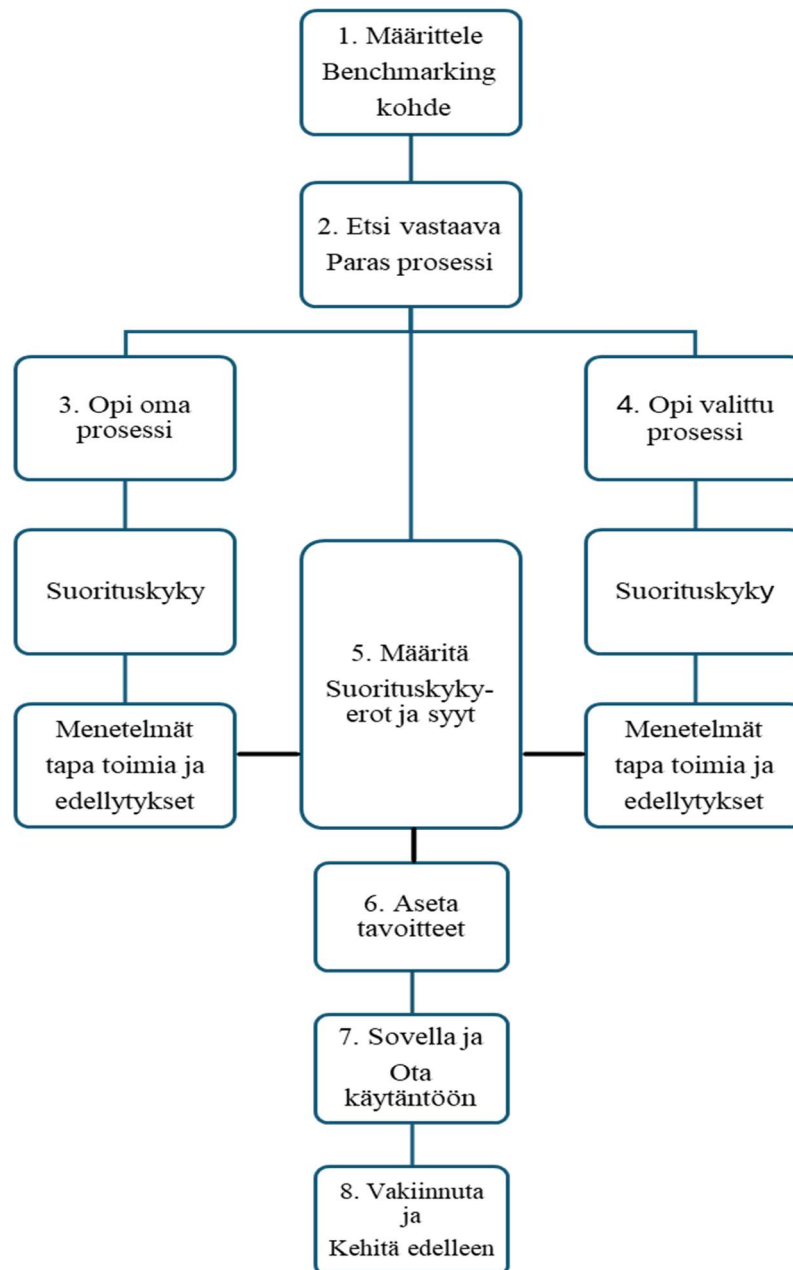
Benchmarking on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus siihen, miten toiset toimivat ja menestyvät. Useimmiten benchmarkingissa tutkitaan menestyvää tai menestyviä organisaatioita, pyritään oppimaan niiden menestyksen syitä ja ottamaan käyttöön muualla hyväksi havaittuja tapoja toimia. (Ojasalo ym. 2009, 163.)

Tuomisen (2021) mukaan benchmark-yritykset voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin:

1. Sisäinen
2. Kilpailija
3. Oma teollisuuden ala
4. Paras mahdollinen (Tuominen 2021, 26.)

Benchmarking on tullut keskeiseksi työkaluksi tiedon ja osaamisen avoimeen vaihtamiseen ja koko organisaation jatkuvaan oppimiseen. Johtavat yritykset useimmilla teollisuudenaloilla soveltavat benchmarking-prosesseja. Benchmarking on valittu keinoksi ylläpitää johtava asema. (Tuominen 2021, 32–33.)

Seuraavassa kuvattuna Tuomisen (2021) mukaan benchmarking-tutkimuksen prosessi:



Kuva 2. Benchmarking perusaskleet (Tuominen 2021, 46).

Tuominen (2021) huomauttaa, että varsinaisen tutkimuksen ensimmäinen askel on prosessin opiskelu, sen sisällön ja suorituskyvyn määrittely. Lisäksi Tuominen (2021) muistuttaa, että täytyy rajoittaa oman ja partnerin ajan rajattuun kohteeseen ja rajatulla määrällä kysymyksiä. Lisäksi kysymyslistat ovat suositeltavaa käydä alustavasti läpi partnerin benchmarking-ryhmän kanssa. (Tuominen 2021, 66–75.)

Ojasalon ym. (2009) mukaan benchmarking-vierailu on järjestelmällisempi oppimistapa kuin normaali yritysvierailu. Sen avuksi esimerkiksi suunnitellaan lista vierailun aikana havainnoitavista ja kysyttävistä asioista. Benchmarkingin jälkeen tuloksia tulkitaan kriittisesti ja luovasti ja niitä sovelletaan oman organisaation yhteyteen. (Ojasalo ym. 2009, 164.)

Keskeisten riippuvuussuhteiden selvittämiseksi ja niiden havainnollistamiseksi on esitykseen valittava vain se tiedot, joilla oletetaan olevan oleellista merkitystä prosessin analysoinnissa ja vertailujen tekemisessä. (Tuominen 2021, 82.)

5.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Tuomi ym. 2009, 108.)

Tuomi ym. (2009) mukaan aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi ym. 2009, 108.)

Ojasalon (2009) mukaan aineiston valmistelun tavoitteena on varmistaa, että aineisto on selkeä ja sisällöltään valmis analysointia varten. Käytännössä tämä usein tarkoittaa aineiston muokkaamista digitaalseksi. (Ojasalo ym. 2009, 123.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi Tuomen ym. (2009) mukaisesti:

- Haastattelujen kuunteleminen ja aukikirjoitus sana sanalta
- Haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen
- Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen
- pelkistettyjen ilmausten listaaminen
- Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista
- Pelkistettyjen ilmauksien yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen
- Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä
- Yläluokkinen yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen

Aineiston pelkistämisessä eli *redusoinnissa* analysoitava informaatio eli data voi olla aukikirjoitettu haastatteluaineisto, muu asiakirja tai dokumentti, joka pelkistetään siten, että aineistoa karstataan tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen voi olla joko informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin. Tällöin aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan aineistoa pelkistetään litteroimalla tai koodaamalla tutkimustehtävälle olennaiset ilmaukset. (Tuomi ym. 2009, 109.)

Aineiston *klusteroinnissa* eli ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään läpi tarkasti ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. (Tuomi ym. 2009, 110.)

Ojasalon ym. (2009) mukaan aineiston *abstrahoinnissa* eli käsitteellistämisessä erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella muodostetaan teoreettinen käsitteistö. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se aineiston näkökulmasta on mahdollista. Tutkija muodostaa yleiskäsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta ja vertaa teoriaa ja johtopäätöksiä kaiken aikaa alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostaessaan. (Ojasalo ym. 2009, 125.) Tutkija siis pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa (Tuomi ym. 2009, 113).

6 Kehittämistehtävän suunnittelu, työvaiheet ja analysointi

Kehittämistehtävä toteutettiin konstruktivisen tutkimuksen ominaispiirteitä hyväksi käyttäen. Aluksi selviteltiin yritykseltä relevantti ongelma, johon haettiin teoria-aineistoa oppimisen, työelämätaitojen sekä tuotteistamisen aihealueista. Kehittämistehtävän aineiston hankinta toteutettiin kyselytutkimuksena kolmessa eri osiossa. Kyselytutkimuksen avoimien kysymysten tutkimusaineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

6.1 Kohdeorganisaatio ja tutkimusympäristö

Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymä toimii Pohjois-Pohjanmaan eteläosassa. Alue on pienyritysvaltainen ja siellä toimii paljon mikroyrityksiä. Koulutuskuntayhtymän tavoitteena on varmistaa laadukas ja monipuolinen opetus sekä olla älykäs koulutuksen edelläkävijä. Päämääränä on mahdollistaa jatkuva oppiminen ja vastata ketterästi yritysten nopeastikin muuttuviin osaamistarpeisiin. (Jedu 2021, 7.)



Kuva 3. Koulutuskeskus Jedun toimipisteet ja jäsenkunnat Pohjois-Pohjanmaalla.

Koulutuskeskus JEDUn toimipisteet sijaitsevat Haapajärvellä, Haapavedellä, Kalajoella, Nivalassa, Oulaisissa, Siikalatvan Piippolassa ja Ylivieskassa. Opetusta annetaan suomen kielellä. Järjestämisluvan mukaisesti tutkintoja järjestetään ensisijaisesti kuntayhtymän jäsenkuntien (Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Kalajoki, Kärsämäki, Nivala, Oulainen, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Reisjärvi, Sievi, Siikalatvan Piippola, Ylivieska) opetus- ja koulutustarpeeseen. (Jedu 2021, 10.)

Toimintaympäristön ja osaamisvaatimusten muutokset asettavat uudenlaisia vaatimuksia ja odotuksia koko koulutusjärjestelmälle sekä ammatilliselle koulutukselle sen osana. Toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat ammatilliseen koulutukseen, sen laadunhallintaan, koulutuksen järjestämiseen ja siihen, miten ja missä ammatillista osaamista tulevaisuudessa hankitaan. (Jedu 2021, 9.)

Koulutuskeskus Jedun Haapaveden toimipisteellä opiskelee noin 450 opiskelijaa. Henkilöstöä Haapavedellä on noin 50 joista opetustyössä on noin 30. Haapavedellä järjestetään koulutusta ammatillisiin tutkintoihin sekä tutkintoon valmentavaa koulutusta seuraavasti:

- Autoalan perustutkinto, ajoneuvoasentaja
- Elintarvikealan perustutkinto, leipurikondiittori
- Kone- ja tuotantotekniikan perustutkinto, koneistaja/ levyseppähitsaaja
- Luonto- ja ympäristöalan perustutkinto, luonto-ohjaaja
- Matkailualan perustutkinto, matkailupalvelujen tuottaja
- Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto, kiinteistöhoitaja
- Puutarha-alan perustutkinto, puutarhuri
- Puuteollisuuden perustutkinto, puuseppä
- Rakennusalan perustutkinto, talonrakentaja
- Ravintola- ja catering-alan perustutkinto, kokki
- Sähkö- ja automaatioalan perustutkinto, sähköasentaja
- Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto, tietoliikenneasentaja
- Tutkintokoulutukseen valmentava koulutus (TUVA)
- Työhön ja itsenäiseen elämään valmentava koulutus (TELMA)

- Koneasennuksen ja kunnossapidon ammattitutkinto
- Puuteollisuuden ammattitutkinto
- Ruokapalvelujen ammattitutkinto
- Erityisruokavaliopalvelujen erikoisammattitutkinto
- Majoitus- ja ravitsemisalalan esimiestyön erikoisammattitutkinto

Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan toimipisteellä opiskelee noin 140 opiskelijaa. Henkilöstöä Siikalatvalla on noin 20, joista opetustyössä on 10. Siikalatvalla järjestetään koulutusta ammatillisiin tutkintoihin sekä tutkintoon valmentavaa koulutusta seuraavasti:

- Media-alan ja kuvallisen ilmaisun perustutkinto, mediapalvelujen toteuttaja
- Puuteollisuuden perustutkinto, puuseppä / teollisuuspuurakentaja
- Taideteollisuusalan perustutkinto artesaani, käsityönohjaaja / sisustusrakentaja
- Puuteollisuuden ammattitutkinto
- Taideteollisuusalan ammattitutkinto käsityöntekijä
- Tutkintokoulutukseen valmentava koulutus (TUVA)

Toimin Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan toimipisteen koulutusjohtajana. Vastaan toimipisteen käytännön pedagogisesta opetuksen järjestämisestä sekä yksikön resurssien ja kustannusten päivittäisestä hallinnasta.

6.2 Kehittämistehtävän tavoite ja tutkimuksen tarkoitus

Kehittämistehtävän tavoitteena oli mahdollistaa asiakastyötoiminta kaikilla opintolinjoilla alasta riippumatta. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden palaverissa syksyllä 2021 budjetoitiin ennätysmäärä asiakastyötoiminnan tuloja kuntayhtymän kaikkiin toimipisteisiin. Tämä aiheutti haasteen monille aloille, joilla asiakastyötoimintaa ei ollut juuri ollenkaan. Silloisella kuntayhtymän johtajalla ja rehtorilla oli ajatus opetuksen järjestämisestä niin, että se palvelisi opiskelijoita ja koulutuskeskuksen ulkoisia asiakkaita saman aikaisesti. Tämän tyyppisen opetuksen järjestäminen ja

suunnittelu siten, että molemmat toteutuvat yhtä aikaa, oli kuntayhtymä tasolla monille opetusaloille vierasta. Osa opetushenkilöstöstä ei ole tottunut tekemään asiakastöitä opetuksen yhteydessä, joihin toimipisteen esihenkilöillä on velvollisuus opastaa ja ohjeistaa tehtäviensä mukaisesti.

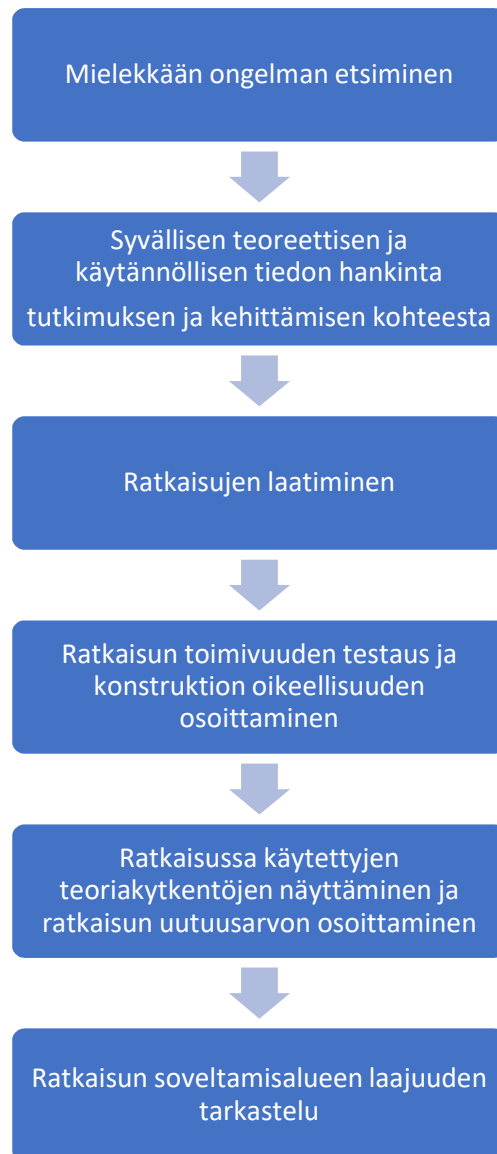
Kehittämistehtävän toisena tavoitteena oli selvittää tuotteistamisen tilanne ja saattaa se alkuun opintolinjoilla. Koulutuskuntayhtymän alakohtaiset kehittämispäivät alkoivat toden teolla vuonna 2023. Näiden kehittämispäivien yksi iso ja tärkeä teema onkin ollut tutkintokohtaisten tuotteiden ja tuotteistamisen kehittäminen. Kehittämällä ja tuotteistamalla opetus tarjontaa voimme palvella asiakkaita monipuolisesti ja laadukkaasti sekä ajankohdan vaatimalla tavalla. Kehitystyöhön liittyvien kyselyiden tarkoitus oli saada selville niitä haasteita, mitkä estävät tai hidastavat asiakastyötoiminnan tekemisen ja tuotteistamisen kehittämisen opintolinjoilla.

Kehittämistehtävän kokonaistavoitteena on muodostaa yhteinen käsitys siitä, millä toimenpiteillä voimme lisätä asiakastyötoimintaa kaikilla opetusaloilla Koulutuskeskus Jedun toimipisteissä Haapaveden ja Siikalatvan kyselytuloksia hyödyntäen sekä vertaillen niitä lähialueiden kahden eri koulutuskuntayhtymän joidenkin opetusalojen työtoimintaan.

6.3 Kehittämistehtävän työvaiheet

Kehittämistehtävä toteutettiin kyselytutkimuksen toimintatapoja noudatellen, jossa tutkimusotteena oli konstruktivinen tutkimusote. Kyselyt sisältyivät sekä laadulliseen että määrälliseen tutkimukseen. Kehittämistehtävä sisälsi kolme erillistä kyselyosiota, joiden tarkastelujen sekä tulosten analysoinnin perusteella tehdään kehittämis ehdotus johtoryhmälle asiakastyön toteuttamisen sekä tuotteistamisen kehittämisen laadun ja määrän lisäämiseen opintolinjoilla.

Ensimmäistä kyselyosiota lähdettiin kehittämään Koulutuskeskus Jedun johtoryhmän antaman asiakastyöhaasteen pohjalta, jossa koulutuskuntayhtymän budjettiin jätettiin varsin suuri varaus asiakastyötoiminnan tekemiselle kaikissa toimipisteissä ja opintolinjoilla. Käytännöllisen tiedon hankinta muodosti suuren osan kehittämistyötä. Teoreettisia tietolähteitä ei ollut tutkimusaiheeseen liittyen suoraan tarjolla, vaan tietoa haettiin oppimisen ja työelämätaitojen konteksteista. Konstruktivisen tutkimuksen prosessikaavio (kuva 4) kertoo kehittämistyön ja tutkimuksen toimintatavoista ja työvaiheista.



Kuva 4. Konstruktiiivinen tutkimusprosessi (Ojasalo ym. 2009, 67).

Ensimmäinen ja toinen kyselyosio muodostivat keskeisen pohjan kehittämiskohteen käytännön tiedoista, jotka saatiin wepropol-kyselyillä opetushenkilöstöltä sekä toimipisteiden opetuksen esihenkilöiltä. Opetuksen esihenkilöiden kyselyosiota verrattiin opetushenkilöiden kyselyosiosta saatuihin vastauksiin. Näiden pohjalta haettiin ratkaisuja ja kehittämis- sekä parannusehdotuksia asiakastyötoiminnan sekä tuotteistamisen laadulliseen toimintaan.

Kolmannessa osiossa toteutettiin benchmark-kysely kahden vastaavan koulutuskuntayhtymän esihenkilölle, joilla oli vastuulla useita opintolinjoja. Tässä yhteydessä tarkasteltiin muissa koulutuskuntayhtymissä tapahtuvaa asiakastyötoimintaa ja verrattiin sitä Koulutuskeskus Jedussa tapahtuvaan asiakastyötoimintaan. Tällä haettiin sekä yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia Koulutuskeskus Jedun ja kahden muun koulutuksen järjestäjän haasteiden ja toimintatapojen välillä. Näiden tulosten pohjalta voitiin tehdä kehitysesitys, jota voidaan käyttää Jokilaaksojen koulutuskuntayhtymän asiakastyötoiminnassa hyvin uutena toimintatapana. Benchmark-kyselystä rajattiin tuotteistaminen pois kokonaan.

6.4 Kyselyosio henkilöstölle

Kyselytutkimuksen ensimmäinen tarkasteltava osio toteutettiin keväällä 2023 Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan kaikille opettajille ja ohjaajille. Kysely tehtiin verkkokyselynä (Wepropol), jossa suurin osa kysymyksistä oli täysin strukturoitu ja näiden lisäksi oli muutamia avoimia kysymyksiä. Opettajille ja ohjaajille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakastyötoimintaa laajuus eri opintolinjoilla ja auttaa sen kehittämässä opintolinjoilla. Kyselyssä selvitettiin myös ammatillisten tutkinnon osien ja työtoiminnan tuotteistamisen tarvetta opintolinjoilla. Kyselytutkimuksen analysoinnin tarkoitus oli selvittää asiakastyötoiminnan aloittamisen ja tekemisen haasteet sekä löytää kehittämiskohteita näiden lisäämiseksi. Lisäksi analysoinnilla pyritään löytämään opintolinjoille alustavia tuotteistamisen kehityskohteita alasta riippumatta.

6.4.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen

Kyselytutkimuksen suunnittelu aloitettiin keväällä 2023. Suunnitteluvaiheessa oli tarkoituksena tehdä kyselytutkimus lomakekyselynä kaikille Haapaveden ja Siikalatvan opetuksessa mukana oleville verkkotutkimuksena Wepropol-ohjelmistoa apuna käyttäen. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan lomakehaastattelu ja tai lomakekysely on käytännössä useimmiten kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Lomakehaastattelulla kerättyjen aineistojen avulla voidaan testata hypoteeseja ja kerätty aineisto voidaan helposti kvantifioida. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.)

Haastattelun ja kyselyn idea on hyvin yksinkertainen. Kun haluaa tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä. Alasuutarin (2011) ajatus on, että ihmisiä tulee kuulla, eikä Alasuutari halua kuulemista mitätöidä, mutta ei ole olemassa ylivertaista väylää (kuten haastattelu tai kysely) jota kautta ”totuus” saadaan selville. (Tuomi ym. 2018, 84–85.)

Vallin ja Aaltolan (2015) mukaan kyselylomaketutkimuksessa voidaan erottaa kaksi erilaista tutkimusasetelmaa: poikittaistutkimus eli poikkileikkausaineistolla tehty tutkimus sekä pitkittäis- eli seurantatutkimus. Nimensä mukaisesti poikittaistutkimuksessa aineisto on kerätty yhdessä ajankohdassa useilta vastaajilta, kun taas seurantatutkimuksessa aineistoa on kerätty vähintään kahdessa eri ajankohdassa samoilta vastaajilta. (Valli & Aaltola 2015, 121.) Tämä tutkimus tehdään kertaluontoisena poikittaistutkimuksena, jossa on tarkoitus selvittää asiakastyötoiminnan mahdollisia tekemisen haasteita opetustyön yhteydessä.

Kyselylomakkeissa on usein kysymyksiä, joissa vastaajan oletetaan valitsevan vain yksi vaihtoehto. Tällöin sähköinen kysely rakennetaan niin ettei vastaaja voi valita kuin yhden vaihtoehdon. Jos vastaaja yrittää valita toisen vaihtoehdon, edellinen valinta lähtee pois. Likertin asteikkoinen kysymys on tyypillinen esimerkki tällaisesta sähköisen kyselylomakkeen kysymyksestä, jossa tämä logiikka toimii. (Valli ym. 2015, 113.) Kyselylomakkeen asiakastyötoiminnan kehittämisen laajuutta ja haasteita selvittävät kysymykset olivat kaikki tällaisia, vain tuotteistamisen kyselyssä oli monivalinta vaihtoehto. Kyselyssä käytettiin seuraavia vastausvaihtoehtoja (eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei mielipidettä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä), joista vastaajat valitsivat sopivimman vaihtoehdon.

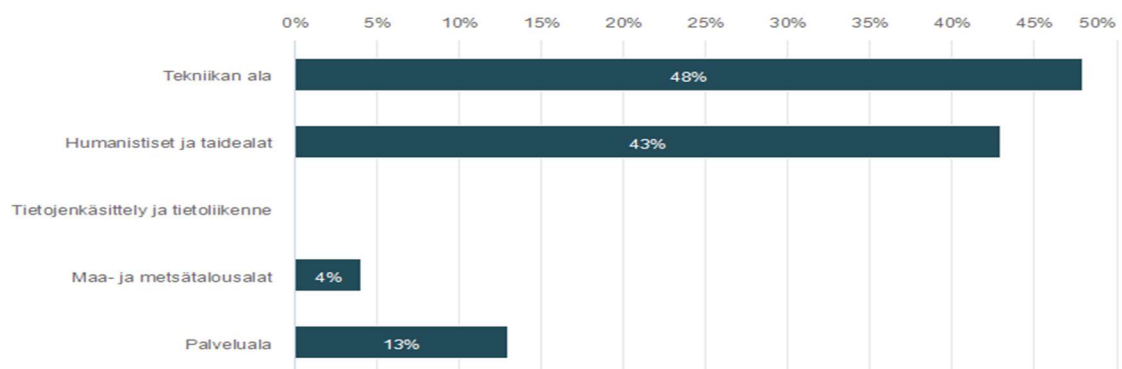
Asiakastyötoimintaa koskevissa kysymyksissä ensimmäiset neljä olivat yleisluonteisia, joilla selvitettiin koulutusala, toimenkuva, työskentelyaika tehtävässä sekä miten hyvin vastaaja tuntee voimassa olevaa opetussuunnitelmaa. Tämän jälkeen kysyttiin asiakastyötoiminnan laajuutta ja haasteita opintolinjoilla, joiden perässä oli muutama avoin kysymys, joissa vastaajilla oli mahdollisuus tuoda esille muita asiakastyötoiminnan haasteita sekä toimintojen kehittämiskohteita. Kyselyn toisessa osiossa selvitettiin tuotteistamisen tilannetta opintolinjoilla sekä annettiin mahdollisuus vastata avoimeen kysymykseen seuraavasta kehittämiskohteesta tuotteistamisen näkökulmasta.

Kyselytutkimuksen verkkoversiota testattiin opinto-ohjaajalla, toimistosihteerillä ja tietotekniikan koulutusjohtajalla, jonka jälkeen kyselytutkimuksen versio 2 oli valmis käyttöönottoon. Kyselykutsut (liite 1) lähetettiin sähköpostitse yhteensä 40 henkilölle Siikalatvan ja Haapaveden toimipisteissä työskenteleville henkilöille. Kyselykutsu sisälsi linkin, josta pääsi vastaamaan kyselyyn. Vastausaikaa kyselyn täyttämiseen annettiin kaksi viikkoa. Kutsussa kuvattiin tutkimuksen aihe sekä kerrottiin, että vastauksia käsitellään anonyymisti ja ne poistetaan, kun analysointi on tehty. Kyselystä lähetettiin vielä sähköpostitse muistutusviesti kaikille kolme päivää ennen määräaika, jolloin vastauksia oli kertynyt 6. Määräajan päättymispäivänä vastauksia oli kertynyt 11. Kyselytutkimukselle päätettiin jatkaa vastausaikaa viisi vuorokautta, josta tiedotettiin kaikille tutkimukseen kuuluville henkilöille. Tähän sisältyi viikonloppu, joka hiukan lyhensi lisäajan määrää. Kyselytutkimuksen jatkoajan päätyttyä vastauksia oli kertynyt riittävä määrä 23.

6.4.2 Kyselytutkimuksen analysointi

Kyselyyn saatujen vastausten avulla analysoitiin asiakastyötoiminnan merkitystä opintolinjoille ja mitä asioita täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta pääsisi kasvamaan kaikilla opintolinjoilla. Kyselyyn vastasi 23 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui 58 %, joka on varsin siedettävä vastausprosentti verkon kautta tehtävässä kyselytutkimuksessa. Vehkalahden (2014) mukaan vastausprosentit ovat kyselytutkimuksissa lienevät alle 50 %. Mikäli kato käy vielä pahemmin, voi vastausprosentit pudota alle kymmeneen (Vehkalahti 2014, 44.)

Kyselytutkimuksen vastaukset saatiin Wepropol-ohjelman kautta, jotka ovat kokonaisuutena tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 2). Ensimmäisessä kysymyksessä (kysymys nro 1) ”Millä ammatillisella koulutusalueella työskentelet?” vastaajia on ollut 25, vastauksia on voinut antaa yhden tai useamman. Vaihtoehtoja Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä on yhteensä viisi eli tekniikan, tietojenkäsittely ja tietoliikenne, maa- ja metsätalous, palvelu sekä humanistiset ja taidealat. Näistä Haapavedellä on tekniikan, tietojenkäsittely ja tietoliikenne, maa- ja metsätalous sekä palvelu-aloja. Siikalatvalla on edustettuna tekniikan sekä humanistiset ja taidealat. Vastaajista 11 kertoi olevansa tekniikan alalta eli joko Haapavedeltä tai Siikalatvalta. Vastaajista 10 kertoi olevansa humanistiselta ja taidealoilta, joita on Siikalatvalla 10 eli kaikki ovat vastanneet kyselyyn. Tietojenkäsittely ja tietoliikenne alaa ei edustanut kukaan vastaajista, kun taas maa- ja metsätalousaloja edusti 1 vastaaja. Palvelu-aloja edusti vastaajista 3. Nämä kaikki olivat Haapaveden yksiköistä. Kaiken kaikkiaan tästä voi päätellä että, Siikalatvan toimipisteeltä vastausprosentti oli lähes 100 % ja loput 12–13 henkilöä edustivat Haapaveden toimipistettä, joka on noin 41 % kaikista kyselyyn saajista.

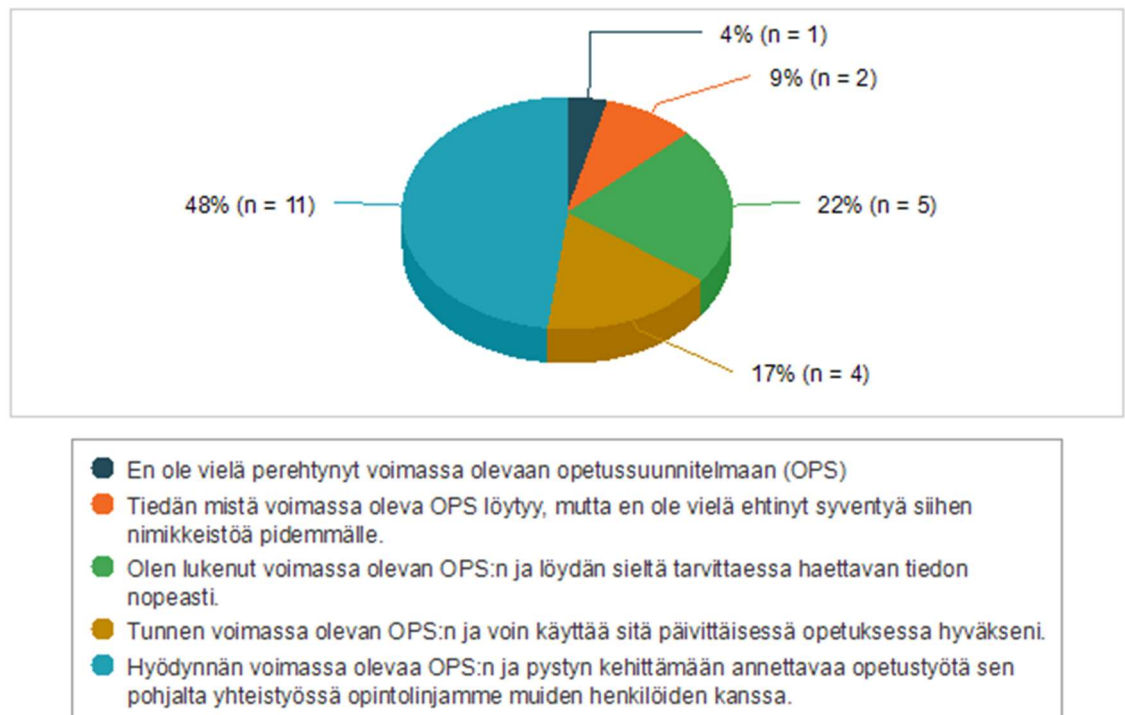


Kuva 5. Vastaajien ensimmäisen kyselyosion koulutusalojen jakauma.

Toisessa kysymyksessä (kysymys nro 2) ”Mikä seuraavista kohdista vastaa parhaiten tämän hetken toimenkuvaasi?” 78 % vastaajista eli 18 oli päätoimisia opettajia, joten heillä on enemmän kuin 800 h opetustyötä vuosityöaikasunnitelmassa, jossa kokoaikaisen opettajan työaika on 1500 h. Sivutoimisia opettajia vastaajista oli 1. Ammattialan ohjaajista vastasi 1 ja sellaisia ohjaajia, jotka eivät opeta tai ohjaa ammatillisia aineita lainkaan oli 3 eli 13 % kaikista vastaajista.

Kolmannessa kysymyksessä (kysymys nro 3) ”Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä tehtävässä?” vastaajista pitkän työuran opetustyössä olivat tehneet 35 % eli 8 henkilöä. Yli 10 vuotta opetustyössä oleviakin oli vastaajista 26 % eli 6 henkilöä. Eli kaikkiaan yli 60 % vastaajista oli työskennellyt opetustyössä varsin pitkään. Vastaajista 5–10 vuotta opetustyössä olevia oli 4 % eli 1 henkilö. Vastaajista 2–5 vuotta opetustyössä olevia oli 13 % eli 3 henkilöä ja alle 2 vuotta työsuhhteessa olevia oli 22 % eli 5 henkilöä. Toisin sanoen, alle 5 vuoden työsuhhteessa opetuslalla olevia oli vastaajista 35 % eli kolmannes, joka on yhtä paljon kuin yli 20 vuotta opetustyössä olevia henkilöitä.

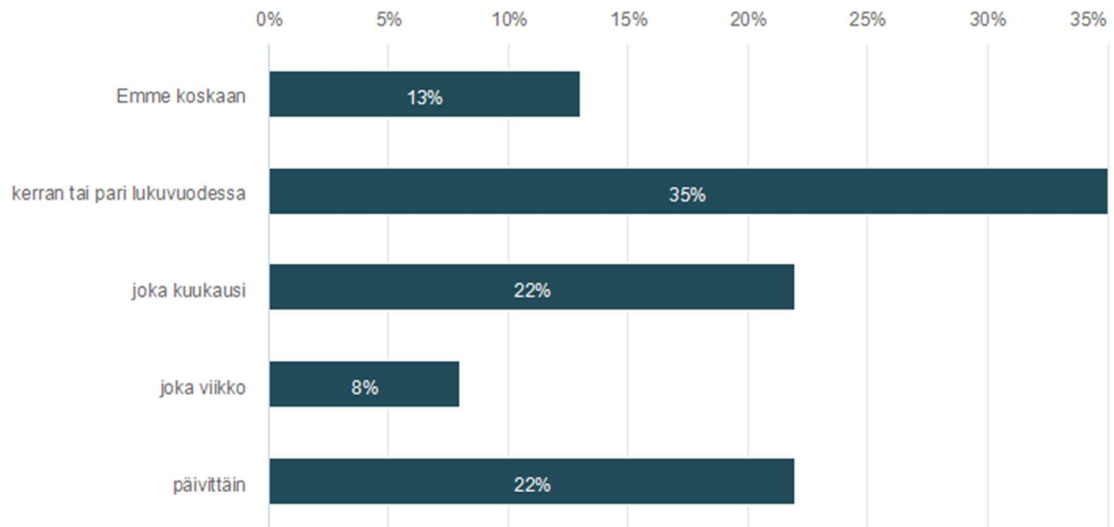
Neljännessä kysymyksessä (kysymys nro 4) ”Kuinka hyvin tunnet alasi voimassa olevan opetussuunnitelman (OPS) sisällöt?” vastasi 1 henkilö eli 4 % vastaajista, ettei ollut vielä perehtynyt voimassa olevaan opetussuunnitelmaan. Kaksi henkilöä vastasi, että tietävät mistä opetussuunnitelma (OPS) löytyy, mutta eivät ole vielä ehtineet perehtyä siihen nimikkeistöä syvemmälle eli lähes 9 % vastaajista. Viisi henkilöä vastasi, että oli lukenut voimassa olevan OPS:n ja löytää tarvittaessa haettavan tiedon nopeasti eli 22 % vastaajista. Eli noin 35 % vastaajista ilmoitti, ettei käytä päivittäisessä opetuksessa voimassa olevaa opetussuunnitelmaa jatkuvana ohjeena. Neljä henkilöä vastaajista ilmoitti tuntevänsä voimassa olevan OPS:n ja käyttää sitä hyväkseen päivittäisessä opetuksessa eli 17 % vastaajista. Lähes puolet vastaajista eli 11 henkilöä ilmoitti hyödyntävänsä voimassa olevaa OPS:a ja pystyvänsä kehittämään opetustyötä sen pohjalta eli 48 % vastaajista.



Kuva 6. Kuinka hyvin tunnet voimassa olevan opetussuunnitelman (OPS) sisällöt?

Seuraavaksi kyselytutkimuksessa siirryttiin asiakastyötoiminnan laajuuden ja haasteiden kyselyosioon yksityishenkilöille. Vastaajille annettiin viisi erilaista vaihtoehtoa, joihin haluttiin yksi valinta, joka kuvaa parhaiten vastaajan toimintoja (kyselyn kohta nro 5).

Kuudennessa kysymyksessä (kysymys nro 6) ”Kuinka usein teette opintolinjallanne asiakastöitä yksityishenkilöille?” vastasi 3 henkilöä ettei tee koskaan asiakastöitä yksityishenkilöille eli 13 % kaikista vastaajista. 8 henkilöä kertoi tekevänsä asiakastöitä kerran tai pari lukuvuoden aikana yksityishenkilöille eli 35 % vastaajista. Eli melkein puolet vastaajista kuuluivat näihin kahteen ryhmään, jossa asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöille ei kuulu opetuksen yhteydessä oleviin ammatillisiin työtehtäviin. 5 henkilöä ilmoitti tekevänsä asiakastöitä opetuksen yhteydessä yksityishenkilöille joka kuukausi eli 22 % vastaajista. Joka viikko asiakastöitä yksityishenkilöille ilmoittaa tekevänsä 2 henkilöä eli 8 % vastaajista. Loput vastaajista eli 5 henkilöä ilmoitti tekevänsä asiakastöitä yksityishenkilöille päivittäin eli 22 %. Eli viikoittain asiakastöitä tekeviä oli vastaajista noin 30 %, joka on melkein kolmannes.



Kuva 7. Kuinka usein teette opintolinjallanne asiakastöitä yksityishenkilöille?

Seitsemäs kysymys (kysymys nro 7) oli kysymysjoukko, joka koostui viidestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei mielipidettä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.

Ensimmäinen väittämä ”asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöille on linjamme opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä”. Vastaajista suurin osa 61 % oli täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä vielä 22 % eli yhteensä yli 4/5 vastaajista. Lopuilla vastaajilla 13 % ei ollut mielipidettä taikka yksi 4 % oli täysin eri mieltä. Tämä saattaa kertoa sen, että vastaajista osa oli ohjaajia, jotka eivät toimineet ammatillisina ohjaajina ja suurin osa piti asiakastöitä tärkeänä harjoitustyönä.

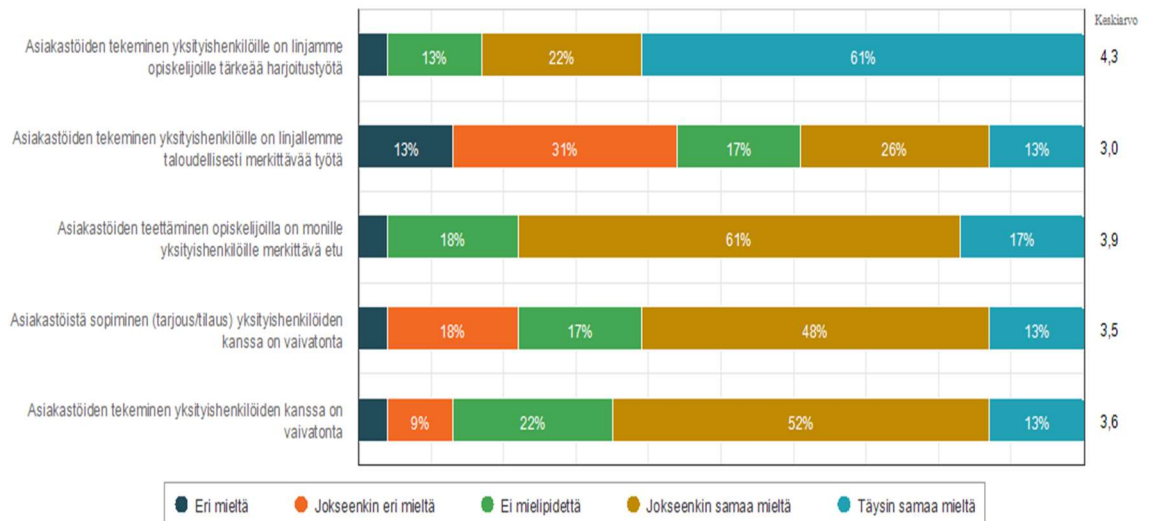
Toinen väittämä ”Asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöille on linjallemme taloudellisesti merkittävää työtä”. Vastaajista jokseenkin samaa mieltä oli 26 % ja täysin samaa mieltä 13 % eli yhteensä 39 % siis noin 2/5 kaikista vastaajista. Eri mieltä oli 13 % ja jokseenkin eri mieltä 30 % eli yhteensä 43 %, joka on melkein puolet kaikista vastaajista. Loput vastaajista eivät olleet mitään mieltä tästä väittämästä eli lähes 18 %. Kokonaisuutena taloudellisuuden merkittävyys jakaantui aika tasan linjoille, puolet oli sen merkittävyyden kannalla ja toinen puoli ei ollut. Taloudellinen merkittävyys korostuu todennäköisesti heille, joilla asiakastyötoiminta on aktiivista ja merkittäväksi niille, joilla asiakastyötoimintaa ei juuri ole.

Kolmas väittämä ”Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on monille yksityishenkilöille merkittävä etu”. Suurin osa vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä eli 61 % ja täysin samaa mieltä oli

17%, yhteensä 78 % kaikista vastaajista. Lopuilla vastaajilla 17 % ei ollut mielipidettä taikka yksi oli täysin eri mieltä eli 5% vastaajista. Edelleen osa vastaajista ei halunnut muodostaa mitään mielipidettä tai he eivät työskentele opiskelijoiden kanssa asiakasrajapinnassa. Asiakastöiden teettäminen nähtiin pääosin yksityishenkilöille merkittävänä etuna.

Neljäs väittämä ”Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) yksityishenkilöiden kanssa on vaivatonta”. Lähes puolet vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä eli 48 % ja täysin samaa mieltä oli 13 % kaikista vastaajista. Yhteensä ongelmattomana tämän koki 61 % vastaajista. Lopuista vastaajista 17 % oli jokseenkin eri mieltä ja 5 % eri mieltä eli yhteensä 22 % kaikista vastaajista. Noin joka viidennes oli sitä mieltä, että asiakastöistä sopiminen on haastavaa työtä opetustyön yhteydessä. Ei mielipidettä olevia vastaajia oli sama määrä kuin edellisissäkin eli 17 %.

Viides väittämä ”Asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöiden kanssa on vaivatonta”. Jokseenkin samaa mieltä oli hiukan enemmän kuin edellä olevassa ”sopiminen” kohdassa eli 52 % ja täysin samaa mieltä oli edellisen kanssa sama määrä 13 %. Asiakastöiden tekemisen vaivattomaksi koki yhteensä 65 % eli 2/3 vastaajista. Lopuista vastaajista 9 % oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % oli eri mieltä. Yhteensä 13 % koki asiakastyöt yksityishenkilöille haastavana. Tähän väittämään oli eniten ei mielipiteitä vastauksia 22 %.



Kuva 8. Asiakastöiden tekeminen ja niistä sopiminen asiakkaan kanssa

Kahdeksas kysymys (kysymys nro 8) oli kysymysjoukko, joka koostui kymmenestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei mielipidettä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. *Väittämät käsittelevät asioita, jotka mahdollisesti haastavat ja vaikeuttavat asiakastöiden tekemistä yksityishenkilöiden kanssa.*

Ensimmäinen väittämä ” opetussuunnitelman ehdoton noudattaminen”. Melkein puolet vastaajista 44 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 4 %. Yhteensä 48 % kaikista vastaajista näki ehdottoman opetussuunnitelman noudattamisen haastavan asiakastöiden tekemistä opetustyön yhteydessä. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli lähes kolmannes eli 30 %. Lopuista vastaajista 18 % oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % eri mieltä.

Toinen väittämä” linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus”. 61 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä ei ollut ketään. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 13 %. Vastaajista 17 % oli jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä oli 9 %. Käytännössä ei mielipidettä omaavien määrä oli vähentynyt ja molempien sekä samaa mieltä että eri mieltä olevien määrä lisääntynyt ensimmäiseen väittämään verrattuna. Poikkeuksellisen suuri määrä vastaajia oli jokseenkin samaa mieltä lukuvuosisuunnittelun ja asiakastarpeiden eriaikaisuuden tuomasta haasteesta.

Kolmas väittämä ”Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt”. Jokseenkin samaa mieltä oli 26 % ja täysin samaa mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Ei mielipidettä omaavia oli 30 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli 30 % ja eri mieltä 14 % kaikista vastaajista. Eli yhteensä 44 % oli sitä mieltä, ettei asiakastöiden tekeminen opiskelijatyönä ole liian haastava ja vaikeaa opetustyön yhteydessä.

Neljäs väittämä ”vähäiset oppilasmäärät”. Vähäiset oppilasmäärät asiakastöiden tekemisen haasteena vastauksista jokseenkin samaa mieltä oli 35 % ja täysin samaa mieltä 30 % eli yhteensä 65%. Tämä oli lähes kaksi vastaajaa kolmesta eli suurin osa kaikista vastanneista. 13 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % eri mieltä. Yhteensä 17 % kaikista vastanneista. Vastanneista ei mielipidettä olevia oli noin 18 %.

Viides väittämä ”opettajaresurssin puute”. Tästä väittämästä jokseenkin samaa mieltä oli 30 % ja täysin samaa mieltä 30 % eli yhteensä 60 %. Eli suurin osa vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. 26 % vastaajista ei muodostanut mielipidettä tähän väittämään. Jokseenkin eri mieltä vastaajista oli noin 14 % vastaajista.

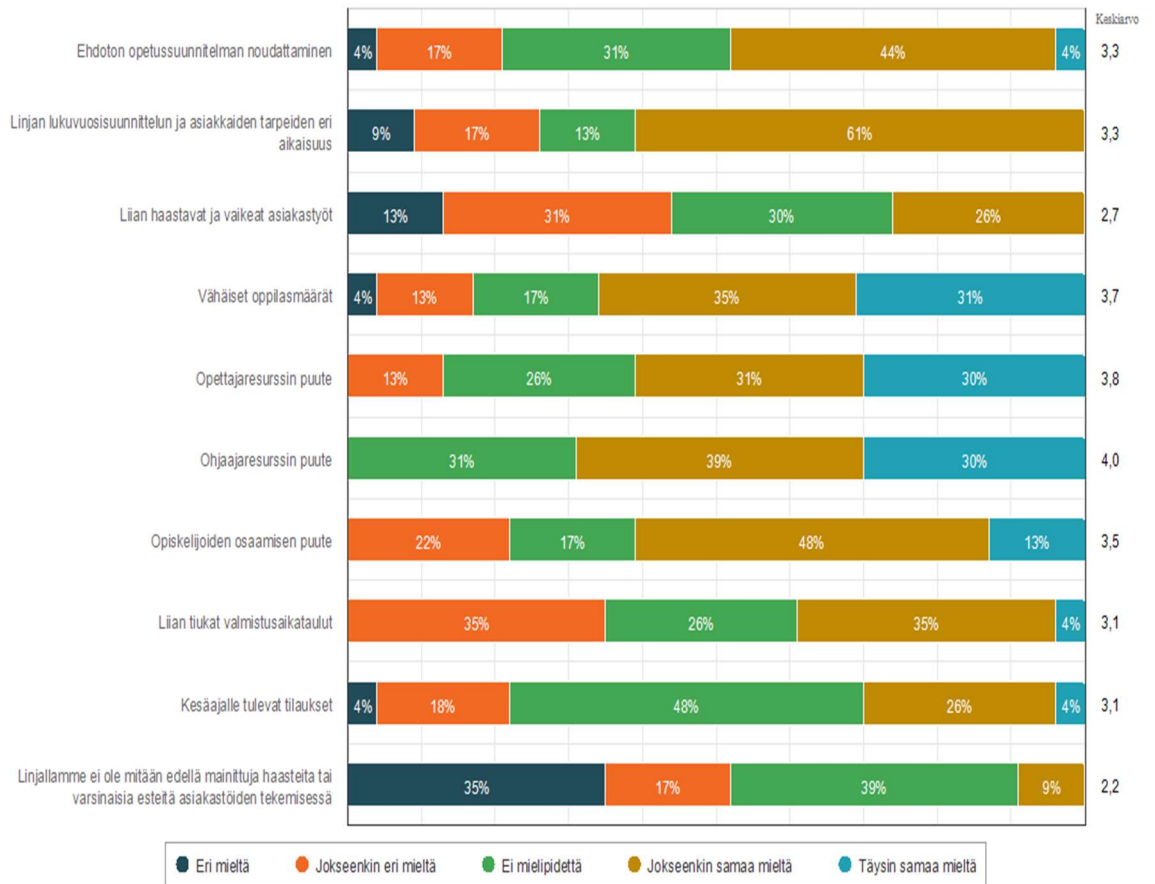
Kuudes väittämä ”ohjaaja resurssin puute”. Väittämästä jokseenkin samaa mieltä oli 39 % ja täysin samaa mieltä 30 % eli yhteensä 69 %. Ohjaajaresurssin puutteen koki pääosa vastaajista merkittäväksi haasteeksi asiakastöiden tekemisen yhteydessä yksityishenkilöille. Kuitenkaan varsin suuri osa vastaajista 31 % ei muodostanut mielipidettä tähän väittämään.

Seitsemäs väittämä ”opiskelijoiden osaamisen puute”. Jokseenkin samaa mieltä oli 48 % ja täysin samaa mieltä 13 % eli yhteensä 61 % kaikista vastaajista. Opiskelijoiden osaamisen puutteen asiakastöiden tekemisen haasteena yksityishenkilöille koki suurin osa vastaajista. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 17 % vastaajista ja jokseenkin erimieltä oli loput eli 22 % kaikista vastaajista.

Kahdeksas väittämä ”liian tiukat valmistusaikataulut”. Jokseenkin samaa mieltä 35 % vastaajista ja täysin samaa mieltä 4 %. Ei mielipidettä vastasi väittämään 26 %. Loput vastaajista eli 35 % olivat jokseenkin eri mieltä väittämästä. Mielipiteet liian tiukoista aikatauluista asiakastöiden tekemisen haasteena yksityishenkilöille jakautuivat aika tasan puolesta ja vastaan.

Yhdeksäs väittämä ” kesäajalle tulevat tilaukset”. Jokseenkin samaa mieltä oli 26 % vastaajista ja täysin samaa mieltä oli 4 %. Väittämään ei muodostanut mielipidettä 48 % eli lähes puolet vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämään oli 18 % vastaajista ja eri mieltä oli 4 %. Tässäkin mielipiteet väittämään jakaantuivat varsin tasan puolesta ja vastaan, mutta selkeästi suurin ryhmä ei muodostanut mielipidettä väittämään.

Kymmenes väittämä ” linjallamme ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä”. Tähän kaiken edellä mainittujen haasteiden kumoavaan väittämään vastasi jokseenkin samaa mieltä 9 % kaikista vastaajista. Täysin samaa mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämään oli 17 % vastaajista ja eri mieltä 35 % eli yhteensä 52 % kaikista vastaajista. Eli vähän yli puolet kaikista vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä. Ei mielipidettä väittämään oli 39 %, joka sekin oli varsin suuri osa kaikista vastaajista.



Kuva 9. Asiakastöiden tekemisen haasteet ja vaikeudet yksityishenkilöiden kanssa.

Yhdeksäs kysymys (kysymys nro 9) oli avoin kysymys kaikille ”mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä yksityishenkilöille on?”. Avoimen kysymyksen vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin kautta. Avoimen kysymyksen vastaukset pelkistettiin eli redusoitiin allekkain taulukkoon (liite 3). Tämän jälkeen pelkistetyt vastaukset ryhmiteltiin eli klusteroitiin samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia etsien, joista muodostui alaluokkia vastauksien pohjalta. Alaluokat nimettiin aineiston sisällön mukaisesti. Tämä jälkeen luokittelua jatkettiin siten, että alaluokat ryhmiteltiin yläluokiksi, tätä kutsutaan abstrahoinniksi eli aineiston käsitteellistämiseksi. Abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä (Tuomi ym. 2018, 125). Asiakastöiden muut haasteet esitetty taulukossa 1.

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Monimuoto opiskelijoiden lähiopetuksen määrä ja tarve | Kontaktituntien määrä vähäinen | Kontaktituntien määrä |
| Paljon monimuoto opiskelijoita ja vähän kontaktitunteja | | |
| Monimuotokoulutus | | |
| Opiskelijat työssäoppimassa | Opiskelijat työssäoppimassa | |
| Työkuvien puute | Suunnitelmat puuttuu | Suunnitelmien tarve |
| Suunnitelmien puute | | |
| Huono suomen kielen taito | Erityisen tuen tarve | Tuen tarve |
| Erityisen tuen opiskelijoita paljon | | |
| Ohjaajan tarve | Ohjauksen tarve | |
| Työpaikkaohjaajan puuttuminen | | |
| Ei haluta kilpailla alueen yrittäjien kanssa | Asiakastöiden tekemisen haluttomuus | Asiakastöiden tekemisen haluttomuus |
| Asiakastöihin suhtaudutaan nihkeästi linjan opettajien kesken | | |
| Lukujärjestyksen ja asiakastarpeen eriaikaisuus | Aikataulujen eriaikaisuus | Aikatauluvaatimukset |
| Tiukat aikataulut asiakastöissä | Haastavat aikataulut | |
| Aikataulut venyvät asiakastöissä | | |

Taulukko 1. Asiakastöiden muut tekemisen haasteet opetuksen yhteydessä yksityishenkilöille

Vastausaineiston käsitteet jaettiin viiteen yläluokkaan, jotka olivat: kontaktituntien määrä, suunnitelmien tarve, tuen tarve, asiakastöiden tekemisen haluttomuus ja aikatauluvaatimukset. Kontaktituntien määrä sisälsi sekä luokkaopetuksen määrän että työssäoppimisen, jolloin opiskelijat olivat poissa kontaktiopetuksesta. Suunnitelmien tarve korostui omana luokkana. Tuen tarve sisälsi erityisen tuen tarpeen ja ohjauksen tarpeen koulussa ja työssäoppimassa. Asiakastöiden tekemisen haluttomuus korostui kahta kautta, opettajien nihkeys asiakastöihin ja alueen elinkeinon elinnoelämän sekoittaminen. Aikatauluvaatimukset sisälsivät aikataulujen eriaikaisuuden sekä haastavat aikataulut asiakastöissä yksityishenkilöille.

Kymmenes kysymys (kysymys nro 10) oli avoin kysymys kaikille ”Mitä asioita tai toimintoja täytyisi ensimmäisenä kehittää, jotta asiakastyötoiminta yksityishenkilöiden kanssa alkaisi tai lisääntyisi opintolinjallanne?” Myös tämän kysymyksen vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisältöanalyysin kautta. Taulukossa 2 on esitetty kehittämistoimenpiteiden asiakokonaisuudet, joilla asiakastyötoiminta yksityisasiakkaille saadaan vauhtiin opintolinjoilla. (liite 4)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|---|--------------------------------------|
| Markkinoinnin lisääminen | Markkinoinnin tehostaminen | Markkinoinnin tehostaminen |
| Markkinoinnin lisääminen | | |
| Opiskelijatyön markkinointia | | |
| Opiskelijatyön markkinointia ja hankintaa lehtijutun avulla | Markkinoinnin tehostaminen lehtijutulla | Asiakastöiden joustava prosessi |
| Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen | Opetuksen järjestäminen joustavasti | |
| Tutkinnon osien opettaminen asiakastyössä | | |
| Asiakastöiden ajoittaminen jaksoille, jolloin opiskelijoita työsalissa | | |
| Asiakastöiden tekeminen joustavasti opetussuunnitelmasta huolimatta | | |
| Asiakastöiden tekeminen joustavasti | Asiakastöiden tekeminen joustavasti | |
| Asiakastöiden tekeminen näyttöinä joustavasti | | |
| Enemmän opetusta, joustavat valmistusajat asiakastöille | | |
| Asiakastöiden tekeminen näyttöinä joustavasti | Asiakastöiden selkeä työprosessi | |
| Asiakastöiden tekeminen joustavasti lähes kaikkien opiskelijoiden kanssa samaan aikaan | | |
| Asiakastöiden prosessin selkeyttäminen | | |
| Uusia asiakastöitä | Lisää opiskelijoita linjoille | Opiskelija ja ohjausresurssin lisäys |
| Lisää opiskelijoita, joka mahdollistaa asiakastyöt | | |
| Opiskelijoille lisää itseluottamusta asiakastöihin | | |
| Opiskelijat kokopäiväisiä | | |
| Lisää opiskelijoita | Ohjaaja resurssin lisäys linjoille | |
| Lisää opiskelijoita | | |
| Työpaikkaohjausresurssin lisäys oppilaitoksen osalta | | |
| Ohjaaja resurssin lisäys linjalle | | |
| Ohjaaja resurssin lisäys | | |
| Ohjaaja resurssin lisäys | | |
| Ohjaaja resurssin lisäys linjalle | | |
| Ohjaaja resurssin lisäys | | |

Taulukko 2. Kehittämistoimenpiteet, jotta asiakastyötoiminta lisääntyisi tai alkaisi opetuksen yhteydessä yksityishenkilöille

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat kolmeen yläluokkaan, jotka olivat: markkinoinnin tehostaminen, asiakastöiden joustava prosessi ja opiskelija sekä ohjausresurssin lisäys. Markkinoinnin tehostaminen sisälsi lehtijutun tekemisen asiakastyötoiminnasta. Asiakastöiden joustava prosessi piti sisällään kolme alaluokkaa: opetuksen järjestäminen joustavasti, asiakastöiden tekeminen joustavasti ja asiakastöiden selkeä työprosessi. Opiskelija ja ohjausresurssin lisäys sisälsi kaksi alaluokkaa: lisää opiskelijoita linjoille ja ohjaaja resurssin lisäys opintolinjoille.

Seuraavaksi kyselytutkimuksessa siirryttiin asiakastyötoiminnan laajuuden ja haasteiden kyselyosioon yritysten ja yhteisöjen kanssa. Vastaajille annettiin viisi erilaista vaihtoehtoa, joihin haluttiin yksi valinta, joka kuvaa parhaiten vastaajan toimintoja (kyselyn kohta nro 11).

Kahdestoista kysymys (kysymys nro 12) ”Kuinka usein teette opintolinjallanne asiakastöitä yrityksille tai yhteisöille?” vastasi 3 henkilöä ettei tee koskaan asiakastöitä yrityksille tai yhteisöille eli 13 % kaikista vastaajista. 13 henkilöä kertoi tekevänsä asiakastöitä kerran tai pari lukuvuoden aikana yrityksille tai yhteisöille eli 57 % vastaajista. Eli yli kaksi kolmasosaa vastaajista kuului näihin kahteen ryhmään, jossa asiakastöiden tekeminen yrityksille tai yhteisöille ei kuulu opetuksen yhteydessä oleviin ammatillisiin työtehtäviin. 3 henkilöä ilmoitti tekevänsä asiakastöitä opetuksen yhteydessä yksityisasiakkaille joka kuukausi eli 14 % vastaajista. Joka viikko asiakastöitä yksityisasiakkaille ilmoittaa tekevänsä 2 henkilöä eli 8 % vastaajista. Loput 2 vastaajaa ilmoittivat tekevänsä asiakastöitä yksityisasiakkaille päivittäin eli 8 %.

Kolmastoista kysymys (kysymys nro 13) oli kysymysjoukko, joka koostui viidestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei mielipidettä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.

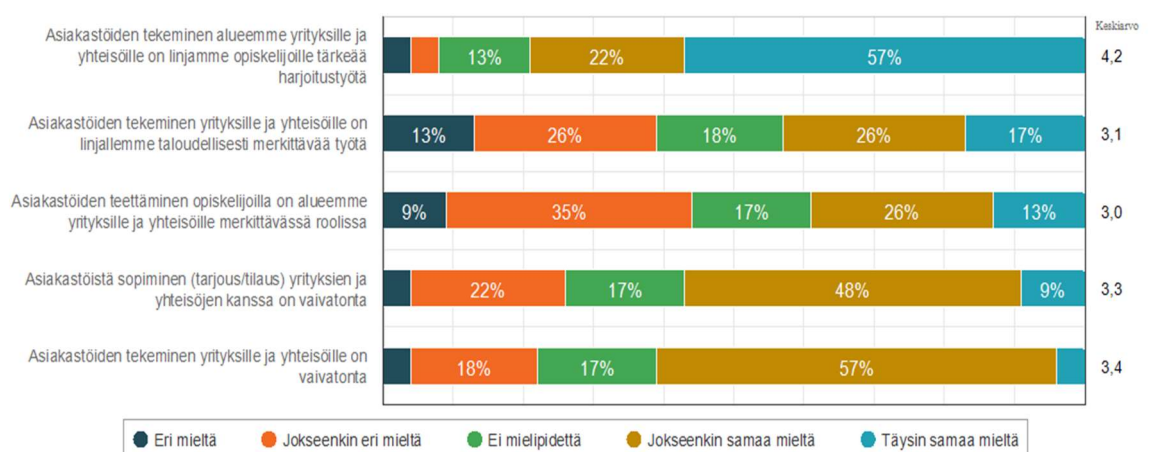
Ensimmäinen väittämä ”asiakastöiden tekeminen alueemme yrityksille ja yhteisöille on linjamme opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä”. Vastaajista suurin osa 57 % oli täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä vielä 22 % eli yhteensä 79 % vastaajista. 13 % vastaajista ei ollut mielipidettä sekä 4 % oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % täysin eri mieltä. Tämä kertoo edelleen sen, että vastaajista osa oli ohjaajia, jotka eivät toimineet ammatillisina ohjaajina.

Toinen väittämä ”Asiakastöiden tekeminen yrityksille ja yhteisöille on linjallemme taloudellisesti merkittävää työtä”. Vastaajista jokseenkin samaa mieltä oli 26 % ja täysin samaa mieltä 17 % eli yhteensä 43 % siis noin puolet vastaajista. Eri mieltä oli 13 % ja jokseenkin eri mieltä 26 % eli yhteensä 39 %, joka on suunnilleen saman verran kuin täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä olevien määrä. Loput vastaajista eivät olleet mitään mieltä tästä väittämästä eli 18 %. Taloudellinen merkittävyys korostuu todennäköisesti heille, joilla asiakastyötoiminta on aktiivista ja merkitsemättömyys niille, joilla asiakastyötoimintaa ei juuri ole.

Kolmas väittämä ”Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on alueemme yrityksille ja yhteisöille merkittävässä roolissa”. Vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä 26 % ja täysin samaa mieltä oli 13 % eli yhteensä 39 % kaikista vastaajista. Vastaajista 17 % ei ollut mielipidettä. 9 % oli täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä oli 35 %. Asiakastöiden merkitys yrityksille tai yhteisöille nähtiin varsin kaksijakoisena. Puolet vastaajista oli sen merkityksen kannalla ja puolet eivät nähneet sille taloudellista merkitystä.

Neljäs väittämä ”Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) yrityksiin ja yhteisöjen kanssa on vaivatonta”. Lähes puolet vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä eli 48 % ja täysin samaa mieltä oli 9% kaikista vastaajista. Yhteensä ongelmattomana tämän koki 57 % vastaajista. Lopuista vastaajista 22 % oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % eri mieltä eli yhteensä 26 % kaikista vastaajista. Noin joka neljäs oli sitä mieltä, että asiakastöistä sopiminen on haastavaa työtä opetustyön yhteydessä. Ei mielipidettä olevia vastaajia oli sama määrä kuin edellisissä väittämässä eli 17 %.

Viides väittämä ”Asiakastöiden tekeminen yrityksille ja yhteisöille on vaivatonta”. Jokseenkin samaa mieltä oli hiukan enemmän kuin edellä olevassa ”sopiminen” kohdassa eli 57 % ja täysin samaa mieltä 4 %. Asiakastöiden tekemisen vaivattomaksi koki yhteensä 61 % eli lähes 2/3 vastaajista. Lopuista vastaajista 18 % oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % oli eri mieltä. 22 % vastaajista ei kokenut asiakastöitä yrityksille tai yhteisöille vaivattomana työtehtävänä. Ei mielipidettä olevia vastaajia oli sama määrä kuin edellisissä väittämässä eli 17 %.



Kuva 10. Asiakastöiden tekeminen ja niistä sopiminen yritysten tai yhteisöjen kanssa

Neljästoista kysymys (kysymys nro 14) oli kysymysjoukko, joka koostui kymmenestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei mielipidettä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. *Väittämät käsittelevät asioita, jotka mahdollisesti haastavat ja vaikeuttavat asiakastöiden tekemistä yritysten tai yhteisöjen kanssa.*

Ensimmäinen väittämä ” opetussuunnitelman ehdoton noudattaminen”. Melkein puolet vastaajista 48 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 9 %. Yhteensä 57 % kaikista vastaajista näki ehdottoman opetussuunnitelman noudattamisen haastavan asiakastöiden tekemistä opetustyön yhteydessä. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 26 %. Lopuista vastaajista 13 % oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % eri mieltä.

Toinen väittämä” linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus”. 61 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 9 %. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 17 %. Vastaajista 9 % oli jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä oli 4 %. Varsin suuri määrä vastaajia oli jokseenkin samaa mieltä lukuvuosisuunnittelun ja asiakastarpeiden eriaikaisuuden tuomasta haasteesta.

Kolmas väittämä ”Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt”. Jokseenkin samaa mieltä oli 17 % ja täysin samaa mieltä oli 4 % vastaajista. Ei mielipidettä omaavia oli 31 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli 39 % ja eri mieltä 9 % kaikista vastaajista. Eli yhteensä 48 % oli sitä mieltä, ettei asiakastöiden tekeminen opiskelijatyönä ole liian haastava ja vaikeaa opetustyön yhteydessä.

Neljäs väittämä ”vähäiset oppilasmäärät”. Vähäiset oppilasmäärät asiakastöiden tekemisen haasteena vastauksista jokseenkin samaa mieltä oli 30 % ja täysin samaa mieltä 30 % eli yhteensä 60%. Tämä oli lähes kaksi vastaajaa kolmesta eli suurin osa kaikista vastanneista. 9 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä ja 4 % eri mieltä. Yhteensä 13 % kaikista vastanneista. Vastanneista ei mielipidettä olevia oli 26 %.

Viides väittämä ”opettajaresurssin puute”. Tästä väittämästä jokseenkin samaa mieltä oli 26 % ja täysin samaa mieltä 26 % eli yhteensä 52 %. Eli suurin osa vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. 35 % vastaajista ei muodostanut mielipidettä tähän väittämään, joka oli suurin yksittäinen vastausmäärä. Jokseenkin eri mieltä vastaajista oli 13 % vastaajista.

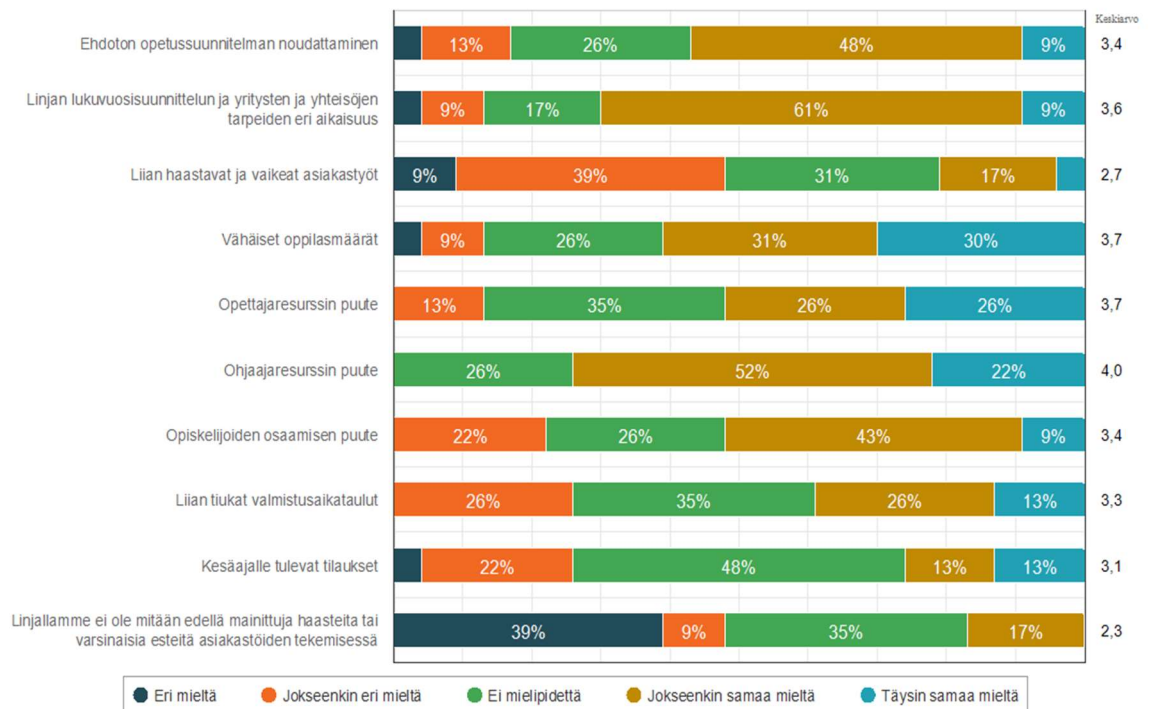
Kuudes väittämä ”ohjaaja resurssin puute”. Väittämästä jokseenkin samaa mieltä oli 52 % ja täysin samaa mieltä 22 % eli yhteensä 74 %. Ohjaajaresurssin puutteen koki pääosa vastaajista merkittäväksi haasteeksi asiakastöiden tekemisen yhteydessä yrityksille tai yhteisöille. 26 % ei muodostanut mielipidettä tähän väittämään.

Seitsemäs väittämä ”opiskelijoiden osaamisen puute”. Jokseenkin samaa mieltä oli 44 % ja täysin samaa mieltä 9 % eli yhteensä 53 % kaikista vastaajista. Opiskelijoiden osaamisen puutteen asiakastöiden tekemisen haasteena yrityksille tai yhteisöille koki vähän yli puolet vastaajista. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 26 % vastaajista ja jokseenkin erimieltä oli loput eli 21 % kaikista vastaajista.

Kahdeksas väittämä ”liian tiukat valmistusaikataulut”. Jokseenkin samaa mieltä 35 % vastaajista ja täysin samaa mieltä 4 %. Ei mielipidettä vastasi väittämään 26 %. Loput vastaajista eli 35 % olivat jokseenkin eri mieltä väittämästä. Mielipiteet liian tiukoista aikatauluista asiakastöiden tekemisen haasteena yksityishenkilöille jakautuivat aika tasan puolesta ja vastaan.

Yhdeksäs väittämä ”kesäajalle tulevat tilaukset”. Jokseenkin samaa mieltä oli 26 % vastaajista ja täysin samaa mieltä oli 13 %. Väittämään ei muodostanut mielipidettä 35 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämään oli 26 % vastaajista ja eri mieltä ei ollut ketään. Mielipiteet väittämään jakaantuivat varsin tasan puolesta ja vastaan.

Kymmenes väittämä ”linjallamme ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä”. Tähän kaiken edellä mainittujen haasteiden kumoavaan väittämään vastasi jokseenkin samaa mieltä 17 % kaikista vastaajista. Täysin samaa mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämään oli 9 % vastaajista ja eri mieltä 39 % eli yhteensä 48% kaikista vastaajista. Eli hiukan vajaat puolet kaikista vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä. Ei mielipidettä väittämään oli 35 %, joka sekin oli varsin suuri osa kaikista vastaajista.



Kuva 11. Asiakastöiden tekemisen haasteet ja vaikeudet yritysten ja yhteisöjen kanssa.

Viidestoista kysymys (kysymys nro 15) oli avoin kysymys kaikille ”Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta yritysten ja yhteisöjen kanssa alkaisi tai lisääntyisi opintolinjallanne?” Tämänkin kysymyksen vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisältöanalyysin kautta. Taulukossa 3 on esitetty kehittämistoimenpiteiden asiakokonaisuudet, joilla asiakastyötoiminta yksityisasiakkaille saadaan vauhtiin opintolinjoilla. (liite 5)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|---|--------------------------------------|
| Markkinointia alueen yrityksille ja yhteisöille | Markkinointia opiskelijatyöstä työelämälle | Markkinoinnin tehostaminen |
| Markkinointia | | |
| Markkinointia alueen yrityksille ja yhteisöille | | |
| Markkinointia alueen yrityksille ja yhteisöille, opiskelijatyön vuosi-aikataulut | Koulutuksen kehittäminen työelämätarpeiden mukaisesti | Koulutuksen kehittäminen työelämälle |
| Tarvekartoitus alueen yrityksiltä ja yhteisöiltä | | |
| Tarvekartoitus alueen yrityksiltä ja yhteisöiltä | | |
| Yritysyhteistyön kehittäminen | | |
| Tarvekartoitus yrityksiin ja työtoiminnan mukauttaminen opetukseen | | |
| Työtoiminnan sisällyttäminen opetukseen asiakastarpeiden mukaisesti | | |
| Koulutuksen muokkaaminen yritystarpeiden mukaisesti | | |
| Koulutuksen kehittäminen | | |

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| Ammatillisen ohjausresurssin tarve | Ohjausresurssin tarve | Resurssivaje |
| Työkohteet lähekkäin | | |
| Opiskelijoita liian vähän ja ohjaaja puuttuu | | |
| Opiskelijoita liian vähän | Opiskelijoita lisää | |
| Oppilaitos ei voi kilpailla työelämän kanssa | Kilpailu työelämän kanssa haasteena | Ei tarvetta lisätä työelämäyhteistyötä |
| Asiakastöiden määrä on riittävä | Asiakastöitä on riittävästi | |

Taulukko 3. Kehittämistoimenpiteet, jotta asiakastyötoiminta lisääntyisi tai alkaisi opetuksen yhteydessä yrityksille ja yhteisöille.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat neljään yläluokkaan, jotka olivat: markkinoinnin tehostaminen, koulutuksen kehittäminen työelämälle, resurssivaje sekä ei tarpeita lisätä työelämäyhteistyötä. Markkinoinnin tehostaminen sisälsi opiskelijatyötoiminnan markkinoinnin. Koulutuksen kehittäminen työelämälle piti sisällään työelämätarpeiden selvittämisen. Resurssivaje sisälsi kaksi alaluokkaa: ohjausresurssin tarve linjoille ja opiskelijoiden lisätarve opintolinjoille. Ei tarvetta lisätä työelämäyhteistyötä piti sisällään kaksi alaluokkaa: Kilpailu työelämän kanssa haasteena ja asiakastöitä on riittävästi.

Kuudestoista kysymys (kysymys nro 16) ”Jos olette tehneet yrityksille ja yhteisöille opiskelijoiden kanssa töitä, onko tämä poikanut harjoittelu tai oppisopimuspaikkoja?” 50 % vastaajista vastasi kyllä ja loput 50 % vastasi ei. Yhteensä vastaajia oli 20, joten kolme vastaaja kaikista vastaajista ei ollut tehnyt töitä yrityksille tai yhteisöille. Kyselyssä niille, jotka vastasivat kyllä, aukesi lisäkysymys (kysymys nro 17) ”Jos vastasit kyllä, kuinka paljon lukuvuodessa”. Kymmenestä vastaajasta kahdeksan vastasi määrän olevan suunnilleen 1–5, kaksi vastasi myöntävästi, mutta eivät tienneet

tarkkaa määrää ja yksi vastaaja arvioi määrän olevan noin 10. Keskimäärin vastauksista voi päätellä harjoittelu- ja oppisopimuspaikkoja muodostuvan yhteistyöstä yritysten ja yhteisöjen kanssa noin 2–5.

Tutkimuskyselyn toisessa osiossa selvitettiin ammatillisten tutkinnon osien ja työtoiminnan tuotteistamisen tilannetta opintolinjoilla. Kahdeksastoista kysymys (kysymys nro 18) oli kysymysjoukko, joka koostui neljästä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei mielipidettä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. *Väittämät käsittelivät tuotteistamisen tasoa ja avun tarvetta sen kehittämiseen opintolinjoilla. Ennen kysymystä kerrottiin lyhyesti, mitä tuotteistaminen opetustyössä tarkoittaa.*

Ensimmäinen väittämä ”Olemme tuotteistaneet joitakin alamme tuotteita niin, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille ja yhteisöille” Vastaajista 13 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 17 %. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 35 %. Lopuista vastaajista 9 % oli jokseenkin eri mieltä ja 26 % eri mieltä. Tuotteistaminen opintolinjoilla jakautui aika lailla tasan tuotteiden tuotteistamisen ja niiden tekemättömyyden kesken. Samoin ei mielipidettä vastanneita oli suunnilleen 1/3 vastaajista.

Toinen väittämä ”Olemme tuotteistaneet joitakin alamme palveluita niin, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille ja yhteisöille”. Vastaajista 13 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 17 %. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 35 %. Lopuista vastaajista 18 % oli jokseenkin eri mieltä ja 17 % eri mieltä. Tuotteistaminen palveluiden suhteen opintolinjoilla vastaajien mukaan jakaantui varsin samalla tavalla kuin tuotteidenkin osalta, ainoastaan jokseenkin eri mieltä oli hiukan enemmän ja vastaavasti eri mieltä hiukan vähemmän.

Kolmas väittämä ”Tarvitsemme tuotteistamisessa linjamme ulkopuolista osaamista sen kehittämisessä”. Jokseenkin samaa mieltä oli 26 % ja täysin samaa mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Ei mielipidettä omaavia oli 30 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli 18 % ja eri mieltä 26 % kaikista vastaajista. Eli yhteensä 44 % vastaajista oli sitä mieltä, etteivät he tarvitse opintolinjoilla ulkopuolista osaamista tuotteistamisessa tuekseen. Noin neljännes vastaajista taasen oli ulkopuolisen osaamisen kannalla tuotteistamisen kehittämisessä.

Neljäs väittämä ”Tarvitsemme tuotteistamisen kehittämiseen enemmän resurssia kuin mitä on tälle vuodelle 2023 määritelty (5 alakohtaista pv)” Jokseenkin samaa mieltä oli 35 % ja täysin sa-

maa mieltä 22 % eli yhteensä 57 % kaikista vastaajista. Jokseenkin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista ja 4 % oli eri mieltä. Vastanneista ei mielipidettä omaavia oli 39 %, joka oli suurin yksittäinen vastaajien joukko. Eli vähän yli puolet vastaajista kaipasi lisää resurssia tuotteistamisen kehittämiseen verrattuna vuoden 2023 tasoon (5pv).

Yhdeksästoista kysymys (kysymys nro 19) ”Olemme tuotteistaneet linjallamme opetusta siten, että voimme tarjota tutkinnoistamme perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja muun muassa” Väittämään annettiin valita 1 tai useampi vaihtoehto. Vastaajista 39 % vastasi, ettei ole tuotteistanut opetusta. Siis yli kolmannes vastaajista kertoi, etteivät ole millään tavalla tuotteistaneet opetusta. 9 % vastaajista kertoi tarjoavansa lyhytkursseja, 4 % yhteisiä tutkinnon osia ja 9 % ammatillisia tutkinnon osia. Ammatillisia tutkinnon osia vastasi tuotteistaneen 57 % vastaajista, joka oli suurin yksittäinen vastaajien määrä. Koko tutkinnon tuotteistaneita vastasi olevan 17 %, joka oli melkein viidennes vastaajista. Yhteensä vastaajien määrä oli 23 ja valittujen vastausten kokonaismäärä 31.

| | n | Prosentti |
|----------------------------------|----|-----------|
| Emme ole tuotteistaneet opetusta | 9 | 39,1 % |
| lyhytkursseja | 2 | 8,7 % |
| yhteisiä tutkinnon osia | 1 | 4,3 % |
| ammatillisia tutkinnon osan osia | 2 | 8,7 % |
| ammatillisia tutkinnon osia | 13 | 56,5 % |
| koko tutkinnon | 4 | 17,4 % |

Taulukko 4. Opetuksen tuotteistamisen tilanne vastausmäärissä ja -prosentteissa opintolinjoilla.

Kahdeskymmenes kysymys (kysymys nro 20) oli avoin kysymys kaikille ”Mitä asioita tai palveluita täytyisi ensimmäisenä tuotteistaa linjallasi?” Tämänkin kysymyksen vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisältöanalyysin kautta. Taulukossa 5 on esitetty toimenpiteiden asiakokonaisuudet, jotka koettiin ensimmäisiksi tuotteistamisen kohteiksi opintolinjoilla. Vastaajien määrä oli 23. (liite 6)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|---------------------------------|---------------------------------|
| Tutkinnon osien tuotteistaminen | Tutkinnon osien tuotteistaminen | Ammattiaineiden tuotteistaminen |
| Tutkinnon osien tuotteistaminen asiakastarpeen mukaisesti | | |
| Opintojen tuotteistaminen | | |
| Koulutuksen tuotteistaminen, jolla kasvatetaan opiskelijamäärää | | |
| Ammatillisten tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Ammatillisten tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Ammatillisten tutkinnon osien tuotteistaminen alakohteisissa päivissä | | |
| Tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Tuotteistetaan työelämä tarpeen mukaan | | |
| Lyhytkurssien tuotteistaminen | Lyhytkurssien tuotteistaminen | |
| Nykyaikainen konekanta | Konekanta | Konekanta |
| Opinnot osaksi asiakastöitä | Asiakastöiden opinnollistaminen | Asiakastyöt |
| Tehdään asiakastöistä tuotteita | Asiakastöiden tuotteistaminen | |
| Ei kokemusta eikä vastausta | Kokemus puuttuu | Ei näkemystä |
| Ei tietoa | Ei tietoa | |
| Ei tietoa | | |
| Ei tietoa | | |
| Ei tarpeita | | |

Taulukko 5. Ensimmäiseksi tuotteistettavat asiat tai palvelut opintolinjoilla.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat kolmeen yläluokkaan, jotka olivat: Ammattiaineiden tuotteistaminen, konekanta, asiakastyöt. Ammattiaineiden tuotteistaminen sisälsi tutkinnon osien- ja lyhytkurssien tuotteistamisen. Konekanta oli suoraan yhdestä vastuksesta muodostunut alaluokka. Asiakastyöt sisälsivät asiakastöiden opinnollistamisen ja -tuotteistamisen. Viisi vastaajaa ilmoitti ettei ollut kokemusta asiasta.

6.4.3 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen

Kyselytutkimuksen tulokset saatiin 23 vastaajan toimesta analysoitavaksi. Siikalatvan toimipisteen opetushenkilöstöstä kyselyyn vastasi käytännössä kaikki ja Haapaveden yksiköstä lähes puolet. Kaikista vastaajista 87 % oli ammattialojen opetuksessa mukana, joten käytännön kokemusta kyselyyn vastaajilla oli riittävästi. Miltei 80 % vastaajista on työskennellyt enemmän kuin 2 vuotta opetusallalla ja yli puolet vastaajista ovat olleet yli 10 vuotta opetustehtävissä. Täältäkin pohjalta vastaukset ovat pitkän työkokemuksen kautta tullutta palautetta kyselytutkimuksen kysymyksiin.

Asiakastyötoiminnan tekemisen laajuutta yksityishenkilöille ja merkitystä vastaajille selvitettiin kolmen suljetun osion ja kahden avoimen osion kautta. Ensimmäinen suljettu osio selvitti tekemisen laajuuden, jossa vastaajien työtoiminnan aktiivisuus oli varsin kaksijakoinen. Noin puolet vastaajista teki maksimissaan vain pari kertaa lukuvuodessa asiakastöitä ja toinen puoli teki kuukausittain tai jopa viikoittain asiakastöitä yksityishenkilöille. Vehkalahden (2014) mukaan mahdollisuus asettaa luokat johonkin sisällön kannalta mielekkääseen järjestykseen nostaa mittauksen tasoa jonkin verran (Vehkalahti 2014, 30). Tutkimuksen tulokset kannattaa esitellä Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan toimispisteissä, jotta hyvät käytänteet tulisivat niillekin tiedoksi, jotka eivät vielä asiakastöitä tee käytännössä ollenkaan. Myös koko Jedun tasolle on syytä informoida kyselytutkimuksen tulokset.

Kahdessa suljetussa osiossa selvitettiin asiakastöiden tekemistä yksityishenkilöille sekä sen merkitystä ja haasteita opintolinjoille. Asiakastyöt yksityishenkilöille koettiin merkittävänä työnä opetuksellisesti muttei välttämättä taloudellisesti. Asiakastöiden koettiin olevan yksityishenkilöille merkittävä taloudellinen etu ja niistä sopiminen, sekä tarjous- että tilaustyöt koettiin pääosin vaittomaksi. Tässä herääkin kysymys, onko Koulutuskeskus Jedun johdon tulostavoitteiden mukainen työtoiminnan tulostavoite kerrottu kaikille opintolinjoille ja henkilöstölle? Kyselyn perusteella työtoimintaa ei koettu taloudellisesti merkittäväksi ja siitä syystä toinen puoli opintolinjoista ei tee asiakastyötoimintaa juuri ollenkaan. Myös opetuksellinen näköala jää tältä osin piiloon.

Kyselytutkimuksessa asiakastöiden tekemistä yksityishenkilöille sekä niiden haasteita kysyttäessä nousi muutamia tekijöitä esille: Opetuksen toteuttaminen ehdottomasti lukujärjestyksen mukaisesti, resurssien puute opiskelijamäärissä, opettajissa ja ohjaajissa. Myös opiskelijoiden osaami-

sen puute koettiin haasteeksi. Valmistusaikatauluja ei koettu isoksi haasteeksi. Näistä ensimmäinen haaste herättää kysymyksen, voisiko väljempi lukujärjestys mahdollistaa asiakastyötoiminnan opintolinjoilla? Muut haasteet ovat enemmän tai vähemmän johdon ratkaistavissa. Jokaisen uuden resurssin täytyy rahoittaa itse itsensä, joten uudet rekrytoinnit perustuvat myös työtoiminnan laajuuteen opintolinjoilla.

Kyselytutkimuksen avoimissa osioissa yksityishenkilöille korostuivat seuraavat haasteet: kontaktituntien vähäinen määrä monimuoto-opiskelija ryhmillä sekä tuen tarve, joka on varsin ilmeinen jopa aikuisopiskelijoiden kanssa. Kontaktitunteja ei todennäköisesti tulla lisäämään vaan päinvastoin verkko-opetusta halutaan suunnitelmiin lisää ja kustannuspaineetkin ajavat opetustoimintaa tähän suuntaan. Asiakastyötoiminnan kehityksen alkuun panijana koetaan hyvää markkinointia sekä joustavaa työprosessia opetuksessa, jota ilman muuta tukee väljemmät lukujärjestykset.

Asiakastyötoiminnan tekemisen laajuutta yrityksille sekä yhteisöille ja niiden merkitystä vastaajille selvitettiin samalla tavoin kolmen suljetun osion ja kahden avoimen osion kautta. Vastaajista melkein 70 % teki asiakastöitä yrityksille tai yhteisöille korkeintaan pari kertaa vuodessa. Eli selkeästi vähemmän kuin yksityishenkilöille. Kuitenkin asiakastyöt yrityksille tai yhteisöille koettiin lähes yhtä tärkeänä kuin yksityishenkilöillekin. Myös asiakastöistä sopiminen ja niiden tekeminen yrityksille tai yhteisöille koettiin vaivattomaksi.

Kyselytutkimuksessa asiakastöiden tekemistä yrityksille tai yhteisöille sekä niiden haasteita kysyttäessä nousi muutamia tekijöitä esille: Opetuksen toteuttaminen ehdottomasti lukujärjestyksen mukaisesti, resurssien puute opiskelijamäärissä, opettajissa ja ohjaajissa. Myös opiskelijoiden osaamisen puute koettiin haasteeksi. Eli käytännössä ihan samat haasteet kuin yksityishenkilöille tehtävissä asiakastöissä.

Kyselytutkimuksen avoimissa osioissa yrityksille tai yhteisöille korostuivat seuraavat haasteet: kontaktituntien vähäinen määrä monimuoto-opiskelija ryhmillä sekä tuen tarve, joka on varsin ilmeinen jopa aikuisopiskelijoiden kanssa.

Tuotteistamisen osiossa selvisi, että reilu kolmasosa linjoista ei ole tuotteistanut opintoja mitenkään asiakastarpeita ajatellen. Kuitenkin vähän yli puolet vastasi tuotteistaneensa tutkinnon osia perustutkinnosta. Tutkinnon osat ja asiakastyöt nousivat esille ensisijaisissa tuotteistamisen tarpeissa. Tätä työtä voidaan jatkaa hyvinkin alakohtaisissa kehittämissäpäivissä.

6.5 Kyselyosio opetuksen esihenkilöille

Kyselytutkimuksen toinen tarkasteltava osio toteutettiin kesäkuussa 2023 Koulutuskeskus Jedun kaikille opetuksen esihenkilöille (liite 7). Kysely tehtiin verkkokyselynä (Wepropol), jossa yli puolet kysymyksistä oli täysin strukturoitu ja näiden lisäksi oli jonkin verran tarkentavia ja avoimia kysymyksiä. Esihenkilöille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakastyötoiminnan laajuus eri opintolinjoilla heidän näkökulmastansa ja löytää kehittämiskohteita työtoiminnan lisäämiseen opintolinjoilla. Kyselyssä selvitettiin myös ammatillisten tutkinnon osien ja työtoiminnan tuotteistamisen tarvetta eri opintolinjoilla. Kysely poikkesi opetushenkilöstölle tehdystä kyselystä siten, että asiakastöitä yksityishenkilöille ja yrityksille sekä yhteisöille ei eritelty kyselyssä erikseen. Kysymykset olivat suunnattu enemmän johtamisen näkökulmasta katsottuna asiakastöiden tekemiseen ja niiden laajuuteen. Kyselytutkimuksen analysoinnin tarkoitus oli selvittää asiakastyötoiminnan aloittamisen ja sen tekemisen haasteet sekä löytää yhtymäkohtia henkilöstölle tehdyn kyselyn kanssa. Valli & Aaltolan (2015) mukaan valmiiden mittareiden käytössä on myös se etu, että tutkimustuloksia voi verrata aikaisempiin tuloksiin ja sisällyttää tämäkin tieto osaksi analyysiä (Valli & Aaltola 2015, 127). Lisäksi analysoinnilla pyrittiin löytämään opintolinjoille alustavia tuotteistamisen kehittämiskohteita alasta riippumatta. Tässäkin tarkasteltiin esihenkilöiden näkökulmaa verrattuna henkilöstön antamiin vastauksiin.

6.5.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen

Kyselytutkimuksen suunnittelua jatkettiin kesäkuun alussa 2023. Suunnitteluvaiheessa oli tarkoituksena tehdä kyselytutkimus lomakekyselynä kaikille Koulutuskeskus Jedun esihenkilöille verkkotutkimuksena Wepropol-ohjelmistoa apuna käyttäen. Vehkalahti (2014) mukaan kyselytutkimus rakennetaan kyselylomakkeen pohjalta. Verkkolomakkeella toiminta on suoraviivaisempaa, koska aikaa vievä ja virhealtis tallennusvaihe jää pois (Vehkalahti 2014, 49).

Asiakastyötoimintaa koskevissa kysymyksissä ensimmäiset viisi selvittivät työtoiminnan tekemisen laajuutta. Seuraavat neljä kysymystä kartoittivat esihenkilöiden asettamia tulostavoitteita opintolinjoille ja neljä seuraavaa kysymystä hakivat vastauksia asiakastöiden tekemisen merkitystä toimipisteen toiminnan ja talouden kannalta. Näiden jälkeen selviteltiin asiakastyötoimin-

nan haasteita sekä toimintojen kehittämiskohteita samalla tavalla kuin henkilöstölle tehdyssä kyselyssä. Aaltolan & Vallin (2007) mukaan aineiston analysoinnin kautta kehitetyt ensimmäiset käsitteet eivät välttämättä ole lopullisia, mutta ne auttavat tutkijaa kehittämään tutkimusasetelmiin eteenpäin (Aaltola & Valli 2007, 75). Tähän liittyen esihenkilöille tehdyn kyselyn vastauksia oli hyvä tarkastella ja verrata henkilöstölle tehdyn kyselyn vastauksiin. Tämän jälkeen oli muutama avoin kysymys, joissa oli mahdollisuus antaa kehityskohteita asiakastyötoiminnan lisäämiseen opintolinjoilla, myös tuotteiden ja tuotteistamisen osalta.

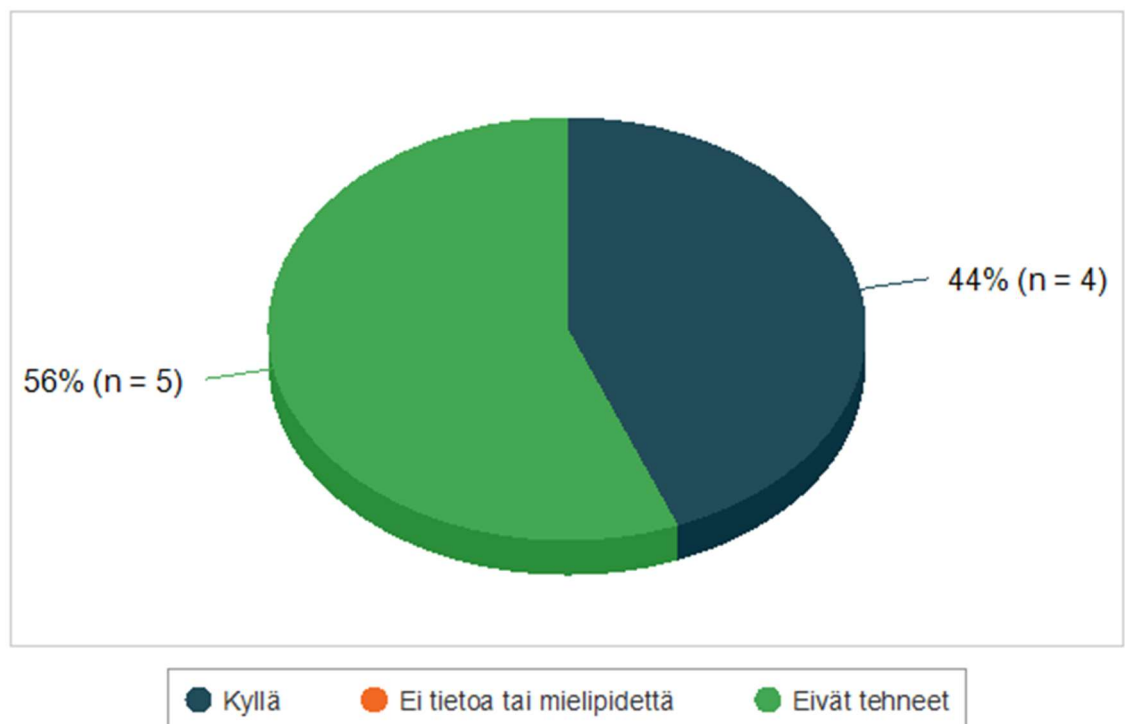
Kyselyn toisessa osiossa selvitettiin tuotteistamisen laajuutta opintolinjoilla sekä annettiin mahdollisuus vastata avoimiin kysymyksiin tulevista kehittämiskohteista tuotteistamisen näkökulmasta. Kyselyn lopussa kysyttiin mitkä opintolinjat olivat päässeet tuotteistamisessa hyvin vauhtiin ja millä opintolinjoilla oli koettu haasteita tuotteistamisen osalta koko kuntayhtymän tasolla.

Kyselytutkimuksen toisen osion kysymykset käytiin läpi ohjauksen verkkopalaverissa. Tässä yhteydessä kyselyyn lisättiin muutamia kysymyksiä liittyen asiakastöiden tarpeisiin opintolinjoille. Kyselykutsu lähetettiin Koulutuskeskus jedun kaikille 11 esihenkilölle kesäkuussa 2023 ja vastausaika annettiin 2 viikkoa. Kyselykutsu sisälsi Weppopol-linkin, josta pääsi vastaamaan kyselyyn. Kutsussa kuvattiin tutkimuksen aihe sekä kerrottiin, että vastauksia käsitellään anonyymisti ja ne poistetaan heti kun analysointi on tehty. Kyselystä lähetettiin sähköpostitse muistutusviesti kaikille juuri ennen juhannusta. Koska osa esihenkilöistä oli jäämässä kesälomalle, haluttiin muistuttaa vastaamisen tärkeydestä. Vastauksia oli kertynyt tähän mennessä vasta 2 kappaletta, joka kuitenkin kasvoi lopulta 9 vastaukseen.

6.5.2 Kyselytutkimuksen analysointi

Kyselyyn saatujen vastausten avulla analysoitiin asiakastyötoiminnan merkitystä opintolinjoille ja mitä asioita täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta pääsisi vauhtiin kaikilla opintolinjoilla. Kyselyyn vastasi 9 henkilöä, jolloin vastausprosentiksi muodostui noin 82 %, joka on erittäin hyvä vastausprosentti verkon kautta tehtävässä kyselytutkimuksessa. Toki kohderyhmä oli toimipisteiden esihenkilöt ja aihealue varsin ajankohtainen, vaikkakin ajankohta vastaamiselle oli haastava, juuri ennen lomakautta. Tämä saattoi jättää muutaman vastauksen pois kokonaismäärästä.

Kyselytutkimuksen vastaukset saatiin Wepropol-ohjelman kautta, jotka ovat kokonaisuutena tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 8). Ensimmäinen kysymys (kysymys nro 1) ”Tekivätkö kaikki toimipiteenne opintolinjat asiakastöitä lukuvuoden 2022–23 aikana?”. 4 vastasi myöntävästi ja 5 kertoi etteivät kaikki opintolinjat tehneet asiakastöitä, eli vähän yli puolet vastaajista.



Kuva 12. Ne toimipisteet, joissa kaikki opintolinjat tekivät asiakastöitä.

Ensimmäiseen kysymykseen myöntävästi vastanneille avautui seuraava kysymys (kysymys nro 2) ”Millä linjoilla asiakastyötoiminta oli erityisen aktiivista?”. Vastaajien määrä oli 4. Vastaukset olivat pääosin tekniikan aloja kuten ajoneuvoasennus 2 kertaa, puuteollisuus 2, kone- ja tuotanto tekniikka 3 ja rakennusala 2. Lisäksi vastauksissa oli palvelualoilta mainittu kertaalleen hius- ja kauneudenhoito sekä logistiikka. Perinteiset tekniikan alat olivat tässä hyvin edustettuina.

Ensimmäiseen kysymykseen kielteisesti vastanneille avautui seuraava kysymys (kysymys nro 3) ”Mistä syystä jokin opintolinja ei tehnyt asiakastöitä?”. Tämän kysymyksen vastaukset analysoitiin aineistolähtöisen sisältöanalyysin kautta, samoin kuin muutkin kyselyn avoimet kysymykset. Vastaajien määrä oli 5. (liite 9)

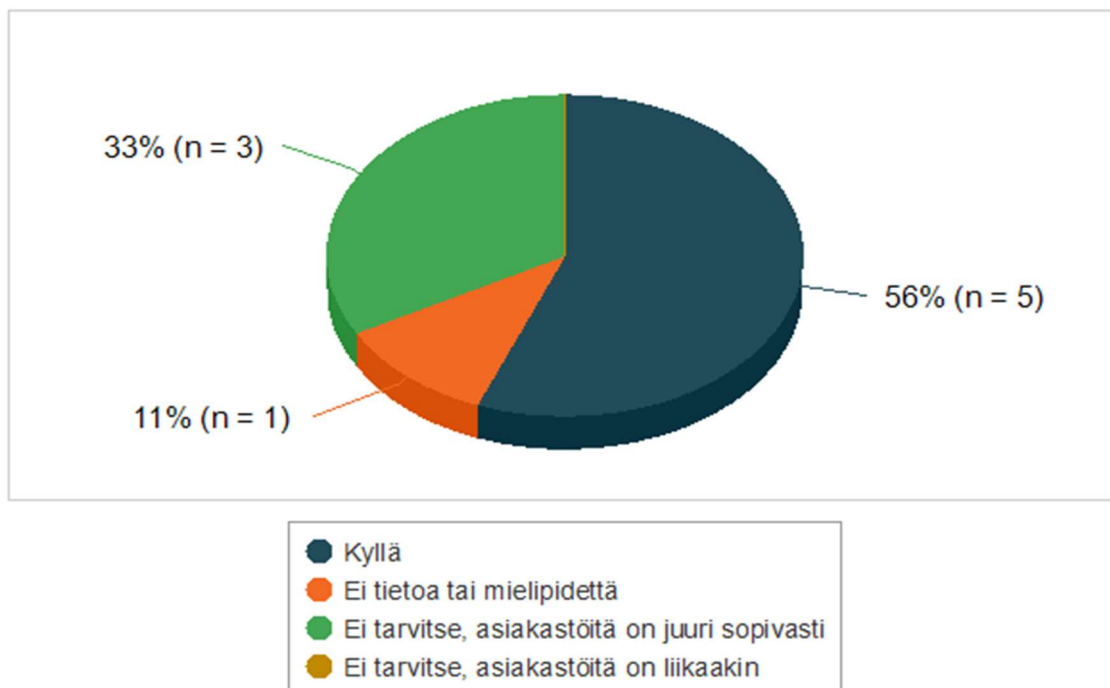
| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Asiakastyöt tuotteistamatta | Tuotteistaminen tekemättä | Tuotteistaminen tekemättä |
| Asiakastyöt tuotteistamatta | | |
| Opetus resursseja ei riittävästi | Resursseja puuttuu | Resurssipula |
| Opiskelija resursseja ei riittävästi | | |
| Opiskelijatyöt etenevät hitaasti | | |
| Ei haluta kilpailla yritysten kanssa | Ei haluta kilpailla | Kilpailuhaluttomuus |

Taulukko 6. Syitä asiakastöiden tekemättömyyteen joillakin opintolinjoilla.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat kolmeen yläluokkaan, jotka olivat: Tuotteistaminen tekemättä, resurssipula ja kilpailuhaluttomuus. Tuotteistaminen tekemättä oli suoraan kahdesta vastauksesta muodostunut alaluokka. Resurssipula muodostui ”resursseja puuttuu” sekä ”hitaasti etenevät asiakastyöt” alaluokista. Kilpailuhaluttomuus tuli suoraan yhdestä vastauksesta, jossa ei haluta kilpailla yritysten kanssa.

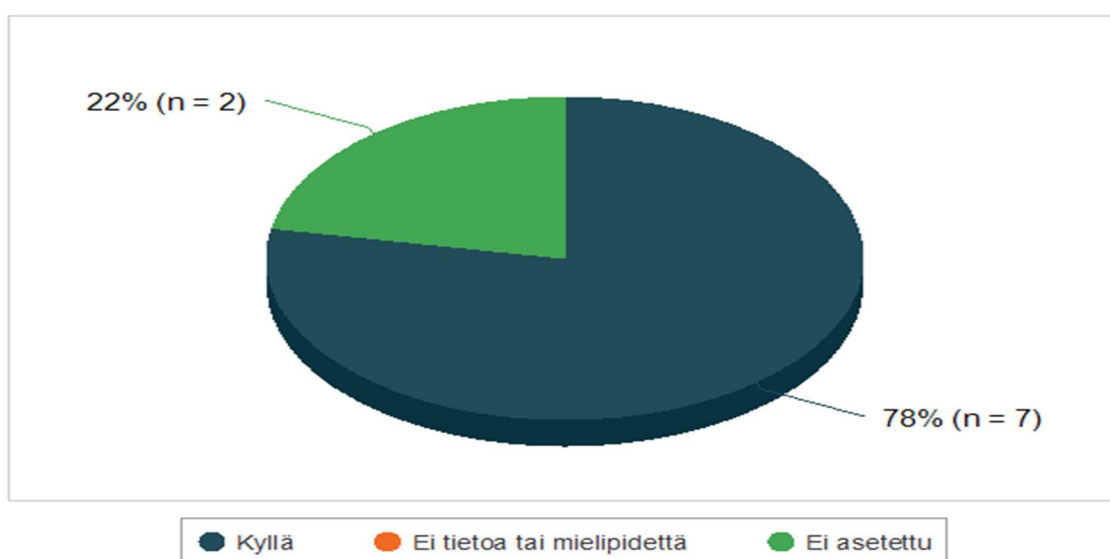
Neljäs kysymys (kysymys nro 4) ”Kuinka paljon toimipisteenne opintolinjat tekivät asiakastöitä keskimäärin lukuvuoden 2022–23 aikana?”. Vastaajista 3 ilmoitti, että joillakin linjoilla muutamia töitä. Vastaajista 2 ilmoitti kaikkien opintolinjojen tekevän kuukausittain asiakastöitä. Kaksi vastasi kaikkien opintolinjojen tekevän useita töitä ja useiden linjojen tekevän viikoittain asiakastöitä lukuvuoden aikana. Yksi ilmoitti kaikkien linjojen tekevän viikoittain asiakastöitä. Yli puolet vastaajista ilmoitti kaikkien opintolinjojen tekevän vähintään kuukausittain asiakastöitä.

Viides kysymys (kysymys nro 5) ”Pitäisikö opintolinjojen tehdä enemmän asiakastöitä?”. Vastaajista 5 ilmoitti, että kyllä. Yhdellä ei ollut tietoa tai mielipidettä ja 3 vastaajaa oli sitä mieltä, että asiakastöitä on juuri sopivasti.



Kuva 13. Vastaajien mielipide asiakastöiden määrän lisäykseen opintolinjoilla.

Kuudes kysymys (kysymys nro 6.) ”Asetitteko opintolinjoille tulostavoitteen lukuvuodelle 2022–23 asiakastöiden tekemisen suhteen”. Vastaajista 7 vastasi, että kyllä asettivat ja kaksi ilmoitti, etteivät asettaneet.



Kuva 14. Tulostavoitteen opintolinjoille asettaneet vastaajat.

Kuudenteen kysymykseen myöntävästi vastanneille aukesi seuraava kysymys (kysymys nro 7) ” Pääsivätkö opintolinjat asettamiinne tulostavoitteisiin”. Seitsemästä vastaajasta 3 vastasi kyllä ja loput 4, etteivät kaikki päässeet. Yksikään vastaaja ei ilmoittanut, ettei mikään linja päässyt tavoitteisiin.

Kielteisesti seitsemänten kysymykseen vastanneille aukesi seuraava avoin kysymys (kysymys nro 8) ” Mistä syistä tulostavoitteet jäivät saavuttamatta?”. Vastaajia oli yhteensä 4. (liite 9)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|---------------------------------|------------------|
| Sopivat työkohteet liian kaukana | Työkohteet kaukana | Ei asiakastöitä |
| Koronavuosi vähensi juhlien määrää | Asiakastöitä ei tarjolla | |
| Budjetoitusumma saavutettiin lähes kaikilla linjoilla | Budjetti lähes saavutettu | Lähes budjetissa |
| Opiskelijat ovat enemmän työpaikalla oppimassa, tästä syystä resurssia ei ole koululla | Ei resurssia tehdä asiakastöitä | Ei resurssia |

Taulukko 7. Syyt tulostavoitteisiin pääsemättömyydestä.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat kolmeen yläluokkaan, jotka olivat: Ei asiakastöitä, lähes budjetissa sekä ei resurssia. Ei asiakastöitä muodostui kahdesta alaluokasta, jossa toisessa oli työkohteet kaukana ja toisessa ei ollut tarjolla riittävästi asiakastöitä. Lähes budjetissa koostui yhdestä alaluokasta, jossa budjetoituun summaan oli lähes päästy. Ei resurssia muodostui yhdestä alaluokasta, jossa ei ollut riittävästi resurssia asiakastöiden tekemiseen.

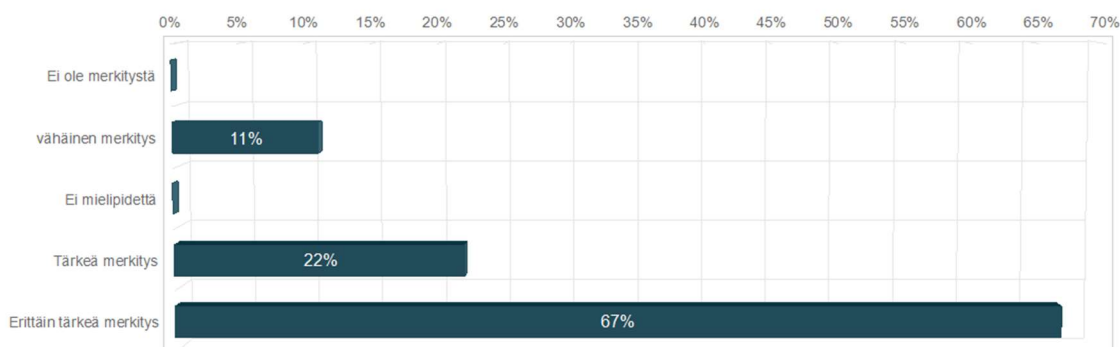
Kielteisesti kuudenteen kysymykseen vastanneille aukesi seuraava avoin kysymys (kysymys nro 9) ” Jos ette asettaneet, mikä oli syynä siihen?”. Vastaajia oli yhteensä 2. (liite 9)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|----------------------------|-----------------------|
| Asiakastöille ei perinteitä | Ei tehdä asiakastöitä | Asiakastöitä ei tehdä |
| Vankilaopetuksen työtoiminta budjetoidaan Risen kautta | Rise budjetoit asiakastyöt | |

Taulukko 8. Syyt miksi ei asetettu tulostavoitetta opintolinjoille.

Vastausaineiston käsitteet muodostivat yhden yläluokan, ettei asiakastöitä tehdä.

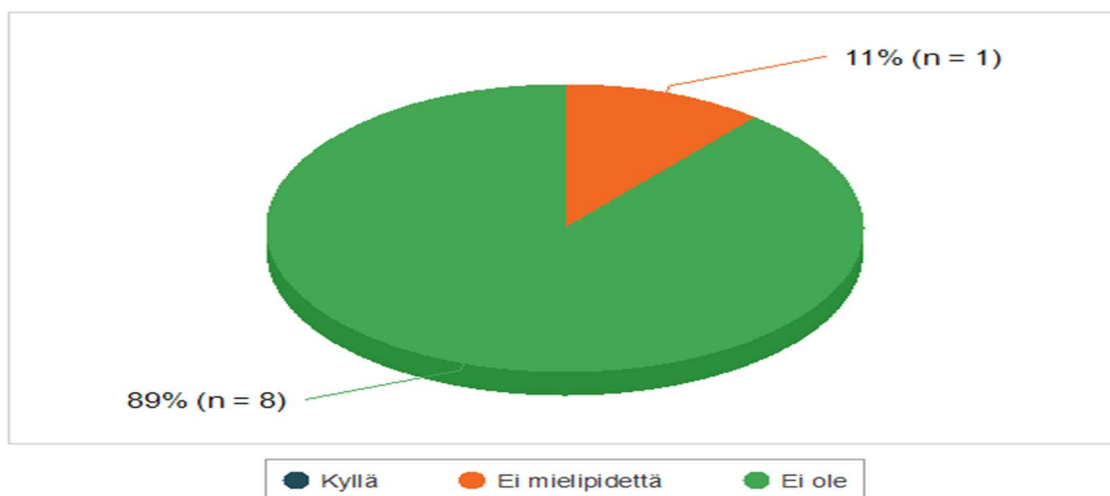
Kymmenes kysymys (kysymys nro 10.) ”Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että toimipisteenne opintolinjat tekevät asiakastöitä?”. Vastaajien määrä 9.



Kuva 15. Asiakastöiden merkitys opintolinjoille.

Vastaajista 1 ilmoitti asiakastöillä olevan vähäinen merkitys. Lopuista vastaajista 2 kertoi asiakastöillä olevan tärkeä merkitys ja 6 ilmoitti niillä olevan erittäin tärkeä merkitys toimipisteelle. Voisi olettaa, että yhden vastaajan vähäinen merkitys toimipisteelle oli vankilakoulutuksen vastaus, jossa budjetointikin on rikosseuraamuslaitoksen tekemä tavoite yksiköille. Tällöin kaikki Koulutuskeskus jedun esihenkilöt pitävät tärkeänä tai erittäin tärkeänä asiakastyötoimintaa.

Yhdestoista kysymys (kysymys nro 11) ”Onko sillä merkitystä tekevtkö opintolinjat asiakastöitä yksityishenkilöille vai/ja yrityksille sekä yhteisöille?” Vastaajien määrä 9, joista 8 ilmoitti ettei sillä ole merkitystä ja yhdellä ei ollut miellipidettä tähän.



Kuva 16. Asiakastöiden tekemisen merkitys yksityishenkilöille vai/ja yrityksille sekä yhteisöille.

Yhdenteentoista kysymykseen myöntävästi vastanneille aukesi seuraava kysymys (kysymys nro 12) ” Mikä merkitys sillä on?”. Vastaajia ei ollut, joten kysymys ei auennut kenellekään.

Yhdenteentoista kysymykseen kieltävästi vastanneille aukesi seuraava kysymys (kysymys nro 13) ” Mistä syystä sillä ei ole merkitystä?”. Vastaajia 8. (liite 9)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|---|---|
| Kaikkia asiakkaita palvellaan samalla tavalla | Kaikki asiakkaat tärkeitä | Asiakastyöt tärkeitä |
| Kaikki asiakastyöt ovat tärkeitä | | |
| Kaikille asiakkaille tehdään töitä. Positiivinen palaute tärkeää | Asiakkaiden positiivinen palaute tärkeää | |
| Kaikissa asiakastöissä laadun tulee olla hyvä | Asiakastyöt ovat laadukkaita | |
| Asiakastyöt kohdentuvat alakohtaisesti | Alakohtaiset asiakastyöt | Asiakastyöt alakohtaisia |
| Asiakastöiden merkitys muodostuu tutkinnon perusteista | Asiakastyöt perustuvat tutkinnon perusteisiin | Asiakastyöt tukeutuvat tutkinnon perusteisiin |
| Kaikki asiakastyöt edistävät oppimista | Asiakastyöt edistävät oppimista | |
| Kaikki asiakkaat ovat yhtä tärkeitä oppimisen kannalta | | |

Taulukko 9. Asiakastöiden tekemisen merkitys yksityishenkilöille vai/ja yrityksille sekä yhteisöille.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat kolmeen yläluokkaan, jotka olivat: Asiakastyöt tärkeitä, asiakastyöt alakohtaisia sekä asiakastyöt tukeutuvat tutkinnon perusteisiin. Asiakastyöt tärkeitä muodostui kolmesta alaluokasta, joissa olivat kaikki asiakkaat tärkeitä, asiakkaiden positiivinen palaute tärkeää sekä asiakastyöt ovat laadukkaita. Asiakastyöt alakohtaisia koostui saman nimisestä alaluokasta. Asiakastyöt tukeutuvat tutkinnon perusteisiin muodostui kahdesta alaluokasta, joissa toisessa asiakastyöt perustuivat tutkinnon perusteisiin ja toisessa asiakastyöt edistivät oppimista.

Neljästoista kysymys (kysymys nro 14) oli kysymysjoukko, joka koostui seitsemästä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. *Väittämät käsittelevät asioita, joissa käsitellään asiakastöiden tekemisen laajuutta ja taloudellisuutta.*

Ensimmäinen väittämä ”Asiakastöiden tekeminen on opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä”. Vastaajista 78 % oli täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli loput vastaajista eli 22 %. Käytännössä kaikki vastaajat olivat väittämän kanssa samaa mieltä.

Toinen väittämä ”Asiakastöiden tekeminen on mahdollista kaikilla opintolinjoilla”. Vastaajista 44% oli täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli 45 %. Jokseenkin eri mieltä oli 11 % vastaajista eli käytännössä 1 vastaaja. Käytännössä tämä osoittaa sen, että asiakastöiden tekeminen on mahdollista Koulutuskeskus Jedun toimipisteillä opintolinjoista riippumatta.

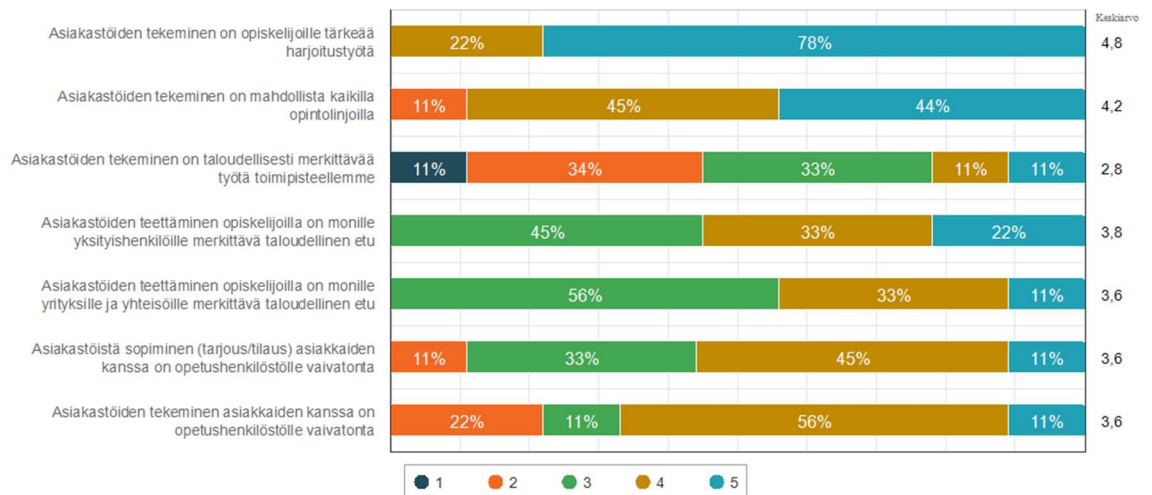
Kolmas väittämä ”Asiakastöiden tekeminen on taloudellisesti merkittävää työtä toimipisteellemme”. Tähän väittämään vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti koko skaalalle, kuitenkin niin, että jokseenkin eri mieltä oli 33 % ja täysin eri mieltä 11 % vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä oli 11 % ja täysin samaa mieltä 11 % vastaajista. Ei samaa eikä eri mieltä oli myös suurin yksittäinen joukko vastaajista eli 34 %. Taloudellisuus toimipisteelle nähtiin todennäköisesti linjakohtaisesti eri tavalla eri yksiköissä.

Neljäs väittämä ”Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on monille yksityishenkilöille merkittävä taloudellinen etu”. Vastaajista suurin yksittäinen määrä kertyi ei samaa eikä eri mieltä vastauksista, joita oli 45 % eli lähes puolet. Jokseenkin samaa mieltä oli 33 % ja täysin samaa mieltä 22 % vastaajista. Puolet vastaajista olivat kysymyksen hyvin samaa mieltä ja toinen puoli ei muodostanut mielipidettä.

Viides väittämä ”Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on monille yrityksille ja yhteisöille merkittävä taloudellinen etu”. Tässä korostui vielä edellistä väittämää enemmän vastaus ei eri mieltä eikä samaa mieltä vastanneiden määrä eli 56 %, joka on yli puolet vastanneista. Jokseenkin samaa mieltä oli 33 % ja täysin samaa mieltä 11 % vastaajista. Vastaajat olivat hyvin samanmielisiä kysymyksen, mutta jonkin verran epävarmoja sen merkityksestä!

Kuudes väittämä ”Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta”. Jokseenkin samaa mieltä oli 45 % ja täysin samaa mieltä 11 % vastaajista eli kaiken kaikkiaan vähän yli puolet. Jokseenkin eri mieltä oli 11 % ja ei samaa eikä eri mieltä oli 33% vastaajista. Kuitenkin vähän alle puolet vastaajista epäröi tämän kysymyksen kanssa.

Seitsemäs väittämä ”Asiakastöiden tekeminen asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta”. Vastaajista jokseenkin samaa mieltä oli 56 % ja täysin samaa mieltä 11 % eli yhteensä 2/3 osaa kaikista vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli 22 % ja ei samaa eikä eri mieltä oli 11 % vastaajista. Asiakastöiden tekeminen nähtiin olevan pääosin vaivatonta opetushenkilöstölle esihenkilöiden mielestä.



Kuva 17. Asiakastöiden tekemisen merkitys opintolinjoille ja niiden haasteet opintolinjoille.

Viidestoista kysymys (kysymys nro 15) oli kysymysjoukko, joka koostui kymmenestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Väittämät käsittelevät asioita, jotka mahdollisesti haastavat ja vaikeuttavat asiakastöiden tekemistä.

Ensimmäinen väittämä ” Opetussuunnitelman ehdoton noudattaminen”. Puolet kaikista vastaajista eli 50 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 25 %. Yhteensä 75 % kaikista vastaajista näki ehdottoman opetussuunnitelman noudattamisen haastavan asiakastöiden tekemistä opetustyön yhteydessä. Ei samaa mieltä eikä eri mieltä oli 13 % vastaajista. Loput 12 % oli jokseenkin eri mieltä.

Toinen väittämä” Linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus”. 50 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 13 %. Ei mielipidettä omaavia vastaajia oli 12 %. Loput vastaajista 25 % oli jokseenkin eri mieltä. 2/3 vastaajista oli varsin samaa mieltä lukuvuosisuunnittelun ja asiakastarpeiden eriaikaisuuden tuomasta haasteesta.

Kolmas väittämä ”Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt”. Jokseenkin samaa mieltä oli 62 % ja täysin samaa mieltä oli 13 % vastaajista. Ei samaa eikä eri mieltä omaavia oli 25 % vastaajista. Vastaajista 75 % oli sitä mieltä, että opiskelijatyönä tehtävät asiakastyöt ovat liian haastavia ja vaikeita opetustyön yhteydessä.

Neljäs väittämä ”Vähäiset oppilasmäärät”. Vähäiset oppilasmäärät asiakastöiden tekemisen haasteena vastauksista jokseenkin samaa mieltä oli 50 % ja täysin samaa mieltä 13 % eli yhteensä 63%. Tämä oli lähes 2/3 kaikista vastanneista. 12 % vastanneista oli jokseenkin eri mieltä. Loput vastanneista eivät olleet samaa eikä eri mieltä eli 25 %.

Viides väittämä ”Opettajaresurssin puute”. Vastaajista jokseenkin samaa mieltä oli 13 % ja täysin samaa mieltä 13 %. 37 % vastaajista ei ollut samaa mieltä eikä eri mieltä väittämästä, joka oli suurin yksittäinen vastausmäärä. Jokseenkin eri mieltä vastaajista oli 25 % ja täysin eri mieltä saman verran eli 12 % vastaajista. Käytännössä vastaukset jakaantuivat varsin tasaisesti koko skaalalle.

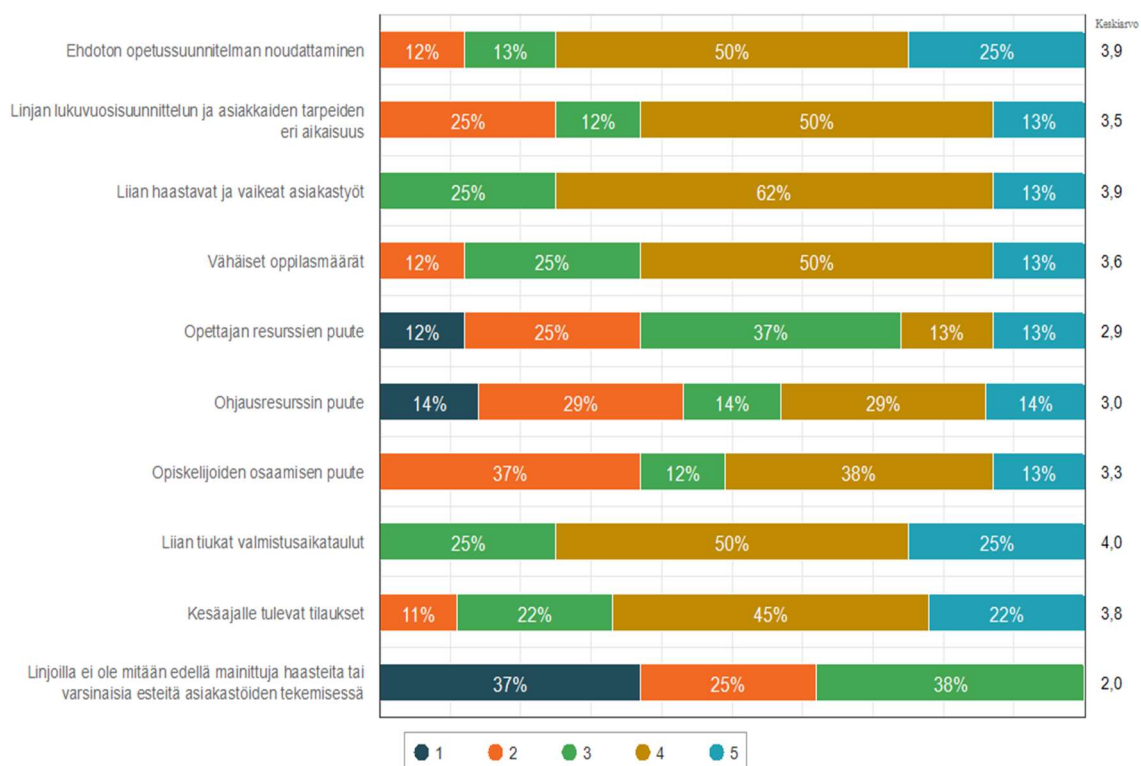
Kuudes väittämä ”Ohjausresurssin puute”. Väittämästä jokseenkin samaa mieltä oli 29 % ja täysin samaa mieltä 14 %. Jokseenkin eri mieltä vastaajista oli 29 % ja täysin eri mieltä 14 %. 14 % ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämästä. Kuten edellisessä väittämässä, tässäkin vastaukset jakaantuivat varsin tasaisesti koko skaalalle.

Seitsemäs väittämä ”Opiskelijoiden osaamisen puute”. Jokseenkin samaa mieltä oli 38 % ja täysin samaa mieltä 13 % eli yhteensä 51 % kaikista vastaajista. Ei samaa eikä eri mieltä olevia vastaajia oli 12 % ja jokseenkin erimieltä loput eli 37 % kaikista vastaajista. Vastaukset jakaantuivat aika lailla puolet vastaan ja toinen puoli samaa mieltä.

Kahdeksas väittämä ”Liian tiukat valmistusaikataulut”. Jokseenkin samaa mieltä oli 50 % ja täysin samaa mieltä 25 % vastaajista. Ei samaa eikä eri mieltä vastasi väittämään loput vastaajista eli 25 %. Liian tiukat aikataulut asiakastöiden tekemisen haasteena vastasi selkeästi suurin osa vastaajista.

Yhdeksäs väittämä ” Kesäajalle tulevat tilaukset”. Jokseenkin samaa mieltä oli 45 % ja täysin samaa mieltä oli 22 % vastaajista. Väittämään ei samaa eikä eri mieltä olevia oli 22 % vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämään oli 11 % vastaajista. 2/3 vastaajista oli samaa tai täysin mieltä väittämän kanssa.

Kymmenes väittämä ” linjallamme ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä”. Tähän kaiken edellä mainittujen haasteiden kumoavaan väittämään ei vastannut jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä kukaan vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämään oli 25 % ja täysin eri mieltä 37 % eli yhteensä 63 % kaikista vastaajista. Eli reilusti yli puolet kaikista vastaajista. Ei samaa eikä eri mieltä väittämään oli 37 %, joka sekin oli varsin suuri osa kaikista vastaajista.



Kuva 18. Asiakastöiden tekemisen haasteet opintolinjoille.

Kuudesta kysymys (kysymys nro 16). ”Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä voi olla? ”. Vastajia 7. (liite 10)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| Verkkokaupan puuttuminen | Verkkokauppa puuttuu | Verkkokauppa |
| Opettajien työelämäkokemukset vähäisiä | Opettajien työelämätaidot | Työelämätaidot |
| Asiakkaiden toivomat nopeat aikataulut | Nopeat aikataulutoiveet | Resurssi- ja konevaje |
| Hyvät opiskelijat ovat usein työssäoppimassa | Hyvät opiskelijat työssäoppimassa | |
| Työstettävät sarjat liian pitkiä ja aikaa vieviä | Sarjatuotanto | Motivaatio |
| Opiskelijoiden sitoutuminen asiakastöiden tekemiseen | Opiskelijoiden työmotivaatio | |
| Opiskelijoiden työmotivaatio alhainen | Työkohteet lähellä toimipistettä | Työkohteet lähietäisyydeltä |
| Opiskelijoiden kulkeminen työkohteeseen | | |
| Työmaiden etäisyys täytyy olla riittävän lähellä | | |
| Opettajilla liian paljon luokkaopetusta | Opettajat pois luokkaopetuksesta | Markkinoiden muutosherkkyys |
| Kilpailu muiden tuottajien kanssa | Kilpailu alalla | |
| Kysynnän vaihtelut molempiin suuntiin | Kysynnän vaihtelut | |
| Yritysasiakkaiden maksukyky joskus huono | Yritysasiakkaiden maksukyky | |

Taulukko 9. Muita haasteita asiakastöiden tekemiselle opetuksen yhteydessä.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat kuuteen yläluokkaan, jotka olivat: Verkkokauppa, työelämätaidot, resurssi- ja konepula, motivaatio, työkohteet lähietäisyydeltä sekä markkinoiden muutosherkkyys. Verkkokauppa muodostui samasta alaluokasta eli sen puuttumisesta. Samoin työelämätaidot koostuivat yhdestä alaluokasta opettajien työelämätaidoista. Resurssi- ja konevaje muodostui kolmesta alaluokasta: nopeat aikataulutoiveet, hyvät opiskelijat työssäoppimassa sekä sarjatuotanto. Motivaatio koostui yhdestä alaluokasta, joka oli opiskelijoiden työmotivaatio. Työkohteet lähietäisyydellä muodostui kahdesta alaluokasta, jotka olivat työkohteet lähellä toimipistettä ja opettajat pois luokkaopetuksesta. Markkinoiden muutosherkkyys muodostui kolmesta alaluokasta, jotka olivat kilpailu alalla, kysynnän vaihtelut ja yritysasiakkaiden maksukyky.

Seitsemästoista kysymys (kysymys nro 17). ”Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta alkaisi tai lisääntyisi kaikilla opintolinjoilla?”. Vastaaaja 7. (liite 11)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|-------------------------------|------------------------------|
| Tuotteistaminen | Tuotteistaminen | Tuotteistamisen prosessi |
| Tuotteistaminen | | |
| Yhtenäiset toimintatavat ja prosessit kaikille opintolinjoille | Prosessien yhdenmukaistaminen | |
| Verkkokauppa | Verkkokaupan avaaminen | Verkkokauppa |
| Markkinointi | | |
| Ammatinoijaaja opetuksen tueksi | Lisäresurssi | Resurssi |
| Asenne asiakastöiden tekemiseen | Kannustava asenne | Yhtenäinen toimintakulttuuri |
| Toimintaohjeet asiakastöiden tekemiseen | Yhtenäiset toimintaohjeet | |
| Toimintaohjeet työpaikalla oppimiseen sekä asiakastöiden tekemiseen | | |
| Konekaluston uusiminen | Kaluston uudistaminen | Kalusto |

Taulukko 10. Kehitettäviä asioita ja toimintatapoja asiakastyötoiminnan vauhdittamiseksi opintolinjoilla.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat viiteen yläluokkaan, jotka olivat: Tuotteistamisen prosessi, verkkokauppa, resurssi, yhtenäinen toimintakulttuuri sekä kalusto. Tuotteistamisen prosessi muodostui kahdesta alaluokasta, jotka olivat tuotteistaminen sekä prosessien yhdenmukaistaminen. Verkkokauppa tuli saman nimisestä alaluokasta eli verkkokaupan avaaminen. Resurssi muodostui myös saman nimisestä alaluokasta lisäresurssi. Yhtenäinen toimintakulttuuri sisälsi kaksi alaluokkaa, jotka olivat kannustava asenne sekä yhtenäiset toimintaohjeet. Kalusto muodostui yhdestä alaluokasta, joka oli kaluston uudistaminen.

Kahdeksastoista kysymys (kysymys nro 18). ”Millaisia asiakastöitä opintolinjojen pitäisi tulevaisuudessa tarjota asiakkaillemme ja yhteistyökumppaneille?”. Vastaajia 8. (liite 11)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|--------------------------------|-------------------------------------|
| Tutkinnon perusteiden mukaisia työtehtäviä | Tutkinnon mukaisia työtehtäviä | Tutkintokohtaiset asiakastyöt |
| Tutkinnon perusteiden mukaisia työtehtäviä | | |
| Ammatin oppimiseen tarvittavia töitä | Alakohtaisia työtehtäviä | |
| Alakohtaisia asiakastöitä | | |
| Lähellä toimipistettä olevat työkohteet | | |
| Oppimistilojen mahdollistavat asiakastyöt | | |
| Palveluja | Palveluja | Palveluja ja elämyksiä asiakastöinä |
| Kirjanpitopalvelua | Kirjanpito | |
| Videoinnit ja striimaukset | Videoinnit | |
| Piha- ja konetyöt | Piha- ja konetyöt | |
| Elämyksiä | Elämykset | |
| Tuotteita | Tuotteita | Tuotteita asiakastöinä |
| Nettisivut | Nettisivut | |
| Hyvä markkinointi tuotteille ja palvelulle | Markkinointia | Markkinointi |

Taulukko 11. Vastauksia ja ehdotuksia tulevaisuudessa tarjottavista asiakastöistä.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat neljään yläluokkaan, jotka olivat: Tutkintokohtaiset asiakastyöt, palveluja ja elämyksiä asiakastöinä, tuotteita asiakastöinä sekä markkinointi. Tutkintokohtaiset asiakastyöt muodostuivat kahdesta alaluokasta, jotka olivat tutkinnon mukaisia työtehtäviä ja alakohtaisia työtehtäviä. Palveluja ja elämyksiä asiakastöinä koostui neljästä alaluokasta, jotka olivat palveluja, kirjanpito, videoinnit sekä piha- ja konetyöt. Tuotteita asiakastöinä muodostui kahdesta alaluokasta kuten tuotteita ja nettisivut. Markkinointi muodostui saman nimisestä yhdestä alaluokasta.

Kyselytutkimuksen toisessa osiossa siirrytään ammatillisten tutkinnon osien ja työtoiminnan tuotteistamisen aihepiiriin. Kysymykset 19–26 käsittelevät näitä aihealueita. Kysymykset ja niiden vastaukset sekä analysoinnit selviävät alla olevista taulukoissa.

Yhdeksästoista kysymys (kysymys nro 19). ” Valitse liukukytkimellä kuinka suurella osalla opintolinjoistasi on tuotteistettu tuotteita siten, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille sekä yhteisöille” Vastaajien määrä 8.

| Yhteenvetotilasto | Keskiarvo | Minimi | Maksimi | Skaala |
|-------------------|-----------|--------|---------|---------|
| | 35,0 % | 0 | 65,0 | 0–100 % |

Taulukko 12. 35 % opintolinjoista on tuotteistanut tuotteita.

Kahdeskymmenes kysymys (kysymys nro 20). ” Valitse liukukytkimellä kuinka suurella osalla opintolinjoistasi on tuotteistettu palveluita siten, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille sekä yhteisöille” Vastaajien määrä 7.

| Yhteenvetotilasto | Keskiarvo | Minimi | Maksimi | Skaala |
|-------------------|-----------|--------|---------|---------|
| | 28,6 % | 5,0 | 55,0 | 0–100 % |

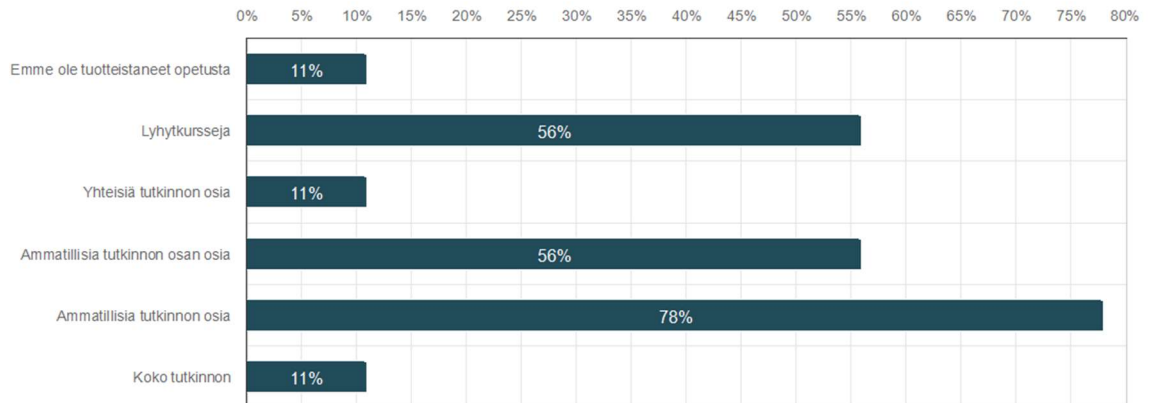
Taulukko 13. Noin 29 % opintolinjoista on tuotteistanut palveluita.

Kahdeskymmenesensimmäinen kysymys (kysymys nro 21). ” Valitse liukukytkimellä kuinka suurella osalla opintolinjoistasi on tuotteistettu tutkinnon osien koulutusta siten, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille sekä yhteisöille” Vastaajien määrä 8.

| Yhteenvetotilasto | Keskiarvo | Minimi | Maksimi | Skaala |
|-------------------|-----------|--------|---------|---------|
| | 37,5 % | 5,0 | 80,0 | 0–100 % |

Taulukko 14. Noin 38 % opintolinjoista on tuotteistanut tutkinnon osien koulutusta.

Kahdeskymmenestoinen kysymys (kysymys nro 22). ” Toimipisteemme opintolinjoilla on tuotteistettu opetusta siten, että voimme tarjota perustutkinnosta muun muassa (valitse 1 tai useampi)
” Vastaajien määrä 9 ja vastausten määrä 20.



| | n | Prosentti |
|----------------------------------|---|-----------|
| Emme ole tuotteistaneet opetusta | 1 | 11,1 % |
| Lyhytkursseja | 5 | 55,6 % |
| Yhteisiä tutkinnon osia | 1 | 11,1 % |
| Ammatillisia tutkinnon osan osia | 5 | 55,6 % |
| Ammatillisia tutkinnon osia | 7 | 77,8 % |
| Koko tutkinnon | 1 | 11,1 % |

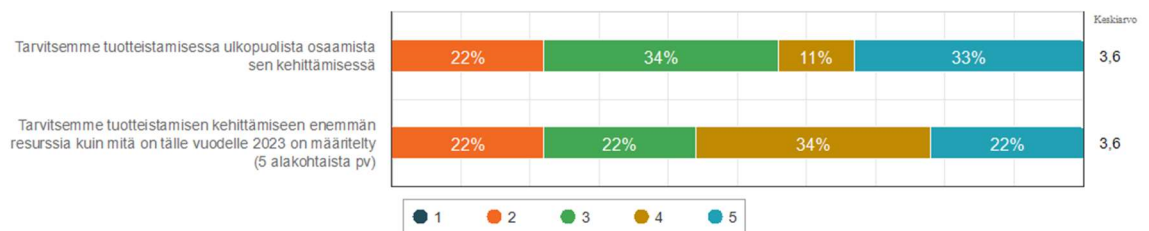
Kuva 19. Opetuksen tuotteistamisen tarjonta ja määrät opintolinjoilla.

Vastaajista 1 ilmoitti ettei ole tuotteistanut opetusta ollenkaan. 5 vastaaja ilmoitti tuotteistaneensa lyhytkursseja, joka on yli puolet vastanneista eli 56 %. Yhteisiä tutkinnon osia ilmoitti tuotteistaneensa 1 vastaajista. Ammatillisia tutkinnon osan osia on tuotteistanut 5 eli 56 % vastaajista ja ammatillisia tutkinnon osia jopa 7 eli 78 % vastaajista. Koko tutkinnon tuotteistajia oli vain 1 vastaajista. Ammatillisia tutkinnon osia ja lyhytkursseja on tuotteistettu varsin hyvin ja taasen yhteisiä tutkinnon osia varsin huonosti. Koko tutkintoa ei käytännössä vielä ollenkaan.

Kahdeskymmeneskolmas kysymys (kysymys nro 23) oli kysymyspari, joka koostui kahdesta väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Väittämät käsittelivät tuotteistamisen kehittämistä.

Ensimmäinen väittämä ”Tarvitsemme tuotteistamisessa ulkopuolista osaamista sen kehittämisessä”. Vastaajista 11 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 33 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 34 % vastaajista. Loput 22 % oli jokseenkin eri mieltä. Vastaukset jakaantuivat aika laajasti, koska hiukan alle puolet oli samaa mieltä ja vähän yli puolet ei ollut mitään mieltä tai osittain eri mieltä.

Toinen väittämä ”Tarvitsemme tuotteistamisen kehittämiseen enemmän resurssia kuin mitä tälle vuodelle 2023 on ollut (5 alakohtaista pv)”. Vastaajista 34 % oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 22 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 22 % vastaajista. Loput 22 % oli jokseenkin eri mieltä. Vastaajista yli puolet eli 56 % oli väittämän kanssa samaa mieltä, joka kertoo lisäresurssin tarpeesta tuotteistamisen kehittämiseen.



Kuva 20. Tuotteistamisen kehittämiseen opintolinjoilla liittyviä tarpeita.

Kahdeskymmenesneljäs kysymys (kysymys nro 24). ” Millaisia tuotteita tai palveluita täytyisi heti tuotteistaa opintolinjoillasi ” Vastaajien määrä 6. (liite 12)

| Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|--|------------------------------|
| Palvelujen tuotteistaminen | Palveluiden tuotteistus | Palveluiden tuotteistus |
| Englanninkielistä koulutusta | Englanninkielistä opetusta | Opetus englanniksi |
| Tutkinnon osien tuotteistaminen | Tutkinnon osien tuotteistaminen | Tutkinnon osien tuotteistus |
| Tutkinnon osien tuotteistaminen useampiin tutkintoihin | | |
| Tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Osaamismerkkitutkintoon | Tutkintoon osaamismerkkit | |
| Alakohtaisissa päivissä ei ole tarpeellista tuotteistaa | Tuotteistaminen ei tarpeellista yhteisesti | Tuotteistus ei ajankohtaista |
| Vankilakoulutuksessa tuotteistaminen ei ole keskeisessä roolissa kuten ei myöskään asiakasmyynti | Tuotteistaminen ei keskeisessä roolissa | |

Taulukko 15. Ensisijaisia tuotteistamisen kohteita.

Vastausaineiston käsitteet jakaantuivat neljään yläluokkaan, jotka olivat: Palveluiden tuotteistus, opetus englanniksi, tutkinnon osien tuotteistus sekä tuotteistus ei ajankohtaista. Palveluiden tuotteistus muodostuivat samasta alaluokasta. Samoin opetus englanniksi tuli omasta alaluokasta. Tutkinnon osien tuotteistus muodostui kahdesta alaluokasta, jotka olivat tutkinnon osien tuotteistaminen ja tutkintoon osaamismerkkit. Tuotteistus ei ajankohtaista koostui kahdesta alaluokasta, jotka olivat tuotteistaminen ei tarpeellista yhteisesti sekä tuotteistaminen ei keskeisessä roolissa.

Kahdeskymmenesviides kysymys (kysymys nro 25). ” Millä linjoilla tuotteistamista on päästy hyvin jo nyt tekemään? ” Vastaajien määrä 6. (liite 12)

| Vastaukset | Opintolinjat | Perustutkintojen alaluokat |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Ravinto- ja cateringala | Ravinto- ja cateringala | Palvelualat |
| Ravinto- ja cateringala | Ravinto- ja cateringala | |
| Hius- ja kauneudenhoitoala | Hius- ja kauneudenhoitoala | |
| Logistiikka | Logistiikka | |
| Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | |
| Talotekniikka | Talotekniikka | Tekniikan alat |
| Kone- ja tuotantotekniikka | Kone- ja tuotantotekniikka | |
| Puuteollisuus | Puuteollisuus | |
| Elintarvikeala | Elintarvikeala | |
| Tekstiili- ja muotiala | Tekstiili- ja muotiala | |
| Tieto- ja viestintätekniikka | Tieto- ja viestintätekniikka | Tietojenkäsittely ja tietoliikenne |
| Luonto- ja ympäristöala | Luonto- ja ympäristöala | Luonnontieteet |
| Puutarha-ala | Puutarha-ala | Maa- ja metsätalousalat |

Taulukko 16. Opintolinjoja, joilla on tuotteistettu opetusta.

Vastauksista muodostui viisi perustutkintojen alaluokkaa, jotka olivat palvelualat, tekniikan alat, tietojenkäsittely ja tietoliikenne, luonnontieteet sekä maa- ja metsätalousalat. Palvelualoihin sisältyivät ravintola- ja cateringala, hius- ja kauneudenhoitoala, logistiikka sekä puhtaus- ja kiinteistöpalveluala. Tekniikan aloihin sisältyivät talotekniikka, kone- ja tuotantotekniikka, puuteollisuus, elintarvikeala sekä tekstiili- ja muotiala. Tietojenkäsittely ja tietotekniikka sisälsi tieto- ja viestintätekniikan. Luonnontieteet sisälsivät luonto- ja ympäristöalan ja maa- ja metsätalousalat sisälsivät puutarha-alan.

Kahdeskymmeneskuudes kysymys (kysymys nro 26). ” Mitkä linjat ovat vielä alkuvaiheessa tuotteistamisen kanssa? ” Vastaajien määrä 6. (liite 13)

| Vastaukset | Opintolinjat | Perustutkintojen alaluokat |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Matkailuala | Matkailuala | Palvelualat |
| Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | |
| Sähkö- ja automaatioala | Sähkö- ja automaatioala | Tekniikan alat |
| Tieto- ja viestintätekniikka | Tieto- ja viestintätekniikka | Tietojenkäsittely ja tietoliikenne |
| Liiketoiminnan ala | Liiketoiminnan ala | Kauppa ja hallinto |
| Taideteollisuusala | Taideteollisuusala | Humanistiset ja taidealat |
| Kaikki alat | Kaikki alat | Kaikki alat |
| Kaikki muut alat | | |

Taulukko 17. Opintolinjoja, joilla tuotteistaminen on alkuvaiheessa.

Vastauksista muodostui kuusi perustutkintojen alaluokkaa, jotka olivat palvelualat, tekniikan alat, tietojenkäsittely ja tietoliikenne, kauppa ja hallinto, humanistiset ja taidealat sekä kaikki alat. Palvelualoihin sisältyivät matkailuala sekä puhtaus- ja kiinteistöpalveluala. Tekniikan alat sisälsivät sähkö- ja automaatioalan. Tietojenkäsittely ja tietoliikenne sisältävät tieto- ja viestintätekniikan. Kauppa ja hallinto sisälsivät liiketoiminnan alan ja humanistiset ja taidealat taideteollisuusalan. Lisäksi kaikki alat olivat mainittuna kahdesti vastuksissa.

6.5.3 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen

Kyselytutkimuksen tulokset analysoitiin 9 esihenkilön antamista vastauksista. Vastaajat olivat Koulutuskeskus Jedun 7 eri toimipisteen ja lisäksi vankilakoulutuksen esihenkilöitä. Yhteensä kahden henkilön vastaukset jäivät saamatta. Nämä olivat esihenkilöitä jostain Jedun toimipisteestä, koska vankilakoulutuksen vastaukset näkyivät tuloksissa.

Kyselytutkimuksen vastauksissa palvelu- ja tekniikanalat olivat hyvin edustettuina asiakastöiden aktiivisina tekijöinä. Resurssipula ja tuotteistamisen keskeneräisyys olivat keskeiset syyt asiakastöiden tekemättömyyteen. Yli puolet vastaajista ilmoitti opintolinjojen tekevän asiakastöitä kuukausittain eli varsin säännöllisesti. Esihenkilöiltä saadut vastaukset korreloivat henkilöstöltä saatuihin vastauksiin asiakastöiden tekemisen määrässä. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että asiakastöitä pitäisi tehdä enemmän opintolinjoilla (kuva 13).

Asiakastyötoiminnan tuloksellisuutta selvitettiin kahden suljetun ja kahden avoimen kysymyksen kautta. Opintolinjojen toiminta perustui vastaajien mukaan aseteltuihin tulostavoitteisiin, joista vähän yli puolet jäi tavoitteista ja kaksi ilmoitti, etteivät asettaneet tulostavoitteita ollenkaan. Toinen heistä oli vankilakoulutuksen esihenkilö. Kokonaisuudessaan asiakastyötoiminta nähtiin merkityksellisenä opiskelijatyönä muttei taloudellisesti opintolinjoille. Tämä korostui myös henkilöstölle tehdyssä kyselyssä (kuva 17).

Seuraavassa osiossa selviteltiin asiakastöiden merkitystä esihenkilöiden näkökulmasta. Esihenkilöiden näkemys asiakastöiden merkityksenä opintolinjoille oli jonkin verran suurempi kuin henkilöstön näkemys. Asiakastyötoiminnan taloudellisena etuna asiakkaalle koki esihenkilöistä suunnilleen sama määrä kuin henkilöstöstä, vaikkakin lähes puolet henkilöstöstä oli täysin eri mieltä. Asiakastöiden tekemisen vaivattomuudessa olivat molemmat vastaajaryhmät hyvin samaa mieltä (kuva 17). Tulostavoitteet on kyselyn perusteella kerrottu henkilöstölle, mutta sen taloudellista merkittävyyttä ei koeta samalla tavalla henkilöstön, esihenkilöiden ja kuntayhtymän johdon kesken. Tällöin myös asiakastyötoiminnan opetuksellinen tavoite jää epäselväksi.

Kyselytutkimuksessa asiakastöiden tekemistä sekä niiden haasteita kysyttäessä nousi muutamia tekijöitä esille: Opetussuunnitelman ehdoton noudattaminen sekä linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eriaikaisuus. Nämä tulivat esiin myös henkilöstölle tehdyssä kyselyssä. Resurssien puute ei ollut esihenkilöiden vastauksien mukaan haaste asiakastyötoiminnan tekemisessä vain vähäiset opiskelijamäärät olivat molempien vastaajaryhmien mielestä haasteena. Esihenkilöt olivat erimieltä kuin henkilöstö sen suhteen, että asiakastyöt olivat liian vaikeita ja valmistusaikataulut liian tiukat sekä usein kesäajalle venyvät tilaukset. Henkilöstön vastauksissa korostui selkeästi resurssipula (kuva 18).

Kyselytutkimuksen avoimissa osioissa asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä korostuivat seuraavat haasteet: resurssi- ja konepula sekä työkohteiden etäisyys läheltä. Myös motivaation puute vaivasi vastaajien mieltä. On todettu, että mielekkäät asiakastyöt lisäävät opiskelijoiden ja henkilökunnankin motivaatiota työntekemiseen ja kiinnostus on tärkeä osa oppimista (Salmela-Aro 2018, 13). Kehittämiskohteissa nousi esille tuotteistamisen tärkeys ja yhdenmukainen prosessi sekä yhtenäinen toimintakulttuuri kuntayhtymän toimintoihin (taulukko 10). Tähän on haettu yhtenäistä toimintatapaa ja kehittämistä alakohtaisilla koulutuspäivillä, jotka jatkuvat

edelleen vuodelle 2024. Tulevaisuuden asiakastöinä nähtiin selkeästi tutkintokohtaiset asiakastyöt sekä palvelujen ja elämysten tuottaminen asiakkaille. Näissäkin on alakohtaisella tuotteistamisella oma merkityksensä (taulukko 11).

Tuotteistamisen keskimääräinen taso tuotteiden ja palveluiden osalta oli kolmannes kaikista vastauksista. Ammatillisia tutkinnon osia oli tuotteistanut vähän yli puolet vastaajista, joten tulos oli aivan samankaltainen henkilöstöllekin tehdyssä kyselyssä. Henkilöstö koki lyhytkurssien ja yleensäkin tuotteistamisen tason selvästi matalammaksi kuin esihenkilöt tutkinnon osia lukuun ottamatta. Tuotteistamisessa ulkopuolisen osaamistarpeen esihenkilöt näkivät selvästi tarpeellisempina kuin henkilöstö (taulukko 4 ja kuva 19). Tähän on syytä koulutuskuntayhtymän johdon ja hallituksen tarttua tulevalle strategiakaudelle 2025–2027. Kuntayhtymän strategiassa kuluvalle kaudella 2022–24 on jo nyt mainittu seuraavasti: Tuotteistamme koulutus- ja palvelutarjontaa työelämälle. Selkiytämme työelämälle oppisopimuskoulutusten toteutusta, hyötyjä ja mahdollisuuksia (Jedu 2021, 20.)

Lähtökohtaisesti tuotteistaminen nousi esille toiminnoissa, joita täytyisi tehdä heti opintolinjoilla. Muutamia vastauksia oli vastaankin, mutta osa näistä tuli vankilakoulutuksen näkökulmasta, joka hiukan vääristää lopputulemaa. Hyvin tuotteistamisessa kehittyneet linjat ovat vastaajien mukaan useat palvelualojen sekä tekniikan alojen opintolinjat. Alat, joilla kehittäminen olisi tarpeellinen ovat perinteisiä aloja mm. matkailu-, sähkö- ja automaatio-, liiketoiminta- ja taideteollisuusalat. Näille kaikille aloille alueelta löytyy asiakaskuntaa, jos tuotteistaminen saadaan käyntiin. Esihenkilöiden rooli käynnistysvaiheessa on merkittävä.

6.6 Kyselyosio benchmark-kumppaneille

Kyselytutkimuksen kolmas tarkasteltava osio toteutettiin keväällä 2024 kahdelle koulutuskuntayhtymän opetuksen esihenkilölle, joista ensimmäinen oli Ylä-Savon koulutuskuntayhtymästä ja toinen Keskipohjanmaan koulutuskuntayhtymästä. Benchmark-tutkimus sisälsi verkkokyselyn (Webropol), jossa suurin osa kysymyksistä oli täysin strukturoitu sekä näiden lisäksi oli muutama avoin kysymys (liite 14). Tämän lisäksi tutkimukseen sisältyi yhteinen palautekeskustelu benchmark-kumppaneiden kanssa. Kumppanit valikoituivat kehitysmuotoisina kuntayhtyminä, joiden yhteyshenkilöt löytyivät suositusten kautta.

Benchmark-kumppaneille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakastyötoiminnan laajuus ja haasteet heidän johtamillaan opintolinjoilla sekä selvittää kehittämistarpeita työtoiminnan lisäämiseen heidän toimintaympäristössä. Benchmark-kyselyn analysoinnin tarkoitus oli verrata kahden naapuri koulutuskuntayhtymän tuloksia Koulutuskeskus Jedun opetuksen esihenkilöiltä saatuihin tuloksiin ja löytää niistä yhtymäkohtia sekä kehitettävää omien toimipisteiden asiakastyötoimintaan ja opetuksen järjestämiseen. Tuomisen (2021) mukaan benchmark on menetelmä määrittellä parhaat menettelytavat toisissa organisaatioissa, jotka voisivat johtaa menestykseen omassa organisaatiossa (Tuominen 2021, 16).

6.6.1 Kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen

Benchmark-kyselytutkimuksen suunnittelu aloitettiin keväällä 2024. Webropol-verkkokysely lähetettiin sähköpostilinkin kautta vastaajille maaliskuussa 2024. Molempiin koulutuskuntayhtymän opetuksen esihenkilöihin oltiin yhteydessä puhelimitse ennen sovitun kyselyn lähettämistä. Vastausaikaa annettiin noin 2 viikkoa. Samassa yhteydessä kerrottiin kyselyn tarkoitus ja aihe sekä osittain kyselyn sisällöstä. Keskustelussa sovittiin yhteisestä Teams-palaverista kyselyn yhteenvedon jälkeen, jossa kumppaneille annettiin tietoa heidän vastauksista ja niitä verrattiin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiltä saatuihin vastauksiin. Tuomisen (2021) mukaan avoimella informaation vaihdolla kilpailevat yritykset voivat perinteisestä ajattelutavasta poiketen todeta benchmarking-yhteistyön olevan molempia vahvistava ja tuki ulkopuolista uhkaa vastaan. (Tuominen 2021, 28). Molemmat kyselyyn osallistujat vastasivat annetun ajan puitteissa kyselyyn.

Tavoitteena on pysyvien benchmarking-kumppanuuksien luominen sopivien yritysten kanssa. Se voi onnistua vain, jos molemmat siitä hyötyvät. Oman edun kannalta täytyy pitää mielessä alusta asti, miten voin hyödyntää benchmarking-kumppania. (Tuominen 2016, 80.)

Benchmark-kumppaneille tehtiin kyselytutkimus vain asiakastyötoimintaa koskevista kysymyksistä. Ensimmäinen kysymys koski yhteystietoja yhteydenpitoa varten. Kaksi ensimmäistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä liittyen tulostavoitteisiin ja vastuullisiin opintolinjoihin. Seuraavat viisi kysymystä kartoittivat asiakastöiden laajuutta ja niiden tekemisen merkitystä toimipisteen toiminnan ja talouden kannalta. Näiden jälkeen selviteltiin asiakastyötoiminnan haasteita sekä toimintojen kehittämiskohteita samalla tavalla kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöille tehdystä kyselyssä. Tämän jälkeen oli muutama avoin kysymys, joissa oli mahdollisuus kertoa muista haasteista sekä pohtia asiakastyötoiminnan kehitys mahdollisuuksista omilla opintolinjoilla.

6.6.2 Kyselytutkimuksen analysointi

Kyselyyn saatujen vastausten avulla analysoitiin kahden muun kuntayhtymän asiakastyötoiminnan merkitystä heidän johtamillaan opintolinjoilla. Kyselyn kaikkiin kysymyksiin vastasivat molemmat henkilöt, joten vastausprosentti oli 100%. Kohderyhmänä olivat toimipisteiden esihenkilöt ja aihealue heille varsin tuttu ja kiinnostava.

Kyselytutkimuksen vastaukset saatiin Wepropol-ohjelman kautta, jotka ovat kokonaisuutena tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 15). Ensimmäinen varsinainen kysymys henkilötietojen jälkeen oli toinen kysymys (kysymys nro 2) ”Millaisia organisaatio taseisia asiakastyötoiminnan tulostavoitteita teillä on kuluvalle tilikaudelle?” Kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaukset alla pelkistettynä euroiksi.

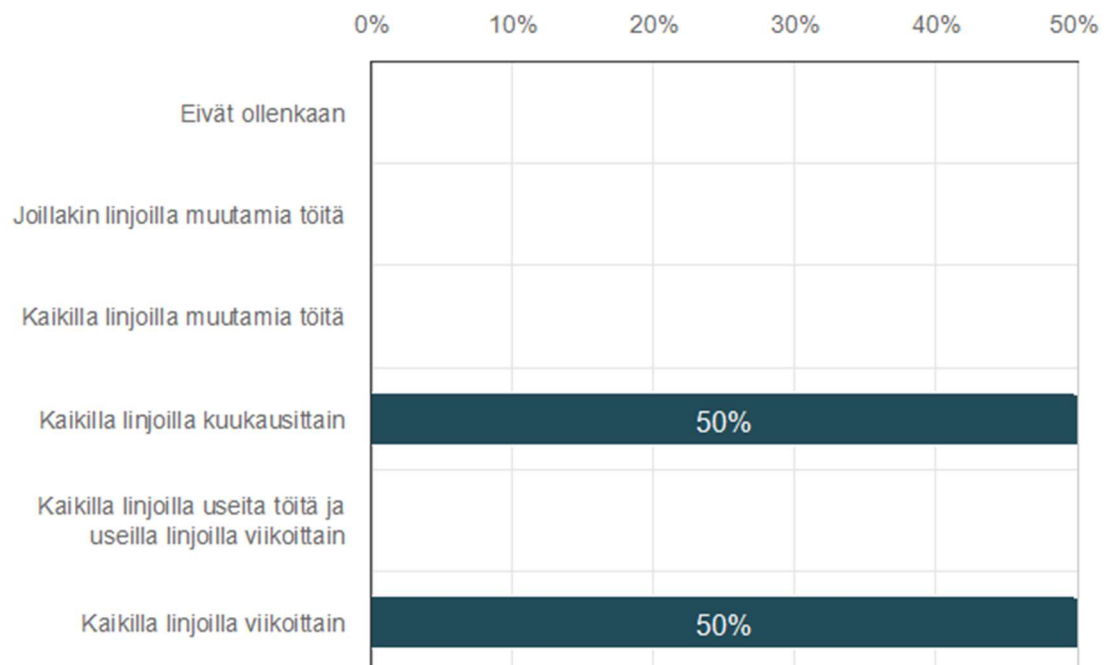
Kpedu 600 – 300.000€ alasta riippuen

Ysao satasista – kymmeneen tuhansiin

Kolmas kysymys (kysymys nro 3) ”Mitä opintolinjoja johdettavaksenne kuuluu?” Kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaukset luetteloina.

- Rakennusalan pt
- Pintakäsittelyalan pt
- Talotekniikan pt ja at,
- Puuteollisuuden pt
- Sähkö- ja automaatioalan pt (Kpedun alat)
- Logistiikan pt
- Rakennusalan pt
- Ajoneuvoalan pt (Ysaon alat)

Neljäs kysymys (kysymys nro 4) ”Kuinka paljon opintolinjasi tekivät asiakastöitä keskimäärin viimeisen tilikauden aikana?”



Kuva 21. Asiakastöiden tekemisen laajuus lukuvuonna benchmark-kohteissa.

Molemmat vastaajat ilmoittivat tekevänsä vähintään kuukausittain kaikilla opintolinjoilla asiakastöitä, joka oli keskimäärin enemmän kuin Koulutuskeskus Jedun toimipisteillä. Koulutuskeskus Jedun toimipisteillä 38% vastaajista teki keskimäärin vähemmän asiakastöitä kuin molemmat benchmark-kumppanit.

Viides kysymys (kysymys nro 5) ”Pitäisikö opintolinjojen tehdä enemmän asiakastöitä?” Toinen vastaajista ilmoitti, että joidenkin opintolinjojen pitäisi tehdä enemmän asiakastöitä ja toisen mukaan asiakastöitä on juuri sopivasti. Tämä vastasi Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastuksia, joissa asiakastöitä juuri sopivasti kertoi olevan noin kolmasosa vastaajista ja loput ilmoittivat, että asiakastöitä voisi tehdä enemmän.

Kuudes kysymys (kysymys nro 6) ”Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että toimipisteenne opintolinjat tekevät asiakastöitä?” Molemmat vastaajat ilmoittivat, että sillä on erittäin tärkeä merkitys. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöistä 67% vastaajista oli samaa mieltä kuin benchmark-kumppanit. 33% vastaajista oli hiukan keveämmällä kannalla asiakastöiden tärkeyttä ajatellen.

Seitsemäs kysymys (kysymys nro 7) ”Onko sillä merkitystä tekevätkö opintolinjat asiakastöitä yksityishenkilöille vai/ja yrityksille sekä yhteisöille?” Molemmat vastaajat ilmoittivat, ettei sillä ole merkitystä. Tämä vastasi myös Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksia, joissa käytännössä kaikki olivat samaa mieltä.

Seitsemänteen kysymykseen myöntävästi vastanneille aukesi kahdeksas kysymys (kysymys nro 8) ”Mikä merkitys sillä on?”. Vastaajia ei ollut, joten kysymys ei auennut kenellekään.

Seitsemänteen kysymykseen kieltävästi vastanneille aukesi yhdeksäs kysymys (kysymys nro 9) ”Mistä syystä sillä ei ole merkitystä?”. Kysymys oli avoin ja molempien vastaajien mielipide oli hyvin samankaltainen. Tärkeintä on, että tehdään asiakastöitä ja kaikki asiakkaat ovat yhtä tärkeitä. Jollain aloilla yksityisasiakkaita on selvästi enemmän kuin toisella. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastukset olivat hyvin samantyyppiset, joissa ensisijaisesti nähtiin tärkeänä asiakastyöt ei tilaajan rooli.

Kymmenes kysymys (kysymys nro 10) oli kysymysjoukko, joka koostui viidestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Väittämistä oli poistettu kaksi, jotka olivat Koulutuskeskus

Jedun esihenkilöille tehdyssä kyselyssä. Näissä kysyttiin asiakastöiden taloudellista merkitystä asiakkaille, jonka tuloksen merkitys benchmark-tutkimuksen osalta oli tarpeeton. Väittämät käsitelivät asioita, joissa käsitellään asiakastöiden tekemisen laajuutta ja taloudellisuutta.

Ensimmäinen väittämä ”Asiakastöiden tekeminen on opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä”. Molemmat vastaajat olivat täysin samaa mieltä. Myös Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset olivat hyvin vahvasti samaa mieltä väittämän kanssa.

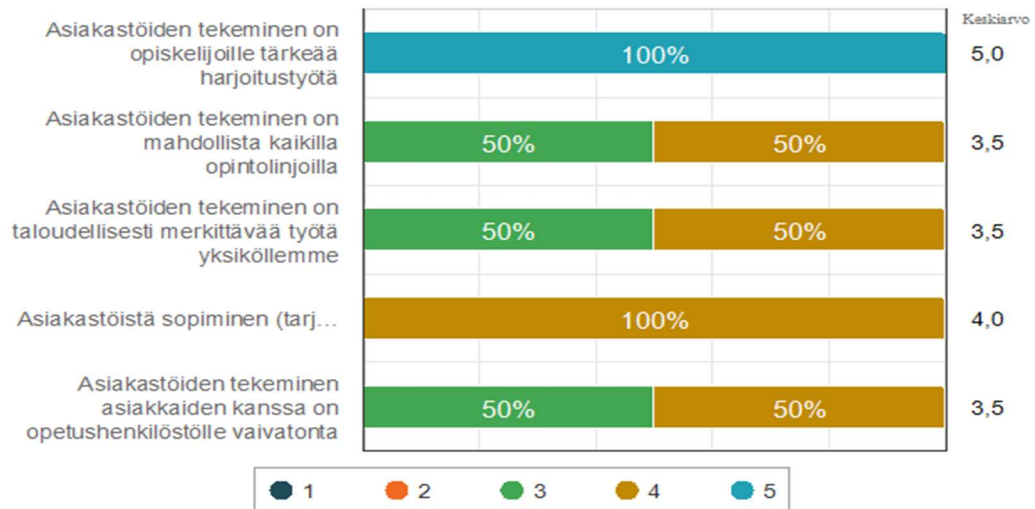
Toinen väittämä ”Asiakastöiden tekeminen on mahdollista kaikilla opintolinjoilla”. Kumpikaan vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä, mutta jokseenkin samaa mieltä oli toinen ja toisella ei ollut mielipidettä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset olivat selvästi myönteisemmät kun 90% vastaajista oli vähintään jokseenkin samaa mieltä. Benchmark-kumppaneiden näkökulma asiakastöiden tekemisen mahdollisuuksiin koettiin jonkin verran vaikeampana kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden näköala. Epävarmuuteen vaikuttivat kesäajalle tulevat maanrakennustyöt, jotka selvisivät benchmark-kumppaneiden kanssa järjestetyssä palautekeskustelussa.

Kolmas väittämä ”Asiakastöiden tekeminen on taloudellisesti merkittävää työtä toimipisteellemme”. Toinen vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja toisella ei ollut mielipidettä väittämään. Vastaukset olivat enemmän myönteiset kuin kielteiset väittämään. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset olivat selvästi kielteisemmät tähän väittämään. Melkein puolet vastaajista oli eri mieltä ja kolmannes ei muodostanut mielipidettä väittämän kanssa. Benchmark-kumppaneiden näkökulma taloudellisuuteen oli selvästi positiivisempi kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden näköala. Taloudellisuusnäkökulmaa haastoi myös kesäajan asiakastyötoiminnan puute benchmark-kumppaneilla.

Neljäs väittämä ”Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta”. Molemmat vastaajat olivat jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Myös Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset olivat samankaltaiset. Vähintään jokseenkin samaa mieltä oli hiukan yli puolet ja kolmannes ei muodostanut mielipidettä. Benchmark-kumppaneiden näkökulma asiakastöiden sopimisen prosessiin oli hiukan positiivisempi kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden näköala.

Viides väittämä ”Asiakastöiden tekeminen asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta”. Toinen vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja toisella ei ollut mielipidettä väittämään.

Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 2/3 oli vähintään jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Benchmark-kumppaneiden näkökulma asiakastöiden tekemiseen asiakkaille oli varsin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden näköala.



Kuva 22. Asiakastöiden tekemisen merkitys ja niiden haasteet benchmark-kumppaneiden mielestä.

Yhdestoista kysymys (kysymys nro 11) oli kysymysjoukko, joka koostui kymmenestä väittämästä, joihin vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Väittämät käsittelevät asioita, jotka mahdollisesti haastavat ja vaikeuttavat asiakastöiden tekemistä.

Ensimmäinen väittämä ” Opetussuunnitelman ehdoton noudattaminen”. Toinen vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja toinen täysin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset oli varsin samankaltaiset. Vastaajista 3/4 olivat vähintään jokseenkin samaa mieltä. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli hyvin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus.

Toinen väittämä” Linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus”. Molemmat vastaajat olivat jokseenkin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 2/3 oli vähintään jokseenkin samaa ja loput eivät omanneet mielipidettä tai olivat jokseenkin eri mieltä. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli hiukan myönteisempi kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus.

Kolmas väittämä ”Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt”. Toinen vastaajista ei omannut mielipidettä ja toinen oli jokseenkin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 3/4 oli vähintään jokseenkin samaa mieltä haasteesta. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli hiukan kielteisempi kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus.

Neljäs väittämä ”Vähäiset oppilasmäärät”. Toinen vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja toinen jokseenkin eri mieltä. Tässä näkyvät koulukohtaiset erot myös paikkakuntien välillä. Isoilla paikkakunnilla on isommat opiskelijamäärät ja tätä ei koeta silloin haasteena. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 2/3 oli vähintään jokseenkin samaa mieltä. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli hyvin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus.

Viides väittämä ”Opettajaresurssin puute”. Molemmat vastaajat olivat jokseenkin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset jakoutuivat varsin laajasti, mutta erimieltä tai jokseenkin erimieltä oli vastaajista enemmän kuin jokseenkin samaa mieltä tai samaa mieltä. Benchmark-kumppanit näkivät haasteen selkeästi suurempana kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöt.

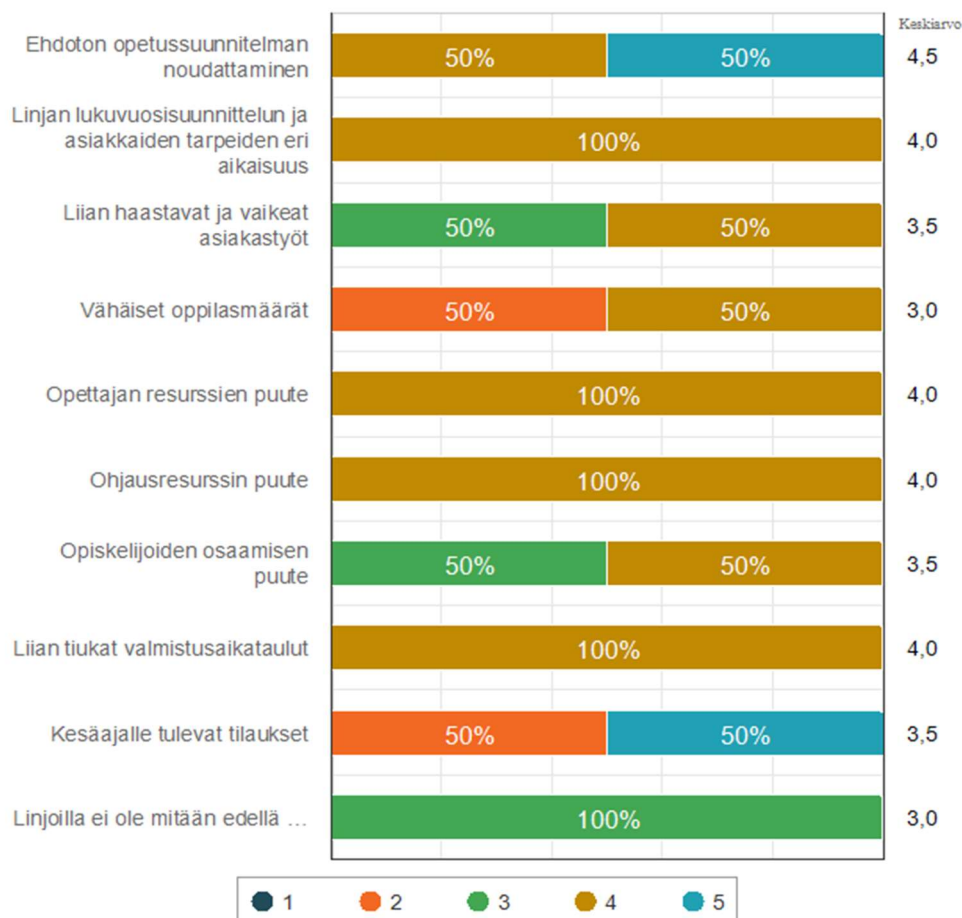
Kuudes väittämä ”Ohjausresurssin puute”. Molemmat vastaajat olivat jokseenkin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastaukset jakoutuivat tässä haasteessa samoin kuin edellisessä varsin laajasti. Haasteen myönsi ja kielsi yhtä moni vastaajista. Tässäkin benchmark-kumppanit näkivät haasteen selkeästi suurempana kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöt.

Seitsemäs väittämä ”Opiskelijoiden osaamisen puute”. Toinen vastaajista ei omannut mielipidettä ja toinen oli jokseenkin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista puolet oli vähintään jokseenkin samaa mieltä haasteesta. Kuitenkin toinen puoli oli hiukan eri kannalla vastaajista. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli hyvin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus.

Kahdeksas väittämä ”Liian tiukat valmistusaikataulut”. Molemmat vastaajat olivat jokseenkin samaa mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 3/4 oli vähintään jokseenkin samaa mieltä haasteesta. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli täysin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus.

Yhdeksäs väittämä ”Kesäajalle tulevat tilaukset”. Toinen vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ja toinen oli täysin samaa mieltä eli varsin erilaiset vastaukset. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 2/3 oli vähintään jokseenkin samaa ja loput eivät omanneet mielipidettä tai olivat jokseenkin eri mieltä. Benchmark-kumppaneiden näkökulma haasteeseen oli hyvin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden kokemus. Toisen vastaajan epävarmuuteen vaikuttivat kesäajalle tulevat maanrakennustyöt, jotka selvisivät benchmark-kumppaneiden kanssa järjestyssä palautekeskustelussa.

Kymmenes väittämä ” linjallamme ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakkaiden tekemisessä”. Molemmat vastasivat, etteivät olleet samaa eikä eri mieltä. Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista 2/3 oli vähintään jokseenkin eri mieltä ja loput eivät omanneet mielipidettä. Käytännössä kaikki kokivat väittämän olevan epätosi tai eivät kokeneet väittämää relevantiksi.



Kuva 23. Asiakkaiden tekemisen haasteet benchmark-kumppaneiden mielestä.

Kahdestoista kysymys (kysymys nro 12) ”Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä on ollut?” Tämä oli avoin kysymys ja vastaajat kertoivat mm seuraavia asioita:

- Sisäinen laskutustapa
- Opetussuunnitelman noudattaminen maanrakennusalalla, talvella maa jäässä.
- Laatuasiat ja reklamaatiot
- Yritysten tietoisuus/tietämättömyys koulun toiminnoista

Yhtymäkohtia Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksiin ei juurikaan löytynyt muiden haasteiden kohdalla, joita olivat verkkokauppa, työelämätaidot, resurssi- ja konepula, motivaatio, työkohteet lähietäisyydeltä sekä markkinoiden muutosherkkyys (taulukko 9).

Kolmastoista kysymys (kysymys nro 13) ”Mitä mahdollisuuksia asiakastyötoiminnan kehittämisessä näette organisaatiossanne?” Tämäkin oli avoin kysymys ja vastaajat kertoivat mm seuraavia asioita:

- Mainontaa ja markkinointia voisi lisätä
- Mahdollisuudet ovat paljon opettajista kiinni

Molemmat vastaukset yhtyivät Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksiin, jotka olivat tuotteistamisen prosessi, verkkokauppa, resurssi, yhtenäinen toimintakulttuuri sekä kalusto.

6.6.3 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden hyödyntäminen

Kyselytutkimuksen tulokset analysoitiin 2 esihenkilön antamista vastauksista, jotka olivat Ylä-Savon koulutuskuntayhtymästä ja Keskipohjanmaan koulutuskuntayhtymästä. Vastaajien kanssa sovittiin Teams-palaverista, jossa käytiin läpi vastaukset ja niiden vertailu Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiltä saamiin vastauksiin. Joihinkin vastauksiin saatiin vielä lisätarkennusta kyselyyn liittyen. Tuomisen (2016) mukaan tässä askeleessa tehdään vertailu, määritellään syyt suorituskyky eroihin ja valitaan parhaat prosessit, menetelmät ja toimintatavat (Tuominen 2016, 10).

Kyselytutkimuksen vastaukset edustivat pääosin tekniikan alojen asiakastöitä. Asiakastöiden tekemisen laajuus oli benchmark-kumppaneilla jonkin verran aktiivisempaa kuin Koulutuskeskus

Jedun tutkimukseen osallistuvalla kohderyhmällä ja sama tavoite oli myös Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista analysoitavissa. Benchmark-kumppaneilta saadut vastaukset asiakkaiden tekemisen tärkeydestä osoitti sen, että kaikilla koulutusorganisaatioilla on tarvetta kehittää asiakastyötoimintaa (kuva 15 ja 22).

Seuraavassa osiossa selviteltiin asiakastöiden merkitystä ja haasteita esihenkilöiden näkökulmasta. Benchmark-kumppaneiden näkemys asiakastöiden merkityksenä opintolinjoille oli käytännössä hyvin samanlainen kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöidenkin. Tärkeintä on, että opintolinjat tekevät asiakastöitä, ei niinkään kenelle. Jedun strategiassa (2022-24) mainitaan, että työelämässä tapahtuva oppiminen on olennainen osa Koulutuskeskus JEDUn ydinprosessia. Toimipisteiden ja työelämän toimijoiden välille rakennetaan kumppanuusmalli tehostamaan opiskelijoiden työelämälähtöistä oppimista ja ohjausta koulutus- ja oppisopimusten avulla. (Jedu strategia 2022-24, 17.) Benchmark-kumppaneiden suhtautuminen asiakastöiden taloudellisuuteen oli selvästi Koulutuskeskus Jedun yksiköiden johtajien näköaloja positiivisempaa. Tätä on syytä selvittää tarkemmin yhteisessä palautekeskustelussa. Asiakastyöprosessi ja sen vaivattomuus koettiin kaikkien osalta hyvin samankaltaisesti.

Asiakastöiden tekemistä sekä niiden haasteita kysyttäessä, benchmark-kumppaneiden vastaukset erosivat Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksista seuraavasti:

| | BENCHMARK |
|---|-----------|
| Ehdoton opetussuunnitelman noudattaminen | |
| Linjan lukuvuosisuunnittelu ja asiakkaiden tarpeiden eriaikaisuus | |
| Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt | |
| Vähäiset oppilasmäärät | |
| Opettajan resurssien puute | |
| Ohjaus resurssien puute | |
| Opiskelijoiden osaamisen puute | |
| Liian tiukat valmistusaikataulut | |
| Kesäajalle tulevat tilaukset | |

| | |
|--|------------------------------------|
| | Myönteisempi näkökulma haasteeseen |
| | Samankaltainen |
| | Kielteisempi |

Taulukko 18. Benchmark-kumppaneiden suhtautuminen haasteisiin verrattuna Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden vastauksiin.

Lopussa selviteltiin asiakastöiden muita haasteita ja mahdollisuuksia avoimien kysymysten kautta ja tulokset olivat samansuuntaisia kuin Koulutuskeskus Jedun esihenkilöiden antamat vastaukset. Kehittämismahdollisuuksia nähtiin vielä markkinoinnissa sekä opettajien innostuneisuuden tukemisessa. Tähän olisi syytä kehitellä kuntayhtymätasoisia järjestelmää työmotivaation kohentamiseksi joko työn vaativuuden arviointi- tai työn suorituksen arviointijärjestelmien yhteyteen.

7 Kehittämistehtävän tulokset ja pohdinta

Toteutetun kehittämistehtävän tavoitteena oli selvittää mahdolliset haasteet asiakastyötoiminnan tekemiseen opetuksen yhteydessä sekä pyrkiä mahdollistamaan asiakastyötoiminta kaikille opintolinjoille alasta riippumatta. Lisäksi selvitettiin tuotteistamisen laajuutta ja mahdollisia ensiaskeleita sekä tarpeita sen kehittämiseksi edelleen kaikilla opintolinjoilla. Vastauksia näihin tutkimuskysymyksiin haettiin alakysymysten kautta, jotka konkretisoivat ongelmia ja haasteita varsinaisten tutkimuskysymysten ohella. Näiden avulla oli tarkoitus muodostaa käsitys siitä, millä toimenpiteillä voisimme lisätä asiakastyötoimintaa kaikilla opetusaloilla Koulutuskeskus Jedun toimipisteissä.

7.1 Vastauksia tutkimusongelmaan

Kehittämistehtävä toteutettiin konstruktiivisella tutkimusotteella, jossa edettiin prosessin mukaisesti ratkaisujen laatimiseen saakka. Kuitenkaan ratkaisuja ei päästy edes opintolinjatasoisesti testaamaan, joka olisi ollut tutkimusotteen mukainen toimintatapa. Tähän olisi vaadittu yksi lukukausi lisää toimintojen testaamista ja konstruktion oikeaksi osoittamista varten. Kehittämistehtävän aikataulu ei antanut tähän myöten, mutta tutkimusotteen mukaista toimintatapaa voidaan tuoda jatkokehittämissuunnitelmassa esille.

Miten mahdollistetaan tulostavoitteiden mukainen työtoiminta kaikille opintolinjoille Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan toimipisteissä? Tähän haettiin vastauksia ensimmäisen kyselytutkimuksen kautta Siikalatvan ja Haapaveden opetushenkilöstölle, jota verrattiin Koulutuskeskus Jedun kaikille esihenkilöille tehtyyn kyselytutkimukseen. Kyselytutkimuksien avulla löytyivät seuraavat yhteneväiset haasteet, jotka täytyvät kehittämisehdotuksen avulla saada poistettua tai vähennettyä (kuvat 9, 11 ja 18). Opetussuunnitelman ehdoton noudattaminen, asiakastarpeiden ja lukuvuosisuunnittelun eri aikaisuus sekä opiskelijoiden osaamisen puute tai liian vaikeat asiakastyöt.

Nykyinen lukujärjestys ei palvele parhaalla mahdollisella tavalla asiakastyötoimintaa, joka jää joiltain opintolinjoilta kokonaan tekemättä. Lukujärjestyksiä on viime vuosina yksinkertaistettu tut-

kinnonosien mukaisesti, jolloin opetushenkilöstölle jää vapaus toteuttaa opetustuntien sisältö halutulla tavalla tunti resurssien puitteissa. Tämä on antanut enemmän mahdollisuuksia asiakastyötoiminnan tekemiseen kuin aikaisempi tutkinnonosan osien mukainen lukujärjestys. Tähän on olemassa erilaisia vaihtoehtoja, joiden pohjalta opetus- ja asiakastyötoiminta helpottuvat. Kehittämisehdotus vahvistaa myös tätä osaa opetuksen tukena.

Toiseen tutkimuskysymykseen haettiin vastausta suoraan avoimella kysymyksellä. ”Kuinka saadaan opetushenkilöstö kehittämään asiakastyötoimintaa ammatillisen koulutuksen yhteydessä?” Tältä pohjalta nousi seuraavat asiat esille henkilöstölle tehdystä kyselystä. Markkinoinnin tehostaminen ja verkkokaupan avaaminen Koulutuskeskus Jedulle. Markkinointi on ollut murroksessa kuntayhtymässämme jo muutaman vuoden ja tähän tarvitsemme ehdottomasti lisää resursseja sekä suunnitelmallisuutta. Koulutuksen kehittäminen työelämälähtöisesti ja tuotteistamisprosessin yhteneväisyys kaikilla Koulutuskeskus Jedun opintolinjoilla haastaa esihenkilöitä ja johtoryhmää tulevaisuudessa. Lisäksi resurssipula ammattiohjaajien osalta näkyy asiakastöiden vähäisyytenä. Opetushenkilöstön halu kehittää yritysysteistyötä ja asiakastöiden tekemistä ilmeni hyvin avoimen kysymyksen pohjalta (taulukko 3). Työtehtävien pitää olla etukäteen resursoituja ja tähän tullaan jatkossa panostamaan Koulutuskeskus Jedun toimipisteissä.

Kahdessa ensimmäisessä kyselytutkimuksessa selviteltiin tuotteistamisen laajuutta opintolinjoilla. Molempien tutkimusten vastaukset olivat varsin yhteneväiset, joissa ammatilliset tutkinnot olivat eniten tuotteistettuja palveluja opetuksessa. Myös lyhytkurssit nousivat selkeästi esille vastaajilla tuotteistamisen yhteydessä. Tuotteistamiseen kaivataan lisäresurssia molempien kyselyiden pohjalta, mutta ulkopuolista avun tarvetta ei ilmentynyt laajemmin. Tästä kertoi myös alakohtaisten kehittämispäivien määrän lisäämisen tarve kehittämiseen (LIITE 2 12/13).

7.2 Kehittämisehdotukset

1. Lukujärjestyksiin merkitään jatkossa vain ammatilliset pakolliset tai ammatilliset valinnaiset tutkinnot osat. Opettaja määrittelee opetettavan aiheen opiskelijan taustat ja tarvittavan osaamisalueen (HOKS) kautta.
2. Ammatilliset tutkinnot osat pilkotaan pieniksi tutkinnot osiksi, joita opetetaan ja harjoitellaan ammatillisilla opetustunneilla. Järvelän ym. (2006) mukaan tieto rakentuu ja

jäsentyy aina opiskelijan aikaisemman tiedon varaan, vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa (Järvelä ym. 2006, 20).

3. Ammatilliset tutkinnon osat rakentuvat opiskelijoiden tekemistä asiakastöistä, joiden tekemistä harjoitellaan ja toteutetaan oppitunneilla. Ne tiedot ja taidot, joita ei asiakastöistä kerry, opiskellaan oppimisympäristössä omilla harjoitteilla. Puolimatkan (2002) mukaan käytännössä oppimisen malli korostaa käytännöllisen toiminnan merkitystä oppimisessa (Puolimatka 2002, 323).
4. Jokaiseen tutkinnon osaan liittyy vähintään yksi asiakastyö, joka kerryttää osaamista sekä opiskelijalle että opettajalle ja tuo toimipisteille sekä koulutuskuntayhtymälle työtoiminnan tuloja. Heiskasen (2008) mukaan ammatillista koulutusta muutetaan yhä selvemmin työpaikkojen välittömiin työvoimatarpeisiin reagoivaksi toiminnaksi (Heiskanen ym. 2008, 202).
5. Opetettavat tutkinnon osat rakentuvat ensisijaisesti asiakastöistä ja toissijaisesti oppimisympäristössä tehtävistä harjoitteista. Opintolinjat tuotteistavat alakohtaisesti tarjottavia työsuoritteita tai palveluja sekä tuotteita. Villasen (2016) mukaan tuotteistamiseen liittyy vakioitujen tuotteiden, palveluiden tai ratkaisujen kehittäminen, jossa asiakkaalle syntyy näkemys palvelun tärkeistä elementeistä (Villanen 2016, 223).
6. Työpaikalla tehtävät ammatilliset tutkinnon osat suoritetaan aikaisempien toimintatapojen mukaisesti (TOP). OKM (2024) mukaan opiskelija on työpaikalla oppimassa HOKS:ssa sovittuja asioita, joten hänen pitää saada tehdä juuri niitä työtehtäviä, joissa asiat voi oppia.
7. Koulutuskuntayhtymässä aloitetaan alakohtainen töiden ja tuotteiden markkinointi Koulutuskeskus Jedun alueelle, jolloin saadaan opintolinjoille tarvittavat asiakastyöt. Samalla tuodaan esille ammatillista koulutusta uusien opiskelijoiden rekrytoimiseksi. Villasen (2016) mukaan ulkoisen markkinoinnin tavoitteena on myönteisen mielikuvan synnyttäminen yrityksestä ja sen tuotteista sekä ostohalun herättäminen (Villanen 2016, 253.)
8. Koulutuskeskus Jedun verkkosivuille toteutetaan oma verkkokauppa, jolla saadaan kerättyä tarvittavia asiakastöitä markkinoinnin lisäksi.

7.3 Kehittämistehtävän merkitys ja jatkokehittämiskohteet

Taloudellisuus näkökulman terävöittäminen asiakastyötoiminnan merkityksellisyydestä Koulutuskeskus Jedun henkilöstölle sekä toimipisteiden esihenkilöille on seuraavien esihenkilöfoorumien teemana. Tulorahoituksen haaste on hyvin ajankohtainen, koska opetus- ja kulttuuriministeriön tietojen mukaan, ammatillisen koulutuksen rahoitus on tulevana vuosina koko ajan kiristymässä. OKM:n tulossuunnitelman (2024) mukaan ammatillisen koulutuksen rahoitusmalli ja toiminnan ohjaus uudistetaan, jotta koulutus vastaisi paremmin työelämän tarpeisiin ja erityisesti oppivelvolliset saisivat riittävän lähiopetuksen ja ohjauksen. Samoin luodaan koulutuksen järjestäjille kannusteet ja ohjausmekanismit, joilla koulutus tarjonta suuntautuu nykyistä paremmin työelämän tarpeiden mukaisesti ja huoltovarmuuden kannalta kriittiset osaamistarpeet varmistetaan. (OKM 2024.)

Kehittämistehtävän tutkimuskysymyksiin ja -ongelmiin saatiin vastauksia, joiden pohjalta tehtiin kehittämis ehdotus. Kehittämis ehdotuksen kaikkia kohtia voidaan käyttää Koulutuskeskus Jedun opintolinjoilla alasta riippumatta. Näiden avulla saadaan asiakastyötoiminta vauhtiin myös niillä opintolinjoilla, joilla sitä ei vielä ole juuri ollenkaan. Kehittämis ehdotukset ovat myös sellaisia, että niitä voidaan hyödyntää ja käyttää koko opetus alalla alasta riippumatta.

Jatkokehittämiskohteena voisi olla tutkimusotteen loppuunsaattaminen eli ratkaisun toimivuuden testaus ja konstruktion oikeellisuuden osoittaminen kokonaisuudessaan jollain opintolinjalla tai toimipisteessä. Tämän tutkimusvaiheen saavuttaminen on hyvinkin vaativa tehtävä, ja se vaatii johdolta, toimipisteen esihenkilöltä sekä opetushenkilöstöltä erityistä sitoutuneisuutta konstruktivisen tutkimusprosessin loppuun saattamiseksi. Ojasalon ym. (2009) mukaan tuotokseksi saadaan merkityksellinen ja käytännössä hyödynnettävä rakenne, joka on uusi ja aiempaa parempi ratkaisu todelliseen ongelmaan. Uusi rakenne voi myös parantaa sitä edeltävän ominaisuuksia, toimintaprosessia tai tekniikkaa. (Ojasalo ym. 2009, 66.)

Toinen jatkokehityskohde voisi olla ammatillisten tutkinnon osien pilkkominen ja tuotteistaminen tutkintokohtaisesti siten, että huomioidaan alueella oleva elinkeinoelämä ja sen sekä yksityishenkilöiden tarpeet yhdistettynä tutkinnon osien sisältöön. Lehtinen & Niinimäen (2005) mukaan Tuotteiden muodostaminen on tuotteistusprojektin keskeinen vaihe. Tuotteiden muodostamiseen kuuluu eri vaihtoehtojen ja mahdollisuuksien tunnistaminen eli eri tuotelajien kehittäminen.

Palvelutuotannon ryhmitteleminen hierarkkisesti auttaa jatkossa valitsemaan sen tason, jolla palvelut kuvataan. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 48.)

7.4 Kehittämistehtävän luotettavuuden analysointi

Mittauksen luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat sisällölliset, tilastolliset, kulttuuriset, kielelliset ja tekniset seikat, joten on selvää, että laadukas mittaus edellyttää usean asiantuntijan yhteistyötä (Vehkalahti 2014, 40). Kehittämistehtävässäni olen saanut tukea kollegoilteni tutkittavissa toimipisteissä sekä Koulutuskeskus Jedun tietohallintopäälliköltä, että Siikalatvan toimisto henkilöstön testiryhmältä ennen kyselytutkimusten jakelua toimipisteiden sisällä.

Tarkasteltaessa objektiivisuuden ongelmaa laadullisessa tutkimuksessa on totuuskysymyksen lisäksi syytä erottaa toisistaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuus nousee kysymykseksi esimerkiksi siinä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään ja kuulemaan tiedonantajia itsenään vai suodattuuko tiedonantajan kertomus tutkijan oman kehityksen läpi, esimerkiksi vaikuttaako tutkijan sukupuoli, ikä, uskonto, poliittinen asenne, kansalaisuus, virka-asema tms. siihen mitä hän kuulee ja havainnoi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-136.)

Metodikirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin (tutkimuksessa on tutkittu sitä mitä on luvattu) ja reliabiliteetin (tutkimustulosten toistettavuus) käsittein. Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu pääasiallisesti siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja käsitteinä niiden ala vastaa lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeita. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.) Vehkalahten (2014) mukaan validiteetti on mittauksen luotettavuuden kannalta ensisijainen peruste, sillä ellei mitata oikeaa asiaa, ei reliabiliteetilla ole mitään merkitystä (Vehkalahti 2014, 41).

Aaltola & Vallin (2007) mukaan tutkijan ryhtyessä keräämään tutkimusaineistoa kyselylomakkeella, hän pääsee helpoimmalla käyttämällä aikaisemmin kehitettyä ja testattua lomaketta. Aina ei kuitenkaan löydy valmista lomaketta, joka sopisi suoraan tutkimusongelmaan ja siihen kontekstiin, jossa kyselylomaketta ollaan käyttämässä, joten tutkija joutuu rakentamaan itselleen tähän yksittäiseen tilanteeseen sopivan lomakkeen. (Aaltola & Valli 2007, 198.) Jo ensimmäisen kyselylomakkeen valmisteluvaiheessa selvisi, ettei kyseessä olevasta aiheesta löytynyt samanlaista tut-

kimusta eikä täten myöskään lomakepohjia. Lomakkeen muodostamisessa sain paljon apua opin- näytetyön ohjaajaltani, jonka kertaalleen tarkistamien kysymysten jälkeen tein muutamia lisäyk- siä avoimiin kysymyksiin ennen ensimmäisen webropol-kyselyn avaamista opetushenkilöstölle.

Lomakkeen laadinnassa tavoitteena tulee olla mahdollisimman yksiselitteinen lomake. Lomak- keen kysymyksistä tulisi aina löytyä kullekin vastaajalle sopiva vastausvaihtoehto, jotta hänellä olisi mahdollisuus esittää oma mielipiteensä. Tämä vaatii siis vastausvaihtoehtojen huolellista suunnittelua. Siksi jo kyselyn suunnitteluvaiheessa kannattaa usein tehdä yhteistyötä tulevan kohdejoukon kanssa. (Aaltola & Valli 2007, 198.) Kyselytutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa, testattiin lomaketta toisen toimipisteen esihenkilöllä, tietohallintopäälliköllä ja lisäksi toimipis- teen toimistohenkilökunnalla. Joidenkin kysymyslauseiden yksinkertaistamisen jälkeen kysely oli valmis avattavaksi Koulutuskeskus Jedun Haapaveden ja Siikalatvan opetushenkilöstölle.

Kyselytutkimuksen webropol-kyselyt lähetettiin sähköpostilistan avulla kaikille kohderyhmään kuuluville. Kyselyyn vastanneiden anonymiteetti säilyi, koska tutkija ei tiennyt ketkä olivat vas- tanneet ja ketkä eivät. Ainoastaan vastaajien kokonaismäärä oli tiedossa ennen uutta kehotusta kyselyyn vastaamiseksi. Valli & Aaltolan (2015) mukaan mikäli tutkijalla on käytössä suorat säh- köpostiosoitteet, hän pystyy kontrolloimaan, ketkä ovat vastanneet ja tarvittaessa lähettämään karhukirjeet niille, jotka eivät ole vastanneet. Tässä tapauksessa ei voida kuitenkaan taata vastaa- jalle anonymiteettiä, joka tutkimuksen kannalta voi joskus olla tärkeää. (Valli & Aaltola 2015, 111.)

Mittauksen ohella myös tiedonkeruu on merkittävä epävarmuuden aiheuttaja tilastollisessa tut- kimuksessa. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus edellyttää luotettavuutta sekä mittaukselta että tiedonkeruulta. (Vehkalahti 2014, 42.) Kyselytutkimuksen aineiston keräämisessä korostettiin tut- kimuksen eettisiä periaatteita: luottamusta, yksityisyyttä ja vapaaehtoisuutta sekä vedottiin tut- kittavan aktiivisuuteen, jotta tutkimus olisi riittävän kattava mahdollisimman monen vastatessa tutkimuskyselyyn.

Ensimmäisestä ja toisesta kyselyosiosta saatua tietoa voidaan pitää validina, koska kyselytutki- muksessa mitattiin juuri niitä asioita, mitä tutkimus- ja alakysymyksissä haluttiin selvittää. Ensim- mäisen kyselytutkimuksen tietoja peilattiin toiseen tutkimusosiin, jotka olivat vertailukelpoisia kohderyhmän vaihtuessa opetushenkilöstöstä esihenkilöihin. Myös toisen ja kolmannen kysely- tutkimuksien vastaukset olivat monilta osin varsin samankaltaisia, toki pieniä eroja kuntayhtymä- sekä alakohtaisesti syntyi. Kyselyissä toteutui siis varsin hyvin tutkimuksen reliabiliteetti.

Kyselytutkimuksien vastausten vertailussa käytettiin keskiarvoja ja niiden poikkeamia toisistaan eri kyselyiden välillä. Kysymyksissä, joissa vastausten jakauma oli suuri, osoittautui keskiarvo parhaaksi vertailuarvoksi. Aaltola & Vallin (2007) mukaan näissä tapauksissa voidaan jo koodausvaiheessa suorittaa arvontaa, kumpaan ryhmään vastaus luokitellaan. Näin pakotettuna aineisto kuitenkin on kauempana todellisuudesta kuin keskiarvoja käyttämällä, joten periaatteessa keskiarvojen käyttö on sopivampi ratkaisu, vaikkakin se tuo omat ongelmansa tulosten tulkintaan ja analyysiin. (Aaltola & Valli 2007, 208.) Koulutuskeskus Jedun esihenkilöille tehdyn kyselytutkimuksen vastauksia analysoitaessa täytyy huomioida se, että yksi vastaajista oli vankilakoulutuksen esihenkilö. Vankilakoulutus poikkeaa muiden Koulutuskeskus Jedun toimipisteiden opetuksesta selvästi. Työtoiminnan tarve on viime vuosina vähentynyt. Siellä ei myöskään ole tarve saada asiakaskontakteja ja harjoittelupaikkoja opintojen suorittamiseksi loppuun.

7.5 Pohdinta

Kehittämistehtävän tutkimuskysymykset olivat varsin validit ajatellen kehittämistehtävän verkkokyselyistä saatuja vastauksia ja niiden hyödyntämistä kehittämisehdotuksessa. Kyselytutkimuksen kysymyksiä ja niiden kokonaismäärää olisi voinut vielä tarkemmin suunnitella etukäteen. Toki kyselyt testattiin etukäteen koeryhmillä ja ohjaajalla ennen varsinaista tutkimuskyselyn lähettämistä. Ensimmäisessä kyselyosiossa mukana olleet kysymykset, asiakastyötoiminnan merkitys yksityisille henkilöille ja/tai yrityksille sekä yhteisöille, poistettiin seuraavaan kyselyosioon, koska se ei tuottanut lisäarvoa vastauksillaan. Avoimien vastausten määrä on syytä olla maltillinen niiden suuren analysointityömäärän vuoksi. Kyselytutkimusta tehdessä on tiedostettava kyselyn tavoitteet ja päämäärä, mikä niillä on saavutettava.

Opetussuunnitelmien muutosten myötä arviointikriteerit yhdenmukaistuivat ja sen myötä myös ammattitaitovaatimukset lähtökohtaisesti yleistyivät aikaisemmasta hyvinkin tarkasti määritellyistä vaatimuksista. Tämä avaa mahdollisuuksia opettaa ammatillisia tutkinnonosia keskenään yhtä aikaa siten, että samoja ammattitaitovaatimuksia voidaan toteuttaa eri tutkinnon osissa. Esimerkiksi pakolliset tutkinnon osat ovat monissa perustutkinnoissa tällaisia. Opetushaasteiden pohjalta on luotava uudenlainen lukujärjestys opiskelijoille ja opetushenkilöstölle, jotta myös asiakastyötoimintaa voidaan kaikilla linjoilla toteuttaa.

Kyselytutkimusten kolmen eri osion ja kohderyhmien eroavaisuuksien myötä vertailu keskenään oli varsin mielenkiintoinen työ. Osista saadut vastaukset korreloivat varsin hyvin keskenään, tosin joitakin eroavaisuuksiakin löytyi. Tämä haastoi tutkijaa miettimään syitä, mistä eroavaisuudet johtuivat. Kyselyosiot etenivät johdonmukaisesti ja niistä saadut tiedot antoivat riittävän pohjan kehittämisehdotuksen tekemiselle. Kehittämisehdotus muodostui syvällisen aihetuntemuksen ja kyselyistä saatujen vastausten pohjalta.

Kehittämistehtävän eteneminen kyselyiden osalta muuttui hieman teemahaastatteluista kyselytutkimukseen, joka on tavanomaista asioiden selkiytyessä työn edetessä. Tehtävän työn on koko ajan tähdättävä etsimään vastauksia tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Siihen työssäni päästiin lopulta hyvin ja lopputulos on varsin käyttökelpoinen ja konkreettinen kaikille toisen asteen koulutusorganisaatioille. Kuitenkin iso haaste työssäni oli se, ettei toisen asteen koulutuksen asiakastyötoiminnasta ollut käytännössä yhtään ainutta tutkimustyötä tehtynä. Monia tutkimuksia oli toisen asteen työssäoppimisen kehittämiseen liittyen, muttei suoraan asiakastyötoiminnan kehittämiseen. Tämä asetti myös haasteita teorialähteiden etsimisessä ja oikeiden lähteiden käyttämisessä tässä lopputyössä.

Kehittämistehtävän toteutus konstruktivisen tutkimuksen ominaispiirteitä hyväksi käyttäen aiheutti haasteen, koska ajanpuutteen vuoksi tutkimustyö jäi osittain kesken ja varsinainen testaaminen jäi tekemättä. Tämä herätti tutkimustyön edetessä ajatuksia, että onko tutkimus kuitenkin lähempänä tapaustutkimusta, jota myös tutkimustyön alkaessa harkittiin. Tutkijana olen kuitenkin sitä mieltä, että tutkimuksen kaikki piirteet ovat varsin lähellä konstruktivista tutkimusta, kunhan se saatetaan loppuun testaamalla ja toteamalla ratkaisut oikeaksi.

Jatkokehittämiskohteena olevat aiheet, konstruktivisen tutkimuksen loppuunsaattaminen ja tuotteistamisen terävöittäminen asiakastyötoiminnan näkökulmasta ovat mahdollisuus koulutuskuntayhtymälle. Lopputyö tullaan esittelemään Koulutuskeskus Jedun esihenkilöfoorumille ja johtoryhmälle. Benchmark-prosessi ja palautekeskustelu kumppaneiden kanssa osoittivat sen, että haasteet ja tarpeet ovat kaikilla koulutuksen järjestäjillä hyvin samanlaiset. Maantieteellisesti eroja löytyy, mutta ne koskettavat vain joitain kohtia kyselytutkimuksen kysymyksistä.

Lähteet

Aaltola, J. Valli, R. (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Juva: Brookwell Oy

Jedu (2021). *Jedu-strategia 2022–2024*.

Jedu (2024). *Jedu henkilöstökertomus 2023*.

Järvelä, S. Häkkinen, P & Lehtinen, E. (2006). *Oppimisen teoria ja teknologian opetuskäytäntö*.

Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy

Kasanen, E. Lukka, K. & Siitonen A. (1991) *Konstruktivinen tutkimusote liiketaloustieteessä*.

Liiketaloudellinen Aikakauskirja, No.3, s.301–329.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. (2005). *Asiantuntijapalvelut, tuotteistamisen ja markkinoinnin*

suunnittelu. Helsinki: WSOY

Lukka, K. (2000). *The Key Issues of Applying the Constructive Approach to Field Research*.

In Reponen, T. (ed.) (2000) Management Expertise for the New Millenium. In Commemoration of the 50th Anniversary of the Turku School of Economics and Business Administration. Publications of the Turku School of Economics and Business Administration, A-1:2000

Martela, F & Järvilehto, L. (2012). *Ammattiosaajan hyvä elämä*. Pori: Brand ID Oy

Metodix – Metoditietämystä kaikille. (2014). Saatavilla 23.5.2022

<https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktivinen-tutkimusote/>

Nivala, E. & Saastamoinen, M. (2010). *Nuorisokasvatuksen teoria – perusteita ja puheenvuoroja*.

Helsinki: Yliopistopaino

Oamkin blogi/ #OAMK_KONE WITH PASSION. (2021). Saatavilla 3.3.2024

<https://blogi.oamk.fi/2021/02/19/konstruktivinen-tapaustutkimus-ja-suunnittelutiede-kaksi-in-sinooritieteisiin-soveltuvaa-tutkimusotetta/>

Oamkin blogi/ *Digiliike – Tietoa digitaalisesta markkinoinnista*. (2022). Saatavilla 21.3.2024

<https://blogi.oamk.fi/2022/05/16/benchmarking-kilpailijavertailu-auttaa-parantamaan-yrityksen-tuloksellisuutta/>

Ojasalo, K. Moilanen, T & Ritalahti, J. (2009) *Kehittämistyön menetelmät*. Helsinki: WSOY

Opetushallitus. (2023). *Opiskelu ammatillisessa koulutuksessa*.

Viitattu 26.1.2024 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelu-ammattillisessa-koulutuksessa>

Opetus- ja kulttuuriministeriö OKM (2024). *Opetus- ja kulttuuriministeriön tulossuunnitelma 2024*. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2024:1

Puolimatka, T. (2002). *Opetuksen teoria*. Vammala: Tammi

Salmela-Aro, K. (2018). *Motivaatio ja oppiminen*. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Tikkamäki, K. (2007). Työssä oppimisen ja työorganisaatioiden kehittämisen haasteista.

Aikuiskasvatus, 27(3), 223–227. <https://doi.org/10.33336/aik.93770>. *Aikuiskasvatus 3/2007: Tiedon luomisen ja siirtäminen jännitteitä*.

Tuomi, J. Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki: Tammi

Tuomi, J. Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki: Tammi

Tuominen, K. (2021). *Kehityksen tie. Benchmarking prosessiopas. Opi ja kehity kilpailijoita nopeammin*. Helsinki: Metalliteollisuuden keskusliitto

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2024). *Työelämän kehittäminen*.

Viitattu 19.2.2024 <https://tem.fi/tyoelaman-kehittaminen>

Työterveyslaitos. (2024). *Työelämän muutos*.

Viitattu 19.2.2024 <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos>

Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab

Villanen, J. (2016). *Tuotteista tähtituotteita*. Helsinki: Kauppakamari

Vähäsantanen, K. (2014). Ammatillinen toimijuus työelämän muutosvirrassa.

Aikuiskasvatus, 34(2), 129–133. <https://doi.org/10.33336/aik.94088>



JEDU

KOULUTUSKESKUS

ASIAKASTYÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMISEN TARPEET
Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan ja Haapaveden toimipisteissä

Kyselyn tavoitteena on selvittää eri opetusalojen asiakas-työtoimintojen laajuus ja auttaa sen kehittämisessä opetustyön yhteydessä. **Kysely tehdään Haapaveden ja Siikalatvan Jedun toimipisteiden opettajille ja ohjaajille.**

*Tämä kysely liittyy Marko Parhialan YAMK-opinnäytetyöhön teknologia osaamisen johtamiskoulutuksessa. Tutkimustuloksia käytetään ja analysoidaan anonymisti. Vastaukset poistetaan sen jälkeen, kun ne on analysoitu opinnäytetyötä varten. Toivon että vastaatte kyselyyn aktiivisesti, jotta kehitystä aiheen tiimoilta voidaan toteuttaa, kuitenkin viimeistään **12.5 mennessä**.*

Kiitokset jo etukäteen ajankäytöstänne, vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia

Marko Parhiala

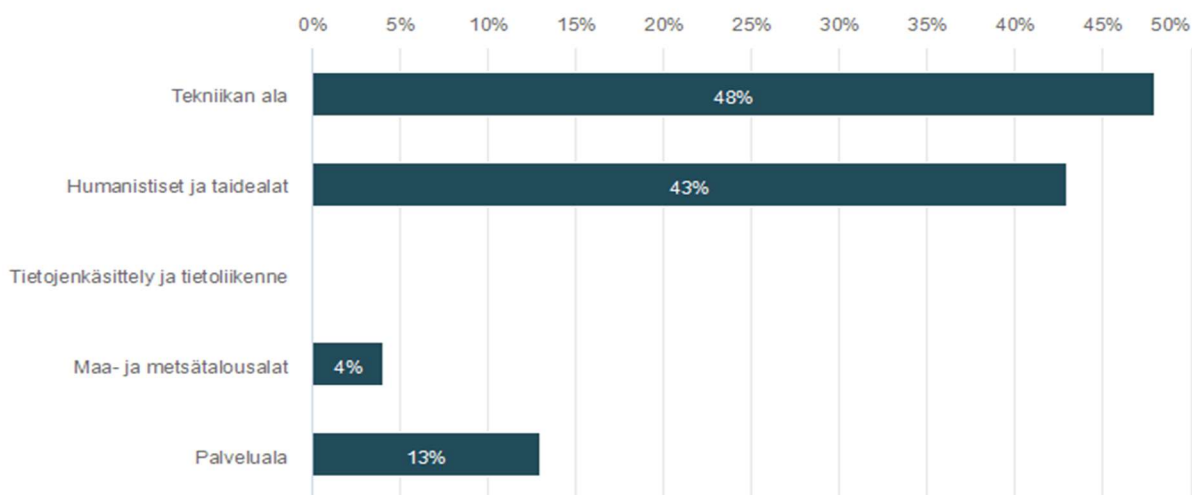
Perusraportti

Asiakastyötoiminta

Vastaajien kokonaismäärä: 23

1. Millä ammatillisella koulutusalueella työskentelet? (valitse 1 tai useampi)

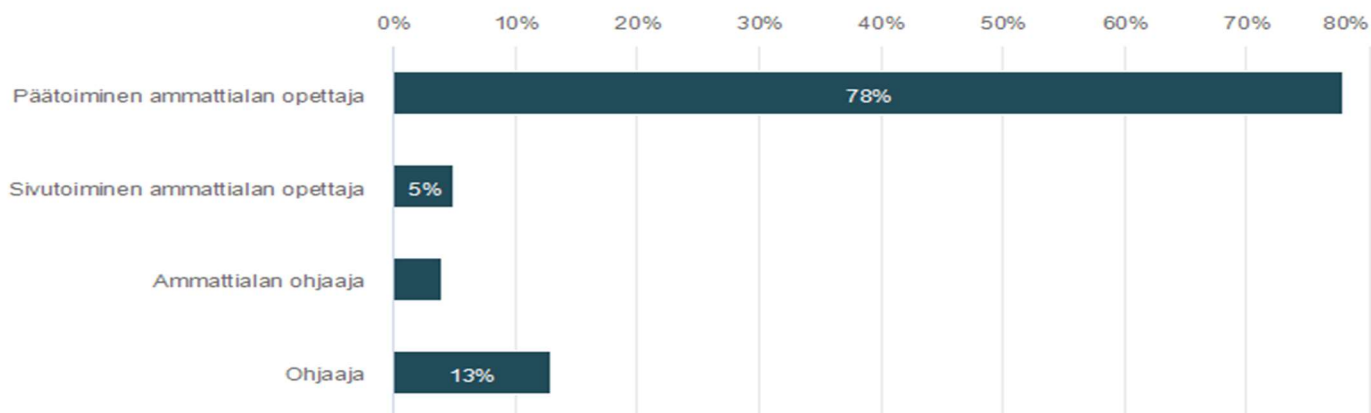
Vastaajien määrä: 23, valittujen vastausten lukumäärä: 25



| | n | Prosentti |
|------------------------------------|----|-----------|
| Tekniikan ala | 11 | 47,8% |
| Humanistiset ja taidealat | 10 | 43,5% |
| Tietojenkäsittely ja tietoliikenne | 0 | 0,0% |
| Maa- ja metsätalousalat | 1 | 4,3% |
| Palveluala | 3 | 13,0% |

2. Mikä seuraavista kohdista vastaa parhaiten tämän hetken toimenkuvaasi?

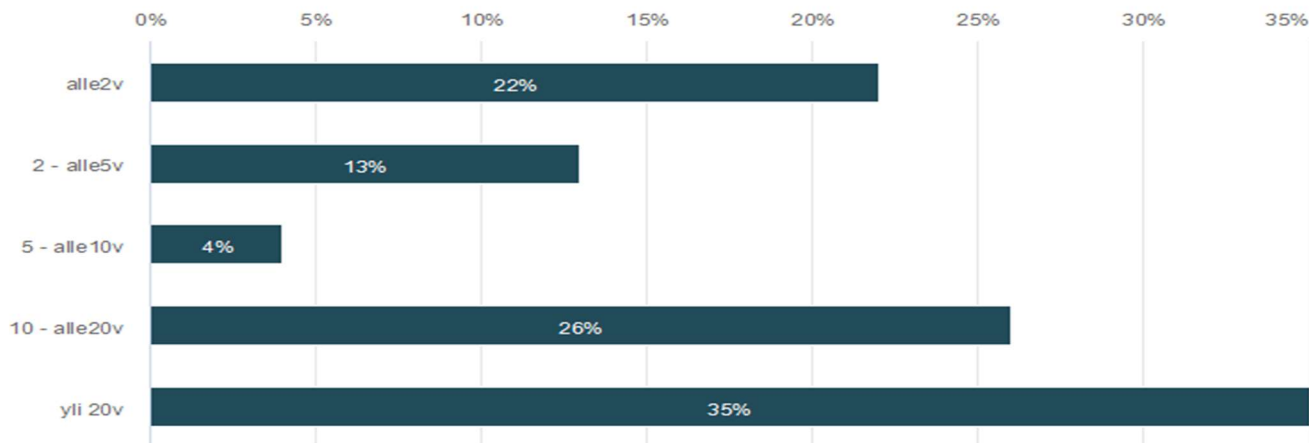
Vastaajien määrä: 23



| | n | Prosentti |
|-----------------------------------|----|-----------|
| Päätoiminen ammattialan opettaja | 18 | 78,3% |
| Sivutoiminen ammattialan opettaja | 1 | 4,4% |
| Ammattialan ohjaaja | 1 | 4,3% |
| Ohjaaja | 3 | 13,0% |

3. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä tehtävässä?

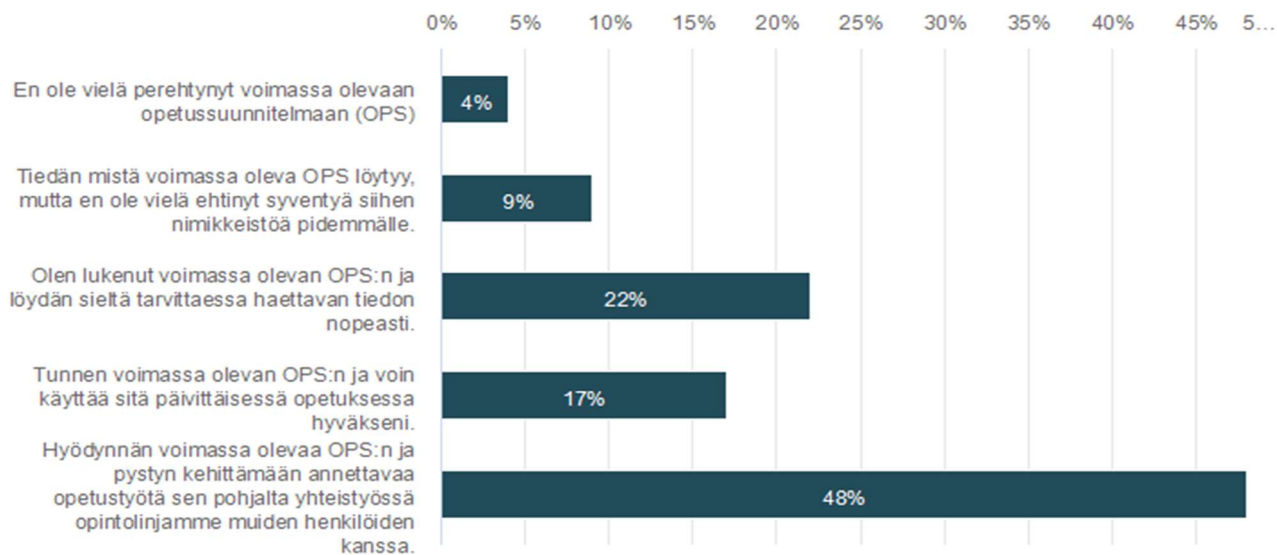
Vastaajien määrä: 23



| | n | Prosentti |
|--------------|---|-----------|
| alle2v | 5 | 21,7% |
| 2 - alle5v | 3 | 13,0% |
| 5 - alle10v | 1 | 4,4% |
| 10 - alle20v | 6 | 26,1% |
| yli 20v | 8 | 34,8% |

4. Kuinka hyvin tunnet alasi voimassa olevan opetussuunnitelman (OPS) sisällöt?

Vastaajien määrä: 23



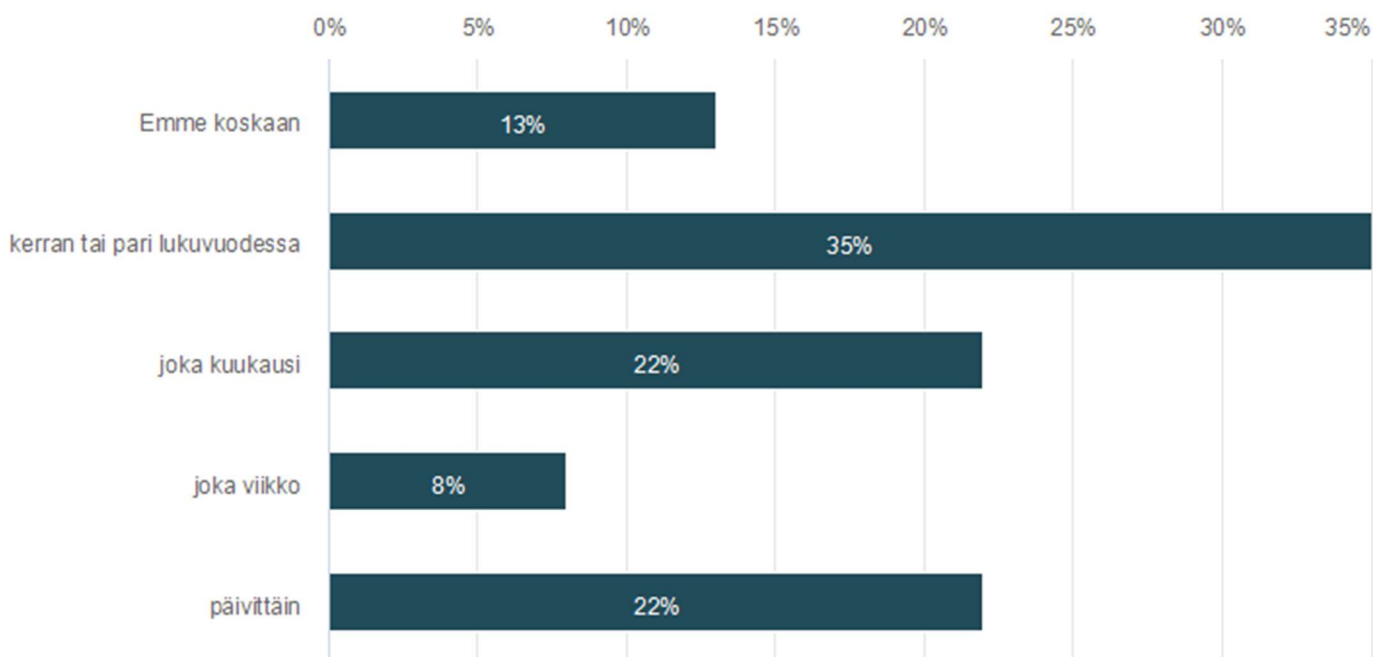
| | n | Prosentti |
|--|----|-----------|
| En ole vielä perehtynyt voimassa olevaan opetussuunnitelmaan (OPS) | 1 | 4,4% |
| Tiedän mistä voimassa oleva OPS löytyy, mutta en ole vielä ehtinyt syventyä siihen nimikkeistöä pidemmälle. | 2 | 8,7% |
| Olen lukenut voimassa olevan OPS:n ja löydän sieltä tarvittaessa haettavan tiedon nopeasti. | 5 | 21,7% |
| Tunnen voimassa olevan OPS:n ja voin käyttää sitä päivittäisessä opetuksessa hyväkseni. | 4 | 17,4% |
| Hyödynnän voimassa olevaa OPS:n ja pystyn kehittämään annettavaa opetustyötä sen pohjalta yhteistyössä opintolinjamme muiden henkilöiden kanssa. | 11 | 47,8% |

5. ASIAKASTYÖTOIMINNAN MERKITYS OPINTOLINJALLENNE

Seuraavassa osiossa kysytään asiakastöiden tekemisen laajuutta ja haasteita YKSITYISHENKILÖIDEN kanssa opetustyön yhteydessä. Valitse vaihtoehdoista yksi parhaiten toimintojanne kuvaava mielipide vastaukseksi.

6. Kuinka usein teette opintolinjallanne asiakastöitä YKSITYISHENKILÖILLE

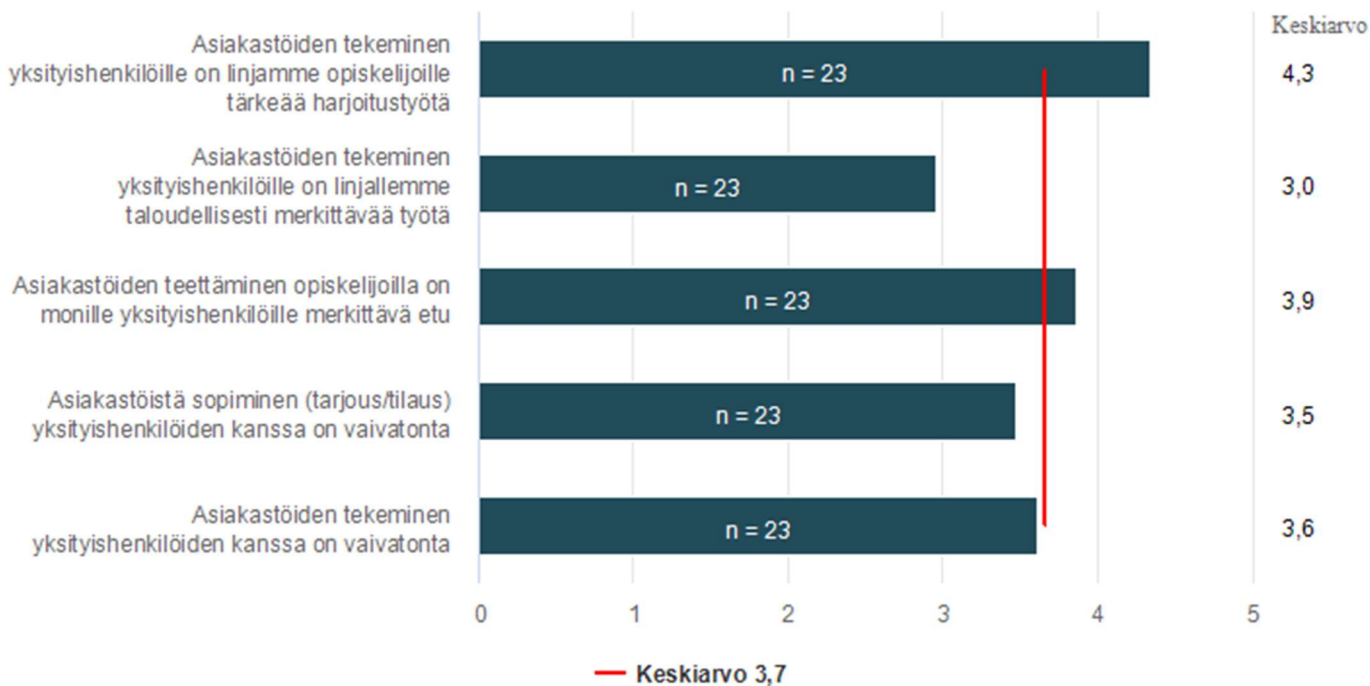
Vastaajien määrä: 23



| | n | Prosentti |
|------------------------------|---|-----------|
| Emme koskaan | 3 | 13,1% |
| kerran tai pari lukuvuodessa | 8 | 34,8% |
| joka kuukausi | 5 | 21,7% |
| joka viikko | 2 | 8,7% |
| päivittäin | 5 | 21,7% |

7.

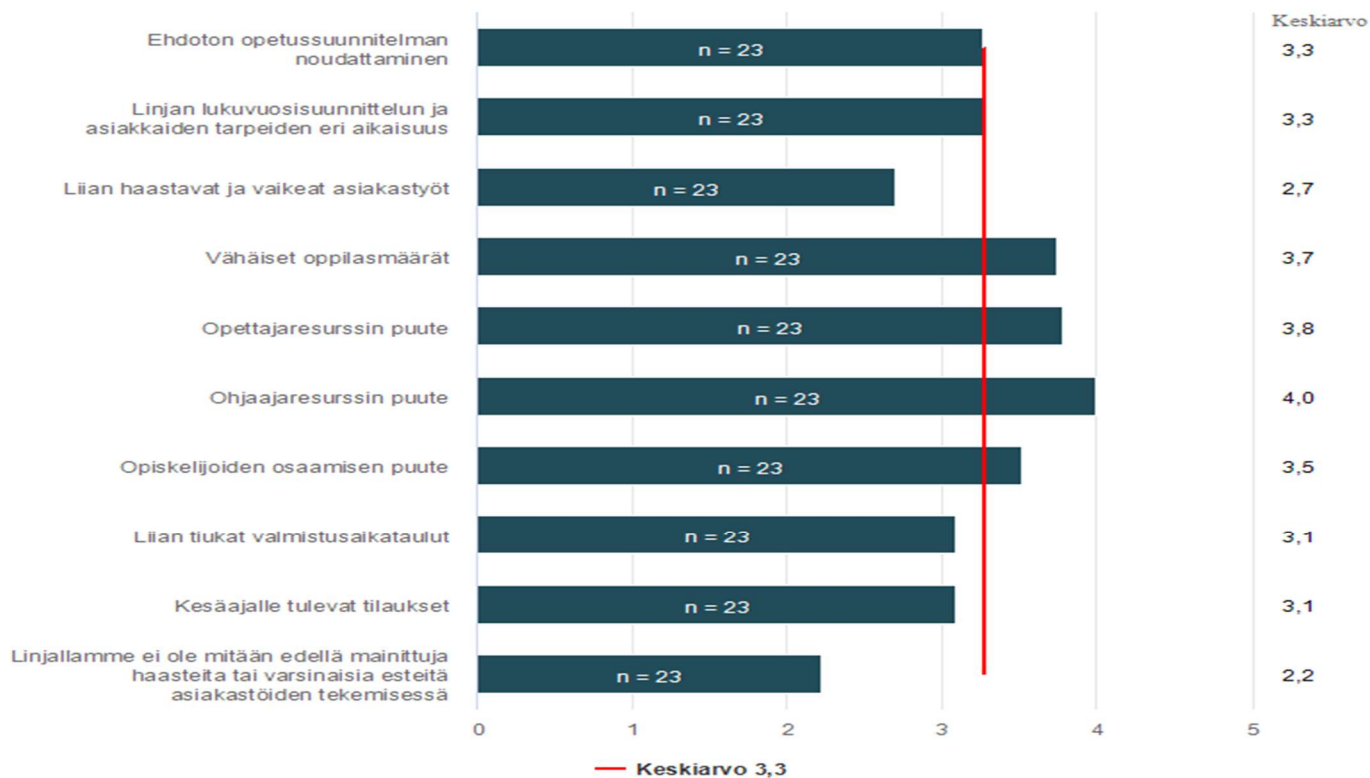
Vastaajien määrä: 23



| | Eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei mielipidettä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Keskiarvo | Medi-aani |
|---|------------|-----------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|-----------|-----------|
| Asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöille on linjamme opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä | 4,4% | 0,0% | 13,0% | 21,7% | 60,9% | 4,3 | 5,0 |
| Asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöille on linjallemme taloudellisesti merkittävää työtä | 13,1% | 30,4% | 17,4% | 26,1% | 13,0% | 3,0 | 3,0 |
| Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on monille yksityishenkilöille merkittävä etu | 4,3% | 0,0% | 17,4% | 60,9% | 17,4% | 3,9 | 4,0 |
| Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) yksityishenkilöiden kanssa on vaivatonta | 4,4% | 17,4% | 17,4% | 47,8% | 13,0% | 3,5 | 4,0 |
| Asiakastöiden tekeminen yksityishenkilöiden kanssa on vaivatonta | 4,4% | 8,7% | 21,7% | 52,2% | 13,0% | 3,6 | 4,0 |

8.

Vastaajien määrä: 23



| | Eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei mielipidettä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Keskiarvo | Medi-aani |
|---|------------|-----------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|-----------|-----------|
| Ehdoton opetussuunnitelman noudattaminen | 4,4% | 17,4% | 30,4% | 43,5% | 4,3% | 3,3 | 3,0 |
| Linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus | 8,7% | 17,4% | 13,0% | 60,9% | 0,0% | 3,3 | 4,0 |
| Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt | 13,1% | 30,4% | 30,4% | 26,1% | 0,0% | 2,7 | 3,0 |
| Vähäiset oppilasmäärät | 4,4% | 13,0% | 17,4% | 34,8% | 30,4% | 3,7 | 4,0 |
| Opettajaresurssin puute | 0,0% | 13,1% | 26,1% | 30,4% | 30,4% | 3,8 | 4,0 |
| Ohjaajaresurssin puute | 0,0% | 0,0% | 30,5% | 39,1% | 30,4% | 4,0 | 4,0 |
| Opiskelijoiden osaamisen puute | 0,0% | 21,7% | 17,4% | 47,8% | 13,1% | 3,5 | 4,0 |
| Liian tiukat valmistusaikataulut | 0,0% | 34,8% | 26,1% | 34,8% | 4,3% | 3,1 | 3,0 |
| Kesäajalle tulevat tilaukset | 4,4% | 17,4% | 47,8% | 26,1% | 4,3% | 3,1 | 3,0 |
| Linjallamme ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä | 34,8% | 17,4% | 39,1% | 8,7% | 0,0% | 2,2 | 2,0 |

9. Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä yksityishenkilöille on?

Vastaajien määrä: 15

| Vastaukset |
|--|
| Tästä ei ole itsellä niin paljon kokemusta, että osaisi tähän kommentoida mitään lisää. |
| Toppiohjaajan puute ja tähän lisäksi liittyen työturvallisuus |
| Monimuotoiset opiskelijat ovat harvakseltaan paikalla ja silloin työt etenevät hitaasti, jos on tarvetta ohjaukseen. Muulta opetukselta ei heidän kanssaan jää aikaa asiakastöihin. Opiskelijoiden taitotaso vaihtelee. |
| Teknisten piirustusten puute. |
| Huono suomen kielen taito, erityisopiskelijat, ei ohjaajaa. Kilpailu on alalla kovaa, emme halua kilpailla saman alan yritysten kanssa. Hyvien työssäoppimispaikkojen tarve suurempi kuin asiakastöiden teko, jotta opiskelijat saisivat mahdollisimman monipuolista ja laadukasta palvelualan työkokemusta ja mahdollisesti työllistyisivät alalle myöhemmin. Kontaktiopetuksessa vähän opiskelijoita, jolloin on vähän kontaktitunteja. Opiskelijat ovat pääasiassa aikuisia ja työelämässä mukanaolevia nk. momuopiskelijoita. |
| Tarvittava mediamateriaali ei osu aina samaan aikaan kuin sopiva kurssi olisi pyörimässä. Jos joku olisi innokas tekemään kurssin ulkopuolisia töitä niin miten opiskelija voisi hyötyä siitä OSPillisesti |
| Muut osaston opettajat suhtautuvat penseästi asiakastöihin. Töitä ei saa ottaa, jos niihin ei ole muiden suostumusta, joten osa töistä jää saamatta. Ne työt mitä ottaa, joutuu hoitamaan yksin. |
| Asiakkaan oletukset aikataulusta |
| Toimitus aikojen venyminen, syynä jaksoittain muuttuva oppilasresurssi. |
| Opiskelijat ovat topissa aika paljon. Loppuaika pitää koululla valmentaa opiskelijoita perusasioihin, jotta opiskelijat voi päästää työssäoppimaan. |
| Suunnitelmien puute |
| Opetussuunnitelman sisällöt ja tilattavat asiakastyöt ei sisällöllisesti osu samaan aikaan |
| - monimuoto koulutus |

10. Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta yksityishenkilöiden kanssa alkaisi tai lisääntyisi opintolinjallanne?

Vastaajien määrä: 23

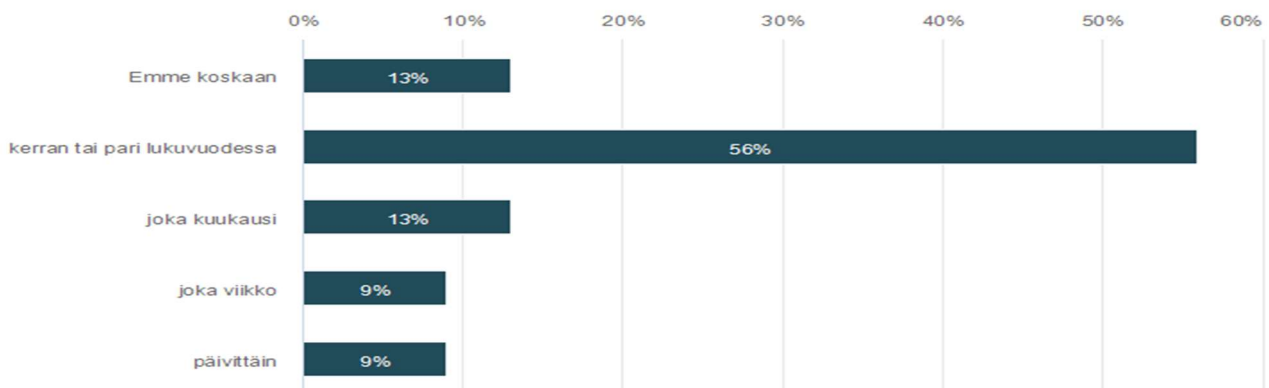
| Vastaukset |
|---|
| Markkinointi. Tiettyihin työvaiheisiin pitäisi lisätä enemmän pohjaopetusta, jotta virheitä ei tulisi niin usein asiakasöitöiden suhteen, jonka takia valmistumisajat venyvät. |
| Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen on aika usein ongelmana. Tutkinnon osien "väljempi" tarkastelu tai hyödyntäminen. Ohjauksen merkitys suhteessa opiskelijamäärään / -ainekseen. |
| Enemmän opiskelijoita tietyille linjoille, että asiakastöitä olisi mahdollista tehdä enemmän. Opiskelijoiden uskallus tarttua toimeen sekä itseluottamuksen lisääminen on tärkeää. |
| Koulun puolelta olisi hyvä olla joku työssäoppimisen ohjaaja, joka voisi huolehtia useistakin kohteista. Voisko se olla vaikka "sukkuloiva" mies eri toimipisteidenkin välillä. Henkilö, joka kiertäisi eri toppikohteita, joista puuttuu ohjaaja. |
| Jos toimintaa haluttaisiin lisätä, sitä tulisi markkinoida. Mutta jos toiminta lisääntyy, täytyisi olla ohjausresurssia työn toteutuksen ja laadun varmistamiseksi. Opiskelijat voisivat tehdä asiakastöitä myös näyttöinä, mutta se olisi ristiriidassa Jedun tavoitteen kanssa, että näytöt suoritetaan (y-tunnuksen omaavalla) työpaikalla. |
| Opintolinjan pitäisi olla päivämuotoista. Asiakastyöt voivat olla myös näyttöjä, mutta aikataulutuksessa saattaa olla haasteita. |

| |
|---|
| Apukäsiä |
| Mielestäni ei tarvitse kehittää. Katso ed. vastaus. |
| Lisää opiskelijoita. |
| Opiskelijaresurssin puute on iso haaste |
| Brändätä opiskelijatyöpalvelua ja mainostaa sitä |
| Jokainen osastolla toimiva opettaja voisi ottaa vapaasti asiakastöitä ja niiden toteutukseen käytettäisiin koko osaston resursseja. Asiakastöitä olisi niin, että vähintään puolet oppilaiden töistä/harjoituksista tapahtuisi asiakkaille (tällä hetkellä alle 10%). Työtoiminnasta voisi alkuun tiedottaa esim. lehtijutulla, että nyt voit tilata koulun työnä monenlaisia palveluita suoritettavaksi. Muutaman hyvän kohteen jälkeen toiminta todennäköisesti alkaisi ruokkia itse itseään. |
| Nykytilanne hyvä |
| Oman näkemykseni mukaan ohjaajaresurssilla on merkitystä, koska opettaja on usein sidottu ryhmän ohjaamiseen, ja jos asiakastyötä tekee vain yksi tai muutama oppilas ryhmästä, heidänkin ohjeistamiseen pitäisi riittää aikaa. Opetusta ja asiakastöiden toteutusta voisi sujuvoittaa sillä, että työtehtäviä pystyy jakamaan. |
| Yritysmäinen- ja ammattimainen tilaustyöprosessi aina asiakaskontaktista työn luovuttamiseen. Työn aikataulutus on iso haaste, joka jaksolla ei ole tasaisesti oppilaita työsaleissa. Tilaustöiden määrä voisi painottaa enemmän jaksoille, jolloin työsalissa on porukkaa. "Työjaksot" voisi suunnitella jo ennakkoon, tietäen että silloin tavara liikkuu. |
| Enemmän resursseja |
| asiakastyötoimintaa on mielestäni riittävästi nykyisille opiskelija määrille ja opetus/ohjaus resursseille |
| Omia kohteita |
| Joustavuutta, asiakastyö on tärkeä kokemus opiskelijalle, vaikka ei ihan yksi yhteen menisikään opetussuunnitelman kanssa. |
| - sisällytettävä osaksi opetussuunnitelmaa |

11. Seuraavassa osiossa kysytään asiakastöiden tekemisen laajuutta ja haasteita YRITYKSIEN JA YHTEISÖJEN kanssa opetustyön yhteydessä. Valitse vaihtoehdoista yksi parhaiten toimintojanne kuvaava mielipide vastaukseksi.

12. Kuinka usein teette opintolinjallanne asiakastöitä yrityksille tai yhteisöille?

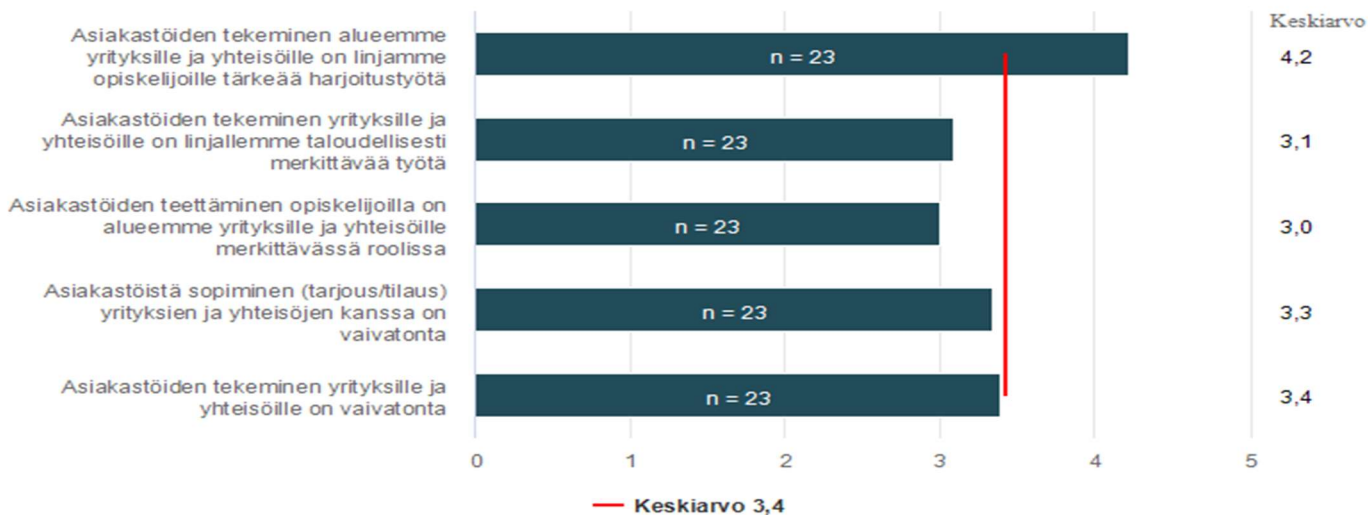
Vastaajien määrä: 23



| | n | Prosentti |
|------------------------------|----|-----------|
| Emme koskaan | 3 | 13,1% |
| kerran tai pari lukuvuodessa | 13 | 56,5% |
| joka kuukausi | 3 | 13,0% |
| joka viikko | 2 | 8,7% |
| päivittäin | 2 | 8,7% |

13.

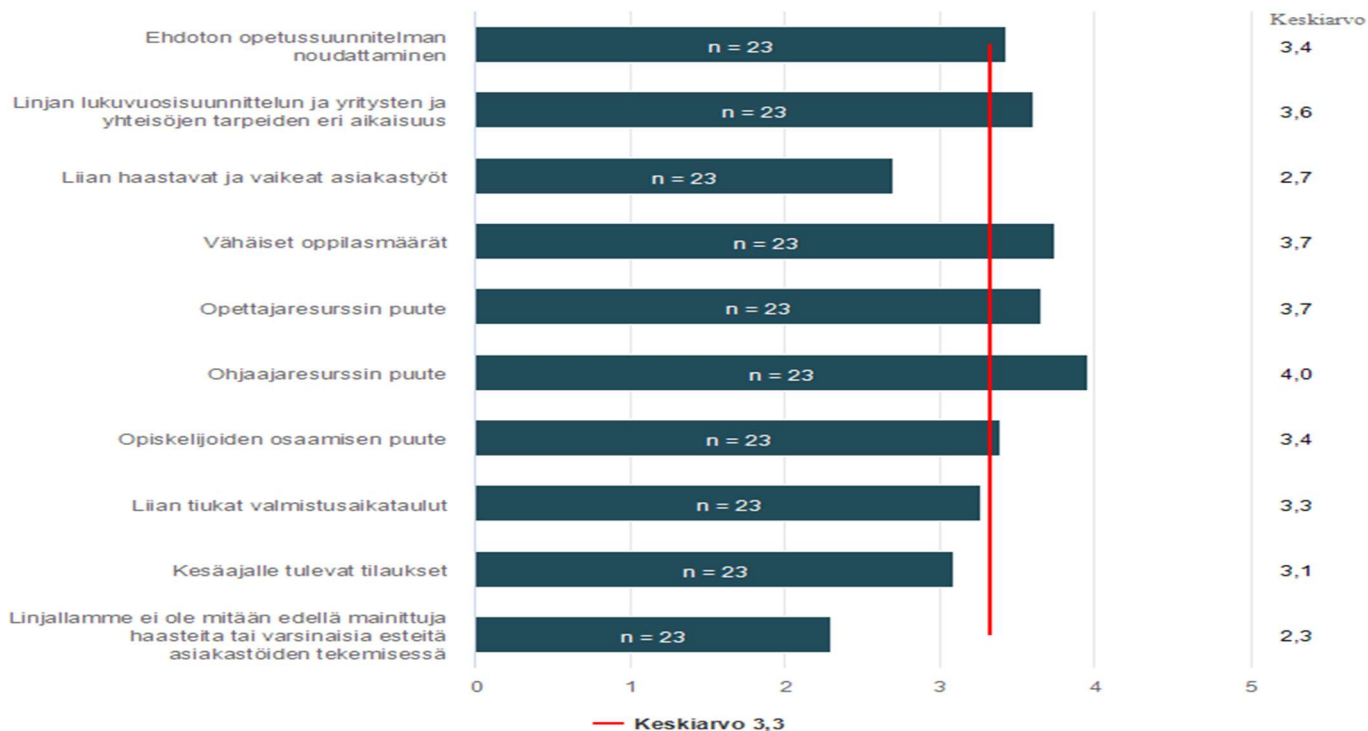
Vastaajien määrä: 23



| | Eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei mielipidettä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Keskisarvo | Medi-aani |
|---|------------|-----------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|------------|-----------|
| Asiakastöiden tekeminen alueemme yrityksille ja yhteisöille on linjamme opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä | 4,4% | 4,4% | 13,0% | 21,7% | 56,5% | 4,2 | 5,0 |
| Asiakastöiden tekeminen yrityksille ja yhteisöille on linjallemme taloudellisesti merkittävää työtä | 13,0% | 26,1% | 17,4% | 26,1% | 17,4% | 3,1 | 3,0 |
| Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on alueemme yrityksille ja yhteisöille merkittävässä roolissa | 8,7% | 34,8% | 17,4% | 26,1% | 13,0% | 3,0 | 3,0 |
| Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) yritysten ja yhteisöjen kanssa on vaivatonta | 4,4% | 21,7% | 17,4% | 47,8% | 8,7% | 3,3 | 4,0 |
| Asiakastöiden tekeminen yrityksille ja yhteisöille on vaivatonta | 4,4% | 17,4% | 17,4% | 56,5% | 4,3% | 3,4 | 4,0 |

14.

Vastaajien määrä: 23



| | Eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei mielihoidettua | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Keskiarvo | Mediaani |
|---|------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|---------------------|-----------|----------|
| Ehdoton opetussuunnitelman noudattaminen | 4,4% | 13,0% | 26,1% | 47,8% | 8,7% | 3,4 | 4,0 |
| Linjan lukuvuosisuunnittelun ja yritysten ja yhteisöjen tarpeiden eri aikaisuus | 4,3% | 8,7% | 17,4% | 60,9% | 8,7% | 3,6 | 4,0 |
| Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt | 8,7% | 39,1% | 30,4% | 17,4% | 4,4% | 2,7 | 3,0 |
| Vähäiset oppilasmäärät | 4,4% | 8,7% | 26,1% | 30,4% | 30,4% | 3,7 | 4,0 |
| Opettajaresurssin puute | 0,0% | 13,0% | 34,8% | 26,1% | 26,1% | 3,7 | 4,0 |
| Ohjaajaresurssin puute | 0,0% | 0,0% | 26,1% | 52,2% | 21,7% | 4,0 | 4,0 |
| Opiskelijoiden osaamisen puute | 0,0% | 21,7% | 26,1% | 43,5% | 8,7% | 3,4 | 4,0 |
| Liian tiukat valmistusaikataulut | 0,0% | 26,1% | 34,8% | 26,1% | 13,0% | 3,3 | 3,0 |
| Kesääjälle tulevat tilaukset | 4,4% | 21,7% | 47,8% | 13,1% | 13,0% | 3,1 | 3,0 |
| Linjallamme ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä | 39,1% | 8,7% | 34,8% | 17,4% | 0,0% | 2,3 | 3,0 |

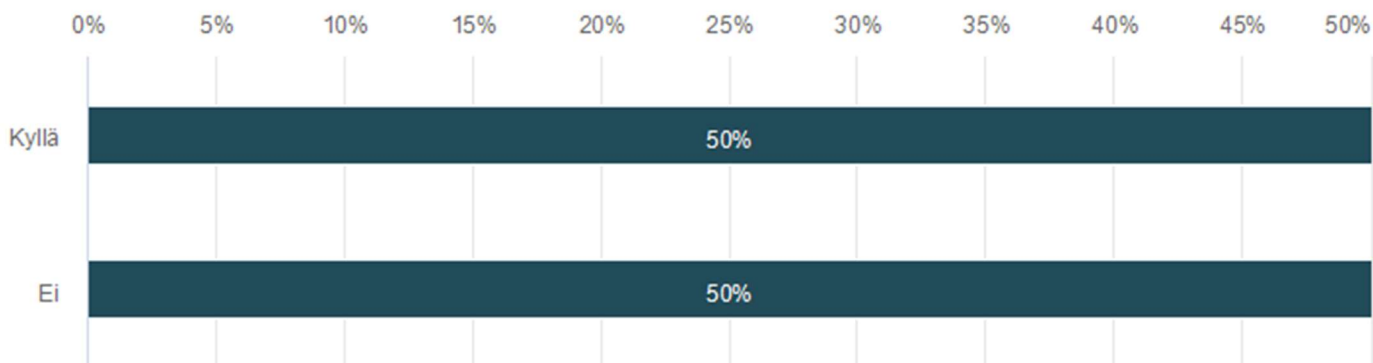
15. Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta yritysten ja yhteisöjen kanssa alkaisi tai lisääntyisi opintolinjallanne?

Vastaajien määrä: 23

| Vastaukset |
|--|
| Kartoittaa töiden tarve laajemmin. |
| Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen on aika usein ongelmana. Tutkinnon osien "väljempi" tarkastelu tai hyödyntäminen. Ohjauksen merkitys suhteessa opiskelijamäärään / -ainekseen. |
| Tässä sama kuin yksityishenkilöiden kohdalla, eli opiskelijoita olisi hyvä saada lisää tietyille linjoille. Meillä olisi edelleen oltava enemmän näkyvillä ja mainostettava, että alueen yritykset ja yhteisöt tuntisivat meidät paremmin ja tietäisivät, missä kaikessa meitä voi hyödyntää. |
| Kohteita pitäisi olla vierekkäin, ettei opettajan aika kuluisi välien ajamiseen. Noooo....opiskelijoitakin olisi hyvä olla enemmän. |
| Opetussisältöjen / opetettavien tutkinnon osien vaihtaminen työelämän tarpeita vastaavaksi (esimerkiksi verkkosivujen suunnittelulle ollut paljon kysyntää, mutta sitä ei sisälly syventävästi tämän hetken opetukseen). |
| Markkinointi, ammatillinen ohjausresurssi. |
| Monimuotoiset ovat harvaan tahtiin paikalla, aikaa ei tahdo riittää asiakastöiden ohjaamiseen. |
| Apukäsiä |
| Olen edelleen sitä mieltä, että emme voi kilpailla alan yritysten kanssa, koska he ovat meidän tärkeitä yhteistyökumppaneita ei kilpailijoita. |
| Lisää oppilaita. |
| Opiskelijaresurssin vähyyys on iso haaste |
| Oppilastyöpalvelun brändäys ja mainostaminen |
| On kielletty ottamasta töitä yhteisöille tai yrityksille, koska se voitaisiin kokea kilpailevaksi toiminnaksi. Tästä johtuen (kuulema) työssäoppimispaikat menetettäisiin ja oppilaat joutuisivat tekemään koululla harjoittelujaksot. Todellinen syy tekemättä jääville töille on laiskuus. Yrityksille ja yhteisöille tehtävät työt lisääisivät henkilökunnan työkuormaa, joten niitä ei oteta eikä markkinoida. |
| Ei tarvetta yhteistyön lisäämiselle |
| Markkinointi siitä, mitä opiskelijatyönä voi teettää. Jotta yrityksellä/yhteisöllä olisi selkeä kuva siitä, mitä mahdollisuuksia on. Jonkinlaisen vuosiaikataulun yhdistäminen markkinointiin - mikä kurssi ja mihin aikaan vuodesta voisi vastata tarpeeseen. |
| Meillä on positiivinen ongelma (ainakin vielä), yritystöitä tarjolla hyvin ja voidaan pitkälti itse säädellä, kuinka paljon niitä otetaan. Suurin haaste on pieni oppilasmäärä ja ohjausresurssit. |
| Enemmän resursseja |
| Ei tarvetta toimintojen kehittämiseksi. Asiakastöitä tulee näinkin riittävästi |
| Yrityksiin tietoa mahdollisesta yhteistyöstä |
| Säännölliset tapaamiset ja aktiivisen yhteistyön kehittäminen. Koulutuksen sisältöjen muokkaaminen enemmän yrityksen osaamistarpeiden mukaisesti. |
| - monimuotokoulutuksen kehittäminen |

16. Jos olette tehneet yrityksille ja yhteisöille opiskelijoiden kanssa töitä, onko tämä yhteistyö poikinnut harjoittelu tai oppisopimuspaikkoja?

Vastaajien määrä: 20



| | n | Prosentti |
|-------|----|-----------|
| Kyllä | 10 | 50,0% |
| Ei | 10 | 50,0% |

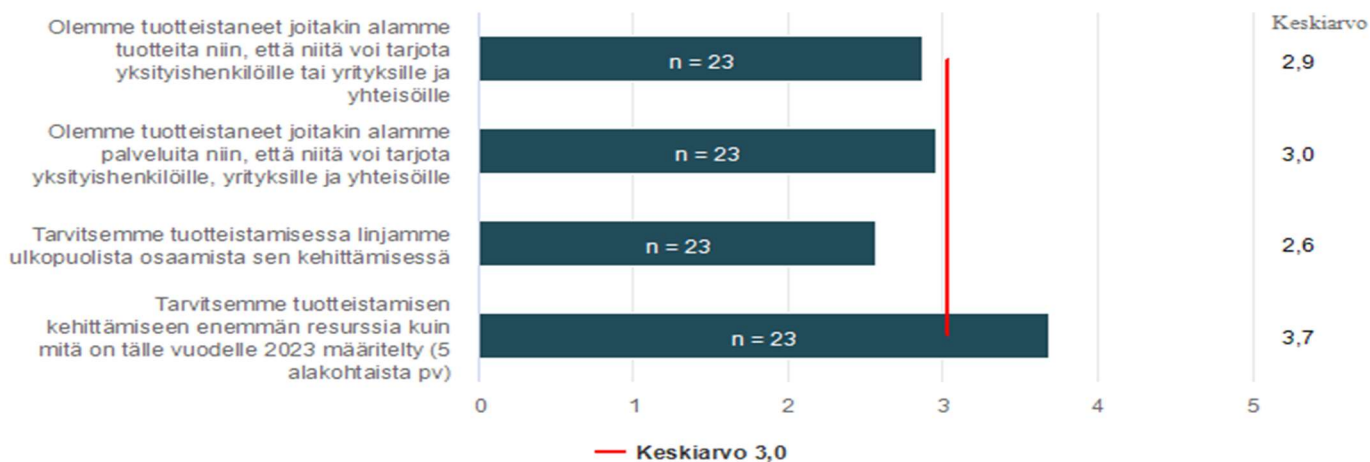
17. Jos vastasit kyllä, kuinka paljon lukuvuodessa?

Vastaajien määrä: 10

| Vastaukset |
|--|
| 1-2 harjoittelupaikkaa. |
| Tähän ei itselläni ole tarkkaa tietoa, mutta sen verran tiedän, että opiskelijoita on saanut jatkaa yrityksellä. |
| muutama |
| 1-2 |
| Jokunen |
| Se on osana liki jokaista harjoittelu ja oppisopimuspaikan saamista, kun yritykseen on tutustuttu hyvin tilaustöiden kautta. |
| Jonkin verran |
| Noin 10 opiskelijaa saanut harjoittelupaikan ja osa siitä työllistyy mm. kesätöihin. |
| 3 -5 opiskelijaa on saanut harjoittelupaikan tätä kautta |
| Vuonna 2022 kolme opiskelijaa kymmenestä sai itselleen joko kesätöiden tai pidempiaikaisen työsuhteen harjoittelupaikkaan. |

18.

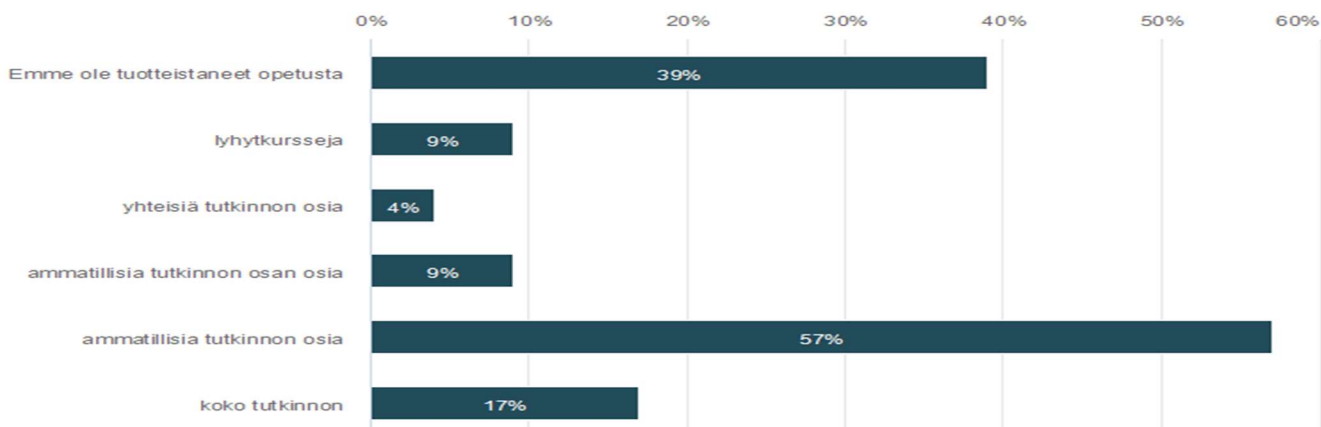
Vastaajien määrä: 23



| | Eri mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Ei mielihedettä | Jokseenkin samaa mieltä | Täysin samaa mieltä | Keskisarvo | Medi-aani |
|---|------------|-----------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|------------|-----------|
| Olemme tuotteistaneet joitakin alamme tuotteita niin, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille ja yhteisöille | 26,1% | 8,7% | 34,8% | 13,0% | 17,4% | 2,9 | 3,0 |
| Olemme tuotteistaneet joitakin alamme palveluita niin, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille, yrityksille ja yhteisöille | 17,4% | 17,4% | 34,8% | 13,0% | 17,4% | 3,0 | 3,0 |
| Tarvitsemme tuotteistamisessa linjamme ulkopuolista osaamista sen kehittämisessä | 26,1% | 17,4% | 30,4% | 26,1% | 0,0% | 2,6 | 3,0 |
| Tarvitsemme tuotteistamisen kehittämiseen enemmän resurssia kuin mitä on tälle vuodelle 2023 määritelty (5 alakohtaista pv) | 4,4% | 0,0% | 39,1% | 34,8% | 21,7% | 3,7 | 4,0 |

19. Olemme tuotteistaneet linjallamme opetusta siten, että voimme tarjota tutkinnoistamme (pt, at ja eat) muun muassa (valitse 1 tai useampi)

Vastaajien määrä: 23, valittujen vastausten lukumäärä: 31



| | n | Prosentti |
|-----------------------------------|----|-----------|
| Emme ole tuotteistaneet opetusta | 9 | 39,1% |
| lyhytkurseja | 2 | 8,7% |
| yhteisiä tutkinnon osia | 1 | 4,3% |
| ammattillisia tutkinnon osan osia | 2 | 8,7% |
| ammattillisia tutkinnon osia | 13 | 56,5% |
| koko tutkinnon | 4 | 17,4% |

20. Mitä asioita tai palveluita täytyisi ensimmäisenä tuotteistaa linjallasi?

Vastaajien määrä: 23

| Vastaukset |
|---|
| Pakolliset harjoitustyöt voisivat olla ainakin osittain alihankintatöitä. |
| Tutkinnon osien koulutus pyörimään ja tutkinnon osan osia voisi myös tuotteistaa. |
| Tästä minulla ei ole kokemusta, joten vastaukset ovat sen mukaisia. |
| Valita markkinoinnillisesti hyvät aiheet tutkinnon osiin. Tutkia, ideoida ja tuotteistaa myyviä kokonaisuuksia ja ajallisesti ja ajankohdallisesti mahdollisille asiakkaille sopivia. |
| En osaa sanoa |
| perusasiat |
| Olemme suunnitelleet hyviä koulutuksia alalle ja osittain joitakin koulutuksia on alkanut ja sitä kautta olemme saaneet lisää opiskelijoita ja osa opiskelijoita haluaa tehdä koko tutkinnon. |
| Nykyaikaiset ja ajankohtaiset koneet esim. robotit. |
| Kaikki tutkinnonosat |
| EOS |
| Kaikki ammattiaineet mitä opiskelijoille opetetaan. |
| Tähän en tähänastisen työkokemukseni pohjalta osaa vastata. |
| Eri tuotteita on tuotteistettu. Ammatillisia tutkinnon osia ei, niitä voisi tuotteistaa. |
| Jos alakohtaiset päivät ovat tuotteistamista varten niin sitä työtä olisi hyvä johtaa niin, että saadaan tuotteistettua. |
| Ei mitään |
| Tuotteet |
| Ei tarvetta tuotteistaa |
| Niitä osaamisen aloja sekä taitoja, mitä työelämä tarvitsee |
| - tutkinnon osien suorittaminen - kurssitoiminta |

9. Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä yksityishenkilöille on?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| "Monimuotoiset opiskelijat ovat harvakseltaan paikalla ja silloin työt etenevät hitaasti, jos on tarvetta ohjaukseen. Muulta ohjaukselta ei heidän kanssaan jää aikaa asiakastöihin. Opiskelijoiden taso vaihtelee" | Monimuoto opiskelijoiden lähiopetuksen määrä ja tarve | Kontaktituntien määrä vähäinen | Kontaktituntien määrä |
| "Kontaktiopetuksessa vähän opiskelijoita, joilla on vähän kontaktitunteja. Opiskelijat pääasiassa aikuisia ja työelämässä mukana olevia nk. momuopiskelijoita" | Paljon monimuoto opiskelijoita ja vähän kontaktitunteja | | |
| "Monimuotokoulutus" | Monimuotokoulutus | | |
| "Opiskelijat ovat topissa paljon. Loppuaika pitää koululla valmentaa opiskelijoita perusasioihin, jotta opiskelijat voivat päästä työssäoppimaan" | Opiskelijat työssäoppimassa | Opiskelijat työssäoppimassa | |
| "Teknisten piirustusten puute" | Työkuvien puute | Suunnitelmat puuttuu | Suunnitelmien tarve |
| "Suunnitelmien puute" | Suunnitelmien puute | | |
| "Huono suomen kielen taito" | Huono suomen kielen taito | E erityisen tuen tarve | Tuen tarve |
| "erityisopiskelijat" | E erityisen tuen opiskelijoita paljon | | |
| "ei ohjaajaa" | Ohjaajan tarve | Ohjauksen tarve | |
| "Toppiohjaajan puute ja tähän lisäksi liittyen työturvallisuus" | Työpaikkaohjaajan puuttuminen | | |
| "Kilpailu on alalla kovaa, emme halua kilpailla saman alan yritysten kanssa. Hyvien työssäoppimispaikkojen tarve suurempi kuin asiakastöiden teko, jotta opiskelijat saisivat mahdollisimman monipuolista ja laadukasta palvelualan työkokemusta ja mahdollisesti työllistyisivät alalle myöhemmin" | Ei haluta kilpailla alueen yrittäjien kanssa | Asiakastöiden tekemisen haluttomuus | Asiakastöiden tekemisen haluttomuus |
| "Muut osaston opettajat suhtautuvat pensseästi asiakastöihin. Töitä ei saa ottaa, jos niihin ei ole muiden suostumusta, joten osa töistä jää saamatta. Ne työt mitä ottaa, joutuu hoitamaan yksin" | Asiakastöihin suhtaudutaan nihkeästi linjan opettajien kesken | | |
| "Tarvittava mediamateriaali ei osu aina samaan aikaan kuin sopiva kurssi olisi pyörimässä. Jos joku olisi innokas tekemään kurssin ulkopuolisia töitä, niin miten opiskelija voisi hyötyä siitä OPSillisesti" | Lukujärjestyksen ja asiakastarpeen eriaikaisuus | Aikataulujen eriaikaisuus | Aikatauluvaatimukset |
| "Opetussuunnitelman sisällöt ja tilattavat asiakastyöt ei sisällöllisesti osu samaan aikaan" | | | |
| "Asiakkaan oletukset aikatauluista" | Tiukat aikataulut asiakastöissä | Haastavat aikataulut | |
| "Toimitusaikojen venyminen, syynä jaksoittain muuttuva oppilasresurssi" | Aikataulut venyvät asiakastöissä | | |

10. Mitä asioita ja toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta yksityishenkilöiden kanssa alkaisi tai lisääntyisi opintolinjallanne?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|--|---|---------------------------------|
| "Markkinointi" | Markkinoinnin lisääminen | Markkinoinnin tehostaminen | Markkinoinnin tehostaminen |
| "Jos toimintaa haluttaisiin lisätä, sitä täytyisi markkinoida" | Markkinoinnin lisääminen | | |
| "Brändätä opiskelijatyöpalvelua ja mainostaa sitä" | Opiskelijatyön markkinointia | | |
| "Työtoiminnasta voisi alkuun tiedottaa esim. lehtijutulla, että nyt voi tilata koulun työnä monenlaisia palveluita suoritettavaksi. Muutaman hyvän kohteen jälkeen toiminta todennäköisesti alkaisi ruokkia itse itseään" | Opiskelijatyön markkinointia ja hankintaa lehtijutun avulla | Markkinoinnin tehostaminen lehtijutulla | |
| "Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen on aika usein ongelmana" | Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen | Opetuksen järjestämisen joustavasti | Asiakastöiden joustava prosessi |
| "Tutkinnon osien väljempi tarkastelu ja hyödyntäminen" | Tutkinnon osien opettaminen asiakastyössä | | |
| "Työn aikataulut on iso haaste, joka jaksolla ei ole tasaisesti oppilaita työsaaleissa. Tilaustöiden määrää voisi painottaa enemmän jaksolle, jolloin työsaalissa on porukkaa. Työjaksot voisi suunnitella jo ennakoon, tietäen että silloin tavara liikkuu" | Asiakastöiden ajoittaminen jaksolle, jolloin opiskelijoita työsaalissa | | |
| "Joustavuutta, asiakastyö on tärkeä kokemus opiskelijalle, vaikka ei ihan yksi yhteen menisikään opetussuunnitelman kanssa" | Asiakastöiden tekeminen joustavasti opetussuunnitelmasta huolimatta | | |
| "Sisällytettävä osaksi opetussuunnitelmaa" | Asiakastöiden tekeminen joustavasti | | |
| "Opiskelijat voisivat tehdä asiakastöitä myös näyttöinä, mutta se olisi ristiriidassa jedun tavoitteen kanssa, että näytöt suoritetaan (ytunnuksen omaavalla) työpaikalla" | Asiakastöiden tekeminen näyttöinä joustavasti | Asiakastöiden tekeminen joustavasti | |
| "Tiettyihin työvaiheisiin pitäisi lisätä enemmän pohjaopetusta, jotta virheitä ei tulisi niin usein asiakastöiden suhteen, jonka takia valmistusajat venyvät" | Enemmän opetusta, joustavat valmistusajat asiakastöille | | |
| "Asiakastyöt voivat olla myös näyttöjä, mutta aikataulutuksessa saattaa olla haasteita" | Asiakastöiden tekeminen näyttöinä joustavasti | | |
| "Jokainen osastolla toimiva opettaja voisi ottaa vapaasti asiakastöitä ja niiden toteutukseen käytettäisiin koko osaston resursseja. Asiakastöitä olisi niin, että vähintään puolet oppilaiden töistä/harjoituksista tapahtuisi asiakkaalle (tällä hetkellä alle 10 %)" | Asiakastöiden tekeminen joustavasti lähes kaikkien opiskelijoiden kanssa samaan aikaan | | |
| "Yritysmäinen ja ammattimainen tilaustyöprosessi aina asiakaskontaktista työn luovuttamiseen" | Asiakastöiden prosessin selkeyttäminen | Asiakastöiden selkeä työprosessi | |
| "Omia kohteita" | Uusia asiakastöitä | | |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--------------------------------------|
| "Enemmän opiskelijoita tietyille linjoille, että asiakastöitä olisi mahdollista tehdä enemmän" | Lisää opiskelijoita, joka mahdollistaa asiakastyöt | Lisää opiskelijoita linjoille | Opiskelija ja ohjausresurssin lisäys |
| "Opiskelijoiden uskallus tarttua toimeen sekä itseluottamuksen lisääminen on tärkeää" | Opiskelijoille lisää itseluottamusta asiakastöihin | | |
| "Opintolinjan pitäisi olla päivämuotoisia" | Opiskelijat kokopäiväisiä | | |
| "Lisää opiskelijoita" | Lisää opiskelijoita | | |
| "Opiskelijaresurssin puute on iso haaste" | Lisää opiskelijoita | | |
| "Koulun puolella olisi hyvä olla joku työssäoppimisen ohjaaja, joka voisi huolehtia useistakin kohteista. Voisiko se olla vaikka -sukku-loiva- mies eri toimipisteiden välillä. Henkilö, joka kiertäisi eri toppikohteita, joista puuttuu ohjaaja" | Työpaikkaohjausresurssin lisäys oppilaitoksen osalta | Ohjaaja resurssin lisäys linjoille | |
| "Mutta jos toiminta lisääntyy, täytyisi olla ohjausresurssia työn toteutuksen ja laadun varmistamiseksi" | Ohjaaja resurssin lisäys linjalle | | |
| "Ohjauksen merkitys suhteessa opiskelijamäärään/-ainekseen" | Ohjaaja resurssin lisäys | | |
| "Apukäsiä" | Ohjaaja resurssin lisäys | | |
| "Oman näkemykseni mukaan ohjaajaresursilla on merkitystä, koska opettaja on usein sidottu ryhmän ohjaamiseen ja jos asiakastöitä tekee vain yksi tai muutama oppilas ryhmästä, heidänkin ohjeistamiseensa pitäisi riittää aikaa. Opetusta ja asiakastöiden toteutusta voisi sujuvoittaa sillä, että työtehtäviä pystyy jakamaan" | Ohjaaja resurssin lisäys linjalle | | |
| "Enemmän resursseja" | Ohjaaja resurssin lisäys | | |

15. Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta yritysten ja yhteisöjen kanssa alkaisi tai lisääntyisi opintolinjallanne?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|---|---|--------------------------------------|
| Meidän olisi edelleen oltava enemmän näkyvillä ja mainostettava, että alueen yritykset ja yhteisöt tunsivat meidät paremmin ja tietäisivät, missä kaikessa meitä voi hyödyntää | Markkinointia alueen yrityksille ja yhteisöille | Markkinointia opiskelijatyöstä työelämälle | Markkinoinnin tehostaminen |
| Markkinointi | Markkinointia | | |
| Oppilastyöpalvelun brändäys ja mainostaminen | Markkinointia alueen yrityksille ja yhteisöille | | |
| Markkinointi siitä, mitä opiskelijatyönä voi teettää. Jotta yrityksillä ja yhteisöillä olisi selkeä kuva siitä mitä mahdollisuuksia on. Jonkinlaisen vuosiaikataulun yhdistäminen markkinointiin, mikä kurssi ja mihin aikaan vuodesta voisi vastata tarpeeseen. | Markkinointia alueen yrityksille ja yhteisöille, opiskelijatyön vuosiaikataulutus | | |
| Kartoittaa töiden tarve laajemmin | Tarvekartoitus alueen yrityksiltä ja yhteisöiltä | Koulutuksen kehittäminen työelämätarpeiden mukaisesti | Koulutuksen kehittäminen työelämälle |
| Yrityksiin tietoa mahdollisesta yhteistyöstä | Tarvekartoitus alueen yrityksiltä ja yhteisöiltä | | |
| Säännölliset tapaamiset ja aktiivisen yhteistyön kehittäminen | Yritysyhteistyön kehittäminen | | |
| Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen on aika usein ongelmana. Tutkinnon osien ”väljempi” tarkastelu tai hyödyntäminen | Tarvekartoitus yrityksiin ja työtoiminnan mukauttaminen opetukseen | | |
| Opetussisältöjen / opettavien tutkinnon osien vaihtaminen työelämän tarpeita vastaaviksi (esimerkiksi verkkosivujen suunnittelulle ollut paljon kysyntää, mutta sitä ei sisälly syventävästi tämän hetken opetukseen) | Työtoiminnan sisällyttäminen opetukseen asiakastarpeiden mukaisesti | | |
| Koulutuksen sisältöjen muokkaaminen enemmän yrityksen osaamistarpeiden mukaisesti | Koulutuksen muokkaaminen yritystarpeiden mukaisesti | | |
| Monimuotokoulutuksen kehittäminen | Koulutuksen kehittäminen | | |
| Ohjauksen merkitys suhteessa opiskelijamäärään tai ainekseen | Ammatillisen ohjausresurssin tarve | Ohjausresurssin tarve | Resurssivaje |
| Ammatillinen ohjausresurssi | | | |
| Apukäsiä | | | |
| Enemmän ohjausresursseja | | | |
| Monimuotoiset ovat harvaan tahtiin paikalla, aikaa ei tahdo riittää asiakastöiden ohjaamiseen | | | |
| Kohteita pitäisi olla vierekkäin, ettei opettajan aika kuluisi välien ajamiseen. | Työkohteet lähekkäin | | |
| Suurin haaste on pieni oppilasmäärä ja ohjausresurssit | Opiskelijoita liian vähän ja ohjaaja puuttuu | | |
| Tässä sama kuin yksityishenkilöiden kohdalla, eli opiskelijoita olisi hyvä saada lisää tietyille linjoille | Opiskelijoita liian vähän | Opiskelijoita lisää | |
| Noo. Opiskelijoita olisi hyvä olla enemmän | | | |
| Lisää oppilaita | | | |
| Opiskelijaresurssin vähyyks on iso haaste | | | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|--|
| Olen edelleen sitä mieltä, että emme voi kilpailla alan yritysten kanssa, koska he ovat meidän tärkeitä yhteistyökumppaneitamme, ei kilpailijoita | Oppilaitos ei voi kilpailla työelämän kanssa | Kilpailu työelämän kanssa haasteena | Ei tarvetta lisätä työelämäyhteistyötä |
| On kielletty ottamasta töitä yrityksille tai yhteisöille, koska se voitaisiin kokea kilpaillevaksi toiminnaksi. Tästä johtuen (kuulemma) työssäoppimispaikat menetettäisiin ja oppilaat joutuisivat tekemään koululla harjoittelujaksot. Todellinen syy tekemättä jääville töille on laiskuus. Yrityksille ja yhteisöille tehtävät työt lisääisivät henkilökunnan työkuormaa, joten niitä ei oteta eikä markkinoida | | | |
| Ei tarvetta yhteistyön lisäämiselle | Asiakastöiden määrä on riittävä | Asiakastöitä on riittävästi | |
| Meillä on positiivinen ongelma (ainakin vielä), yritystöitä tarjolla hyvin ja voidaan pitkälti itse säädellä, kuinka paljon niitä otetaan. | | | |
| Ei tarvetta toimintojen kehittämiseksi. Asiakastöitä tulee näinkin riittävästi | | | |

20. Mitä asioita tai palveluita täytyisi ensimmäisenä tuotteistaa linjallasi?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|---|---------------------------------|---------------------------------|
| Tutkinnonosien koulutus pyörimään ja tutkinnon osan osia voisi myös tuotteistaa. | Tutkinnon osien tuotteistaminen | Tutkinnon osien tuotteistaminen | Ammattiaineiden tuotteistaminen |
| Valita markkinoinnillisesti hyvät aiheet tutkinnon osiin. Tutkia, ideoida ja tuotteistaa myyviä kokonaisuuksia ja ajallisesti ja ajankohdallisesti mahdollisille asiakkaille sopivia. | Tutkinnon osien tuotteistaminen asiakastarpeen mukaisesti | | |
| Perusasiat | Opintojen tuotteistaminen | | |
| Olemme suunnitelleet hyviä koulutuksia alalle ja osittain joitakin koulutuksia on alkanut ja sitä kautta olemme saaneet lisää opiskelijoita, jotka haluavat tehdä koko tutkinnon | Koulutuksen tuotteistaminen, jolla kasvatetaan opiskelijamäärää | | |
| Kaikki ammattiaineet mitä opiskelijoille opetetaan | Ammatillisten tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Eri tuotteita on tuotteistettu. Ammatillisia tutkinnon osia ei, niitä voisi tuotteistaa | Ammatillisten tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Jos alakohdaiset päivät ovat tuotteistamista varten, niin sitä olisi hyvä johtaa niin, että saadaan tuotteistettua | Ammatillisten tutkinnon osien tuotteistaminen alakohdaisissa päivissä | | |
| Tutkinnon osien suorittaminen | Tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Niitä osaamisen aloja sekä taitoja, mitä työelämä tarvitsee | Tuotteistetaan työelämä tarpeen mukaan | | |
| Kurssitoiminta | Lyhytkurssien tuotteistaminen | Lyhytkurssien tuotteistaminen | |
| Nykyaikaiset ja ajankohtaiset koneet esim. robotit | Nykyaikainen konekanta | Konekanta | Konekanta |
| Pakolliset harjoitustyöt voisivat olla ainakin osittain alihankintatöitä | Opinnot osaksi asiakastöitä | Asiakastöiden opinnollistaminen | Asiakastyöt |
| Tuotteet | Tehdään asiakastöistä tuotteita | Asiakastöiden tuotteistaminen | |
| Tästä minulla ei ole kokemusta, joten vastaukset ovat sen mukaisia. | Ei kokemusta eikä vastausta | Kokemus puuttuu | Ei näkemystä |
| En osaa sanoa | Ei tietoa | Ei tietoa | |
| En osaa sanoa | Ei tietoa | | |
| Ei mitään | Ei tietoa | | |
| Ei tarvetta tuotteistaa | Ei tarpeita | | |



JEDU

ASIAKASTYÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMISEN TARPEET Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan ja Haapaveden toimi- pisteissä

ASIAKASTYÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMISEN TARPEET Koulutuskeskus
Jedun Siikalatvan ja Haapaveden toimipisteissä

Kyselyn tavoitteena on selvittää eri opetusalojen asiakastyötoimintojen laajuus ja auttaa sen kehittämisessä opetustyön yhteydessä toimipisteiden esihenkilöitä. Ensimmäinen kysely tehtiin Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan ja Haapaveden opetus- ja ohjaushenkilöstölle toukokuussa. Toinen kysely tehdään Koulutuskeskus Jedun kaikkien toimipisteiden opetushenkilöstön esihenkilöille.

Tämä kysely liittyy Marko Parhialan YAMK-opinnäytetyöhön teknologia osaamisen johtamiskoulutuksessa. Tutkimustuloksia käytetään ja analysoidaan anonyymisti. Vastaukset poistetaan sen jälkeen, kun ne on analysoitu opinnäytetyötä varten. Toivon että vastaatte kyselyyn, jotta asiakastyötoimintaa voidaan tehostaa eri linjoilla alasta riippumatta, kuitenkin viimeistään 30.6 mennessä.

Kiitokset jo etukäteen ajankäytöstänne, vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia

Marko Parhiala

Asiakastyötoiminta esihenkilöt

Perusraportti

Asiakastyötoiminta

Vastaajien kokonaismäärä: 9

1. Tekivätkö kaikki toimipisteenne opintolinjat asiakastöitä lukuvuoden 2022-23 aikana?

Vastaajien määrä: 9



| | n | Prosentti |
|----------------------------|---|-----------|
| Kyllä | 4 | 44,4% |
| Ei tietoa tai mielipidettä | 0 | 0,0% |
| Eivät tehneet | 5 | 55,6% |

2. Millä linjoilla asiakastyötoiminta oli erityisen aktiivista?

Vastaajien määrä: 4

| Vastaukset |
|--|
| auto, puu, metalli |
| Omakotitalo työmaat talonrakentajilla sekä metallissa paljon erilaisia asiakastöitä. |
| Kone- ja tuotantotekniikka, puuteollisuus |
| Ajoneuvoasennus, kauneudenhoito, logistiikka ja elementtirakennus |

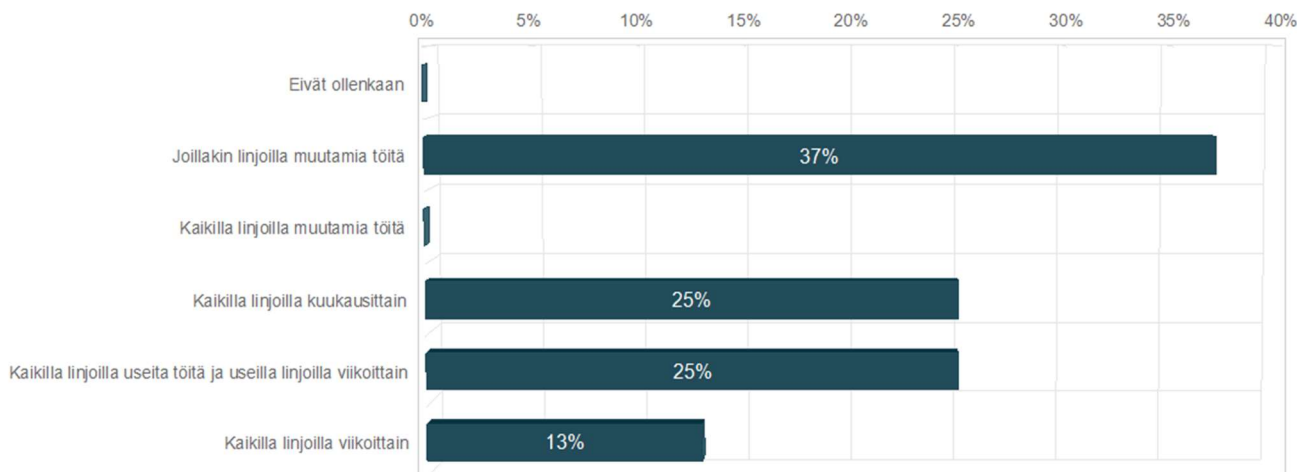
3. Mistä syystä jokin opintolinja ei tehnyt asiakastöitä?

Vastaajien määrä: 5

| Vastaukset |
|---|
| - palveluja ei ole tuotteistettu / markkinoitu |
| Hius- ja kauneudenhoitoalalla työtoiminta on erityisen aktiivista. Talotekniikassa asiakastöitä ei ole vähäisen henkilömäärän ja työn luonteen vuoksi (vesivahinkojen mahdollisuus) Teemme toki omia työkohteita. |
| ei ole oikein tuotteistettu asiakastöitä |
| Ei kilpailla yritysten kanssa Opiskelijatyöt etenevät hitaasti |
| Esim. puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan opiskelijat pääsääntöisesti työelämässä, joten ei resursseja toteuttaa asiakastöitä, vaikka jotain kysyntää onkin ollut. Muut alat ovat tuottaneet asiakastöitä, eniten elintarvikeala. Alla oleva 4 kysymys ei täysin vastaa minun vastuualojen toteutumaa, koska elintarvikeala teki kymmeniä tuhansia euroja, luonto- ja matkailu joitain tuhansia euroja. |

4. Kuinka paljon toimipisteenne opintolinjat tekivät asiakastöitä keskimäärin lukuvuoden 2022-23 aikana?

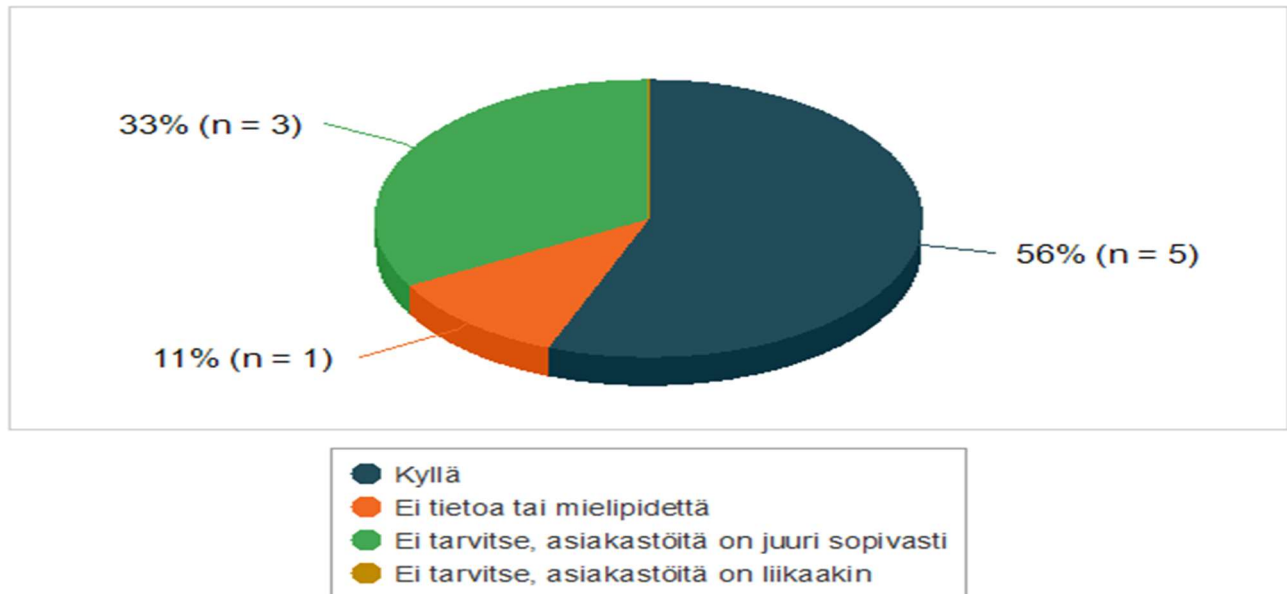
Vastaajien määrä: 8



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Eivät ollenkaan | 0 | 0,0% |
| Joillakin linjoilla muutamia töitä | 3 | 37,5% |
| Kaikilla linjoilla muutamia töitä | 0 | 0,0% |
| Kaikilla linjoilla kuukausittain | 2 | 25,0% |
| Kaikilla linjoilla useita töitä ja useilla linjoilla viikoittain | 2 | 25,0% |
| Kaikilla linjoilla viikoittain | 1 | 12,5% |

5. Pitäisikö opintolinjojen tehdä enemmän asiakastöitä?

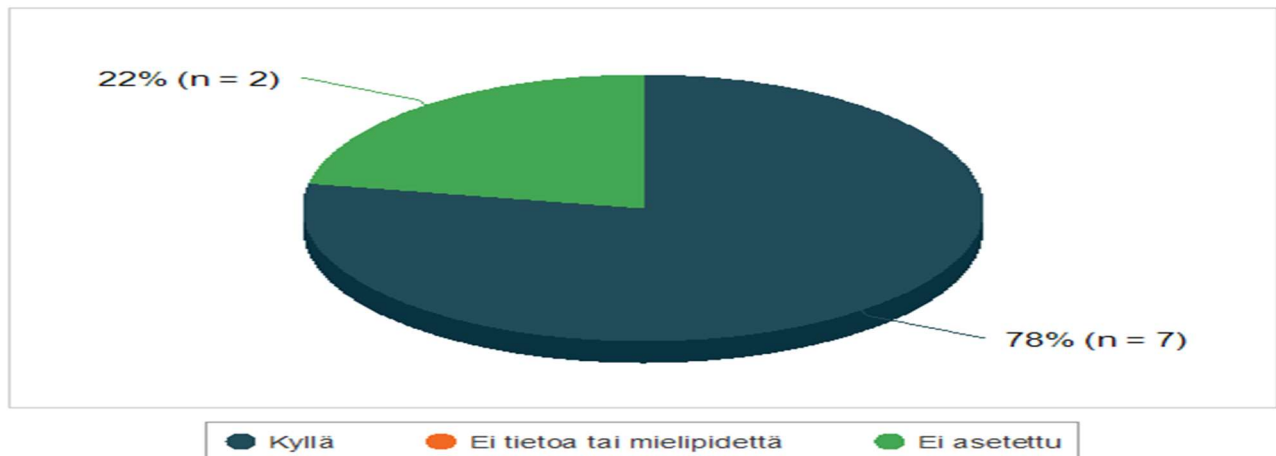
Vastaajien määrä: 9



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Kyllä | 5 | 55,6% |
| Ei tietoa tai mielipidettä | 1 | 11,1% |
| Ei tarvitse, asiakastöitä on juuri sopivasti | 3 | 33,3% |
| Ei tarvitse, asiakastöitä on liikaakin | 0 | 0,0% |

6. Asetitteko opintolinjoille tulostavoitteen lukuvuodelle 2022-23 asiakastöiden tekemisen suhteen?

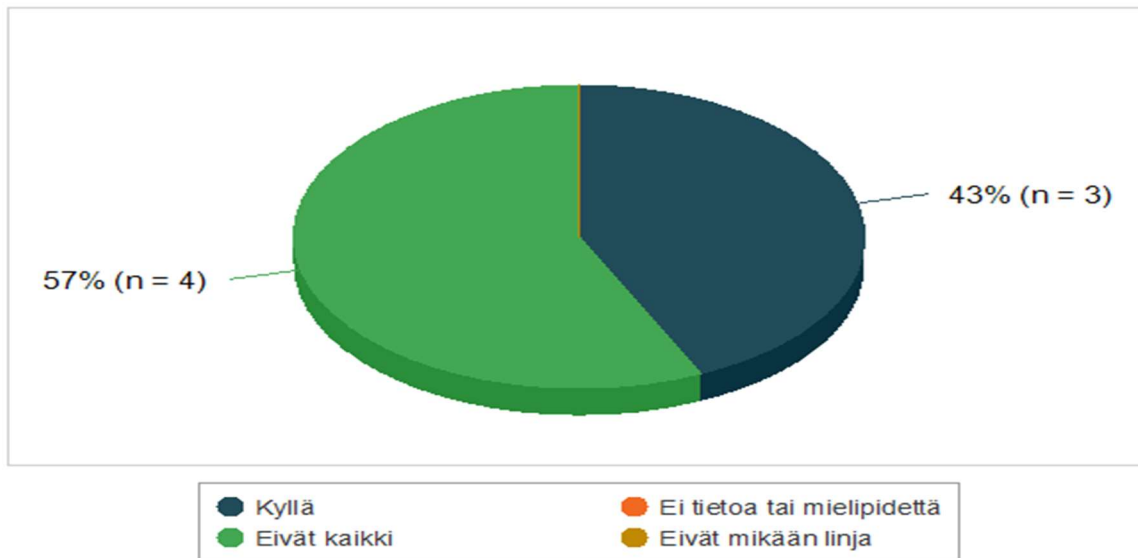
Vastaajien määrä: 9



| | n | Prosentti |
|----------------------------|---|-----------|
| Kyllä | 7 | 77,8% |
| Ei tietoa tai mielipidettä | 0 | 0,0% |
| Ei asetettu | 2 | 22,2% |

7. Pääsivätkö opintolinjat asettamiinne tulostavoitteisiin?

Vastaajien määrä: 7



| | n | Prosentti |
|----------------------------|---|-----------|
| Kyllä | 3 | 42,9% |
| Ei tietoa tai mielipidettä | 0 | 0,0% |
| Eivät kaikki | 4 | 57,1% |
| Eivät mikään linja | 0 | 0,0% |

8. Mistä syistä tulostavoitteet jäivät saavuttamatta?

Vastaajien määrä: 4

| Vastaukset |
|---|
| Sopivia työkohteita ei ollut järkevällä etäisyydellä. |
| Aika hyvin ja lähelle budjetoitua on päästy kaikilla opintolinjoilla. |
| Hiljaista oli vielä alkuvuodesta, mutta loppuvuotta kohti uskalsivat juhlia ja tilaisuuksia jo pitää mikä vaikuttaa omien alojen asiakastilaisuuksiin. |
| Opiskelijat ovat entistä enemmän työpaikalla oppimassa, joten asiakastöitä voidaan tehdä oppilaitoksella rajallinen määrä. Oppilaitoksen omat työmaat vaativat resurssia, joka on pois asiakastöiden tekemisestä. |

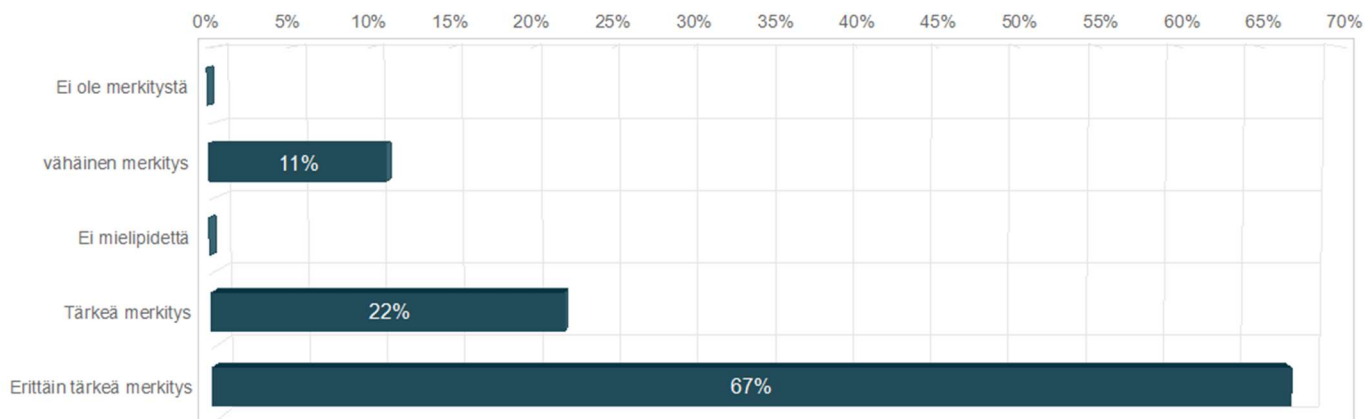
9. Jos ette asettaneet, mikä oli syynä siihen?

Vastaajien määrä: 2

| Vastaukset |
|---|
| Asiakastöillä ei kaikilla aloilla ole perinnettä |
| vankilaopetuksen työtoiminnan tulot ei kulje Jedun budjetin kautta, Rise budjetoitavoitteet kyllä kaikille aloille. |

10. Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että toimipisteenne opintolinjat tekevät asiakastöitä?

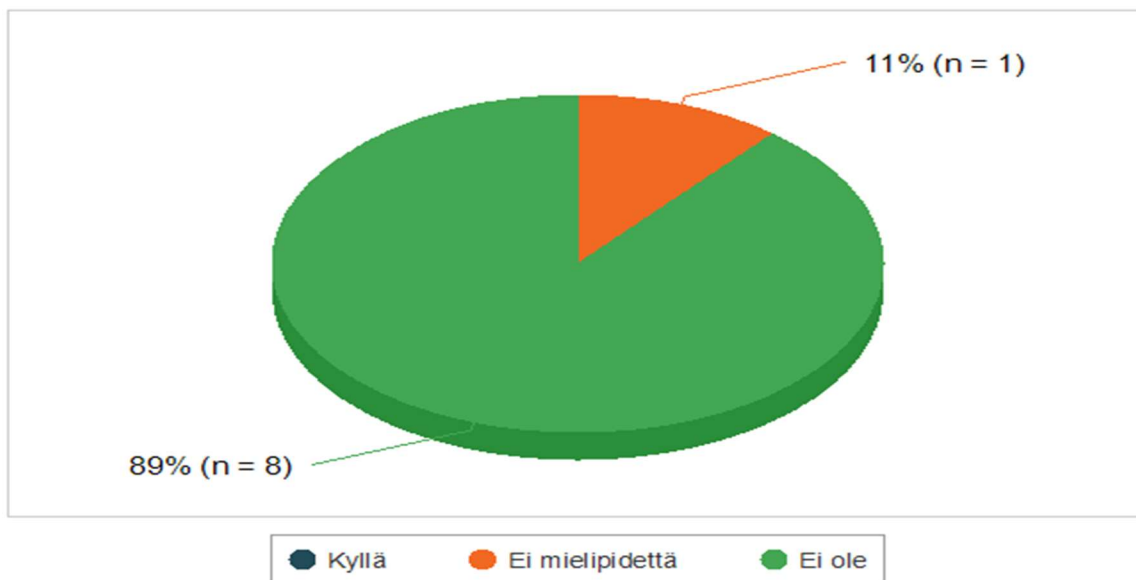
Vastaajien määrä: 9



| | n | Prosentti |
|--------------------------|---|-----------|
| Ei ole merkitystä | 0 | 0,0% |
| vähäinen merkitys | 1 | 11,1% |
| Ei mielipidettä | 0 | 0,0% |
| Tärkeä merkitys | 2 | 22,2% |
| Erittäin tärkeä merkitys | 6 | 66,7% |

11. Onko sillä merkitystä tekevätkö opintolinjat asiakastöitä yksityishenkilöille vai/ja yrityksille sekä yhteisöille?

Vastaajien määrä: 9



| | n | Prosentti |
|-----------------|---|-----------|
| Kyllä | 0 | 0,0% |
| Ei mielipidettä | 1 | 11,1% |
| Ei ole | 8 | 88,9% |

12. Mikä merkitys sillä on?

Vastaajien määrä: 0

13. Mistä syystä sillä ei ole merkitystä?

Vastaajien määrä: 8

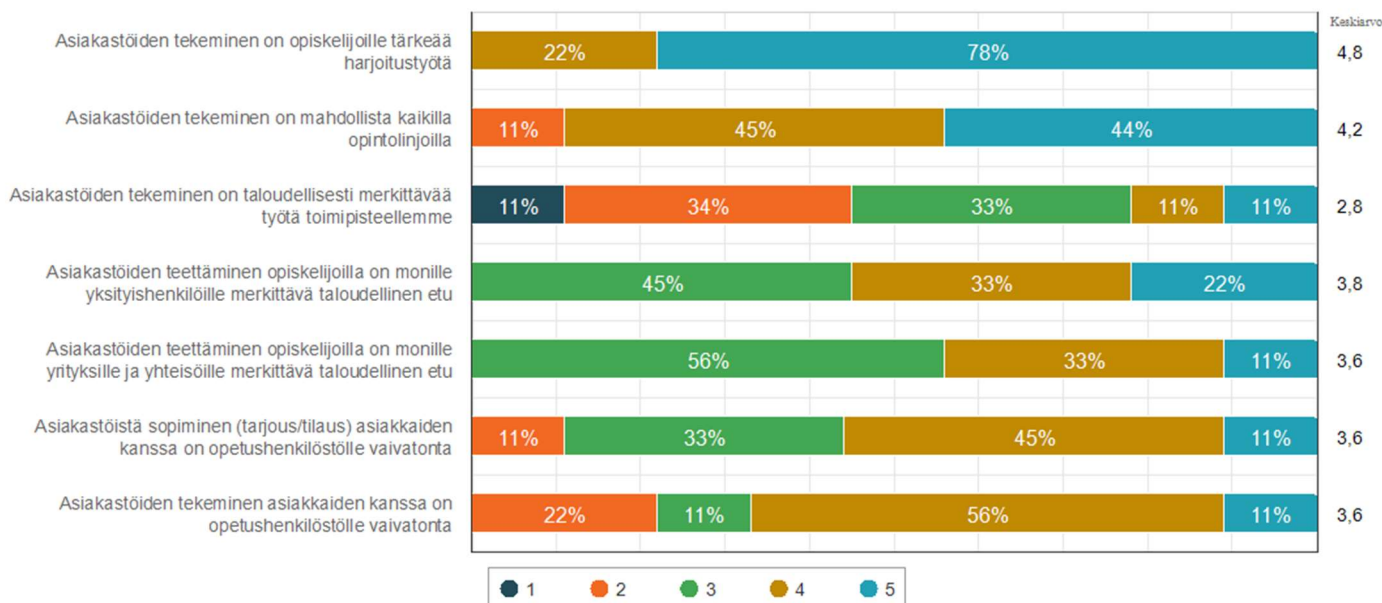
| Vastaukset |
|---|
| - palvelemme vastaavilla tarjouksilla sekä yksityishenkilöitä ja yrityksiä sekä yhteisöjä. |
| Eri aloilla asiakastyöt kohdentuvat eri tavalla. |
| pääsääntöisesti yksityishenkilöille, muutamia yrityksiäkin ollut mukana. Pääasia että ollaan esillä ja saamme positiivista palautetta ja näkyvyyttä |
| Asiakastöissä laadun tulee olla korkea, olipa mikä tahansa asiakas |
| Asiakastöiden suurin merkitys on kuitenkin, että opiskelijoilla on tutkinnon tavoitteisiin peilaten hyviä ja ai-toja työmaita ja -kohteita. |
| Jokainen kontakti on tärkeä |
| Kaikki asiakastyöt edistävät oppimista ja tuovat vastuullisuutta lisää toimintaan. |
| Tilajalla ei ole merkitystä asiakastöissä tapahtuvan oppimisen kannalta. |

14. Asiakastöiden tekeminen

Seuraavassa osiossa selvitetään asiakastöiden tekemisen laajuutta ja mahdollisia haasteita, joita opettajat ja ohjaajat kokevat opetustyön yhteydessä. Valitse vaihtoehdoista yksi parhaiten toimintoja kuvaava termi vastaukseksi.

Vastausten luokittelusteikkona käytetään tutkimuksessa seuraavaa:1. Eri mieltä2. Jokseenkin eri mieltä3. Ei samaa eikä eri mieltä4. Jokseenkin samaa mieltä5. Täysin samaa mieltä

Vastaajien määrä: 9

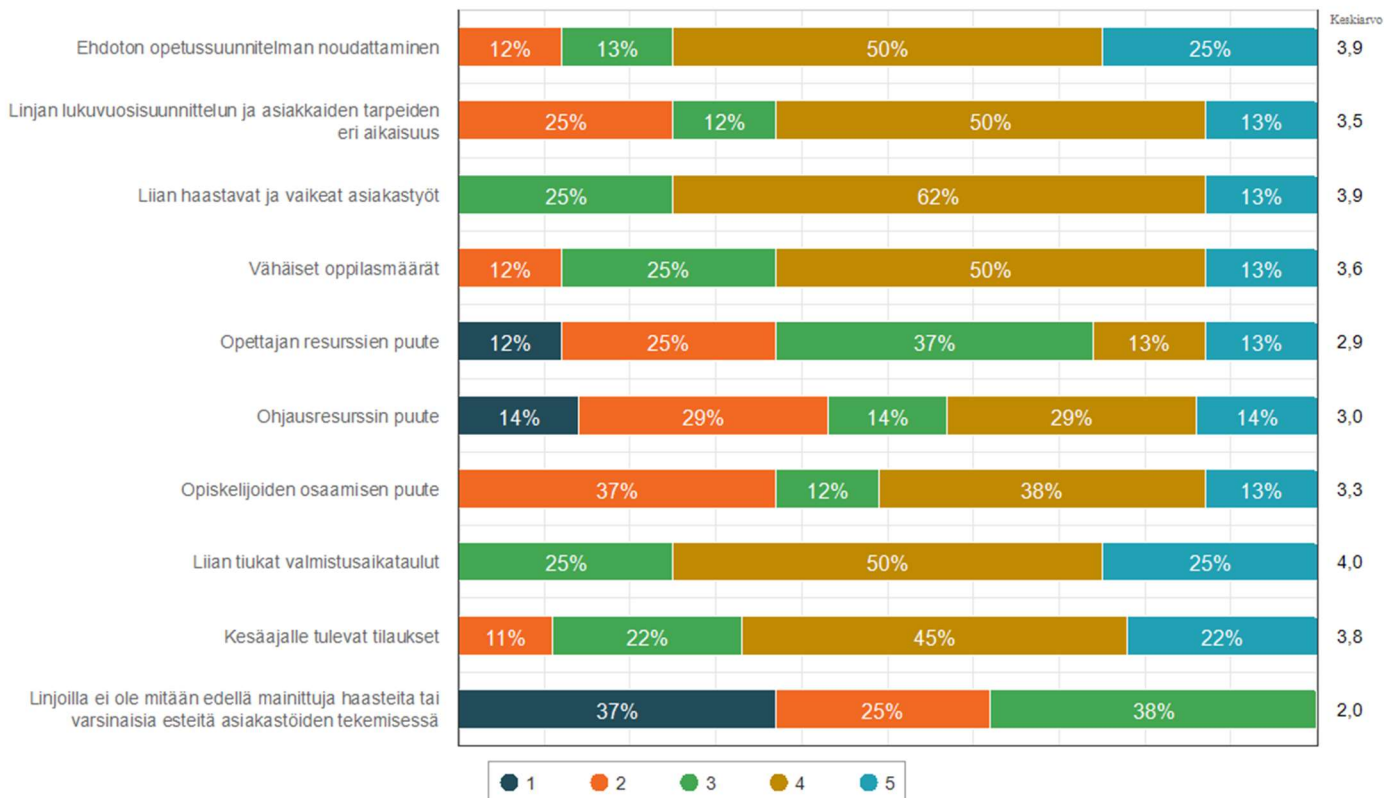


| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Keskiarvo | Mediaani |
|---|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Asiakastöiden tekeminen on opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 22,2% | 77,8% | 4,8 | 5,0 |
| Asiakastöiden tekeminen on mahdollista kaikilla opintolinjoilla | 0,0% | 11,1% | 0,0% | 44,5% | 44,4% | 4,2 | 4,0 |
| Asiakastöiden tekeminen on taloudellisesti merkittävää työtä toimipisteellemme | 11,1% | 33,4% | 33,3% | 11,1% | 11,1% | 2,8 | 3,0 |
| Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on monille yksityishenkilöille merkittävä taloudellinen etu | 0,0% | 0,0% | 44,5% | 33,3% | 22,2% | 3,8 | 4,0 |
| Asiakastöiden teettäminen opiskelijoilla on monille yrityksille ja yhteisöille merkittävä taloudellinen etu | 0,0% | 0,0% | 55,6% | 33,3% | 11,1% | 3,6 | 3,0 |
| Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta | 0,0% | 11,1% | 33,3% | 44,5% | 11,1% | 3,6 | 4,0 |
| Asiakastöiden tekeminen asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta | 0,0% | 22,2% | 11,1% | 55,6% | 11,1% | 3,6 | 4,0 |
| Yhteensä | 1,6% | 11,1% | 25,4% | 34,9% | 27,0% | 3,7 | 4,0 |

15. Asiakastöiden tekemisen haasteina voivat olla mm seuraavat asiat:

Vastausten luokittelusta käytetään tutkimuksessa seuraavaa: 1. Eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä 3. Ei samaa eikä eri mieltä 4. Jokseenkin samaa mieltä 5. Täysin samaa mieltä

Vastaajien määrä: 9



| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Keskiarvo | Mediaani |
|---|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Ehdoton opetussuunnitelman noudattaminen | 0,0% | 12,5% | 12,5% | 50,0% | 25,0% | 3,9 | 4,0 |
| Linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus | 0,0% | 25,0% | 12,5% | 50,0% | 12,5% | 3,5 | 4,0 |
| Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 62,5% | 12,5% | 3,9 | 4,0 |
| Vähäiset oppilasmäärät | 0,0% | 12,5% | 25,0% | 50,0% | 12,5% | 3,6 | 4,0 |
| Opettajan resurssien puute | 12,5% | 25,0% | 37,5% | 12,5% | 12,5% | 2,9 | 3,0 |
| Ohjausresurssin puute | 14,3% | 28,5% | 14,3% | 28,6% | 14,3% | 3,0 | 3,0 |
| Opiskelijoiden osaamisen puute | 0,0% | 37,5% | 12,5% | 37,5% | 12,5% | 3,3 | 3,5 |
| Liian tiukat valmistusaikataulut | 0,0% | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 4,0 | 4,0 |
| Kesäajalle tulevat tilaukset | 0,0% | 11,1% | 22,2% | 44,5% | 22,2% | 3,8 | 4,0 |
| Linjoilla ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä | 37,5% | 25,0% | 37,5% | 0,0% | 0,0% | 2,0 | 2,0 |
| Yhteensä | 6,4% | 17,7% | 22,4% | 38,6% | 14,9% | 3,4 | 4,0 |

16. Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä voi olla?

Vastaajien määrä: 7

| Vastaukset |
|---|
| - verkkokaupan puuttuminen (jossa olisi myynnissä palvelumme, tuotteemme ja korttikoulutuksemme). |
| Asiakkaiden epärealistiset ajatukset opiskelijoiden kanssa tehtävän työn aikatauluista. Joillakin opettajilla on vierähtänyt aika paljon aikaa siitä, että he ovat olleet työelämässä. Opiskelijoiden sitoutuminen asiakastöihin, ja yleensäkin siihen, että työt saadaan valmiiksi. Sehän ei ole asiakastyö, jos ohjaaja tekee sen. Opiskelijoiden kulkeminen työkohteeseen. |
| opettajat sitovat itsensä liikaa luokkaopetukseen |
| kilpailu palvelujen tuottajien kanssa |
| Liian isot sarjat, esim. metallissa koneistettavat kappaleet, sitoo tietyn koneen pitkäksi aikaa. Yritysassiakkaiden maksukyky voi tuoda yllätyksiä tai nopeat kysynnän vaihtelut molempiin suuntiin. |
| Työmaiden pitää olla lähellä toimipistettä, jotta arki on helppoa sovittaa mm. koulukuljetusten, ruokailujen yms. suhteen. |
| Oppilaitoksella olevien opiskelijoiden motivaatio ja aikataulujen noudattaminen. Osaavat opiskelijat ovat pääsääntöisesti oppimassa palkallisessa työssä oppisopimuksella. |

17. Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta alkaisi tai lisääntyisi kaikilla opintolinjoilla?

Vastaajien määrä: 7

| Vastaukset |
|---|
| - tuotteistaminen - verkkokauppa - markkinointi |
| Ammatinohjaaja jokaiseen perustutkintoon/yksikkö. |
| positiivisempi asenne asiakastöihin, tuotteistaminen asiakastöille, hinnastot jne. |
| Selkeät toimintaohjeet koko Jedussa. |
| Yhtenäiset prosessit ja toimintatavat kaikilla linjoilla, selkeät vastuujaoit tehtäväkuivissa, jatkuva laaduntarkkailu ja maineenhallinta kaikissa töissä. |
| Koneita ja laitteita tähän päivään |
| Pitää käydä pedagoginen keskustelu kuntayhtymä tasolla ja päättää mikä on tärkeintä opiskelijoiden HOKSin laatisemisessa; asioiden oppiminen työpaikalla vai asiakastöissä. |

18. Millaisia asiakastöitä opintolinjojen pitäisi tulevaisuudessa tarjota asiakkaillemme ja yhteiskumppaneille?

Vastaajien määrä: 8

| Vastaukset |
|--|
| - palvelut ja konkreetit tuotteet |
| Tutkinnonperusteiden mukaisia, alalle tyypillisiä työtehtäviä. |
| nettisivujen tekeminen, pienet kirjanpitojutut yhdistyksille esim., tilaisuuksien videoinnit /striimaukset, polttopuun teko, pihapuitten kaatamiset, pienet traktorityöt, piennarniitot, |
| alakohtainen variaatio |
| Riittävän selkeä ja realistinen markkinointi ulospäin. Hyvä huomioda jo tässä vaiheessa myös tutkinnon perusteiden vaatimukset, mutta myös mainita sellaiset työt, joita ei voida järkevästi tehdä. Töiden laajuus huomioitava myös tilojen käytön suunnittelussa, pitkät varastoinnit esim. puolivalmisteille eivät ole useinkaan järkeviä. |
| Lähellä toimipistettä olevat omakotitalo työmaat ovat hyviä usean eri opintoalan yhdistäviä aitoja oppimistyömaita. |
| Elämyksiä |
| Sellaisia asiakastöitä, jotka tukeva ammattiin oppimista. |

AMMATILLISTEN TUTKINNON OSIEN JA TYÖTOIMINNAN TUOTTEISTAMINEN

Tuotteistaminen tarkoittaa linjalla tehtävien töiden jalostamista ja kehittämistä asiakkaan tarpeita varten, siten että siitä tulee yksi valmis kokonaisuus. Tuotteistaa voi asiakastöitä ja myös opetusta, kuten tutkinnonosan koulutusta tai lyhytkursseja.

19. Valitse liukukytkimellä, kuinka suurella osalla opintolinjoistasi on tuotteistettu tuotteita siten, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille sekä yhteisöille

Vastaajien määrä: 8

| Yhteenvetotilasto | Keskiarvo | Minimi | Maksimi | Skaala |
|-------------------|-----------|--------|---------|--------|
| | 35,0% | 0 | 65 | 0-100% |

20. Valitse liukukytkimellä, kuinka suurella osalla opintolinjoistasi on tuotteistettu palveluita siten, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille sekä yhteisöille

Vastaajien määrä: 7

| Yhteenvetotilasto | Keskiarvo | Minimi | Maksimi | Skaala |
|-------------------|-----------|--------|---------|--------|
| | 28,6% | 5,0 | 55,0 | 0-100% |

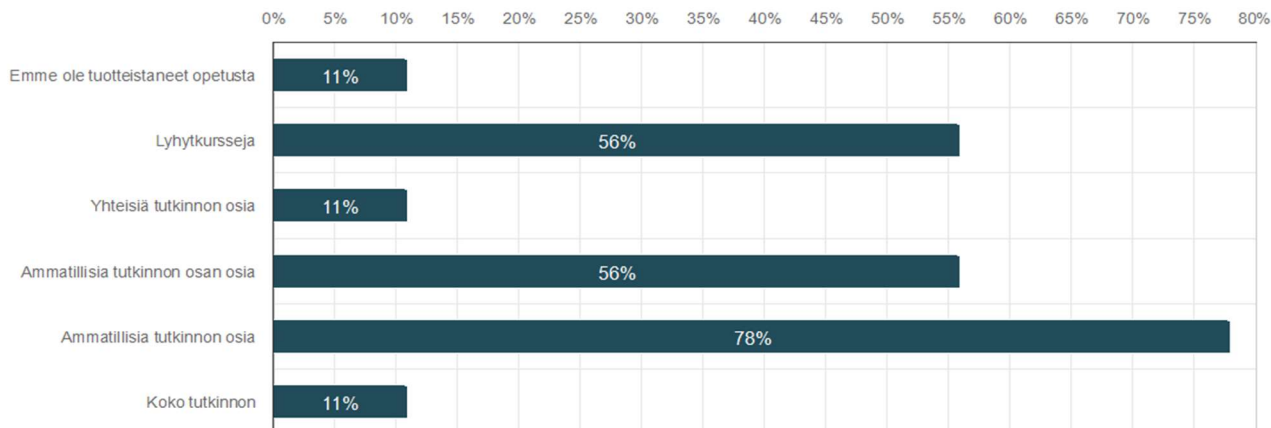
21. Valitse liukukytkimellä, kuinka suurella osalla opintolinjoistasi on tuotteistettu tutkinnon osien koulutusta siten, että niitä voi tarjota yksityishenkilöille tai yrityksille sekä yhteisöille

Vastaajien määrä: 8

| Yhteenvetotilasto | Keskiarvo | Minimi | Maksimi | Skaala |
|-------------------|-----------|--------|---------|--------|
| | 37,5% | 5,0 | 80,0 | 0-100% |

**22. Toimipisteemme opintolinjoilla on tuotteistettu opetusta siten, että voimme tarjota perustutkin-
nosta muun muassa (valitse 1 tai useampi)**

Vastaajien määrä: 9, valittujen vastausten lukumäärä: 20

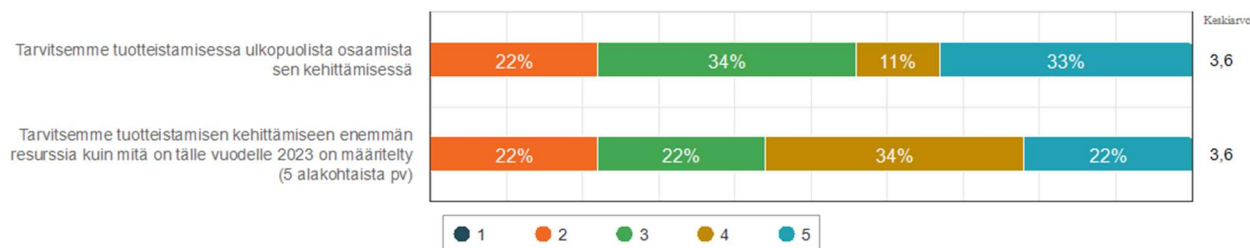


| | n | Prosentti |
|----------------------------------|---|-----------|
| Emme ole tuotteistaneet opetusta | 1 | 11,1% |
| Lyhytkurseja | 5 | 55,6% |
| Yhteisiä tutkinnon osia | 1 | 11,1% |
| Ammatillisia tutkinnon osan osia | 5 | 55,6% |
| Ammatillisia tutkinnon osia | 7 | 77,8% |
| Koko tutkinnon | 1 | 11,1% |

23. Tuotteistamisen kehittäminen, valitse vaihtoehdoista parhaiten kuvaava termi

Vastausten luokitteluasteikkona käytetään tutkimuksessa seuraavaa: 1. Eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä 3. Ei samaa eikä eri mieltä 4. Jokseenkin samaa mieltä 5. Täysin samaa mieltä

Vastaajien määrä: 9



| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Keskiarvo | Mediaani |
|--|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Tarvitsemme tuotteistamisessa ulkopuolista osaamista sen kehittämisessä | 0,0% | 22,2% | 33,4% | 11,1% | 33,3% | 3,6 | 3,0 |
| Tarvitsemme tuotteistamisen kehittämiseen enemmän resurssia kuin mitä on tälle vuodelle 2023 on määritetty (5 alakohtaista pv) | 0,0% | 22,2% | 22,2% | 33,4% | 22,2% | 3,6 | 4,0 |
| Yhteensä | 0,0% | 22,2% | 27,8% | 22,3% | 27,8% | 3,6 | 3,5 |

24. Millaisia tuotteita tai palveluita täytyisi heti tuotteistaa opintolinjoillasi?

Vastaajien määrä: 6

| Vastaukset |
|---|
| - palvelun tuotteet, tutkinnon osat, osaamismerkkit |
| Huomio edelliseen; alakohtaisissa päivissä ei ole järkevää tuotteistaa. Jokaisella yksiköllä on erilainen toimintaympäristö ja vahvuudet. |
| Rise yhteistyö tuo tietyt rajoitteet mm. auto alalla ei voida avata palveluita koko kansalle turvallisuusriskin takia. Tuotteistamisen jarruna on se, että tämä toiminta ei ole "core business" Riselle. Aiemmin vankila-tuotteiden tuotanto ja myynti oli merkittävä osa toimintaa, mutta ei enää ja määrä vähenee jatkuvasti. |
| Tutkinnon osia enemmän ja siten, että niitä voisi joustavasti "napata" toisesta tutkinnostakin ja työelämässä oleville aikuisille. |
| Englanninkielistä koulutusta matkailuun. |
| Tutkinnon osien suorittamista. |

25. Millä linjoilla tuotteistamista on päästy hyvin jo nyt tekemään?

Vastaajien määrä: 6

| Vastaukset |
|--|
| - ravintola- ja cateringala |
| Tutkinnonosia on tuotteistettu; hius- ja kauneudenhoitoala, talotekniikka sekä tieto- ja viestintätekniikka. |
| katso 24. |
| Elintarvikeala (kaikki tutkinnon osat), ravintola- ja cateringala (ala carte kurssi), luonto- ja ympäristöala, puutarha-ala (kukkasidontatyöt), Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala (ylläpitosiivous) |
| Kone- ja tuotantotekniikka, puuteollisuus, tekstiili & muoti |
| Logistiikassa |

26. Mitkä linjat ovat vielä alkuvaiheessa tuotteistamisen kanssa?

Vastaajien määrä: 6

| Vastaukset |
|---|
| - tieto- ja viestintätekniikka, liiketoiminta |
| - puhtaus- ja kiinteistöpalveluala (työtoimintaa jonkin verran) |
| Sähkö- ja automaatioala. |
| ks. 24 |
| Oikeastaan kaikki. |
| Matkailu, sisustus |
| Kaikki muut. |

3. Mistä syystä jokin opintolinja ei tehnyt asiakastöitä?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Palveluja ei ole tuotteistettu / markkinoitu | Asiakastyöt tuotteistamatta | Tuotteistaminen tekemättä | Tuotteistaminen tekemättä |
| Ei ole oikein tuotteistettu asiakastöitä | Asiakastyöt tuotteistamatta | | |
| Talotekniikassa asiakastöitä ei ole vähäisen henkilömäärän ja työnluonteen vuoksi (vesivahinkojen mahdollisuus). Teemme toki omia työkohteita | Opetus resursseja ei riittävästi | Resursseja puuttuu | Resurssipula |
| esim puhtaus- ja kiinteistöalalla opiskelijat pääsääntöisesti työelämässä, joten ei resursseja toteuttaa asiakastöitä, vaikka jotain kysyntää onkin ollut. Muut alat ovat tuottaneet asiakastöitä, eniten elintarvikeala. | Opiskelija resursseja ei riittävästi | | |
| Opiskelijatyöt etenevät hitaasti | Opiskelijatyöt etenevät hitaasti | Hitaasti etenevät työt | |
| Ei kilpailla yritysten kanssa. | Ei haluta kilpailla yritysten kanssa | Ei haluta kilpailla | Kilpailu haluttomuus |

8. Mistä syistä tulostavoitteet jäivät saavuttamatta?

| | | | |
|--|--|---------------------------------|------------------|
| Sopivia työkohteita ei ollut järkevällä etäisyydellä | Sopivat työkohteet liian kaukana | Työkohteet kaukana | Ei asiakastöitä |
| Hiljaista oli vielä alkuvuodesta, mutta loppuvuotta kohti uskalsivat juhlia ja tilaisuuksia jo pitää mikä vaikuttaa omien alojen asiakastilaisuuksiin | Koronavuosi vähensi juhlien määrää | Asiakastöitä ei tarjolla | |
| Aika hyvin ja lähelle budjetoitua on päästy kaikilla opintolinjoilla | Budjetoitusumma saavutettiin lähes kaikilla linjoilla | Budjetti lähes saavutettu | Lähes budjetissa |
| Opiskelijat ovat entistä enemmän työpaikalla oppimassa, joten asiakastöitä voidaan tehdä oppilaitoksella rajallinen määrä. Oppilaitoksen omat työmaat vaativat resurssia, joka on pois asiakastöiden tekemisestä | Opiskelijat ovat enemmän työpaikalla oppimassa, tästä syystä resurssia ei ole koululla | Ei resurssia tehdä asiakastöitä | Ei resurssia |

9. Jos ette asettaneet, mikä oli syynä siihen?

| | | | |
|--|--|---------------------------|-----------------------|
| Asiakastöillä ei kaikilla aloilla perinnettä | Asiakastoille ei perinteitä | Ei tehdä asiakastöitä | Asiakastöitä ei tehdä |
| Vankilaopetuksen työtoiminnan tulot eivät kulje Jedun budjetin kautta, Rise budjetoi tavoitteet kyllä kaikille aloille | Vankilaopetuksen työtoiminta budjetoidaan Risen kautta | Rise budjetoi asiakastyöt | |

13. Mistä syystä sillä ei ole merkitystä?

| | | | |
|--|--|---|--|
| Palvelemme vastaavilla tarjouksilla sekä yksityishenkilöitä ja yrityksiä sekä yhteisöjä | Kaikkia asiakkaita palvellaan samalla tavalla | Kaikki asiakkaat tärkeitä | Asiakastyöt tärkeitä |
| Jokainen kontakti on tärkeä | Kaikki asiakastyöt ovat tärkeitä | | |
| Pääsääntöisesti yksityishenkilöille, muutamia yrityksiäkin on ollut mukana. Pääasia on, että ollaan esillä ja saamme positiivista palautetta ja näkyvyyttä | Kaikille asiakkaille tehdään töitä. Positiivinen palaute tärkeää | Asiakkaiden positiivinen palaute tärkeää | |
| Asiakastöissä laadun tulee olla korkea, olipa mikä tahansa asiakas | Kaikissa asiakastöissä laadun tulee olla hyvä | Asiakastyöt ovat laadukkaita | |
| Eri aloilla asiakastyöt kohdentuvat eri tavalla | Asiakastyöt kohdentuvat alakohtaisesti | Alakohtaiset asiakastyöt | Asiakastyöt alakohtaisia |
| Asiakastöiden suurin merkitys on kuitenkin, että opiskelijoilla on tutkinnon tavoitteisiin peilaten hyviä ja aitoja työmaita- ja kohteita | Asiakastöiden merkitys muodostuu tutkinnon perusteista | Asiakastyöt perustuvat tutkinnon perusteisiin | Asiakastyöt tukevat tutkinnon perusteisiin |
| Kaikki asiakastyöt edistävät oppimista ja tuovat vastuullisuutta lisää toimintaan | Kaikki asiakastyöt edistävät oppimista | Asiakastyöt edistävät oppimista | |
| Tilajalla ei ole merkitystä asiakastöissä tapahtuvan oppimisen kannalta | Kaikki asiakkaat ovat yhtä tärkeitä oppimisen kannalta | | |

16. Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä voi olla?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|--|------------------------------------|-----------------------------|
| Verkkokaupan puuttuminen (jossa olisi myynnissä palvelumme, tuotteemme ja korttikoulutuksemme) | Verkkokaupan puuttuminen | Verkkokauppa puuttuu | Verkkokauppa |
| Joillakin opettajilla on vierähtänyt paljon aikaa siitä, että he ovat olleet työelämässä | Opettajien työelämäkokemukset vähäisiä | Opettajien työelämätaidot | Työelämätaidot |
| Asiakkaiden epärealistiset ajatukset opiskelijoiden kanssa tehtävän työn aikatauluista | Asiakkaiden toivomat nopeat aikataulut | Nopeat aikataulutoiveet | Resurssi- ja konevaje |
| Osaavat opiskelijat ovat pääsääntöisesti oppimassa palkallisessa työssä oppisopimuksella | Hyvät opiskelijat ovat usein työssä oppimassa | Hyvät opiskelijat työssä oppimassa | |
| Liian isot sarjat, esim. metallissa koneistettavat kappaleet, sitovat tietyn koneen pitkäksi aikaa | Työstettävät sarjat liian pitkiä ja aikaa vieviä | Sarjatuoanto | |
| Opiskelijoiden sitoutuminen asiakastöihin ja yleensäkin siihen, että työt saadaan valmiiksi. Sehän ei ole asiakastyöt, jos ohjaaja tekee sen. | Opiskelijoiden sitoutuminen asiakastöiden tekemiseen | Opiskelijoiden työmotivaatio | Motivaatio |
| Oppilaitoksella olevien opiskelijoiden motivaatio ja aikataulujen noudattaminen | Opiskelijoiden työmotivaatio alhainen | | |
| Opiskelijoiden kulkeminen työkohteeseen | Opiskelijoiden kulkeminen työkohteeseen | Työkohteet lähellä toimipistettä | Työkohteet lähietäisyydeltä |
| Työmaiden pitää olla lähellä toimipistettä, jotta arki olisi helpompi sovittaa mm koulukuljetusten, ruokailujen yms. suhteen | Työmaiden etäisyys täytyy olla riittävän lähellä | | |
| Opettajat sitovat itsensä liikaa luokkaopetukseen | Opettajilla liian paljon luokkaopetusta | Opettajat pois luokkaopetuksesta | Markkinoiden muutosherkkyys |
| Kilpailu palveluiden tuottajien kanssa | Kilpailu muiden tuottajien kanssa | Kilpailu alalla | |
| Nopeat kysynnän vaihtelut molempiin suuntiin | Kysynnän vaihtelut molempiin suuntiin | Kysynnän vaihtelut | |
| Yritysassiakkaiden maksukyky voi tuoda yllätyksiä | Yritysassiakkaiden maksukyky joskus huono | Yritysassiakkaiden maksukyky | |

17. Mitä asioita tai toimintoja täytyisi kehittää, jotta asiakastyötoiminta alkaisi tai lisääntyisi kaikilla opintolinjoilla?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|---|---------------------------------|--------------------------------|
| Tuotteistaminen | Tuotteistaminen | Tuotteistaminen | Tuotteistamisen prosessi |
| Tuotteistaminen asiakastöille, hinnastot jne. | Tuotteistaminen | | |
| Yhtenäiset prosessit ja toimintatavat kaikilla linjoilla, selkeät vastuujaot tehtäväkuviissa, jatkuva laadun- tarkkailu ja maineenhallinta kaikissa töissä | Yhtenäiset toimintatavat ja prosessit kaikille opintolinjoille | Prosessien yhdenmu- kaistaminen | |
| Verkkokauppa | Verkkokauppa | Verkkokaupan avaa- minen | Verkkokauppa |
| Markkinointi | Markkinointi | | |
| Ammatinohjaaja jokaiseen perustutkintoon/yksik- köön | Ammatinohjaaja opetuksen tueksi | Lisäresurssi | Resurssi |
| Positiivisempi asenne asiakastöihin | Asenne asiakastöiden tekemi- seen | Kannustava asenne | Yhtenäinen toi- mintakulttuuri |
| Selkeät toimintaohjeet koko Jedussa | Toimintaohjeet asiakastöiden tekemiseen | Yhtenäiset toiminta- ohjeet | |
| Pitää käydä pedagoginen keskustelu kuntayhtymä tasolla ja päättää mikä on tärkeintä opiskelijoiden HOKSin laatimisessa; asioiden oppiminen työpai- kalla vai asiakastöissä | Toimintaohjeet työpaikalla oppimiseen sekä asiakastöi- den tekemiseen | | |
| Koneita ja laitteita tähän päivään | Konekaluston uusiminen | Kaluston uudistami- nen | Kalusto |

18. Millaisia asiakastöitä opintolinjojen pitäisi tulevaisuudessa tarjota asiakkaillemme ja yhteistyökumppa- neille?

| | | | |
|--|--|--------------------------------|---|
| Tutkinnon perusteiden mukaisia, alalle tyypillisiä työtehtäviä | Tutkinnon perusteiden mu- kaisia työtehtäviä | Tutkinnon mukaisia työtehtäviä | Tutkintokohtaiset asiakastyöt |
| Hyvä huomioida jo tässä vaiheessa myös tutkinnon perusteiden vaatimukset, mutta myös mainita sel- laiset työt, joita ei voida järkevästi tehdä | Tutkinnon perusteiden mu- kaisia työtehtäviä | | |
| Sellaisia asiakastöitä, jotka tukevat ammattiin oppi- mista | Ammatin oppimiseen tarvit- tavia töitä | Alakohtaisia työteh- täviä | |
| Alakohtainen variaatio | Alakohtaisia asiakastöitä | | |
| Lähellä toimipistettä olevat omakotitalo työmaat ovat hyviä usean eri opintolinjan yhdistäviä aitoja oppimistyömaita | Lähellä toimipistettä olevat työkohteet | | |
| Töiden laajuus huomioitava myös tilojen suunnitte- lussa, pitkät varastoinnit esim. puolivalmisteille ei- vät ole useinkaan järkeviä | Oppimistilojen mahdollista- vat asiakastyöt | | |
| Palvelut | Palveluja | Palveluja | Palveluja ja elä- myksiä asiakas- töinä |
| Pienet kirjanpitojutut yhdistyksille | Kirjanpitopalvelua | Kirjanpito | |
| Tilaisuuksien videoinnit/striimaukset | Videoinnit ja striimaukset | Videoinnit | |
| Polttopuiden teko ja pihapuiden kaatamiset. Pienet traktorityöt ja piennarniitot | Piha- ja konetyöt | Piha- ja konetyöt | |
| Elämyksiä | Elämyksiä | Elämykset | |
| Konkreettiset tuotteet | Tuotteita | Tuotteita | Tuotteita asiakas- töinä |
| Nettisivujen tekeminen | Nettisivut | Nettisivut | |
| Riittävän selkeä ja realistinen markkinointi ulospäin | Hyvä markkinointi tuotteille ja palvelulle | Markkinointia | Markkinointi |

24. Millaisia tuotteita ja palveluita täytyisi heti tuotteistaa opintolinjoillasi?

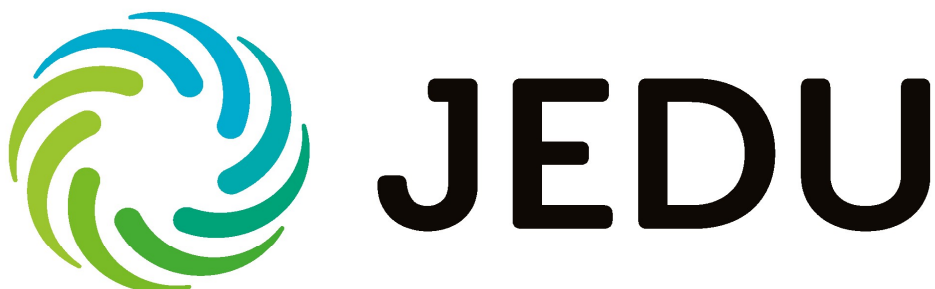
| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|---|--|--|------------------------------|
| Palvelun tuotteet | Palvelujen tuotteistaminen | Palveluiden tuotteistus | Palveluiden tuotteistus |
| Englanninkielistä koulutusta matkailuun | Englanninkielistä koulutusta | Englanninkielistä opetusta | Opetus englanniksi |
| Tutkinnon osat | Tutkinnon osien tuotteistaminen | Tutkinnon osien tuotteistaminen | Tutkinnon osien tuotteistus |
| Tutkinnon osia enemmän ja siten, että niitä voisi joustavasti "napata" toisesta tutkinnostakin ja työelämässä oleville aikuisille. | Tutkinnon osien tuotteistaminen useampiin tutkintoihin | | |
| Tutkinnon osien suorittamista | Tutkinnon osien tuotteistaminen | | |
| Osaamismerkki | Osaamismerkki tutkintoon | Tutkintoon osaamismerkki | |
| Huomio edelliseen: alakohtaisissa päivissä ei ole järkevää tuotteistaa, jokaisella yksiköllä on erilainen toimintaympäristö ja vahvuudet | Alakohtaisissa päivissä ei ole tarpeellista tuotteistaa | Tuotteistaminen ei tarpeellista yhteisesti | Tuotteistus ei ajankohtaista |
| Rise yhteistyö tuo tietyt rajoitteet mm. auto alalla ei voida avata palveluita koko kansalle turvallisuusriskin takia. Tuotteistamisen jarruna on se, että tämä toiminta ei ole core businessistä Riselle. Aiemmin vankilatuotteiden tuotanto ja myynti oli merkittävä osa toimintaa, mutta ei enää ja määrä vähennee jatkuvasti. | Vankilakoulutuksessa tuotteistaminen ei ole keskeisessä roolissa kuten ei myöskään asiakasmyynti | Tuotteistaminen ei keskeisessä roolissa | |

25. Millä linjoilla tuotteistamista on päästy hyvin jo nyt tekemään?

| | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------|
| Ravinto- ja cateringala | Ravinto- ja cateringala | Ravinto- ja cateringala | Palvelualat | |
| Ravintola- ja cateringala (ala carte kurssi) | Ravinto- ja cateringala | Ravinto- ja cateringala | | |
| Tutkinnon osia on tuotteistettu: hius- ja kauneudenhoitoalalla | Hius- ja kauneudenhoitoala | Hius- ja kauneudenhoitoala | | |
| Logistiikka | Logistiikka | Logistiikka | | |
| Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala (ylläpitösiivous) | Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | | |
| Talotekniikka | Talotekniikka | Talotekniikka | | Tekniikan alat |
| Kone- ja tuotantotekniikka | Kone- ja tuotantotekniikka | Kone- ja tuotantotekniikka | | |
| Puuteollisuus | Puuteollisuus | Puuteollisuus | | |
| Elintarvikeala (kaikki tutkinnon osat) | Elintarvikeala | Elintarvikeala | | |
| Tekstiili- ja muotiala | Tekstiili- ja muotiala | Tekstiili- ja muotiala | | |
| Tieto- ja viestintätekniikka | Tieto- ja viestintätekniikka | Tieto- ja viestintätekniikka | Tietojenkäsittely ja tietoliikenne | |
| Luonto- ja ympäristöala | Luonto- ja ympäristöala | Luonto- ja ympäristöala | Luonnontieteet | |
| Puutarha-ala (kukkasidontatyöt) | Puutarha-ala | Puutarha-ala | Maa- ja metsätalousalat | |

26. Mitkä linjat ovat vielä alkuvaiheessa tuotteistamisen kanssa?

| Alkuperäinen ilmaus | Pelkistetyt ilmaukset | Alaluokat | Yläluokat |
|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| Matkailuala | Matkailuala | Matkailuala | Palvelualat |
| Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala (ylläpitosiivous) | Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | Puhtaus- ja kiinteistöpalveluala | |
| Sähkö- ja automaatioala | Sähkö- ja automaatioala | Sähkö- ja automaatioala | Tekniikan alat |
| Tieto- ja viestintätekniikka | Tieto- ja viestintätekniikka | Tieto- ja viestintätekniikka | Tietojenkäsittely ja tietoliikenne |
| Liiketoiminnan ala | Liiketoiminnan ala | Liiketoiminnan ala | Kauppa ja hallinto |
| Sisustus eli taideteollisuusala | Taideteollisuusala | Taideteollisuusala | Humanistiset ja taidealat |
| Oikeastaan kaikki | Kaikki alat | Kaikki alat | Kaikki alat |
| Kaikki muut | Kaikki muut alat | | |



ASIAKASTYÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMISEN TARPEET Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan ja Haapaveden toimi- pisteissä

ASIAKASTYÖTOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA TUOTTEISTAMISEN TARPEET Koulutuskeskus
Jedun Siikalatvan ja Haapaveden toimipisteissä

Kyselyn tavoitteena on selvittää eri opetusalojen asiakastyötoimintojen laajuus ja auttaa sen kehittämisessä opetustyön yhteydessä toimipisteiden esihenkilöitä. Kaksi ensimmäistä kyselyä tehtiin Koulutuskeskus Jedun Siikalatvan ja Haapaveden opetus- ja ohjaushenkilöstölle sekä Koulutuskeskus Jedun kaikkien toimipisteiden opetushenkilöstön esihenkilöille.

Tämä kysely liittyy Marko Parhialan YAMK-opinnäytetyöhön teknologia osaamisen johtamiskoulutuksessa. Tutkimustuloksia käytetään ja analysoidaan vain tätä opinnäytetyötä varten. Vastaukset poistetaan sen jälkeen, kun ne on analysoitu. Toivon että vastaatte kyselyyn, jotta saamme hyvän kuvan koulutusorganisaatioissa tehtävästä asiakastyön tarpeellisuudesta.

Kiitokset jo etukäteen ajankäytöstänne, vastaaminen vie aikaa noin 8 minuuttia

Marko Parhiala

Benchmark-kysely Perusraportti

Vastaajien kokonaismäärä: 2

1. Yhteystiedot

Vastaajien määrä: 2

| Etunimi | Sukunimi | Tehtävä | Organisaatio | Sähköposti |
|---------|----------|-------------------|--------------------------------|-------------------|
| Tom | Bjon | +358447250102 | Keski-Pohjanmaan ammattiopisto | tom.bjon@kpedu.fi |
| Ossi | Räty | Koulutuspäällikkö | YSAO | ossi.raty@ysao.fi |

2. Millaisia organisaatio taseisia asiakastyötoiminnan tulostavoitteita teillä on kuluvalle tilikaudelle?

Vastaajien määrä: 2

| Vastaukset |
|--|
| <p>Budjettiin ollaan arvioitu tulostavoite. Alan koosta riippuen 600€ - 300000€ Kpedussa ollaan rakennettu omakotitaloja, tällä hetkellä ei ole sellaista työmaata. Jatkuvasti rakennetaan roskakatoksia, varastoja, tilausmittatyönä katoksia ja kevyt autotalleja elementeistä. Puualalla jatkuvasti keittiökalusteita, portaita ja pieniä korjaustöitä. Maarakennusala auttaa talvella yhtymän talvikunnossapidosta, kesällä ojitusta ym. asiakastöitä. Sähköllä asiakastyö on minimaalista. Sähkövarasto taas myy paljon ulkopuolisille asiakkaille sähkön liittyviä komponentteja. Pintakäsittely ehostaa jatkuvasti kpedun tiloja ja asuntolaa, yliopistokeskus ja ammattikorkeakoulun tiloja.</p> <p>Opiskelijatöiden myyntiin liittyen lähes kaikille aloille on budjetoinnin yhteydessä suunniteltu euro määräiset tavoitteet. Aloilla on tässä suuria eroja, joillakin hyvin pieniä summia / ala ja isoimmilla puhutaan kymmenistä tuhansista.</p> |

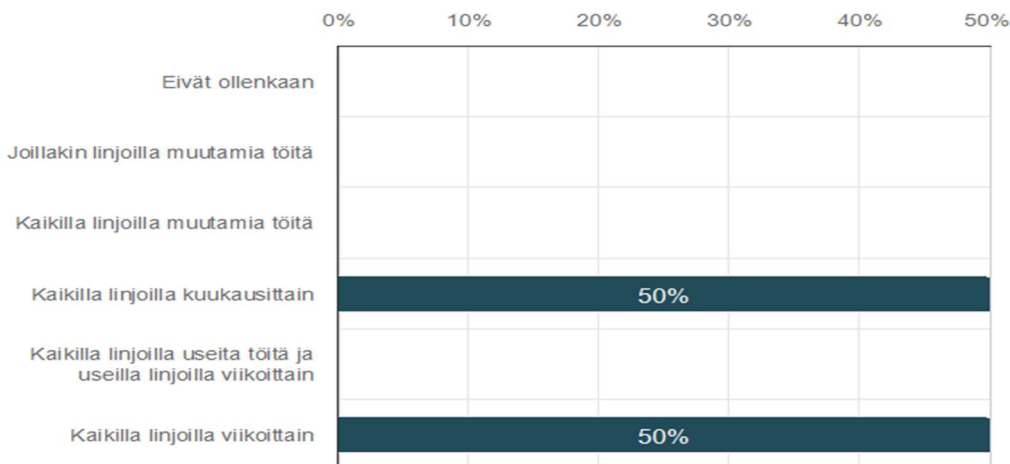
3. Mitä opintolinjoja johdettavaksenne kuuluu?

Vastaajien määrä: 2

| Vastaukset |
|---|
| <p>Rakennusala pt ja at, pintakäsittelyn pt, talotekniikan pt ja at, puualan pt, sähkö- ja automaatioalan pt, maarakennuskoneen kuljettajan pt</p> <p>Logistiikka Maarakennus Autoala</p> |

4. Kuinka paljon opintolinjasi tekivät asiakastöitä keskimäärin viimeisen tilikauden aikana?

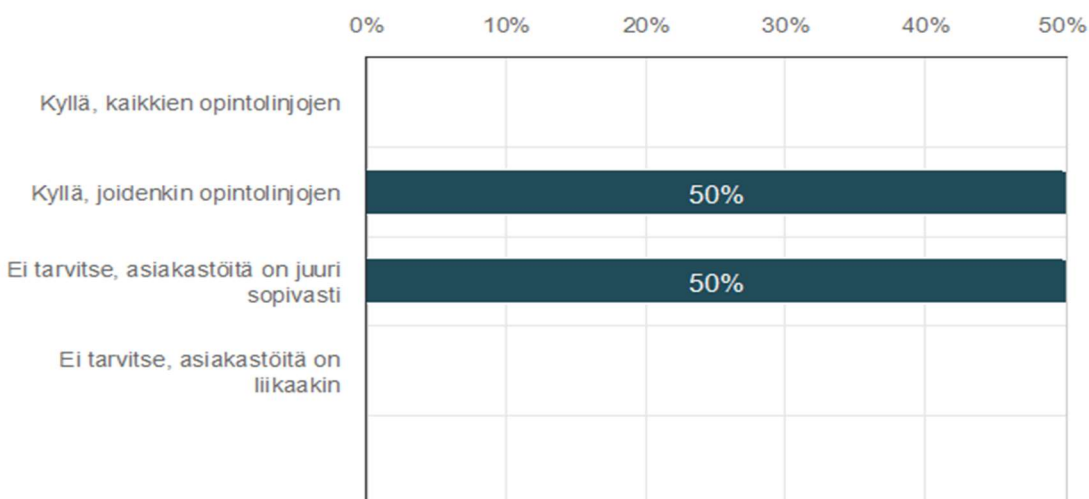
Vastaajien määrä: 2



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Eivät ollenkaan | 0 | 0,0% |
| Joillakin linjoilla muutamia töitä | 0 | 0,0% |
| Kaikilla linjoilla muutamia töitä | 0 | 0,0% |
| Kaikilla linjoilla kuukausittain | 1 | 50,0% |
| Kaikilla linjoilla useita töitä ja useilla linjoilla viikoittain | 0 | 0,0% |
| Kaikilla linjoilla viikoittain | 1 | 50,0% |

5. Pitäisikö opintolinjojen tehdä enemmän asiakastöitä?

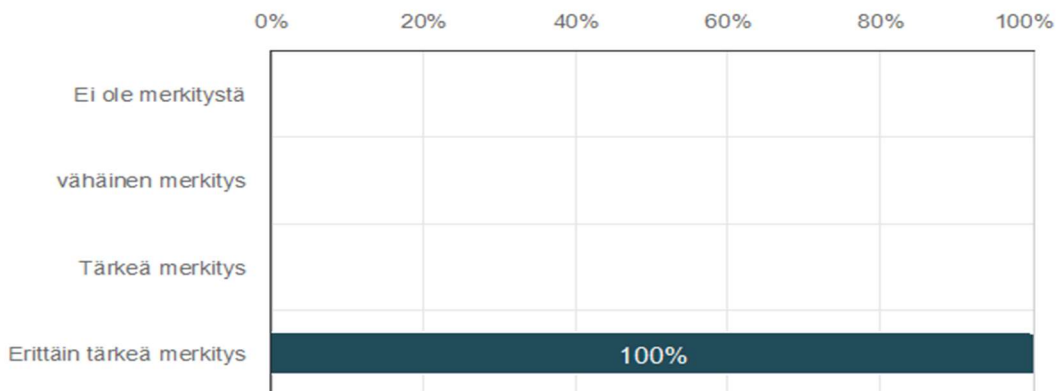
Vastaajien määrä: 2



| | n | Prosentti |
|--|---|-----------|
| Kyllä, kaikkien opintolinjojen | 0 | 0,0% |
| Kyllä, joidenkin opintolinjojen | 1 | 50,0% |
| Ei tarvitse, asiakastöitä on juuri sopivasti | 1 | 50,0% |
| Ei tarvitse, asiakastöitä on liikaakin | 0 | 0,0% |

6. Kuinka tärkeänä pidätte sitä, että toimipisteenne opintolinjat tekevät asiakastöitä?

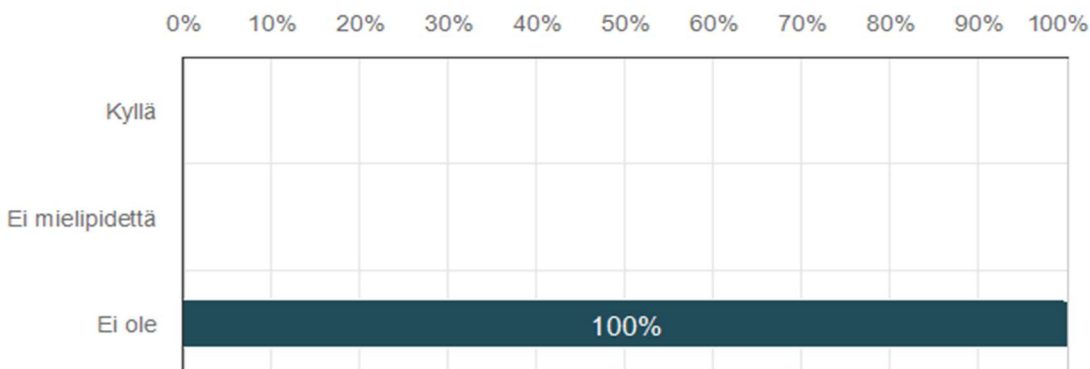
Vastaajien määrä: 2



| | n | Prosentti |
|--------------------------|---|-----------|
| Ei ole merkitystä | 0 | 0,0% |
| vähäinen merkitys | 0 | 0,0% |
| Tärkeä merkitys | 0 | 0,0% |
| Erittäin tärkeä merkitys | 2 | 100,0% |

7. Onko sillä merkitystä tekevätkö opintolinjat asiakastöitä yksityishenkilöille vai/ja yrityksille sekä yhteisöille?

Vastaajien määrä: 2



| | n | Prosentti |
|-----------------|---|-----------|
| Kyllä | 0 | 0,0% |
| Ei mielipidettä | 0 | 0,0% |
| Ei ole | 2 | 100,0% |

8. Mikä merkitys sillä on?

9. Mistä syystä sillä ei ole merkitystä?

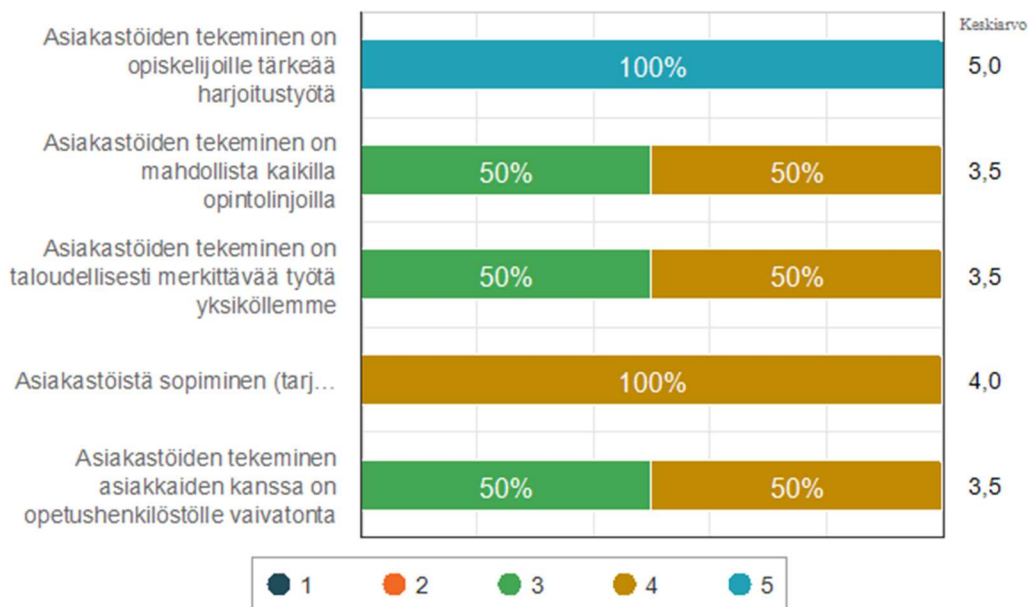
Vastaajien määrä: 2

| Vastaukset |
|--|
| Tärkeintä on, että tehdään asiakastöitä. |
| Molemmat ovat tärkeitä. Vähän alakohtaisia eroja: esim maarakennuksessa tai logistiikassa on helppo tehdä molempia, mutta auto alalla kaikki on asiakastöitä yksityisille. |

10. Asiakastöiden tekeminen

Vastausten luokittelusteikkona käytetään tutkimuksessa seuraavaa: 1. Eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä 3. Ei samaa eikä eri mieltä 4. Jokseenkin samaa mieltä 5. Täysin samaa mieltä

Vastaajien määrä: 2

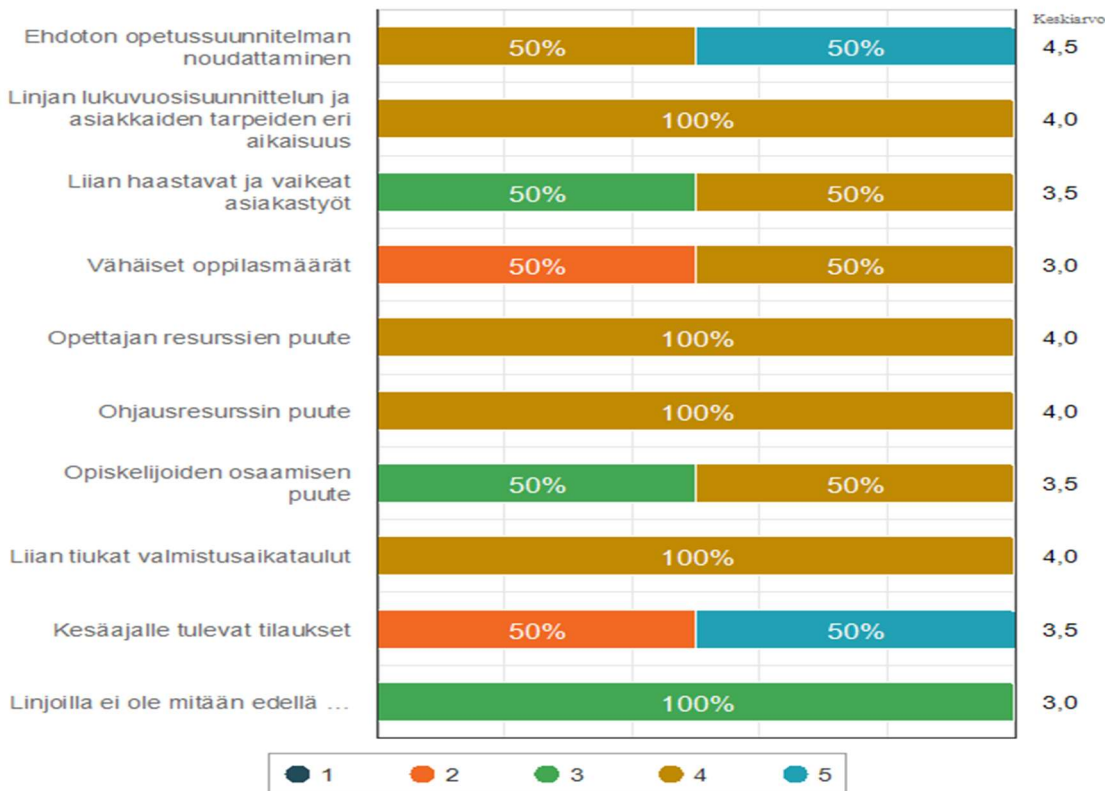


| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Keskiarvo | Mediaani |
|---|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Asiakastöiden tekeminen on opiskelijoille tärkeää harjoitustyötä | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 5,0 | 5,0 |
| Asiakastöiden tekeminen on mahdollista kaikilla opintolinjoilla | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 3,5 | 3,5 |
| Asiakastöiden tekeminen on taloudellisesti merkittävää työtä yksiköllemme | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 3,5 | 3,5 |
| Asiakastöistä sopiminen (tarjous/tilaus) asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 4,0 | 4,0 |
| Asiakastöiden tekeminen asiakkaiden kanssa on opetushenkilöstölle vaivatonta | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 3,5 | 3,5 |
| Yhteensä | 0,0% | 0,0% | 30,0% | 50,0% | 20,0% | 3,9 | 4,0 |

11. Asiakastöiden tekemisen haasteina voivat olla mm seuraavat asiat:

Vastausten luokittelustaiteikkona käytetään tutkimuksessa seuraavaa: 1. Eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä 3. Ei samaa eikä eri mieltä 4. Jokseenkin samaa mieltä 5. Täysin samaa mieltä

Vastaajien määrä: 2



| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Keskiarvo | Medi-aani |
|---|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Ehdoton opetussuunnitelman noudattaminen | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 4,5 | 4,5 |
| Linjan lukuvuosisuunnittelun ja asiakkaiden tarpeiden eri aikaisuus | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 4,0 | 4,0 |
| Liian haastavat ja vaikeat asiakastyöt | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 3,5 | 3,5 |
| Vähäiset oppilasmäärät | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 3,0 | 3,0 |
| Opettajan resurssien puute | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 4,0 | 4,0 |
| Ohjausresurssin puute | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 4,0 | 4,0 |
| Opiskelijoiden osaamisen puute | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 3,5 | 3,5 |
| Liian tiukat valmistusaikataulut | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 4,0 | 4,0 |
| Kesäajalle tulevat tilaukset | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 0,0% | 50,0% | 3,5 | 3,5 |
| Linjoilla ei ole mitään edellä mainittuja haasteita tai varsinaisia esteitä asiakastöiden tekemisessä | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 3,0 | 3,0 |
| Yhteensä | 0,0% | 10,0% | 20,0% | 60,0% | 10,0% | 3,7 | 4,0 |

12. Mitä muita haasteita asiakastöiden tekemisessä opetuksen yhteydessä on ollut?

Vastaajien määrä: 2

| Vastaukset |
|---|
| Yhtymän sisäinen laskutus, Opetussuunnitelman noudattaminen esim. maarakennuksella, kun talvella maan roudassa, niin ei voida tehdä kaivuu töitä. |
| Laatu ja reklamaatiot. Alueen yritysten tietoisuus/ymmärrys asiasta. |

13. Mitä mahdollisuuksia asiakastyötoiminnan kehittämisessä näette organisaatiossanne?

Vastaajien määrä: 2

| Vastaukset |
|--|
| Mainonta ja näkyvyyttä. |
| On mahdollista ja paljon mm. opettajista kiinni. |