



MAKSULLISEN TYÖTOIMINNAN JA TUOTEISTAMISEN KEHITTÄMINEN

Seppo Aapa

Opinnäytetyö

Marraskuu 2012

Insinööri (ylempi AMK-tutkinto)

Teknologiaosaamisen johtamisen
koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu, insinööri (ylempi AMK-tutkinto)

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma

SEPPO AAPA: Maksullisen työtoiminnan ja tuotteistamisen kehittäminen

Opinnäytetyö 83 sivua, josta liitteitä 27 sivua

Marraskuu 2012

Kehittämistyössä on tutkittu Pirkanmaan ammattiopiston opiskelijatöiden maksullista palvelutoimintaa ja tuotteistamista sekä kerätty tietoa opettajilta että asiakkailta toiminnan laadun kehittämiseksi.

Työssä kerättiin SWOT-analyysiin pohjautuen tietoa tiimivastaavilta (n=23) opiskelijoiden kanssa tehtävistä ulkopuolista asiakastöistä. Tämän kvalitatiivisen haastattelututkimuksen perusteella saatiin selville asiakastöiden ja palveluiden vahvuudet, heikkoudet sekä kehittämiskohteet kartoitetuksi. Opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille tehtiin kvantitatiivinen otantakysely (n=231) valmiiksi esitettyihin kysymysväittämiin.

Tiimivastaavat kokivat asiakastyöt merkityksellisiksi ammattitaidon, motivaation, arvioinnin ja oppimisen kannalta. Vaarana on kuitenkin se, että opetussuunnitelman mukaisesta opetuksesta ja ohjauksesta ”luistetaan” asiakastöiden varjolla. Pedagogisena mahdollisuutena, mutta myös haasteena koettiin se, miten opiskelijoita voisi käyttää enemmän asiakastöissä. Opettajien työssä jaksamiseen asiakastöissä toivottiin tukea mm. apuopettajan kautta. Opettajat toivoivat selkeämpää asiakastyöohjeistusta sekä lukujärjestysmoduloinnin uudelleen järjestämistä. Mahdollisuutena koettiin eri tutkintalojen yhteistyön kehittäminen ja oman tarjonnan hyödyntäminen oppilaitoksen sisällä niin, että oppilaitos voisi käyttää enemmän omia palveluitaan ja tuotteitaan. Työturvallisuuden ja laadun valvominen koettiin toisinaan vaikeaksi joten siksi oppilaitoksen kannustaviin sekä turvallisiin työympäristöihin ja tiloihin toivottiin kiinnitettävän huomiota.

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella ammattiopiston imago on erittäin hyvä. Asiakkaista n.76 % voidaan ymmärtää asiakasuskollisiksi kanta-asiakkaiksi. Yli 90 % asiakkaista koki palvelun ja tuotteet niin hyväksi, että olisivat valmiita suosittamaan niitä muille. Kokonaisuudessaan hintanäkemystä lukuun ottamatta asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä toimintaan. Tarkoitus ei ole myydä palveluja tai tuotteita alihinnalla ja näin ollen vääristää kilpailua markkinoilla. Vaikka suurin osa asiakkaista löysi oppilaitoksen palvelut henkilökohtaisen viestinnän kautta, niin silti markkinointimenetelmät vaikuttivat myös osaltaan oppilaitoksen palvelujen löytämiseen.

Asiasanat: asiakaspalvelu, ammattiopisto, maksullinen palvelutoiminta, kehittäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere University of Applied Sciences

Degree Program in Strategic Leadership of technology based business

SEPPO AAPA: Developing chargeable working activity and productization

Bachelor's thesis 83 pages, appendices 27 pages

November 2012

The purpose of this development project has been to search the chargeable working activity and productization of Pirkanmaa vocational institution student works. To develop the quality of the activities, the customers and teachers were also questioned and interviewed.

Based on SWOT-analysis, the work was carried out by gathering information of team leaders (n=23), concerning customer works that were done outside the school. This qualitative interview survey gave information on the strengths, weaknesses and development targets of customer works and services. A quantitative sampling survey including ready made question arguments was addressed to customers who buy student works and services.

The team leaders found that customer works were important as to professional skills, motivation, evaluation and learning. The problem is, however, that customer works are done at the expense of teaching and guidance as it is mentioned in the curriculum. A problem of how to use students more in customer works, was seen as a pedagogical opportunity, but also as a challenge. Teachers who work with customer works wished for more support by eg helping teachers, as for managing at work. Teachers also wished for a clearer guidance for customer works and reorganizing the timetable modulation. The development of co-operation between different study sectors and utilizing the own products inside the institute in order to be able to use its own services and products were considered an opportunity. Controlling safety at work and quality was sometimes experienced difficult and that is why encouraging and safe working environments and premises should be taken into consideration.

According to the customer satisfaction survey, the image of vocational institution is extremely good. About 76 % of customers can be seen as loyal regular customers. Over 90 % of customers found the services and products so good that they would be ready to recommend them. All in all, the customers were very satisfied with the activity, despite the question of price. The meaning is not to sell services or products at a lower price and thus distort competition on the market. Though most of the customers found the services of the institute via personal communication, also marketing methods had an important role in how the services of the institute were found.

Key words: customer service, vocational institute, chargeable service activities, improvement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	TYÖN TAVOITE JA RAJAUS.....	6
1.2	PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNIN PERUSTEHTÄVÄ, VISIO, ARVO, TAVOITTEET, JA STRATEGIA	10
1.3	PIRKANMAAN KOULUTUSKONSERNIN YDINTOIMINTA JA KUMPPANUUDET	12
1.4	OPISKELIJAN AMMATTITAITOVAATIMUKSET JA TAVOITTEET	14
1.5	OPETTAJAT ASIAKASPALVELUTYÖSSÄ OPISKELIJOIDENSA KANSSA	15
1.6	KOULUTUKSEN KULTTUURI	16
2	TUTKIMUSMENETELMÄT	18
2.1	KVALITATIIVINEN TOIMINTATUTKIMUS.....	19
2.2	KVANTITATIIVINEN OTANTATUTKIMUS	23
3	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN JA TULOKSET	26
3.1	TYÖN ETENEMINEN JA TAUSTATULOKSET.....	26
3.2	TEEMAHAASTATELUN (SWOT) TULOKSET TIIVISTETTYNÄ.....	29
3.3	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET TIIVISTETTYNÄ	40
4	TULOSTEN MERKITYS JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
4.1	SWOT-ANALYYSIN (N=23) TARKASTELU	50
4.2	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn (N=231) TARKASTELU	52
5	TULOSTEN LUOTETTAVUUS SEKÄ JATKOTUTKIMUSTEN AIHEITA	53
6	LÄHDELUETTELO	55
6.1	LIITE 1. PIRKANMAAN KOULUTUS-KONSERNIN (PIRKO) SEKÄ PIRKANMAAN AMMATTIOPISTON (PAO) ORGANISAATIOKAAVIOT	57
6.2	LIITE 2. PIRKANMAAN AMMATTIOPISTON TUTKINTOALAT JA TUTKINTONIMIKKEET	58
6.3	LIITE 3. KYSYMYKSET SWOT-ANALYYSIIN POHJAUTUEN TIIMIVASTAAVILLE	59
6.4	LIITE 4. ASIAKASKYSELY OPISKELIJATÖITÄ JA PALVELUITA KÄYTTÄVILLE ASIAKKAILLE	60
6.5	LIITE 5. PIRKANMAAN AMMATTIOPISTON YHTEENVETO MAKSULLISTEN PALVELUTOIMINTOJEN TOIMINTATUOTOISTA JA KULUISTA SEKÄ TILIKAUDEN TULOS VUODELTA 2011	61
6.6	LIITE 6. SWOT- ANALYYSIA MAKSULLISTA OPISKELIJATÖISTÄ PIRKOSSA	62
6.7	LIITE 7. ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOKSET TIIVISTETTYNÄ TUTKIMUSKOHEITAIN	78

1 JOHDANTO

Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymä (PIRKO) on maakunnallinen koulutuksen järjestäjä, jonka perustehtävänä on nuorten ja aikuisten työelämälähtöisen osaamisen vahvistaminen, työllistymisen ja yrittäjyyden edistäminen sekä peruskuntien ja maakunnan kehittämiseen osallistuminen. Se perustettiin 1.1.2007 yhdistämällä 5 ammatillista oppilaitosta. PIRKO jakaantuu kolmeen tulosalueeseen sekä niitä tukeviin hallinto- ja palvelutuotannon yksiköihin: Pirkanmaan ammattiopisto (PAO) vastaa nuorten koulutuspalveluiden ja Pirkanmaan aikuisopisto (PAIKO) aikuiskoulutus- ja työelämäpalveluiden tuottamisesta. Pirkanmaan oppisopimuskeskus (OPSO) tuottaa oppisopimuspalveluita. Koulutuksen järjestämisluvan (OKM 1/531/2012) mukainen vuotuinen opiskelijamäärä on 3540, josta 3137 on nuorten koulutuspalveluissa. Tällä hetkellä PIRKO:ssa on 14 toimipistettä, joiden suurin keskinäinen etäisyys on n.130 km. Vuonna 2013 Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymä yhdistyy Tampereen ammattiopiston kanssa. Uuden oppilaitoksen nimeksi tulee Tampereen seudun ammattiopisto ja siitä käytetään lyhennettä Tredu.

Työni ja tutkimukseni painopiste on ammattiopiston tulosalueella joka järjestää toisen asteen ammatillista koulutusta ja siihen liittyvää palvelutoimintaa. Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymän sekä ammattiopiston organisaatiokuvat ovat liitteessä 1. Pirkanmaan ammattiopisto on monipuolinen ammatillinen kouluttaja jossa on tarjolla 19 perustutkintoa ja 32 tutkintonimikettä sekä 13 toimipistettä (liite 2). Opiskelijoita ammattiopistossa on n. 3120, johon sisältyy aikuisten näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen enintään 240 opiskelijapaikkaa.

Tällä hetkellä osa ammattiopistossa tehtävistä opiskelijoiden työsuorituksista koostuu eri linjojen sekä koulutusalojen tekemistä sisäisistä että ulkoisista asiakastöistä ja palveluista. Työnopetus tapahtuu pääasiassa oppilaitoksen työtiloissa tai sen ulkopuolella työmaakohteissa. Lisäksi opiskelijat suorittavat vähintään 20 opintoviikkoa opinnoistaan työelämässä työssäoppimisjaksoilla. Työssäoppiminen tapahtuu työpaikalla, aidossa oppimisympäristössä.

Käytännön oppimista ja osaamista tukevat erilaiset harjoitustyöt sekä opiskelijoiden asiakaspalvelu- ja tilaustyöt. Näin ollen osa oppilaitoksessa suoritetusta ammatinopetuksesta voidaan tehdä myös maksullisina asiakastöinä. Opiskelijatöinä tehdään eri alojen urakatöitä ja tuotteita sekä tarjotaan erilaisia palveluja asiakkaille. Parhaan

mahdollisen osaamisen tueksi on opetus pyritty suuntaamaan käytännön työelämään ja todellisiin työtehtäviin.

Maksulliset opiskelijatyöt ja palvelut tukevat opiskelijoiden ammatillista kasvua ja ovat oleellinen osa opetustoimintaa. Opiskelijoiden tekemiä asiakastöitä otetaan vastaan sen mukaisesti, miten ne soveltuvat koulutusohjelmaan. Näin ollen asiakkaat ja opiskelijat kohtaavat monissa Pirkanmaan ammattiopiston tarjoamissa kohtuuhintaisissa opiskelijatyöissä ja palveluissa.

1.1 Työn tavoite ja rajaus

Tällä hetkellä opiskelijoiden maksullisten palvelutoimintojen toteutumistapojen kirjo on hyvin laaja. Eikä sen täysimittaiseen hyödyntämiseen ole paneuduttu riittävästi. Tämän johdosta on kehitteillä ja käynnistysvaiheessa opiskelijatöiden maksullisen palvelutoiminnan kehittäminen. Ammattioppilaitoksen tarjoamalla maksullisella palvelutoiminnalla tarkoitetaan opiskelijoiden suorittamaa asiakaspalvelua joka kuuluu opintosuunnitelmaan. Tavoitteena on kehittää ja selkeyttää Pirkanmaan ammattiopiston opiskelijatöiden maksullista palvelutoimintaa ja tuotteistamista sekä kerätä tietoa opettajilta että asiakkailta toiminnan laadun kehittämiseksi.

Tässä tutkimustyössä tuotteistamisella ymmärretään niitä palveluja ja tuotteita mitä ammattiopiston opiskelijat tekevät opettajiensa kanssa ulkopuolisille tai oppilaitoksen sisäisille asiakkaille. Toiminnan laadun kehittämiseksi kerätään tietoa ja palautetta oppilaitoksen sisältä tiimivastaavilta sekä ulkoisilta asiakkailta, jotka ostavat ja käyttävät oppilaitoksen palveluita. Palautteen kautta voidaan kehittää tuotteistamistamme. Tuotteistus toimii vaikka henkilöt ja organisaatio vaihtuvat.

”Asiakkaan näkökulmasta tuotteistaminen konkretisoi palvelua ja sen tarjoamaa lisäarvoa ja tekee palvelun arvioimisesta ja ostamisesta helpompaa”. (Jaakkola ym. 2009).

Kajaanin ammattikorkeakoulun opinnäytetyöpakissa tuotteistaminen on määritelty seuraavasti:

- *Organisaation, työyksikön tuottamien ja asiakkaiden saamien palvelujen määrittelyä, täsmentämistä, spesifioimista ja profiloimista.*

- *Uuden tuotteen tai palvelun sopeuttamista markkinakelpoiseksi. Vuorovaikutusta, jossa kehittäjä saa ne kriteerit, joiden avulla hän voi täsmentää tuotteensa vastaamaan käyttäjän tarpeita.*
- *Osaamisen valjastamista asiakastarpeita vastaavaksi.*
- *Laajasti määriteltynä palvelujen kehittämistä vastaamaan asiakkaiden tarpeita (vrt. laatujärjestelmän kehittäminen). Se ei ole vain konkreettinen tuote (esimerkiksi opas), vaan se voi olla palvelutoimintaa (esimerkiksi hoivapalvelu).*

Tuotteistuksen avulla syntyvä tuote voi olla yksittäinen palvelu, toimenpide. Tuotteistuksen keskeisenä tavoitteena on parantaa oman työn vaikuttavuutta ja asiakashyötyjä. Tuotteistuksessa voidaan kehittää sisäisiä työ- ja toimintamenetelmiä ja asiakastilanteisiin voidaan kehittää palvelua nopeuttavia ja tehostavia apuvälineitä sekä menetelmiä. Asiantuntijapalveluissa tuotteistaminen on usein työmenetelmien ja -prosessien kehittämistä. Tuotteistaminen vähentää henkilökohtaista kiirettä ja stressiä esim. oman työn hyvä suunnittelu auttaa tiukassakin aikapaineessa suoriutumaan työtehtävästä laadukkaasti. Tuotteistaminen parantaa tehokkuutta monella tavalla. Se antaa mahdollisuuksia työnjakoon ja henkilöiden osaamisen aikaisempaa parempaan hyödyntämiseen. Tuotteistaminen parantaa laatua suurelta osin samoista syistä kuin tuottavuuttakin. Toiminta systematisoituu, toiminnan suunnittelu paranee, kiire vähenee, tavoitteet ja laatukriteerit täsmentyvät, koulutus tehostuu, laadunarviointi ammattimaistuu ja asiakkaiden osoitukset muodostuvat selkeämmiksi.

Kun palvelu on tuotteistettu, niin asiakas voi luottaa siihen, että hän saa testatun ja valmiin palvelun.

Tekesin näkökulman mukaan tuotteistamisen onnistumista voidaan arvioida mm. seuraavasti (Jaakkola ym. 2009):

- *Määrittele tuotteistamiselle selkeät tavoitteet.*
- *Laadi tavoitteisiin sopivat mittarit.*
- *Seuraa ja mittaa onnistumista sekä yrityksen ulkopuolella että sisäpuolella.*
- *Seuraa ja mittaa laatua ja tuottavuutta.*
- *Kerää asiakaspalautetta jatkuvasti ja aktiivisesti.*

- *Kehitä systemaattinen tapa hyödyntää asiakaspalautetta.*

Yllämainitun pohjalta tarvitaan yhtenäisempiä ohjeita ja toimintatapoja markkinoinnin sekä johtamisen, että järjestelmän näkökulmasta. Tarvitaan selkeämpiä sääntöjä sekä linjauksia maksullisiin opiskelijatöihin. Tämä pitää sisällään koko prosessin aina työtilauksesta asiakkaalle toimitettuun palveluun tai tuotteeseen. Jo käytössä olevia menetelmiä tulee kehittää toiminnan laadun parantamiseksi. Tämä tukee opettajan, opiskelijan sekä organisaation työtä sekä tehtävää. Tämän tähden maksullisten opiskelijatöiden kehittäminen on tärkeää. Ammattiopisto kehittää internetsivuja, prosessikuva-
uksia, lomakkeita, ohjeistuksia yms. liittyen maksullisiin opiskelijatöihin. Oppilaitos tarvitsee myös asiakastyytyväisyystietojen keräämisjärjestelmän kehittämistä ja luomista, jolla voi mitata asiakaspalvelutoiminnan laatua.

Yllämainittujen haasteiden ja tavoitteiden lisäksi on kirjattu seuraavia tarpeita ja toimenpiteitä liittyen maksullisiin asiakastöihin.

Tarvelähtöisyys:

- Maksullisten palvelutoimintojen eli opiskelijatöiden pedagogisten merkityksien korostaminen. Toiminta palvelee ensisijaisesti opiskelijan oppimista.
- Yhtenäisten toimintamallien määrittelyn tarve.
- Oppimisympäristöjen ja – menetelmien laadullisen kehittämisen tarve.
- Palautejärjestelmän kehittäminen (asiakastyytyväisyys-kysely).
- Sisäisten ja ulkoisten palvelutoimintojen parantaminen.
- Organisaatiossamme on tutkittu paljon eri asioita liittyen opettajiin, henkilökuntaan sekä opiskelijoihin. Asiakkaita ja opettajia, jotka ovat maksullisten opiskelijatöiden tai palveluiden kanssa tekemisissä ei ole kuitenkaan tutkittu aiemmin kovinkaan paljon tai systemaattisesti.

Tavoitteisiin päästään:

- Maksullisten palvelutoimintojen kartoittaminen Pirkanmaan ammattiopistossa.
- Kehittämistarpeiden ja –ideoiden kerääminen SWOT-analyysiä käyttäen tiimeiltä (kvalitatiivinen tutkimus).

- Opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille tehdään kvantitatiivinen otantakysely kirjallisesti hyvien käytäntöjen löytämiseksi ja toiminnan laadun kehittämiseksi.
- Maksullisen palvelutoiminnan kehittäminen opetusmenetelmänä.
- Yhteisen ohjeistuksen ja oppaan tekeminen opiskelijoille sekä henkilöstölle.
- Uusien ja hyvien toimintamallien löytäminen, testaaminen ja hyödyntäminen sekä levittäminen.
- Asiakaspalautejärjestelmän luominen ja sen seurauksena opetuksen kehittäminen.
- Luodaan uusi toimintoja yhtenäistävä palvelumalli ohjaamaan maksullista asiakaspalvelutoimintaa yhdistyneessä Tampereen seudun ammattiopistoon (Tredu).

Palvelun suorat tai välilliset asiakaskohderyhmät ovat ammattiopiston opiskelijat, opetustyötä tekevät sekä opiskelijatöitä tai palveluita ostavat kuluttajat.

Toimenpiteet:

- Tietojen keruu (kirjanpito, opetushenkilöstö joka työskentelee asiakaspalvelussa, nykytilan selvitys).
- Kootaan 4-5 hengen työryhmä aktiivisista toimijoista maksullisen palvelutoiminnan eri sektoreilta.
- Kerätään tutkimustietoa tutkintoalojen henkilöstöä ja opettajia haastattelemalla (kvalitatiivinen menetelmä).
- Asiakkaille tehdään asiakastyytyväisyyskysely (kvantitatiivinen otantakysely).

Maksullisten palvelutoimintojen kartoittaminen Pirkanmaan ammattiopistossa tämän työn puitteissa käsittää seuraavat asiat:

- Kehittämistarpeiden ja -ideoiden kerääminen SWOT-analyysiä käyttäen tiimeiltä (n=23).

- Opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille tehdään kvantitatiivinen otantakysely kirjallisesti hyvien käytäntöjen löytämiseksi ja toiminnan laadun kehittämiseksi.
- Maksullisen palvelutoiminnan kehittäminen opetusmenetelmänä.
- Hyvien sekä mahdollisesti uusien toimintamallien löytäminen ja hyödyntäminen sekä levittäminen.
- Asiakaspalautejärjestelmän luominen ja sen seurauksena opetuksen kehittäminen.

Vaikka olen kehittämässä omalta osaltani maksullisia opiskelijatöitä, niin en käsittele tässä työssä:

- Internetsivuja, prosessikuvauksia, lomakkeita, ohjeistuksia yms. liittyen maksullisiin opiskelijatöihin.
- Yhtenäisten toimintamallien määrittelyjä.
- Ohjeita tai oppaita opiskelijoille.
- Toimintoja yhtenäistävä palvelumalli ohjaamaan maksullista asiakaspalvelutoimintaa tulevassa Tampereen seudun ammattiopistossa (TREDU).

1.2 Pirkanmaan koulutuskonsernin perustehtävä, visio, arvo, tavoitteet, ja strategia

Perustehtävä

Pirkanmaan koulutuskonserni-kuntayhtymän (PIRKO) perustehtävänä on osaamisen vahvistaminen lisäämällä nuorten ja aikuisten ammatillista osaamista työelämän tarpeita vastaavaksi, edistää osaltaan työllistymistä ja yrittäjyyttä sekä osallistua peruskuntien ja maakunnan kehittämiseen yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Tehtävänsä toteuttamiseksi kuntayhtymä ylläpitää koulutus- ja kehittämisyksiköitä. Koulutuskonsernin johtoryhmä teki asiantuntijoiden avustamana toimintaympäristöanalyysin, jossa selvitettiin keskeisiä toimintaympäristön muutosvoimia ja yhteiskunnallisia trendejä ja niiden vaikutuksia oppilaitoksen kilpailukykyyn, menestystekijöihin ja palvelutarjontaan. Tehtyjen perusselvitysten ja analyysien pohjalta määriteltiin visio ja strategiset tavoitteet.

Visio

Koulutus konsernin visiona vuoteen 2016 on olla johtava ammatillisen koulutuksen osaaja ja työelämän kehittäjä Pirkanmaalla.

Arvo

Koulutus konsernin toiminnan arvona on vastuullisuus, johon kaikkien työntekijöiden toiminta tulee perustua.

Tavoitteet

Strategiakauden tavoitteena on vastuullisuuden näkökulmasta toteuttaa ja kehittää koulutusta työelämälähtöisesti, normien ja ohjeiden mukaan ja tulevaisuuteen suunnaten ottaa kaikessa toiminnassa huomioon talousnäkökulma ja resurssien tehokas käyttö toimia ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävien periaatteiden mukaisesti korostaa pedagogisessa ja muussa toiminnassa asiakaslähtöisyyttä, palveluosaamista ja yrittäjyyttä.

Taulukosta 1 nähdään kuinka Pirkanmaan koulutus konsernin strategian yhtenä toimenpideohjelmana on *maksullisen palvelutoiminnan ja tuotteistamisen kehittäminen*. Tämän kehittämistyön tavoitteena on osaltaan olla kehittämässä ja selkeyttämässä Pirkanmaan ammattiopiston opiskelijoiden maksullista palvelutoimintaa ja tuotteistamista sekä kerätä tietoa opettajilta sekä asiakkailta toimintamme laadun kehittämiseksi.

Taulukko 1. Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymän strategiset tavoitteet ja toimenpiteet

Strateginen tavoite	Toimenpideohjelma
PIRKO on haluttu ja vetovoimainen opiskelu- ja työpaikka sekä strateginen yhteistyökumppani	* Opetussuunnitelmien ja -menetelmien uudistaminen * Oppimisympäristöjen kehittäminen * Maksullisen palvelutoiminnan ja tuotteistamisen kehittäminen * Viestinnän kokonaissuunnittelu * Asiakas- ja sidosryhmähallinnan luominen * Tieto-, järjestelmä- ja toiminta-arkkitehtuurin määrittäminen ja käyttöönotto * PIRKO-tasoisien ennakoinnin kehittäminen
PIRKOn organisaatiokulttuuri kannustaa jatkuvaan ammatilliseen kasvuun ja myönteiseen palveluasenteeseen	* Osaamisen kasvattaminen * Työhyvinvointisuunnitelman laatiminen
PIRKolla on ketterä toimintatapa, joka vastaa asiakkaiden tarpeisiin kustannustehokkaasti ja laadukkaasti	* Organisaation ja organisoinnin kehittäminen * Kiinteistöjen ja muun omaisuuden hallinta * Kokonaisarkkitehtuurin määrittäminen * Maksullisen palvelutoiminnan ja tuotteistamisen kehittäminen * Sisäisen laskennan ja raportoinnin kehittäminen * Toiminta- ja taloussuunnitelun kehittäminen

Kriittiset menestystekijät, joiden tulee toteutua, jotta strategiset tavoitteet ja visio saavutetaan ovat:

- PIRKO on haluttu ja vetovoimainen opiskelu- ja työpaikka sekä strateginen yhteistyökumppani
- ennakoiva palvelujen kehittäminen ja uudistaminen
- tyytyväinen asiakas

PIRKOn organisaatiokulttuuri kannustaa jatkuvaan ammatilliseen kasvuun ja myönteiseen palveluasenteeseen

- selkeät johtamisprosessit ja niitä tukevat järjestelmät
- toimivat operatiiviset prosessit
- palveleva PIRKO - imago ja brändi

PIRKOLla on ketterä toimintatapa, joka vastaa asiakkaiden tarpeisiin kustannustehokkaasti ja laadukkaasti

- osaamisen ja henkilöstöressurssin hallinta
- työhyvinvointi
- rahoituksen riittävyys

Pirkanmaan koulutus konsernin strategian yhtenä tavoitteena on siis maksullisten opiskelijatöiden ja palveluiden kehittäminen ja tuotteistaminen.

1.3 Pirkanmaan koulutus konsernin ydintoiminta ja kumppanuudet

Ydintoiminta on asiakas- ja työelämälähtöistä ja se tukee opintojen läpäisyä ja valmistuvan opiskelijan työllistymistä. Organisaatiossa on luotu ja otettu käyttöön useita asiakaslähtöisiä prosesseja ja järjestelmiä opiskelijoiden yksilöllisten opintopolkujen mahdollistamiseksi ja henkilökohtaisten opiskelusuunnitelmien ohjaamiseksi, prosesseja arvioidaan ja kehitetään palautejärjestelmän mukaisesti. Lisäksi arvioidaan ja kehitetään oppimis- ja työympäristöjen toimivuutta, viihtyisyyttä ja turvallisuutta suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti palautejärjestelmän perusteella.

Pirkanmaan koulutus konserni on hakenut ammatillisen koulutuksen laatupalkintoa jossa tavoitteena on tukea ja kannustaa koulutuksen järjestäjiä jatkuvaan laadun arviointiin ja kehittämiseen. Laatupalkintohakemuksessa PIRKO nosti erityisiksi vahvuuksikseen mm. seuraavia asioita jotka liittyvät mm. tähän tutkimustyöhön:

- asiakas- ja työelämälähtöisyys
- seurattuun tietoon ja ennakkointiin perustuva johtaminen
- strategialähtöinen, systemaattinen, prosessiohjaukseen perustuva toiminnan suunnittelu
- opiskelijoiden yksilöllisten opintopolkujen mahdollistaminen

PIRKossa on käynnistetty opetussuunnitelmien ja –menetelmien uudistamisen ja oppimisympäristöjen kehittämisen strategiset toimenpideohjelmat, joiden tavoitteena on kehittää ydintehtävää tukevien koulutus- ja muiden palveluiden laatua ottaen huomioon asiakas- ja työelämälähtöisyys ja tulevaisuuden haasteet.

PIRKOn vahvuudet liittyvät siis vahvasti opiskelijoiden tekemiin asiakastöihin.

Kumppanuuksia (sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät) hyödynnetään ja kehitetään myös asiakaslähtöisten, palveluosaamista ja yrittäjyyttä edistävien oppimisympäristöjen suunnittelemiseksi aitoon asiakasrajapintaan (esimerkiksi kumialan koulutus, opetusravintolat Eetvarti ja Eveliina, Nuori Yrittäjyys ja osuuskuntatoiminta, opiskelijatyöt). Pirkanmaan ammattiopiston opetussuunnitelman valinnaisuutta on lisätty suunnitelmalla opintotarjottimelle mm. palveluosaamisen ja yrittäjyyden tutkinnonosat.

PIRKOn ydinprosessiksi on määritetty koulutus- ja työelämäpalveluiden järjestäminen. Ydinprosessi ja sen osa-prosessit on kuvattu tulosalueittain ja niitä kehitetään arvioinnin perusteella. Prosessina kuvattavalle toiminnalle on tunnusomaista asiakaslähtöisyys, vaiheittainen eteneminen ja usean toimijan yhteistyö. Toimipisteiden maantieteellisen etäisyyden vuoksi PIRKOssa panostetaan prosessiohjaukseen, viestintään sekä henkilöstön ja asiakkaiden osallistumista tukevien keinojen kehittämiseen.

1.4 Opiskelijan ammattitaitovaatimukset ja tavoitteet

Maksullisissa opiskelijatöissä asiakaspalveluosaaminen on yksi keskeisistä tavoitteista. Se on mukana kaikessa opetuksessa sekä aktivoivissa opetusmenetelmissä ja oppimisympäristöissä. Viime vuosien opetussuunnitelmauudistusten myötä painotetaan mm. seuraavia ammattitaitovaatimuksia ja tavoitteita:

- *”Opiskelija on luotettava, itsenäiseen työskentelyyn pystyvä, laatumietoinen, oma-aloitteinen sekä asiakaspalvelu- ja yhteistyöhenkinen. Hän osaa soveltaa oppimiaan taitoja ja tietoja vaihtelevissa työelämän tilanteissa”*. (Opetushallitus, OPS. Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto 2009, 8).
- *”Ammattiopiston toiminnan ja johtamisen periaatteina ovat asiakaskeskeisyys, toisen kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, vuorovaikutteisuus ja kehittymiseen kannustaminen. Tutkintoalojen opetusta kehitetään maakunnallisesti ja paikallisesti työelämälähtöiseksi ja vastaamaan yksilöllisiin osaamishaasteisiin ja alueen työvoiman tarpeeseen”*. (PAO, opetussuunnitelma. Yhteinen osa 2008, 4).
- *”Keskeinen sisältö on vuorovaikutus ja työelämän kielenkäyttötilanteissa toimiminen”*. (Opetushallitus, OPS. Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto 2009, 87).
- *”Aloitekyky ja yrittäjäyys: Opiskelija edistää toiminnallaan tavoitteiden saavuttamista. Hän toimii aloitteellisesti, tunnollisesti ja asiakaslähtöisesti työntekijänä ja/tai yrittäjänä”*. (Opetushallitus, OPS. Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto 2009, 15).

Oman alani (tieto- ja tietoliikennetekniikka) arvomaailmankuvaus painottaa asiakaspalvelua seuraavasti: *”Tuotteiden lyhyet elinkaaret sekä eri laitesukupolvien nopea uudistuminen asettavat asiakaspalvelukyvyille suuret vaatimukset”*.

Vaikka yllä olevat esimerkit ovat tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinnon opetussuunnitelmasta niin muidenkin tutkintoalojen opetussuunnitelmissa korostuvat samat periaatteet ja näkemykset, joissa korostetaan asiakaspalvelutaitoja yhtenä ammattitaitovaatimuksena.

1.5 Opettajat asiakaspalvelutyössä opiskelijoidensa kanssa

Opettajatkin tarvitsevat asiakaspalvelutaitoja. Nämä tarpeet ovat tulleet esille koulutusorganisaatiossa tehdyssä henkilöstökyselyssä Henkilöstön osaamiseen liittyvissä kysymyksissä todettiin, että valtaosa vastaajista (75,9%) piti hyviä asiakaspalvelutaitoja välttämättöminä työssään. Noin 19,5% vastaajista koki tarvitsevansa jokseenkin hyviä asiakaspalvelutaitoja työtehtävissään (PIRKOn henkilöstöraportti 2010).

Pirkanmaan ammattiopiston opettajan perustehtävän kuvaukseen on kirjattu seuraavanlaisesti liittyen asiakaspalvelu- ja työtoimintaan:

- *Toteuttaa ja kehittää maksullista palvelu- ja työtoimintaa taloudellisesti tiiminsä kanssa.*
- *Hankkii ja arvioi aktiivisesti asiakaspalautetta yhteistyössä tiiminsä kanssa.*

Ammattiopiston opetuksessa toteutettavan maksullisen opiskelijatyötoiminnan perusta tulisi olla pedagoginen näkökulma - kaikki toiminta palvelee opiskelijan oppimista.

Ammattialan opettajat työskentelevät tiimeissä. Tiimiorganisaatiolla (hallitus ↔ johtoryhmä ↔ tulosalueen johtotiimi ↔ päällikkötiimi ↔ tiimi) tuetaan strategian konkretisointumista tiimi- ja yksilötason tavoitteiksi sekä innovaatio- ja kehittämistoimintaa. Tiimitoimintamalli on osoittautunut erinomaiseksi henkilöstön osallistumisen, toiminnan kehittämisen sekä keskinäisen tuen ja osaamisen jakamisen menetelmäksi.

”Todellinen tiimi koostuu pienestä määrästä ihmisiä, joiden taidot ja osaaminen täydentävät toisiaan. Jäsenet ovat sitoutuneet yhteiseen päämäärään, tavoitteisiin ja työn tuloksiin, joista he kaikki pitävät itseään tilivelvollisina yhteisvastuullisesti. Tiimityön avulla voidaan lisätä kaikkien työntekijöiden mahdollisuutta osallistua oman työnsä suunnitteluun ja jatkuvaan kehittämiseen”. (Hätönen 1998, 61). Lisäksi on todettu (Motivation), että tiimeissä ja yhdessä työskentely tekee asioista paljon helpompaa sekä vaikuttaa siihen, että ihminen tekee asioita paremmin.

Asiakaspalvelu käsitettä voidaan kuvata Hallströmin (Hallström 1998) näkemyksen pohjalta:

- *Asiakaspalvelu on henkilökohtaisia ihmissuhteita joilla pyrimme säilyttämään asiakkaamme ja luomaan hyvät suhteet sekä heihin että uusin asiakkaisiin.*

- *Asiakaspalvelu on kaikkea sitä millä me pyrimme myymään tuotteita tai palveluja. Tähän kuuluvat kaikki ne toimenpiteet, jolla voidaan lisätä tuotteiden saatavuutta ja tarjontaa.*
- *Asiakaspalvelun perusta on jokainen joka on tekemisissä välillisesti tai henkilökohtaisesti asiakkaiden kanssa. Asiakaslähtöinen toimintatapa pohjautuu siis ennen kaikkea periaatteeseen huomioida asiakkaan toivomuksia ja toimia niiden mukaisesti.*

1.6 Koulutuksen kulttuuri

Ammattioppilaitokset kasvattavat ja kouluttavat oppilaistaan työvoimaa elinkeinoelämän eri sektoreille. Ammattioppilaitoksen tulee ottaa huomioon työelämän vaatimukset sekä taata kaikille aloille monipuolinen sen eri ammateista kiinnostunut oppilasaines. Sen tulee parantaa koulumotivaatiota sekä edistää yhteiskunta- ja koulutuspoliittisten tavoitteiden toteutumista (Helakorpi 1992).

Asiakastöissä ei opita pelkästään omaa ammattialan erikoistekniikkaa, vaan sosiaalisutataan ammattiyhteisöön ja yhteiskuntaan oppimalla laajempia kokonaisuuksia. Opiskelijoiden sosiaalistumisella tarkoitetaan opiskelijan toimintaa muiden kanssa sekä mukautumista työ- ja opiskeluympäristön normeihin (Aarnio ym. 1991).

Ammattiopiston asiakastyöt asettavat työsuojeluasiat uuteen tarkasteluun. Opettajien mahdollisuudet valvoa työsuorituksia vähenevät ja ennakoivien toimenpiteiden merkitys kasvaa. Usein olosuhteet eivät mahdollista opettajan välitöntä valvontaa. Valvonnan tarve vaihtelee töiden laadusta, opiskelijoiden taidoista, määrästä, paikasta jossa työskennellään, kokemuksesta riippuen. Asiakastöiden järjestämisen yhteydessä tulee selvittää miten lait, asetukset, määräykset ja opetussuunnitelma vaikuttavat töiden järjestämiseen. Myös opiskelijoiden sosiaaliset oikeudet ja työsuojelu on huomioita koulun ulkopuolella olevissa työkohteissa.

Yhteistyökyky ja sen avulla luotavat hyvät suhteet asiakkaisiin ovat onnistuneen asiakastyön edellytys. Tärkeää on yhteistyö opiskelijoiden kanssa. Opettaja on opiskelijoiden tukena ja auttajana kaikissa tilanteissa. Tämä edellyttää luottamuksellisia ja reiluja suhteita opiskelijoihin.

”Maailma muuttuu ja osaamistarpeet sen mukana. Kaikkien organisaatioiden pitää menestyäkseen pystyä oppimaan ja uudistumaan vähintään samaan tahtiin kuin niiden toimintaympäristö muuttuu. Koulutusjärjestelmän haaste on vielä suurempi: oppimisessa ja uudistumisessa pitäisi olla muita edellä. Koulutukselta odotetaan tulevaisuuden myönteistä ohjausta. Muutosvoimat ravistelevat kaikenlaisia koulutusorganisaatioita. Koulutusjärjestelmää täytyy kehittää osana yhteiskuntaa”. (Taloudellinen tiedostustoimisto ry. 2011).

2 TUTKIMUSMENETELMÄT

”Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään, kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen. Nämä kaksi menetelmää soveltuvat erilaisiin lähtökohtatilanteisiin, mutta molempia voidaan käyttää myös rinnakkain: joskus on tilanteita, joissa tarvitaan erilaisia menetelmiä tulosten vahvistamiseen. Käyttämällä useampia näkökulmia saadaan luotettavampaa tietoa”. (Kananen 2008, 10-11).

”Kimmokkeita kehitystyöhön saadaan etenkin asiakaspalautteen kautta. Tietoa on hyvä kerätä aktiivisesti paitsi yrityksen ulkoisesta ympäristöstä, myös sisäisesti esimerkiksi toteutetuista palveluista ja asiakaskannan kehityksestä. Jatkuva ja aktiivinen seuranta tekee yrityksestä ennakoivan ja asiakaslähtöisen. Jatkuvan seurannan tuloksena voidaan tarvittaessa käynnistää suurempia kehityshankkeita”. (Jaakkola ym. 2009, 39).

Tutkimuksellisessa osassa päädyttiin tiimien (tiimivastaavien n=23) osalta kvalitatiiviseen toimintatutkimukseen. Tämä suoritettiin teemahaastatteluna SWOT-analyysiin pohjautuen. Opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille tehtiin kvantitatiivinen otantakysely valmiiksi esitettyihin kysymyksiin kirjallisesti. Lisäksi heillä oli mahdollisuus kirjoittaa kyselylomakkeeseen omia mielipiteitään. Hyväksytyjä vastauksia saatiin yhteensä 231.

Jari Metsämuuronen (2002, 177) korostaa seuraavia eroja kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen välillä:

Haastattelun kohdejoukon ero

- *Kvantitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut kohdistuvat yleensä satunnaisotokseen, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastatellaan valittuja yksilöitä. Kyse on sekä lukumäärän että valintatavan erosta.*

Kysymysten muodon ero

- *Kvantitatiivisen haastattelun perusmuoto on strukturoitu kysymys, kun taas kvalitatiivisen haastattelun perusmuoto on avoin kysymysaihe tai teema.*

Kvalitatiiviset eli laadulliset tutkimukset kohdistuvat pieneen joukkoon josta saadaan syvällisempää tietoa tutkittavasta asiasta. Kvantitatiiviset eli määrälliset tutkimukset kohdistuvat suurempaan kohderyhmään ja rajaavat aiheensa lukuihin ja lyhyihin vastauksiin.

Taulukko 2. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen erot (Solatie 1997, 12).

	Kvalitatiivinen tutkimus	Kvantitatiivinen tutkimus
Vastaa kysymykseen	Miten? Miksi?	Miten moni? Miten paljon? Miten usein?
Tavoite	Halutaan ymmärtää syvällisemmin käyttäytymisen ja mielipiteiden takana olevia syitä	Saada määrällinen kuvaus ihmisten tekemistä, kokemuksista, mielipiteistä ja asenteista
Jatkokysymykset	Tarjoaa mahdollisuuden tarkentaviin ja syventäviin jatkokysymyksiin	Ei jatkokysymys mahdollisuutta
Tutkimusmenetelmä	Ryhmäkeskustelu, syvähaastattelu, teemakeskustelut, projektiiviset menetelmät	Puhelinhaastattelu, henkilökohtainen haastattelu, kirjekysely, internet-tutkimus, havaintotutkimukset, kokeelliset tutkimukset
Haastateltavien määrä	Pieni, Esim. 15-40 haastattelua	Suuri, esim. 100-1000 haastattelua
Tieto/haastateltava	Paljon	Vähän

Yllämainittuihin tietoihin viitaten tämä kehittämistyö on tutkimusnäkökulmasta luotettava.

2.1 Kvalitatiivinen toimintatutkimus

Kvalitatiivisen toimintatapatutkimus suoritettiin haastattelemalla ammattialojen tiimivastaavia (n=23) opiskelijatöihin, palveluihin ja tuotteisiin liittyen. Teemahaastattelu-runko oli rakennettu SWOT-analyysin pohjalle. Näin saatiin erittäin kattavat näkemykset tiimeiltä eli juuri niiltä ammattialan opettajilta, jotka ovat tekemisissä opiskelijointensa kanssa asiakastyötoiminnassa. Mielestäni tämä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä sopi tämän tutkimuksen suorittamiseen kaikkein parhaiten. Tiimeille esitetyt kysymykset ovat liitteessä 3.

Haastattelin projektisuunnittelija Tanja Merosen kanssa tiimivastaavia mutta samalla keräsimme kvantitatiivista tietoa ammattialan opettajien lukumäärästä, jotka työskentelevät opiskelijoidensa kanssa asiakastöissä. Kvantitatiivisen kysymyksen jälkeen haastattelu oli rakennettu kvalitatiivisen SWOT-analyysin pohjalle.

Kvalitatiivinen tapaustutkimus on mahdollista toteuttaa monin tavoin ja se antaa mahdollisuuden monenlaiseen aineiston käsittelyyn. Tapaus voi olla joko yksinkertainen tai monimutkainen, voidaan olla kiinnostuneita esimerkiksi yhden opettajan toiminnasta tai sitten voidaan tutkia koko oppilaitoksen toimintaa.

Creswellin (1998, 61-62) perusteella tapaus voidaan nähdä myös tapauksen kohteeksi, ei tutkimusmetodiksi. Creswellin mukaan tapaustutkimuksesta ei kuinkaan voida puhua silloin, jos tarkastellaan oppilaiden oppimista huomioimatta lainkaan tapaukseen liittyvää oppimisympäristöä.

”Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jolla pyritään yhdessä ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan muutosta. Se on siis ongelma-keskeistä ja vahvasti käytäntöön suuntautuvaa. Toimintatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asioiden pitäisi olla, eikä vain siitä, miten ne ovat. Asioita ei vain kuvata, vaan tavoitteena on nykyisen todellisuuden muuttaminen”. (Moilanen ym. 2009, 58).

”Toimintatutkimus katsotaan yleensä laadulliseksi, kvalitatiiviseksi lähestymistavaksi, mutta siinä voidaan hyödyntää myös määrällisiä menetelmiä. Menetelmiä pohdittaessa on huomioitava, että kyse on osallistuvasta tutkimuksesta ja kehittämisestä, joten myös menetelmien on oltava osallistuvia. Osallistuvat menetelmät mahdollistavat pääsyn kohdeorganisaation toimijoiden ja työntekijöiden hiljaiseen tietoon, ammattitaitoon ja kokemukseen, jolloin kehittämistyön näkökulma laajenee pelkästään virallisen aineiston perustuvasta”. (Moilanen ym. 2009, 61-62).

Toimintatutkimus on prosessi, jossa mm:

- *Tutkittavat ovat aktiivisia muutos- ja tutkimusprosesseissa.*
- *Tutkijan ja tutkittavien suhteen perustana on yhteistyö ja osallistuminen.*
- *Tutkimus suuntautuu käytäntöön ja on ongelma-keskeistä.*
- *Tutkimus tähtää toiminnan muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmaksi.*
- *Tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita ainoastaan siitä kuinka asiat on, vaan myös siitä, kuinka niiden tulisi olla.*
- *Tutkimus keskittyy asioiden muuttamiseen ja niiden kehittämiseen entistä paremmaksi.*

Toimintatutkimus tulisi ymmärtää tutkimuksellisenä lähestymistapana, tutkimusorientaationa, jossa tullaan hyödyntämään kvalitatiivisen sekä kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä kyselyin, haastatteluin tai havainnoimalla. Tutkimuksessa voidaan käyttää myös muuta kirjallista materiaalia tutkimusaineistona (Metsämuuronen 2006, 105).

Edellä olevaan perustuen toimintatutkimuksella pyritään saamaan tietoa käytännön toiminnan kehittämiseksi ja uudistamiseksi. Toimintatutkimus avaa siis uusia mahdollisuuksia saada yhdessä aikaan muutoksia.

”Toimintatutkimus tuottaa tietoa, miten käytäntöä tulisi uudistaa toiminnan kehittämiseksi. Toimintatutkimus onkin pienimuotoisimmillaan opettajan oman työn kehittämistä”. (Heikkinen ym. 2006, 17)

”Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus lähtee siitä, että tutkija ei sekoita omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Sen sijaan tutkija nimenomaan yrittää ymmärtää haastateltavan henkilön näkökulmia ja ilmaisuja. Tutkija pyrkii vuorovaikutukseen kohteensa kanssa. Tulkintavaiheessa saatua aineistoa pyritään järjestämään ja ymmärtämään”. (Kurkela, R. 2012).

”Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä sekä tutkimus- että kehittämistyössä. Haastattelujen tehtävä voi olla esimerkiksi asioiden selventäminen tai syventäminen. Myös vaikeiden tai arkojen aiheiden selvittäminen voi olla mahdollista haastattelulla. Haastattelu on vuorovaikutusta, joka on etukäteen suunniteltua sekä haastattelijan alulle panemaa ja ohjaamaa. Haastattelija ohjaa keskustelua tiedon kerääjänä”. Avoimessa haastattelussa haastattelija ja haastateltava keskustelevat yleisesti haastatteluaiheista tai –ongelmasta”. (Moilanen ym. 2009, 95-96).

”SWOT-analyysi joka tulee englannin sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). SWOT-analyysi on Albert Humphreyn kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisesa, sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Se on hyödyllinen ja yksinkertainen työkalu yrityksen toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. SWOT-analyysin kohteena voi olla jonkin yrityksen toiminta koko laajuudessaan, jonkin tuotteen tai palvelun asema ja kilpailukyky tai esimerkiksi kilpailijan toiminta ja kilpailukyky”. (Hoffren, S. 1990, 22-25).

Opetushallitus antaa erilaisia menetelmiä ja työvälineitä laadunhallinnan tueksi. Yksi näistä menetelmistä on SWOT-analyysi. Opetushallitus kannustaa SWOT-analyysin käyttöä mm. työssäoppimisen ohjauksessa. Opetushallituksen internetsivuilla (www.oph.fi- säädökset ja ohjeet) sivulla on nähtävillä seuraavanlaisia asioita SWOT-analyysiin liittyen:

- *SWOT on tärkeä väline analysoitaessa työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja sen toimintaympäristöä kokonaisuutena. SWOT-analyysi on suositeltavaa toteuttaa ennen työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnitteluvaihetta, kun toteuttamis- tai kehittämispäätös on tehty. SWOT-analyysin tulosten avulla voidaan ohjata prosessia ja tunnistaa työpaikalla tapahtuvan oppimisen hyvien käytäntöjen siirron kriittiset kohdat.*
- *Jaottelu sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin:*
 - *Vahvuudet ja heikkoudet ovat sisäisiä tekijöitä. Organisaation vahvuus voi olla esimerkiksi hyvät työelämäsuhteet. Heikkous puolestaan voi olla työpaikalla tapahtuvan oppimisen suunnitteluun varattujen resurssien riittämättömyys.*
 - *Mahdollisuudet ja uhat ovat ulkoisia tekijöitä. Mahdollisuus voi olla esimerkiksi Internetin käyttö jakelukanavana, mikä voi lisätä kysyntää ja organisaation vetovoimaa. Uhma voi olla kilpaileva ammatillisen koulutuksen järjestäjä, joka pystyy tarjoamaan parempaa koulutusta, työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja työelämäyhteyksiä.*

Opetushallituksen (ww.oph.fi) sivua mukaillen taulukossa 3 on esitetty SWOT-analyysin nelikenttämalli. Tämän nelikenttämallin avulla voidaan ottaa huomioon keskeisiä asioita.

Taulukko 3. Esimerkki SWOT-analyysistä (www.oph.fi mukaillen).

	Hyödylliset asiat	Haitalliset asiat
Sisäiset asiat	Vahvuudet	Heikkoudet
Ulkoiset asiat	Mahdollisuudet	Uhat

Taulukon 3 vasempaan puoliskoon kuvataan hyödylliset asiat (vahvuudet ja mahdollisuudet). Oikeaan puoleen kuvataan haitalliset eli negatiiviset asiat (heikkoudet ja uhat). Yläpuolella on nykytila ja oppilaitoksen sisäiset asiat. Alapuolella on tulevaisuus ja ulkoiset asiat. Näiden pohjalta voidaan tunnistaa hyödyllisiä sekä haitallisia asioita jotka voivat olla sekä organisaation sisäisiä että ulkoisia. Tämän pohjalta voidaan arvioida ja kehittää toimintaa.

Olen käyttänyt työssäni SWOT-analyysiä ideointiin ja jatkokehittämiseen. Analyysin pohjalta voidaan tehdä päätelmiä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi ja miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi sekä miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Tuloksena saadaan ideoita siitä, että mitä millekin asialle pitäisi tehdä.

2.2 Kvantitatiivinen otantatutkimus

”Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on mitata ilmiötä niin, että ne voidaan muuttaa numeeriseen muotoon. Kun ilmiöt on määritetty, ne ns. lainaavat itsensä analyysiin tilastollisten toimenpiteiden myötä. Nämä toimenpiteet ovat hyvin tehokkaita, mutta täysin riippuvaisia siitä, saavatko ne syötteekseen numeerista dataa. Kvantitatiiviset lähestymistavat ovat siis riippuvaisia numeerisen datan luomisesta, joka muutetaan laskettavissa olevaan muotoon: näitä laskettavissa olevia tietoja voidaan sitten tarkkailla ja raportoida tutkimustulosten luomiseksi”. (Denscombe 2007, 248).

Opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille tehtiin kvantitatiivinen otantakysely kirjallisesti (liite 4) kolmessa eri toimipisteessä. Vastauksia saatiin 238 kappaletta. Näistä hylättiin epäselvyyden vuoksi 7 kappaletta koska niissä ei ollut muuta tietoa kuin nimi kakkuarpajaisten tähden. Hyväksytyjä vastauksia saatiin siis yhteensä 231 kappaletta. Tämän pohjalta sain asiakkaiden näkemyksiä tilastopohjaisesti liittyen maksullisiin opiskelijatöihin ja palveluihin.

Hyväksytyjen kokonaisvastaajien määrä oli 231 ja ne jakaantuivat seuraavasti:

- Opetusravintola Eveliina, Kangasala. 41 vastaajaa.
- Opetusravintola Eetvartti, Åkerlundinkatu Tampere. 182 vastaajaa.
- Autoala, Tampere. 8 vastaajaa.

Tutkimusnäkökulmasta autoalan vastaajien lukumäärä ei ole täysin riittävä mutta pienelläkin vastaajamäärällä saatiin arvokasta tietoa. Kyselytutkimuksessa käytin yleisesti käytössä olevia mittareita kuten numeroita ja yksiselitteisiä käsitteitä.

”Käytetyt mittarit tulisi määritellä ja pystyä perustelevaan hyvin. Tämä on eduksi mahdollisessa uusintamittauksessa: tällöin nähdään, millä työkaluilla tutkimus on tehty. Määrällisessä tutkimuksessa kohderyhmä on kuvattava ja määriteltävä. Kaikki edellä mainitut seikat edesauttavat tutkimuksen luotettavuutta ja uskottavuutta”. (Kananen 2008, 17).

”Mittari voi myös koostua useista mittareista, ja muuttuja voi olla hyvin yksinkertainen tai monimutkainen. Muuttuja on ominaisuus, jota mitataan ja se on oleellisin käsite kvantitatiivisessa ja selittävässä tutkimuksessa. Määrällisessä tutkimuksessa kaikki asiat perustuvat muuttuja-käsitteeseen. Kerättyä aineistoa käsittelevällä tilasto-ohjelmalla luokitellaan havaintoaineistoa muuttujien avulla. Muuttujia voivat olla ikä, sukupuoli ja ammatti: ylipäätään kaikki, mitä voidaan mitata, voidaan sanoa muuttujiksi”. (Kananen 2008, 18).

”Kyselyn onnistumisen kannalta kolme seikkaa ovat ehdottoman tärkeitä. Vastaajan on ymmärrettävä kysymykset oikein, omattava kysymysten edellyttämää tietoa ja haluttava antaa kysymyksiin liittyvä tieto. Kysymyksissä pitää välttää erikoistermien käyttöä, ja jokaisen vastaajan pitäisi ymmärtää kysymykset samalla tavalla. Yhteen kysymykseen ei myöskään pidä sekoittaa kahta eri asiaa; se vaikeuttaa sekä vastaamista että vastausten analysointia. Kysymykset eivät saisi olla johdattelevia, ja käytettyjen ilmaisujen on oltava selviä ja yksinkertaisia. Vastaajaan ei pidä joutua miettimään kysymyksen tarkoitusta sitä lukiessaan”. (Kananen 2008, 25-35).

”Jotta tutkimuksessa saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina, on tutkimusaineiston oltava riittävän suuri ja edustava. Luotettavien tietojen saamisen suuntaa antavana sääntönä on, että mitä suurempi perusjoukko on, sitä pienempi suhteellinen otos on riittävä. Esimerkiksi valtakunnallisissa kuluttajatutkimuksissa otoskoko on 300 - 1000 kuluttajaa ja paikallisissa tutkimuksissa otoskoko on usein 200 - 500, valinta tapahtuu laskentakaavoista huolimatta usein käytännön kokemusten perusteella. Suuntaa antavana sääntönä on myös, että otoskoon on oltava vähemmän kuin puolet perusjoukosta ja otoksessa on oltava vähintään 50 otantayksikköä”. (Lahtinen & Isoviita, 2002).

”Määrälliseen tutkimukseenhan kuuluu aina numeraalinen havaintomatriisi, johon aineisto on tiivistetty ja johon analyysi kohdistuu. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa objektiivisuus katsotaan saavutettavan sillä, että tutkija nimenomaan pysyy erillään haastateltavasta kohteesta eikä ryhdy kysymyksen ulkopuoliseen vuorovaikutukseen lainkaan. Tutkimuskohdetta katsotaan ikään kuin puolueettoman ulkopuolisen silmin. Esitettävät kysymykset, mittarit on perusteltu teoriasta käsin”. (Kurkela, R. 2012).

Mielestäni tämä kvantitatiivinen otantatutkimus oli luontevin tapa tehdä asiakaskysely koska oletettavasti tutkittavia henkilöitä on paljon. Kysymyspaperin lopussa oli vapaa-
muotoinen avoin kysymys, johon asiakkaat saivat kertoa myös omia mielipiteitään. Liitteeseen 7 on koottu asiakkaiden kirjalliset vastaukset. Tällä lisäsin otannan laadullista puolta. Kyselylomake on liitteessä 4. Kyselyllä haettiin lähinnä neljää pääasiaa ja ne olivat:

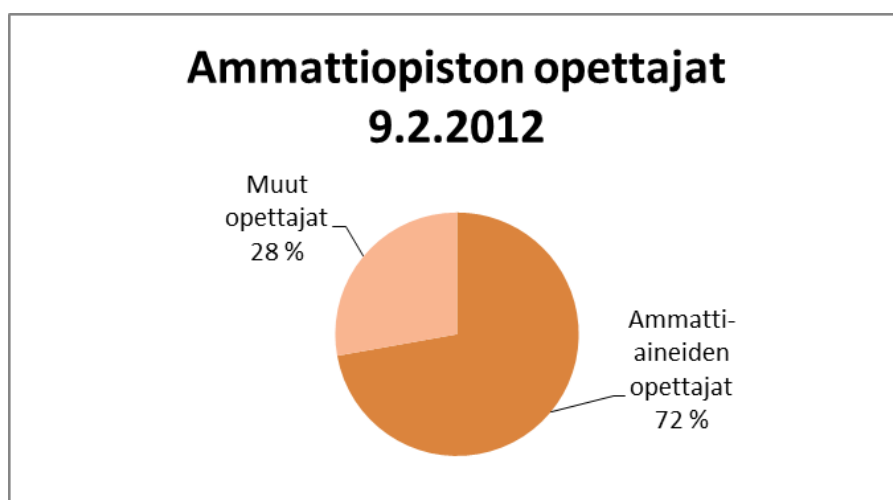
- Kuinka tyytyväinen olet?
- Kuinka usein käytät tuotteitamme?
- Aiotteko suositella tuotteitamme muille?
- Mistä sait tietää tuotteistamme ja palveluistamme?

3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN JA TULOKSET

3.1 Työn eteneminen ja taustatulokset

Tutkimus- ja selvitystyö suoritettiin ammattiopiston tulosalueella, jossa opiskelijat ovat pääsääntöisesti 16-18 vuotiaita. Helmikuussa 2012 perustettiin työryhmä opiskelijatöiden kehittämistä kiinnostuneista henkilöistä. Työryhmän tehtävänä oli selvittää myös maksullisen palvelutoiminnan nykytilaa ja kehittämisajatuksia Tampereen ammattiopiston osalta, koska Pirkanmaan ammattiopisto sekä Tampereen ammattiopisto yhdistyvät vuonna 2013. Yksi työryhmämme jäsen selvitti Tampereen ammattiopiston asiakastyötoimintaa. Selvityksen perusteella todettiin, että Tampereen ammattiopistossa on ”samanlaiset käytännöt” kuin Pirkanmaan ammattiopistossa. Näin ollen Tampereen ammattiopisto ei tarjonnut mitään uutta tähän kehittämistyöhön ja selvitykseen liittyen. Tavoitteena on levittää tämän työryhmän sekä tämän kehittämistyöni pohjalta opiskelijatöiden hyviä käytäntöjä sekä kehittämisnäkökulmia tulevaan yhdistymiseen eli Tampereen seudun ammattiopistoon. Vuonna 2013 perustettavasta uudesta ammattiopistosta käytetään lyhennettä Tredu.

Helmikuussa 2012 selvitettiin opiskelijatöiden nykytila Pirkanmaan ammattiopiston eri aloilla. Ammattiopiston opettajien määrän keräsin sisäisestä puhelinluettelosta. Opettajia on noin 300. Henkilöstömäärä vaihtelee kuukausittain mm. määräaikaisten opettajatehtävien vuoksi sekä vuorottelu, opinto yms. vapaiden tähden. Ammatillisten ammattiaineiden opettajia tästä on noin 72% (kuva 1).



Kuva 1. Pirkanmaan ammattiopiston opettajien jakautuminen opettavien aineiden perusteella.

Muut opettajat:

- Atto-aineet (ammattitaitoa täydentävien tutkinnon osien opettajat): vieraat kielet, taide- ja kulttuurikasvatus, matemaattis-luonnontieteelliset, yhteiskunta-, yritys- ja työelämä-tieto, äidinkieli.
- Ammattistarttin ja oppimisen tukipalveluiden opettajat sekä erityisopettajat.

Maalis-toukokuussa 2012 toteutimme SWOT-analyysiin (liite 3) pohjautuvat teema-haastattelut tiimeille sekä kolmen eri toimialan asiakastyytyväisyyskyselyt ulkopuolisille asiakkaille (liite 4).

Tein teemahaastattelurungon SWOT-analyysiä (kvalitatiivinen) käyttäen ammattialojen tiimivastaaville (n=23) opiskelijapalveluihin ja tuotteisiin liittyen. Tutkintoaloja (liite 2) on 19 ja tiimivastaavia 23. Haastattelimme jokaista ammatillisten aineiden tiimivastaavaa. Näin saimme erittäin kattavan näkemyksen tiimeiltä eli juuri niiltä ammatillisten aineiden opettajilta, jotka ovat tekemisissä opiskelijoittensa kanssa asiakaspalvelutyötoiminnassa. Kyselyrunko lähetettiin tiimivastaaville etukäteen sähköpostilla, jotta he ehtisivät tutustumaan tiiminsä kanssa ennen varsinaista kyselyä. Avuksi kyselyihin sain projektisuunnittelija Tanja Merasen, joka suoritti myös muutamia haastatteluja. Teemahaastattelut suoritettiin puhelimitse tai henkilökohtaisesti haastatellen. Ennen lopullista haastattelua teimme Tanja Merasen kanssa yhteisen pilotoinnin Kangasalan elintarvikealalle. Näin saimme muodostettua yhtenäisen näkemyksen haastattelusta ja sen etenemisestä sekä mahdollisista puutteista. Tavoitteena oli saada kattava yleiskuva ammattiopiston toteuttamasta maksullisesta opiskelijatyötoiminnasta sekä selvittää palvelutoiminnan vahvuudet, heikkoudet sekä kehittämiskohteet kartoitetuksi.

Asiakastyytyväisyyskysely (kvantitatiivinen) toteutettiin pilotoinnin jälkeen. Pilotointi suoritettiin Kangasalla ravintola Eveliinassa sekä tieto- ja tietoliikennetekniikan alalla.

Pilotoinnin jälkeen toteutin opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille kvantitatiivinen asiakastyytyväisyysotantakyselyn kirjallisesti. Kyselyt toteutin Kangasalla ravintola Eveliinassa ja Tampereella Åkerlundinkadun ravintola Eetvartissa sekä Ajokinkujan auto-osastolla liitteen 4 mukaisesti. Vastauksia saatiin 238 kappaletta. Näistä hylättiin epäselvyyden vuoksi 7 kappaletta koska niissä ei ollut muuta tietoa kuin nimi kakkuarpajaisten tähden. Hyväksytyjä vastauksia saatiin siis yhteensä 231 kappaletta. Tämän pohjalta sain asiakkaiden näkemyksiä tilastopohjaisesti liittyen maksullisiin opiskelijatöihin ja palveluihin.

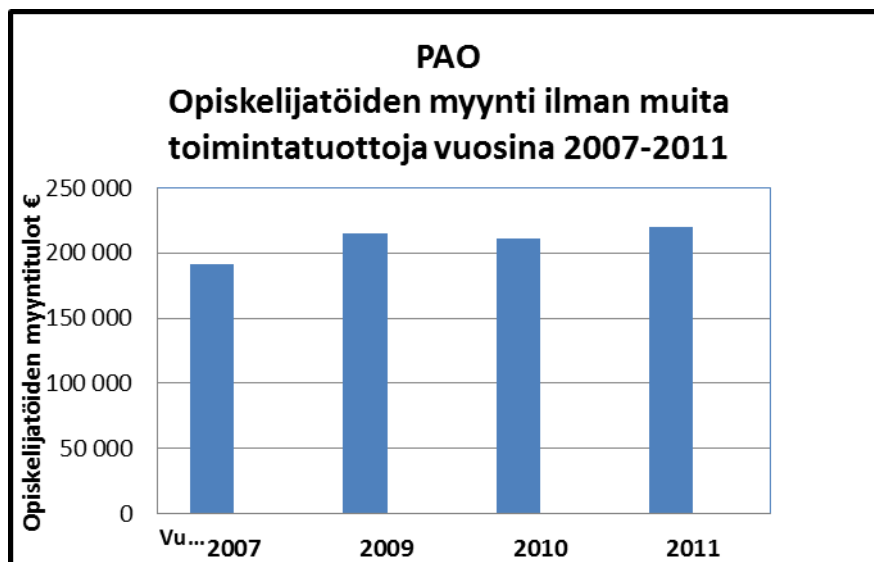
Kokonaisvastaajien määrä oli 231 ja ne jakaantuivat seuraavanlaisesti:

- Opetusravintola Eveliina, Kangasala. 41 vastaajaa.
- Opetusravintola Eetvarti, Åkerlundinkatu Tampere. 182 vastaajaa.
- Autoala, Ajokinkuja Tampere. 8 vastaajaa.

Tutkimusnäkökulmasta autoalan vastaajien määrä ei ole täysin riittävä. Joka tapauksessa pienelläkin vastaajamäärällä saatiin arvokasta tietoa.

Selvitin myös kirjanpidosta toteutumavertailujen pohjalta maksullisten palvelutoimintojen toimintatuotot ja toimintakulut vuodelta 2011 (liite 5). Tuloslaskelma pitää sisällään kaikki tuotot sekä kulut, joita eri aloilta ja toiminnoilta on kirjattu liittyen maksullisiin palvelutoimintoihin. Kaikissa liitteen 5 maksullisissa toimipisteissä ja toiminnoissa on mukana opiskelijoita. Opiskelijat voivat olla myös joissakin tapauksissa työssäoppimajaksoilla oppilaitoksessa ja näin ollen he työskentelevät opettajan ohjauksessa asiakastöissä. Tästä esimerkkinä kahvila Break Koivistontien toimipisteessä Tampereella.

Seuraavassa kuvassa (kuva 2) näkyy maksullisten opiskelijatöiden myynti vuosina 2007-2011.



Kuva 2. Ammattiopiston opiskelijatöiden myyntitulojen kehitys vuosina 2007-2011.

Kuvasta 2 sekä liitteestä 5 voidaan päätellä, että opiskelijatyöt ovat keskeinen osa ammattiopiston toimintaa sekä ammatin oppimista. Ne ovat merkittävässä roolissa oppilaitoksemme toimintaympäristössä. Tämä asettaa vaatimuksia opettajille ja koko koulun tavalle toimia.

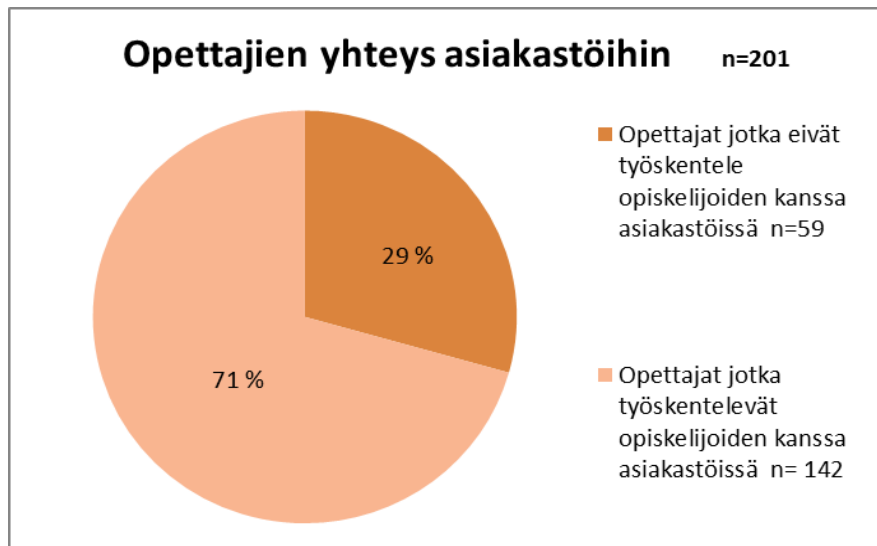
3.2 Teemahaastattelun (SWOT) tulokset tiivistettynä

”Haastattelumenetelmien etuna on se, että haastatteluissa voidaan perehtyä aihekokonaisuuksiin syvällisemmin. Teemahaastattelu eroaa muista haastattelutyypeistä siinä, että se ei edellytä tiettyä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta, vaan lähtee olettamuksesta, että kaikkia yksilön ajatuksia, kokemuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia menetelmällä. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa ja tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa”. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48).

Esittelen teemahaastattelukartoituksen tuloksia tiivistetysti. Haastattelimme myös koulutuspäälliköitä asiakastöihin liittyen. Tästä laajempi otos on liitteessä 6, jossa on sekä tiimivastaavat että koulutuspäälliköt (n=8) antaneet omia näkemyksiään liittyen asiakastöihin. Liitteen 6 tuloksista olen poiminut vain tiimivastaavien näkemykset sillä kehittämistyöni liittyi vain tiimien (n=23) näkemyksiin. Liite 6 on lisätty kehittämistyöhöni lisäarvon vuoksi.

Tiimeille suoritetuissa SWOT-analyysiin perustuneissa teemahaastatteluissa saatiin selville, montako ammattiaineiden opettajaa työskentelee opiskelijoidensa kanssa asiakaspalvelutöissä. Yhteensä ammattialan opettajia tiimeissä oli 201. Näistä 142 opettajaa eli 71% opettajista on tekemisissä opiskelijoiden kanssa ulkopuolisissa asiakaspalvelutehtävissä.

Seuraavassa kuvassa (kuva 3) nähdään ammattiaineopettajien yhteys asiakastöihin opiskelijoidensa kanssa.



Kuva 3. Ammattiaineopettajien yhteys asiakastöihin.

Kuvan 3 perusteella voidaan todeta, että merkittävä osa ammattiaineiden opettajista kantaa vastuuta opiskelijoidensa kanssa asiakastöistä. Tämä on hyvin kunnioitettava ja haastava asia. Asiakastyöt ovat myös erittäin merkityksellisiä ammattitaidon ja oppimisen kannalta. Ammattiaineiden tiimejä on 23 ja niiden koot vaihtelevat kolmesta opettajasta aina 18 opettajaan. Jopa kahdeksassa tiimissä kaikki opettajat työskentelevät asiakastöissä opiskelijoidensa kanssa. Tämä tarkoittaa sitä, että noin joka kolmannessa tiimissä kaikki opettajat työskentelevät opiskelijoidensa kanssa tavalla tai toisella asiakastöissä.

Käsittelen saaduista tuloksista teemoittain pääkohdat toiminnan kehittämiseksi. Vastauksia sain 23 eli jokaiselta tiimivastaavilta. Pirkanmaan ammattiopiston maksullisen opiskelijatyötoiminnan kehittämisessä ja tuotteistamisessa nousseet teemat koostuivat vahvuuksista, heikkouksista ja kehittämis ehdotuksista. Kuvaan neljä on koottu keskeisimmät asiat nelikenttäanalyysiin pohjautuen.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 4) on koottu opiskelijatöiden palveluihin ja tuotteisiin liittyvät keskeiset vahvuudet vastanneiden tiimien määrien perusteella.

Taulukko 4. Vahvuudet

Vahvuudet	Vastanneiden määrä (n)	Vastanneiden määrä (%)
Todellisia työtehtäviä (ei harjoitustöitä tai sellaisia jossa tuote menee ”roskakoriin”)	16	70
Kaikki toimijat oppivat	13	57
Motivoi opiskelijoita	9	39
Opettaa vastuunottamista sekä lisää rohkeutta, kun ollaan tekemisissä oikeiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kohtaaminen	8	35
Näyttöjen ja/tai opinnäytetöiden mahdollistuminen sekä opiskelijoiden arvioinnin helpottuminen	6	26
Edulliset hinnat	4	17
Palaute oikeilta asiakkailta (positiivinen ja negatiivinen osana oppimista)	4	17
Saadaan työtoiminnalla rahallista työtuloa	4	17
Oppimisympäristöt koulun sisällä sekä ulkopuolella tarjoavat mahdollisuuden asiakastöihin	4	17
Motivoi opettajia	3	13
Yrittäjämäisen toimintaympäristön hahmottuminen	3	13
Joustavuus sekä opiskelijoiden yksilöohjaus	2	9

Vahvuudeksi nousivat pääasiassa seuraavat seikat:

- Suurin osa haastateltavista toi vahvuutena esille todelliset, aidot asiakastyötävät ja tilanteet sekä sen, että opiskelijat että opettajat oppivat.

- Aidot työtehtävät vaikuttavat opiskelijoiden motivaatioon sekä asiakastyöt lisäävät opiskelijoiden rohkeutta ja itsevarmuutta. Motiivit ohjaavat yksilön toimintaa. Peltonen (1987, 22) määrittelee motivaation seuraavasti: *motivaatio on yksilön psyykinen tila, joka määrää, millä vireydellä (aktiivisuudella, ahkeruudella) ja mihin suuntaan hän tietyssä tilanteessa toimii. Motiivit pitävät yllä tätä tilaa.* Motivaatio on siis oleellinen asia opiskelijan toiminnassa ja asiakastyöt ainakin opettajien mielestä ovat pääasiassa motivoivia.
- Opiskelijan arviointi helpottuu.
- Positiivinen sekä negatiivinen palaute osana oppimista.
- Edulliset hinnat ja työtoiminnalla saadaan rahallista työtuloa.
- Oppilaitoksessa on opiskelijatyötoimintaan ja uusiin oppimisympäristöihin kannustava ilmapiiri.

Yllättävää on se, että kukaan ei tuonut esille vahvuutena asiakasuskollisuutta tai suhteita nykyisiin asiakkaisiin sillä asiakasuskollisuus (kanta-asiakkuus) näkökulma tuli vahvasti esille asiakastyytyväisyyskyselyssä (kuva 9).

Seuraavaan taulukoon (taulukko 5) on koottu opiskelijatöiden palveluihin ja tuotteisiin koetut heikkoudet. Osa näistä asioista voidaan soveltaa tähän päivään ja osa tulevaisuuteen vaikka heikkouksien pitäisi vaikuttaa pääasiassa nykytilaan. Nykytila on myös tulevaisuutta, mikäli sitä ei pysty muuttamaan. Tämän tähden heikkouksien ja uhkien erillään pitäminen ei ole aina järkevää.

Taulukko 5. Heikkoudet

Heikkoudet	Vastanneiden määrä (n)	Vastanneiden määrä (%)
Lukujärjestystekninen ajankäyttö (mm. modulointi)	15	65
Opettajien suuri vastuu opiskelijatöiden laadusta ja toimitusaikataulusta	14	60
Opiskelijoiden kypsymättömyys ja sitoutumattomuus asiakastöihin	11	48
Asiakastyöt ovat irrallisia opetussuunnitelmasta	8	35
Opettajilta puuttuu ajallisia ja taloudellisia resursseja opetustuntien puutteissa tehdä asiakastöitä	8	35
Vastuu, laki ja vakuutusasiat	5	22
Asiakkaan epärealistiset odotukset opiskelijatöistä (viive, laatu, aikataulut)	5	22
Opiskelijoiden liikkuminen koulun ulkopuolisiin työkohteisiin	4	17
Laatuongelmat tuotteissa ja palveluissa mm. epäkuranttia, pakkausongelmat, reseptit ja tuotetiedot puuttuvat	4	17
Kalusto, laite ja tilaongelmat	4	17
Erilaiset oppijat ja heidän yksilölliset tarpeensa. Kaikki opiskelijat eivät motivoitu	4	17
Opiskelijat tekevät tuotteita ilman asiakaskontakteja	3	13
Hinnoitteluun, ohjeistukseen ja laskutukseen liittyvät ongelmat	2	9
Sopivien asiakastöiden löytämisen ja saamisen vaikeus nykyisillä resursseilla	2	9

Heikkouksiksi nousivat pääasiassa seuraavat asiat:

- Tietylnainen jäykkyys moduliopetuksesta johtuen, jolloin asiakaspalvelussa ei voida aina tarjota monipuolisia palveluita. Oppilaitoksessa on nelijaksojärjestelmä. Joissakin jaksoissa opiskelijoilla ei ole ammattiaineiden työtunteja

ollenkaan, vaan he ovat atto-opetuksessa (vieraat kielet, taide- ja kulttuurikasvatus, matemaattis-luonnontieteelliset, yhteiskunta-, yritys- ja työelämä-tieto, äidinkieli), vapaasti valittavien tai kaikille yhteisten valinnaisten aineiden opetuksessa. Tällöin asiakastöitä ei voi tehdä. Tiimivastaavista 65% koki tämän heikkoudeksi.

- Opettajat kokevat myös asiakastöiden vastuullisuuden suureksi sekä sen, että opiskelijat eivät aina sitoudu tai ymmärrä asiakastöiden merkitystä. Tällöin opettaja joutuu jopa itse tekemään asiakastyön, korjaamaan opiskelijan rikkomman, pilaamaan tai keskeneräisen työn. Yrittäjäsanomissa (Tammelin 2012) puututtiin tähän opiskelijoiden asenteeseen ja tässä siitä oleelliset poiminat vapaasti käännettynä. *Ovatko työelämän taidot hukassa? Ammatilliset ja työelämätaitojen puutteet estävät nuorten työllistymisen. Yrittäjäsanomissa viitataan siihen kuinka nuorten työelämävalmiudet ovat heikkoja. Asia voitaisiin korjata mm. yrittäjyyskasvatuksen radikaalilla uudistuksella. Ongelmat liittyvät siihen miten ihmisten tulee käyttäytyä, kuinka puhutaan asiakkaille sekä siihen että työaikoja tulisi noudattaa. Myös työtehtävissä vaadittua erikoisosaamista kaivataan. Työelämässä käytetyt koneet ja laitteet voivat erota aika lailla siitä mitä koulussa käytetään.*
- Laadun valvonta ja aikataulu koettiin välillä haasteelliseksi. Opettaja joutuu lopulta itse tarkastamaan asiakkaalle luovutettavan työn. Esimerkkeinä voisi mainita mm. hitsaustyöt. Mistä opettaja tietää, että hitsaus on riittävän luja? Miten todetaan se, että onko kakku hyvän makuinen, vaikka päältäpäin se näyttäisi erinomaiselta? Onko autoon todella vaihdettu öljyt vai onko unohdettu laittaa tilalle uudet öljyt? Nämä asiat ovat niitä todellisia heikkouksia, joita opettajat joutuvat päivittäin kohtaamaan.
- Vastuu, lakiasiat, kiire, asiakkaan epärealistiset käsitykset opiskelijatöistä sekä opetussuunnitelmaan kuulumattomat asiakastyöt koettiin stressaaviksi.
- Opiskelijoiden liikkuminen koulun ulkopuolisiin työkohteisiin koettiin haastavaksi. Ratkaisuksi ehdotettiin mm. matkakorvausten maksamista opiskelijoille, mikäli he käyttävät omia kulkuneuvoaan ulkopuolisissa työkohteissa.
- Opettajilta puuttuu ajallisia ja taloudellisia resursseja opetustuntien puitteissa.

Huomionarvoista on se, että monet heikkoudet ovat kääntymässä vahvuuksiksi sillä mm. uutta ja selkeää asiakastyöohjeistusta ollaan tekemässä. Tällöin poistuu mm. hinnoitteluun, laskutukseen ja ohjeistukseen liittyvät ongelmat. Lisäksi monet tilaongelmiin liittyvät puutteet ovat saamassa uusia ratkaisuja.

Kolme tiimiä koki vaikeaksi sen, että opiskelijat tekevät tuotteita ilman asiakaskontakteja. Voisiko opiskelija olla enemmän tekemisissä asiakkaan kanssa? Joissakin tapauksissa opiskelija tekee asiakkaalle jotakin tuotetta, kuitenkin kohtaamatta henkilökohtaisesti koskaan asiakasta.

Taulukoon 6 on koottu opiskelijatöiden palveluihin ja tuotteisiin koetut uhat. Osa näistä asioista voidaan soveltaa tähän päivään ja osa tulevaisuuteen, vaikka uhkien pitäisi vaikuttaa pääasiassa tulevaisuuden onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Kuitenkin tämän hetken tilanne on myös tulevaisuutta, mikäli niitä ei pystytä muuttamaan tai poistamaan. Tämän tähden heikkouksien ja uhkien erillään pitäminen ei ole aina järkevää.

Taulukko 6. Uhat

Uhat	Vastanneiden määrä (n)	Vastanneiden määrä (%)
Työturvallisuuden ja laadun valvominen haasteellista	13	57
Ydintehtävämme: pedagogisten tavoitteiden toteuttaminen on turvattava	9	39
Opiskelijatöiden kuormittavuus opettajalle	7	30
Mahdolliset korvausvaateet ja takuu-asiat	6	26
Työt jäävät kesken tai venyvät hyvin pitkäksi	5	22
Erilaiset opiskelijat (intoa on mutta ei taitoa)	4	17
Kilpailu muiden yrittäjien kanssa (kilpailun vääristyminen)	2	9
Materiaali- ja työkustannusten kasvaminen oletettua suuremmaksi	2	9
Asiakastöiden tekeminen alihinnalla	2	9

Uhkaksi nousivat pääasiassa seuraavat asiat:

- Työturvallisuuden ja laadun valvominen toisinaan vaikeaa, koska osa opiskelijoista työskentelee oppilaitoksen ulkopuolisissa työkohteissa. Samalla opiskelijaryhmällä voi olla useita eri työkohteita samaan aikaan. Näin ollen opettaja ei aina kykene valvomaan kaikkea. ”*Kun oppilaat ja opiskelijat osallistuvat harjoitustöihin ja työharjoitteluun, työturvallisuudesta on pidettävä erityistä huolta. Vastuullisia ovat harjoittelun opettaja ja rehtori sekä työpaikoilla työnjohdosta vastaavat henkilöt*”. (Työturvallisuuskeskus. 2012).
- Tulevaisuudessa, kuin tälläkin hetkellä pedagogista tavoitteista tulee pitää kiinni. Vaarana on vain tehdä asiakastöitä, miettimättä sen enempää opiskelijoiden oppimista. Ydintehtävä: oppiminen ja sen kautta saatava osaaminen eivät saa unohtua.
- Seitsemän tiimiä toi esille opettajien henkisen jaksamisen ja kuormittuneisuuden. Opettajien työmäärän kuormittavuuteen vaikuttaa osaltaan myös kesken jääneet tai venyvät työt.

Mielenkiintoista on huomata se, että kaksi tiimiä toi esille kilpailun vääristymisen muiden yritysten kanssa. Yrittäjäsanomissa puututtiin tähän kilpailun vääristymiseen seuraavasti: ”*Yritykset kiukustuivat sillä koulut sotkevat markkinat. Ovatko koulut lähteneet opiskelijoilla teetetyillä polkuhintaisilla palveluilla yritysten apajille. Tilanteesta kärsivät niin opiskelijat kuin yrityksetkin. Tilanteen taustalla on se, että verovarojen tuetut koulutusorganisaatiot ovat alkaneet tarjota maksullisia palveluita pilkkahintaan opiskelijatöinä välittämättä niiden todellisesta kustannustasosta. Koulussa riittää töitä mutta miten on paikallisen pienen yrityksen? Ratkaisuksi tarjotaan mallia, jossa koulutusorganisaatio, opiskelija ja yritys tekisivät yhteistyössä projekteja asiakkaille. Ymmärrystä oppilaitoksista löytyy mutta asialle ei kuitenkaan tehdä mitään jollei ole aivan pakko. Joten asiaan pitäisi puuttua opetus- ja kulttuuriministeriön taholta*”. (Tammelin 2012, 8).

Seuraavaan taulukoon (taulukko 7) on koottu opiskelijatöiden palveluihin ja tuotteisiin kohdistuneet kehittämiskohteet ja mahdollisuudet. Kehittämiskohteina ja mahdollisuuksina nähdään seuraavat asiat:

Taulukko 7. Kehittämiskohteet ja mahdollisuudet

Kehittämiskohteet ja mahdollisuudet	Vastanneiden määrä (n)	Vastanneiden määrä (%)
Oikeiden töiden tekeminen mahdollistaa opiskelijoiden motivoinnin ja sitoutumisen sekä onnistumisen kokemukset	10	43
Oman oppilaitoksen turvallisten työympäristöjen hyödyntäminen, joissa voi keskittyä sekä harjoitusta asiakaspalvelutöihin	9	39
Osa työtoiminnan tuloksesta saataisiin osastolle käyttöön (palkitseminen)	6	26
Eri tutkintoalojen yhteistyö konsernin sisällä (opiskelijat ja opettajat)	6	26
Selkeät ja yhtenäiset käytännöt (ohjeistus, kaavakkeet, hinnoittelu, lomakkeet, toimipisteiden käytännöt, lainsäädäntö)	6	26
Opiskelijan palvelukokonaisuuden hahmottamisen mahdollistaminen (asiakaspalvelukokemusta)	6	26
Opiskelijan työllistyminen	6	26
Tarkoitus teettää asiakastyöt opiskelijoilla eikä opettajilla	5	22
Opitaan yrityksiltä	5	22
Alihankintapalvelu tai pysyvä yhteistyö jonkin yrityksen kanssa sekä verkostoituminen	4	17
PIRKO puoti	4	17
Ammattimies (apuopettaja) tukemaan ulkopuolisia asiakastöitä	4	17
Sisäistä yrittäjyyttä tulee kasvattaa (yrittäjyyskasvatus)	4	17
Tarvittavia välineitä, kalustoa, tiloja ja laitteita jotka mahdollistaisivat asiakastyö paremmin	3	13
Joustavuus liittyen lukujärjestysteknisiin asioihin (tuntien vaihtoihin ja opettajien yhteystyöhön)	2	9

Mahdollisuuksiksi ja kehittämiskohteiksi nousivat pääasiassa seuraavat asiat:

- Oikeat asiakastyötehtävät saavat opiskelijan kokemaan onnistumisen elämyksiä ja tätä kautta paremman sitoutuneisuuden ja motivaation.
- Oman oppilaitoksen työympäristöjen ja niiden kehittäminen koettiin tärkeäksi. Tällöin työt voidaan tehdä valvotuissa ja tuvallisissa olosuhteissa.
- Kuusi tiimiä ehdotti työtoiminnasta saatavaa tuloa osittain tiimien ja osastojen käyttöön esim. opintomatkaa varten.
- Eri tutkintoalojen yhteistyön kehittäminen ulkopuolisissa ja sisäisissä asiakastöissä. Oppilaitoksen omien tutkintoalojen hyödyntäminen oppilaitoksen sisäisissä työtehtävissä ja palveluissa.
- Selkeisiin ohjeisiin ja sääntöihin on tulossa parannus, kun tekeillä on asiakastöihin liittyvä opiskelijatyöt-ohjeisto.
- Opiskelijoita tulisi käyttää ja antaa mahdollisuus osallistua yhä enemmän koko asiakaspalveluprosessiin aina tavaran tilauksesta sen toimittamiseen asiakkaalle.
- Opiskelijan työllistyminen koettiin mahdollisuudeksi tehtäessä alihankintaa ja asiakastöitä mm. yrityksille.
- Opiskelijoita tulisi käyttää enemmän asiakastöissä ja näin ollen vähentää opettajan kuormitettavuutta.
- Varsinkin yrityksille toteutettavissa palveluissa ja tuotteissa on mahdollisuus oppia yrityksiltä. Neljä tiimiä koki verkostoitumisen ja pysyvän yhteistyön tärkeäksi ja kehittämiskohteiksi yritysten kanssa. Tähän myös osittain oppilaitoksen visio ja strategia perustuu.
- Neljä tiimiä ehdotti PIRKO-puotia jossa myytäisiin opiskelijatöitä ja palveluita.
- Neljän tiimin näkemyksen perusteella ammattimiehen (apuopettaja) tuki koettaisiin tarpeelliseksi.

Seuraavalla sivulla (kuva 4) on tiimivastaavien haastatteluihin perustuva yhteenveto SWOT-nelikenttäänalyysistä.

SWOT - NELIKENTTÄANALYYSI	
1. VAHVUUDET	2. HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Todellisia työtehtäviä (ei harjoitustöitä tai sellaisia jossa tuote menee ”roskakoriin”) ✓ Kaikki toimijat oppivat ✓ Motivoi opiskelijoita ✓ Opettaa vastuunottamista sekä lisää rohkeutta, kun ollaan tekemisissä oikeiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kohtaaminen ✓ Näyttöjen ja/tai opinnäytetöiden mahdollistuminen sekä opiskelijoiden arviointi ✓ Edulliset hinnat ✓ Palaute oikeilta asiakailta (positiivinen ja negatiivinen osana oppimista) ✓ Saadaan työtoiminnalla rahallista tuloa ✓ Oppimisympäristöt koulun sisällä sekä ulkopuolella tarjoavat mahdollisuuden asiakastöihin ✓ Motivoi opettajia ✓ Yrittäjämäisen toimintaympäristön hahmottuminen ✓ Joustavuus sekä opiskelijoiden yksilöohjaus 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lukujärjestystekninen ajankäyttö (mm. modulointi) ✓ Opettajien suuri vastuu opiskelijatöiden laadusta ja toimitusaikataulusta ✓ Opiskelijoiden kypsyttömyys ja sitoutumattomuus asiakastöihin ✓ Asiakastyöt ovat irrallisia opetussuunnitelmasta ✓ Opettajilta puuttuu ajallisia ja taloudellisia resursseja opetustuntien puutteissa tehdä asiakastöitä ✓ Vastuu, laki ja vakuutusasiat ✓ Asiakkaan epärealistiset odotukset opiskelijatöistä (viive, laatu, aikataulut) ✓ Opiskelijoiden liikkuminen koulun ulkopuolisiin työkohteisiin ✓ Laatuongelmat tuotteissa ja palveluissa mm. epäkuranttia, pakkausongelmat, reseptit ja tuotetiedot puuttuvat ✓ Kalusto, laite ja tilaongelmat ✓ Erilaiset oppijat ja heidän yksilölliset tarpeensa. Kaikki opiskelijat eivät motivoidu ✓ Opiskelijat tekevät tuotteita ilman asiakaskontakteja ✓ Hinnoitteluun, ohjeistukseen ja laskutukseen liittyvät ongelmat ✓ Sopivien asiakastöiden löytämisen ja saamisen vaikeus nykyisillä resursseilla
3. MAHDOLLISUUDET	4. UHAT
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oikeiden töiden tekeminen mahdollistaa opiskelijoiden motivoinnin ja sitoutumisen sekä onnistumisen kokemukset ✓ Oman oppilaitoksen turvallisten työympäristöjen hyödyntäminen, joissa voi keskittyä sekä harjoitus- että asiakaspalvelutöihin ✓ Osa työtoiminnan tuloksesta saataisiin osastolle käyttöön (palkitseminen) ✓ Eri tutkintoalojen yhteistyö konsernin sisällä (opiskelijat ja opettajat) ✓ Selkeät ja yhtenäiset käytännöt (ohjeistus, kaavakkeet, hinnoittelu, lomakkeet, toimipisteiden käytännöt, lainsäädäntö) ✓ Opiskelijan palvelukokonaisuuden hahmottamisen mahdollistaminen (asiakaspalvelukokemuksista) ✓ Opiskelijan työllistyminen ✓ Tarkoitus teettää asiakastyöt opiskelijoilla eikä opettajilla ✓ Opitaan yrityksiltä ✓ Alihankintapalvelu tai pysyvä yhteistyö jonkin yrityksen kanssa sekä verkostoituminen ✓ PIRKO puoti ✓ Ammattimies (apuopettaja) tukemaan ulkopuolisia asiakastöitä ✓ Sisäistä yrittäjyyttä tulee kasvattaa (yrittäjyyskasvatus) ✓ Tarvittavia välineitä, kalustoa, tiloja ja laitteita jotka mahdollistaisivat asiakastyö paremmin ✓ Joustavuus liittyen lukujärjestysteknisiin asioihin (tuntien vaihtoihin ja opettajien yhteistyöhön) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Työturvallisuuden ja laadun valvominen haasteellista ✓ Ydintehtävämme: pedagogisten tavoitteiden toteutuminen on turvattava ✓ Opiskelijatöiden kuormittavuus opettajalle ✓ Mahdolliset korvausvaateet ja takuu-asiat ✓ Työt jäävät kesken tai venyvät hyvin pitkäksi ✓ Erilaiset opiskelijat (intoa on mutta ei taitoa) ✓ Kilpailu muiden yrittäjien kanssa (kilpailun vääristyminen) ✓ Materiaali- ja työkuormituksen kasvaminen oletettua suuremmaksi ✓ Asiakastöiden tekeminen alihinnalla

Kuva 4. SWOT-nelikenttäänalyysin keskeiset tulokset.

3.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiivistettynä

”Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa nimensä mukaisesti määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitellään mittauksen tuloksena saatua aineistoa tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ”riittävää” määrää (aiheesta ja vastaajien määrästä riippuen) havaintoyksiköitä, jotta tuloksia voitaisiin siirtää koskemaan koko tutkittavaa perusjoukkoa ja ne olisivat luotettavia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa siis lasketaan määriä”. (Kananen 2008, 10-11).

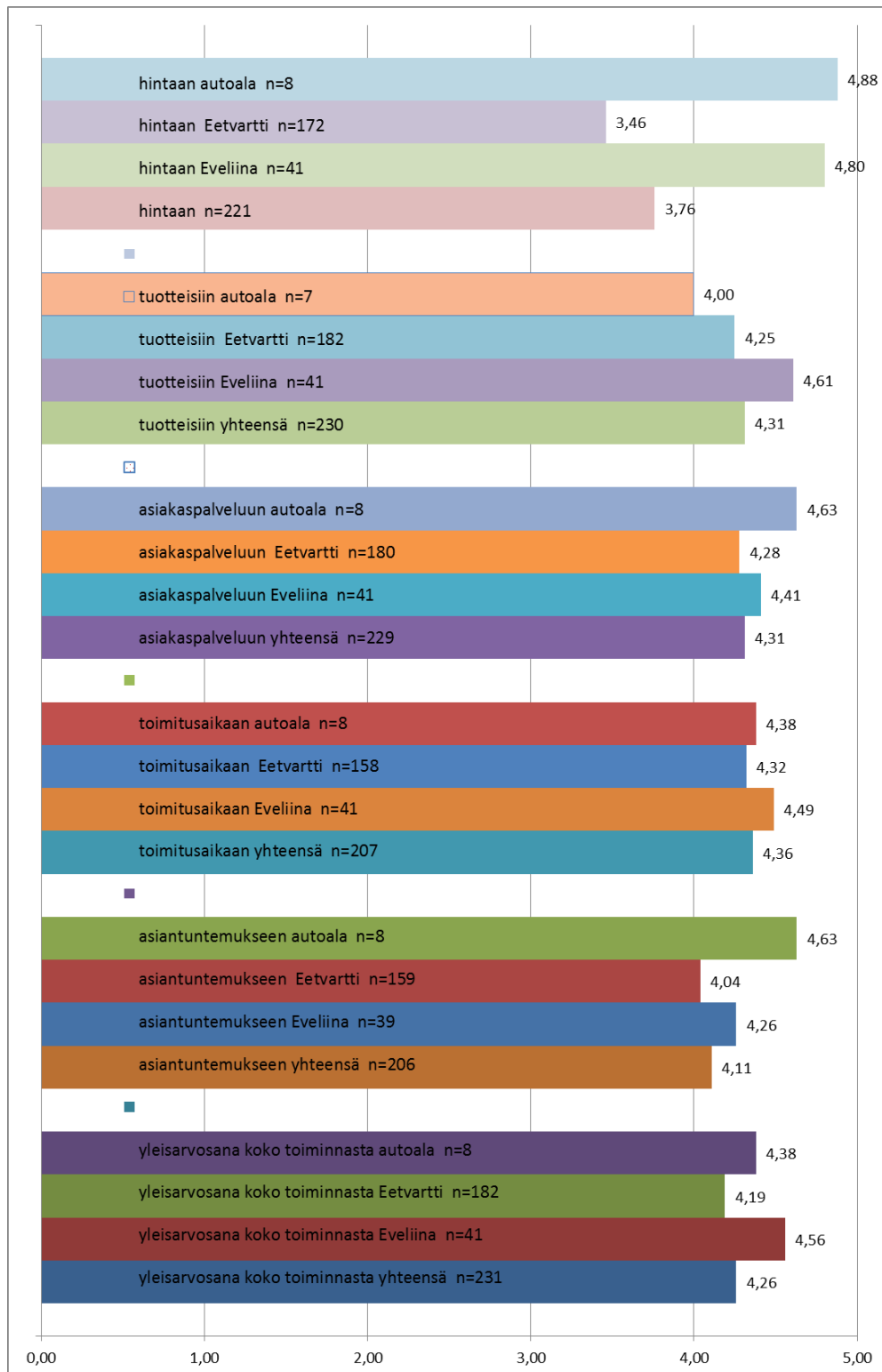
Esittelen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia tiivistetysti. Kyselylomake on liitteessä 4. Paperinsa jättäneitä hyväksytyjä kokonaisvastauksia sain yhteensä 231 kappaletta. Kysymyspaperin lopussa oli vapaamuotoinen avoin kysymys, johon asiakkaat saivat kertoa myös omia mielipiteitään liittyen kysymykseen: *”mitä muuta haluaisit sanoa tuotteistamme ja palveluistamme?”* Liitteessä 7 on yhteenveto vapaamuotoisista kirjallisista palautteista liittyen yllämainittuun kysymykseen. Tällä lisäsin otannan laadullista puolta. Kyselyllä haettiin sitä, että ovatko asiakkaat tyytyväisiä nykyisiin palveluihin ja tuotteisiin. Tutkimusnäkökulmasta autoalan vastaajien määrä ei ole aivan riittävä.

Kirjalliset kyselyt toteutettiin seuraavissa paikoissa:

- Autoala, Ajokinkuja Tampere. 8 vastaajaa. Vapaamuotoiseen kirjoitettavaan kysymyksen vastasi 5 asiakasta.
- Opetusravintola Eveliina, Kangasala. 41 vastaajaa. Vapaamuotoiseen kirjoitettavaan kysymyksen vastasi 27 asiakasta.
- Opetusravintola Eetvarti, Åkerlundinkatu Tampere. 182 vastaajaa. Vapaamuotoiseen kirjoitettavaan kysymyksen vastasi 63 asiakasta.

Vapaamuotoisia kirjoitettuja vastauksia annettiin yhteensä 41% (liite 7).

Kuviin 5, 7, 9, 11 on koottu kysymysteemoittain yhteenvedot. Kuvissa näkyvät kolmen eri toimipisteen ja tutkintoalan vastaukset sekä koko kyselyn yhteenvedon tulokset. Kuvassa 5 joka liittyy asiakastyytyväisyyteen, on kerrottu myös vastanneiden alakohtien määrät sillä kaikki vastauksiin osallistuneet eivät rastittaneet kaikkia kohtia kysymysväittämistä. Kuvat 6, 8, 10, 12 käsittelevät vielä yhteenvetona väittämät ja kysymykset.



Kuva 5. Kuinka tyytyväinen olet?

Vaaka-akselin asteikko kuvaa mielipidettä seuraavasti:

- 0=erittäin tyytymätön, 1= melko tyytymätön, 3= keskinkertainen, 4=melko tyytyväinen, 5=erittäin tyytyväinen

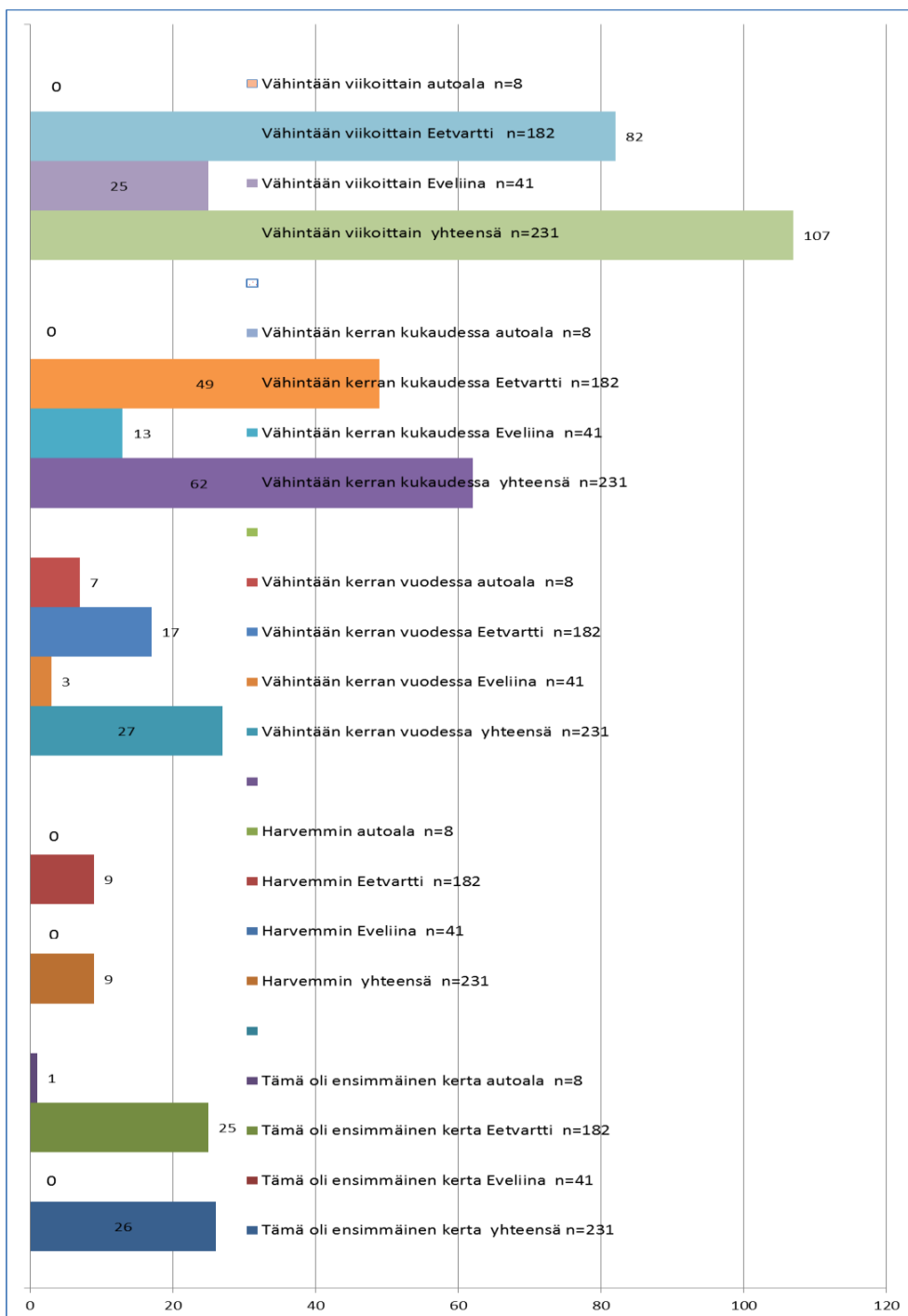
Kuvaan 5 on koottu yhteenvetona asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kaikista edellisistä kolmesta kohteesta (kuva4).



Kuva 6. Yhteenveto kaikista. Kuinka tyytyväinen olet?

Kuvista 5 ja 6 voidaan todeta seuraavia asioita:

- Kokonaisuudessaan hintanäkemystä lukuun ottamatta asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä toimintaan. Yleisarvosana toiminnasta on lähes kiitettävää luokkaa. Oikeastaan vain ravintola Eetvartin hinnat koettiin hieman kalliiksi ja siksi Eetvarti sai heikomman keskiarvon kuin muut. Vastaajamäärällä 172 keskiarvoksi tuli 3,45, joka sekin on hyvä lukema. Myymmekö liian halvalla? Ainakin Kangasalan Eveliinassa ja autoalalla hinnat koettiin todella edullisiksi. Vai saavatko asiakkaamme niin erinomaista palvelua, että he vastasivat pääsääntöisesti hyvin myönteisesti kokemaansa? Vastaus löytynee osittain kirjallisista vastauksista, joissa asiakkaiden vastaukset olivat pääosin hyvin myönteisiä. Liitteeseen 7 on koottu tarkemmin asiakkaiden näkemyksiä palveluista ja tuotteista. Kirjallisista palautteista saadaan hyvinkin paljon lisäarvoa.

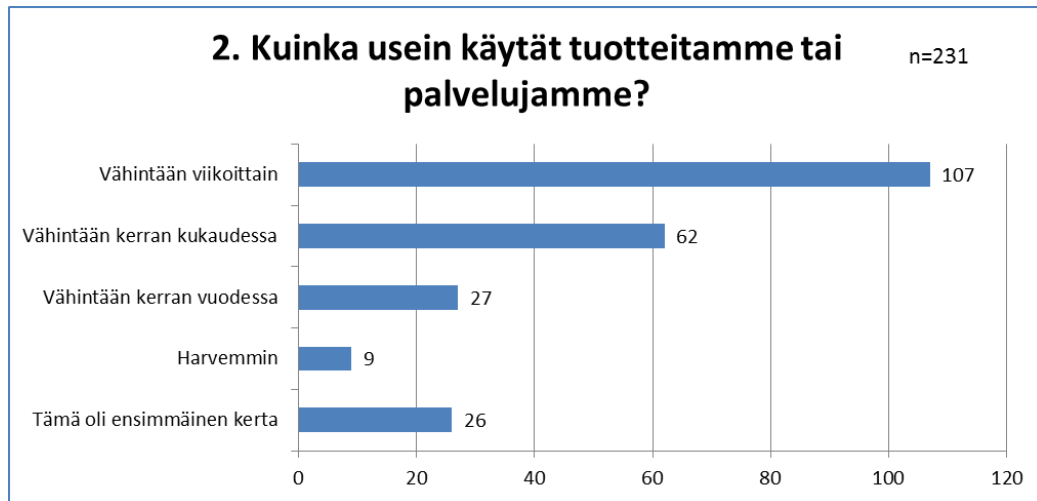


Kuva 7. Kuinka usein käytät tuotteitamme tai palvelujamme?

Vastaajien määrät jakaantuivat seuraavasti:

- Kokonaisvastaajien määrä oli 231.
- Autoala. Tampere. Kokonaisvastaajia oli 8.
- Ravintola Eetvartti Tampere. Kokonaisvastaajia oli 182.
- Ravintola Eveliina Kangasala. Kokonaisvastaajia oli 41.

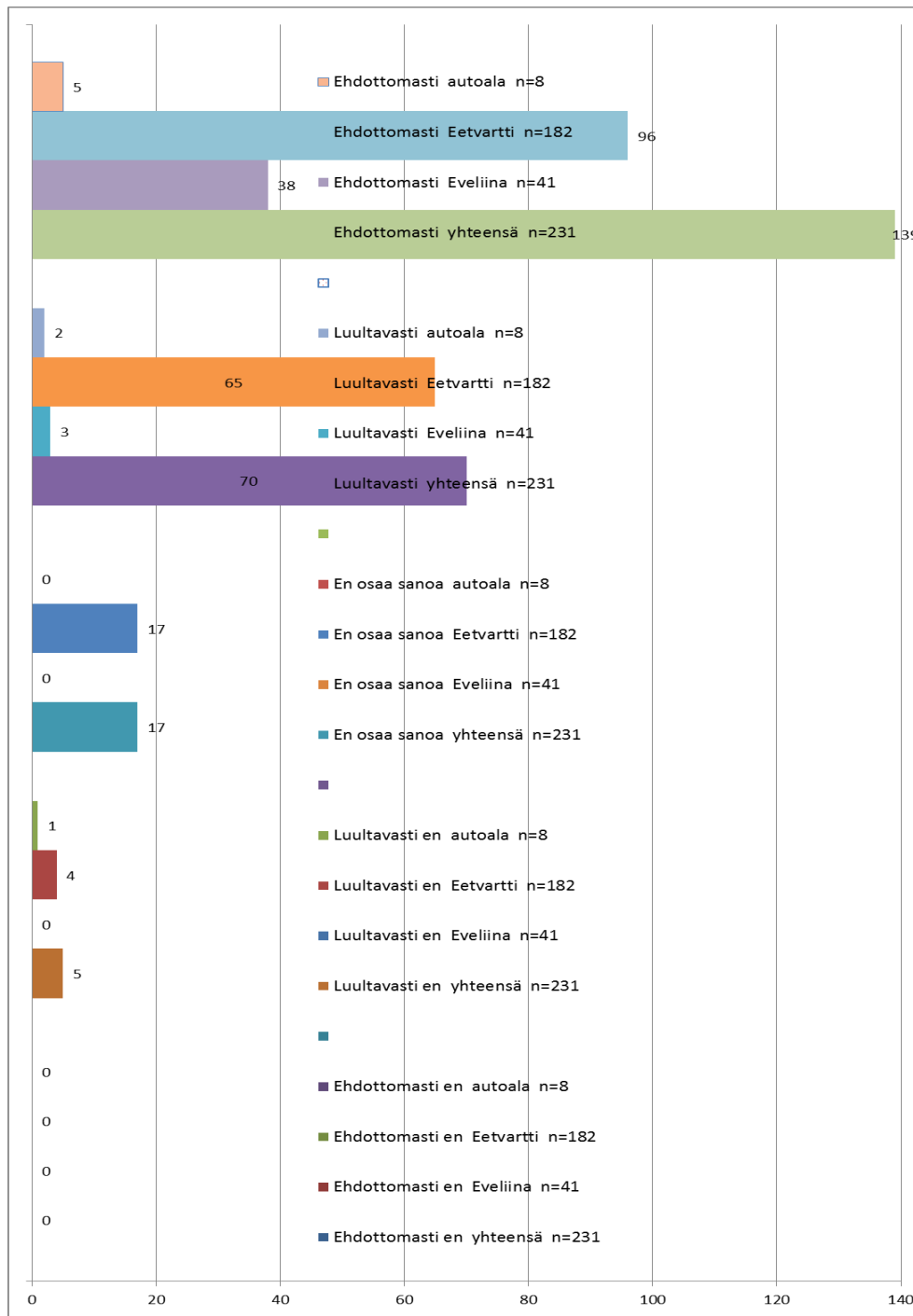
Kuvaan 8 on koottu yhteenvetona asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kaikista edellisistä kolmesta kohteesta (kuva 7).



Kuva 8. Yhteenveto kaikista. Kuinka usein käytät tuotteitamme tai palvelujamme?

Kuvista 7 ja 8 voidaan todeta seuraavia asioita:

- Asiakasuskollisuus (kanta-asiakkuus) on nähtävillä hyvin selkeästi. Myös se, että ensimmäisen kerran käyneitä oli yllättävän paljon otoksessa. Tämä koski pääasiassa ravintola Eetvarttia. Tähän löytynee myös selkeä vastaus neljännessä kysymyksestä sekä kuvista 11 ja 12: *”mistä sait tietää tuotteistamme tai palveluistamme? – kohdasta muu, mikä?* Tähän kohtaan monet olivat kirjoittaneet, että he vain kävelivät ravintolan ohi. Huomasivat ruokailumahdollisuuden ja menivät sisälle syömään. Tämä selittänee ensikertalaisten suuren määrän. Asiakasuskollisuus (kanta-asiakkuus) ilmenee myös autoalalla, jotka käyttävät vähintään kerran vuodessa palveluja. Autoalalla tuotteita ja palveluja käytetään pääasiassa kerran vuodessa esimerkiksi öljyn vaihtoon.
- Asiakkaista n.76% voidaan ymmärtää asiakasuskollisiksi asiakkaiksi. He käyttävät säännöllisesti palveluja joko viikoittain, kuukausittain tai vähintään kerran vuodessa autoalan palveluja. Tämä on hyvin merkittävä luku ja kuvaa oppilaitoksen toimintaa ja imagoa myönteiseksi.

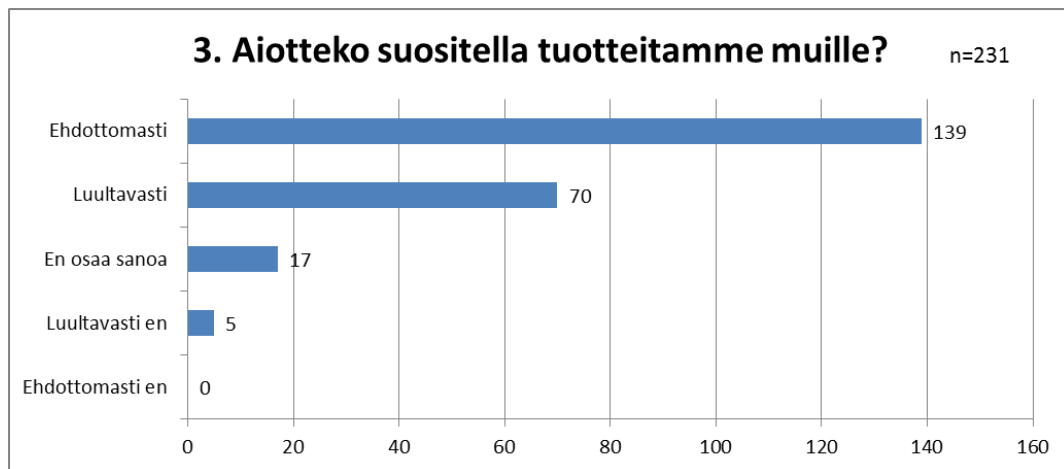


Kuva 9. Aiotteko suositella tuotteitamme muille?

Vastaajien määrät jakaantuivat seuraavasti:

- Kokonaisvastaajien määrä oli 231.
- Autoala. Tampere. Kokonaisvastaajia oli 8.
- Ravintola Eetvartti Tampere. Kokonaisvastaajia oli 182.
- Ravintola Eveliina Kangasala. Kokonaisvastaajia oli 41.

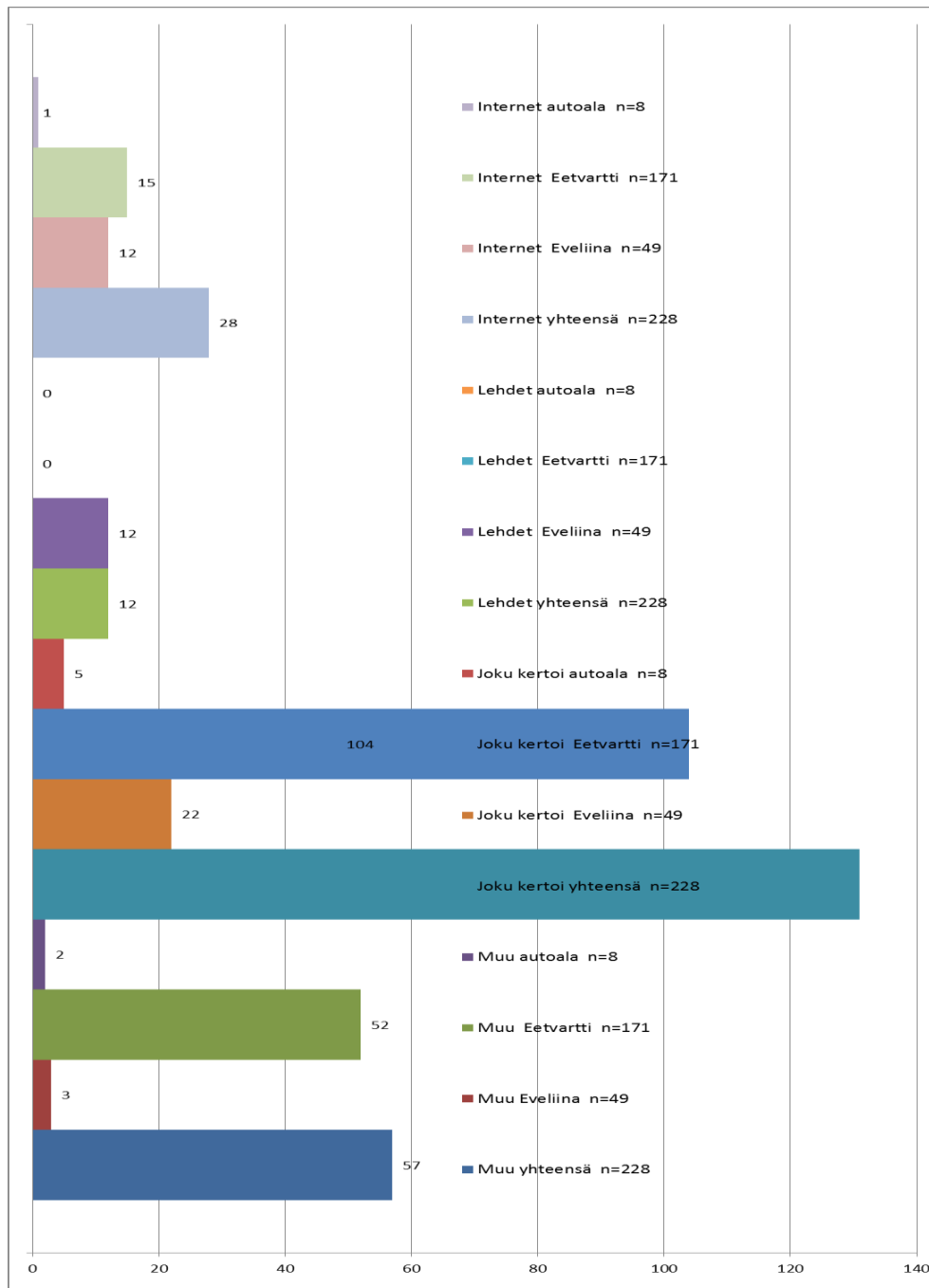
Kuvaan 10 on koottu yhteenvetona asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kaikista edellisistä kolmesta kohteesta (kuva 9).



Kuva 10. Yhteenveto. Aiotteko suositella tuotteitamme muille?

Kuvista 9 ja 10 voidaan todeta seuraavia asioita:

- Yli 90% asiakkaista koki palvelun ja tuotteet niin hyviksi, että olisivat valmiita suosittelemaan niitä muille. Tämä kuvastaa sitä arvokasta arjen työtä jota opettajat yhdessä opiskelijoidensa kanssa tekevät. Tämänkaltaisesta tuloksesta ammattiopisto voi olla erinomaisen ylpeä.

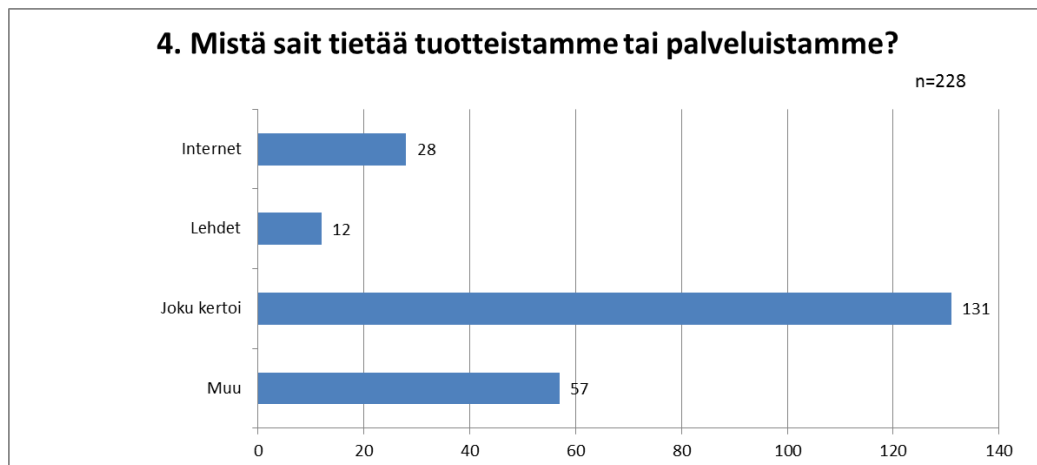


Kuva 11. Mistä sait tietää tuotteistamme tai palveluistamme?

Vastaajien määrät jakaantuivat seuraavasti:

- Kokonaisvastaajien määrä oli 228.
- Autoala. Tampere. Kokonaisvastaajia oli 8.
- Ravintola Eetvartti Tampere. Kokonaisvastaajia oli 171.
- Ravintola Eveliina Kangasala. Kokonaisvastaajia oli 49. Vastauspapereita palautettiin 41 mutta jotkut olivat vastanneet useampaan kohtaan.

- Kuvaan 12 on koottu yhteenvedona asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset kaikista edellisistä kolmesta kohteesta (kuva 11).



Kuva 12. Yhteenvedo. Mistä sait tietää tuotteistamme tai palveluistamme?

Kuvista 11 ja 12 voidaan todeta seuraavia asioita:

- Eniten vastauksia (57%) annettiin kohtaan ”*joku kertoi*”. Tämä kertoo siitä kuinka suuri merkitys on henkilökohtaisella viestillä. Tähänkin pätee se vanha tuttu sääntö: ”*huonosta palvelusta kerrotaan eteenpäin kymmenelle ja hyvästä kolmelle*”.
- Varsinkin ravintola Eetvartin (Åkerlundinkatu) kysymysvastauksissa monet laittoivat rastin kohtaan; muu. Lisäksi monet vastaajat tarkensivat kirjoittamalla: ”*kävelin ravintolan ohi ja menin sisälle syömään*”. Muutama vastasi, että oli ollut aikaisemmin töissä oppilaitoksessa ja sitä kautta heillä oli tiedossa oppilaitoksen palvelut. Joka neljäs ihminen laittoi rastin kohtaan; muu.
- Internet-sivuston kautta tiedon saannin ilmoitti saaneensa n.12% asiakkaista. Tosin muutamat vastasivat käyttäneensä oppilaitoksen Internet-sivustoa lähinnä ruokalistan löytämiseen. ”*Kiva kun löytää ruokalistan Internetistä. Eläkeläiselle tämä sopii kaikin puolin hyvin*”.
- Ravintola Eveliinan toiminnasta sai tiedon paikallislehden kautta 12 asiakasta. Täten lehtimainonnallakin on merkitystä. Muut tutkimukseen osallistuneet saivat tietonsa muuta kautta.

4 TULOSTEN MERKITYS JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Työssä kerättiin SWOT-analyysiin pohjautuen tietoa tiimivastaavilta (n=23) opiskelijoiden kanssa tehtävistä ulkopuolista asiakastöistä. Tämän kvalitatiivisen haastattelututkimuksen perusteella saatiin selville vahvuudet, heikkoudet sekä kehittämiskohteet kartoitetuksi. Tiivistetty kokonaiskuva on kuvassa 4. Lisäksi tehtiin kysely opiskelijatöitä ja palveluita ostaville asiakkaille (n=231) kolmen eri toimipisteen kolmessa tutkintoalassa. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ovat tiivistetysti kuvissa 5-12 sekä liitteessä 7.

Tiimivastaavien (n=23) perusteella hyvin merkittävä osa (71%) ammattiaineiden opettajista kantaa vastuuta opiskelijoidensa kanssa asiakastöistä. Tämä on hyvin kunnioitettava ja haastava asia. Uskon, että uusi koulutusorganisaatio Tredu, johon PIRKOKin on menossa voi olla johtava ammatillisen koulutuksen osaaja ja kehittäjä. Tämä edellyttää yhä asiakastöitä ja palveluita mutta myös resursseja, sekä tukea arkeen tehdä opiskelijoiden kanssa laadukasta asiakastyötä. Ammattiopiston opettajan tehtävän ydinsisältöön kuuluu mm.

- Toimia yhteistyössä työ- ja elinkeinoelämän kanssa sekä tukea opiskelijoita sosiaaliseen kasvuun ammatin ohella.
- Toteuttaa ja kehittää maksullista palvelu- ja työtoimintaa taloudellisesti tiiminsä kanssa.

Tiimivastaavat kokivat asiakastyöt merkitykselliseksi ammattitaidon, motivaation, arvioinnin ja oppimisen kannalta. Asiakastyöt ovat tässä ydintehtävässä osaltaan vaikuttamassa oppimisen ja osaamisen ydintehtävään. Vaarana on kuitenkin se, että opetussuunnitelman mukaisesta opetuksesta ja ohjauksesta ”luistetaan” asiakastöiden varjolla.

Asiakastöitä ja palveluita kannattaa ehdottomasti tehdä jatkossakin ja siitä olisi hyvä myös jatkossa kerätä tietoa toimintamme laadun ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Tämän kehitystyön tutkimusmenetelmiä ja mittareita voidaan käyttää suoraan asiakastöiden mittaamiseen. Mittaustulosten arviointi ja niihin reagoiminen takaa parhaan mahdollisen tuotteistamisen.

4.1 SWOT-analyysin (n=23) tarkastelu

Suurin osa tiimivastaavista toi vahvuutena esille todelliset, aidot asiakastyötehtävät ja tilanteet sekä sen, että opiskelijat ja opettajat oppivat. Jotta opettajat kykenevät tekemään asiakaskastöitä opiskelijoidensa kanssa, he tarvitsevat siihen tukea ja kannustusta. Mahdollisesti jopa resursseja töiden tekemiseen, jotta näitä vahvuuksia voidaan edelleen kehittää. Resursseja voitaisiin kohdentaa asiakassuhteiden pysyvään ylläpitoon, alihankintapalveluun ja verkostoitumiseen sekä tutkintoalojen keskinäisiin yhteistyötoimintoihin asiakastöiden hyväksi. Varsinkin yrityksille toteutettavissa palveluissa ja tuotteissa on mahdollisuus oppia yrityksiltä. Lisäksi apuopettajien (ammattimies) käyttöä tulisi kehittää.

Asiakastyöt mahdollistavat ammattiosaamisen näytöt sekä ne helpottavat arviointia ja mahdollistavat palautteen asiakkailta, että opettajilta oppimisen ohjaajina. Asiakastyöt motivoivat opiskelijoita sekä opettajia, lisäävät heidän sosiaalisia taitojaan ja antavat rohkeutta kohdata erilaisia ihmisiä ja tilanteita. Mahdollisuutena motivaation ylläpitäjäksi voisi olla se, että osa työtoiminnan tuloksesta voisi tulla tiimien ja osastojen käyttöön esim. opintomatkaa varten.

Asiakastyöt lisäävät myös sitoutumista sekä vastuunottamista. Opiskelijat kokevat onnistumista ja ammatti-identiteetin vahvistumista asiakaspalvelutilanteissa. Vahvuutena koettiin asiakastöiden joustavuus sekä se, että ne tarjoavat hyvän vaihtoehdon yksilöohjaukselle. Parhaimpana puolena voisi mainita työllistymisen mahdollisuuden asiakaspalvelukontaktien kautta.

Vahvuutena todettiin edulliset hinnat. Hintapolitiikka koettiin myös uhaksi. Tarkoitus ei ole myydä palveluja tai tuotteita alihinnalla ja näin ollen vääristää kilpailua markkinoilla.

Työturvallisuuden ja laadun valvominen koettiin toisinaan vaikeaksi. Varsinkin kun osa asiakastöistä tehdään oppilaitoksen ulkopuolisissa kohteissa. Siksi oman oppilaitoksen kannustaviin, turvallisiin työympäristöihin sekä tiloihin ja niiden kehittämiseen kannattaa kiinnittää huomiota. Tällöin työt voidaan tehdä valvotuissa ja turvallisissa olosuhteissa. Lisäksi tarvittaisiin oikeanlaisia välineitä, kalustoja ja laitteita, jotka mahdollistaisivat sekä ulkoiset että oppilaitoksen sisäiset asiakastyöt paremmin. Mahdollisuutena koettiin eri tutkintoalojen yhteistyön kehittäminen ja oman tarjonnan hyödyntäminen oppilaitoksen sisällä. *Voisiko oppilaitos käyttää ja ostaa enemmän oman oppilaitoksen palveluja ja tuotteita?* Näin totesi eräs tiimivastaava. Entäpä sitten kun opiskelijat

liikkuvat eri työmaakohteissa? Miten ja millä he liikkuvat vai pitäisikö kaikki asiakastyöt olla vain oppilaitoksen omalla alueella? Mikäli opiskelijoiden täytyy liikkua omilla kulkuneuvoillaan, niin voisiko matkakorvaus tulla kysymykseen?

Pedagogisena mahdollisuutena, mutta myös haasteena koettiin se, miten opiskelijoita voisi käyttää enemmän asiakastöissä ja näin ollen vähentää opettajien kuormitettavuutta. Asiakastöiden kuormittavuus opettajille koettiin heikkoudeksi ja uhaksi. Miten opiskelijoille voisi antaa enemmän mahdollisuuksia osallistua yhä enemmän koko asiakaspalveluprosessiin aina tavaran tilauksesta sen toimittamiseen asiakkaalle?

Mahdollisuutena mutta tällä hetkellä myös heikkoutena koettiin se, että asiakastöistä puuttuvat yhteiset ja selkeät ohjeet sekä säännöt. Tällä hetkellä oppilaitoksessa on tekeillä opiskelijatyöt-ohjeisto helpottamaan ja auttamaan asiakaspalvelutöiden tekemistä.

Nelijaksojärjestelmän myötä modulointi on keskeinen osa toimintaa, mutta asiakaspalvelunäkökulmasta modulointia ja opetussuunnitelmatyötä tulisi tarkentaa sekä kehittää. Esimerkiksi pitkin vuotta tasaisesti jaksoihin laitettut atto- ja vapaasti valittavat opinnot sekä moduloinnin purkaminen opetussuunnitelmanäkökulmasta voisivat antaa enemmän tukea asiakastöille. Tämä mahdollistaisi asiakastöiden sujuvamman toiminnan.

Yllättävää on se, ettei yksikään tiimivastaava tuonut esille vahvuutena asiakasuskollisuutta (kanta-asiakas) tai suhteita nykyisiin asiakkaisiin sillä kanta-asiakkuus näkökulma tuli vahvasti esille asiakastyytyväisyyskyselyssä (kuva 9). Tiimivastaavien näkökulmasta asiakasuskollisuus (kanta-asiakas) tuli esille lähinnä mahdollisuutena.

Jotkut yllämainitut vahvuudet ja mahdollisuudet ovat myös heikkouksia ja uhkia. Vaikka asiakastyöt ovat opettavaisia, niin pedagogisten tavoitteiden toteutuminen on joka tapauksessa aina turvattava. Miten jakaa asiakastöitä eri opiskelijoille ja miten ohjata heitä näissä asioissa? Riittääkö opettajien aika ja voimavarat asiakastöihin mahdollisesti hankalienkin opiskelijoiden kanssa?

Heikkoutena koettiin lisäksi mahdolliset reklamaatiot ja takuuasiat. Joutuvatko opettajat loma-ajoillaan vastaamaan takuuasioista tai korjaamaan opiskelijan rikkoman, pilaaman tai keskeneräisen työn?

4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn (n=231) tarkastelu

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella ammattiopiston imago on erittäin hyvä. Yleisarvosana koko toiminnasta oli 4,26 (asteikko 0-5). Asiakkaista n.76% voidaan ymmärtää asiakasuskollisiksi kanta-asiakkaiksi. He käyttävät säännöllisesti palveluja joko viikoittain, kuukausittain tai vähintään kerran vuodessa autoalan palveluja. Tämä kanta-asiakkaiden määrä on suuri ja se kuvaa oppilaitoksen toimintaa sekä imagoa myönteiseksi. Yli 90% asiakkaista koki palvelun ja tuotteet niin hyviksi, että olisivat valmiita suosittelemaan niitä muille. Tämä kuvastaa sitä arvokasta arjen työtä jota opettajat yhdessä opiskelijoidensa kanssa tekevät. Tämänkaltaisesta tuloksesta ammattiopisto voi olla erinomaisen ylpeä.

Kokonaisuudessaan hintanäkemyistä lukuun ottamatta asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä toimintaan. Oikeastaan vain ravintola Eetvartin hinnat koettiin hieman kalliiksi ja siksi Eetvarti sai heikomman keskiarvon kuin muut. Vastaajamäärällä 172 keskiarvoksi tuli 3,45, joka sekin on hyvä lukema. Myymmekö liian halvalla? Ainakin Kangasalan Eveliinassa ja autoalalla hinnat koettiin todella edullisiksi. Vai saavatko asiakkaat niin erinomaista palvelua, että he vastasivat pääsääntöisesti hyvin myönteisesti kokemaansa? Vastaus löytynee osittain kirjallisista vastauksista, joissa asiakkaiden vastaukset olivat pääosin hyvin myönteisiä. Liitteeseen 7 on koottu tarkemmin asiakkaiden näkemyksiä palveluista ja tuotteista. Kirjallisista palautteista saadaan hyvinkin paljon lisäarvoa. Mainitsen yhden asian kirjallisista vastauksista: *”Lapset huomioidaan kivasti”*. Tämänkaltaiset näkemykset ovat tärkeitä opetustyössä, jossa koulutetaan nuoria asiakaspalveluun sekä huomioimaan myös kaiken ikäiset ihmiset.

Asiakkaista 57% löysi oppilaitoksen palvelut henkilökohtaisen viestinnän kautta. Tämä kertoo siitä, kuinka suuri merkitys on henkilökohtaisella viestillä. Joka neljäs asiakas löysi tiensä oppilaitoksen palveluihin mitä erinäisten syiden kautta. Pääasialliset syyt olivat, että he vain kulkivat ohi ja huomasivat palvelujen saannin tai sitten he olivat olleet aikaisemmin töissä oppilaitoksessa. Asiakkaista 12% löysi tiedot internetin kautta. Kangasalan toimipisteessä joka neljäs löysi paikallislehti-ilmoituksen kautta ravintola Eveliinan palvelut. Tampereen toimipisteisiin asiakkaat eivät löytäneet lehtimainonnan avulla.

Asiakastyytyväisyyskyselyn lopussa oli vapaamuotoinen avoin kysymys johon asiakkaat saivat kertoa myös omia mielipiteitään kysymyksellä: *”mitä muuta haluaisit sanoa tuotteistamme ja palveluistamme?”* Nämä kirjalliset vastaukset löytyvät liitteestä 7.

5 TULOSTEN LUOTETTAVUUS SEKÄ JATKOTUTKIMUSTEN AIHEITA

Tein tutkimusta kahdella eri menetelmällä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa vain omat tulkintani tuloksista voivat johdattaa harhaan. Mitä taasen tulee kvalitatiiviseen tutkimukseen ja siihen kun arvioin kehittämistyöni oikeellisuutta, sitä heikentää seuraavat havaitsemani seikat:

- Haastattelutilanteessa olen saattanut toimia johdattelevasti tiedostamatta kuitenkaan toimintaani.
- Tiimivastaavien asennoituminen haastatteluun. He eivät ole kertoneet rehellisesti ajatuksiaan. En huomannut tätä mutta saattoihan sitä esiintyä sillä olemme inhimillisiä.
- Haastattelussa olen saattanut tehdä virhetulkintoja, vaikka käyttämäni luokittelu oli mielestäni yksiselitteinen.

Tulosten luotettavuutta pitäisin kuitenkin hyvin korkeana, koska tehdessäni teemahaastattelua pystyin varmistamaan vastaajien ymmärtäneen aiheet oikein ja haluamallani tavalla. Käytin tarvittaessa tarkentavia apukysymyksiä, joilla pystyin tarkentamaan haluamani kohtia. Tutkimuksessa oli mukana kaikki Pirkanmaan ammattiopiston ammattialan tiimivastaavat (n=23) kaikilta tutkintoaloilta. Näin ollen tutkimus oli hyvin syvälinen, kattava ja laaja. Kehittämistyöni toivon olevan avuksi havaittujen ongelmien ja puuteiden poistamiseen sekä hyvien käytäntöjen hyödyntämiseen ja vahvistamiseen.

Jatkossa tämän kehittämistyön aluetta voidaan laajentaa toisilla töillä mm. eri koulutusasteille, ammatti- ja maantieteellisille alueille. Asiakastytyväisyyskyselyä voisi kehittää ja mukaan voisi ottaa muitakin opintoaloja sekä kouluja. Jatkotutkimuksen aiheita voisi olla:

- Oppilaitoksen toimenpiteet sekä suunnitelmat heikkouksien eliminoimiseksi.
- Mistä muodostuu se opiskelijaryhmä, joka viihtyy, menestyy ja oppii erinomaisesti oppilaitoksessa. Ovatko asiakastyöt keskeisessä roolissa mm. poissaolojen ja opiskelumotivaation suhteen?
- Kvantitatiivisen asiakastytyväisyystutkimuksen syventäminen kvalitatiiviseksi.
- Kestävän kehityksen näkökulma asiakastöihin.

- On myös mahdollista paneutua vain tiettyjen tutkimusongelmien tiettyihin kohtiin syvällisemmin, tarkentaen niiden sisältöä.
- Kvantitatiivinen tutkimus siitä, paljonko opettajat tai opiskelijat käyttävät aikaa opetussuunnitelmiin kuuluvien maksullisten oppilastöiden valmisteluun, tekemiseen, opettamiseen ja seurantaan.
- Mikä on mainonnan merkitys ja yhteys asiakaspalvelutöihin?
- Maksullinen työtoiminta ja sen toimintatavat

6 LÄHDELUETTELO

- Aarnio, H. & Helakorpi, S. & Luopajarvi, T. 1991. Ammattipedagogiikka. WSOY. Juva.
- Bergström, S. & Leppänen A. 2010. Markkinoinnin maailma. Edita.
- Cresswell, J. W. Qualitative Inquiry and Research Desing. Choosing Among Five Traditions. Thousands. Oaks, CA:Sage.
- Denscombe, M. 2007. Good Research Guide. Open University Press.
- Hallström, A. 1998. Aktiivinen asiakaspalvelu. Hämeenlinna. Karisto Oy.
- Helakorpi, S. 1992. Ammattikasvatus. WSOY. Juva.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus.
- Hoffren, S. 1990. Liiketoiminnan suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.
- Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. MET-julkaisuja nro 4/98.
- Jaakkola, E. & Orava, M & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Helsinki. Tekes.
- [Http://www.nuoriyrittäjyys.fi](http://www.nuoriyrittäjyys.fi).
- Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö - nyt ja tulevaisuudessa. MET-julkaisuja nro 4/98.
- Kananen, J. 2008. Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Osuuskunnan toimintaohjeet 2011. Kuinka osuuskunnassa toimitaan? PIRKO.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2012. Opinnäytetyöpakki.
<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTuotteistaminen.aspx>
- Kurkela, R. Tilastokeskus, 2012. [Http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/](http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/).

Lahtinen, J. & Isoviita, A, Markkinointitutkimus, 2. korjattu painos, Avaintulos Oy, 2002.)

Motivation, Glossary, www.strategic-human-resource.com.

Ojalahti, K. & Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. WSOYpro. Helsinki.

Opetushallitus 2010. Käsikirja työpaikalla tapahtuvan oppimisen hyvien käytäntöjen siirtoon. Opetushallitus. Helsinki.

Opetushallitus 2012. Ammatillinen peruskoulutus. http://oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/ammattilliset_perustutkinnot.

Opetushallitus 2012. OPS. Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto 2009.

Opetushallitus 2012. http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi.

PAO. Opetussuunnitelma. Yhteinen osa 2008, ver 2.0.

Peltonen, M. & Ruohotie, P 1987. Motivaatio. Menetelmiä työhalun parantamiseksi. Otava. Keuruu.

Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymä. [Http://www.pirko.fi](http://www.pirko.fi).

Solatie, J. 1997. Tutki ja tiedä – Kvalitatiivisen markkinointitutkimuksen käsikirja. Mainostajien liitto. Vaasa.

Taloudellinen tiedostustoimisto ry. 2011. [Http://www.opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/muuttuvaosaaminen.html](http://www.opetin.fi/tulevaisuuden-suomi/muuttuvaosaaminen.html)

Tamminen, H. 2010. Työturvallisuus ja työhyvinvointi opetustyössä (2011). Työturvallisuuskeskus.

Tammelin, L. 2/2012. Yrittäjäsanommat. Suomen Yrittäjien Sypoint Oy. Helsinki.

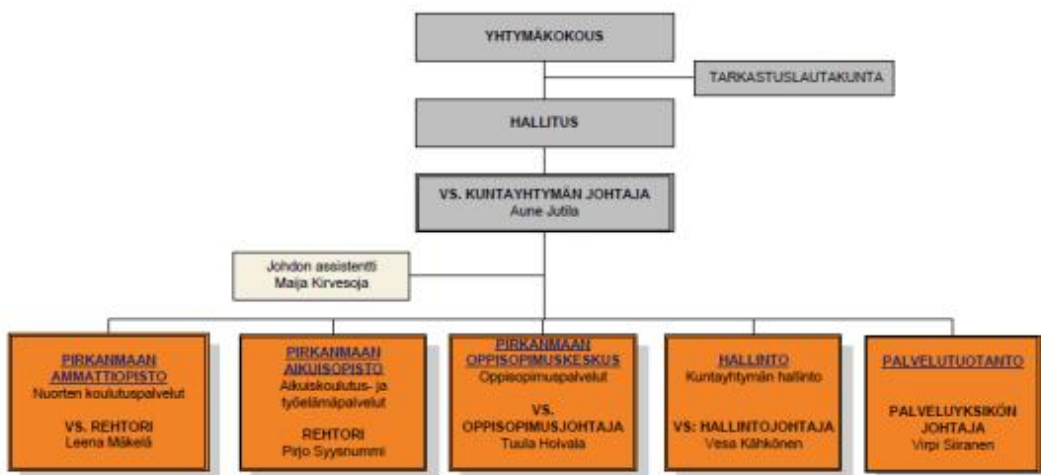
Työturvallisuuskeskus. 2012. [Http://www.tyoturva.fi/toimialat/kunta-ala_ja_seurakunnat/opetusala](http://www.tyoturva.fi/toimialat/kunta-ala_ja_seurakunnat/opetusala).

LIITTEET

6.1 Liite 1. Pirkanmaan koulutus-konsernin (PIRKO) sekä Pirkanmaan ammattiopiston (PAO) organisaatiokaaviot



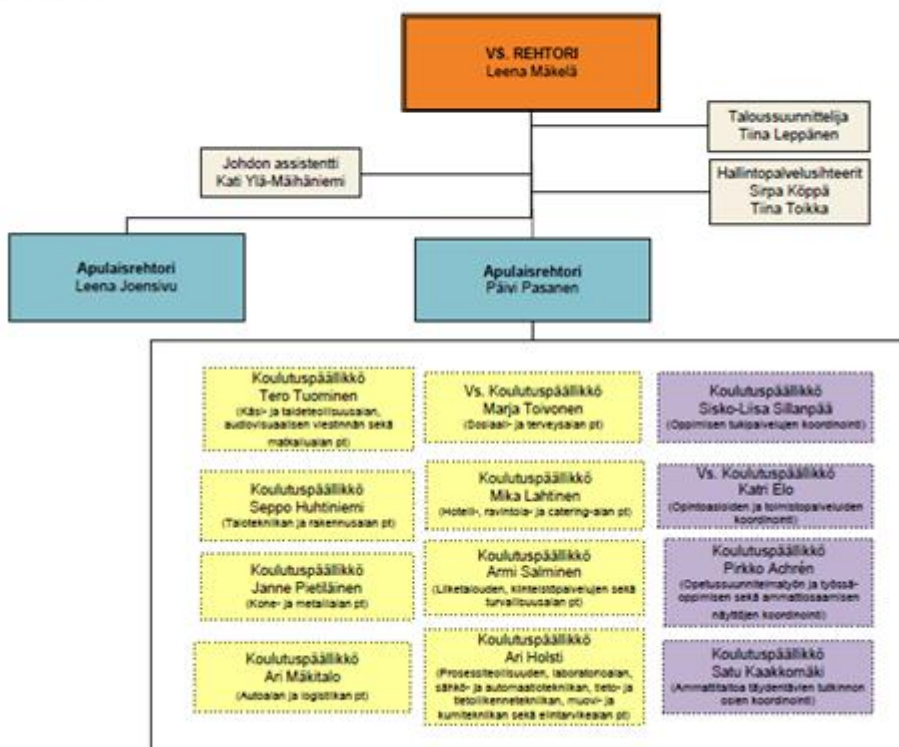
Pirkanmaan koulutuskonserni-kuntayhtymä



6.8.2012



Pirkanmaan ammattiopisto



6.8.2012

6.2 Liite 2. Pirkanmaan ammattiopiston tutkintoalat ja tutkintonimikkeet

Audiovisuaalisen viestinnän perustutkinto	Liiketalouden perustutkinto
Media-assistentti	Merkonomi
Autoalan perustutkinto	Logistiikan perustutkinto
Ajoneuvoasentaja, autokorinkorjaaja, automaalari. ajoneuvoasentaja, ammattillinen erityisopetus	Yhdistelmäajoneuvonkuljettaja
Elintarvikealan perustutkinto	Matkailualan perustutkinto
Elintarvikkeiden valmistaja, leipuri-kondiittori	Matkailupalvelujen tuottaja
Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto	Muovi- ja kumitekniikan perustutkinto
Kokki, tarjoilija	Kumi tuotevalmistaja, muovituotevalmistaja
Kiinteistöpalveluiden perustutkinto	Prosessiteollisuuden perustutkinto
Kiinteistönhoitaja, kiinteistönhoitaja, ammatillinen erityisopetus	Prosessinhoitaja
Kone- ja metallialan perustutkinto	Rakennusalan perustutkinto
Automaatioasentaja, koneenasentaja, levyseppähitsaaja, koneistaja	Talonrakentaja, maarakentaja, maarakennuskoneenkuljettaja
Käsi- ja taideteollisuusalan perustutkinto	Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto
Artesaani	Lähihoitaja
Laboratorioalan perustutkinto	Sähkö- ja automaatiotekniikan perustutkinto
Laborantti	Sähköasentaja, automaatioasentaja
	Talotekniikan perustutkinto
	Putkiasentaja, ilmanvaihtoasentaja
	Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto
	ICT-asentaja
	Turvallisuusalan perustutkinto
	Turvallisuusvalvoja

Toimipisteet sijaitsevat Ikaalisissa, Kangasalla, Lempäälässä, Nokiolla (2), Orivedellä, Tampereella (5), Virroilla ja Ylöjärvellä.

6.3 Liite 3. Kysymykset SWOT-analyysiin pohjautuen tiimivastaaville

1. Montako opettajaa tiimissänne on?
2. Kuinka moni opettaja tiimissänne on tekemisissä opiskelijatöiden kanssa?
(osuuskuntatoiminta, ny-yritys tai oppilaitoksen oma työ).
3. Mitä vahvuuksia opiskelijatyötoiminnalla on?
4. Mitä heikkouksia opiskelijatyötoiminnalla on?
5. Mitä mahdollisuuksia opiskelijatyötoiminnalla on?
6. Mitä uhkia opiskelijatyötoiminnalla on?
7. Kehittämisisideat?

6.4 Liite 4. Asiakaskysely opiskelijatöitä ja palveluita käyttäville asiakkaille



PIRKO

PIIRKANMAAN KOULUTUS-
KONSERNI-HUNTAVUUTTA

Vastaamalla olet mukana kehittämässä asiakaspalveluamme



Täyttämällä kyselyn ja antamalla puhelinnumerosi osallistut täytekakun arvontaan!
Yhteystietoja käytetään vain arvontaan.

NIMI (vapaaehtoinen) _____ PUHELINNUMERO: _____



1. Kuinka tyytyväinen olet?

Vastaa joka riville merkitsemällä yksi rasti vaihtoehtoon, joka parhaiten kuvaa mielipidettäsi.
Asteikko: 1=erittäin tyytymätön, 2=melko tyytymätön, 3=keskinkertainen, 4=melko tyytyväinen,
5=erittäin tyytyväinen

	erittäin tyytymätön			erittäin tyytyväinen		
	1	2	3	4	5	
Hintaamme.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Tuotteisiimme.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Asiakaspalveluun.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Toimitusaikaan.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Asiantuntemukseen.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Yleisarvosana koko toiminnasta.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2. Kuinka usein käytät tuotteitamme tai palvelujamme? (rastita vain yksi vaihtoehto)

- vähintään viikoittain
- vähintään kerran kuukaudessa
- vähintään kerran vuodessa
- harvemmin
- tämä oli ensimmäinen kerta

3. Aiottoko suositella tuotteitamme muille? (rastita vain yksi vaihtoehto)

- ehdottomasti
- luultavasti
- en osaa sanoa
- luultavasti en
- ehdottomasti en

4. Mistä sait tietää tuotteistamme tai palveluistamme? (rastita vaihtoehdot)

- Internet
- Lehdet
- Joku kertoi
- Muu. Mikä? _____

5. Mitä muuta haluaisit sanoa tuotteistamme ja palvelustamme?

KIITOS PALAUTTEESTASI 😊

6.5 Liite 5. Pirkanmaan ammattiopiston yhteenveto maksullisten palvelutoimintojen toimintatuotoista ja kuluista sekä tilikauden tulos vuodelta 2011

Yhteenveto PAOn maksullisista opiskelijatöistä ja palveluista v.2011				
Arvot ovat pyöristettyjä lähimpään sataan, viiteenkymmeneen tai kymmeneen		tuloslaskelma		
pt=perustutkinto				
Tutkintoala	Toimipiste	Toimintatuotot	Toimintakulut	Tilikauden tulos
Autoalan pt.	Ajokinkuja Tampere.	71800	75700	-3900
	Orivesi	14700	12600	2100
	Orivesi. Ford-huolto	122800	138800	-16000
Elintarvikealan pt.	Kangasala	66300	51600	14700
Hotelli-, ravintola- catering-alan pt.	Kangasala, Koivistontie ja Åkerlundinkatu Tampere, Nokia	24700	14700	10000
	Nokia	2000	6900	-4900
Kahvila Break	Koivistontie Tampere	83500	95900	-12400
Kangasalan myymälä	Kangasalan myymälä (leimopo- ja konditoriatuotteet)	135600	116900	18700
Kangasalan ravintola eveliina	Kangasalan ravintola eveliina	29800	16100	13700
Kone- ja metallialan pt.	Ylöjärvi	1200	1700	-500
	Nokia	23900	21200	2700
	Kangasala	2400	1700	700
Käsi- ja taideteollisuusalan pt.	Lempäälä	15500	19500	-4000
Liiketalouden pt.	Ylöjärvi ja Lempäälä	0	0	0
Logistiikan pt.	Nokia	31600	2100	29500
Matkailualan pt.	Kangasala ja Lempäälä	1100	50	1050
Muovi- ja kumitekniiikan pt.	Nokia	0	0	0
Rakennusalan pt.	Koivistontie Tampere	21600	24500	-2900
	Nokia	11100	5800	5300
	Kangasala	237800	165200	72600
Ravintola ja kokouspalvelut (Eetvartti)	Åkerlundinkatu Tampere	418200	374200	44000
Sosiaali- ja terveysalan pt.	Sosiaali- ja terveysalan pt	0	0	0
Sähkö- ja automaatiotekniikan pt.	Nokia	1950	1880	70
	Kangasala			
Tieto- ja tietoliikennetekniikan pt.	Kangasala	1900	1850	50
Talotekniikan pt.	Koivistontie Tampere. Ilmanvaihtosentaja	1900	4000	-2100
	Orivedesi. Putkiasentaja	0	0	0
Turvallisuusalan pt.	Koivistontie Tampere	700	700	0
Yhteensä		1322050	1153580	168470

6.6 Liite 6. SWOT- analyysia maksullista opiskelijatöistä PIRKOssa

Aineisto on kerätty tiimivastaavilta (23 kpl) ja koulutuspäälliköiltä (8 kpl).

Aineistossa voi esiintyä samojakin näkemyksiä hieman eri sanoin. Jotkut vahvuudet voidaan ymmärtää myös mahdollisuuksiksi joten joissakin näkökulmat voivat mennä hieman päällekkäin.

VAHVUUDET

- Yritysmäinen toimintaympäristö on hyvä oppimisympäristö
- Kouluympäristö voi matkia lähes autenttisesti työelämää
- Joustavuus muuttuvissa tilanteissa
- Työympäristön kokonaisuuden ja toiminnan hahmottaminen mahdollista opiskelijoille
- Kysyntää on runsaasti
- Opetusympäristö on hedelmällinen
- Åkerlundinkadun toimipisteessä riittää asiakasvolyymia
- Motivoiva vaikutus oppimiseen
- Opettaa vastuunottamista, kun ollaan tekemisissä oikeiden asiakkaiden kanssa
- Yrittäjyyteen kannustavuus
- Työn tuloksellisuuden opettaminen
- Onnistumisen kokemukset opiskelijoille sekä opettajille
- Ylläpitää opettajan ammattitaitoa
- Opitaan aitoja asiakaspalvelutilanteita
- Opitaan soveltamaan yrittäjämäisesti tehtyä työtä
- PIRKOssa annetaan vapaat kädet toteuttaa opiskelijatöitä, ei kieltoja
- Erilaisia oppimisympäristöjä on saatu luotua koulun sisällä sekä ulkopuolella
- Käytännön oppiminen opiskelijatöissä
- Opitaan kohtaamaan asiakkaita
- Saadaan kokemusta oikeista töistä ja työelämästä
- Hinnoittelu ja työtavat tulevat tutuiksi
- Asiakastyö kasvattaa paineensietokykyä
- Asiakastyöt motivoivat opiskelijaa

- Asiakastyöt motivoivat myös opettajaa
- Voi toteuttaa todellisia asiakastilanteita
- Hyvä oppimistilanne
- Erityisesti laajoissa projekteissa oppii laaja-alaisesti
- Mahdollisuus suorittaa näyttö
- Opitaan kohtaamaan asiakkaita
- Yrittäjämäistä toimintaa
- Saa palautetta oikeilta asiakkailta
- Aitoja ja asiakaslähtöisiä projektitöitä, joissa opiskelijoilla on intoa tehdä enemmän
- Edesauttaa työelämäyhteyksiä eli yhteystyö työelämän kanssa
- Opiskelijan näkökulmasta käytännön työtä asiakkaiden kanssa
- Opiskelijan näkökulmasta käytännön töitä asiakkaiden kanssa
- Opettaja pystyy arvioimaan opiskelijaa paremmin
- Yksilöohjaus sekä opiskelijälähtöisyys
- Oppii aitoja työtehtäviä ja niiden hallintaa turvallisissa olosuhteissa
- Opettajat motivoituneita
- Mielekäs työ ja työt ovat lähellä
- Opiskelijoilla on kivaa
- Hinta
- Opettajien osaaminen
- Työt lähellä
- Koulun imagon nosto
- Ajanmukainen kalusto
- Oikeita töitä
- Asiakassuhteiden luominen ja lopettaminen
- Opiskelijat oppivat ja saavat rohkeutta lisää
- n. 70-80% opiskelijoista pitää asiakastöitä hyvänä sekä asiakastyöt mahdollistavat paremmat oppimisympäristöt
- Positiivisia oppimiskokemuksia
- Oma-asiakas projektit

- Edullisuus
- Osaaminen kasvu
- Edullisuus
- Todellisia töitä (asiakas)
- Opiskelija ottaa vastuun työstään
- Arviointipalautteet tehdyistä töistä
- Reklamaatiotilanteet ja palautteet asiakkailta
- Oppimisen kannalta todellisia töitä
- Opettajille haaste.
- Motivaatio kasvaa
- Pysyviä töitä joita ei tarvitse purkaa
- Onnistumisen elämyksiä sekä kokemusta
- Tehdään oikeita töitä ja suurempia kokonaisuuksia esim. talon sähköistys.
- Motivointi.
- Asiakastöihin voidaan sisällyttää ammattiosaamisen näyttö
- Oikeita töitä todellisessa ympäristössä
- Pientä tuloa oppilaitokselle
- Asiakastöihin voidaan sisällyttää opinnäytetyöt
- Sisäisen yrittäjyyden kasvu
- Oikeita töitä
- Työelämäyhteistyön lisääntyminen ja näin ollen paremmat TOP-paikat sekä sitä kautta opiskelijoilla on mahdollisuutta saa myös töitä
- Rahaa talolle
- Opiskelijat tekevät sitoutuneemmin asiakastöitä kun vain pelkkiä harjoitustöitä
- Opettaa kustannustietoisuutta sekä työskentelemään tarkasti

HEIKKOUEDET

- Joustamattomuus muuttuvissa tilanteissa
- Opiskelijoiden poissaolot eivät ennustettavissa
- Periodit ja työjärjestykset eivät anna myöden katkeamattomalle asiakaspalvelulle
- Aikataulut vaikeaa, ennakoimattomuus
- Opetus unohtuu, kun opettaja yrittää pysyä hengissä

- Työn vaativuus ja taidot eivät kohtaa
- Ahtaat tilat luovat vaaratilanteita (autokorjaamo)
- Osia ja välineitä katoaa
- Reklamaatioiden määrä kasvaa
- Opettajien työpanosta tarvitaan paljon, velvollisuudet stressaavat
- Kun mennään asiakastyön ehdoilla, opetus kärsii
- Opiskelijatyötoiminta sekoittaa tuntien suunnittelua, kun luvatut hommat pitää hoitaa
- Opettajien vastuu opiskelijatyön laadusta, jotkut opettajat eivät halua tuota vastuuta
- Opettajat valitsevat usein samat ”hyvät” opiskelijat tekemään asiakastöitä, heikommat jäävät sivuun
- Asiakastöitä joutuu valitsemaan opetusaiheiden mukaan
- Opiskelijat kokevat olevansa ilmaista työvoimaa. Palkitsemismahdollisuuksia ei juuri ole.
- Opiskelijoiden henkilökohtaisten tarpeiden huomioiminen laajassa toimintaympäristössä hankalaa
- Käytössä vääriä työmenetelmiä
- Opiskelijoiden kypsyttömyys työntekoon ja asiakaspalveluun
- Opiskelijoiden ajattelemattomuus ja harkintakyvyttömyys
- Opiskelijatyöt stressaavat opettajaa
- Asiakkaiden odotukset ovat liian korkealla siihen nähden, että kyseessä on opiskelijatyö
- Asiakkaiden epärealistiset odotukset työn laadun ja aikataulujen osalta
- Asiakkaat vaativat vääriä työmenetelmiä
- Asiakasreklamaatioiden hoitaminen työlästä. ”Sutta” tulee paljon.
- 16- vuotiaat eivät ole valmiita businekseen
- Nopeat tilaus-toimitustyöt hankalia toteuttaa ravitsemisalalla. Ongelmana tekijöiden puuttuminen ympäri vuoden ja viikon sekä varastonpito/ raaka-ainetilaussysteemi.
- Atto- aineiden ajankohdat määritellään ensin työjärjestyksiin, siten ammattiaineiden opetusta ja työssäoppimisjaksoja ei ole jatkuvasti käynnissä, ei siis tuotantokaan.
- Erityisesti ”puhtaat” atto- jakson ovat ongelma
- Tiedon siirtyminen opettajalta toiselle tökkii

- Opettajienkin asiakaspalvelutaidot heikot
- Elintarvikkeiden kuljetusongelmat
- Opiskelijoiden liikkuminen työkohteisiin hankalaa
- Asiakastilauksia joutuu rajoittamaan resurssien puuttuessa
- Palvelutoiminnan jatkuvuus on mahdotonta
- Myymälöihin pääsee epäkuranttia tavaraa
- Elintarvikkeiden pakkaaminen haasteellista (missä pitäisi tehdä?)
- Tuotetiedot myytävissä elintarvikkeissa puuttuvat (asiakaspalvelu kärsii)
- Reseptiikka ja siihen liittyvät tietojärjestelmät koetaan hankaliksi
- Pitopalvelu- / kahvituspalvelut ovat liian opettajavetoisia
- Opetuksessa ammatillinen tekninen toteutus on pääsijalla, asiakkaan tarpeet ja läsnäolo hukkuvat siihen
- Oppilaitoksen omien tilojen käyttö kouluajan ulkopuolella on hankalaa (lukitukset, ilmanvaihdot, valvonta, vastuukysymykset...)
- Asiakaspalveluprosessin hoitaminen vaatii runsaasti aikaa opettajalta
- Syrjäseutujen opiskelija-aines ei välttämättä riitä laadukkaaseen opiskelijatyön toteuttamiseen
- Liikkuminen työkohteisiin koulun ulkopuolella on mahdotonta
- NY- yrittäjyysmalli on liiketalouden ammattialalla hieman kankea toteuttaa. Liikaa rajoitteita. Myös vaatimaton ympäristö.
- 2 kk:n työssäoppimisjaksot katkaisevat periodit
- Matkailun (ja ravitsemisalan) palveluiden tuottamiselle suurin kysyntä on kouluajan ulkopuolella
- Asiakkaiden yhteydenotot tulevat liian lyhyellä varoitusaajalla. Oppilaitosympäristössä toiminta on kankeaa.
- Lukuvuosirytmitys on ongelmallinen opiskelijatyötoiminnan näkökulmasta
- Systeemi ei joustaa
- Välineistöä ja sopivaa toteutusympäristöä puuttuu asiakastöiden toteuttamiseksi
- Tuntien vaihdot opettajien kesken (opiskelijatöiden toteuttamiseksi) koetaan liian byrokraattisiksi
- Ammattiopettajat ja atto-opettajat eivät tunne toisiaan, joustavuus kärsii
- Esim. keväällä asiakkaiden kysellessä mahdollisuuksia opiskelijatöihin ei tiedetä syksyn lukujärjestyksiä
- Hinnoittelu on haasteellista

- Laskutus varsinkin osuuskunnan töistä on hankalaa
- Toimipisteen sijainnilla on merkitystä asiakastilausten määrään ja mahdollisuuksiin toteuttaa niitä
- Nettisivuilta asiakas katsoo tuotteita saatavan PIRKOsta. Pettymys on suuri, kun tuotteita saisi vain kauemmista toimipisteistä.
- Asiakkaat ottavat yhteyttä liian lyhyellä tähtämellä
- Asiakastöitä/ -palveluita pitäisi toteuttaa muualla kuin omassa toimipisteessä
- Oppilaitten kulkeminen on vaikeaa. (Opettaja kuskaa pikkuautolla)
- Oppilaat eivät kaikilla aloilla innostu ulkopuolisista asiakkaista
- Laskutustietolomake (intrassa) on kömpelö
- Tiedon kulku koulun sisäisessä laskutusprosessissa ei toimi
- Atto- opettajat eivät ymmärrä maksullista opiskelijatyötoimintaa
- Opettajan suuri vastuu – opiskelijoiden vastuullisuus heikkoa
- Ei motivoi, koska taloudellisesta tuloksesta ei jää mitään opiskelijaryhmän tai tutkintoalan käyttöön
- Asiakastyöt eivät aina istu opintoihin (esim. atto-ainejaksot)
- Ylimääräinen työ opettajalle ilman korvausta
- Osuuskuntatyön paperisota
- Aina eivät osu sopivaan ajanjaksoon, jolloin joudutaan tekemään jonkin muun kustannuksella
- Vaatii opettajalta paljon työtä eli työaikaresurssia, että löytää sopivia asiakastöitä.
- Vastuu ja vakuutusasiat sosiaali- ja terveysalalla mm. alaikäiset opiskelijat.
- Ohjeistus, lainsäädännön selvittäminen
- Että löytäisi hyviä asiakastöitä.
- Asiakastyöt vaativat opettajilta paljon ja ne sitovat opettajia,
- Lakisääteiset asiat ja ala-ikäiset opiskelijat
- Palveleeko asiakastyöt opetussuunnitelmaa?
- Asiakastyöt tulevat lyhyellä varoitusajalla
- Opiskelijat tarvitsevat tukea
- Lukujärjestysmodulointi
- Asiakastyöt iltasin ja viikonloppuisin
- Kulkuhetydet työkohteisiin

- Selkeät säännöt eli ohjeisto asiakastöihin puuttuu
- Laatu ja työn jälki
- Lukujärjestysmodulointi
- Osa töistä sidottu vuodenaikaan
- Työvälineet esim. millä oppilaat menevät työpaikalle.
- Opiskelija joutuu menemään oman mukavuusalueen ulkopuolelle
- Vaatii rohkeutta puhua asiakkaiden kanssa
- Kaikki opiskelijat eivät motivoitu!
- Isot opiskelijaryhmät
- Tehottomuus ja kiire
- Pitkät projektit mahdottomia, epäsäännöllisyys moduloinnin tähden esim. valinnais ja atto-jaksot keskeyttävät asiakastyöt.
- Laadunvarmistaminen opiskelijatöissä
- Opiskelijoiden sitoutuminen – asiakas ei odota
- Monipuolinen opetus voi kärsiä
- Opiskelijatyöt ovat riski
- Opettajan työmäärä kasvaa eli opettaja tekee itse asiakastyöt
- Opettaja on viimekädessä vastuussa
- Tilausten kasaantuminen
- Lukujärjestys ei aina tue toimintaa
- Asiakas ei aina ymmärrä että kyseessä on opiskelijatyö
- Aikataulut venyvät
- Lukujärjestystekninen ajankäyttö
- Asiakastöiden sovittaminen opetussuunnitelmaan sekä aikataulutus
- Aikataulut venyvät
- Opiskelijan sairastumiset
- Kulku ja valvontaongelmat
- Työturvallisuusasiat
- Lukujärjestysmodulointi
- 2+1 mallissa parhaat opiskelijat
- Tuntien vähäisyys tehdä asiakastöitä

- Kaikille opiskelijoille ei voi antaa asiakastöitä eli ammattitaito ja asenteet eivät ole vielä kohdallaan
- Töiden valvominen muun työn ohessa kuormittaa opettajaa
- Takuu ja turvallisuusasiat esim. sähkötöiden johtajan vastuu
- Lukujärjestystekniset syyt
- Asiakaskastöiden sovittaminen opetussuunnitelmaan sekä aikataulut
- Ohjauksen resurssien riittämättömyys
- Otetaan vain sellaisia töitä jotka sopivat lukujärjestykseen.
- Pedagoginen näkökulma?
- Opettajan vastuu ja aikataulut
- Lukujärjestysmodulointi
- Opettajille tulee sellaisia tehtäviä jotka eivät hänelle kuulu esim. asiakkaan huono ennakkosuunnittelu
- Ostetaan tuotteita ja palveluita kun vain saadaan halvalla
- Lukujärjestysasiat
- Kalusto ja laiteasiat
- Opiskelijoiden sitoutumattomuus
- Aikataulu (opiskelijatyöt vievät aikaa) ja lukujärjestysasiat
- Inhimilliset erehdykset opiskelijatöiden takia.

MAHDOLLISUUDET

- Opiskelijoiden ja opettajien palkitsemiseen (=motivoimiseen) uusia tapoja
- Toimii oppimisympäristönä, jos opiskelijalla riittää jaksamista ja motivaatiota
- Opiskelijoiden erilaisten oppimistarpeiden mahdollistaminen
- Lähiopetustuntimäärää pitäisi nostaa
- Työpäivien pituuksien pitäisi olla 8-16
- Osa opiskelijoista ei ole valmis työssäoppimiseen yrityksissä, siksi pitäisi olla ”työpajamainen” ympäristö, jossa he voisivat työssäoppimisensa suorittaa
- Opiskelija saa hoitaa asiakastapahtuman alusta loppuun valvotusti
- Aiemmin asiakkaan auto on koettu asiakkaaksi, nyt asiakas on auton omistaja (asiakaslähtöisyys)
- Opettajan asiantuntemukseen ja osaamiseen pitää luottaa, mahdollisuus yksilölliseen toteuttamismalliin opettajakohtaisesti

- Kaikki opettajat eivät kuitenkaan hallitse pedagogiaa, heille uudet työkalut olisivat tervetulleita
- Asiakastöitä tekemään voidaan ohjata pari opiskelijaa kerrallaan, niin valvonta toimii paremmin (ei koko luokkaa). Muut tekevät sillä välin harjoitustöitä.
- Työelämälähtöisyys, opetetaan sitä, mitä työelämä tarvitsee
- Asiakaspalveluosaamisen lisääminen ja konkretisoiminen
- Parhaimmassa tapauksessa teemme oikeita töitä, oikeilla menetelmillä ja samalla tavalla kuin työelämässä
- Simuloituja harjoitustöitä järjestettävä enemmän, jotta asiakastöiden laatu paranisi
- PIRKO- puoti olisi mahdollisuus kanavoida eri alojen opiskelijatyötuotteita myyntiin
- PIRKOn palvelutuotannon ja tutkintoalojen yhteistyön kehittäminen. Oppilaat mukaan sisäiseen toimintaan ja asiakasrajapintaan
- Opiskelijoiden ”palkitsemiseen” innovatiivisia ratkaisuja
- Sekä positiivisen että negatiivisen asiakaspalautteen kiiriminen myös opiskelijan korvaan on tärkeää
- Olemassa olevan Aromi-ohjelman/ tietojärjestelmän monipuolinen käyttö mahdollistaisi tärkeän tuotetietouden asiakasrajapinnassa (catering- ja elintarvikeala)
- Asiakkaan näkökulma avautuu opiskelijalle
- Ohjeistusta siihen, mitä kustannuksia pitää hinnoittelussa huomioida
- Eri alojen yhteistyön mahdollisuudet
- Jospa koko porukka kulkisimme samaan suuntaan
- Joustavuus kouluajan ulkopuolisessa opiskelijatyötoiminnassa
- Opiskelijatöiden toteuttaminen toimii erityisopiskelijoiden kanssa erityisen hyvin. He ovat sitoutuneita ja motivoituneita kouluajan ulkopuolellakin, vaativat kuitenkin runsaasti ohjaamista.
- Ajallisten ja taloudellisten resurssien antaminen opettajille opiskelijatöiden toteuttamiseksi
- Yksi opettaja ohjattavaa/ valvottavaa luokkaa kohden ei riitä esim. häiden tms. isomman tapahtuman järjestämisessä. Ohjaavaa henkilökuntaa pitäisi olla mukana.
- Opiskelijat eivät sitoudu saapumaan työtehtävään kouluajan ulkopuolella. Tilaisuus jää opettajan toteutettavaksi.
- Voidaan toteuttaa opiskelijoiden osaamisen mukaisia töitä
- Oma oppilaitosta voidaan käyttää työssäoppimispaikkana
- Yhteistyö eri tutkintoalojen kanssa

- PIRKO- puodin markkinointia hoidettaisiin liiketalouden tutkintoalan opiskelijatyönä
- Ylöjärvellä uusia mahdollisuuksia
- Nokian logistiikkapalveluita tarvittaisiin muiden tutkintoalojen opiskelijatyön tukitoimina
- Opiskelija motivoituu aivan eri tasolla, jos hän saa vähän palkkaa työstään (osuuskunnat)
- Opiskelija voi näyttää taitojaan ja osaamistaan
- Opiskelija voi jopa työllistyä asiakastyön kautta
- Oppilaiden motivaatiota ja ammattimainen ote harjaantuu kun on aidompia asiakaskontakteja.
- Aito työelämäyhteistyö
- Opiskelijavetoisuus eikä opettajavetoisuus
- Opiskelijat mukaan koko prosessiin markkinoinnista alkaen
- Rahapalkka opiskelijoille
- Yrittäjäyys
- Opiskelija voi saada työpaikan asiakastöiden kautta
- Aidot työtehtävät
- Tehtävät mielekkäitä
- Yhteistyö muiden kanssa (Pirko)
- Verkostoitumismahdollisuudet muiden sidosryhmien kautta mm. järjestöt, vapaaehtoistyö
- Pienemmät opiskelijaryhmät
- Mielekkäämmät työt
- Motivoivuus
- Asiakkaat opiskelija-arviointiin mukaan
- Asiakasrajapinnan lähentyminen esim. opiskelijat pääsisivät mukaan niihin ”jutuihin” joita ovat itse olleet tekemässä. Esim. opiskelija pääsisi mukaan juhliin joihin hän on tehnyt kakun.
- Omakotityöalue
- Osuuskuntatoiminta
- Voivat saada paremmin töitä tulevaisuudessa asiakastöiden kautta
- Mahdollistaa oppilaitokselle pientä työtuloa

- Antaa opiskelijalle asiakaspalvelukokemusta
- Ammattimies opettajan apuna
- Yhteistyön kehittäminen yritysten kanssa.
- Ammattiaineet opiskellaan yrityksissä
- Saadaan uusinta tietoa yritysten toimintatavoista ja laitteista
- Saadaan selvyttä siitä millä aloilla on hyvä työtilanne ja mitä osaamista kaivataan työelämässä
- Yhteistyö ammattiliikkeiden ja toisten opiskelijoiden kanssa

UHAT

- Yhteiskunnan rakenteen muutos ja sen tuomat haasteet
- Arvomaailman muuttuminen
- Kasvattaako yhteiskunta huomaamattaan väheksymään työntekoa?
- Työturvallisuuden valvominen haastavaa
- Opettajat joutuvat monesti tekemään itse sovitut asiakastyöt
- Kuormittavuus opettajille, erityisesti vastuu ulkoisille asiakkaille
- Riskit työn laadussa, kun opettaja ei ehdi varmistamaan kaikkea
- Opetuksessa mennään usein maksavan asiakkaan ehdoilla, jolloin opetuksen tavoitteet unohtuvat
- Opetussuunnitelman sisältöjen unohtuminen
- PIRKO- puodin tuotteiston/ valikoiman ylläpito mahdotonta tällä periodisysteemillä
- PIRKO- puodin pyörittäminen ja markkinointi, kuka tekee
- Opiskelijoiden palkitseminen verotuksellisesta näkökulmasta
- Opettajalla suuri vastuu elintarvikealalla oikean tuotetietouden jakamisesta asiakkaalle
- LVI-ala on suhdanneherkkä ala, työkohteita ei aina ole työssäoppimiseenkaan
- Orivedellä on vähän hakijoita opiskelijoiksi
- Logistiikan tutkintoalalta hankituissa opiskelijatöissä on ollut ongelmia täsmällisyyden ja sitoutumisen kanssa
- Opiskelijoiden luotettavuus on epävarmaa
- Työn jääminen kesken tai jää kokonaan tekemättä
- Laatu ei vastaa luvattua

- Opiskelijatyötoiminta saattaa kiristää välejä oman alan pienehköjen yritysten kanssa. Kilpailemme samoista asiakkaista ja vääristämme hintakilpailua
- Laatuongelmat
- Rahan ansaitseminen vie ajan perusopetuksesta ja töitä tulee ns. liikaa
- Työturvallisuuden valvominen on haasteellista
- Riskit kaikessa, kun opettajat eivät pysty valvomaan kaikkea
- Työt jäävät kesken tai venyvät liian pitkiksi
- Ydintehtävämme: pedagogisten tavoitteiden toteuttaminen on turvattava
- Opiskelijatyön kuormittavuus opettajille
- Mahdolliset korvausvaateet ja takuuasiat
- Ahtaat tilat
- Asiakastyöt alihinnalla
- Opettajien vaihtuvuus
- Sopimusasiat (suulliset ja kirjalliset)
- Kustannusten kasvaminen oletettua suuremmiksi
- Ohjeistus, lainsäädännön selvittäminen
- Työelämän suhtautuminen asioihin
- Opiskelijatyöt ja laatu
- Vastuut ja takuuasiat
- Kilpailu yrittäjien kanssa
- Työtehtävien tasaisuus
- Työturvallisuus
- Opiskelijoilla voi olla intoa enemmän kuin taitoa
- Onko opiskelijalla kypsyyttä kohdata asiakas?
- Opiskelijalla ei ole rohkeutta lähteä liian vaativiin tehtäviin
- Opiskelijaa tulee valmistaa eri tilanteisiin esim. sosiaalialalla.
- Opettajaresurssit pienet. Kuka opettaa työtä siten että se tehdään oikein?
- Miten varmistetaan teorettinen tieto opiskelijoille
- Kiire
- Laatuasiat
- Sitoutumattomuus

- Asiakastyöt menevät oppimisen edelle
- Opettajan vastuu
- Kustannusseuranta ja budjetissa pysyminen
- Opiskelijoiden kuljetus
- Työturvallisuusuhka.
- Mahdolliset korvausvaateet ja takuut
- Töturvallisuusuhka
- Alihinnoittelu
- Pedagoginen näkökulma
- Tila-asiat
- Opettajan vaihtaessa työpaikkaa tai eläkkeelle pääsyn yhteydessä mahdolliset hyvät suhteet työelämään voivat kärsiä
- Suhdannetilanteet yrityksissä
- Asiakastöiden maksamattomuus

KEHITTÄMISIDEAT

- Kaikkien opettajien sitouttaminen yhteiseen toimintatapaan
- Harjoitustyösimulaatiot/ harjoituskomponentteja
- Asiakastyö= opiskelija hoitaa asiakaspalveluprosessin, ottaa työstään vastuuta ja oppii yrittäjämäistä asennetta
- Opiskelijoille enemmän kontaktia asiakkaisiin
- Työn valvontaa voidaan hallita paremmin, jos asiakastyötä tekee pari opiskelijaa kerrallaan eikä koko luokka. muut voivat harjoitella simuloidussa ympäristössä.
- Kuinka suhtaudutaan, jos asiakas haluaisi vaikka kaksi opiskelijaa keikalle oppilaitoksen ulkopuolelle?
- Aineopetuksen yhdistäminen esim. kemianopetus osaksi juomaoppia
- Opiskelijatöiden yhteyshenkilö joka alalle resursseineen
- Yhtenäiset hinnastot
- Systeemi opiskelijatöitä toteuttavien opiskelijoiden ”löytämiseksi” ajankohdasta riippumatta
- Opiskelijatöiden teettämisen velvoite opettajille, resurssien antaminen
- Opiskelijatöiden markkinointi Intran kautta
- Mahdollisuus opettajalle itse päivittää nettisivuille: ”Tällä hetkellä tarvitsemme opiskelijatyötilauksia (mihin liittyen)...”

- Kirjastoon tai Intraan tai nettiin lista PIRKOssa tehtävistä opiskelijatöistä
- Ohjeistus vastausmenettelyyn asiakkaiden tiedustellessa opiskelijatyön teettämisen mahdollisuuksia
- Ohjeistus opettajille työajan käyttöön opiskelijatöissä
- Pitäisi hankkia pysyviä, jatkuvia töitä. Yksittäiset pikkutyöt aiheuttavat paljon vaivaa ja valvontaa.
- Katteet kuntoon, ainakin raaka-ainekulut pitäisi saada katettua
- Kuka tekee isot sopimukset esim. yritysten kanssa?
- Varastoon tehtäviä opiskelijatyötuotteita enemmän (ilman toimitusaikaa)
- Dokumentaatioon ohjeistus tilauksen ja maksusuorituksen välille
- Tekijänoikeusjärjestelmä/ -ohjeistus AV-viestinnän alalle
- Opetuskeittiöt järjestettäisiin uusiksi; perustyon opetukseen sekä tuotannolliseen opetukseen
- Oppilaiden (ja opettajienkin) palkitsemisjärjestelmä uusiksi
- Siirrettävien astiastojen sekä logistiikan mahdollistaminen koulun ulkopuolisille keikoille
- Pieni ravintola/ kahvila Tampereen keskustaan (työpajamainen toimintaympäristö opiskelijoille)
- Eri alojen välistä yhteistyötä kaivataan
- Oppilaitoksen sisäisten oppimisympäristöjen monipuolistaminen ja kehittäminen
- Oppimisympäristöjä Moodleen
- Jokaiselle oppilaalle oma työnäytekansio/ portfolio jollekin nettipalvelimelle, jota voisi sitten työnhaussa hyödyntää
- PIRKO- puodille vihreää valoa
- Piha-alueiden vetovoimaisuuden ja visuaalisen viestin kehittäminen asiakasnäkökulmasta (mm. Oriveden toimipiste)
- Toimintamallien selkiyttäminen Ylöjärvellä
- Ensimmäisen vuoden opiskelijoiden työtoiminnan opettaminen erillisessä tilassa (ei ulkopuolisten asiakkaiden näkyvillä asiakastiloissa)
- Opiskelijatöitä verkkokauppaan
- Kirjalliset tilaussopimukset
- Opettajille tuntiresurseja opiskelijatöiden toteuttamiseen
- Myymälä kaikkiin toimipisteisiin
- Tuottojen palauttaminen tuottajan hyödyksi

- Miten toimitaan, jos tuote tai palvelu epäonnistuu?
- Hinnoitteluun ohjeistusta
- Hinnoittelun perusteet osaksi yrittäjyysopetusta
- NY- ja osuuskuntakoordinaattori taloon
- Myös yrittäjyysvalmentajaa tarvitsevat niin opettajat kuin oppilaatkin
- AV-viestinnän tekijänoikeusasiaan tarvitaan selvennystä/ sopimusta
- Laskuttamisen yksinkertaistaminen varsinkin osuuskuntatöissä
- Hinnoitteluun kaivataan ohjeistusta (Taitokadun lomakkeet koetaan hankaliksi)
- Malli yrittäjyyskasvatuksellisesta opetusprosessista
- Tulospalkkiojärjestelmä niin, että osa tuotosta jäisi esim. opiskelijoiden opisto-
matkarahastoon
- Opettajalle tuntiresurssi maksulliseen palvelutoiminnan toteuttamiseen/ yrittäjä-
mäisen toimintatavan valmennukseen
- Maksullisen opiskelijatyötoiminnan tilaukset on saatava keväällä syksyksi ja syk-
syllä kevääksi, jotta ne saadaan sovitetuiksi opintojaksoihin.
- Lukujärjestykset joustavammiksi
- Maksullisiin opiskelijatöihin selkeät, yhtenäiset kaavakkeet (tarjous, laskutus...)
- Myös osuuskuntatoiminnan laskutusmenettelyä voitaisiin yksinkertaistaa
- Jonkinlaiset yhteiset pelisäännöt, joiden avulla helppo uusienkin alkaa tarjoamaan
maksullisia palveluita
- Opiskelijatyöt osaksi palvelutuotantoa
- Ammattimies (apuopettaja) tukemaan ulkopuolisia asiakastöitä
- Sisäistä yrittäjyyttä tulee kasvattaa
- Konserni voisi käyttää enemmän tutkintoaloja erilaisissa työsuorituksissa ja palve-
luissa
- Alihankintapalvelu tai pysyvä yhteistyö jonkin yrityksen kanssa
- Osa työtoiminnan tuloksesta saataisiin osastolle käyttöön (palkitseminen)
- Tarkoitus on teettää asiakastyöt opiskelijoilla, ei opettajilla
- Tarvittavia välineitä, kalustoa ja laitteita lisää, mikä mahdollistaisi asiakastyöt
paremmin
- Laajentuminen monipuolisesti tutkinnon eri osiin
- Yhteistyö yrittäjien kanssa
- Ohjeistus ja jalkauttaminen

- NY-toiminta ja osuuskuntatoiminta
- Työpaikan saaminen eli työllistyminen
- Ammattiidentiteetin vahvistaminen
- Ammatilliseen kasvuun ja asiakassuhteeseen tulee kiinnittää huomiota ja siihen miten kommunikoidaan asiakkaiden kanssa
- Ammattimies opettajan tueksi
- Pienemmät ryhmät
- Tarkoitus olisi teettää asiakastyöt opiskelijoilla eikä opettajilla
- Opiskelijaa tulisi muistaa hyvästä työstä esim. opintomatka. Kannustus ja palkitsemisjärjestelmä
- Opiskelijan ja asiakkaan kohtaamisessa olisi kehittämistä esim. esittelemässä uusia tuotteita
- Asiakastöiden dokumentointi
- Tarvikkeiden hankintamenettelyt
- Välineet ja laitteet ajan mukaisiksi.
- Yhteisten asiakastöiden tekeminen (sähkö, rakennus, lvi) yhteistyö
- Toimipisteille päätäntävaltaa liittyen asiakastöihin
- Mainonta ja markkinointi
- Ammattimies opettajan tueksi
- Yhteistyösopimukset yritysten kanssa alihankintaa ajatellen tietynä vuodenaikana
- Vastuu kysymykset
- Oma konserni voisi käyttää enemmän omia tutkintoaloja
- Osa työtoiminnan tulosta voitaisiin käyttää osastolla
- Työssäoppimisen kehittäminen ja ammattikoulun sekä yrityksen vuoropuhelun kehittäminen
- Asiantuntijuutta joissakin asioissa sekä kehittämisideoita yrittäjille liittyen yrityksen tuotteeseen
- Tietotaidon siirtäminen puolin ja toisin eli ongelmien ratkominen suuntaan jos toiseen
- Mielenkiintoiset ja motivoivat projektit mm. ultrakevytkoneisiin osia
- Työllistyminen asiakastöiden kautta

6.7 Liite 7. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiivistettynä tutkimuskohteittain

Kysymyspaperin lopussa oli vapaamuotoinen avoin kysymys johon asiakkaat saivat kertoa myös omia mielipiteitään kysymyksellä: ”mitä muuta haluaisit sanoa tuotteistamme ja palveluistamme?” Tällä lisäsin otannan laadullista puolta.

Opetusravintola Eveliina, Kangasala. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkimto. 41 vastaajaa. Vastauksiin sisältyvien vapaamuotoisten kirjallisten palautteiden määrä oli 27 kpl.

Vahvuuksiin liittyvät positiiviset palautteet

- Palvelu ystävällistä, välillä hyvin ammattitaitoista työskentelyä
- Mukava ilmapiiri!
- Kiva kun löytää ruokalistan Internetistä. Eläkeläiselle tämä sopii kaikin puolin hyvin
- Hyvä ruoka ja ystävällinen palvelu
- Kalamureke oli tosi hyvää ja laadukasta. Munkit tosi maukkaita, ei rasvan makua
- Ruoka on hyvää. Erinomaista palvelua. Palvelu on hyvää ja asiallista
- Kiva ja rento ilmapiiri
- 16.4 herkullisin tomaattikeitto minkä olen syönyt (59v) ja maukkaat silakkapihvit. Pääsiäisviikko oli huippu!
- Sopii näin eläkeläiselle erittäin hyvin
- Erityiskiitos konditoria-tuotteista ja opetusravintolalle
- Mahdollisuus kysyä ruuista. Hyvää! Mahdollisimman paljon lähiruokaa
- Kala oli erityisen hyvää. Kaikki muutenkin oli hyvää. Palvelu toimi hyvin vaikka oli paljon asiakkaita ja hässäkkää
- Ihanan kaunis esteettisyys – kodinomaisuus myös ruuissa. Intoa valitsemallemme alalle. Kiitos myös opettajille
- Erittäin tyytyväinen kaikkeen

- Mukava paikka
- Olen aina iloinen yllätyksistä. Kerran oli sorsan rintaa mustikkakastikkeessa
- Melkein täydellistä
- Toivottavasti toimintanne jatkuu vielä kauan, kauan...
- Erinomainen kokonaisuus. Toivottavasti taso säilyy nuorten mukana lounasravintoloihin
- Lapset huomioidaan kivasti

Kehittämiseen liittyvät kirjalliset palautteet

- Kaipaam puolukkahilloa sekä pienempiä jälkiruokia. Haluan suolaa. Hyvää vapua!
- Jälkiruuat ravintolassa voisivat olla pienemmissä annoksissa
- Mausteita saisi laittaa rohkeammin
- Jälkiruoka piti pyytää, mitä ei kuitenkaan tullut. Asiakkaita ei huomioitu kun pöytiä siirrettiin
- Pyydän kiinnittämään huomiota ruokailuvälineiden puhtauteen. Tarjoilijoita koulutettava olemaan ”hereillä” ravintolasalissa
- Suolaa voisi vähentää. Joistakin tuotteista/pakkauksia voisi vähentää, ei pari pihviä tarvitse suurta mustaa muovipakkausta, voisi laittaa pussiin tms. jonka voisi polttaa tai laittaa biojätteisiin
- Kovat karkeat servetit – pehmeämpiä kiitos!
- Voisiko ruokalista laittaa Internettiin jo perjantai iltapäivisin? Eteisessä olisi tarve tuolille (irtopeilin tilalle?)
- Ruokalan suljettuna olemiset mahdollisimman aikaisin tietoon esim. Internettiin päivät.

Opetusravintola Eetvartti, Åkerlundinkatu Tampere. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto. 182 vastaajaa. Vastauksiin sisältyvien vapaamuotoisten kirjallisten palautteiden määrä oli 63 kpl.

Vahvuuksiin liittyvät positiiviset palautteet

- Ravintolan palvelu poikkeaa positiivisesti ”perus” lounasravintolasta tarjoilullaan
- Kiitos
- Ihanat ja innokkaat nuoret sekä henkilökunta. Ihanaa kun ei ole itsepalvelua asioiden suhteen
- Todella hyvä ruoka ja raaka-aineet
- Ensimmäisellä kerralla tuli vahingossa poikettua ja nyt käyn säännöllisesti
- Ruoka ja jälkiruuat ovat yleensä hyviä, mutta toisinaan vähähiilihydraattista vaihtoehtoa on vaikea löytää
- Hinta/laatusuhde kohdallaan. Joskus opiskelijoiden palvelualltius herpaantuu/unohtuu varsinkin klo 12 jälkeen...ymmärrettävää nuorilta opiskelijoilta, että jäävät välillä ”haaveilemaan”. Korjaantunee kokemuksen myötä.
- Vähän oli ahdasta mutta onneksi pääsi henkilökunnan puolelle
- Ruoka on monipuolista ja hyvää
- Miellyttävä
- Pirteä lisä tarjonnasta. Ruuat tehdään itse, ei eneksiä
- Palvelu erinomasta. Ruuat tehdään itse
- Rasvaton kahvimaito (hyla)
- Hyvä salaattipöytä. Maukkaat keitot sekä ystävälliset opettajat ja opiskelijat
- ☺
- Ystävällinen ja nopea ruokapaikka. Pienet puitteet joskus...ymmärrettävää koska opiskelijavaltasita toimintaa
- Kiva ja tunnelmallinen paikka. Aina hyvää ruokaa

- arvosana 8
- Ruuan laatu on erinomaista. Tarjoilupuolella on joskus ymmärrettävästi pientä haparointia
- Miellyttävä miljö
- Ihana käydä
- Hyvä salaatti
- Ei huono
- Keep on going...
- Maukasta ruokaa. Hinta/laatu kohdallaan
- Ruoka on lähes poikkeuksetta erittäin hyvää. Ihania jälkiruokia!
- Palvelu on hyvää
- Hyvä hinta/laatusuhde sekä hyvät salaatit
- Teillä on ystävällinen henkilökunta
- Kiitos mukavasta asiakaspalvelusta!
- Miellyttävä, sujuva ja nopea. Kiitos!
- Hyvä meininki
- Kaikki muu on ok, paitsi lounasaikainen meteli
- Kiitos ☺
- Useana päivänä kalaruokaa, Uunilohi hyvää (vähemmän suolaa, kiitos)
- Henkilökunta ystävällistä
- Oikein hyvää
- Kiitos reippaasta ja iloisesta asiakaspalvelusta
- Monipuolinen lounas. Aina löytyy sopivat vaihtoehdot

- Kiitettävä
- Opiskelijat ovat liikkeellä hyvällä asenteella. Hyvä opettaja!

Kehittämiseen liittyvät kirjalliset palautteet

- Teillä ei ole taustamusiikkia tai se on hyvin hiljaisella. Arvosta tätä erittäin paljon
- Perunoissa oli paksu kuori, joten ne eivät maistuneet
- Opiskelijat saisivat olla hieman alttiimpia palvelemaan, esim. vesi
- Ruuanhintaa ei saisi enää nostaa
- Tuoteselosteita. Etenkin sitrus tuotteista merkintä
- Selleri pilaa joskus muuten hyvän salaatin
- Kaivataan kotikaljaa
- Tuotetiedot voisi olla paremmin esillä
- Enemmän rahkaa ja moussea 😊
- Hieman meluisaa
- Kaipaisin lounaan salaattipöytään kalaa
- Hieman sekava mielikuva hinta-ruoka-asetelmasta (tarjoilupöydät hajasijoituksessa). Eka käynti
- Ruokien raaka-aineet olisi hyvä kertoa lapuilla ruokien vierellä. Kotiruokalounaan hinta saisi olla hieman edullisempi. Salaattivaihtoehdot ovat joskus ankeat. Muuten laadukas paikka!
- Pöydissä voisi olla mausteet tarjolla (pippuri, suola). Salaattipöydässä olisi hyvä olla ”tuoteluettelo”
- Hinnoittelu olisi hyvä tehdä lounassetelien mukaan. Nyt jää joskus tulematta, jos lompakossa ei ole 10 senttiä (kevytlounas 7,20€, seteli vain 7,10€)
- Kaikki muuten hyvää mutta aamiaisella appelsiinimehu ei maistunut appelsiiniilta
- Vetistä ja mautonta. Sweetsour + keltakastikeyhdistelmä outo. Kana ok

- Teillä on usein lihapainotteisia salaatteja. Voisiko olla joskus ilman kinkkua tai lihaa.
- Akustiikkaa voisi parantaa. Esimerkiksi jotain akustiikka/äänilevyjä kattoon koska meteli on aika kova. Muuten hienoa toimintaa!
- Meluisat tilat
- Nimi ja tuoteseloste salaattikastikkeeseen
- Olisiko mahdollista saada annosvaihtoehdoksi kutakin yksitellen: salaattipöytä, keitto, pääruoka jne.

Autoala. Ajokinkuja Tampere. Autoalan perustutkinto. 8 vastaajaa. Vastauksiin sisältyvien vapaamuotoisten kirjallisten palautteiden määrä oli 5 kpl.

Vahvuuksiin liittyvät positiiviset palautteet

- Todella hyvää ja hinta-laatusuhde on kohdallaan
- Olen ollut kiinnostunut koulun toiminnasta ja opetuksesta. Tieto niistä on lisääntynyt mukavasti, kun olen tuonut autoani huoltoon
- Nuoret opiskelijat suhtautuvat mukavasti meihin asiakkaisiin

Kehittämiseen liittyvät kirjalliset palautteet

- Lupaukset ja laatu pettivät sovitusta
- Palvelua/tuotteita voisi mainostaa enemmän talon sisäisesti