



# **AIKUIKOPISKELIJOIDEN ASIAKASKOKEMUS TAMPEREEN AIKUISKOULUTUSKESKUKSESSA**

Markku Korhonen

Ammatillisen opettajankoulutuksen  
kehittämishanke  
Marraskuu 2013  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Korhonen Markku

Aikuisopiskelijoiden asiakaskokemus Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa  
Opettajankoulutuksen kehittämishanke 37 sivua + 9 liitesivua  
Marraskuu 2013

---

Kehittämishankkeen tarkoitus oli kartoittaa millainen asiakaskokemus Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa opiskelleille aikuisille henkilöille koulutuksesta muodostui. Pelkän opetuskokemuksen ja sen parantamisen sijaan selvityksessä pyrittiin ymmärtämään laajempaa laatukokemusta. Tämä siitä syystä, koska jälkeempään opetuksen erottaminen kokonaisuudesta on erittäin haastavaa. Lisäksi koulutuksen kokonaisvaikuttavuudella, kuten työllistymisellä tai urakehityksellä on huomattavasti tärkeämpi merkitys kuin yksittäisen lähijakson hyvyydellä tai opetuksen tehokkuudella.

Selvitys tehtiin kyselyllä, jossa oli mukana vuonna 2011 ja 2012 koulussa kaupan alaa opiskelleet aikuiset henkilöt (N=120). Selvityksen perusteella oppilaitoksen vahvuudet liittyvät luotettavuuteen ja asiantuntijuuteen. TAKKin arvona oleva rohkea edelläkävijyys sen sijaan ei ole välittynyt opiskelijoille. Opettajien työelämäkytkösten syventämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Opiskelussa tulisi pystyä paremmin hyödyntämään muiden opiskelijoiden osaamista ja ammattitaitoa. Tutkintorakenteen selventämiseen opiskelijoille tulisi myös kehittää tehokkaampia keinoja. Esimerkiksi aiemmin tutkinnon suorittaneiden valmiista tutkinnoista olisi mahdollisuus oppia nykyistä paremmin.

---

Asiasanat: asiakkuus, aikuiskoulutus  
SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN.....	6
	2.1 Tapaustutkimus.....	7
	2.2 Aineiston keruu.....	8
	2.3 Kyselylomakkeen rakentaminen.....	9
	2.4 Aineiston käsittely.....	9
3	ASIAKKAIDEN KOKEMA PALVELUN LAATU.....	10
	3.1 Palvelu.....	10
	3.2 Palvelun laatu.....	10
	3.3 Laadun ulottuvuudet: mitä ja miten?.....	13
	3.4 Imago ja brändi.....	14
	3.5 SERVQUAL-mittausmalli.....	15
	3.6 Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät.....	16
4	TAMPEREEN AIKUISKOULUTUSKESKUS.....	19
	4.1 Toiminnan organisointi.....	19
	4.2 Asiakaskohderyhmät, tuotteet ja palvelut.....	21
	4.3 Keskeiset arvot, oppimiskäsitys ja toimintastrategia.....	22
	4.4 Opetuksen laatu.....	25
5	TULOKSET.....	31
	5.1 Aikuisopiskelijoiden mielipiteet koulutuksesta.....	32
	5.2 Tutkinon suorittaminen.....	33
	5.3 Urakehitys ja käytännön hyöty työhön.....	34
	5.4 Palvelun laatu.....	34
	5.5 Vapaat palautteet.....	35
6	YHTEENVETO TULOKSISTA JA KEHITYSEHDOTUKSET.....	36
	LÄHDELUETTELO.....	38
	LIITE 1.....	40

## 1 JOHDANTO

Aikuiskoulutusorganisaatioihin kohdistuu tänä päivänä lisääntyvää ulkoista painetta. Asiakkaiden odotukset opetuksen laatua kohtaan kasvavat jatkuvasti. Samoin työvoimakoulutuksessa koulutuksen laatu määrittää hyvin paljon sen, mistä koulutukset tilataan. Oppisopimusrahojen painopisteen siirtäminen yritys-koulutuksesta, kuten Johtamisen erikoisammattitutkinnosta, nuorisotyöttömyyden poistamiseen aiheuttaa koulutuskentässä isoja muutoksia. Samoin esiin tulleet oppisopimusrahojen väärinkäytökset ovat aiheuttaneet sen, että oppisopimus-koulutusta ja sen laatua kohtaan kiinnitetään kasvavaa huomiota.

Edellä mainitut seikat aiheuttavat sen, että opetuksen laatuvaatimukset tiukentuvat. Ammatillisten oppilaitosten tulee pystyä tarjoamaan laadukkaampaa ja tehokkaampaa koulutusta. Kun kilpailijoiden toimijoiden palvelut ovat yhä enemmän toistensa kaltaisia, on palvelun laadulla keskeinen rooli markkina-aseman vahvistamisessa.

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on selvittää Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen palvelun laatua opiskelijoiden näkökulmasta sekä kerätä opiskelijoiden kokemuksia palvelun tuotantoprosessin laadusta. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä osa-alueet nousevat vahvuudeksi ja missä asiakkaat näkevät kehitystarvetta. Kehittämishankkeen avulla kerätään asiakkailta myös kehitysehdotuksia koulutusten laadun parantamiseksi. Kehittämishankkeen on otettu näkökulmaksi koettu kokonaislaatu eikä pelkästään opetuksen laatu, koska opetuksen laatua on jälkeenpäin vaikea erottaa koetusta kokonaislaadusta. Lisäksi pelkästään opetuksen laatua selvitetään jatkuvasti jaksopalautteiden avulla, joten tämä asia on oppilaitoksessa pääosin kunnossa.

Kysely (Liite 1) toteutettiin kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin 120 entiselle Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen opiskelijalle. Vastaajien ovat suorittaneet tutkinnon tai sitten he ovat opiskelleet oppilaitoksessa tutkintoa varten, mutta tutkinto on vielä suorittamatta. Opiskelijat edustavat kaupan esimiehen erikois-

ammattitutkinnon, myynnin ammattitutkinnon, taloushallinnon ammattitutkinnon ja liiketalouden perustutkinnon koulutusohjelmia. Kysely lähetettiin asiakkaille sähköisesti elokuun alkupuolella 2013 ja vastausaikaa heillä oli 1,5 viikkoa.

Taustateoria rajattiin käsittelemään palvelun laadun ja palvelun tuotantoprosessin teoriaa sekä opetuksen kehittämisen perusteoriaa. Palvelun laatua kartoitettiin viiden valitun laatuattribuutin avulla ja palvelun tuotantoprosessia koskevilla asioilla. Palvelun laatuattribuuteiksi valittiin luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, uskottavuus ja asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen.

Kehittämishankkeen alussa esitellään Tampereen Aikuiskoulutuskeskus organisaationa sekä millaisia palveluita oppilaitos tarjoaa. Tarkemmin kysely koskettaa kaupan ja liiketalouden koulutuksia ja muut koulutusalat rajataan näin raportin ulkopuolelle. Teoriaosuudessa kuvataan palvelua ja palvelun laatua ja palvelun. Seuraavaksi kuvataan tutkimusmenetelmät, tutkimussuunnitelma ja tutkimusongelma, aineiston keruu, kyselylomakkeen rakentaminen ja aineiston käsittely. Raportin loppuosassa on tulosten tarkastelua, tutkimuksen luotettavuuden arviointia sekä pohdintaa.

Kehittämishankkeessa haetaan vastausta kysymykseen: Millainen asiakaskokemus Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa kaupan ja liiketalouden yksikössä opiskelleilla muodostui ja kuinka asiakaskokemusta voitaisiin parantaa jatkossa?

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAMINEN

Tarkoitukseni on selvittää millaiseksi Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa (TAKK) opiskelleet aikuisopiskelijat kokevat koulutuksen laadun. Tämän lisäksi on tarkoitus selvittää, kuinka asiakaspalautteen avulla koulutuksen laatua voitaisiin kehittää. Kehittämishankkeen ongelman olen määritellyt näiden pohjalta seuraavasti: Millaisena Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen opiskelijat pitävät koulutuksen laatua ja kuinka heidän mielestään koulutusta tulisi kehittää?

Vastausta kehittämishankkeen ongelmaan etsin laatuun ja asiakaspalautteeseen liittyvästä kirjallisuudesta sekä aiemmista asiaan liittyvistä tutkimuksista. Olennaisena lähteenä on TAKKin opetussuunnitelma, TAKKin intranet sekä omakohtaiset kokemukset TAKKin opettajana olemisesta. Näiden lisäksi teen laatukselyn vuonna 2011 ja 2012 aikana Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksesta opiskelleille opiskelijoille.

Kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten pohjalta selvitän, mitä laatu tarkoittaa palveluorganisaatiossa ja erityisesti koulutusympäristössä. Oletuksena on, että laatu tarkoittaa eri asiaa tai ainakin saa toisenlaisia painotuksia koulutusympäristössä kuin esimerkiksi siivouspalveluissa tai majoitus- ja ravintolapalveluissa. Mm. Tikka on selvittänyt ansiokkaasi omassa opinnäyte työssään, mitä palvelun laatu tarkoittaa siivouspalveluissa (Tikka, 2011).

Kyselyn pohjana käytän Parasuraman, Zeithaml ja Berryn viittä palvelun tekijää, joita asiakkaat yleensä käyttävät palvelun laatua arvioidessaan. Opiskelijat arvioivat kuinka TAKK on näiden ominaisuuksien suhteen onnistunut. Tämän perusteella voidaan päätellä, missä suurimmat parannustarpeet ovat. Laatuominaisuuksien lisäksi kyselyssä tiedustellaan millainen kuva opiskelijalle on muodostunut Tampereen aikuiskoulutuskeskuksesta. Kysytään myös, kuinka kurssilaiset kehittäisivät nykyistä valmistavaa koulutusta niin, että koulutus olisi mahdollisimman tehokasta ja sujuvaa.

Selvitys on nk. tapaustutkimus ja aineiston keruumenetelmänä on kyselylomake, jonka rakentamisessa käytettiin soveltaen SERVQUAL-mittausmallia. Tämän lisäksi kyselylomakkeessa kysytään väittämällä Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen imagoa. Tarkentavat kysymykset pyrkivät selvittämään kehityskohteita tarkemmin. Lisäksi ne tuovat selvitykseen mukaan opetuksen ja tutkinnon kehittämisen ulottuvuuden.

## 2.1 Tapaustutkimus

Tapaustutkimuksessa tutkitaan yleensä yksi tai enintään muutama tietyllä tarkoituksella valittu tapaus. Useimmiten tapaus on yritys tai yrityksen osa, mutta se voi olla myös toiminnallinen, kuten prosessi tai yrityksen rakenteellinen ominaisuus. Tutkittu tapausmäärä on tyypillisesti pieni, usein vain yksi, mutta toisinaan tapauksia on useampia. (Koskinen ym. 2005, 154.)

Tapaustutkimuksessa pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia pääasiassa miten ja miksi kysymysten avulla. (Yin 1994, 13). Tapaustutkimusta käytetään yleensä tutkittaessa tietyn organisaation tiettyä prosessia. (Koskinen ym. 2005, 154.)

Tapaustutkimukselle on olennaista, että tutkittava tapaus muodostaa jonkinlaisen kokonaisuuden. Koska tapaustutkimuksessa käytetään erilaisia tiedonkeruu- ja analyysitapoja, ei sitä voida pitää ainoastaan aineistonkeruun tekniikkana. Tapaustutkimuksen teko ei siis rajoita menetelmävalintoja: käytössä ovat yhtä hyvin kvantitatiiviset kuin kvalitatiivisetkin menetelmät. (Anttila 1996, 250; Hirsjärvi ym. 2004, 125-126.)

Vaikka tapaustutkimuksessa voidaan käyttää sekä kvantitatiivisia, että kvalitatiivisia menetelmiä, tutkimuksen arvioinnissa painottuvat yleensä laadullisen tutkimuksen arviointiin liittyvät seikat, ellei kyse ole pelkästään määrällistä aineistoa sisältävä tutkimus. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Tapaustutkimus ei ole puhtaasti tutkimusmenetelmä, vaan ennemminkin tutkimusote. Sen ydin ei liity aineiston keruumenetelmiin, vaan asetelmaan ja tapaan rakentaa johtopäätökset. Tutkimuksen kuvauksia säätelevät viime kädessä tutkimuksen tarpeet, mutta raportin hyödyllisyyden kannalta siinä on hyvä kuvata muutamia asioita: yrityksen historia, toimiala, keskeiset rakenteet, tunnusluvut, numeerinen kuvaus, strategian päälinjat sekä prosessit, joista halutaan tietoa. Tapaustutkimus tähtää yleensä melko yksityiskohtaiseen tietoon tapauksista ja tapauksia on yleensä korkeintaan muutama. (Koskinen ym. 2005, 154, 158-159, 167.)

## 2.2 Aineiston keruu

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Tämän tyyppiset kiinnostuksen kohteet ovat sekä moniulotteisia että monimutkaisia. Kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Lomake on suunniteltava huolellisesti, koska kun vastaaja on täyttänyt lomakkeen, on siihen enää myöhäistä tehdä muutoksia.

Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu mitä suurimmassa määrin lomakkeesta. Ratkaisevaa on, kysytäänkö sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. Kumpikaan ei yksin riitä. Hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat. (Vehkalahti 2008, 11, 20.)

Kyselylomake lähetettiin 120 entiselle, joko valmistuneelle tai vain opiskelleelle, Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen aikuisopiskelijalle sähköisellä QA Analytica tiedonkeruutyökalulla. Henkilöt olivat suorittaneet tutkinnon tai opiskelleet valmistavassa tutkinnossa liiketalouden perustutkintoa, myynnin tai taloushallinnon ammattitutkintoa tai kaupan esimiehen erikoisammattitutkintoa. Kysely lähetettiin asiakkaille sähköisesti elokuun alkupuolella 2013 ja vastausaikaa heillä oli 1,5 viikkoa.



### 2.3 Kyselylomakkeen rakentaminen

Kyselylomakkeen taustalla on Grönroosin koetun kokonaislaadun malli. Koska tunnetuin tapa mitata palvelun laatua perustuu odotusten ja kokemusten vertailuun, rakennettiin kyselylomake tätä ajatusta silmällä pitäen. SERVQUAL mittausmallia mukaillen väitteiden pohjaksi valittiin viisi alla olevaa koetun palvelun laatuun vaikuttavaa tekijää. Niiden avulla tehtiin väittämiä, joilla selvitettiin Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen kaupan liiketalouden yksikön palvelun ja palvelun tuotantoprosessin laatua.

Kyselyn (Liite 1) kysymykset 1 - 2 kartoittavat vastaajien taustatietoja. Kysymyksen 3 on tarkoitus selvittää laatusanoin, millaisena vastaajat näkevät Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen imagon, Kysymykset 4 - 14 ovat tarkentavia kysymyksiä, joilla on merkitystä kehittämiskohteiden määrittelyssä. Lisäksi kysymykset on suunniteltu täyttämään kyselyn opetuksen kehittämisen ulottuvuus. Tämän jälkeen tulee SERVQUAL laatuväittämät, jossa kutakin ominaisuutta kysytään 2-4 laatuväittämällä. Lopussa henkilöltä kysytään vielä halukkuutta suositella tutkintoa sekä antaa vapaasti kommentteja tutkinnosta ym. opintoihin liittyvästä.

### 2.4 Aineiston käsittely

Aineistosta annetaan kokonaiskuva numeerisesti, jota täydennetään yksittäisten henkilöiden vastauksilla. Kokonaiskuvassa yhdistyvät kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset tulokset, joista kvantitatiiviset esitetään numeerisesti. Yksittäisten henkilöiden vastaukset ja kehitysideoita ovat kvalitatiivista analyysia.

Koettua laatua selvitettiin väitteillä, jotka liittyvät viiteen koettuun palvelun laatuun vaikuttavaan tekijään. Kaikkien vastaajien kohdalla verrattiin heidän odotettua laatua heidän kokemaansa laatuun. Avoimien kysymysten vastauksista poimittiin vastaajien esittämät kehitysideoita. Ideoita arvioitiin realistisesti ja näiden pohjalta on mahdollista tehdä kehityssuunnitelmaa.

### 3 ASIAKKAIDEN KOKEMA PALVELUN LAATU

Asiakkaalla on tietty odotusarvo yrityksen palvelujen laadusta. Siihen vaikuttavat tarpeiden ohella yrityksen oma markkinaviestintä ja asiakkaan saama muu informaatio (Lecklin 2002, 105.) Laadun kokeminen on erittäin monimutkaista, se on muutakin kuin vain hyvää, huonoa tai neutraalia (Grönroos 2007, 76).

#### 3.1 Palvelu

Palvelu on monitahoinen ilmiö ja merkitys vaihtelevat henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Olennaisinta palvelussa on sen aineettomuus ja juuri sen takia asiakkaan on vaikea arvioida palvelua (Grönroos 1998, 49, 53-54.)

Aineettomuuden lisäksi palvelujen tärkein piirre on niiden prosessiluonne. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia resursseja – ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja – usein suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa (Tikka 2011, 6).

Grönroos on yhdistänyt kirjallisuudessa olleista määritelmistä seuraavaa: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” (Grönroos 1998, 50-52.)

#### 3.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu voidaan jakaa: tekniseen ja toiminnalliseen eli siihen, mitä palvelu sisältää. Näiden yhteisvaikutuksesta syntyy koettu laatu, jota asiakas vertaa odotuksiinsa. Palvelu voi olla objektiivisesti katsoen hyvää, mutta asiakas voi olla palveluun tyytymätön (Lecklin 2002, 105-106.)

Toiminnallinen laatu on usein vaikeammin arvioitavissa, kuin tekninen laatu (Grönroos 2009, 101-102, 105). Asiakaskeskeisen ajattelun mukaisesti palvelun laatua tulee katsoa asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta (Lämsä & Uusitalo 2002, 49). Asiakas on tyytyväinen, jos kokemuksensa ovat vähintään yhtä hyviä kuin hänen odotuksensa. Asiakkaan odotusten jatkuva ylittäminen ei ole pitkällä aikavälillä järkevää, koska hyvät kokemukset nostavat odotuksia. (Järvelin ym. 1992, 42.) Tikka kertoo hyvin omassa opinnäytetyössään kuinka asiakkaan kokema laatu on lisäarvo, joka erottaa tuotteen tai palvelun kilpailijoista. Laadun mittaaminen kertoo sen, koetaanko tuote tai palvelu oikeasti kilpailijoita laadukkaampana. Laatuun panostaminen motivoi viimeistään silloin, kun sen hyödyt konkretisoituvat. (Tikka 2011, 10)

Silén (2001, 15) sanoo, että laadun käsite on muuttunut alkuperäisestä tuotteen virheettömyydestä kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohdon käsitteeksi. Nykyisin laatu käsitetään yhä useammin yrityksen laaja-alaiseksi kehittämiseksi ja johtamiseksi, jonka tärkeimpänä tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, mutta myös kannattava liiketoiminta ja kilpailukyvyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Samalla laatu on käsitteellisesti muuttunut tarkoittamaan kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. Yleisesti laatu määritellään kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset (Tikka 2011, 10).

Palvelujen laatu on monimutkainen ilmiö, koska ovathan useimmat palvelutkin monimutkaisia. Palvelut koostuvat prosesseista, joissa tuotantoa ja kulutusta ei voi täysin erottaa. Grönroos sanoo osuvasti, että ”laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan” ja ”tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee.” (Grönroos 2009, 98-100.)

Yritys päättää, millaista laatua se hakee. Laadun varmistaminen edellyttää organisaatiolta järjestelmällistä toimintaa. Hyvälaatuisia palveluita tuottavilla yrityksillä on usein seuraavanlaisia ominaisuuksia:

- Asiakkaiden odotuksien ymmärtäminen on tärkein hyvän laadun rakentamisessa tarvittava elementti. Pelkän fyysisen tuotteen laatuun keskittyminen on merkityksetöntä, ellei tunneta ja ymmärretä asiakkaiden todellisia odotuksia tuotetta tai palvelua kohtaan.
- Laatuun sitoutuminen on yritykselle suuri haaste, koska aitoon sitoutumiseen ei voida pakottaa vaan se lähtee työntekijän omista asenteista. Halutun kaltaisen laadun saavuttaminen on haaste, varsinkin jos brändiin halutaan liittää korkea laatu. Ellei yrityksen johto ole aidosti sitoutunut laatuun, sen näkee kaikessa operatiivisessa toiminnassa.
- Laatumarkkinat yrityksessä. Kun yrityksessä syntyy todellinen laatumarkkinat, se näkyy yrityksen arvoissa ja henkilökunnan arkipäiväisessä käyttäytymisessä. Jos tulee päätettäväksi, alennetaanko kustannuksia vai varmistetaanko halutunkaltainen laatu kaikissa olosuhteissa, jälkimmäinen vaihtoehto voittaa.
- Asiakaspalautteen hyödyntäminen on tärkeä osa laadun hallintaa. Asiakkaat kuitenkin päättävät laadun tason, joten tarkka ja ajanmukainen asiakaspalaute auttaa täsmentämään tavoiteltavan laadun kriteerit. Asiakkaille tulee luoda helpot ja yksinkertaiset palautekanavat, jolloin kynnys palautteen antoon on matala.
- Konkreettiset tavoitteet ja niiden standardoitu mittaaminen tekevät abstraktista laatu-käsitteestä konkreettisemmän. Kauniit puheet laadun tärkeydestä realisoituvat, kun laadun saavuttamiselle on asetettu konkreettiset tavoitteet ja täsmälliset mittaukset. Kun tavoitteiden saavuttaminen sidotaan työntekijöiden ja esimiesten palkkiojärjestelmään, onnistuminen korkea laadun tuottamisessa on organisoitu.
- Henkilöstön aloitteellisuuden kannustaminen takaa sen, että laatuun kiinnitetään huomiota jokapäiväisessä työssä. Erilaiset laatuun liittyvät innovaatiot syntyvät todennäköisimmin tekijöiden päässä, jolloin aloitejärjestelmän tehtävänä on realisoida syntyneet ajatukset. Aloitteiden tekeminen tulee olla vaivatonta ja yksinkertaista (Tikka 2011 11-13).

Parasuraman, Zeithaml ja Berry kuvaavat palvelun laatua seuraavilla käsitteillä

1. varmuus: lupausten täyttäminen, odotusten vahvistuminen, hyvän toiminnan jatkuvuus

2. palveluvalmius: henkilöstön halukkuus palveluun, palvelun nopeus
3. luottamus: kyky saavuttaa luottamuksellinen suhde asiakkaaseen
4. henkilökohtainen huomioiminen: asiakkaan kunnioitus, huolenpito ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen
5. fyysiset puitteet: palvelun ulkoiset puitteet, toimitilat, laitteet, henkilöstö sekä kirjallinen materiaali (Lämsä & Uusitalo 2002, 60.)

Toimivassa laatukulttuurissa asiakaskeskeinen ajattelutapa ovat osa organisaatiokulttuurin arvoja. Organisaatiokulttuurin arvot ovat osa kokonaisvaltaista laadun varmistamista ja jokapäiväistä toimintaa. Tällöin organisaatio kehittää omaa organisaatiokulttuuriaan kohti laadukkaampaa toimintaa ja samoin hyödyntää omaa osaamistaan. Laatukulttuurin kehittäminen voi johtaa kilpailuetuun, jota muiden on hankala jäljitellä (Silén 1998, 47-48).

### 3.3 Laadun ulottuvuudet: mitä ja miten?

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi dimensiota, tekninen eli lopputuloslaatu ja toiminnallinen eli prosessilaatu. Prosessilaatu tarkoittaa sitä, kuinka asiasta palveltiin eli kuinka palvelutapahtuma tai palveluprosessi onnistui. Teknisen laatu tarkoittaa sitä, mitä asiakas lopputuloksena saa. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa erittäin paljon se, miten tekninen laatu tai prosessin lopputulos tuotetaan hänelle. (Grönroos 2009, 101.) Koulutusorganisaation ollessa kyseessä lopputulos olisi tutkinto tai arvosana.

Asiakkaan kokemukseen vaikuttaa myös se, miten hän saa palvelun ja millaisena hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on toinen laadun ulottuvuus, joka yhdistetään kiinteästi totuuden hetkien hoitoon ja palveluntarjoajan toimintaan. Sen vuoksi sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi (Tikka, 2011 s. 12). Koulutusorganisaatioissa toiminnallinen laatu muodostuu mm. koulutuksen asiantuntevasta läpiviennistä tai siitä, kuinka nopeasti opintoneuvonta vastaa kyselyihin.

Laadun kokeminen on monimutkaisempi prosessi kuin vain kaksi laadun perus-

ulottuvuutta. Käsitys palvelun hyvydestä, neutraaliudesta tai huonoudesta ei perustu pelkästään laatu-ulottuvuuksista saatuihin kokemuksiin. Kun asiakkaan odotettu laatu ja koettu laatu kohtaavat, voidaan puhua hyvästä laadusta. Mikäli asiakkaan odotukset laadun suhteen ovat epärealistisia, koetaan kokonaislaatu alhaiseksi. Odotettuun laatuun vaikuttavat monet tekijät: markkinointiviestintä, suusanallinen viestintä, yrityksen tai sen osan imago ja asiakkaan tarpeet (Tikka 2011, 15).

Mikäli asiakkaan kokema kokonaislaatu vastaa sitä mitä asiakas palvelusta odottaa, voidaan sanoa, että laatu vastaa myös asiakkaan palvelutapahtumasta muodostamaa imagoa. Grönroosin mielestä koetun palvelun laadun malli on staattinen, jossa imago tuo malliin muuttuvan aspektin. (Lindberg-Repo 2005, 136-137.)

### 3.4 Imago ja brändi

Kuten aiemmin havaittiin, imago vaikuttaa suuresti siihen kuinka asiakas kokee laadun. Imago muodostuu jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisin perustein, siksi sen kehittymistä ja imago-ongelmien syntymistä on erittäin vaikea hahmottaa. Voidaan sanoa, että Imago on vähintään yhtä tärkeä palveluyrityksille kuin muillekin organisaatioille (Grönroos 2009, 106.)

Kinnusen (2004, 94) mielestä palvelubrändi sisältää asiakkaiden mielissä jokin lisäarvon verrattuna kilpaileviin palveluihin. Brändi kehittyy julkisen esiintymisen sekä asiakkaiden kautta. Brändikontakteiksi kutsutaan sellaisia tilanteita, jotka muovaavat asiakkaiden mieltymyksiä tuotetta kohtaan. Tällaisia kontakteja voidaan kutsua myös totuuden hetkiksi eli kun asiakas on kontaktissa palvelua tuottavan yrityksen kanssa. Brändin arvo syntyy vain ja ainoastaan siitä, millaiseksi asiakas sen kokee ja millaiseksi mielikuvat brändistä asiakkaalle on muodostunut. (Balac 2009, 78.)

Samoin kuin palvelutuotteen tulee myös palvelubrändin olla lupaus laadusta ja asiakkaan tulee pystyä uskomaan, että lupaus lunastetaan. Muussa tapaukses-

sa asiakas pettyy ja brändin imago heikkenee. (Silén 2001, 123.)

Tänä päivänä suunnittelemattoman viestinnän merkitys kasvaa sosiaalisen median yleistymisen myötä. Suunnittelematonta viestintää on hankala kontrolloida, mutta sen vaikutuksen brändiin voivat olla hyvin suuret. (Kinnunen 2004, 95.) Tästä esimerkkinä mainittakoon valmennuskursseja koskeva kirjoittelu netin keskustelupalstoilla. Yksi erittäin negatiivinen kommentti keräsi tuhansia lukijoita ja varmasti osaltaan myös vaikutti valmennuskurssien heikkoon menekkiin. Nettipalstoilla olevat keskustelut jäävät vuosiksi ”kummittelemaan” yrityksen imagoon ja siksi yrityksen tulee olla vieläkin tarkempi kuinka asiakkaita kohdellaan.

### 3.5 SERVQUAL-mittausmalli

Parasuraman, Zeithaml ja Berry ovat kehittäneet palvelun laadun mittaamiseen soveltuvan työkalun, SERVQUAL-mallin. Palvelun laatua tutkittaessa SERVQUAL-malli on ollut eniten käytetty menetelmä, kun näkökulmana pidetään asiakkaan kokemaa palvelun laatua (Liljander, 1995, 23)

Mallissa asiakkaiden kuvaa palvelun laadusta arvioidaan vertaamalla asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun. SERVQUAL-malli on mittauspatteri, joka käsittää palvelun ominaisuuksia kuvaavia laatumääritteitä. Menetelmässä on joukko attribuutteja, jotka kuvaavat parhaalla tavalla palvelun ominaisuuksia. Tämän jälkeen asiakkaita pyydetään arvioimaan palvelua kyseisten attribuuttien osalta. (Grönroos 2009, 113-114.)

Berry, Parasuraman ja Zeithaml alkoivat tutkia 1980-luvun puolivälissä koetun palvelun laadun käsitteen pohjalta palvelun laadun osatekijöitä ja sitä, miten asiakkaat arvioivat palvelun laatua. SERVQUAL-mallissa perustuu koetun palvelun laatuun vaikuttaviin osa-alueisiin ja asiakkaiden palvelua koskevien odotusten ja heidän siitä saamiensa kokemusten vertailuun (odotusten vahvistaminen tai kumoaminen) (Tikka 2011, 33).

Viittä osa-aluetta kuvataan yleensä 22 attribuutilla ja vastaajia pyydetään ilmoittamaan mitä he odottivat palvelulta ja millaiseksi he kokivat sen. Arvostelu tapahtuu seitsemän kohdan asteikolla, jonka ääripäinä ovat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Attribuutteja koskevien odotusten ja kokemusten välisten poikkeamien perusteella voidaan laskea kokonaislaatua kuvaava tulos. Mitä selvemmin tulos osoittaa kokemusten jääneen odotuksia heikommaksi, sitä heikompi koettu laatu on. Kokonaispistemäärää tärkeämpiä voivat kuitenkin olla yksittäisten ominaisuuksien tulokset (Tikka 2011, 33).

Tässä kehittämishankkeessa SERVQUAL-mallia käytettiin soveltaen. Opiskelijoiden odotettua laatua tutkittiin kysymällä heidän mielikuviaan Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksesta, selvittämällä tärkeimpiä seikkoja opiskelujasta koettuun kokonaislaadun malliin liittyvillä väitteillä. Koettua laatua selvitettiin väitteillä, jotka liittyvät viiteen koettuun palvelun laatuun vaikuttavaan tekijään, jotka koskevat toiminnallista ja teknistä laatua Grönroosin koetun kokonaislaadun mallin mukaan.

### 3.6 Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät

Palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä on kymmenen ja ne on esitelty alla. Tässä kehittämishankkeessa tutkittaviksi osa-alueiksi valittiin luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, uskottavuus ja asiakkaan tunteminen. Valitut osa-alueet on lihavoitu luettelosta.

1. Luotettavuus merkitsee suorituksen johdonmukaisuutta ja luotettavuutta:
  - koulutus tapahtui sovittuna aikana
  - sinua palveltiin asiakaspalvelussa/neuvonnassa oikein
  - aikataulujen noudattamiseen pystyi luottamaan
  - sait tarvittavat asiapaperit, kokeet tarkastettuna sekä todistuksen sovittun mukaisesti
2. Reagointialttius koskee työntekijöiden halua ja valmiutta palvella:
  - yllättäviin tilanteisiin, kuten erityistarpeisiin, reagoitiin nopeasti



- kouluttajat olivat helposti tavoitettavissa
  - sähköposteihin ym. kyselyihin vastattiin nopeasti
3. Pätevyys merkitsee tarvittavien tietojen ja taitojen hallintaa
- kouluttajien ammattitaito oli riittävä
  - opintotoimisto toimi asiantuntevasti
  - sait asiantuntevaa asiakaspalvelua
4. Saavutettavuus merkitsee yhteydenoton mahdollisuutta ja helppoutta:
- palvelu on helposti saatavissa puhelimitse
  - palvelun odotusaika ei ole liian pitkä
  - sopivat aukioloajat
  - palvelupisteen sijainti on sopiva
5. Kohteliaisuus merkitsee kontaktihenkilöiden käytöstapoja, kunnioittavaa asennetta, huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä:
- hienotunteisuus asiakkaan omaisuutta kohtaan
  - asiakaspalvelijat ulkoiselta olemukseltaan moitteettomia ja siistejä
6. Viestintä merkitsee sitä, että asiakkaalle puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät, ja että heitä kuunnellaan:
- palvelun selostaminen
  - palvelun hinnan kertominen
  - kuluttajien vakuuttaminen siitä, että ongelma hoidetaan
7. Uskottavuus merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaiden etujen ajamista:
- yrityksen nimi
  - yrityksen maine
  - kontaktihenkilöstön persoonallisuus
8. Turvallisuus merkitsee sitä, että vaaroja, riskejä tai epäilyksiä ei ole:
- TAKK on lupaus laadusta
  - TAKKilla on hyvä maine

- TAKKissa oli miellyttävä opiskella
9. Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen merkitsee aitoa pyrkimystä ymmärtää asiakkaan tarpeita:
- Henkilökohtaiset tarpeesi opiskelun suhteen ymmärrettiin
  - Sinua kohdeltiin yksilöllisesti
10. Fyysinen ympäristö sisältää palvelun fyysiset tekijät:
- fyysiset tilat
  - henkilöstön ulkoinen olemus
  - palvelussa käytettävät apuvälineet tai koneet
  - palvelun fyysiset merkit (kortit jne.)
  - muut palvelutiloissa olevat asiakkaat

(Grönroos 1998, 70.)

## 4 TAMPEREEN AIKUISKOULUTUSKESKUS

Tampereen Aikuiskoulutuskeskus (TAKK) on monialainen oppilaitos, joka antaa vuosittain yli 16 000 opiskelijalle ammatillista perus-, jatko- ja täydennyskoulutusta työelämän tarpeiden mukaisesti TAKK.fi)

TAKK:n taustayhteisönä on yksityinen säätiö, Tampereen Aikuiskoulutussäätiö, jonka hallitus koostuu Tampereen kaupungin, Tampereen Kauppakamarin ja edustavimpien työmarkkinajärjestöjen nimeämistä edustajista. Säätiö aloitti toimintansa vuonna 1962. Vuonna 2012 TAKK:n henkilöstömäärä oli 342 työntekijää (TAKK.fi)

Tampereen Aikuiskoulutussäätiön tarkoituksena on edistää aikuisväestön ammatillisten valmiuksien kehittämistä ja ylläpitämistä yhteiskunnan taloudellisen ja teknisen kehityksen mukaisesti työhön sijoittumisen, työpaikan säilyttämisen ja työuralla etenemisen parantamiseksi. Tarkoituksensa toteuttamiseksi säätiö ylläpitää ammatillista aikuiskoulutuskeskusta, jonka tehtävänä on tarjota ja järjestää ammatillista aikuiskoulutusta ja sitä tukevaa muuta toimintaa. (TAKK:n intranet.)

Opetusministeriö on ammatillisesta koulutuksesta annetun lain (630/1998) ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain (631/1998) nojalla myöntänyt säätiölle koulutuksen järjestämisluvan (552/430/1998, 30.12.1998). Säätiö voi lisäksi, mikäli se katsotaan tarkoituksen-mukaiseksi, ylläpitää muutakin aikuisväestön ammatilliseen koulutukseen liittyvää tai sitä tukevaa toimintaa, kuten koulutuksesta syntyvien erilaisten suoritteiden tuotanto- ja myyntitoimintaa. (TAKK:n intranet.)

### 4.1 Toiminnan organisointi

Oppilaitos toimii TAKK:n johtokunnan ja rehtorin alaisuudessa ja on muodoltaan matriisiorganisaatio. Organisaatioon kuuluu kolme ammatillisesti muodostettua toimi-alaa. Johtoryhmän tehtävänä on ohjata oppilaitoksen kehittämis- ja suun-

nittelutyötä ja valmistella strategisia päätöksiä. Johtoryhmän puheenjohtajana toimii oppilaitoksen rehtori.

TAKK:n toimialoja ovat:

- teknologia
- rakentaminen ja ympäristö
- palvelut ja liiketoiminta

Nämä toimialat vastaavat itsenäisesti ja oppilaitoksen moniammatillisia yhteistyömahdollisuuksia hyödyntäen alueensa koulutus- ja muiden palvelujen tuotannosta ja kehitystyöstä sekä toiminnan taloudellisuudesta, kannattavuudesta ja tuloksista. (TAKK:n johtosääntö.)

Palvelut ja liiketalous -toimiala tarjoaa kaupan ja hallinnon alan perus- ja täydennyskoulutusta, johtamisen ja esimiestyön koulutusta, yritystoiminnan ja yrittäjyyden koulutusta, kielikoulutusta sekä tieto- ja viestintätekniikan koulutusta aina erikoisammattitutkintoon ja kansainvälisiin sertifiointeihin asti. Toimialalla työskentelee yli 50 asiantuntijaa.

Tietojenkäsittelyn ja liiketalouden peruskoulutus on tarkoitettu kaupan ja hallinnon alan tehtävissä toimiville tai niihin siirtyville henkilöille. Täydennyskoulutus on suunnattu informaatiotekniikan, viestinnän, taloushallinnon tai muiden alojen ammattilaisille, jotka haluavat täydentää osaamistaan vastaamaan nopeasti muuttuvia työelämän tarpeita.

Toimialat jakaantuvat edelleen koulutuspäälliköiden vetämiin yksiköihin. Palvelut ja liiketoiminta jakaantuu tieto- ja viestintätekniikkaan, liiketalous ja kaupan alaan, yrittäjyysalaan, johtaminen ja työyhteisön kehittäminen, matkailu- ja ravitsemusalaan, sosiaali- ja terveysalaan sekä teollisuus- ja kiinteistöpalveluihin (TAKK intranet)

Tämä kehittämishanke rajataan koskemaan liiketalouden ja kaupan alaan koulutusten laadun selvittämistä sekä edelleen kehittämistä

## 4.2 Asiakaskohderyhmät, tuotteet ja palvelut

Asiakaskohderyhmät ovat sellaisia tahoja, joille TAKK pyrkii myymään palvelujaan. Näiden lisäksi TAKK:lla on tärkeitä sidosryhmiä, jotka vaikuttavat eri tavoin toimintaan ja menestymiseen. TAKK:n päätuotteita ovat koulutuspalvelut ja tutkinnot sekä koulutukseen liittyvät muut palvelut. Tuotteet on jaettu kohderyhmittäin seuraavasti:

### Aikuiset

Aikuisväestölle kohdistettuja tuotteita ovat tutkinnot, osatutkinnot, tutkintoihin valmistava koulutus, valmentava koulutus, muu ammatillinen lisäkoulutus, asiakastyöt sekä arviointi- ja kartoituspalvelut.

### Viranomaisostajat

Viranomaisostajille tarjottavia tuotteita ovat tutkinnot, osatutkinnot, tutkintoihin valmistava koulutus, valmentava koulutus, muu ammatillinen lisäkoulutus, arviointi- ja kartoituspalvelut sekä projektipalvelut.

### Yritykset ja yhteisöt

Yrityksille ja yhteisöille TAKK tarjoaa toimintaan ja henkilöstöön kohdistuvia arviointi-, kartoitus- ja kehittämisspalveluita, ammatillista lisäkoulutusta, tutkintoihin valmistavaa koulutusta, tutkintoja, osatutkintoja, näyttöjä, asiakastöitä ja projektipalveluja.

Informaatioteknologialla on keskeinen rooli oppilaitoksessa. Toisen asteen tutkintoihin valmistavan koulutuksen rinnalla TAKK:ssa järjestetään myös ICT-alan ammattilaisille suunnattuja koulutuskokonaisuuksia (TAKK intranet).

### 4.3 Keskeiset arvot, oppimiskäsitys ja toimintastrategia

TAKKin toiminta-ajatuksena on edistää kestäväällä tavalla asiakkaidensa menestymistä koulutus- ja kehittämispalveluilla. Toiminnan keskeisiksi arvoiksi on määritelty luotettava kumppani ja rohkea edelläkävijä. Luotettavassa kumppanuudessa keskeistä on asiakaslähtöisyys. Rohkeana edelläkävijänä TAKK kehittää ja innovoi henkilöstönsä ja asiakkaidensa osaamista ja toimintaansa jatkuvasti ja tavoitteellisesti ennakoitietoa hyödyntäen asiakkaiden ja työelämän parhaaksi (TAKK intranet).

Tärkeänä käytännön toiminnassa pidetään opetuksellista yhtenäisyyttä, laatua, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, oikeusturvanäkökohtia sekä henkilökohtaistamista. Keskeistä on myös voimavaralähtöisyys. Tutkinnon suorittaminen ja siihen liittyvä opetus painottuvat ohjaamiseen ja tukemiseen, joissa olennaista on henkilökohtaistaminen, yksilöllisyys, yhteistoiminnallisuus, joustavuus ja vastuullisuus sekä avoin ja luottamuksellinen yhteistyö niin tutkinnon suorittajien/opiskelijoiden, työelämän eri tahojen, koulutuksen ostajien kuin kouluttajienkin kesken (TAKK intranet).

Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen opetussuunnitelmassa on määritetty, että oppilaitoksessa on vallalla humanistinen ihmiskäsitys. Humanistisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisellä on ehdoton ihmisarvo; jokainen ihminen on arvokas sinänsä. Humanismin ydin on sivistyksen kunnioittaminen. Suvaitsevaisuutta pidetään tärkeänä. Freudilaisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisen psyyke koostuu pääasiassa tiedostamattomista prosesseista. Ihmisen psyykkisiä toimintoja ohjaavat vietit. Freudilaisuutta leimaa jonkinlainen pessimismi. Behavioristisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisen käyttäytyminen on opittua. Ihminen on pohjimmiltaan hedonistinen ja ihmisen käyttäytyminen on ympäristön määräämää. Marxilaisen teorian mukaan ihminen on sosiaalinen, yhteiskunnallinen olento. Tämän ihmiskäsityksen mukaan aineellinen tuotanto on yhteiskunnan perusta. (Laine ym., 2001, 216- 220.)

Koulutuksen perustana on humanistinen ihmiskäsitys, yhteinen näkemys tiedosta, oppimisesta, oppijasta ja oppimisen ohjaamisesta. Koulutus ja tutkintojen suorittaminen suunnitellaan kolmikantaperiaatteella työelämän, oppilaitoksen sekä opiskelijoiden edustajien yhteistyönä ja ne toteutetaan laadukkaissa, luonnollisissa oppimisympäristöissä. Lisäksi yhteistyötä tehdään alueen muiden oppilaitosten kanssa niin alueellisesti, valtakunnallisesti kuin entistä enemmän myös kansainvälisesti.

Opetussuunnitelma perustuu sosiokonstruktivistiseen ja uudistavan oppimisen oppimiskäsitykseen. Opetuksen ja tutkintojen suorittamisen suunnittelun ja toteutuksen pohjana ovat hakeutumis- ja orientoitumisvaiheessa tehtävät henkilökohtaiset osaamis- ja oppimisvalmiuksien kartoitukset (TAKK intranet).

Oppiminen on prosessi, jossa korostetaan niin yhteistoiminnallisuutta kuin myös opiskelijan yksilöllisyyttä, valmiuksia, elämäkokemusten huomioon ottamista, aktiivista ja tavoitteellista toimintaa sekä omien kokemusten arviointia, tiedostamista ja ymmärtämistä. Oppiminen on opiskelijan ja hänen ympäristönsä vuorovaikutusta, jossa opettaja on oppimisen tukija ja ohjaaja siten, että ohjaus kehittää opiskelijan oppimaan oppimista, opiskelun henkilökohtaistamista, itseohjautuvuutta, itsearviointia ja kannustaa häntä elinikäiseen oppimiseen. Oppimisen ohjaamisessa tähdennetään vastuun jakamista ja siirtämistä opiskelijalle hänen valmiuksiensa mukaisesti (TAKK intranet).

Opiskelija rakentaa itse tietoa liittäen sitä omaan tieto- ja kokemusmaailmaansa. Tunnetekijöiden ja ns. pehmeiden valmiuksien osuus oppimisessa on myös tärkeää. Tietoa ei anneta valmiina. Tieto nähdään muuttavana, täydentyvänä ja siihen suhtaudutaan kriittisesti. Keskeistä on kehittää oppimisprosessissa tietoa, jonka pohjalta opiskelijat voivat lisätä ymmärrystään ja sen kautta kehittää niin omaa kuin työyhteisönkin toimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. sitä, että koulutus suunnitellaan niin, että opiskelija oppii kyseenalaistamaan omia ennako-oletuksiaan. Hän saa valmiuksia tutkia vaihtoehtoisia näkökulmia niin yksin kuin yhteistoiminnallisestikin ja osaa joustavasti tältä pohjalta muuttaa aikaisempia käsitystapojaan siten, että se näkyy myös toiminnassa uusina työn-

teon tapoina (TAKK intranet).

Opetusmenetelmillä tuetaan tutkivan, kehittävän ja kriittisen työotteen sekä ongelmanratkaisutaitojen kehittymistä. Opetusmenetelmät, välineet ja oppimisympäristöt ovat pedagogisesti perusteltuja, moderneja ja monimuotoisia. Keskeisiä asioita ovat joustavat henkilökohtaistetut oppimis- ja tutkintojen suorittamispolut riittävin ohjaus- ja tukipalveluin, työssä tekemällä oppiminen, vuorovaikutteisuus sekä ajasta ja paikasta riippumattomuus modernia opetusteknologiaa hyödyntäen ja kehittäen. Tavoitteena on, että opiskelijoilla on mahdollisuus työskennellä yhä enemmän myös monikulttuurisissa ja kansainvälisissä toimintaympäristöissä (TAKK intranet).

Koulutuksessa hyödynnettäviä vahvuuksia TAKK:ssa ovat hyvät ja laadukkaat työelämä- ja oppilaitosyhteydet, tavoitteellisuus, jatkuva tuotesuunnittelu ja asiakas- sekä koulutuspalvelujen kehittämistyö, ammattitaitoiset osapuolet ja toimivat näyttötutkintomallit, joiden pohjana on yhdessä työstetty TAKK:n näyttötutkintostrategia ja -malli.

Toiminnan joustavassa organisoinnissa keskeistä on tiimeihin perustuva työskentely. Kouluttajat ovat ennakoivia, verkostoituvia ja innovatiivisia oppimisen suunnittelijoita, mahdollistajia, ohjaajia ja konsultteja, jotka toimivat yhteistyössä oppilaiden, työelämän ja muiden kumppaneiden sekä sidosryhmien kanssa. Koulutuspalvelujen tuottamisessa tehdään yhteistyötä yhä enemmän myös kansainvälisten yhteistyökumppaneiden kanssa.

Ongelmatilanteissa, kuten päihde- ja mielenterveysongelmien yhteydessä toimimiseen ja turvallisen opiskeluympäristön luomiseen kiinnitetään erityistä huomiota henkilöstöä kouluttamalla ja TAKK:n omilla toimintamalleilla ja ohjeistuksilla (TAKK opetussuunnitelma, 2012).



#### 4.4 Opetuksen laatu

Tutkinnon ja siihen liittyvän hakeutumis-, tutkinnon/tutkinnon osien suorittamisen sekä tarvittava ammattitaidon hankkimisvaiheen keskeinen periaate on henkilökohtaistaminen ([www.oph.fi](http://www.oph.fi)).

Tämä tarkoittaa näyttötutkintojärjestelmässä tutkinnon suorittajan ja opiskelijan ohjaus- neuvonta-, opetus- ja tukitoimien asiakaslähtöistä suunnittelua ja toteuttamista. Se on tutkinnon suorittajan yksilöllisten vahvuuksien hyödyntämistä sekä osaamisen kehittämistä siten, että tuetaan tutkinnon suorittajaa suunnittelemaan näyttötutkintoprosessinsa niin, että hänen tutkinnon suorittamisensa ja oppimisensa henkilökohtaistuvat hänen lähtökohtiensa ja kehittymistarpeidensa pohjalta (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Henkilökohtaistamiseen liittyvien käytäntöjen tarkoituksena on tukea henkilökohtaisella tasolla jokaisen opiskelijan elinikäistä oppimista ja näyttötutkintojen suorittamista. Henkilökohtaistamissuunnitelma on myös oppimisen arvioinnin väline, jossa otetaan huomioon opiskelijan aikaisemmat opinnot ja työkokemus sekä hänen ammatillisen kehittymisensä tarpeet (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Henkilökohtaistamissuunnitelmassa määritellään opiskelijan/tutkinnon suorittajan tavoitteiden saavuttamisen taso, henkilökohtaisen ohjauksen tarve ja oppimisprosessia sekä näyttötutkinnon tai sen osan suorittamista koskevat järjestelyt. Toteutussuunnitelmasta ilmenee, mikä on opintojen etenemisjärjestys ja opiskelijan henkilökohtainen ajankäyttö, mitä menetelmiä oppimisessa käytetään (lähi-, etä-, monimuoto-, verkko-opiskelu, itsenäinen työskentely). Siihen kirjataan, kuinka tietopuolinen opiskelu ja työssä oppiminen jaksotetaan, missä työssä oppiminen tapahtuu ja kuinka tavoitteiden saavuttamista sekä suunnitelman toteutumista seurataan, arvioidaan ja tarkennetaan näyttötutkintoprosessin ja koulutuksen aikana opintokokonaisuuksittain ja/tai joustavasti tarpeen mukaan opiskelijan ja vastuukouluttajien välisissä palautekeskusteluissa. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös opiskelijan/tutkinnon suorittajan valmiudet

suoriutua näyttötutkinnosta (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Päätös vaiheessa arvioidaan näyttötutkinnon suorittamisen ja siihen mahdollisesti liittyvän koulutuksen ja oppimisen kokonaisuutta sekä asetetaan tavoitteita ammatillisen kehittymisen ja jatko-opintojen suhteen kunkin henkilökohtaisista tarpeista lähtien (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen organisaatio mahdollistaa moniammatillisen, joustavan ja asiakassuuntautuneen toiminnan. TAKK:ssa on määritelty ja kuvattu prosessit ja tukipalvelut toiminnan laadun varmistamiseksi. Osaamisen kehittäminen ja Näyttötutkinnot -prosessit vastaavat siitä, että TAKK:ssa on pedagogisesti perusteltu koulutuspalvelujen ja näyttötutkintojen tuottamisen toimintatapa, osallistujalähtöiset ja oppimista tukevat työtavat ja että TAKK tunnetaan pedagogisesti laadukkaista, asiakaslähtöisistä osaamisen kehittämisen ja näyttötutkintopalveluista. Hallinto- ja tukipalvelut sekä ohjauspalvelut tukevat osaltaan laadun kehittämistä ja varmentamista. Keskeisenä tavoitteena on tuottaa aikuisille suunnattua laadukasta ammatillista koulutusta sekä siihen liittyviä palveluita asiakas- ja työelämälähtöisesti ennakoiden ja ottaen huomioon yhteiskunnan muutosten asettamat tavoitteet (TAKK intranet).

Yhdenmukaisen toiminnan ja yhteistyön kehittämiseksi TAKK:ssa on käytössä tuloskortti ja vuosikello, jotka rytmittävät vuoden toimintaa ja joiden pohjalta toimialat ja prosessit laativat omat tuloskorttinsa, toimintasuunnitelmansa ja aikataulunsa. Yhdenmukaiseen toimintaan tukevat myös prosessikuvaukset (pääprosessit ja niiden osaproessit), raportointikäytännöt ja mittareiden määrittely sekä EFQM:n toimintakuvausten hiominen käytännön toimintaohjeiksi (TAKK intranet).

TAKK:n johto vastaa siitä, että oppilaitoksessa järjestetään määräajoin ulkoinen laadun arviointi. TAKK:n toimintaa ja opetussuunnitelmia kehitetään asiakaslähtöisesti ja jatkuvasti siten, että koulutuksesta saatu sisäinen ja ulkoinen palaute hyödynnetään välittömästi. Osaamisen kehittäminen ja näyttötutkinnot - prosessien tiimi tarkistaa vuosittain opetussuunnitelmien yleisen osan, saattaa sen

ajan tasalle sekä ohjaa ja koordinoi erityisosien laatimista. Erityisosat tehdään aina koulutuksittain yhdessä työelämän edustajien kanssa. Sekä opetussuunnitelman yleisen osan että koulutuskohtaisen erityisosan hyväksyy johtokunta. Erityisosan laatimisessa tulee tehdä yhteistyötä työelämän edustajien sekä opiskelijoiden kanssa (TAKK opetussuunnitelma, 2012) .

Koulutuksessa olevilta ja opintonsa päättäneiltä opiskelijoilta kerätään systemaattisesti palaute ja arviointi koulutuksen kokonaisuudesta sekä myös väliarvioinnit. Koulutuksen ostajien suorittama laadunvalvonta toteutuu mm. opiskelijakyselyiden, kuten OPAL- ja AIPAL-palautejärjestelmien avulla. Lisäksi palautetta kerätään työelämän edustajilta koulutuksesta, työssä oppimisesta ja näyttötutkintojen järjestämisestä.

Myös näyttötutkintojärjestelmä mittaa valmistavan koulutuksen työelämävastavuutta. Oppilaitos seuraa koulutuksittain opintonsa aloittaneiden ja tavoitteisiin päässeiden suhdetta, eronneiden määriä ja keskeytymisten syitä sekä työllistymistä. Toiminnan kehittämisen päämääränä on toteuttaa tehokkaasti ja kannattavasti yhteiskunnallisesti, yhteisöllisesti ja yksilöllisesti hyödyllistä ammatillista aikuiskoulutusta (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Tutkintoihin valmistavasta koulutuksesta ja näyttötutkintojen järjestämisedellytyksistä pyydetään tarvittaessa Opetushallituksen arviointi. Arvioinnin tarkoituksena on tukea oppilaitoksen kehittämistoimintaa ja koulutuksellista osaamista. Koulutusalaakohtaiset tiimit kokoontuvat säännöllisesti suunnittelemaan omaa toimintaansa, sopivat yhteisistä toimintalinjoista, toteutuksista ja arvioivat sekä kehittävät jatkuvasti toimintaansa. Tiimit saavat tarvittaessa lisäkoulutusta ja ohjausta toimintaansa (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Erityisesti ohjaus ja neuvonta, oppimisympäristöt, sosiaalinen media- ja verkko-osaaminen ovat kehitettäviä asioita henkilöstön osaamisessa. Lisäksi henkilöstön osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä painotetaan työelämäjaksoja, näyttötutkintomestarikoulutusta, omaan ammattialaan liittyviä opintoja ja Opetushallituksen alakohtaisia koulutuspäiviä (TAKK intranet).

TAKK:n johto vastaa siitä, että kouluttajat ovat päteviä, opettajakunnan ammatitaito monipuolista ja tutkintoihin valmistavan koulutuksen edellyttämää. Kouluttajien kanssa järjestetään vuosittain laadun varmistamiseksi kehityskeskustelut, joissa käydään läpi seuraavan vuoden viitekehys, visiot, päämäärät ja resurssit sekä kouluttajien pedagogisen ja ammatillisen pätevyyden ajantasaisuus. Tämän pohjalta toimintasuunnitelmiin ja talousarvioon tehdään henkilöstön kehittämissuunnitelma. Henkilökuntayhdistystä ja sen henkilöstölle suuntaamaa virkistys- ja koulutustoimintaa tuetaan vuosittain (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Koulutuspalvelujen tuottamisessa otetaan huomioon työturvallisuus ja henkilö- ja tuoteriskien hallinta. Opiskelijoille annetaan koulutusalan vaatimukset täyttävä työturvallisuuskoulutus. Työsuojelutoimikunta, henkilöstöpäällikkö ja henkilöstöpalvelujen tiimi ohjaavat henkilöstön perehdyttämistä ja kouluttautumista (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

TAKKille on nimetty monijäseninen SORA-toimikunta, joka käsittelee SORA-säädöksiin liittyvät asiat, kuten varoitukset, opiskeluoikeuden pidättämiset, mutta myös muita opiskelijoihin ja opiskelijahuoltoon liittyviä asioita (TAKK opetussuunnitelma, 2012).

Jussila ja Karjalainen (1997) tutkivat kuuden tamperelaisen oppilaitoksen imagoa. Tampereen Aikuiskoulutuskeskus sai kiitosta räätälöintikyvystä eli asiakaskeskeisyydestä ja aktiivisesta markkinoinnista. Oppilaitosta pidettiin parhaana aikuiskouluttajana kaupungissa em. syistä sekä siitä että opettajat ovat tottuneempia opettamaan eri-ikäisiä oppilaita, varsinkin aikuisia. TAKKin nähtiin pitävän lisäksi enemmän yhteyksiä yritysmaailmaan kuin mikään toinen tutkielmassa ollut oppilaitos.

Oppilaitoksen kurssitarjontaa pidettiin monipuolisena, mutta monien mielestä tämä tarkoitti laadun vaihtelua eri kursseilla. Heidän mielestä toiminnan nopea laajentaminen on tarkoittanut sitä, ettei hyviä opettajia ole riittänyt kaikille kursseille ja näin laatu on saattanut kärsiä (Jussila ja Karjalainen, 1997).

Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa on tehty vuonna 2011 prosessien kuvaukset. Ydinprosesseiksi tunnistettiin 1. Myynti ja markkinointi, 2. Osaamisen kehittäminen, 3. Näyttötutkinnot sekä 4. Kehittämispalvelut. Tukiprosesseiksi tunnistettiin johtaminen, taloushallinto, henkilöstöpalvelut, tietopalvelut ja kansainväliset hankkeet (TAKK intranet).

Osaamisen kehittäminen on siis tunnistettu Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen ydinprosessiksi. Ydinprosesseilla on olennainen merkitys organisaation toiminnalle ja strategian toteuttamiselle. Ydinprosesseilla tavoitellaan kilpailuetua organisaatiolle. Ne vaikuttavat suoraan asiakkaisiin ja heidän käsityksiinsä koulutusorganisaation tuotteista ja toiminnasta. Ne ylittävät yleensä osastorajoja, ovat laajoja ja usein hyvin monimutkaisia. Esimerkiksi ammatillisen koulutuksen ydinprosesseja voivat olla koulutuspalvelujen suunnittelu, opetus ja ohjaus ja maksullinen palvelutoiminta. Organisaatiotasolla määritellään yleensä 3-10 ydinprosessia, määrä voi olla oleellisesti pienempi. Koulutusorganisaatio voi määrittellä myös vain yhden ydinprosessin, esim. oppiminen ja opetus tai oppimisen tukeminen ([www.oph.fi](http://www.oph.fi)).

Osaamisen kehittämisen prosessikartta jakaantuu Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa 1. Osaamisen kehittämisen strategiaan, 2. Osaamisen kehittämisen suunnitteluun, 3. Osaamisen kehittämisen talouteen, 4. Osaamisen kehittämisen toteuttamisen hallintaan sekä 5. Jatkuvaan parantamiseen. Näistä asiakaspalautteen kerääminen liittyy olennaisesti osaamisen kehittämisen suunnitteluun sekä ennen kaikkea jatkuvaan parantamiseen.

Osaamisen kehittämisen suunnittelu käynnistyy ennakoinnista ja tuotekehityksestä, joka yhdistyy markkina- ja asiakasanalyysin kautta myynnin ja markkinoinnin prosessiin.

Myyntin ja markkinoinnin prosessikartta kertoo tarkemmin kuinka markkina- ja asiakasanalyysi toteutetaan Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa ja kuinka sitä hyödynnetään toiminnassa.

Palautetta kerätään jatkuvaa parantamista varten. Palautetta kerätään paperilomakkeella jokaisen lähipäivän jälkeen. Palautelomakkeen pohjalta saadaan käsitys yksittäisestä lähipäivästä ja kouluttajan työskentelystä. Palautteen pohjalta ei voida päätelmiä koulutuskokonaisuuden onnistumisesta tai tyytyväisyydestä tutkintoon yleisesti.

## 5 TULOKSET

Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK) koulutuksen laatua mittavaan kyselyyn vastasi yhteensä 27 opiskelijaa (N=120), joten vastausprosentiksi tuli 23 %.

Vastaukset jakautuivat tasaisesti myynnin ammattitutkinnon (18 %) (N=5), kaupan esimiehen erikoisammattitutkinnon (18 %) (N=5) ja taloushallinnon ammattitutkinnon (14%) (N=4) suorittaneiden henkilöiden kesken. 40 %(N=11) ei halunnut kertoa, minkä tutkinnon oli suorittanut tai ei ollut suorittanut tutkintoa ollenkaan.

Vastanneista 32 % (N= 9 ) oli töissä, työttömänä 13% (N = 4 ) ja 45% ( N = 12 ) ei halunnut kertoa tämän hetkistä statustaan tai oli kauppiasharjoittelussa, kotiäitinä tai opiskelijana.

Vastaajilta kysyttiin mielikuvia Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksesta kokonaisuutena. Kysely tehtiin mittarilla 1-6, jossa 1= täysin erimielistä ja 6= täysin samaa mieltä. Kysely tehtiin kuusiportaisella asteikolla, koska näin pyrittiin siihen, että vastaajat ottavat kantaa puoleen tai toiseen.

Numeroarviota vastaavat arvosanat voidaan määrittää seuraavasti:

- 6= erittäin hyvä
- 5= hyvä
- 4= melko hyvä
- 3=kohtalainen
- 2=välttävä
- 1= heikko
- 

Parhaat arviot TAKK saa luotettavuudesta (4,54), asiantuntijuudesta (4,50) ja monipuolisuudesta (4,43). Heikoimmat arviot tulivat yksilöllisyydestä (3,65), nopeudesta (4,00) ja edelläkävijyydestä (4,07).

TAKKin arvojen mukaan se on rohkea edelläkävijä. Tämän kyselyn perusteella opiskelijoille edelläkävijyys ei ole välittynyt. Huomionarvoista on, että yksilöllisyyttä lukuun ottamatta kaikki ominaisuudesta saivat keskiarvoksi vähintään arvosanan. Imagon rakentamista ajatellen luotettavuuden ja asiantuntijuuden hyvä taso antaa hyvän pohjan rakentaa luotettavaa yhteistyökumppanikuvaa.

Mikäli edelläkävijyyttä halutaan kuitenkin arvoissa ja markkinoinnissa painottaa tulisi miettiä enemmän kuinka se saataisiin välitettyä myös opiskelijoille eli käytännössä mitä se tarkoittaa opiskelijan näkökulmasta?

### 5.1 Aikuisopiskelijoiden mielipiteet koulutuksesta

Koulutuksen kehittämiseksi tarkoitettu osio kyselyssä antaa vinkkejä siihen, missä koulutuksessa olisi eniten kehitettävää. Toisaalta mikä osa-alue on tällä hetkellä hoidettu hyvin. Vastaajilta kysyttiin mielipiteitä koulutuksesta. Arvioita tuli kaikkiaan 27 kappaletta ja arvioista on seuraavassa laskettu palautteiden aritmeettinen keskiarvo.

Parhaat arviot tuli käytännönläheisyydestä (4,36), asiantuntevista opettajista (4,31) sekä ohjauksesta (4,21). Heikoimmin arvioitiin selvää tutkintorakennetta (3,92), tuntiharjoituksia (4,00) sekä etätehtäviä (4,07).

Kyselyn perustella käytännönläheisyys ja asiantuntijuus nousivat parhaiksi osiksi koulutuksessa. Toisaalta se, että arvosanat ovat vain hiukan päälle 4,00 kertoo osaltaan, että myös näissä osa-alueissa on parantamista. Käytännönläheisyyden lisääminen tulee tutkintorakenteen selventämisen lisäksi tärkeimmäksi asiaksi, kun vastaajilta kysytään sitä, kuinka kehittäisivät nykyistä koulutusta. Vapaissa kommentteissa kaivataan myös opettajien tietojen päivittämistä ja parempaa käsitystä, missä yritykset tänä päivänä menevät. Oppilaitoksen työelämäyhteyksien syventäminen voisi olla molemminpuolisesti hyödyntävää.

Termi asiantuntijuus voidaan käsittää kyselyssä kahdella tavalla. Asiantuntijuu-tena opettavia aineita kuten myyntiä tai taloushallintoa kohtaan. Toisaalta asian-



tuntijuus voi tarkoittaa asiantuntijuutta tutkintoa tai pedagogiikkaa kohtaan. Vapaiden kommenttien perusteella opettajilla on asiantuntemusta tutkintorakennetta kohtaan, mutta asiantuntijuus opettavia aineita kohtaan saa jonkin verran kritiikkiä.

Vastausten perusteella eniten kehittämistä on tutkintorakenteen selventämisessä. Uusia tai vähän käytettyjä keinoja tulisi nostaa esiin. Esimerkkejä siitä kuinka vanhat opiskelijat ovat tutkintonsa suorittaneet, eivät kurssilaiset juurikaan pääse näkemään. Tämän mahdolliseksi tekeminen esimerkiksi sähköisen rekisterin kautta, voisi helpottaa tutkintorakenteen hahmottamista. Myös samaan aikaan opiskelevien esimerkit siitä, kuinka he suorittavat tutkinnon, todennäköisesti auttaisi asiassa.

Harjoitukseen ja etätehtäviin panostamiseen olisi myös kyselyn perusteella aihetta. Linkitystä etätehtävien ja näyttökansion välillä olisi kyselyn pohjalta hyvä parantaa. Näin etätehtävä ei palvelisi vain yhtä osiota koulutuksessa vaan olisi elimellisemmin osa tutkintoa. Palautteissa annettiin myös kritiikkiä etätehtävien vastausten kommentointien heikkouteen. Asiantuntevasti tehtyjen palautteiden perusteella kurssilainen oppii substanssista, voi käyttää sitä hyväksi tutkinnossaan sekä varsinkin käytännön työtehtävässään.

## 5.2 Tutkinnon suorittaminen

Opiskelleilta kysyttiin, että mistä he saivat eniten apua tutkinnon suorittamiseen. Palautteiden aritmeettiset keskiarvot olivat: opettajan selvitys (4,31) ja muiden kurssilaisten apu (4,08) tarjosivat eniten apua ja olivat ainoat keinot, jotka ylisivät vähintään 4,00 keskiarvoon. Esimerkiksi vanhojen opiskelijoiden töistä (2,69) ei koettu olevan juurikaan apua, tämä tosin johtunee siitä, ettei tällaista mahdollisuutta edes tarjottu.

Vapaiden kommenttien perusteella muiden kurssilaisten asiantuntemusta ja tietämystä ei tutkinnossa hyödynnetä. Tutkinnon henkilökohtaistaminen johtaa helposti siihen, että tutkinnon suorittaja tekee työtään yksin. Keinoja siihen,

kuinka esimerkiksi etätehtäviä tai jopa koko tutkinnonkin voisi tehdä yhdessä esimerkiksi työparin tai pienryhmän kanssa olisi hyvä miettiä. Tätä kautta myös välttämättömät ryhmätyötaidot edistyisivät ja ne nousivat tärkeäksi osaksi myös tutkinnon suorittamista. Samoin ongelmien sanallistaminen työparin kanssa helpottavat osaltaan ongelmien ratkaisua ja tutkinnon suorittamista. Näytteitä aiemmin opiskelleiden tutkinnoista olisi hyvä myös olla esillä, koska näiden avulla hahmotus omaa tutkinnon suorittamista kohtaan tulisi kiinni käytäntöön. Sähköinen rekisteri vanhoista tutkinnoista helpottaisi osaltaan tätä.

### 5.3 Urakehitys ja käytännön hyöty työhön

Kysyttäessä vastaajilta, kuinka tutkinnon suorittaminen on auttanut urakehityksessä vain yksi henkilö vastasi, että erittäin paljon. Näin tutkinnon arvostuksen nostamisessa on kyselyn perusteella tehtävää. Työelämäyhteyksien syventäminen auttaisi varmasti tässäkin.

Seuraavassa kohdassa vastaajat arvioivat, mitä käytännön hyötyä tutkinnon suorittamisesta on ollut. Vastaajista yli puolet (55 %, 15 kpl) koki saaneensa tutkinnosta vähintään jonkin verran hyötyä. Harmittavan moni (40 %, 10) ei ollut vastannut tähän kohtaan ollenkaan, joten tässä kohtaa tutkimustuloksen luotettavuus on kyseenalainen.

### 5.4 Palvelun laatu

Seuraavaksi tarkastellaan SERVQUAL laatuväittämät, jossa kutakin ominaisuutta kysytään 2-4 laatuväittämällä. Valitut ominaisuudet ovat: luotettavuus, reagointialttius, pätevyys, turvallisuus sekä asiakkaan ymmärtäminen.

Opiskelijat pitävät TAKKia ennen kaikkea luotettavana (4,76) toimijana. Myös asiakkaan ymmärtäminen ja pätevyys ylittävät 4,50 keskiarvorajan. Selvästi heikoimmaksi osa-alueeksi arvioitiin reagointialttius, jonka palautteiden keskiarvo jäi ainoana alle 4,00 ollen 3,97.

## 5.5 Vapaat palautteet

Opiskelijat antoivat vapaata palautetta mm. siitä, että oppisopimuspaikkoja ei lupauksista huolimatta saanut kukaan. Samoin kritisoitiin opettajien vanhentunutta tietoa ja epäasiallisia kommentteja tuntien aikana. Etätehtäviin ei saatu riittävästi rakentavaa palautetta ja pari toivoi, että muiden kurssilaisten osaamista olisi voinut hyödyntää enemmän. Toisaalta paria opettajaa kehuettiin nimeltä, lähinnä heidän käytännön kokemusta, hyvää pedagogista osaamista sekä positiivista asennetta.

## 6 YHTEENVETO TULOKSISTA JA KEHITYSEHDOTUKSET

TAKKIn arvojen mukaan se on rohkea edelläkävijä. Tämän kyselyn perusteella opiskelijoille edelläkävijyys ei ole välittynyt. Huomionarvoista on, että yksilöllisyyttä lukuun ottamatta kaikki ominaisuudet saivat keskiarvoksi vähintään arvosanan 4.00. Imagon rakentamista ajatellen luotettavuuden ja asiantuntijuuden hyvä taso antaa hyvän pohjan rakentaa luotettavaa yhteistyökumppanikuvaa. Mikäli edelläkävijyyttä halutaan kuitenkin arvoissa ja markkinoinnissa painottaa, tulisi miettiä enemmän kuinka se saataisiin välitettyä myös opiskelijoille eli käytännössä, mitä se tarkoittaa opiskelijan näkökulmasta.

Kyselyn perustella käytännölläisyys ja asiantuntijuus nousivat parhaiksi osiksi koulutuksessa. Toisaalta se, että arvosanat ovat vain hiukan päälle 4,00 kertoo osaltaan, että myös näissä osa-alueissa on parantamista. Käytännölläisyyden lisääminen tulee tutkintorakenteen selventämisen lisäksi tärkeimmäksi asiaksi, kun vastaajilta kysytään sitä, kuinka kehittäisivät nykyistä koulutusta. Vapaissa kommentteissa kaivataan myös opettajien tietojen päivittämistä ja parempaa käsitystä siitä, mitä yritykset tänä päivänä tekevät. Oppilaitoksen työelämäyhteyksien syventäminen olisi molemminpuolisesti hyödyntävää.

Vastausten perusteella eniten kehittämistä on tutkintorakenteen selventämisessä. Uusia tai vähän käytettyjä keinoja tulisi nostaa esiin. Esimerkkejä siitä kuinka vanhat opiskelijat ovat tutkintonsa suorittaneet, eivät kurssilaiset juurikaan pääse näkemään. Tämän mahdolliseksi tekeminen, esimerkiksi sähköisen rekisterin kautta, voisi helpottaa tutkintorakenteen hahmottamista, nopeuttaa opiskelua ja vähentää opintojen keskeyttämisiä. Myös samaan aikaan opiskelevien esimerkit siitä, kuinka he suorittavat tutkinnon, auttaisi asiassa.

Harjoitukseen ja etätehtäviin panostamiseen olisi myös kyselyn perusteella aihetta. Linkitystä etätehtävien ja näyttökansion välillä olisi kyselyn pohjalta hyvä parantaa. Näin etätehtävä ei palvelisi vain yhtä osiota koulutuksessa vaan olisi elimellisemmin osa tutkintoa. Vapaiden kommenttien perusteella muiden kurssilaisten asiantuntemusta ja tietämystä ei tutkinnossa hyödynnetä. Tutkinnon

henkilökohtaistaminen johtaa helposti siihen, että tutkinnon suorittaja tekee työtään yksin. Keinoja siihen, kuinka esimerkiksi etätehtäviä tai jopa koko tutkinnonkin voisi tehdä yhdessä esimerkiksi työparin tai pienryhmän kanssa olisi hyvä miettiä. Tätä kautta myös välttämättömät ryhmätyötaidot edistyisivät ja ne nousivat tärkeäksi osaksi tutkinnon suorittamista. Samoin ongelmien sanallistaminen työparin kanssa helpottaa osaltaan ongelmien ratkaisua ja tutkinnon suorittamista.

Laatuominaisuuksista luotettavuus nousi kyselyssä TAKKin vahvimaksi ominaisuudeksi, reagointialttius taas kaipasi eniten kehittämistä. Mielestäni luotettavuuden varaan organisaatio voi nojata brändin rakentamisessakin. Reagointialttiuden kehittämisen näkisin hyvin tärkeänä ominaisuutena, koska koulutusorganisaation tulee olla ketterä ja pystyvä omaksumaan uusia ajatuksia verratien nopeasti. Samoin opettajien palvelualttiuteen tulisi kiinnittää huomiota niin mm. niin, että etätehtävät ja harjoitukset palvelevat tutkinnon aikaansaamista ja antavat eväitä myös käytännön työskentelyyn.

Opettajien työelämäkytkösten syventämisessä on, kuten sanottua, tekemistä. Opettajan tulee olla tietoinen, missä toimintaympäristössä yritykset toimivat ja mitkä heidän haasteensa ovat. Tämä olisi ratkaistavissa ainakin osittain niin, että koulutuksia myydään voimakkaammin alueen yrityksiin. Tämä pakottaa opettajakunnan päivittämään jatkuvasti osaamistaan. Tutkintojen arvostuksen nostamisessa on kyselyn perusteella tehtävää. Työelämäyhteyksien syventäminen auttaisi varmasti tässäkin.

Kyselyn tuloksiin tulee mielestäni suhtautua varauksella sillä otanta oli hyvin pieni, vain 27 vastausta. Vastaukset ovat yhdensuuntaisia ja tukevat tuntipalautteista ja opiskelijoiden haastatteluissa saamiani tuloksia.

## LÄHDELUETTELO

Aaker, David A. & Joachimsthaler 2000. Brandien johtaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Anttila, Pirkko 1996. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta: taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet. Helsinki: Gummerus.

Balac, Maarit 2009. Ostajan opas myyjälle. Miten onnistun paremmin myynnissä? Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Grönroos, Christian.1 Miten palveluja markkinoidaan.Weilin+Göös. Espoo, 1989.

Grönroos, Christian 2007. Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition. Third edition. England: John Wiley & Sons, Ltd

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro

Grönroos, Christian & Järvinen, Raija 2001. Palvelut ja asiakassuhteet markkinoinnin polttopisteessä. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula: Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi, 1997.

Jussila, Tiina & Koskinen, Laura. Koulutusorganisaation imago ja palvelun laatu – tarkasteltavana kuusi tamperelaista koulutusorganisaatiota. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto. Yrityksen taloustiede, markkinointi. Maaliskuu 1997.

Kinnunen, Ritva 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Koskinen, Ilpo, Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Lecklin, O.2006. Laatu Yrityksen Menestystekijänä. 5.uudistettu painos. Hämeenlinna:

Liljander, 1995. Comparison standards in perceived service quality. Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration No 63, Helsinki.

Lindberg-Repo, K. 2005. Asiakkaan ja brändin vuorovaikutus. Miten johtaa brändin arvoprosesseja? Juva: WSOYpro.

Lämsä, Anna-Maija & Uusitalo, Outi. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy

Saaranen-Kauppinen, A., Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Teemahaastattelu.

Silén, Timo 2001. Laatu, brändi ja kilpailukyky. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Silén, Timo 1998. Laatujohtaminen –menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Porvoo: WSOY.

TAKK intranet

TAKK Opetussuunnitelma 2012

Tikka, Elina 2011. Palvelujen koettu kokonaislaatu. Case: L&T Tapahtumapalvelut . Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy

## Kyselylomake

Parantaaksemme koulutustemme laatua teemme asiakastyytyväisyyskyselyn koulusta valmistuneille ja koulussa opiskelleille. Opiskelijapalautteen tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, miten hyvin koulutus on onnistunut sinun kannaltasi. Mielipiteesi on meille tärkeä ja siksi pyydän, että käytät noin 5-10 minuuttia arvioidaksesi kuinka onnistuimme työssämme. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisten vastaajien tiedot eivät ole missään vaiheessa tunnistettavissa palautteiden yhteenvedossa tai tuloksissa. Kyselyn tulokset julkaistaan Tampereen Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuissa.

Kyselyssä on vastausaikaa 23.8. saakka.

Kiitos vielä kiinnostuksestasi TAKKia kohtaan. Mikäli sinulla on kysyttävää tai kommentoitavaa kyselystä voit tehdä sen kyselyn loppuun tai suoraan minulle sähköpostilla:

Markku Korhonen

Kouluttaja

Liiketalous- ja kaupan ala

markku.korhonen@takk.fi

1. Olen suorittanut TAKKissa tutkinnon
  - a) Myynnin ammattitutkinto
  - b) Kaupan esimiehen erikoisammattitutkinto
  - c) Liiketalouden perustutkinto eli merkonomin tutkinto
  - d) Taloushallinnon ammattitutkinto
  - e) en ole suorittanut tutkintoa TAKKissa



2. Nykyinen statukseni:
  - a. Olen työssä
  - b. Opiskelen
  - c. Olen työtön
  - d. jokin muu, mikä
  
3. Millä laatusanoilla kuvailisit Tampereen aikuiskoulutuskeskusta? Voit valita yhden tai useamman ominaisuuden:
  - a) monipuolinen
  - b) yksilöllinen
  - c) tunnettu brändi
  - d) kallis
  - e) asiantunteva
  - f) laadukas
  - g) käytännönläheinen
  - h) uudenaikainen
  - i) edullinen
  - j) luotettava
  - k) yhteistyökykyinen
  - l) nopea
  - m) tehokas
  - n) asiakasystävällinen
  - o) edelläkävijä
  - p) näkyvä
  - q) keskinkertainen
  - r) vastuullinen
  - s) muu, mikä?
  
4. Mitä seikkoja pidät tärkeänä valitessasi oppilaitosta tutkintoa varten?
  
5. Miten osasit ottaa yhteyttä TAKKiin?
  - a) aiemmat kokemukset
  - b) suositusten perusteella

- c) työpaikalta ohjattiin
  - d) löysin www-sivut
  - e) muu, mikä?
6. Mikä koulutuksessa oli mielestäsi hyvää (voit valita useamman vaihtoehdon)
- a) käytännönläheisyys
  - b) verkkoympäristö
  - c) muiden kurssilaisten antama tuki
  - d) opiskelujen laaja-alaisuus eli opiskeltavien aineiden runsaus
  - e) asiantuntevat opettajat
  - f) ohjaus
  - g) tuntiharjoitukset
  - h) etätehtävät
  - i) selvä tutkintorakenne
  - j) jokin muu mikä
7. Mitä kehittäisit koulutuksessa (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)
- a) lisäisin lähipäivien määrää
  - b) vähentäisin lähipäivien määrää
  - c) muuttaisin lähipäivien painotusta, kuinka\_\_\_\_\_
  - d) selventäisin tutkinnon perusteita
  - e) lisäisin ryhmätöiden määrää
  - f) vähentäisin ryhmätöiden määrää
  - g) selventäisin sitä, kuinka oppiaineet (esim. laskenta, markkinointi, johtaminen) liittyvät toisiinsa
  - h) lisäisin käytännönläheisyyttä
  - i) lisäisin teorian tiedon määrää
  - j) jotain muuta mitä
  - perustele kehittämisajatuksiasi tähän

8. Kuinka hyödylliseksi koit työpaikkaohjaajan panoksen oppimiseesi tutkinnon aikana?
  - a. Erittäin hyödylliseksi
  - b. Hyödylliseksi
  - c. jonkin verran hyödylliseksi
  - d. Ei käytännössä mitään hyötyä
  - i. Kuinka kehittäisit työpaikkaohjaajan panosta?
  
9. Pystyivätkö kouluttajat tarjoamaan uutta tietoa lähiopetuksessa?
  - a. kyllä erittäin paljon
  - b. huomattavasti
  - c. jonkin verran
  - d. ei ollenkaan
  - i. Perustele vastauksesi
  
10. Opiskelujen alkuvaiheessa, mistä sinulle oli apua, että ymmärsit kuinka tutkinto tulee suorittaa? Voit valita useamman vaihtoehdon.
  - a. Näyttötutkinto oli minulle ennestään tuttu opiskelumuoto
  - b. Tutkintosuunnitelmasta
  - c. Lähipäivänä muiden kurssilaisten selvityksestä.
  - d. Lähipäivänä opettajan selvityksestä.
  - e. Yrityskäynnin aikana henkilökohtaisesta keskustelusta opettajan kanssa
  - f. Sain mallia vanhojen opiskelijoiden valmiista töistä.
  - g. Jostain muusta, mistä \_\_\_\_\_
  - i. Kerro tähän kuinka kehittäisit tutkinnon perusteiden ymmärtämistä
  
11. Kuinka hyödylliseksi tutkinnossa koit henkilökohtaistamisen?
  - a. Erittäin hyödylliseksi
  - b. Hyödylliseksi
  - c. Jonkin verran hyödylliseksi
  - d. En ollenkaan hyödylliseksi
  - i. perustele vastauksesi

12. Onko suorittamallasi tutkinnolla ollut vaikutusta urakehitykseesi?
- Kyllä erittäin paljon
  - jonkin verran
  - vähän
  - ei ollenkaan
  - kerro tähän tarkemmin
13. Saitko opiskelusta käytännön hyötyä työhösi?
- Kyllä erittäin paljon
  - jonkin verran
  - vähän
  - ei ollenkaan
  - kerro tähän tarkemmin
14. Olisitko kaivannut, että tutkinnossa olisi pystynyt hyödyntämään enemmän muiden kurssilaisten osaamista?
- kyllä ehdottomasti
  - ei merkitystä
  - perustele tähän mielipiteitäsi
15. Vastaa seuraaviin väittämiin: 6= täysin samaa mieltä, 1= täysin eri mieltä

#### Luotettavuus

- koulutus tapahtui sovittuna aikana 1 2 3 4 5 6
- sinua palveltiin asiakaspalvelussa/neuvonnassa oikein 1 2 3 4 5 6
- aikataulujen noudattamiseen pystyi luottamaan 1 2 3 4 5 6
- sait tarvittavat asiapaperit, kokeet tarkastettuna 1 2 3 4 5 6
- sekä todistuksen sovitun mukaisesti

#### Reagointialttius

- yllättäviin tilanteisiin, kuten erityistarpeisiin, reagoitiin 1 2 3 4 5 6
- kouluttajat olivat helposti tavoitettavissa 1 2 3 4 5 6
- sähköposteihin ym. kyselyihin vastattiin nopeasti 1 2 3 4 5 6

## Pätevyys

- kouluttajien ammattitaito oli riittävä 1 2 3 4 5 6
- opintotoimisto toimi asiantuntevasti 1 2 3 4 5 6
- sait asiantuntevaa asiakaspalvelua 1 2 3 4 5 6

## Turvallisuus

- TAKK on lupaus laadusta 1 2 3 4 5 6
- TAKKilla on hyvä maine 1 2 3 4 5 6
- TAKKissa oli miellyttävä opiskella 1 2 3 4 5 6

## Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen Kyllä / ei / en osaa sanoa

- Henkilökohtaiset tarpeesi opiskelun suhteen ymmärrettiin 1 2 3 4 5 6
- Sinua kohdeltiin yksilöllisesti 1 2 3 4 5 6

16. Voisitko suositella suorittamaasi tutkintoa?

a. Kyllä

b. en

17. Anna tähän vielä vapaasti palautetta opiskelusta yms.

Kiitos palautteestasi!