

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälinen kauppa / Venäjän kauppa

Irina Villman

ASIAKASTYYTYVÄISYYS KOUVOLAN OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN
TOIMINTAAN

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälinen kauppa

VILLMAN, IRINA	Asiakastyytyväisyys Kouvolan oppisopimuskoulutuksen toimintaan
Opinnäytetyö	47 sivua + 5 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Soili Lehto-Kylmänen
Toimeksiantaja	Kouvolan oppisopimustoimisto
Toukokuu 2010	
Avainsanat	asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, oppisopimuskoulutus, oppisopimus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Kouvolan oppisopimuskoulutuksen asiakastyytyväisyyttä sekä sitä, miten mahdolliset tyytymättömyyden kohteet voi tyydyttää oppisopimustoimiston, oppilaitoksen ja työpaikan puolelta. Tyytyväisyyttä selvitetään yksityiskohtaisesti oppisopimustoimiston palvelun laadusta, työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta ja oppilaitoksessa järjestettävästä teoriakoulutuksesta. Myös mahdollisia mielipide-eroja oppisopimuskoulutuksen toiminnasta työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden välillä on tarkoitus selvittää tällä tutkimuksella.

Asiakastyytyväisyyttä selvitettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselyn suurin osan kysymyksissä käytettiin 5-portaista asteikkoa ja vastausten tulkinnassa käytettiin saatettua keskiarvoa. Kysely suoritettiin Kouvolan oppisopimustoimistossa 5-15.6.2009 postitse. Kyselyn vastausprosentti oli 22.

Oppisopimustoimiston palvelun laadun arvioissa nousivat parhaaksi palveluvalmius, henkilöstön tavoitettavuus, asiakkaan edun huomioiminen, palvelun nopeus ja asiantuntevuus. Erityisesti henkilöstön ystävällisyys ja kohteliaisuus tekevät käynnin oppisopimustoimistossa miellyttäväksi. Päällimmäiset ongelmat ovat tiedonsaanti, oppisopimuskoulutusta koskeva materiaali, tietojen ajantasaisuus ja ohjeiden laatu. Tutkimuksessa paljastui myös yhteydenpidon puutteellisuus oppisopimustoimiston ja työpaikan välillä. Oppisopimustoimiston toimintaympäristön suhteen asiakkaat odottivat paljon vain oppisopimustoimiston www-sivujen toiminnasta, joiden käytön vaikeus näkyi arvioinnissa. Tietopuolisessa koulutuksessa parhaana pidettiin oppimisympäristöön liittyviä asioita, opettajien pätevyyttä ja tietojen ajankohtaisuutta. Toisaalta, on otettava huomioon opetuksen laatuun ja yhteydenpitoon opettajien ja työpaikan välillä. Työssäoppimisessä parhaana pidettiin opiskelijan mahdollisuutta tehdä HOPS:n kuuluvia töitä, kehityskeskustelujen mahdollisuutta ja palautteen saamista. Mutta työpaikkakouluttajan tukea ja osallistumista työssäoppimisen suunnitteluun olisi parannettava. Tutkimuksessa työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden arvioinnissa on pääosin samankaltaisuus, paitsi työpaikalla tapahtuvaan koulutukseen liittyvissä seikoissa, joista näkyy työpaikkakouluttajien positiivisempi näkemys asiasta.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

International Trade

VILLMAN, IRINA

Customer's satisfaction with apprenticeship training in Kouvola

Bachelor's Thesis

47 pages + 5 pages of appendices

Supervisor

Soili Lehto-Kylmänen, Senior Lecturer

Commissioned by

Apprenticeship office of Kouvola

May 2010

Keywords

Customer's satisfaction, quality of service, apprenticeship training, apprenticeship

The meaning of this research was to resolve customer's satisfaction towards apprenticeship training in Kouvola and how to prove functions of apprenticeship office, college and workplace. The satisfaction will be resolved with details of quality of service in the apprenticeship office, in the workplace and in college, where theory is arranged. Also possible differences of opinion about the function of apprenticeship training between work-instructors and students were resolved in this research.

Customer's satisfaction was researched with a questionnaire with a response of 22 per cent. In the biggest part of questioning was 5-steps scales and in interpretation of answers was used their average. Questioning was made in the apprenticeship office of Kouvola 5-15.6.2009 and sent by post.

In estimate of apprenticeship office in service quality section highest points were given to the willingness of service, reachability of personnel, observation of clients interests, rapidity of service and competence. Especially kindness and politeness of personnel makes a visit to the apprenticeship office pleasant. Main problems were found in information, materials of apprenticeship, information of time and in quality of instructions. The results of research uncovered also defect of communication between the apprenticeship office and workplace. In apprenticeship office environment section clients found consumption difficulty in www-pages and wanted them more functionable. In theoretical learning section the best part was environment of study, proficiency of teachers and topicality of information. Attention is needed in quality of study and in communication between teachers and workplace. In the workplace section the best part was student possibilities to work related to HOPS, possibility of improvement discussions and to get feedback. The improvement needed in work-instructors role in guidance and attendance to job planning. In work-instructors and student's evaluation is mostly the same, except about training given in the workplace, that instructors give more positive prospective.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	6
2 KÄSITTEET	7
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU	8
3.1 Palvelun laatu	8
3.2 Asiakastyytyväisyys	9
3.3 Vuorovaikutus	10
3.4 Asiakaspalvelu julkisella sektorilla	11
4 OPPISOPIMUSKOULUTUS	12
4.1 Oppisopimuksen historia	12
4.2 Yleiskuva oppisopimuskoulutuksesta	13
4.3 Oppisopimuskoulutuksen rahoitus	15
4.4 Oppisopimuskoulutusta koskevat lait	16
4.5 Kouvolan oppisopimustoimisto	17
5 TUTKIMUS	18
5.1 Tarkoitus ja tavoite	18
5.2 Tutkimusmenetelmä	18
5.3 Tutkimuksen otanta	19
5.4 Entinen tutkimus	19
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	19
6.1 Kyselylomake	19
6.2 Kyselyn toteutus	20
7 KYSELYN TULOKSET	21
7.1 Oppisopimustoimisto	21
7.1.1 Yleisarvosana oppisopimustoimiston palveluista	21
7.1.2 Palvelun laatu eriteltyinä	22
7.1.3 Toimintaympäristö	26

7.1.4	Avoim kysymys oppisopimustoimistosta	32
7.2	Oppilaitos	33
7.2.1	Yleisarvosana tietopuoliselle koulutukselle	33
7.2.2	Tietopuolisen koulutuksen laatu	33
7.2.3	Avoim kysymys oppilaitoksesta	38
7.3	Työpaikka	39
7.3.1	Työssäoppimisen laatu	39
7.3.2	Avoim kysymys työpaikasta	44
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	45
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Kyselylomake opiskelijalle	
	Liite 3. Kyselylomake kouluttajalle	
	Liite4. Voittajalista	
	Liite 5. Tutkintojen perusteet	

1 JOHDANTO

Oppisopimuskoulutuksella on pitkät perinteet Suomessa. Tie kisällistä ja oppipojasta mestariksi on tullut tutuksi monilla paikkakunnilla ympäri Suomen. Koulutus säilyi sen perinteisessä muodossa, vaikka Suomen koulutusjärjestelmä on väistynyt sen aikana. Kuitenkin, myöhemmin on ilmestynyt tarve elvyttää oppisopimuskoulutusta. Tähän päätökseen ovat vaikuttaneet monet syyt. Oppisopimuskoulutusta säätelevät lait ja säännökset ovat tulleet voimaan sinä aikana. Myös koulutuksen paikallishallintoa uudistettiin ja vastuut siirrettiin kunnallisille oppisopimustoimistoille.

Oppisopimuksen koulutusmuoto toimii hyvänä siltana uuteen ammattiin työn ohessa. Siinä tietopuolinen koulutus tukee työpaikalla tapahtuvaa opetusta. Oppisopimuskoulutus tarjoaa ammatillista koulutusta monille toimialoille. Tänä päivänä oppisopimuskoulutuksella voi suorittaa yli 350 tutkintoa. Myös työntajalle oppisopimus on hyvä keino saada ammatillista työvoimaa vakituiseen työsuhteeseen.

Asiakastyytyväisyys oppisopimuskoulutukseen riippuu monista asioista. Siihen vaikuttavat sekä julkisen sektorin erikoispiirteet, jossa asiakastyytyväisyys on usein toisarvoinen kysymys, että oppisopimustoimiston ja oppilaitoksen palvelun laatu ja myös työssäoppimisen laatu. Kuitenkin, tarpeet vahvistaa ja kehittää asiakaan asemaa julkisella sektorilla ovat kasvaneet paljon. Tästä syystä asiakastyytyvää Kouvolan oppisopimuskoulutuksen toimintaan oli merkittävää tutkia.

Työharjoittelussa ollessani kesällä 2009 minua pyydettiin tekemään tutkimus selvittää asiakastyytyväisyys Kouvolan oppisopimuskoulutuksen toiminnasta ja sitä, miten oppisopimustoimisto, oppilaitos ja työpaikka voivat tyydyttää mahdolliset tyytymättömyyden kohteet. Kouvolan oppisopimustoimistossa on tehty aikaisemmin kysely, mutta se ei aivan vastaa minun tekemääni kyselyä, koska oli suppeampi eikä valaissut kaikkia oppisopimuskoulutuksen osapuolia, mitä minä haluaisin tutkia. Erona on vielä se, että entinen tutkimus oli osoitettu tutkinnon suorittaneille opiskelijoille, kun minun on taas opiskeleville. Näkemyksiä haluttiin myös työpaikkakouluttajilta, jotta voi verrata, missä kohteissa opiskelijoiden ja työpaikkakouluttajien mielipiteet eroavat toisistaan ja missä ne ovat samanlaisia.

2 KÄSITTEET

Oppisopimuskoulutus. Oppisopimuskoulutus on määräaikaiseen työsuhteeseen perustava ammatillista koulutusta, jota täydennetään ammattioppilaitoksissa tai aikuiskoulutuskeskuksissa järjestettävillä tietopuolisilla kursseilla (Oppisopimus).

Työpaikkakouluttaja. Työpaikkakouluttaja on työn ohjaaja, jonka tehtäviin kuuluu opiskelijan perehtyminen työpaikan olosuhteisiin ja talon tapoihin, opastaminen opiskelijaa työn tekemisessä työturvallisuusohjeita noudattaen, kehityskeskusteluihin osallistuminen opiskelijan kanssa ja palautteiden antaminen. (Nikkilä 2009, 18.)

Opiskelija. Oppisopimussuhteessa opiskelija on henkilö, joka oivaltaa oppisopimuksen eräänä koulutuksen ja työnteon mahdollisuutena. Hän itse selvittää oppisopimuskoulutuksen sopivuutta omaan elämäntilanteeseen vaihtoehtoisena opiskelumuotona. Saatuaan tietoja työvoimatoimistossa ja oppisopimustoimistossa oppisopimuskoulutuksesta, hän hakee työtä sen perinteisessä merkityksessä. Työnantajan hyväksyttyä työnhakijaa opiskelijaksi, suunnitellaan koulutuksen järjestäjän avulla oppisopimusohjelma ja oppiajan pituus. (Nikkilä 2009, 17.)

Koulutustarkastaja. Koulutustarkastajalla on tärkeä rooli opiskelijan opintosuunnitelman laadittaessa. Hän selvittää työpaikan valmiutta antaa riittävää opetusta ja työhön oppimista niin, että opiskelija saa todistuksen sellaisesta ammattitaidosta, jota oppisopimuksella on lähdetty hankkimaan. Hän myös yhdessä muiden osapuolien kanssa tarkentaa ja täsmentää opiskelijan opintosuunnitelmaa niin että se parhaalla tavalla sisältää ne osa-alueet, jotka opiskelijan tulee hallintaa. (Nikkilä 2009, 19.)

Koulutuksen järjestäjä. Koulutuksen järjestäjä valvoo oppisopimuksen sisällön oikeudenmukaisuutta. Hän myös valvoo, että se on laadittu lakien ja työehtosopimusten mukaisesti. Lisäksi tietopuolisen koulutuksen jaksojen, oppilaitosten ja näyttötutkintojen sopiminen kuuluvat hänen tehtäviin. Myös työnantajalle tulevat koulutuskorvaukset, opiskelijalle tulevat päivärahat ja muut suoritukset teoriaopiskelun aikana maksetaan koulutuksen järjestäjän kautta. (Nikkilä 2009, 19.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU

3.1 Palvelun laatu

Palvelu on asiakkaille tarjottava aineeton tapahtuma. Siinä palvelun tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisesti. Tässä tapahtumassa palvelun tarjoaja ja kuluttaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Koettu palvelun laadun taso riippuu siitä, mitä tässä vuorovaikutuksessa palvelutapahtuman aikana tapahtuu. Asiakkaiden näkökulmasta on hyvin tärkeää se miten vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa toimii. Sillä on suuri merkitys, kun arvioidaan palvelun laatua. Käsitys laadusta syntyy usein vuorovaikutuksessa ja luo pohjan koko palvelun laadun arvioinnille. Asiakkaiden silmissä monet palvelut konkretisoituvat nimenomaan niissä ihmisissä, jotka palvelun suorittavat. On muistettava myös, että kaikki yrityksen työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, luovat kuvaa asiakaspalvelun laadusta. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44.)

Siihen, millaisena asiakas pitää palvelua, vaikuttavat kaikki vuorovaikutustilanteen yhteydet niin ihmisiin kuin fyysisiin resursseihin ja järjestelmiin. Palvelun laatua arvioidaessa on toki keskeistä asiakkaan ja varsinaisen asiakaspalvelijan vuorovaikutus, mutta vaikuttamassa ovat myös monet muut asiat. Yrityksen toimintatapoihin ja tekniikkaan on sopeuduttava. Myös lomakkeet, joita asiakas joutuu täyttämään, voidaan laskea vuorovaikutukseksi. Lisäksi kontakti muiden asiakkaiden kanssa jossain palveluissa on pääasiallinen syy palvelun hankkimiseen. Palvelun laadun taso kärsii, jos asiakas pitää joista vuorovaikutuksen osista monimutkaisena, vaikeana tai epämiellyttävänä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44 - 45.)

Vuorovaikutuksen lisäksi myös muut monet tekijät vaikuttavat palvelun laatuun. Tekninen ja toiminnallinen laatu ovat asiakkaan kokemalla palvelun laadulla kaksi ulottuvuutta. Ulottuvuudet suodattavat yrityksen tai palvelutuotteen imagon kautta yhteiseksi käsitykseksi koetusta palvelun laadusta. Asiakas antaa helpommin anteeksi pienet poikkeamat laadusta, jos imago on hyvä ja vastaavasti koettuun palvelun laatuun heikentävästi voi vaikuttaa huono imago. Myös se, minkälaisia odotuksia asiakkaalla on ollut etukäteen, vaikuttaa kokonaislaatuun. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 46.)

Sitä, mitä asiakas saa palvelutilanteessa ja mitä hänelle jää palvelusta, kun itse palvelutilanne on ohi, kuvaa tekninen laatu. Teknistä laatua voidaan mitata jotakuinkin objektiivisesti. Toiminnallinen laatu eli kokemukset siitä, kuinka asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palvelutilanteen, vaikuttavat myös asiakkaan kokemaan laatuun. Palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus, toimitilojen viihtyvyys sekä muut asiakkaat vaikuttavat toiminnalliseen laatuun. Vaikka palvelun ulkoiset puitteet eivät olekaan palvelun tärkein asia, ne jäävät asiakkaille helposti päällimmäiseksi mieleen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 47.)

Christian Grönroosin mukaan (2003, 123) hyvällä laadulla on seitsemän kriteeriä. Ensimmäinen, ammattimaisuus ja taidot, liittyy lopputulokseen ja on teknisen laadun ulottuvuus. Toinen, maine ja uskottavuus, liittyy imagoon ja täyttää suodatustehtävän. Asenteet ja käyttäytyminen, saavutettavuus ja joustavuus, luotettavuus ja palvelun normalisointi ovat neljä muuta kriteeriä, jotka liittyvät selvästi prosessiin ja edustavat toiminnallisen laadun ulottuvuutta. Seitsemäs on palveluasema, joka on myös selvästi prosessiin liittyvä, toiminnallista laatua kuvaava kriteeri.

3.2 Asiakastyytyväisyys

Organisaation sidosryhmistä tärkeintä ovat asiakkaat. Tyytyväinen asiakas on asiakaspalvelun tavoite. Asiakas tulee tyytyväiseksi silloin, kun kokee laatua ja tuntee, että hän saa asiantuntevaa, luotettavaa, nopeaa ja juuri hänen henkilökohtaisiin ongelmiinsa tai tiedon tarpeisiinsa paneutuva palvelua. Empatia, asiakkaan näkökulman ymmärtäminen, on asiakaspalvelutaidosta tärkein. Asiakkaan totuus, johon hän omat ratkaisunsa perustaa, on se, miltä asiakkaasta tuntuu ja miltä asiat asiakkaan silmin näyttävät. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59 - 60.)

Viisi työntekijän tärkeimmiksi ominaisuutta, joita ruotsalainen *Arbetsmiljö*-lehti (9/1997) on listannut, ovat: ystävällisyys asiakkaalle, iloisuus ja ulospäin suuntautuneisuus, sopeutuminen hyvin työyhteisöön, toimeliaisuus ja idearikkaus, yhteistyö- ja edustuskyvykkyys. Asiakkaan motiivit, tarpeet, ajattelutapa ja arvot on tärkeää oppia tuntemaan asiakaspalvelussa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 60.)

Asiakaspalvelun motiivit julkisella sektorilla ovat hiukan erilaiset. Asiakkaat, jotka ovat valtion ja kuntien palveluja tuottavissa virastoissa, ovat samalla kansalaisia ja itse ylläpitivät käyttämiään palveluja. Asiakaspalvelun perimmäisenä tavoitteena julkisella

alalla ei ole palvelujen lisäys saati taloudellisen tuloksen aikaansaaminen, vaan kansalaisten palveleminen. Asiakkaan tyytyväisyys julkisessa palvelussa vahvistaa kansalaisten luottamusta yhteiskunnan palveluihin ja ylläpitää koko kansakunnan hyvinvointiin vaikuttavaa yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 62-63.)

3.3 Vuorovaikutus

Ensivaikutelma on ratkaiseva asiakassuhteen syntymisessä. Siinä painottuvat asiakaspalvelijan käyttäytyminen, palvelutila ja asiakaspalvelijan ammattitaito. Koska kaikki asiakkaat ovat erilaisia se, miten hyvin asiakaspalvelija pystyy tunnistamaan asiakkaan tavoitteet ja tarpeet, voi ratkaista miten asiakassuhde kehittyy. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 98-99.)

Asiakaspalvelijalla on useita rooleja. Hän on usein samalla konsultti, kouluttaja ja neuvonantaja, joka joutuu ratkaisemaan asiakkaansa ongelmia. Asiakaspalvelijalta asiakkaat haluavat mieluiten positiivisia ja helppoja ratkaisuja. Taito saavuttaa asiakkaan luottamus osoittamalla alan hallintaa ja kriittistä asiantuntemusta on yhden keskeisen asiakaspalvelijan ammattitaitoa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 99.)

Asiakkaita palvellaan eri positioista, jotta asiakassuhde ja näin yrityksen toiminta jatkuisi. Kaikki positiivisuutta ilmenevät ilmaisut, kuten asiakassuuntautunut, kehityshaikainen, myönteinen asennoituminen itseensä, työhönsä ja ympäristöönsä, hyvä itsetunto, vahva ammattitaito ja asiantuntemus, kyky käsitellä erilaisia ihmisiä ja yhteistyökyky, kuvaavat uuden ajan asiakaspalvelijaa. (Aarnikoivu 2005, 58.)

Oikea palveluasenne, halu palvella, halu perehtyä asiakkaaseen tavoitteena asiakkaan odotuksiin vastaaminen ja niiden ennakoiminen ovat tärkeimpiä asiakaspalvelijan ominaisuuksia. Näin ollen, asiakaspalvelija keskittyy asiakassuhteen hoitoon ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen ja ennakoimiseen, eikä tavoittele nopeaa hyötyä. Hän pyrkii herättämään asiakkaassa tarpeen ja oivalluksen siitä, että on olemassa keino, joka tuottaa asiakkaalle arvoa. (Aarnikoivu 2005, 59.)

Asiakas kommunikoi mieluiten luotettavan osapuolen kanssa. Aikaisemmat kokemukset, yrityksen maine, yrityksen kontaktihenkilöiden tai asiakaspalvelun toiminta muodostavat luottamuksen. Asiakkaan silmissä asiakaspalvelija edustaa koko organisaatio-

ta ja vaikuttaa sen mielikuvaan, jonka asiakas muodostaa yhtiöstä ja sen tarjoamista palveluista. Luotettavuuskuvaan voi vaikuttaa käyttäytymisellä ja asiakkaalle välitetävän sanoman sisällön ja muodon avulla. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 101.)

3.4 Asiakaspalvelu julkisella sektorilla

Koulutuspalvelut ovat julkisen sektorin tehtäviä. Näiden palvelujen asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat julkisen sektorin erityispiirteet, joiden mukaan pelkkä palveluiden olemassaolo ja palveluista tiedottaminen riittää. Julkisella sektorilla asiakasta kutsutaan kansalaiseksi tai kuntalaiseksi, joten asiakaslähtöisen ajattelun mukaisesti pitäisi pohtia, miten myös kansalainen olisi tyytyväinen. Siis, julkisella sektorilla on asiakaskäsitteeseen liittyvää vastuuta. Jokainen julkisen sektorin organisaatio joutuu ottamaan omassa toiminnassaan, päätöksissään ja suunnitelmissaan huomioon poliittisen päätöksentekojärjestelmän ja sen tuottamat päätökset. (Vuokko 2004, 90 - 91.)

Sen lisäksi julkisella sektorilla on paljon korostettu laillista tulosvastuuta. Lakien tarkoitus on huolehtia siitä, että kaikkia kansalaisia kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti. Myös ammatillinen tulosvastuu voidaan liittää kahteen edelliseen: pitää tehdä oikein sitä, mitä kuuluu tehdä. Asiakkaan kannalta tämä tarkoittaa luottamusta siihen, että hän saa asiantuntevaa palvelua ja oikeita neuvoja. Sosiaalinen tulosvastuu tarkoittaa, että julkinen sektori pitää huolta kaikista. Julkisella sektorilla on myös alettu puhua liikkeenjohtoon liittyvästä tulosvastuusta, kuten kannattavuudesta, prosessien hallinnasta ja tehokkuudesta. Asiakkaaseen liittyvä tulosvastuu tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeista ollaan kiinnostuneita, niitä selvitetään ja kuunnellaan ja ne otetaan huomioon organisaation toiminnan sekä palvelujen suunnittelussa. (Vuokko 2004, 92-94.)

Julkisen sektorin organisaatiolla tulee olla poliittista, laillista, ammatillista, sosiaalista, liikkeenjohtoon liittyvää ja asiakkaaseen liittyvää tulosvastuuta. Siis, julkisen sektorin organisaatioilta vaaditaan kaikkien näiden vastualueen hoitamista ja kannusteet asiakaslähtöisyyteen ovat pienet. (Vuokko 2004, 95.)

Tyytyväinen asiakas puhuu julkisten palvelujen puolesta ja tyytymätön kertoo negatiivisista kokemuksistaan muillekin, mikä lisää närää julkisia palveluja kohtaan. Myös kilpailun merkitys on lisääntynyt julkisella sektorilla. Julkisuus on merkittävä julkiselle sektorille, koska julkisuudessa esitettävät kannanotot vaikuttavat sektorin työnteki-

jöihin. Kehittämällä asiakaslähtöisyyttä voi lisätä positiivista julkisuutta. (Vuokko 2004, 96 - 97.)

Julkiseen sektoriin liittyy paljon sellaisia asioita, jotka eivät sovi yhteen asiakaslähtöisen ajattelun peruseriaatteiden, edellytysten ja kannusteiden kanssa. Palvelut julkisella sektorilla ovat rakennettu palvelemaan kollektiivisia kansan tarpeita, ei yksilöjen tarpeita. Myös niiden toimintaa rajoittavat ja määrittelevät erilaiset lait ja asetukset. Sen lisäksi julkisen sektorin toimintakulttuuri on ollut hyvin organisaatiolähtöinen, ja sen lähtökohtana on tiettyjen palvelujen tarjoaminen kansalaisille. Aika usein kansalaisen on pakko olla asiakas ja näin hän joutuu tyytymään sellaisiin palveluihin, jotka ovat jo määritelty. (Vuokko 2004, 101 - 102.)

Kuitenkin, julkisella sektorilla pyritetään kehittämään asiakaslähtöisyyttä. Kun tunnetaan kansalaisten tarpeet ja mahdollisuudet, voidaan miettiä, kuka erityisesti on julkisen sektorin asiakas ja kenen tarpeita ajatellen erityisesti palvelut suunnitellaan. Siis, keitä erityisesti julkisen sektorin tulee palvella ja keiden tarpeiden näkökulmasta sen tulee olla asiakaslähtöinen. (Vuokko 2004, 107.)

4 OPPISOPIMUSKOULUTUS

4.1 Oppisopimuksen historia

Oppisopimuskoulutus aloitettiin 1600-luvulla. Se kiinnitettiin ammattikuntalaitokseen. Järjestelmä takasi ammattinsa osaavien käsityöläisten koulutuksen. Kuitenkin, vapaa kilpailu ja teollistuminen johtivat ammattikuntalaitoksen lopettamiseen vuonna 1868. Ammattikuntalaitoksen katoamisen myötä oppisopimuskoulutuksen perinne oli pahasti rapautumassa 1800-luvun lopulla. Mutta jo seuraavan vuosisadan alussa oli tarvetta elvyttää työpaikalla tapahtuvaa oppimista. Teollistumisen vaatimukset ja ulkomaiset esimerkit johtivat lopulta vuoden 1923 oppisopimuslain säätämiseen. (Lankinen & Viinisalo 2008, 31.)

Ensimmäinen oppisopimustoimisto Suomessa perustettiin vuonna 1958. Ammatillinen koulutus tuli hyvinvointipalveluksi. Tuon pyrkimyksen ilmentymät olivat kuntia ammattiopetuksen järjestämiseen velvoittava laki ammattioppilaitoksista ja käynnistynyt oppisopimuslainsäädännön uudistustyö. Vuonna 1967 oppisopimuslakia uudistettiin ja se sisälsi nykymuotoisen oppisopimustoiminnan keskeiset periaatteet. Lain tarjoama

subjektiivinen oikeus oppisopimuskoulutukseen säilyi 25 vuotta. (Lankinen & Viinisalo 2008, 29.)

Vuoden 1993 alussa on tullut voimaan laki, joka mahdollisti solmia oppisopimuksen periaatteessa kaikkeen kouluasteen ja opistoasteen koulutukseen. Lain piiriin kuului myös ammatillinen korkea-aste koulutus. Taloudellinen lama, joka alkoi 1990-luvun alussa, vaikutti oppisopimusten määrän laskuun. Tästä johtuen opetusministeriö ja työministeriö alkoivat markkinoida oppisopimuskoulutusta voimakkaasti ja oppisopimusten määriä lisättiin. (Lankinen & Viinisalo 2008, 75 - 79.)

Toinen lainuudistus tuli voimaan vuonna 1998. Sen mukaan ammatillisessa peruskoulutuksessa suoritettavat tutkinnot ovat ammatillisia perustutkintoja ja korkeammat koulutusasteet eivät olleet enää mahdollista toteuttaa oppisopimuksena. Laki myös laajensi oppisopimuksen järjestämisvaltuudet koskemaan periaatteessa kaikkia koulutuksen järjestäjiä. Oppisopimuksen järjestämis- ja koordinoituvastuut siirrettiin kunnallisille oppisopimustoimistoille. (Lankinen & Viinisalo 2008, 83.)

4.2 Yleiskuva oppisopimuskoulutuksesta

Oppisopimuskoulutus perustuu työnantajan ja oppisopimusopiskelijan väliseen määräaikaiseen työsopimukseen. Työpaikalla tapahtuvaa opetusta täydennetään tietopuolisilla opinnoilla. Oppisopimuskoulutuksesta 80 prosenttia tapahtuu työpaikalla, jossa koulutuksesta huolehtii opiskelijan vastuullinen työpaikkakouluttaja. Yleensä tutkinnon johtava oppisopimuskoulutus kestää 2 – 4 vuotta. Lisäkoulutuksen kesto on noin 4 – 12 kuukautta. (Opetusministeriö.)

Työssä ja työpaikalla tapahtuvassa oppimisessa on päärooli oppisopimuksessa. Oppimisen tuloksia opiskelija näkee työteossa ja kokee edistymisensä. Jotta ohjaus voi suuntautua tärkeimpiin oppimista vaativiin asioihin, työn tuloksissa havaitaan, mitä seikkoja on edelleen painotettava. Työpaikalla toimiville ohjaajille ja kouluttajille oppisopimusoppilaan ohjaus asettaa melkoisia vaatimuksia. Suureista osasta oppilaan ammattitaidon kehittymisestä vastaa työpaikkaohjaaja. (Nikkilä 2009, 8.)

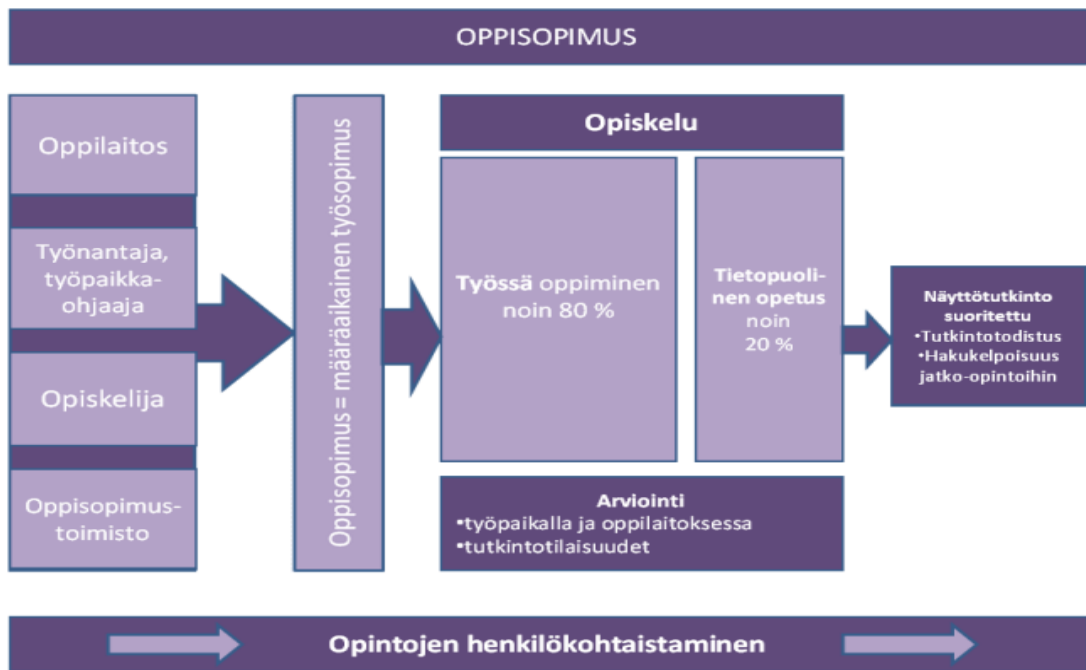
Teoreettinen koulutus järjestetään oppilaitoksissa suoritettavissa koulutusjaksoissa. Joskus sitä joutuu hakemaan kotipaikkakunnan ulkopuolelta. Opintoavustusta, päivärahaa ja matkakorvauksia teoriaopetuksen ajalta maksaa koulutuksen järjestäjä. Kaik-

kien oppisopimuksen osapuolten on muistettava, että koulutuksen tavoitteena on ammattitaidon ja tutkinnon suorittaminen. Oppisopimusjakson päätettyä saatu tutkinto on työmarkkinoilla samanarvoinen oppilaitoksista annettujen todistusten kanssa. (Nikkilä 2009, 9.)

Oppisopimuksella voidaan suorittaa kolme eritasoista tutkintoa: perustutkinto, ammattitutkinto ja erikoisammattitutkinto. Myös lisäkoulutuksella on mahdollisuus syventää ja laajentaa omia tietoja. Henkilön aikaisempi koulutus ja työkokemus vaikuttavat tutkinnon tasoon. (Nikkilä 2009, 10.)

Ammatinhallinnan kannalta tarvittavien taitojen oppiminen vaatii aikaa. Tästä syystä työssäoppimisen jakson pituus pitää määritellä niiden perusteella, jotta opiskelija saa tilaisuuden oppia kokonaisuuksia ja ottaa vastuutta työtehtävistä. Nykyisin oppimisen kokonaisuus määräytyy joko tutkintojen perusteiden mukaan tai ammatillisessa peruskoulutuksessa valtakunnallisten opetussuunnitelmien perusteiden mukaisesti. Myös oppilaitoksissa määritellään oma opetussuunnitelma, joka muodostaa oppimisen perustan. Näiden asioiden pohjalta muodostetaan opiskelijan henkilökohtainen oppimissuunnitelma (HOPS). HOPS koostuu tietopuolisesta oppimissuunnitelmasta ja työssäoppimissuunnitelmasta. (Pohjonen 2005, 132 - 133.)

Koko opiskeluajan opiskelija suorittaa itsearviointia. Opiskelijan itsearvioinnin lisäksi työssäoppimisjaksolla ja sen päätyttyä käydään yhdessä opiskelijan, ohjaajan ja opettajan kanssa arviointikeskusteluja. Siinä opiskelija arvioi myös omaa kehittymistään ja sitä, kuinka hän on saavuttanut jaksolle asetetut tavoitteet. Myös opettaja ja työn ohjaaja osallistuvat aktiivisesti arvioinnin tekemiseen, mikä on hyvä oppimisen kannalta. (Pohjonen 2005, 134.) Kuvassa 1 näkyy oppisopimuksen kulku:



Kuva 1. Oppisopimuksen kulku (Verkkoapaja 2010)

4.3 Oppisopimuskoulutuksen rahoitus

Ottaessa työntekijän oppisopimuskoulutukseen työnantaja saa erilaisia korvauksia. Koulutuskorvaus maksaa koulutuksen järjestäjä ja sen suuruus sovitaan jokaista oppisopimusta solmittaessa koulutuksen järjestäjän ja työnantajan välillä. Opiskeluala voi vaikuttaa korvauksen suuruuteen. Myös työvoimatoimisto voi myöntää työnantajalle palkkatukea työttömän henkilön palkkauskustannuksiin, kun hän tulee oppisopimus-suhteeseen. Lisäksi palkkatukea voi saada korotettuna, ja tätä korotusosaa kutsutaan palkkatuen lisäosaksi. Sen suuruus voi vaihdella tapauksittain. Myös vakuutusyhtiöt voivat osallistua vammautuneiden tai ammattitautiin sairastuneiden työntekijöiden kouluttamiseen oppisopimuksen avulla. (Nikkilä 2009, 14.)

Oppimisen aikana opiskelija saa työstä työehtosopimuksen mukaista palkkaa. Sen lisäksi vuosiloman ja ylitöiden korvaamisessa noudatetaan alan työehtosopimusta. Opintososiaaliset edut, kuten päiväraha, perheavustus, matkakorvaus ja majoituskorvaus, opiskelija saa teoriajaksojen aikana, jos työnantaja ei maksa teoriajaksojen ajalta palkkaa. (Opetushallitus.)

Rahoituslaissa säädetään oppisopimuskoulutuksen rahoitusta. Rahoitus perustuu opiskelijamäärää kohden maksettaviin yksikköhintoihin, jotka määrää opetusministeriö. Koulutusala ei vaikuta opiskelijakohtaiseen yksikköhintaan toisin kuin oppilaitosmuo-

toisessa koulutuksessa. Oppisopimuskoulutuksena järjestettävään ammatillisin peruskoulutuksen yksikköhinta on 77 prosenttia ammatillisen koulutuksen keskimääräisestä yksikköhinnasta. (Eduskunta.)

Vuoden 2010 alusta rahoitus perusopetuksesta ja ammatillisesta peruskoulutuksesta lasketaan arvioidun opiskelijamäärän mukaan. Valtioneuvoston vahvistama keskimääräinen yksikköhinta oppisopimuskoulutuksena toteutettavasta ammatillisesta peruskoulutuksesta on 63,13 prosenttia yksikköhinnasta. (Opetushallitus.)

Rahoitus ammatillisessa lisäkoulutuksessa määräytyy koulutuksen järjestäjälle valtionrahoituksen laskemisen perusteeksi vahvistetun opiskelijatyövuosien määrän sekä opiskelijatyövuotta kohden määrätyn yksikköhinnan perusteella. Oppisopimuskoulutuksena järjestettävän ammatillisen lisäkoulutuksen yksikköhinnasta päätetään vuosittain valtion talousarviossa ja se ei perustu toteutuneisiin kustannuksiin. Vuosittain opetusministeriö vahvistaa kunkin koulutuksen järjestäjän laskennallisen valtionrahoituksen perusteella käytettävän opiskelijatyövuosimäärän valtion tulosarviossa määritellyn enimmäismäärän puitteissa. (Eduskunta.)

4.4 Oppisopimuskoulutusta koskevat lait

Oppisopimuskoulutuksen lainsäädäntö mahdollistaa ja myös edellyttää työelämän kanssa tehtävää yhteistyötä ja auttaa elinikäisen oppimisen periaatteiden noudattamista. Henkilökohtaiset opetussuunnitelmat, tutkintojen tuottaminen yhteistyössä työelämän kanssa, tutkintojen rakentaminen ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomasti ja osaamisen tunnistamisen pitäminen irrallaan oppilaitoksista liittyvät työelämän kanssa tehtävään yhteistyöhön. Se on rakennettu tukemaan ammatillisen aikuis-koulutuksen, opiskelijan ja työelämän yhteistyötä. (Pohjonen 2005, 38.)

Oppisopimuskoulutusta koskevia säännöksiä koostuvat opetustoimen lainsäädännöstä ja työoikeuksista. Opetustoimen lainsäädäntöön kuuluu: laki ja asetus ammatillisesta koulutuksesta (L 630/1998, A 811/1998), laki ja asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta (L 631/1998, A 812/1998), laki opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta (635/1998 ja siihen liittyvä asetus (A 806/1998). Työoikeuksiin kuuluvat työsopimuslaki (55/2001), työntekijän työaika, vuosilomaa, työturvallisuutta ja työntekijän muuta suojelua koskevat säännökset (esim. työturvallisuuslaki 738/2002) sekä alaa koskeva työehtosopimus. (Opetushallitus.)

4.5 Kouvolan oppisopimustoimisto

Oppisopimuskoulutusta alettiin järjestää Kouvolan seudulla vuonna 1968. Toimipaikana oli silloin Kouvolan seudun ammattiopisto (siihen aikaan Kouvolan ammattikoulu). Osa-aikaisena koulutustarkastajana aloitti Raimo Tillman. Hän toimi samalla opettajana puuseppäoppilaille. Alkuvaiheessa oppisopimukset painottuivat graafiselle alalle ja paperiteollisuuteen. Oppisopimusten määrä vaihteli muutamasta kymmenestä 200–300. (Neuvonen 26.10.2009.)

Kouvolan oppisopimustoimiston alueeseen kuuluivat silloin Kouvola, Kuusankoski, Anjalankoski, Elimäki, Iitti, Valkeala, Jaala ja Luumäki, joista viimeksi mainittu siirtyi 90-luvulla Lappeenrannan oppisopimustoimiston hoidettavaksi. (Neuvonen 26.10.2009.)

Vuonna 1994 oppisopimustoimisto siirtyi Kouvolan seudun kuntayhtymälle ja päätöksen teosta vastasi edelleen vuoden 2008 loppuun asti Ammattioppilaslautakunta. Vuonna 1996 oppisopimusten määrä alkoi kasvaa rajusti koko Suomessa. Myös Kouvolassa jouduttiin palkkaamaan lisähenkilöstöä ja vuoden 1996 lopussa työntekijöitä oli 4 ja oppisopimustoimisto sai uudet isommat tilat Ammattiopistolta. Samalla oppisopimusten määrä kasvoi vajaasta 200:sta lähes 1000:een opiskelijaan. Vuonna 1998 oppisopimustoimisto muutti nykyisiin toimitiloihin Kouvolan keskustaan. (Neuvonen 26.10.2009.)

Vuonna 1999 oppisopimuskoulutusta koskevat lait ja asetukset uudistettiin. Lakimuutos tarjosi myös yrittäjille mahdollisuuden osallistua oppisopimuskoulutukseen. Myös tutkinto-rakenteet uudistuivat 1990-luvun aikana opintoasteen koulutuksen loppuessa. Näyttötutkintojärjestelmää alettiin kehittää voimakkaasti ja uusia ammatti- ja erikoisammattitutkintoja syntyi yhteensä noin 300 kpl. Oppisopimuskoulutus on edelleen toisen asteen koulutusta. (Neuvonen 26.10.2009.)

1.1.2009 oppisopimustoimisto siirtyi osaksi Kouvolan kaupungin toimintaan ja on osa Kouvolan seudun ammattiopistoa. Tällä hetkellä voimassa olevia oppisopimuksia on noin 600 noin 300:ssa eri yrityksessä ja suosituimmat tutkinnot ovat johtamisen erikoisammattitutkinto ja sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto. Opiskelijoiden keski-ikä on 35 vuoden paikkeilla. (Neuvonen 26.10.2009.)

Oppisopimustoimisto työllistää edelleen 4 henkilöä ja toimii reilulla 2 M€:n vuosibudjetilla. Oppisopimustoimintaa rahoitetaan opetusministeriön (OPM) valtionosuusrahoituksella. (Neuvonen 26.10.2009.)

5 TUTKIMUS

5.1 Tarkoitus ja tavoite

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Kouvolan oppisopimuskoulutuksen asiakastyytyväisyyttä sekä sitä, miten mahdolliset tyytymättömyyden kohteet voivat tyydyttää oppisopimustoimisto, oppilaitos ja työpaikka. Tyytyväisyyttä selvitetään yksityiskohtaisesti oppisopimustoimiston palvelun laadusta, työpaikalla tapahtuvasta oppimisesta ja oppilaitoksessa järjestettävästä teoriakoulutuksesta. Lisäksi selvitetään tyytyväisyyttä toimintaympäristöön liittyvistä asioista. Tutkimuksessa kokoamme tietoja asiakkaiden näkemyksistä Kouvolan kaupungin oppisopimuskoulutuksen toiminnasta kolmelta eri osapuolelta. Myös mahdollisia mielipide-eroja oppisopimuskoulutuksen toiminnasta työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden välillä on tarkoitus selvittää täällä tutkimuksella. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen Kouvolan oppisopimuskoulutuksen eri toiminnoista auttaa havaitsemaan mihin kohteisiin asiakkaat ovat tyytymättömiä sekä miettiä kuinka mahdollisia tyytymättömyyden kohteita voisi parantaa.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseen valittiin Sopimus Pro opiskelijahallinto-ohjelman avulla kaikki opiskelijat ja yritykset, joilla oli voimassa oleva oppisopimus. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jonka avulla selvitettiin keskiarvot ja prosenttiosuudet Kouvolan kaupungin oppisopimuskoulutukseen liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä mahdollistaa tutkia asiakastyytyväisyyttä kyselyn avulla.

Asiakastyytyväisyyttä tarkistettiin ei-kokeellisen tutkimusasetelman avulla, joten voidaan kuvailla, miten mielipiteet ovat jakaantuneet tutkivassa joukossa. Ajan suhteen tarkasteltuna kuvaileva asetelma on poikittaisasetelma, jolloin havainnot kerätään tietynä ajankohtana. (Määrällisen aineiston kerääminen.)

5.3 Tutkimuksen otanta

Opiskelijat ja yritykset, joilla on voimassa oleva oppisopimus, ovat tutkimuksen perusjoukkona. Koska koko perusjoukkoja ei pystytä tutkittamaan, tutkimuksessa käytetään systemaattista otantaa, jossa poimintaväli oli joka viides opiskelija ja vastaavasti joka viides työpaikkakouluttaja. Menetelmä sopii hyvin, koska luettelo perusjoukon jäsenistä on ollut käytettävissä ja otos voidaan poimia systemaattista otantaa käyttäen. (Otanta.)

5.4 Entinen tutkimus

Vuonna 2002 Kouvolan oppisopimustoimistossa tehtiin palautekysely. Entinen kysely ei aivan vastaa minun tekemääni kyselyä, koska se oli suppeampi eikä tuonut esille kaikkia oppisopimuskoulutuksen osapuolia, joita minä haluaisin tutkia. Erona on vielä se, että entinen tutkimus oli osoitettu tutkinnon suorittaneille opiskelijoille, kun minun taas opiskeleville. Näkemyksiä haluttiin myös työpaikkakouluttajilta, jotta voi verrata missä kohteissa opiskelijoiden ja työpaikkakouluttajien mielipiteet eroavat toisistaan ja missä ne ovat samanlaisia. Tutkimuksen tulokset eivät ole saatavilla, joten en voi tehdä päätöksiä asiakkaiden näkemysten muutoksista.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Kyselylomake

Tutkimusta varten oppisopimustoimistossa oli kyselypohja, johon lisäsin vielä 25 kysymystä, sen takia kyselylomakkeen sisältö kaksinkertaistui. Kyselylomake sisälsi 45 kysymystä opiskelijoille ja 37 työpaikkakouluttajille, joista kaksi ensimmäistä oli taustakysymyksiä: opiskelijoille opiskelijan nimi ja osoite, työpaikkakouluttajille yrityksen nimi ja koko. Kysymykset jaettiin kolmeen eri teemojen mukaisiin kategorioihin: oppisopimustoimisto, oppilaitos ja työpaikka.

Oppisopimustoimistoa koskevat kysymykset kuvaavat asiakaspalvelun laatuun vaikuttavia asioita, kuten oppisopimustoimiston henkilökunnan ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, palvelun joustavuus ja vuorovaikutus palvelun aikana sekä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen viestintä. Myös palvelun saavutettavuutta selvitettiin seuraavilla kysymyksillä: oppisopimustoimiston sijainnin sopivuus, oppisopi-

mustoimiston aukioloaikojen sopivuus, oppisopimustoimiston www-sivujen tiedon saanti, henkilöstön määrän riittävyys ja toimitilojen viihtyvyys.

Opetuksen laatu, oppimateriaalit ja mahdolliset palvelut selvitettiin kohdissa 2.1 – 2.14. Se, kuinka tietopuolinen koulutus onnistuu, riippuu monesta asiasta, kuten opintojen ohjaus, opintosuunnitelman ja opintojen etenemisvauhdin sopivuus, teoriaopintojen määrän riittävyys. Myös opintomateriaalien saatavuus, ajankohtaisuus, sisältö ja hyödyllisyys opiskelijan työn kannalta vaikuttavat koulutuksen laatuun. Kysymykset on laadittu näiden asioiden perusteella. Sen lisäksi kysymyksiä laadittaessa on otettu huomioon opettajien pätevyys ja tavoitettavuus sekä oppimisympäristö. Joissakin tapauksissa tietopuolinen koulutus ei sisälly oppisopimukseen. Tästä syystä pyydettiin siirtämään suoraan työpaikkaa koskeviin kysymyksiin.

Työpaikkaan kuuluvat kysymykset antavat näkemyksen opiskelijan mahdollisuuksista osallistua tietopuoliseen opetukseen, harjoitella uusia tietopuolisessa koulutuksessa opittuja asioita, tehdä henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan kuuluvia töitä, osallistua kehityskeskusteluun ja saada palautteen työssä oppimisesta. Kaksi kysymystä koskee työpaikkakouluttajan tukea työssä oppimiselle työpaikalla ja osallistumista työssä oppimisen suunniteluun.

Kyselyn suurin osan kysymyksissä käytettiin 5-portaista Stapelin asteikkoa, jossa 5 tarkoitti erittäin hyvää ja 1 erittäin huonoa. Vastausten tulkinnassa käytettiin saatettua keskiarvoa. (Kananen 2008, 28.) Toimintaympäristöä koskevissa kysymyksissä käytettiin nominaaliasteikkoa, jossa havaintoyksikkö kuuluu yhteen luokkaan kyllä tai ei. (Kananen 2008, 21.) Kolme kysymystä oli avoimia. Avoimissa kysymyksissä hyvä puoli on siinä, että vastauksista voi tulla esille jotain yllättävää uutta tietoa. Toisaalta, näitä kysymyksiä on vaikeampi analysoida, koska vastausten luokittelu on mahdotonta.

6.2 Kyselyn toteutus

Tutkimus toteutettiin siten, että, opiskelijoille ja työpaikkakouluttajalle lähetettiin kyselylomake saatekirjeineen postitse. Estääkseen mahdollisia virheitä ennen lähettämistä kyselylomakkeita testasi oppisopimustoimiston henkilökunta. Tutkimusta varten lähetettiin 232 kyselylomaketta, joista 117 tarkoitettiin opiskelijoille ja 115 työpaikkakouluttajille, koska joissakin yrityksissä oli muutama opiskelija samaan aikaan.

Kysely suoritettiin Kouvolan oppisopimustoimistossa 5 - 15.6.2009. Tämä vuoden ajanjakso ei ollut sopivin kyselyn suorittamiselle, koska monet opiskelijat ja työpaikkakouluttajat ovat kesälomilla. Tästä johtuen Kouvolan oppisopimustoimistossa järjestettiin arvonta, jossa arvottiin 10 kpl tuotepalkintoja.

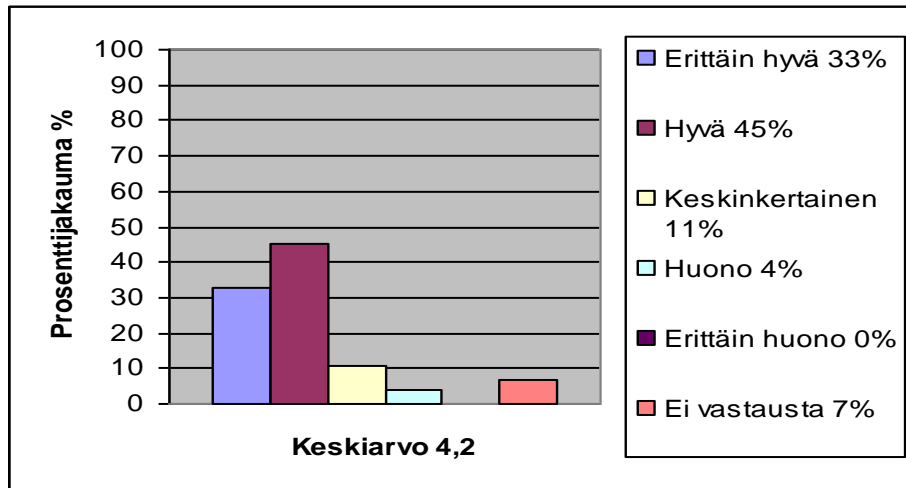
7 KYSELYN TULOKSET

Kyselyn vastaukset analysoitiin Excel taulukkolaskentaohjelman avulla. Tutkimuksen vastausprosentti oli 22, kyselyyn vastasi 51 henkilöä. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista opiskelijoista suurin osa asuu Kouvolassa. Vastanneiden yritysten henkilömäärä vaihteli 5 ja 40 välillä.

7.1 Oppisopimustoimisto

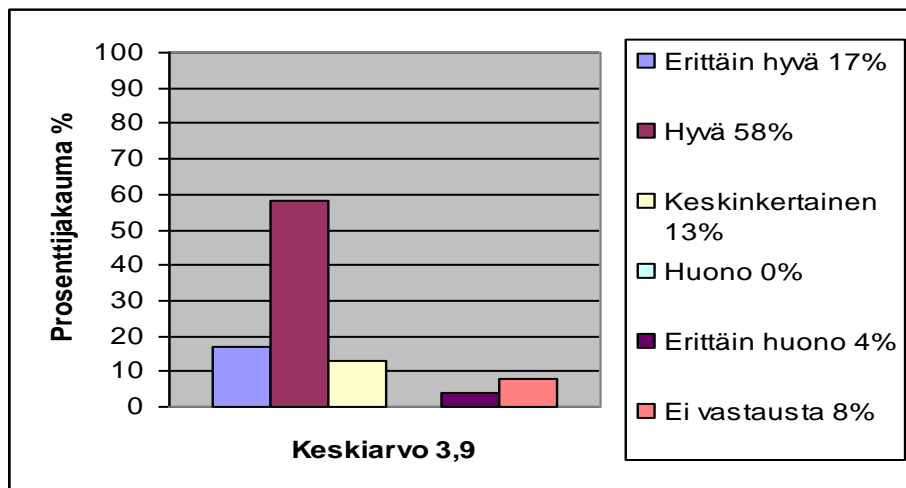
7.1.1 Yleisarvosana oppisopimustoimiston palveluista

Tällä kysymyksellä kysyttiin arvosanaa koko oppisopimustoimiston palveluista. Opiskelijan vastaajista 45 prosenttia arvioi oppisopimustoimiston palvelua hyväksi ja 33 prosenttia erittäin hyväksi. Vastaajista 11 prosenttia ilmoitti oppisopimustoimiston palvelun keskinkertaisena ja vain 4 prosenttia huonona. 7 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Keskiarvo oppisopimustoimiston palveluista oli 4,2. Kuva 2 selventää yleisarvosanan oppisopimustoimiston palveluista jakautumista opiskelijoiden näkökulmasta:



Kuva 2. Opiskelijoiden yleisarvosana oppisopimustoimiston palveluista

Työpaikkakouluttajista 58 prosenttia arvioi oppisopimustoimiston palvelut hyväksi. Vastaajista 17 prosenttia pitivät sitä erittäin hyvänä ja 13 prosenttia keskinkertaisena. 8 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen, mikä johtuu varmasti siitä, että työpaikkakouluttajat käyvät oppisopimustoimistossa harvoin. Kuitenkin, opiskelijoiden näkemyksiin vertailussa ei ollut hyvin isoja eroja. Keskiarvo oppisopimustoimiston palveluista oli 3,9 (Ks. kuva 3).



Kuva 3. Työpaikkakouluttajien yleisarvosana oppisopimustoimiston palveluista

7.1.2 Palvelun laatu eriteltyinä

Tämän tutkimuksen osa-alueen kysymykset koskevat henkilökunnan ammattitaitoa ja asenteita. Tuloksia voidaan käyttää tyydyttäessä asiakkaiden toiveita, mietittäessä,

mitkä oppisopimustoimiston palvelun kohteita pitää kehittää ja suunniteltaessa oppisopimustoimiston henkilöstön mahdollista koulutusta.

Opiskelijan vastaajista 48 prosenttia piti oppisopimustoimiston palveluvalmiutta hyvänä ja 41 prosenttia erittäin hyvänä. Keskinäisenä piti oppisopimustoimiston palveluvalmiutta 11 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oppisopimustoimiston palveluvalmiudesta oli 4,3. Työpaikkakouluttajista suurin osa ilmoitti oppisopimustoimiston palveluvalmiuden hyväksi. Erittäin hyväksi sitä arvioi 25 prosenttia vastaajista. Vastaajista 4 prosenttia piti sitä huonona. Tässä kysymyksessä näkyi erimielisyys opiskelijoihin verrattuna, vaikka palveluvalmiuden sama keskiarvo oli sama kuin opiskelijan eli 4,2.

Keskiarvo oppisopimustoimiston tiedonsaannista oli 4,1 opiskelijoilla ja 3,6 työpaikkakouluttajilla. Opiskelijoista 37 prosenttia arvioi sitä erittäin hyväksi ja 19 prosenttia keskinkertaiseksi. 4 prosenttia vastaajista piti oppisopimustoimiston tiedonsaantia huonona. Vastaukset vaihtelevat paljon, mikä johtui varmasti suurelta osin siitä, että jotkut asiakkaat eivät ole saaneet oppisopimuskoulutuksesta riittävää tietoa oppisopimustoimistossa tai oppisopimusta solmittaessa. Työpaikkakouluttajista 54 prosenttia piti oppisopimustoimiston tiedonsaantia hyvänä. Keskinäiseksi sitä arvioi 17 prosenttia vastaajista ja 12 prosenttia erittäin hyväksi. Aika suuri osa vastaajista piti sitä huonona. Tässä kysymyksessä sekä opiskelijat että työpaikkakouluttajat viittasivat siihen, että oppisopimustoimistosta on vaikeaa saada tarvittavaa tietoa.

Kysyttäessä kuinka asiantuntevaa palvelua oppisopimustoimistossa sai, 44 prosenttia opiskelijoista kertoi saaneensa erittäin hyvää palvelua. 41 prosenttia vastaajista ilmoitti saaneensa hyvää palvelua ja 11 prosenttia keskinkertaista palvelua. Vastaajista 4 prosenttia arvioi oppisopimustoimiston asiantuntevuutta huonoksi. Keskiarvo oppisopimustoimiston asiantuntevuudesta oli 4,3. Työpaikkakouluttajista 46 prosenttia piti oppisopimustoimiston asiantuntevuutta hyvänä ja 42 prosenttia erittäin hyvänä. Keskinäisenä sitä piti 8 prosenttia vastaajista. Vastaajista 4 prosenttia arvioi sitä huonoksi. Oppisopimustoimiston asiantuntevuutta sekä opiskelijat että työpaikkakouluttajat arvioivat samalla. Keskiarvo oli 4,3.

Oppisopimuskoulutusta koskevaa materiaalia piti hyvänä 37 prosenttia opiskelijoista ja erittäin hyvänä 44 prosenttia vastaajista. Vastaajista 15 prosenttia arvioi oppisopimuskoulutusta koskeva materiaalin keskinkertaiseksi ja huonoksi 4 prosenttia vastaa-

jista. Keskiarvo oppisopimuskoulutusta koskevasta materiaalista oli 4,1. Yhden vastaajan mielestä Kotkan oppisopimustoimisto toimi paremmin, koska Kouvolan kaupungin oppisopimustoimistosta hän ei ollut saanut mitään oppisopimuskoulutusta koskevaa materiaalia. 46 prosenttia työpaikkakouluttajista arvioi oppisopimuskoulutusta koskevaa materiaalia hyväksi ja 42 prosenttia keskinkertaiseksi. Erittäin hyvänä sitä piti vain 8 prosenttia vastaajista. Vastaajista 4 prosenttia ilmoitti sen huonoksi. Oppisopimuskoulutusta koskevan materiaalin saama keskiarvo yrityksen puolelta oli huomattavan matalampi, kuin opiskelijan, eli 3,6.

Suurin osa opiskelijan vastaajista arvioi oppisopimustoimiston henkilöstön tavoitettavuutta hyväksi. Vastaajista 37 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä. Oppisopimustoimiston henkilöstön tavoitettavuutta pitivät keskinkertaisena ja huonona 4 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oppisopimustoimiston henkilöstön tavoitettavuudesta oli 4,3. Enemmistö työpaikkakouluttajista pitää oppisopimustoimiston henkilöstön tavoitettavuutta hyvänä. Keskinkertaiseksi sitä arvioi 21 prosenttia vastaajista. Vastaajista 12 prosentin mielestä oppisopimustoimiston henkilöstön tavoitettavuus on erittäin hyvä. Vastaajista 4 prosenttia piti sitä huonona. Tässä kysymyksessä opiskelijan ja työpaikkakouluttajan näkemykset eivät ole aivan samanlaisia. Keskiarvo oli 3,8.

Opiskelijoista 52 prosenttia koki palvelun nopeuden hyväksi ja 37 prosenttia erittäin hyväksi. Keskinkertaisena oppisopimustoimiston palvelun nopeutta piti 11 prosenttia vastaajista. Palvelun nopeuden saama keskiarvo oli 4,3. Oppisopimustoimiston palvelunopeutta piti hyvänä 54 prosenttia työpaikkakouluttajista. Erittäin hyväksi sitä arvioi 29 prosenttia vastaajista ja keskinkertaiseksi 13 prosenttia vastaajista. Vastaajista 4 prosenttia piti huonona. Keskiarvo oli 4,0. Tästä nähdään, että oppisopimustoimiston henkilöstön asiakkaan palvelemiseen käytettyä aikaa sekä opiskelijat että työpaikkakouluttajat pitivät sopivana heille.

Palvelun ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta arvioi erittäin hyväksi 52 prosenttia opiskelijoista siis suurin osa vastaajista. Hyvänä niitä piti 41 prosenttia vastaajista ja keskinkertaisena 7 prosenttia vastaajista. Tässä kyselyssä henkilökunnan ystävällisyys ja kohteliaisuus sai korkeammat pisteet kuin muut palvelun osa-alueet. Keskiarvo oppisopimustoimiston palvelun ystävällisyydestä ja kohteliaisuudesta oli 4,4. Työpaikkakouluttajista 58 prosenttia arvioi oppisopimustoimiston ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta erittäin hyväksi. Vastaajista 38 prosenttia piti sitä hyvänä. Huonona sitä piti 4

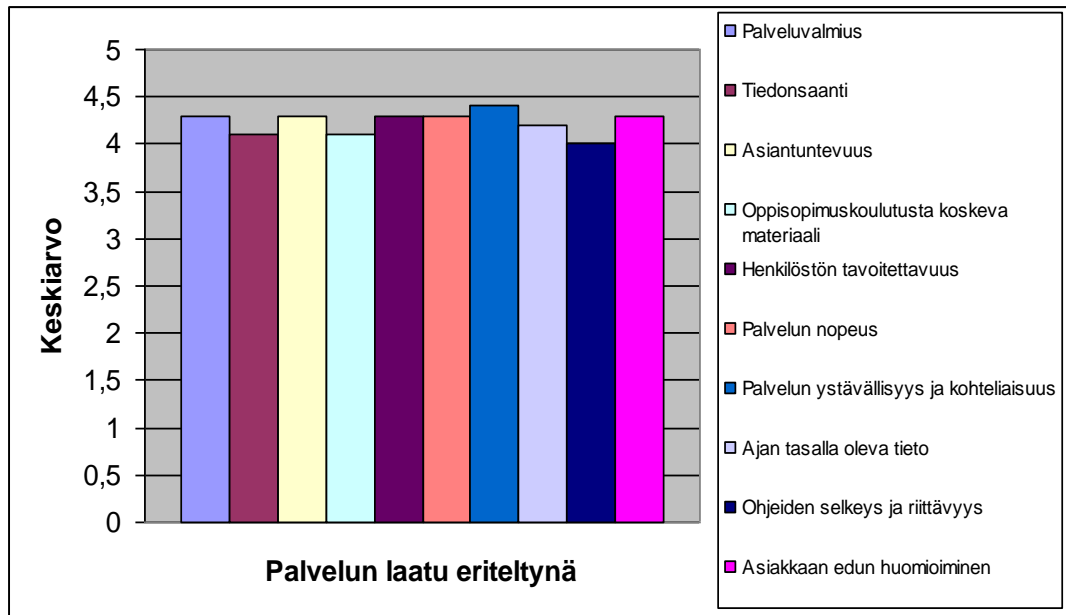
prosenttia vastaajista. Tässä kysymyksessä sekä opiskelijat että työpaikkakouluttajat pitivät oppisopimustoimiston palvelua ystävällisenä ja kohteliaana. Keskiarvo oli 4,5.

Enemmistö opiskelijoista arvioi ajan tasalla olevaa tietoa hyväksi. Vastaajista 33 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä ja 7 prosenttia keskinkertaisena. 4 prosenttia vastaajista ilmoitti sen huonoksi. Keskiarvo oli 4,2. Työpaikkakouluttajista 54 prosenttia ilmoitti oppisopimustoimiston tietojen ajankohtaisuutta hyväksi. Erittäin hyvänä sitä piti 25 prosenttia vastaajista ja keskinkertaisena 17 prosenttia. Huonoksi sitä arvioi 4 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oli 4,0.

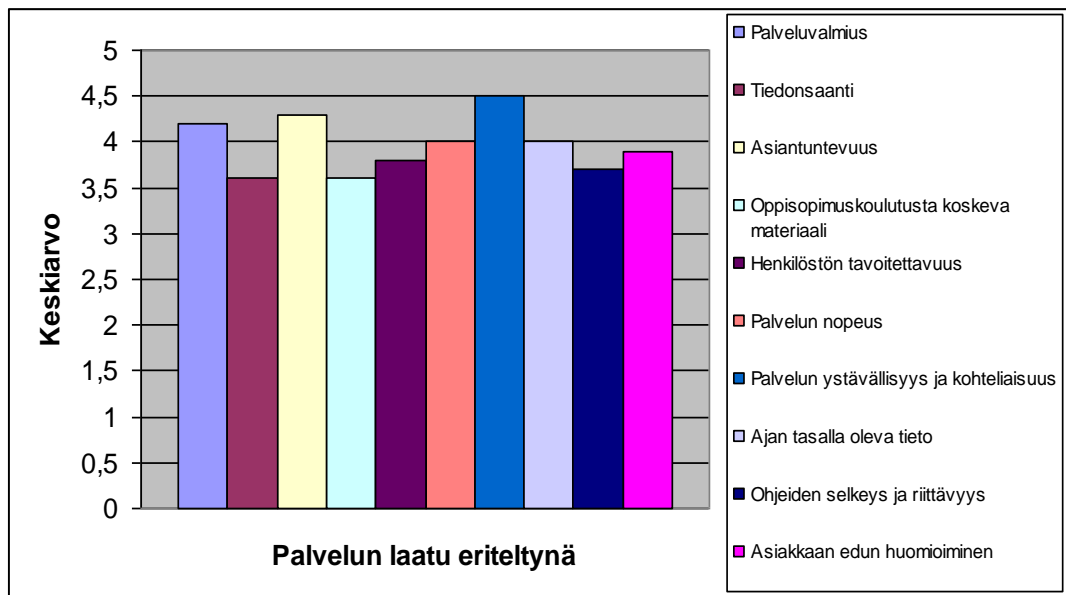
Opiskelijoista 56 prosenttia, siis suurin osa, arvioi ohjeiden selkeyttä ja riittävyttä hyväksi. 22 prosenttia vastaajista erittäin hyväksi. Kuitenkin, 18 prosenttia vastaajista piti sitä keskinkertaisena, joten ohjeiden selkeydessä ja riittävydessä on parannettavaa. Vastaajista 4 prosenttia piti huonona. Ohjeiden selkeyden ja riittävyden saama keskiarvo oli 4,0. Työpaikkakouluttajista 50 prosenttia arvioi oppisopimustoimiston ohjausten laatua hyväksi. Vastaajista 21 prosentin mielestä se on keskinkertaista. Erittäin hyvänä sitä piti 17 prosenttia vastaajista. Aika suuri prosentti vastaajista ilmoitti, että oppisopimustoimiston ohjausten laatu on huonolla tasolla. Siis, ohjausten laatua on parannettava sekä opiskelijan että työpaikkakouluttajan osalta. Keskiarvo oli 3,7.

48 prosenttia opiskelijoista arvioi asiakkaan edun huomioimista hyväksi. Vastaajista 41 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä ja 7 prosenttia keskinkertaisena. Huonona sitä piti 4 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oli 4,3. Työpaikkakouluttajista 50 prosenttia piti oppisopimustoimiston henkilökunnan kykyä ymmärtää asiakkaan tarpeita hyvänä. Vastaajista 25 prosenttia arvioi sen erittäin hyväksi ja 17 prosenttia keskinkertaiseksi. Huonoksi sen ilmoitti 8 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oli 3,9. Opiskelijan ja työpaikkakouluttajan keskiarvo vertailussa huomattiin, että työpaikkakouluttajan tai työpaikan tarpeita ei joissakin tapauksissa ymmärretä tarpeeksi.

Kuva 4 selventää kaikki palvelun laadun osa-alueet opiskelijoiden näkökulmasta. Kuvassa 5 näkyy työpaikkakouluttajien keskiarvot oppisopimustoimiston laadusta.



Kuva 4. Opiskelijoiden keskiarvo oppisopimustoimiston palvelun laadusta



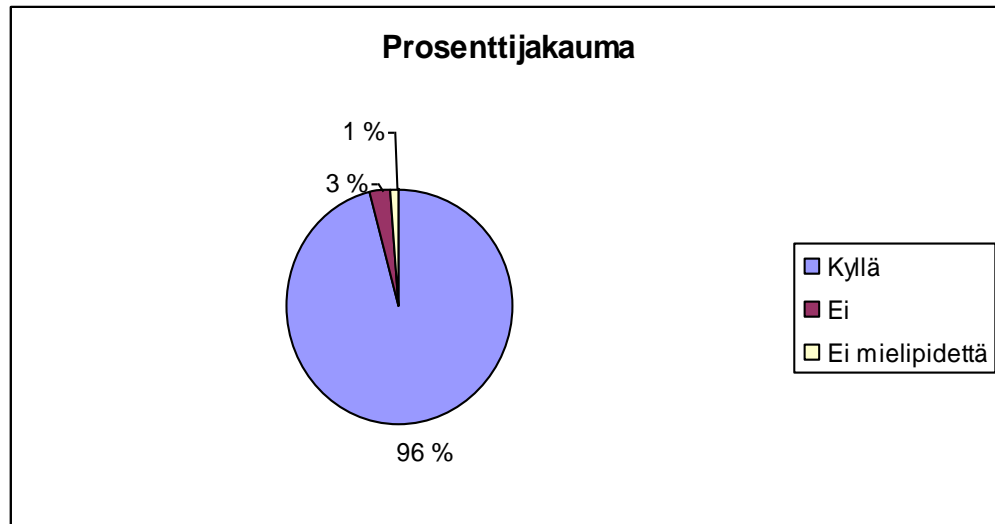
Kuva 5. Työpaikkakouluttajien keskiarvo oppisopimustoimiston palvelun laadusta

7.1.3 Toimintaympäristö

Tämä tutkimuksen osa-alue kuvaa oppisopimustoimistoa paikkana, jossa asiakkaat käyvät ja jossa henkilökunta työskentelee. Vastausten tulokset antavat näkemystä sii-

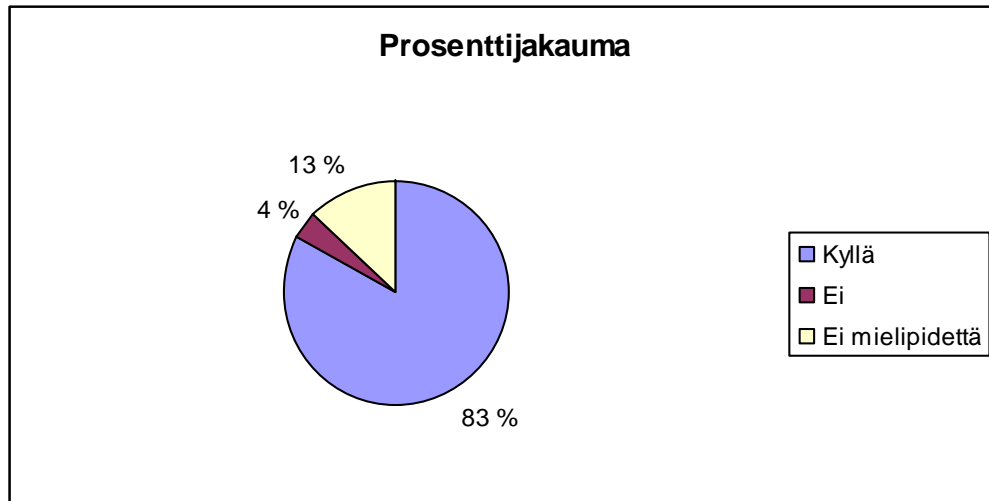
tä, miten asiakkaat kokevat oppisopimustoimiston nykyistä toimintaympäristöä ja mahdolliset muutokset siihen.

Kuten kuvassa 6 näkyy, melkein kaikki opiskelijan vastaajista, eli 96 prosenttia, pitivät oppisopimustoimiston sijaintia sopivana heille. Yksi vastaajista ilmoitti, että hänellä ei ole mielipidettä oppisopimustoimiston sijainnista koska hän ei ole käynyt siellä koskaan.



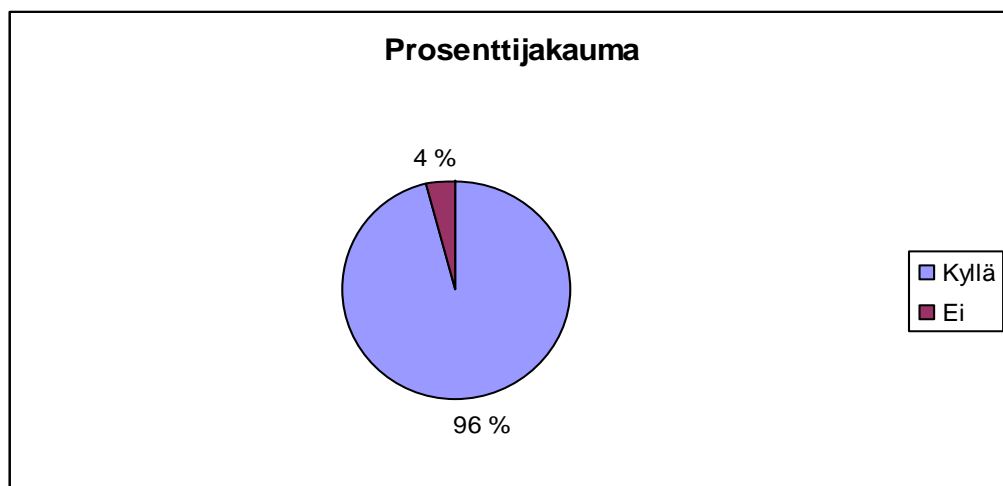
Kuva 6. Oppisopimustoimiston sijainnin sopivuus opiskelijoille

Työpaikkakouluttajista 83 prosenttia piti oppisopimustoimiston sijaintia sopivana. Kuitenkaan 13 prosentilla vastaajilla ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen, mikä johtuu varmasti siitä, että työpaikkakouluttajat eivät käy oppisopimustoimistossa. Vastaajista 4 prosenttia piti oppisopimustoimiston sijaintia sopimatonta heille (ks. kuva 7). Yksi työpaikkakouluttaja ilmoitti, että heidän kannalta olisi hyvä, jos oppisopimustoimisto olisi Kotkassa.



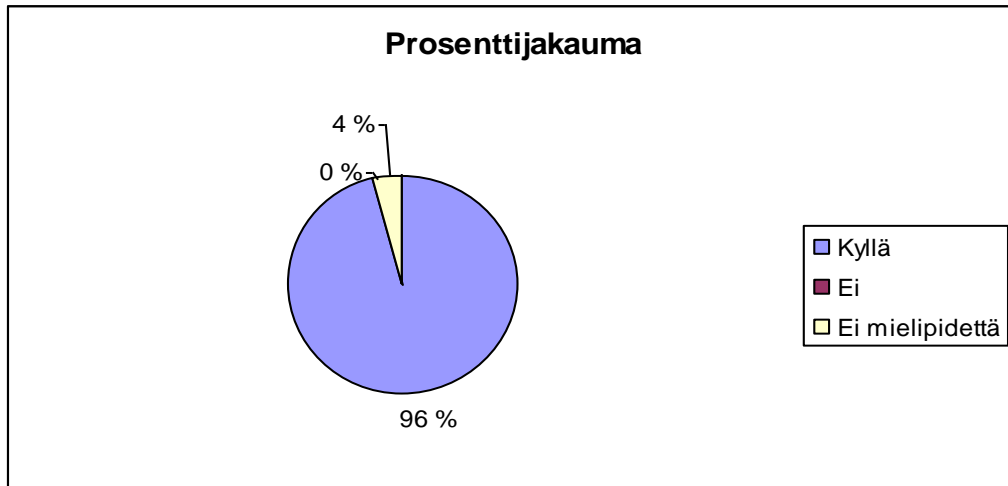
Kuva 7. Oppisopimustoimiston sijainnin sopivuus työpaikkakouluttajille

Oppisopimustoimistoon pääsyä voivat rajoittaa asiakkaalle sopimattomat aukioloajat, mikä myös vaikuttaa oppisopimustoimiston palveluihin. Enemmistö opiskelijoista oli sitä mieltä, että oppisopimustoimiston aukioloajat ovat heille sopivat. Yksi vastaajista ilmoitti, että ”vuorotyöläisellä ja perheen äidillä on toisinaan vaikeuksia ehtiä paikalle aukioloaikojen puitteissa”, mutta se on vuorotyöläisen arkea ja sille ei oppisopimustoimisto voi mitään. Kuva 8 selventää oppisopimustoimiston aukioloaikojen sopivuutta opiskelijoille.



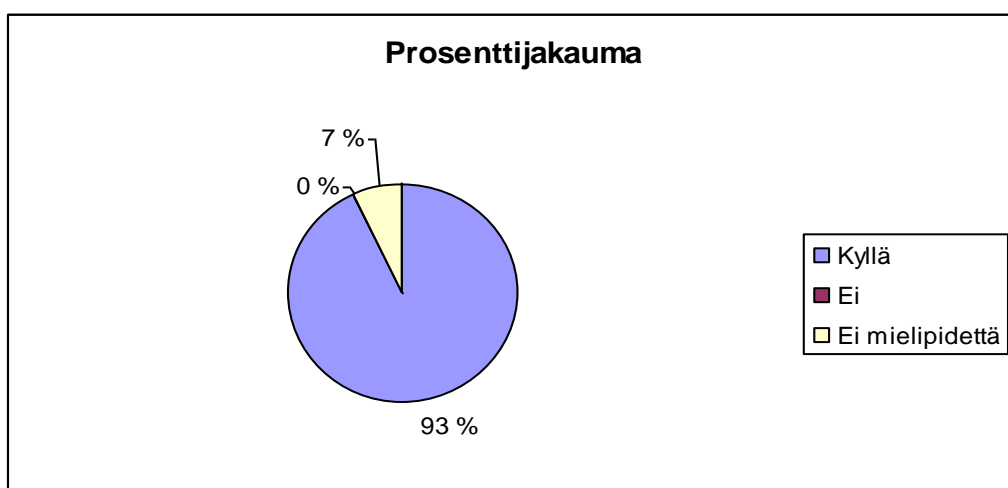
Kuva 8. Oppisopimustoimiston aukioloaikojen sopivuus opiskelijoille

Työpaikkakouluttajista suurimman osan mielestä oppisopimustoimiston aukioloajat ovat heille sopivat. Vastaajista 4 prosentilla ei ollut mielipidettä oppisopimustoimiston aukioloaikoihin. (Ks. kuva 9)



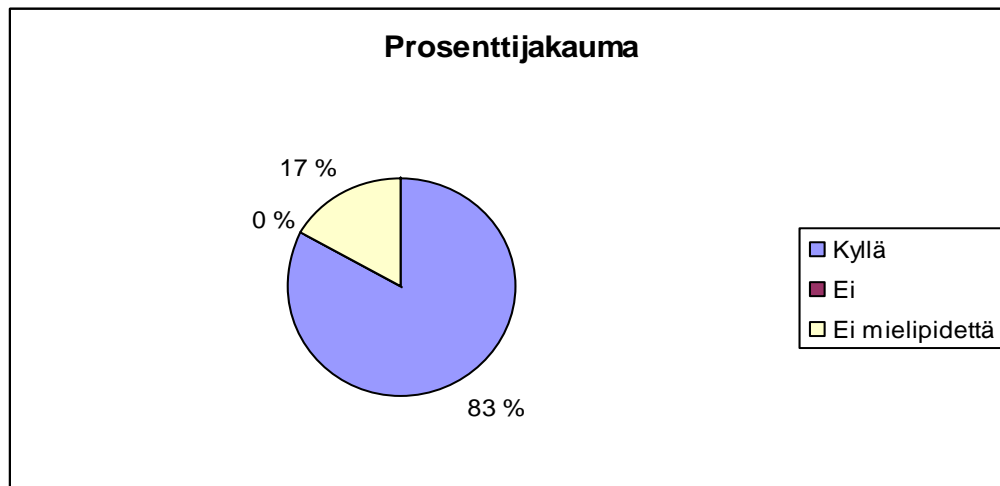
Kuva 9. Oppisopimustoimiston aukioloaikojen sopivuus työpaikkakouluttajille

Myös kysyttiin asiakkaiden näkemystä henkilökunnan riittävydestä. Vastaajista 93 prosenttia piti henkilökunnan määrää riittävänä. 7 prosentilla vastaajista ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen, mikä johtuu varmasti siitä, että jotkut asiakkaat eivät olleet käyneet oppisopimustoimistossa. (Ks. kuva 10)



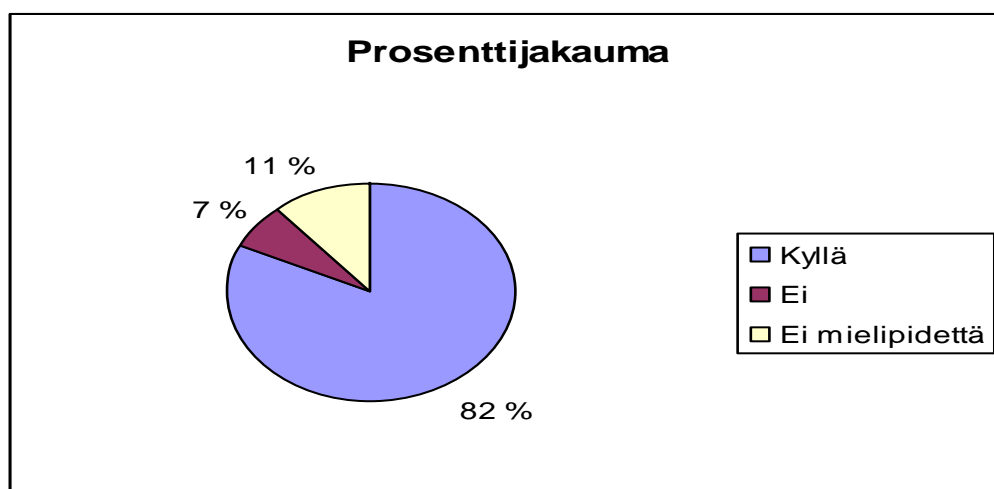
Kuva 10. Opiskelijoiden näkemys oppisopimustoimiston henkilökunnan määrän riittävydestä

Kuvassa 11 näkyy, että oppisopimustoimiston henkilökunnan määrää piti riittävänä 83 prosenttia työpaikkakouluttajista. 17 prosentilla vastaajista ei ollut mielipidettä oppisopimustoimiston henkilöstön riittävydestä. Yksi vastaaja kertoi, että hän ei osaa vastata tähän kysymykseen, koska ei tiedä määrää.



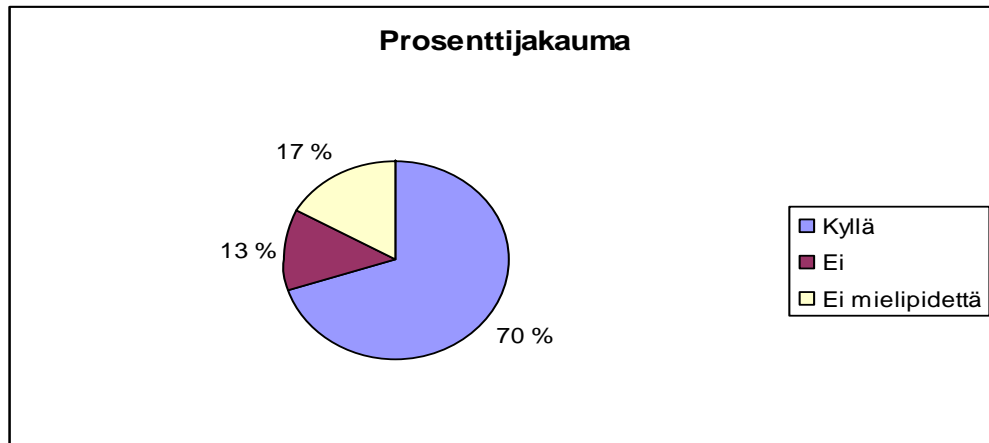
Kuva 11. Työpaikkakouluttajien näkemys oppisopimustoimiston henkilöstön määrän riittävydestä

Oppisopimustoimiston www-sivujen toimintaa on tärkeä palvelun osa-alue. Vastaajista 82 prosenttia löysi helposti tietoa oppisopimustoimiston www-sivuilta. 7 prosenttia vastaajista vastasi kielteisesti tähän kysymykseen. 11 prosenttia vastaajilla ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen (ks. kuva 12). Yksi vastaajista ilmoitti, että nettisivujen löytyminen on kohtuullisen hankalaa, joten oppisopimustoimiston www-sivuilta tietojen hakemisessa oli jonkin verran vaikeuksia.



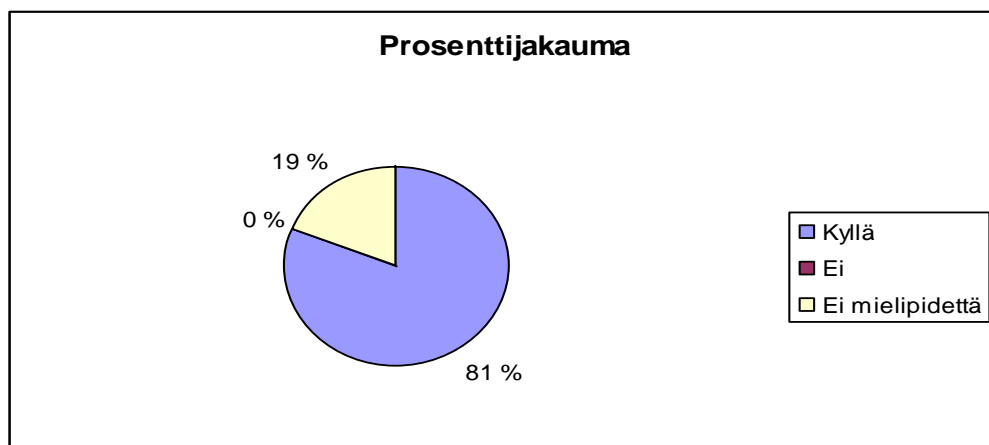
Kuva 12. Opiskelijoiden näkemys oppisopimustoimiston www – sivujen toiminnasta

Työpaikkakouluttajista 70 prosentilla ei ollut vaikeuksia tietojen löytämisessä oppisopimustoimiston www-sivuilta. Vastaajista 13 prosenttia ilmoitti, että oppisopimustoimiston www-sivuilta ei ollut helppoa löytää tarvittavaa tietoa. 17 prosentilla vastaajista ei ollut mielipidettä tästä kysymyksestä, mikä myös voi johtua siitä, että www-sivuilta ei ollut helppoa löytää etsimäänsä. (Ks. kuva 13)



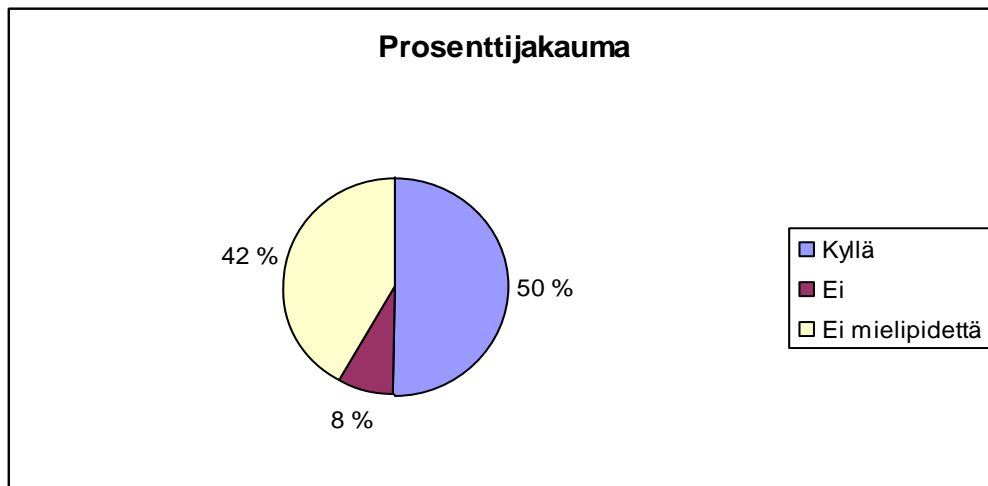
Kuva 13. Työpaikkakouluttajien näkemys oppisopimustoimiston www – sivujen toiminnasta

Kysyttäessä oppisopimustoimiston toimitilojen visuaalisesta miellyttävyydestä saatiin selville, että jotkut asiakkaat eivät pitäneet oppisopimustoimiston toimitilaa tärkeänä, siksi 19 prosentilla opiskelijoista ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen. Vastaajista 81 prosenttia piti oppisopimustoimiston tiloja miellyttävänä. (Ks. kuva 14)



Kuva 14. Opiskelijoiden näkemys oppisopimustoimiston toimitiloista

Samaa mieltä olivat myös työpaikkakouluttajat, joista 42 prosentilla vastaajilla ei ollut mielipidettä oppisopimustoimiston toimitiloista. Miellyttävänä tiloja piti 50 prosenttia vastaajista. Vastaajista 8 prosenttia vastasi kielteisesti tähän kysymykseen. (Ks. kuva 15)



Kuva 15. Työpaikkakouluttajien näkemys oppisopimustoimiston toimitiloista

7.1.4 Avoin kysymys oppisopimustoimistosta

Tämä kysymys sijoitettiin kyselylomakkeen oppisopimustoimiston palveluvaiheelle, joten vastaaja sai keskittyä sen täyttämiseen saadakseen paremmat vastaukset toiminnasta. Tämän kysymyksen opiskelijoiden kommentit olivat seuraavanlaisia: ”Eipä ole parannettavaa. Jaana ja muut ”tytöt” kaikki mukavia ja auttavia”, ”Olisi hyvä jos säilyisi sellaisena”, ”Ei ole valittamista, olen aina saanut tukea, tietoa ja ohjausta tarvittaessa”, ”Oppisopimustoimistosta voisi joku käydä työpaikalla vaikka kerran koulutuksen aikana tarkastamassa työpaikan osuutta oppisopimuskoulutukseen”, ”Nämä toimivat hyvin”, ”Ei moitetta”, ”Ei ole tarvetta”, ”Erittäin hyvä minusta. Kaikki hyvin ja hyvin vasta”.

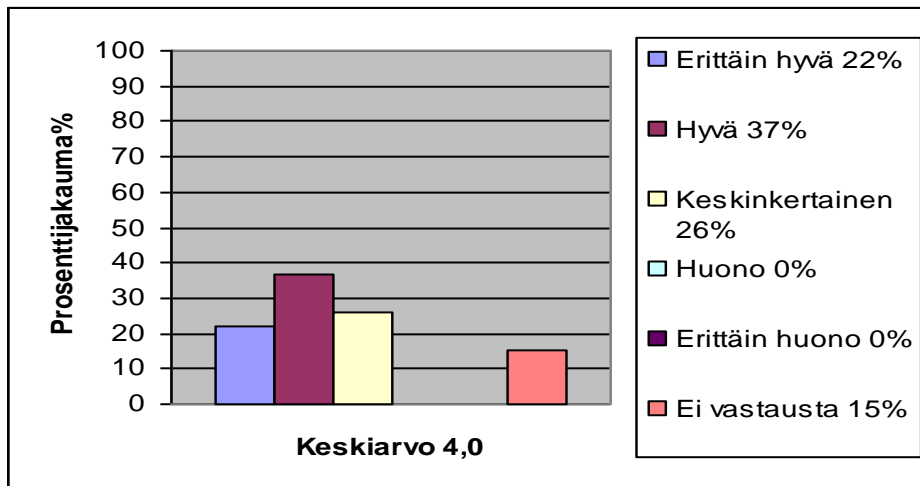
Työpaikkakouluttajat kommentoivat tätä kysymystä seuraavaksi: ”Oppisopimustoimistolta ei kertakaan soitettu tai käyty vierailulla yrityksessä, ja rouva, joka kävi tuomassa kuitit joihin allekirjoitettiin oli hyvin kiireinen ja poissaoleva ei ikinä kysynyt mitään”, ”Yhteydenpito paremmaksi koulutuksen aikana”, ”Useammin yhteydenottoja puolin ja toisin”, ”En osaa sanoa. Aina on apua löytynyt. Itse olemme aina kiireellä hakeneet ja silti meitä on palveltu hyvin”.

7.2 Oppilaitos

Tällä kyselyn osalla haluttiin näkemyksiä tietopuolisen opetuksen laadusta. Kysymykset kohdistuivat opetusta, oppimateriaalia, palvelua ja oppimisympäristöä koskeviin asioihin. Tärkeänä tekijänä tällä osalla on myös hyvin toimiva yhteys oppilaitosten ja työpaikan välillä. Tuloksia voidaan käyttää kehitettäessä tietopuolista koulutusta opiskelijan ja työpaikkakouluttajan toiveiden mukaan. Jotkut oppisopimukset eivät sisällä tietopuolista koulutusta, joten osa kysymyksistä tällä osalla jäi vastaamatta.

7.2.1 Yleisarvosana tietopuoliselle koulutukselle

Tällä kysymyksellä kysyttiin arvosanaa koko tietopuoliselle koulutukselle, johon kuuluvat opetus, oppimateriaali ja palvelut. Vastaajista 37 prosenttia arvioi tietopuolista koulutusta hyväksi ja 22 prosenttia vastaajista erittäin hyväksi. Keskinäertaisena sitä piti 26 prosenttia vastaajista. 15 prosenttia vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen, mikä johtuu siitä, että heidän oppisopimukseen ei sisälly tietopuolista koulutusta. Keskiarvo tietopuoliselle koulutukselle oli 4,0. (Ks. kuva 16)



Kuva 16. Opiskelijoiden yleisarvosana tietopuoliselle koulutukselle

7.2.2 Tietopuolisen koulutuksen laatu

Kysyttäessä oppilaitoksen onnistumista tietopuolisten opintojen ja työssäoppimisen koordinoinnissa selvitettiin mielipiteet yritysten ja oppilaitosten yhteistyöstä. Opiskelijoista 37 prosenttia arvioi oppilaitoksen onnistumista tietopuolisten opintojen ja

työssä oppimisen koordinoinnissa hyväksi. 26 prosenttia vastaajista piti sitä keskinkertaisena ja 22 prosenttia erittäin hyvänä. Vastaajista 15 prosenttia ei vastannut tähän kysymyksen. Keskiarvo oppilaitoksen onnistumisen tietuolisten opintojen ja työssä oppimisen koordinoinnissa oli 4,0. Suuri erimielisyys vastauksissa viittaa yritysten ja oppilaitosten yhteistyön lisäämis- ja kehittämistarpeeseen. Työpaikkakouluttajista 33 prosenttia arvioi oppilaitoksen onnistumista tietuolisten opintojen ja työssä oppimisen koordinoinnissa keskinkertaiseksi. Hyvänä sitä piti 25 prosenttia vastaajista. Vastaajista 4 prosenttia piti sitä huonona ja erittäin huonona. Suuri osa vastaajista ei vastannut tähän kysymyksen, joten työpaikkakouluttajien mielestä oppilaitoksen ja opettavan yrityksen yhteistyötä on lisättävä, johon viittaa myös matala keskiarvo 3,2.

Keskiarvo opintojen ohjauksesta oli 3,8 opiskelijoilla, mikä viittaa siihen, että opettajien kyvyssä ohjata ja neuvoa opiskelijaa olisi parannettavaa. Vastaajista 33 prosenttia piti opintojen ohjausta hyvänä ja 26 prosenttia erittäin hyvänä. Vastaajista 15 prosenttia arvioi sen keskinkertaiseksi ja 7 prosenttia huonoksi. 4 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että opintojen ohjaus on erittäin huonolla tasolla. Vastaajista 15 prosenttia ei vastannut tähän kysymyksen.

Vastaajista 29 prosenttia piti tietuolisten opintojen etenemisvauhdin sopivuutta erittäin hyvänä. Keskinkertaisena sitä piti 22 prosenttia vastaajista. Vastaajista 15 prosenttia arvioi tietuolisten opintojen etenemisvauhdin sopivuutta huonoksi ja 4 prosenttia vastaajista erittäin huonoksi. 15 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymyksen. Tietuolisten opintojen etenemisvauhdin sopivuutta opiskelijalle koskevaa kysymys sai keskiarvon 3,6 opiskelijoilta, joten on mietittävä myös tietuolisten opintojen etenemistä muutettavaksi.

Vastaajista 33 prosenttia arvioi opintomateriaalin saatavuutta hyväksi ja 26 prosenttia erittäin hyväksi. Keskinkertaisena piti opintomateriaalin saatavuutta 19 prosenttia vastaajista ja huonona 7 prosenttia. Vastaajista 15 prosenttia ei vastannut tähän kysymyksen. Keskiarvo opintomateriaalin saatavuudesta oli 3,9.

33 prosentin mielestä opintomateriaalin sisältö ja hyödyllisyys opiskelijan työn kannalta oli hyvää. 26 prosenttia vastaajista arvioi sitä erittäin hyväksi ja keskinkertaiseksi. Vastaajista 15 prosenttia eivät vastanneet tähän kysymyksen. Yhden vastaajan mielestä ”opintomateriaalin sisältö myynnin ammattitutkinnossa on melko suppea. Arvioin koulutuksen ilman ylimääräisiä opintopäiviä. Olen valinnut/saanut lisää kou-

lutuspäiviä eri asioista tutkintoon, tähän kokonaisuuteen olen tyytyväinen”. Keskiarvo oli 4,0. Opintomateriaalin sisältöä ja hyödyllisyyttä opiskelijan työn kannalta arvioi hyväksi 33 prosenttia työpaikkakouluttajan vastaajista. Huonona sitä piti 17 prosenttia vastaajista. Vastaajista 8 prosenttia piti sitä huonona. 4 prosentin vastaajan mielestä opintomateriaalin sisältö ja hyödyllisyys opiskelijan työn kannalta on erittäin hyvä. Suurella osa vastaajista ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen. Työpaikkakouluttajien mielestä opintomateriaalin sisältö ja hyödyllisyys opiskelijan työn kannalta on huonolla tasolla, mikä näkyy myös matalassa keskiarvossa 3,4.

Enemmistö opiskelijan vastaajista arvioi opintosuunnitelman sopivuutta hyväksi, joten opintosuunnitelma oli laadittu suurin osin opiskelijan toiveiden mukaan. Erittäin hyvänä sitä piti 15 prosenttia vastaajista ja keskinkertaisena 11 prosenttia. Vastaajista 7 prosenttia arvioi opintosuunnitelman sopivuutta huonoksi. 15 prosenttia vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,9. Työpaikkakouluttajan vastaajista 29 prosenttia pitivät opintosuunnitelman sopivuutta hyvänä. Keskinkertaiseksi sitä arvioi 21 prosenttia vastaajista. Suuri osa vastaajista ilmoitti sen huonoksi. Erittäin hyväksi arvioi sen 4 prosenttia vastaajista. Vastaajista 33 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,4. Tässä kysymyksessä työpaikkakouluttajan ja opiskelijan näkemykset olivat ristiriidassa.

Suurin osa opiskelijan vastaajista ilmoitti teoriaopintojen määrää hyväksi. Keskinkertaisena sitä piti 18 prosenttia vastaajista ja erittäin hyvänä 11 prosenttia. Vastaajista 4 prosenttia arvioi sitä erittäin huonoksi. 15 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,7. Työpaikkakouluttajista 29 prosenttia arvioi teoriaopintojen riittävyttä hyväksi. Vastaajista 13 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä ja keskinkertaisena. Erittäin huonona sitä piti 13 prosenttia vastaajista, joten joidenkin työpaikkakouluttajien mielestä teoriaopintojen määrää oli lisättävä. 32 prosentilla vastaajista ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,4.

Vastaajista 48 prosenttia, eli enemmistö, ilmoitti tietojen ajankohtaisuuden hyväksi. Erittäin hyvänä niitä piti 26 prosenttia vastaajista ja keskinkertaisena 7 prosenttia. Vastaajista 4 prosenttia arvioi tietojen ajankohtaisuutta huonoksi. 15 prosenttia opiskelijoista ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 4,1. Työpaikkakouluttajista 33 prosentin mukaan oppilaitoksesta saama tieto on ajan tasalla. Keskinkertaiseksi sitä arvioi 21 prosenttia vastaajista. Erittäin hyvänä sitä piti 9 prosenttia vastaajista. Huo-

nona sitä piti 4 prosenttia vastaajista. 33 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,7.

Opettajan pätevyyttä hyväksi arvioi 41 prosenttia vastaajista ja erittäin hyväksi 30 prosenttia. Keskiarvoisesti sitä piti 7 prosenttia vastaajista ja huonona jopa 7 prosenttia vastaajista. 15 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Yksi vastaaja ilmoitti, että ”opettajat antavat usein hyvin paljon etätehtäviä, koska heidän mielestään niitä on annettava paljon. Omasta mielestäni oppiminen ja sen mielekkyys katoavat, kun kovalla kiireellä vääntää miljoonaa etätehtävää. Painottaisin siis enemmän tehtävien laatuun kuin määrään”. Keskiarvo oli 4,1.

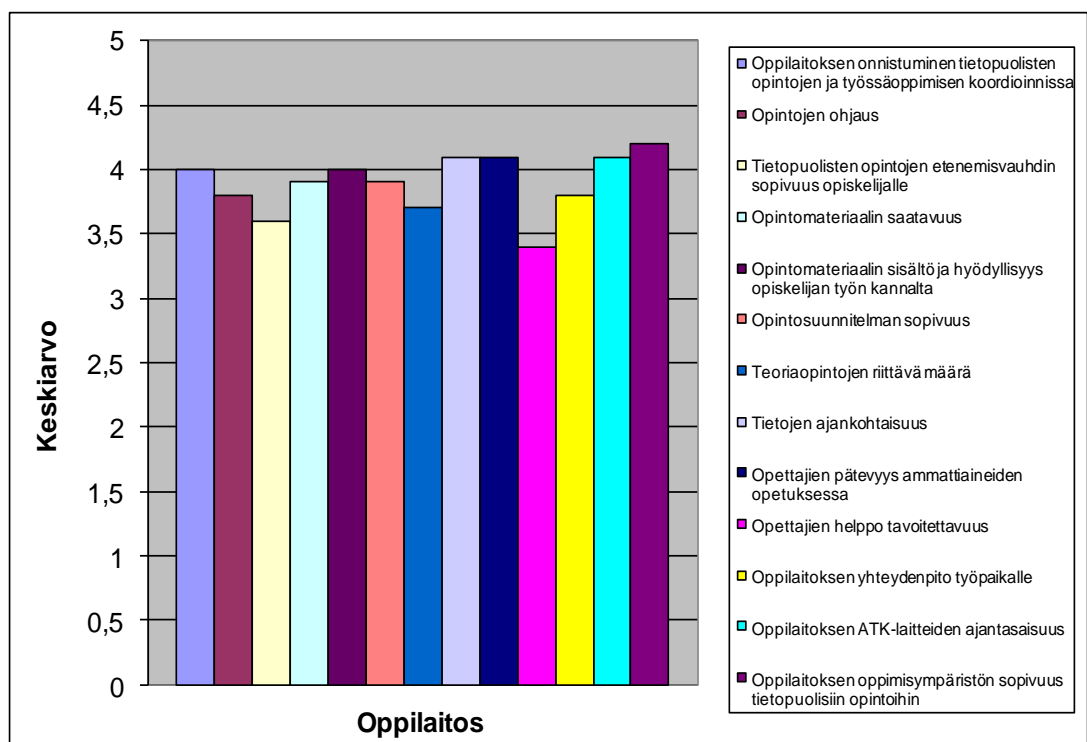
Suurin osa vastaajista arvioi opettajien tavoitettavuutta erittäin hyväksi. Vastaajista 22 prosenttia ilmoitti hyväksi ja 15 prosenttia keskinkertaiseksi. Huonona piti opettajien tavoitettavuutta 11 prosenttia vastaajista. Yksi vastaajista ilmoitti, että opettajien tavoitettavuus riippuu todella paljon opettajasta. 15 prosenttia eivät vastanneet tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,4. Siis, on mietittävää mitkä opettajien ja opiskelijoiden yhteydenpidon muodot, kuten henkilökohtaiset vastaanotot, yhteydenpito puhelimitse tai sähköiset viestit, voivat parantaa tätä tilannetta.

Oppilaitoksen yhteydenpidon työpaikalle saama keskiarvo oli 3,8 opiskelijoilla. Vastaukset vaihtelevat paljon, joten joissakin tapauksissa yhteydenpito oppilaitoksen ja työpaikan välillä ei toimi toivotulla tavalla. Opiskelijoista 26 prosenttia arvioi sitä erittäin hyväksi ja 22 prosenttia hyväksi. Keskiarvoisesti piti oppilaitoksen yhteydenpitoa työpaikalle 18 prosenttia vastaajista. Huonona 12 prosenttia vastaajista ja erittäin huonona 4 prosenttia. Yhden vastaajan mielestä yhteydenpitoa opettajien ja työpaikan välillä olisi hyvä lisätä. Vastaajista 18 prosenttia eivät vastanneet tähän kysymykseen. Työpaikkakouluttajista 17 prosenttia piti oppilaitoksen yhteydenpitoa työpaikalle hyvänä, keskinkertaisena ja huonona. Erittäin huonoksi sitä arvioi 12 prosenttia vastaajista. 37 prosentilla vastaajista ei ollut mielipidettä tähän kysymykseen. Aika matala keskiarvo tässä kysymyksessä 2,6 viittasi siihen, että yhteydenpito oppilaitoksen ja työpaikan välillä ei toimi toivotulla tavalla työpaikkakouluttajan mielestä.

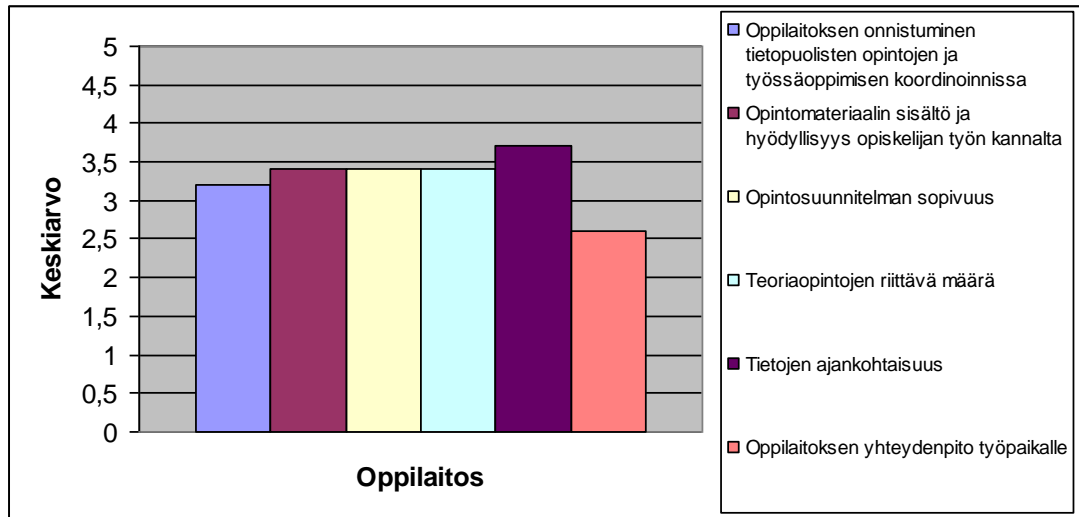
Suurin osa vastaajista arvioi oppilaitoksen atk-laitteiden ajantasaisuutta hyväksi. Vastaajista 26 prosenttia arvioi erittäin hyväksi. Keskiarvoisesti laitteita piti 18 prosenttia vastaajista. 15 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 4,1.

Vastaajista 37 prosenttia piti oppimisympäristön sopivuutta tietopuolisiin opintoihin, johon kuuluvat tilat, koneet ja laitteet, hyvänä ja 30 prosenttia erittäin hyvänä. Vastaajista 15 prosenttia arvioi sen keskinkertaiseksi. Vastaajista 18 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Oppimisympäristön saama keskiarvo oli 4,2.

Kuva 17 selventää kaikki tietopuolisen koulutuksen laadun osa-alueet opiskelijoiden näkökulmasta. Kuvassa 18 näkyvät työpaikkakouluttajien keskiarvot tietopuolisen koulutuksen laadusta.



Kuva 17. Opiskelijoiden keskiarvo tietopuolisen koulutuksen laadusta



Kuva 18. Työpaikkakouluttajien keskiarvo tietuolisen koulutuksen laadusta

7.2.3 Avoin kysymys oppilaitoksesta

Tämä kysymys koskee laaja-alaista tietuolisen koulutuksen aluetta, johon haluttiin vapaamuotoisia kehitysehdotuksia oppilaitosten toiminnasta tai sen vapaamuotoista arviointia. Tähän kysymykseen saatiin seuraavat vastaukset opiskelijoilta: ”Valitettavaa on oppilaitoksen etäisyys kotoani 69 km. Lähtö kotoa klo 7.00, paluu klo 16.00. Vaikea ajatella opintojen kehittämistä”, ”Mikkelin koulutuskeskus vastaa täydellisesti tätä päivää”, ”Pohjakoulutusta laajennettava, sisältöön otettava mukaan: (myynnin at) Suomen tulli + käytäntö + tullikoodit, erilaiset rahtimaksut + tavat, kaupan alan TES yleisesti (palkan + lomarahen + sairasloman + ylityön maksuperusteet)”, ”Tietoa tulee suorastaan tulvimalla, ei aina pysty kaikkea sisäistämään niin lyhyessä ajassa, kuin pitäisi. Kokeita paljon ja vaatimustaso on korkea”, ”Opiskelutahti mietityttää. Raskaita ovat koulupäivät kun tietoa tulee niin valtavalla tahdilla. En tiedä, olisiko parempi jos useamman viikon ajalla olisivat nuo päivät. Muille tuottanut enemmän ongelmia, itselläni vielä toiminut näin”, ”Teoriaopetuspäivät voisivat olla tiheämmin”, ”Ei tarvitse”, ”Ensimmäiseksi kurssiksi olisi todella hyvä laittaa alkeet, eikä kaikkein vaativinta kurssia. Kursseja ei tulisi perua/jättää kokonaan järjestämättä. Vain sen takia, että ei ole tarpeeksi opiskelijoita. En usko valmistumismahdollisuuksiini tällä menolla!”, ”Kieli, osaamista, uusi asioita, työkaverin kanssa. Osaan hyvin palvelu ja otan vasta asiakkaita”.

Työpaikkakouluttajat vastasivat tähän kysymykseen seuraavasti: ”Mikkelin koulutus: opetus vastaa apukoulua. Kävin itse opiskelemassa oppilaani kanssa Hemix-annoskorttiohjelman käyttöä. Kurssi oli 2-päiväinen, opetuksen tieto oli aivan aliarvoista opettajan ote löysä”, ”Tietoja kyllä tuli oppilaitokselta, mutta aikuisopiskelijalle varmasti nopeampi aikataulukin luonnistuisi”, ”Lisää yhteisiä tapaamisia koulun ja työpaikan välille”, ”Tutustumalla työpaikan tarpeisiin ja opetukseen lisäys työpaikan mukaan, eikä ainoastaan noin yleisesti - mallilla”, ”Sopivin väliajoin käytännön työhön nivoutuen”, ”Konkreettista tietoa työssä eteen tulevien asioiden tueksi, liian teoreettisesta koulutuksesta ei ole käytännön hyötyä työnantajalle”, ”On hyvät pysytään vaan ajan tasalla”.

7.3 Työpaikka

Tässä kyselyn osassa selvitettiin työpaikalla tapahtuvaan koulutukseen liittyviä asioita. Kysymykset keskittyivät opiskelijan mahdollisuuksia tehdä alan koulutukseen kuuluvia töitä, työpaikkakouluttajan tukea ja oppilaitoksen ja työpaikan yhteyttä koskeviin seikkoihin. Tuloksista nähdään, mitä on parannettavaa työpaikalla tapahtuvassa opetuksessa ja miten se voidaan paremmin yhdistää osaksi tietopuolisia opintoja.

7.3.1 Työssäoppimisen laatu

Suurin osa opiskelijoista arvioi opiskelijan mahdollisuuden osallistua tietopuoliseen opetukseen hyväksi, 30 prosenttia erittäin hyväksi ja 15 prosenttia keskinkertaisiksi. Huonona sitä piti 4 prosenttia vastaajista. Vastaajista 7 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 4,1. Työpaikkakouluttajan puoli vastaajista arvioi opiskelijan mahdollisuutta osallistua tietopuoliseen koulutukseen hyväksi. Erittäin hyväksi ilmoitti sitä 25 prosenttia vastaajista ja huonoksi 4 prosenttia. Vastaajista 21 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen, mikä johtuu siitä, että joillakin opiskelijoilla ei ollut tietopuolista opetusta. Yksi vastaaja kertoi, että ”on kiusallista kun oppisopimusta tehtäessä ei ole varmaa tietoa miten koulu/oppilaitos aikoo tulevia harjoitteluja järjestää. Teoriajaksot ovat erittäin epäedullisia työnantajalle. Esim. to, pe palkaton, mistä seuraa, että työntekijä saa la + su vapaan ja on vain 3 päivää työssä”. Keskiarvo oli 4,2. Työpaikkakouluttajien mielestä opiskelijoilla on hyvät mahdollisuudet osallistua tietopuoliseen opetukseen.

Opiskelijan mahdollisuutta harjoitella uusia tietopuolisessa koulutuksessa opittuja asioita koskeva kysymys sai keskiarvon 3,6 opiskelijoilla. Vastauksissa on suuri hajonta, joten kaikilla opiskelijoilla ei ole mahdollisuutta harjoitella opittua teoriaa työpaikalla. Hyvänä opiskelijan mahdollisuutta harjoitella uusia tietopuolisessa koulutuksessa opittuja asioita piti 34 prosenttia opiskelijoista. Vastaajista 22 prosenttia arvioi sen erittäin hyväksi ja samoin 22 prosenttia keskinkertaiseksi. Huonona sitä piti 11 prosenttia ja erittäin huonona 4 prosenttia vastaajista. Vastaajista 7 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,6. Työpaikkakouluttajista 50 prosenttia piti opiskelijan mahdollisuutta harjoitella uusia tietopuolisessa koulutuksessa opittuja asioita hyvänä. Erittäin hyvänä sitä piti 17 prosenttia vastaajista ja keskinkertaisena 4 prosenttia. Huonoksi sitä arvioi 8 prosenttia vastaajista. 21 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,9. Tässä kysymyksessä työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden välillä oli myös hajontaa.

Opiskelijan mahdollisuutta tehdä henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan kuuluvia töitä arvioi hyväksi 37 prosenttia opiskelijoista. Vastaajista 26 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä ja 18 prosenttia keskinkertaisena. Huonoksi sen arvioi 11 prosenttia vastaajista ja erittäin huonoksi 4 prosenttia. 4 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,7. Työpaikkakouluttajista 50 prosenttia piti opiskelijan mahdollisuutta tehdä henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan kuuluvia töitä hyvänä. Erittäin hyväksi sen arvioi 29 prosenttia vastaajista ja keskinkertaiseksi 21 prosenttia. Keskiarvo oli 4,1.

Vastaajista 30 prosenttia ilmoitti työpaikkakouluttajan tuen työssä oppimiselle työpaikalla erittäin hyväksi ja hyväksi. Vastaajista 11 prosenttia arvioi sitä keskinkertaiseksi. Yli neljännes vastaajista ilmoitti tuen työssä oppimiselle työpaikalla huonoksi ja erittäin huonoksi. Vastaajista 3 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Yksi vastaaja ilmoitti, että ”ohjeet annetaan tiuskimalla jos muistetaan edes antaa. Negatiivista palautetta saa ihan kaikesta. Positiivinen toimii aika ajoin. Johtaja on tuulella käyvä ja vuorotellen työntekijät ovat silmätikkuna. Olen ollut nyt kevään ajan - ohjaus huonoa, vastuutta liikaa. Minusta liian pieni paikka oppisopimusihmiselle, koska pääasiassa vuoroissa ollaan yksin, joskus johtaja puhelinsoiton päässä. Mikäli soittaa hänelle, moitteita saa omista toimista”. Keskiarvo oli 3,5. Työpaikkakouluttajan puolesta vastaukset jäivät seuraaviksi. Suurin osa vastaajista arvioi työpaikkakouluttajan tukea työssä oppimiselle työpaikalla hyväksi. Keskinkertaisena sitä piti 21 prosenttia vastaa-

jiista ja erittäin hyvänä 17 prosenttia. Vastaajista 4 prosentin mielestä työpaikkakouluttajan tuki työssä oppimiselle työpaikalla on huonoa. Keskiarvo oli 3,9. Työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden näkemykset tuesta olivat siis erilaisia.

Työpaikkakouluttajan osallistumista työssä oppimisen suunnitteluun arvioi erittäin hyväksi 29 prosenttia opiskelijoista. Hyvänä ja keskinkertaisena sitä piti 19 prosenttia vastaajista. Huonoksi ja erittäin huonoksi sen arvioi 15 prosenttia vastaajista. Vastaajista 3 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Yhden vastaajan mielestä ”suhtautuminen naisopiskelijaan töissä miesvaltaisella alalla työpaikalla on huonoa. Nykyinen työpaikkakouluttaja ei ole tehnyt lainkaan koulutussuunnitelmaa eikä tiedä mikä on minun nykyinen osaamistaso. Koulussa olen saanut käydä ja tehtäviä tehdä, muuten työpaikan panostus on ollut heikkoa”. Keskiarvo oli 3,3. Työpaikkakouluttajista 54 prosenttia vastasi, että työpaikkakouluttaja osallistuu hyvin työssä oppimisen suunnitteluun. Vastaajista 29 prosenttia piti sitä keskinkertaisena. Erittäin hyväksi arvioi työpaikkakouluttajan osallistumista työssä oppimisen suunnitteluun 13 prosenttia vastaajista. Huonoksi ilmoitti sitä 4 prosenttia vastaajista. Yksi vastaaja kertoi, että ”oppisopimustoimistossa puhutaan henkilökohtaisesta opintosuunnitelmasta, mutta omassa oppiminen tapahtui heidän suunnitelman mukaan”. Keskiarvo oli 3,8. Keskiarvoissa oli suuri ero, joten työpaikkakouluttajat arvioivat omaa panostaan paremmaksi kuin opiskelijat.

Vastaajista 30 prosenttia piti koko työyhteisön sitoutumista opiskelijan oppimiskoulutukseen hyvänä. Keskinkertaiseksi sitä arvioi 22 prosenttia vastaajista ja erittäin hyväksi 19 prosenttia. Vastaajista 15 prosenttia ilmoitti sen huonoksi ja 11 prosenttia erittäin huonoksi. 3 prosenttia vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen. Yksi vastaaja ilmoitti, että hänen työpaikassaan se on kielletty. Keskiarvo oli 3,3. Enemmistö työpaikkakouluttajista piti koko yhteisön sitoutumista opiskelijan oppisopimuskoulutukseen hyvänä. Keskinkertaiseksi sitä arvioi 25 prosenttia vastaajista. Erittäin hyvänä sitä piti 13 prosenttia vastaajista. Yhden vastaajan mielestä työyhteisön ja kouluttajan tuki oli tärkeä ja arvokas asia, koska oppisopimustoimistolta ei sitä tullut. Työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden vastaukset myös eroavat paljon. Keskiarvo oli 3,9.

Opiskelijoista 45 prosenttia ilmoitti työnantajan tai kouluttajan tietävän hyvin oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteet. 22 prosenttia vastaajista arvioi työnantajan tai kouluttajan tietävän erittäin hyvin oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteet ja 11 prosenttia

keskinkertaisesti. Aika suuri osa vastaajista piti työnantajan tai kouluttajan oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteiden tuntemusta huonona ja erittäin huonona. Vastaajista 4 prosenttia ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,7. Työpaikkakouluttajista 59 prosenttia vastasi tietävänsä hyvin oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteet. Erittäin hyvin sen tietävänsä ilmoitti 25 prosenttia vastaajista. Keskinertaiseksi sitä arvioi 8 prosenttia vastaajista ja huonoksi 4 prosenttia. Erittäin huonosti oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteet tietäviä oli 4 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oli 4,0.

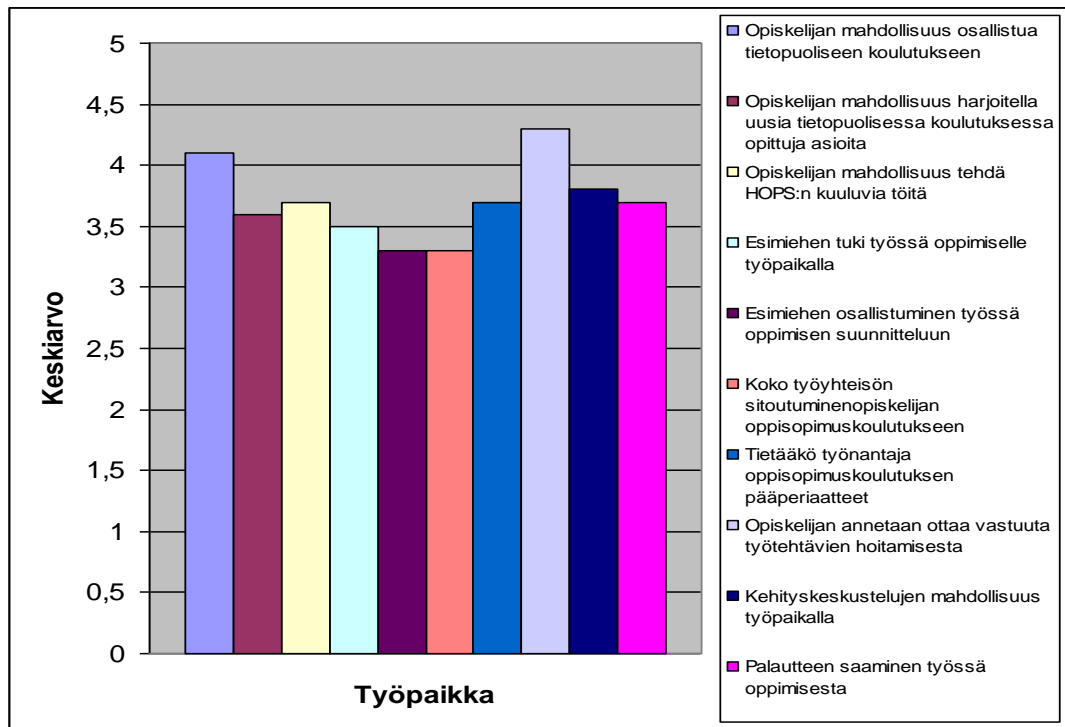
Vastaajista 44 prosenttia arvioi mahdollisuutta ottaa vastuuta työtehtävien hoitamisesta erittäin hyväksi. Hyvänä sitä piti 37 prosenttia ja keskinkertaisena 15 prosenttia vastaajista. 4 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 4,3. Työpaikkakouluttajista suurin osa arvioi opiskelijan mahdollisuutta ottaa vastuuta toiminnastaan erittäin hyväksi. Hyvänä sitä piti 46 prosenttia vastaajista. Yhden vastaajan mielestä opiskelijalle annetaan välillä ehkä liikaakin vastuuta. Keskiarvo oli 4,5.

Kehityskeskustelujen mahdollisuutta työpaikalla arvioi erittäin hyväksi 33 prosenttia opiskelijoista. Vastaajista 30 prosenttia ilmoitti sen hyväksi. Keskinertaisena sitä piti 19 prosenttia vastaajista. Huonoksi ja erittäin huonoksi sen arvioi 7 prosenttia vastaajista. 4 prosenttia vastaajista eivät vastanneet tähän kysymykseen. Yksi vastaaja kertoi, että hänen työpaikassaan kehityskeskustelujen mahdollisuus ei toimi. Keskiarvo oli 3,8. Työpaikkakouluttajista 58 prosenttia arvioi kehityskeskustelujen mahdollisuutta työpaikalla hyväksi ja 38 prosenttia vastaajista erittäin hyväksi. Keskinertaisena sitä piti 4 prosenttia vastaajista. Keskiarvo oli 4,3. Tässä kysymyksessä oli myös näkemyseroja opiskelijoiden ja työpaikkakouluttajien välillä.

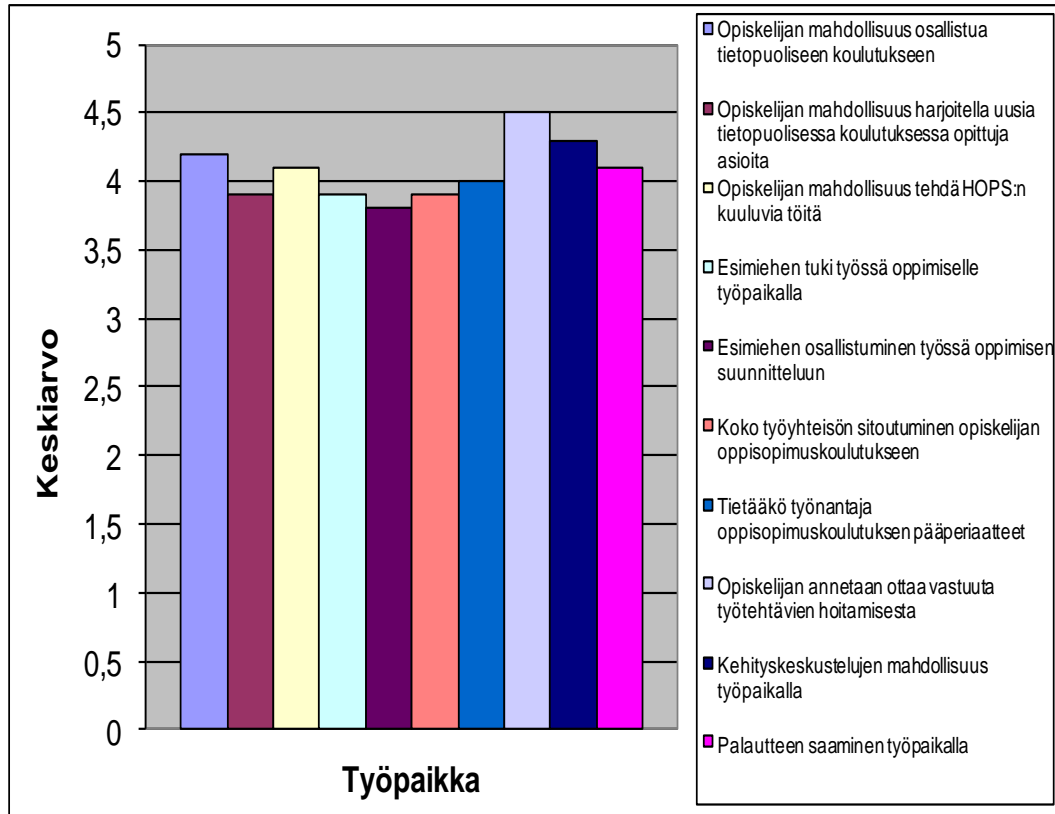
Opiskelijoista 33 prosenttia arvioi arvioinnin saamista työssä oppimisesta hyväksi. Erittäin hyvänä sitä piti 27 prosenttia vastaajista ja keskinkertaisena 22 prosenttia. Vastaajista 7 prosenttia ilmoitti sen huonoksi kuten myös erittäin huonoksi. 4 prosenttia vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen. Keskiarvo oli 3,7. Työpaikkakouluttajista 38 prosenttia vastasi, että heidän työpaikassaan palautteen saaminen työssä oppimisesta on hyvää ja sama 38 prosenttia piti sitä erittäin hyvänä. Keskinertaisena sitä piti 24 prosenttia vastaajista. Yksi vastaaja ilmoitti, että ”meille osui oppilas, joka tiesi ja osasi kaiken. Palautetta ei otettu vastaan, vaan asiasta joko väitettiin vastaan tai

jätettiin huomioimatta. Oppilas erosi työstään ilmoittamalla tekstiviestillä työkaverilleen”. Keskiarvo oli 4,1.

Kuvassa 19 näkyvät opiskelijoiden keskiarvot työssäoppimisen laadusta. Kuva 20 selvittää työpaikkakouluttajien näkemykset kaikista työssäoppimisen laadun osa-alueista.



Kuva 19. Opiskelijoiden keskiarvo työssäoppimisen laadusta



Kuva 20. Työpaikkakouluttajien keskiarvo työssäoppimisen laadusta

7.3.2 Avoin kysymys työpaikasta

Avoimella kysymyksellä ”Mitä muuta haluaisitte sanoa työpaikkakoulutuksesta?” haettiin pyytää asiakkaan perustelemia vastauksia ja lisävaihtoehtoja siitä, mitä kyselylomakkeessa ei ollut mahdollista luetella. Tähän kysymykseen saatiin vastaukset opiskelijoilta: ”Teen täysipainoisia työpäiviä, jonka takia työpaikkakoulutukseen ei paljon jää aikaa”, ”On tosi hienoa että on tällainen mahdollisuus kouluttautua, tosin joskus on rankkaa sovittella koulutehtävät, työ ja kotiaskareet, että kaikki tulisi kunnialla hoidettua, aika ei aina tahdo riittää kaikkeen”, ”Työpaikkakouluttajilla ei aina riitä aikaa, vaikka halua on”, ”Ihan hyvä asia”, ”Työpaikka ei kuulunut ammattitutkintoon, mutta kun pienimuotoiset harjoitustyöt Mikkelin aikuiskoulutuskeskus, mutta tilat ja laitteet vastaavat nykyajan tarpeita!”, ”Good”, ”Helpottaa työllistymistä uudelle alalle ja mahdollistaa tarvittavan lisäkouluttautumisen”, ”Erittäin antoisa koulutus. Toisinaan vaativuudessaan ja työn ohella melko rankkaa. Mutta tietopuolinen opetus oli todella asiantuntevaa ja siten opetti hyödyntämään sitä myös työssäni”, ”Enemmän koulutus ja lisä tehtävä”.

Työpaikkakouluttajat vastasivat tähän kysymykseen näin: ”Se on hyvä vaihtoehto, koska varsinaista ammattiin valmistavaa koulutusohjelmaa ei ammatillisissa oppilaitoksissa ole”, ”Hyvä tapa kouluttaa motivoitunutta ja sitoutuvaa henkilöstöä”, ”Meistä itsestä riippuu kuinka hyviin tuloksiin päästään. Opiskelijat itse aktiiviseksi! Työnantajana teemme kaikkemme että henkilöstön kaikenlainen koulutus onnistuu!”, ”Hyvä tapa lisätä osaamista”.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksella saatiin arvokasta tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat oppisopimuskoulutuksen toiminnan kolme eri osa-alueetta: oppisopimustoimisto, oppilaitos ja työpaikka. Selvitettiin mihin Kouvolan oppisopimuskoulutuksen pidettyihin asioihin ollaan tai ei olla tyytyväisiä. Kyselyn avulla saatiin tietää, miten asiakas arvioi Kouvolan oppisopimuskoulutukseen liittyviä palveluja, paljastettiin ongelmalliset palvelun osa-alueet ja selvitettiin, mitä on muutettavaa Kouvolan oppisopimuskoulutuksessa.

Oppisopimustoimiston palvelun laadun arvioissa nousivat parhaaksi palveluvalmius, henkilöstön tavoitettavuus, asiakkaan edun huomioiminen, palvelun nopeus ja asiantuntevuus. Tästä nähdään, että oppisopimustoimisto jo sellaisenaan vastaa hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Yhdeksi palvelun parhaaksi tekijäksi tutkimuksessa paljastui oppisopimustoimiston henkilökunta, jonka ystävällisyys ja kohteliaisuus tekevät käynnin oppisopimustoimistossa miellyttäväksi. Näihin palvelun osa-alueisiin liittyvät korkeat arvioluvut voidaan tulkita osoitukseksi oppisopimustoimiston henkilökunnan taidosta täyttää hyvin työn sitoumuksensa ja kyvystä eläytyä asiakkaan asemaan.

Huonoimmat arvioluvut saatiin tiedonsaannista, oppisopimuskoulutusta koskevasta materiaalista, tietojen ajantasaisuudesta ja ohjeiden laadusta. Tämä voi olla seurausta oppisopimustoimiston henkilökunnan antaman oppisopimusta koskevan tiedon puutteellisuudesta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että Kotkan oppisopimustoimisto toimii paremmin näissä palvelun osa-alueissa, joten on mietittävä tutustumista Kotkan oppisopimustoimiston toimintaan. Myös tämän ongelman ratkaisuna voidaan miettiä oppisopimuskoulutusta koskevaa opaskirjaa, johon on kerätty tarvittavia tietoja monelta eri osapuolelta yhdessä. Tässä kirjassa voisi olla kysymykset – vastaukset osa, josta voi löytää suoria vastauksia useimmin kysytyihin kysymyksiin. Tutkimuksessa paljastui myös yhteydenpidon puutteellisuus oppisopimustoimiston ja työpaikan välillä. Monien asiakkaiden mielestä yhteydenpitoa tulisi parantaa koulutuksen aikana.

Oppisopimustoimisto paikkana huomioitiin, että oppisopimustoimiston toimintaympäristöön liittyviä asioita ei pidetty yhtä tärkeänä, kuin palveluun liittyviä seikkoja. Siis, toimintaympäristö on tärkeää, mutta ei ole ensimmäinen asia johon oppisopimustoimiston pitää panostaa. Oppisopimustoimiston toimintaympäristön suhteen asiakkaat odottivat paljon vain oppisopimustoimiston www-sivujen toiminnasta, joiden käytön vaikeus näkyy arvioinnissa. Tyytymättömyyttä asiakkaille voi aiheuttaa myös, että oppisopimustoimiston www-sivut ovat hankalasti monen linkin päässä Kouvolan kaupungin sivustolla.

Tietopuolinen opetus on tärkeää niin työpaikkakouluttajien kuin opiskelijoidenkin mielestä. Tietopuolista opetusta järjestävä oppilaitos tekee yhteistyötä kouluttavan työpaikan kanssa ja siitä löytyi parannettavaa.

Parhaana pidettiin oppimisympäristöön liittyviä asioita, opettajien pätevyyttä ja tietojen ajankohtaisuutta. Tästä huomaa, että oppilaitos onnistui hyvin perusasioissa, on käsitystä siitä, mitä pitää tehdä, jotta tietopuolinen koulutus sujuisi hyvin ja on pyrkiä pysyä ajan tasalla. Toisaalta, tietopuolisessa opetuksessa tarvitsee ottaa huomioon opetuksen laatuun ja yhteydenpitoon opettajien ja työpaikan välillä. Oppimisympäristöstä kysyttäessä kävi ilmi, että oppilaitoksien etäisyyttä kotipaikalta voisi myös miettiä hankittaessa tietopuolista opetusta.

Sekä opintosuunnitelman sopivuuteen, että oppimateriaalin tarkoituksenmukaisuuteen tarvitaan huomiota lisää, jotta ne saadaan hyödylliseen käyttöön joillakin aloilla. Esimerkiksi opintomateriaalin sisältö tietyissä oppilaitoksissa myynnin ammattitutkinossa on melko suppea ja pohjakoulutusta on laajennettava tällä alalla. Myös tietopuolisen opetuksen jaksoilla olisi todella hyvä laittaa ensiksi alkeet, eikä kaikkien vaativinta. Tutkimuksessa kävi ilmi myös, että suomen kieltäkin voisi opetella tietopuolisessa opetuksessa maahanmuuttajille. Opintosuunnitelmassa tulee ottaa huomioon tietyn työpaikan tarpeita ja suunnitella tietopuolista opetusta sen mukaan henkilökohtaisesti, eikä ainoastaan yleisesti-mallilla.

Suurena ongelmana tutkimuksen yhteydessä paljastui tietopuolisten opintojen etenemisvauhdin epäsopivuus monille opiskelijoille, joten opiskelutahti on mietittävä ja tietopuolisen opetuksen aikataulua joissakin tapauksissa on voitava muuttaa. Myös tietopuolisen koulutuksen vaatimustasoa ja kokeiden määrää joidenkin opiskelijoiden mielestä on mietittävä muutettavaksi. Toisaalta, työpaikkakouluttajat korostivat, että

konkreettisesta tiedosta on käytännössä hyötyä enemmän kuin pelkästään teoreettisesta koulutuksesta, joten tietopuolisessa opetuksessa panostaisin huomiota käytännön asioihin. Myös teoriaopintojen riittävyttä koskevassa kysymyksessä opiskelijoiden ja työpaikkakouluttajien arviot olivat hyvin toistensa kaltaisia teoriaopintojen määrän muutoksen suhteen. Eli joissain tapauksissa myös teoriaopintojen määrää tulisi miettiä uudelleen tietopuolisessa opetuksessa.

Työpaikalla tapahtuvassa opetuksessa opiskelijalla on mahdollisuus tehdä alan koulutukseen kuuluvia töitä ja harjoitella tietopuolisessa koulutuksessa opittuja asioita, joka siis on oppisopimuskoulutuksen tarkoitus. Parhaimmat arviot työpaikalla tapahtuvasta koulutuksesta keskittyivät opiskelijan mahdollisuuteen tehdä henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan kuuluvia töitä, kehityskeskustelujen mahdollisuuteen ja palautteen saamista mitanneisiin ulottuvuuksiin. Yhdeksi työpaikalla tapahtuvan koulutuksen parhaaksi tekijäksi tutkimuksessa ilmeni opiskelijan mahdollisuus ottaa vastuuta toiminnastaan, jolloin opiskelija oppii toimimaan sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Tästä nähdään, että pääsääntöisesti koulutus työpaikalla toteutuu oppisopimuksen pääperiaatteiden mukaan. Toisaalta, työpaikkakouluttajan tukea ja osallistumista työssä oppimisen suunnitteluun olisi parannettava, koska ohjeita annetaan tiuskimalla tai ei muisteta antaa lainkaan ja joissakin tapauksissa ei tiedetä opiskelijan osaamistasoa opintosuunnitelmaa laadittaessa. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että joissakin työpaikoissa miesvaltaisella alalla naiset kokevat epätasa-arvoa.

Opiskelijan mahdollisuutta osallistua tietopuoliseen koulutukseen ja opiskelijan mahdollisuutta harjoitella uusia tietopuolisessa koulutuksessa opittuja asioita koskevissa kysymyksessä huomaa hyvin erimielisyyden työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden näkemyksissä. Opiskelijat viittasivat niiden puutteisiin ja työpaikkakouluttajien mielestä asiat ovat hyvällä mallilla. Tutkimuksessa paljastui myös, että joissain tapauksissa teoriajaksot ovat erittäin epäedullisia työnantajalle.

Tutkimuksessa sekä tietopuolisen opetuksen että työpaikalla tapahtuvan koulutuksen osa-alueilta nähdään yhteydenpidon riittämättömyys oppilaitoksien ja kouluttavan työpaikan välillä, joten se on tärkein asia, johon tulisi panostaa jatkossa kehitettäessä oppisopimuskoulutusta. Tutkimuksessa työpaikkakouluttajien ja opiskelijoiden arvioinnissa on pääosin samankaltaisuus, paitsi työpaikalla tapahtuvaan koulutukseen liittyvissä seikoissa, joista näkyy työpaikkakouluttajien positiivisempi näkemys asiasta.

LÄHTEET

Aarnikoivu H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.

Eduskunta. Valtioapäiväasiat. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain muuttamisesta. Saatavissa: <http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+119/2008&base=erhe&palvelin=www.eduskunta.fi&f=WORD> [viitattu 5.4.2010].

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

Kananen J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lankinen S., Viinisalo K. 2008. Ajatuksia oppisopimuskoulutuksesta - koulutuspolitiikkaa eilen ja tänään. Loimaa: Priimus Paino Oy.

Nikkilä M. 2009. Oppisopimuskoulutuksen opas 2009. Tampereen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.

Opetushallitus. Oppisopimuskoulutus. Taloudelliset etuudet. Saatavissa: http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/oppisopimuskoulutus/taloudelliset_etuudet [viitattu 5.4.2010].

Opetushallitus. Oppisopimuskoulutus. Lainsäädäntö. Saatavissa: http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/oppisopimuskoulutus/lainsaadanto [viitattu 5.4.2010].

Opetushallitus. Rahoitus. Valtionosuudet. Saatavissa: http://www.oph.fi/rahoitus/valtionosuudet/tietoa_jarjestelmasta/valtionosuuden_perusteen_muodostumisesta [viitattu 5.4.2010].

Opetusministeriö. Oppisopimuskoulutus. Saatavissa: http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/opiskelu_ja_tutkinnot/oppisopimuskoulutus [viitattu 5.4.2010].

Oppisopimus. Saatavissa: <http://www.oppisopimus.net/html/yleista.html> [viitattu 14.3.2010].

Otanta. Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/mater/tutkimusmenetelmat/kvantitat/kuvailu/index.htm> [viitattu 14.3.2010].

Pesonen H.-L., Lehtonen J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus kirjanpito Oy.

Pohjonen P. 2005. Työssä-oppiminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Taanila A. Määrällisen aineiston kerääminen. Saatavissa:
<http://myy.helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf> [viitattu 14.3.2010].

Verkkoapaja. Yleistä oppisopimuksesta. Saatavissa:
http://www.verkkoapaja.fi/?p=yleista_oppisopimuksesta [viitattu 5.4.2010].

Vuokko P. 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

KOUVOLA



5.6.2009

ARVOISA VASTAANOTTAJA!

Kouvolan kaupungin oppisopimustoimisto tekee tutkimusta, jonka tavoitteena on parantaa oppisopimustoimiston, opiskelijoiden, oppisopimuksella toimivien yritysten ja oppilaitosten välistä yhteistyötä. Tutkimuksella kokoamme tietoa, joka auttaa meitä palvelemaan Teitä entistä paremmin.

Meitä kiinnostaa erityisesti yhteistyöhön liittyvät asiat, kuten palvelumme laatu, työpaikalla tapahtuvan oppimisen ja teoriakoulutuksen kehittäminen. Haluamme tietää, oletteko tyytyväisiä meidän toimintaamme ja kuinka voisimme parantaa yhteistyötämme. Pyydämme Teitä kertomaan tällä kyselylomakkeella näkemyksiänne toiminnastamme.

Jos laitate nimenne kyselylomakkeeseen, osallistutte arvontaan, jossa arvotaan 10 kpl tuotepalkintoja. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Pyydämme Teitä palauttamaan täytetyn lomakkeen 15.6.2009 mennessä oheisella palautuskirjekuorella, jossa postimaksu on jo maksettu valmiiksi.

Ystävällisin terveisin

Kouvolan oppisopimustoimiston henkilökunta

Opiskelijan nimi _____

Osoite _____

Rastita mielipidettäsi vastaava kohta: **5** (erittäin hyvä), **4** (hyvä), **3** (keskinkertainen), **2** (huono) ja **1** (erittäin huono).

1. Oppisopimustoimisto

	1	2	3	4	5
1.1. Yleisarvosana oppisopimustoimiston palveluista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Palvelun laatu eriteltynä					
Palveluvalmius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedonsaanti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiantuntevuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppisopimuskoulutusta koskeva materiaali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelun nopeus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelun ystävällisyys ja kohteliaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajan tasalla oleva tieto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohjeiden selkeys ja riittävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan edun huomioiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Toimintaympäristö					
Oppisopimustoimiston sijainti on sopiva					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Oppisopimustoimiston aukioloajat ovat sopivat					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Henkilökunnan määrä riittävä					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Oppisopimustoimiston www-sivuilta löytää helposti tietoa					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Visuaalisesti miellyttävät toimitilat					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				

1.4. Mihin asioihin toivoisitte parannusta oppisopimustoimiston toiminnassa?

2. Oppilaitos (Jos oppisopimukseen ei sisälly tietopuolista koulutusta siirry suoraan kohtaan 3.3.)

	1	2	3	4	5
2.1. Yleisarvosana tietopuoliselle koulutukselle (opetus, oppimateriaalit, palvelut)					
2.2. Oppilaitoksen onnistuminen tietopuolisten opintojen ja työssäoppimisen koordinoinnissa					
2.3. Opintojen ohjaus					
2.4. Tietopuolisten opintojen etenemisvauhdin sopivuus opiskelijalle					
2.5. Opintomateriaalin saatavuus					
2.6. Opintomateriaalin sisältö ja hyödyllisyys opiskelijan työn kannalta					
2.7. Opintosuunnitelman sopivuus					
2.8. Teoriaopintojen riittävä määrä					
2.9. Tietojen ajankohtaisuus					
2.10. Opettajien pätevyys ammattiaineiden opetuksessa					
2.11. Opettajien helppo tavoitettavuus					
2.12. Oppilaitoksen yhteydenpito työpaikalle/työpaikkakouluttajaan					
2.13. Oppilaitoksen ATK-laitteiden ajantasaisuus					
2.14. Oppilaitoksen oppimisympäristön sopivuus tietopuolisiin opintoihin (tilat, koneet, laitteet)					

2.15. Millä tavalla mielestänne tietopuolisia opintoja tulisi kehittää?

3. Työpaikka

	1	2	3	4	5
3.1. Opiskelijan mahdollisuus osallistua tietopuoliseen koulutukseen					
3.2. Opiskelijan mahdollisuus harjoitella uusia tietopuolisissa koulutuksissa opittuja asioita					
3.3. Opiskelijan mahdollisuus tehdä henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan kuuluvia töitä					
3.4. Esimiehen/työpaikkakouluttajan tuki työssä oppimiselle työpaikalla					
3.5. Esimiehen/työpaikkakouluttajan osallistuminen työssä oppimisen suunnitteluun					
3.6. Koko työyhteisön sitoutuminen opiskelijan oppisopimuskoulutukseen					
3.7. Tietääkö työnantaja/kouluttaja oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteet					
3.8. Opiskelijan annetaan ottaa vastuuta työtehtävien hoitamisesta					
3.9. Kehityskeskustelujen mahdollisuus työpaikalla					
3.10. Palautteen (sis. arvioinnin) saaminen työssä oppimisesta					

3.11. Mitä muuta haluaisitte sanoa työpaikkakoulutuksesta?

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

Yrityksen nimi

Työpaikkakouluttajan nimi

Henkilöstön määrä yrityksessä

Rastita mielipidettäsi vastaava kohta: **5** (erittäin hyvä), **4** (hyvä), **3** (keskinkertainen), **2** (huono) ja **1** (erittäin huono).

1. Oppisopimustoimisto

	1	2	3	4	5
1.1. Yleisarvosana oppisopimustoimiston palveluista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Palvelun laatu eriteltynä					
Palveluvalmius	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedonsaanti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiantuntevuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oppisopimuskoulutusta koskeva materiaali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön tavoitettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelun nopeus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelun ystävällisyys ja kohteliaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajan tasalla oleva tieto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ohjeiden selkeys ja riittävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaan edun huomioiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Toimintaympäristö					
Oppisopimustoimiston sijainti on sopiva					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Oppisopimustoimiston aukioloajat ovat sopivat					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Henkilökunnan määrä riittävä					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Oppisopimustoimiston www-sivuilta löytää helposti tietoa					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				
Visuaalisesti miellyttävät toimitilat					
Kyllä	<input type="checkbox"/>				
Ei	<input type="checkbox"/>				

1.4. Mihin asioihin toivoisitte parannusta oppisopimustoimiston toiminnassa?

2. Oppilaitos (Jos oppisopimukseen ei sisälly tietuolista koulutusta siirry suoraan kohtaan 3.3.)

- 2.1. Oppilaitoksen onnistuminen tietuolisten opintojen ja työssäoppimisen koordinoinnissa
- 2.2. Opintomateriaalin sisältö ja hyödyllisyys opiskelijan työn kannalta
- 2.3. Opintosuunnitelman sopivuus
- 2.4. Teoriaopintojen riittävä määrä
- 2.5. Tietojen ajankohtaisuus
- 2.6. Oppilaitoksen yhteydenpito työpaikalle/työpaikkakouluttajaan

1	2	3	4	5

2.7. Millä tavalla mielestänne tietuolisia opintoja tulisi kehittää?

3. Työpaikka

- 3.1. Opiskelijan mahdollisuus osallistua tietuoliseen koulutukseen
- 3.2. Opiskelijan mahdollisuus harjoitella uusia tietuolisissa koulutuksessa opittuja asioita
- 3.3. Opiskelijan mahdollisuus tehdä henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan kuuluvia töitä
- 3.4. Esimiehen/työpaikkakouluttajan tuki työssä oppimiselle työpaikalla
- 3.5. Esimiehen/työpaikkakouluttajan osallistuminen työssä oppimisen suunnitteluun
- 3.6. Koko työyhteisön sitoutuminen opiskelijan oppisopimuskoulutukseen
- 3.7. Tietääkö työnantaja/kouluttaja oppisopimuskoulutuksen pääperiaatteet
- 3.8. Opiskelijan annetaan ottaa vastuuta työtehtävien hoitamisesta
- 3.9. Kehityskeskustelujen mahdollisuus työpaikalla
- 3.10. Palautteen (sis. arvioinnin) antaminen työssä oppimisesta

1	2	3	4	5

3.11. Mitä muuta haluaisitte sanoa työpaikkakoulutuksesta?

KIITOS VASTAUKSESTANNE!

TUTKINTOJEN PERUSTEET

12.4.2010

Perusteen
voimaan-
tulopäivä**HUMANISTINEN JA KASVATUSALA****VAPAA-AIKA JA NUORISOTYÖ**

Ammatillinen perustutkinto	Nuoriso ja vapaa-ajan ohjauksen perustutkinto - nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaaja	1.8.2009
Ammattitutkinto	Lasten ja nuorten erityisohjaajan ammattitutkinto	1.11.2003

KIELITIEDEET

Ammatillinen perustutkinto	Viittomakielisen ohjauksen perustutkinto - viittomakielen ohjaaja	1.8.2001
Ammattitutkinto	Asioimistulkin ammattitutkinto	1.12.2006

OPETUS- JA KASVATUSTYÖ

Ammatillinen perustutkinto	Lapsi ja perhetyön perustutkinto - lastenohjaaja	1.8.2009
----------------------------	---	----------

MUU HUMANISTISEN JA KASVATUSALAN KOULUTUS

Ammattitutkinto	Suntion ammattitutkinto	1.1.2006
-----------------	-------------------------	----------

KULTTUURIALA**KÄSI- JA TAIDETEOLLISUUSALA**

Ammatillinen perustutkinto	Käsi- ja taideteollisuuden perustutkinto - artesaani	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Aseseppäkisällin ammattitutkinto	1.6.1998
	Hopeasepän ammattitutkinto	1.8.1996
	Kaivertajan ammattitutkinto	1.8.1996
	Keramiikkakisällin ammattitutkinto	1.9.1996
	Kiviseppäkisällin ammattitutkinto	1.8.1996
	Kultaajakisällin ammattitutkinto	15.12.2008
	Kultasepän ammattitutkinto	1.8.1996
	Käsityöntekijän ammattitutkinto	1.7.2007
	Lasinpuhaltajakisällin ammattitutkinto	1.8.1996
	Luonnontieteellisen alan konservoinnin ammattitutkinto	15.12.2006
	Maalarin ammattitutkinto	1.2.2003
	(yhteinen prosessi, -kemian ja materiaalitekniikka-alan kanssa)	
	Mallinrakentajakisällin ammattitutkinto	1.1.1998
	Puusepäntekijän ammattitutkinto	1.1.2005
	(yhteinen prosessi, -kemian ja materiaalitekniikka-alan kanssa)	
	Restaurointikisällin ammattitutkinto	1.4.2002
	Romanikulttuurin ohjaajan ammattitutkinto	1.5.2006
	Saamenkäsityökisällin ammattitutkinto	15.8.2006
	Seppäkisällin ammattitutkinto	1.3.2007
	Sisustusalan ammattitutkinto	1.1.2008
	(yhteinen muu tekniikka ja liikenteen alan kanssa)	
	Soitinrakentajankisällin ammattitutkinto	1.1.2008
	Tekstiilialan ammattitutkinto	1.4.2005

(yhteinen tekstiili- ja vaateustekniikka-alan kanssa)

	Vaatetusalan ammattitutkinto (yhteinen tekstiili- ja vaateustekniikka-alan kanssa)	1.4.2005
	Veneenrakentajan ammattitutkinto (yhteinen prosessi, -kemian ja materiaalitekniikka-alan kanssa)	1.12.2001
	Verhoilijan ammattitutkinto	1.12.2001
Erikoisammattitutkinnot	Aseseppämestarin erikoisammattitutkinto	1.6.1998
	Hopeaseppämestarin erikoisammattitutkinto	1.6.1998
	Kaivertajamestarin erikoisammattitutkinto	1.6.1998
	Keramiikkamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.1998
	Kiviseppämestarin erikoisammattitutkinto	1.1.1998
	Kultaajamestarin erikoisammattitutkinto	15.12.2008
	Kultaseppämestarin erikoisammattitutkinto	1.6.1998
	Lasinpuhaltajamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.1998
	Maalarimestarin erikoisammattitutkinto (yhteinen prosessi, -kemian ja materiaalitekniikka-alan kanssa)	1.2.2003
	Mallinrakentajamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.1998
	Puusepäntekijän erikoisammattitutkinto (yhteinen prosessi, -kemian ja materiaalitekniikka-alan kanssa)	1.1.2005
	Restaurointimestarin erikoisammattitutkinto	1.4.2002
	Romanikulttuurin ohjaajan erikoisammattitutkinto	1.5.2006
	Saamenkäsityömestarin erikoisammattitutkinto	15.8.2006
	Seppämestarin erikoisammattitutkinto	1.3.2007
	Sisustusalan erikoisammattitutkinto (yhteinen muu tekniikka ja liikenteen alan kanssa)	15.9.2008
	Soitinrakentajamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2008
	Tekstiilialan erikoisammattitutkinto (yhteinen tekstiili- ja vaateustekniikka-alan kanssa)	1.4.2005
	Vaatetusalan erikoisammattitutkinto (yhteinen tekstiili- ja vaateustekniikka-alan kanssa)	1.4.2005
	Venemestarin erikoisammattitutkinto (yhteinen prosessi, -kemian ja materiaalitekniikka-alan kanssa)	1.12.2001
	Verhoilijamestarin erikoisammattitutkinto	1.12.2001

VIESTINTÄ- JA INFORMAATIOTIETEET

Ammatilliset perustutkinnot	Audiovisuaalisen viestinnän perustutkinto - media-assistentti	1.8.2001
	Kuvallisen ilmaisun perustutkinto	1.8.2001
Ammattitutkinnot	Audiovisuaalisen viestinnän ammattitutkinto	1.1.2006
	Informaatio- ja kirjastopalvelualan ammattitutkinto	1.5.2006
	Valokuvaajan ammattitutkinto	1.1.2007
Erikoisammattitutkinnot	Audiovisuaalisen viestinnän erikoisammattitutkinto	1.1.2006
	Valokuvaajan erikoisammattitutkinto	1.1.2007

TEATTERI JA TANSSI

Ammatillinen perustutkinto	Tanssialan perustutkinto - tanssija kts. myös muutos 4.2.2005	1.8.2001 1.8.2005
Ammattitutkinto	Teatterialan ammattitutkinto	1.7.2005
Erikoisammattitutkinto	Teatterialan erikoisammattitutkinto	1.7.2005

MUSIIKKI

Ammatillinen perustutkinto	Musiikkialan perustutkinto - kirkkomuusikko - laulaja - säestäjä - yhtye-/ orkesterimuusikko - musiikkiteknologi - pianovirtittäjä	1.8.2001
Ammattitutkinto	Rytmimusiikkituotannon ammattitutkinto	1.6.2009

SIRKUSALA

Ammatillinen perustutkinto	Sirkusalan perustutkinto	1.8.2008
----------------------------	--------------------------	----------

YHTEISKUNTA-TIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA**LIIKETALOUS JA KAUPPA**

Ammatillinen perustutkinto	Liiketalouden perustutkinto - merkonomi	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattitutkinto	1.8.2004
	Isännöinnin ammattitutkinto	1.4.2009
	Kiinteistövälitysalan ammattitutkinto	1.4.2005
	Markkinointiviestinnän ammattitutkinto	1.1.2010
	Myynnin ammattitutkinto	1.1.2006
	Rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto	1.2.2010
	Sihteerin ammattitutkinto	1.1.2006
	Taloushallinnon ammattitutkinto	1.11.2005
	Tullialan ammattitutkinto	1.1.2010
	Ulkomaankaupan ammattitutkinto	1.10.2004
	Viestinvälitys ja logistiikkapalvelujen ammattitutkinto	1.4.2009
	Virastomestarin ammattitutkinto	1.1.2004
	Yrittäjän ammattitutkinto	1.9.2007
Erikoisammattitutkinnot	Johtamisen erikoisammattitutkinto	1.1.2006
	Kaupan esimiehen erikoisammattitutkinto	1.1.2005
	Markkinointiviestinnän erikoisammattitutkinto	1.4.2005
	Taloushallinnon erikoisammattitutkinto	1.1.2008
	Ulkomaankaupan erikoisammattitutkinto	1.10.2005
	Viestinvälitys ja logistiikkapalvelujen erikoisammattitutkinto	1.4.2008
	Yrittäjän erikoisammattitutkinto	1.9.2007
	Yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto	1.3.2008

LUONNONTIETEIDEN ALA**TIETOJENKÄSITTELY**

Ammatillinen perustutkinto	Tietojenkäsittelyn perustutkinto - datanomi	1.8.2000
	Tieto- ja tietoliikennetekniikan perustutkinto - elektroniikka-asentaja - ICT-asentaja	1.8.2009
Ammattitutkinto	Tietojenkäsittelyn ammattitutkinto	1.4.2002
Erikoisammattitutkinto	Tietojenkäsittelyn erikoisammattitutkinto	1.3.2003

TEKNIKAN JA LIIKENTEEN ALA

ARKKITEHTUURI JA RAKENTAMINEN

Ammatilliset perustutkinnot	Maanmittausalan perustutkinto	1.8.1999
	Rakennusalan perustutkinto - talonrakentaja - maarakentaja - maarakennuskoneen kuljettaja - kivrakentaja	1.8.2009
	Talotekniikan perustutkinto - kiinteistönhoitaja - LVI-asentaja - tekninen eristäjä	1.8.1999
Ammattitutkinnot	Ammattisukeltajan ammattitutkinto (osan tutkinnosta muodostaa kevytsukeltajan tutkinto)	1.6.2006
	Ilmastointiasentajan ammattitutkinto	1.1.2008
	Ilmastointijärjestelmien puhdistajan ammattitutkinto	1.1.2006
	Kaukolämpöasentajan ammattitutkinto	1.10.2008
	Kiinteistönhoitajan ammattitutkinto	1.6.2002
	Kylmäasentajan ammattitutkinto	1.4.2003
	Lattiapäällystäjän ammattitutkinto	1.2.2003
	Lämmityslaitteasentajan ammattitutkinto	1.1.2008
	Maarakennusalan ammattitutkinto	1.3.2007
	Putkiasentajan ammattitutkinto	1.5.2008
	Rakennustuotannon ammattitutkinto	1.1.2005
	Rakennustuotealan ammattitutkinto	15.4.2006
	Talonrakennusalan ammattitutkinto	1.1.2008
	Teknisen eristäjän ammattitutkinto	1.8.2008
	Teknisen piirtäjän ammattitutkinto	1.8.1998
Teollisuusputkiasentajan ammattitutkinto	1.11.2000	
Vesihuoltoalan ammattitutkinto	1.4.2006	
Erikoisammattitutkinnot	Ilmastointiasentajan erikoisammattitutkinto	1.2.2003
	Kaukolämpöliiastajan erikoisammattitutkinto	1.1.2006
	Kiinteistönhoitajan erikoisammattitutkinto	1.2.2003
	Kylmäestarin erikoisammattitutkinto	1.6.2003
	Lattiamestarin erikoisammattitutkinto	1.7.2003
	Maarakennusalan erikoisammattitutkinto	1.8.2007
	Putkiasentajan erikoisammattitutkinto	1.2.2003
	Rakennusalan työmaapäällikön erikoisammattitutkinto	1.2.1999
Talonrakennusalan erikoisammattitutkinto	1.1.2005	

KONE-, METALLI- JA ENERGIA TEKNIikka

Ammatillinen perustutkinto	Kaivosalan perustutkinto - kaivosmies - rikastaja	1.8.2009
	Kone- ja metallialan perustutkinto - automaatioasentaja - levyseppähitsaaja - hienomekaanikko - työvälinevalmistaja - koneenasentaja - valaja - koneistaja - valumallinvalmistaja - kunnossapitoasentaja	1.8.2000
Ammattitutkinnot	Hissiasentajan ammattitutkinto	1.3.2002
	Hitsaajan ammattitutkinto	1.1.2006
	Kaivosalan ammattitutkinto	1.4.2006
	Koneenasentajan ammattitutkinto	1.1.2004

	Koneistajan ammattitutkinto	1.3.2001
	Laivanrakentajan ammattitutkinto	1.8.2005
	Levytekniikan ammattitutkinto	1.9.2007
	Metallien jalostuksen ammattitutkinto	1.6.2003
	Rakennuspeltiseppän ammattitutkinto	1.1.2008
	Työvälinevalmistajan ammattitutkinto	1.4.2002
	Valajan ammattitutkinto	1.5.2006
	Valumallin valmistajan ammattitutkinto	1.4.2006
Erikoisammattitutkinnot	Hitsaajamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2005
	Koneenasentajamestarin erikoisammattitutkinto	1.8.2004
	Koneistajamestarin erikoisammattitutkinto	1.2.2002
	Levytyömasterin erikoisammattitutkinto	1.4.2006
	Rakennuspeltiseppämasterin erikoisammattitutkinto	1.1.2008
	Työvälinemestarin erikoisammattitutkinto	1.8.2007
	Valajamestarin erikoisammattitutkinto	1.5.2006
	Valumallimestarin erikoisammattitutkinto	1.4.2006

SÄHKÖ- JA AUTOMAATIOTEKNIikka

Ammatillinen perustutkinto	Sähkö- ja automaatiotekniikan perustutkinto - sähköasentaja - automaatioasentaja	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Automaatioasentajan ammattitutkinto	1.1.2004
	Elektroniikka-asentajan ammattitutkinto	1.12.2001
	Elektroniikka- ja sähköteollisuuden ammattitutkinto	1.3.2002
	Kiskoliikenteen turvalaiteasentajan ammattitutkinnot	1.9.2009
	Kotitalouskoneasentajan ammattitutkinto	1.8.2004
	Sähköasentajan ammattitutkinto	1.2.2003
	Sähkölaitosasentajan ammattitutkinto	1.10.2004
	Voimalaitoksen käyttäjän ammattitutkinto	1.2.2001
Erikoisammattitutkinnot	Automaatioyliasentajan erikoisammattitutkinto	1.5.2008
	Elektroniikkayliasentajan erikoisammattitutkinto	1.12.2001
	Sähkölaitosyliasentajan erikoisammattitutkinto	1.4.1999
	Sähköyliasentajan erikoisammattitutkinto	1.2.2003

TIETO- JA TIETOLIIKENNETEKNIikka

Ammattitutkinnot	Tietokoneasentajan ammattitutkinto	1.8.2006
	Tietoliikenneasentajan ammattitutkinto	1.12.2005
Erikoisammattitutkinnot	Tietokoneyliasentajan erikoisammattitutkinto	1.8.2006
	Tietoliikenneyliasentajan erikoisammattitutkinto	1.12.2005

GRAAFINEN JA VIESTINTÄTEKNIikka

Ammatillinen perustutkinto	Painoviestinnän perustutkinto - painotuotantoassistentti	1.8.2001
Ammattitutkinnot	Digitaalipainajan ammattitutkinto	1.1.2010
	Jälkikäsitteilykoneenhoitajan ammattitutkinto	1.1.2010
	Kirjansitojan ammattitutkinto	1.8.2002
	Painajan ammattitutkinto	1.1.2010
	Painopinnanvalmistajan ammattitutkinto	1.1.2010
Erikoisammattitutkinnot	Faktorin erikoisammattitutkinto	1.12.2006
	Kirjansitojamestarin erikoisammattitutkinto	1.8.2005
	Konesitojamestarin erikoisammattitutkinto	15.12.2004
	Painajamestarin erikoisammattitutkinto	15.12.2004
	Rotaatiomestarin erikoisammattitutkinto	15.12.2004
	Sivunvalmistajamestarin erikoisammattitutkinto	15.12.2004

ELINTARVIKEALA JA BIOTEKNIikka

Ammatillinen perustutkinto	Elintarvikealan perustutkinto - elintarvikkeiden valmistaja - leipuri-kondiittori - lihatuotteiden valmistaja - meijeristi	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Elintarvikejalostajan ammattitutkinto Elintarviketeollisuuden ammattitutkinto Kondiittorin ammattitutkinto Leipomoteollisuuden ammattitutkinto Leipurin ammattitutkinto Lihanjalostajan ammattitutkinto Lihateollisuuden ammattitutkinto Maidonjalostajan ammattitutkinto Meijeriteollisuuden ammattitutkinto	1.4.2001 1.2.2001 1.4.2008 1.9.2004 1.4.2008 1.2.2001 1.5.2007 1.12.2000 1.10.2005
Erikoisammattitutkinnot	Elintarviketekniikan erikoisammattitutkinto Kondiittorimestarin erikoisammattitutkinto Leipurimestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2005 1.4.2008 1.4.2008

PROSESSI, -KEMIAN- JA MATERIAALITEKNIikka

Ammatilliset perustutkinnot	Kemiantekniikan perustutkinto - prosessinhoitaja	1.8.2000
	Laboratorioalan perustutkinto - laborantti	1.8.2009
	Muovi- ja kumitekniikan perustutkinto - kumituotevalmistaja - muovituotevalmistaja	1.8.2000
	Paperiteollisuuden perustutkinto - paperinjalostaja - paperiprosessinhoitaja	1.8.2000
	Pintakäsittelyalan perustutkinto - korroosionestomaalari - lattianpäällystäjä - maalari - pintakäsittelijä	1.8.2000
	Puualan perustutkinto - levyprosessinhoitaja - puuseppä - sahaprosessinhoitaja	1.8.2000
	Veneenrakennuksen perustutkinto - veneenrakentaja	1.8.2009
	Verhoilu- ja sisustusalan perustutkinto - verhoilija - sisustaja	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Kemianteollisuuden ammattitutkinto Korroosionestomaalarin ammattitutkinto Kumialan ammattitutkinto	1.8.2002 1.2.2003 1.12.2005

	Lasikeraamisen alan ammattitutkinto	1.7.2001
	Levyalan ammattitutkinto	1.10.2008
	Maalarin ammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.2.2003
	Muovimekaanikon ammattitutkinto	1.7.2001
	Paperiteollisuuden ammattitutkinto	1.8.2007
	Puusepän alan ammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	15.1.2009
	Saha-alan ammattitutkinto	1.10.2008
	Teollisen pintakäsittelijän ammattitutkinto	1.2.2003
	Veneenrakentajan ammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.12.2001
Erikoisammattitutkinnot	Kemianteollisuuden erikoisammattitutkinto	1.6.2003
	Levymestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2009
	Maalarimestarin erikoisammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.2.2003
	Muovitekniikan erikoisammattitutkinto	1.10.2002
	Paperiteollisuuden erikoisammattitutkinto	1.8.2007
	Pintakäsittelymestarin erikoisammattitutkinto	1.2.2003
	Puusepän alan erikoisammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.1.2005
	Sahamestarin erikoisammattitutkinto	1.10.2008
	Venemestarin erikoisammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.12.2001

TEKSTIILI- JA VAATETUSTEKNIikka

Ammatilliset perustutkinnot	Jalkinealan perustutkinto - suutari	1.8.2000
	Tekstiili- ja vaatetusalan perustutkinto - vaatetusompelija - sisustusompelija - modisti - vaatturi - tekstiilinvalmistaja - tekstiilihuoltaja - suutari	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Jalkinealan ammattitutkinto	1.1.2005
	Laukku- ja nahka-alan ammattitutkinto	1.3.2002
	Nahanvalmistajan ammattitutkinto	1.8.1998
	Tekstiilialan ammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.4.2005
	Turkkurin ammattitutkinto	1.6.2002
	Vaatetusalan ammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.4.2005
Erikoisammattitutkinnot	Jalkinealan erikoisammattitutkinto	1.1.2005
	Laukku- ja nahkamestarin erikoisammattitutkinto	1.3.2002
	Nahanvalmistajamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2005
	Tekstiilialan erikoisammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.4.2005
	Turkkurimestarin erikoisammattitutkinto	1.6.2002
	Vaatetusalan erikoisammattitutkinto (yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	1.4.2005

AJONEUVO- JA KULJETUSTEKNIikka

Ammatilliset perustutkinnot	Autoalan perustutkinto - autokorinkorjaaja - automaalari - automyyjä	1.8.2009
-----------------------------	---	----------

- ajoneuvoasentaja	
- varaosamyyjä	
- pienkonekorjaaja	
Lennonjohdon perustutkinto	1.1.2002
- lennonjohtaja	
Lentokoneasennuksen perustutkinto	1.8.2000
- lentokoneasentaja	
Logistiikan perustutkinto	1.8.2009
- autonkuljettaja	
- linja-autonkuljettaja	
- yhdistelmäajoneuvonkuljettaja	
- lentoasemahuoltaja	
- varastonhoitaja	
Merenkulkualan perustutkinto	1.8.2000
- korjaaja	
- laivasähköasentaja	
- vahtikonemestari	
- vahtiperämies	

Ammattitutkinnot	Ajoneuvonosturinkuljettajan ammattitutkinto	1.4.2009
	Autokorimekaanikon ammattitutkinto	15.10.2002
	Automaalarin ammattitutkinto	15.10.2002
	Automyyjän ammattitutkinto	1.1.2003
	Autosähkömekaanikon ammattitutkinto	14.1.2002
	Henkilöautomekaanikon ammattitutkinto	1.1.2007
	Lastinkäsittelyalan ammattitutkinto	1.1.2006
	Lentoasemapalvelujen ammattitutkinto	1.6.2003
	Linja-autonkuljettajan ammattitutkinto	1.4.2008
	Metsäkoneasentajan ammattitutkinto	15.3.1995
	Pienkonemekaanikon ammattitutkinto	1.7.2004
	Puutavaran autokuljetuksen ammattitutkinto	1.10.2008
	Raskaskalustomekaanikon ammattitutkinto	1.6.2008
	Varaosamyyjän ammattitutkinto	1.1.2003
	Varastoalan ammattitutkinto	1.7.2005
	(ent. Varastonhoitajan ammattitutkinto)	
	Yhdistelmäajoneuvonkuljettajan ammattitutkinto	1.4.2008
Erikoisammattitutkinnot	Ajojärjestelijän erikoisammattitutkinto	1.4.2008
	Autoalan myyjän erikoisammattitutkinto	1.7.2001
	Autoalan työnjohdon erikoisammattitutkinto	1.7.2001
	Autokorimestarin erikoisammattitutkinto	15.10.2002
	Automaalarimestarin erikoisammattitutkinto	15.10.2002
	Automekaanikon erikoisammattitutkinto	1.7.2001
	Lastinkäsittelyalan erikoisammattitutkinto	1.9.2009
	Liikenne-esimiehen erikoisammattitutkinto	2.4.2009
	Varastoalan erikoisammattitutkinto	1.8.2006

MUU TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN KOULUTUS

Ammatilliset perustutkinnot	Kello- ja mikromekaniikan perustutkinto	1.8.2000
	- kelloseppä	
	- mikromekaanikko	
	Suunnitteluassistentin perustutkinto	1.8.2000
	- suunnitteluassistentti	
	Turvallisuusalan perustutkinto	1.8.2001
	- turvallisuusvalvoja	
Ammattitutkinnot	Kivimiehen ammattitutkinto	1.11.2003
	Kunnossapidon ammattitutkinto	1.8.2004

(yhteinen eri teollisuusaloille)	
Lukkosepän ammattitutkinto	1.5.2005
Nuohoojan ammattitutkinto	1.8.2002
Rautatiekaluston kunnossapidon ammattitutkinto	1.9.2007
Sisustusalan ammattitutkinto	1.1.2008
(yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	
Vartijan ammattitutkinto	1.1.2007
Ympäristöhuollon ammattitutkinto	1.8.2007

Erikoisammattitutkinto	Kunnossapidon erikoisammattitutkinto	1.8.2004
	Lukkoseppämestarin erikoisammattitutkinto	1.8.2005
	Nuohoojamestarin erikoisammattitutkinto	1.8.2002
	Sisustusalan erikoisammattitutkinto	15.9.2008
	(yhteinen käsi- ja taideteollisuusalan kanssa)	
	Tekniikan erikoisammattitutkinto	1.2.2000
	Tuotekehittäjän erikoisammattitutkinto	1.1.2008
	Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto	1.6.2003

LUONNONVARA- JA YMPÄRISTÖALA

MAATILATALOUS

Ammatillinen perustutkinto	Maatalousalan perustutkinto	1.8.2009
	- maaseutuyrittäjä	
	- eläintenhoitaja	
	- turkistarhaaja	
Erikoisammattitutkinto	Hevostalouden perustutkinto	1.8.2009
	- hevostenhoitaja	
	- ratsastuksenohjaaja	
Ammattitutkinnot	Hevostenvalmentajan ammattitutkinto	1.2.2005
	Karjatalouden ammattitutkinto	1.4.2004
	Kengityssepän ammattitutkinto	1.7.2006
	Luonnonmukaisen tuotannon ammattitutkinto	15.11.1998
	Maatalouskoneasentajan ammattitutkinto	1.9.2008
	Mehiläistarhaajan ammattitutkinto	1.10.2004
	Ratsastuksenopettajan ammattitutkinto	1.8.2002
	Seminologin ammattitutkinto	15.12.2002
	Viljelijän ammattitutkinto	1.8.1998
Erikoisammattitutkinnot	Maaseudun vesitalouden erikoisammattitutkinto	1.4.2004
	Ratsastuksenopettajan erikoisammattitutkinto	1.11.2005
	Tallimestarin erikoisammattitutkinto	1.10.2005
	Tarhaajamestarin erikoisammattitutkinto	15.10.2006

PUUTARHATALOUS

Ammatillinen perustutkinto	Puutarhatalouden perustutkinto	1.8.2001
	- puutarhuri	
Ammattitutkinnot	Arboristin ammattitutkinto	1.2.2003
	Floristin ammattitutkinto	1.8.2003
	Puistopuutarhurin ammattitutkinto	1.7.2005
	Viinintuotannon ammattitutkinto	1.6.2006
	Viljelypuutarhurin ammattitutkinto	1.8.2007
Erikoisammattitutkinnot	Floristimestarin erikoisammattitutkinto	1.8.2006
	Puistomestarin erikoisammattitutkinto	14.8.2000
	Taimistomestarin erikoisammattitutkinto	1.8.1999

KALATALOUS

Ammatillinen perustutkinto	Kalatalouden perustutkinto - kalanjalostaja - kalanviljelijä - kalastaja - kalastuksenohjaaja	1.8.2001
Ammattitutkinnot	Kalanjalostajan ammattitutkinto Kalanviljelijän ammattitutkinto Kalastusoppaan ammattitutkinto	1.9.2008 1.1.2010 1.12.2005

METSÄTALOUS

Ammatillinen perustutkinto	Metsäalan perustutkinto - metsuri-metsäpalvelun tuottaja - metsäkoneenkuljettaja - metsäkoneasentaja - metsäenergian tuottaja	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Bioenergia-alan ammattitutkinto (entinen turvealan at) Metsäkoneenkuljettajan ammattitutkinto Metsätalousyrittäjän ammattitutkinto (osan tutkinnosta muodostaa yrittäjän ammattitutkinto)	1.3.2008 17.1.2000 1.1.2007
Erikoisammattitutkinnot	Metsäkoneenkuljettajan erikoisammattitutkinto Metsämestarin erikoisammattitutkinto	15.3.1995 1.6.2004

LUONTO- JA YMPÄRISTÖALA

Ammatillinen perustutkinto	Luonto- ja ympäristöalan perustutkinto - ympäristönhoitaja - luonto-ohjaaja - luonnonvaratuottaja - luonto- ympäristöneuvoja - poronhoitaja	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Erä- ja luonto-oppaan ammattitutkinto Luonnontuotealan ammattitutkinto Porotalouden ammattitutkinto	1.11.2003 15.4.2002 1.11.2007
Erikoisammattitutkinnot	Keruutuotetarkastajan erikoisammattitutkinto Luontokartoittajana erikoisammattitutkinto Riistämestarin erikoisammattitutkinto	1.8.1995 1.8.1997 1.1.2010

MUU LUONNONVARA- JA YMPÄRISTÖALAN KOULUTUS

Ammattitutkinnot	Eläintenhoitajan ammattitutkinto Golfkentänhoitajan ammattitutkinto	1.10.2009 1.12.2006
Erikoisammattitutkinnot	Golfkenttämestarin erikoisammattitutkinto Koe-eläintenhoitajan erikoisammattitutkinto Maaseudun kehittäjän erikoisammattitutkinto	1.8.2007 15.11.2002 1.8.2001

SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA**SOSIAALIALA**

Ammattitutkinnot	Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajan ammattitutkinto	1.1.2005
------------------	---	----------

	Koulunkäyntiavustajan ammattitutkinto	1.8.2003
	Perhepäivähoitajan ammattitutkinto	1.5.2006
Erikoisammattitutkinnot	Koulunkäyntiavustajan erikoisammattitutkinto	1.9.2004

TERVEYSALA

Ammattitutkinnot	Jalkojenhoidon ammattitutkinto	15.9.2002
	Obduktiopreparaattorin ammattitutkinto	1.10.2009
	Sairaankuljettajan ammattitutkinto	15.10.2000
Erikoisammattitutkinnot	Kipsimestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2003
	Psykiatrisen hoidon erikoisammattitutkinto	11.9.2009
	Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto	1.8.2006

SOSIAALI- JA TERVEYSALOJEN YHTEISET

Ammatillinen perustutkinto	Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto - lähihoitaja	1.8.2001
Ammattitutkinto	Kehitysvamma-alan ammattitutkinto	28.9.2009
	Päihdetyön ammattitutkinto	1.4.2007
Erikoisammattitutkinto	Kehitysvamma-alan erikoisammattitutkinto	
	Vanhustyön erikoisammattitutkinto	1.8.2002

HAMMASLÄÄKETIEDE JA MUU HAMMASHUOLTO

Ammatillinen perustutkinto	Hammastekniikan perustutkinto - hammaslaborantti	1.8.2001
----------------------------	---	----------

KUNTOUTUS JA LIIKUNTA

Ammatillinen perustutkinto	Liikunnanohjauksen perustutkinto - liikuntaneuvoja	1.8.2001
Ammattitutkinnot	Hierojan ammattitutkinto	15.12.2005
	Liikunnan ammattitutkinto	1.12.2006
	Liikuntapaikkojenhoitajan ammattitutkinto	1.1.2007
	Valmentajan ammattitutkinto	1.1.2007
Erikoisammattitutkinnot	Hierojan erikoisammattitutkinnot	1.6.2007
	Liikuntapaikkamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2007
	Valmentajan erikoisammattitutkinto	1.1.2007

TEKNISET TERVEYSPALVELUT

Ammattitutkinnot	Optiikkahiojan ammattitutkinto	1.4.2004
	Välinehuoltajan ammattitutkinto	1.1.2005
Erikoisammattitutkinto	Välinehuoltajan erikoisammattitutkinto	1.3.2006

FARMASIA JA MUU LÄÄKEHUOLTO

Ammatillinen perustutkinto	Lääkealan perustutkinto - farmanomi - lääketeknikko	1.8.2001
----------------------------	---	----------

KAUNEUDENHOITOALA

Ammatilliset perustutkinnot	Hiusalan perustutkinto - parturi-kampaaja	1.8.2009
	Kauneudenhoitoalan perustutkinto - kosmetologi - kosmetiikkaneuvoja	1.8.2009
Ammattitutkinto	Hiusalan ammattitutkinto	1.12.2002
Erikoisammattitutkinnot	Hiusalan erikoisammattitutkinto Kosmetologin erikoisammattitutkinto	1.1.2005 1.3.2000

MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA**MATKAILUALA**

Ammatillinen perustutkinto	Matkailualan perustutkinto - matkailupalvelujen tuottaja - matkailuvirkailija	1.8.2009
Ammattitutkinnot	Maaseutumatkailun ammattitutkinto Matkailun ohjelmapalvelun ammattitutkinto Matkaoppaan ammattitutkinto Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinto	1.2.2005 1.8.2006 1.10.2001 2.4.2001

MAJOITUS- JA RAVITSEMISALA

Ammatilliset perustutkinnot	Catering-alan perustutkinto - palveluvastaava - suurtaloukokki	1.8.2000
	Hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto - hotellivirkailija - ravintolakokki - tarjoilija	1.8.2000
Ammattitutkinnot	Hotellivirkailijan ammattitutkinto Ravintolakokin ammattitutkinto Suurtaloukokin ammattitutkinto Tarjoilijan ammattitutkinto	1.2.2001 2.4.2001 2.4.2001 1.1.2005
Erikoisammattitutkinnot	Baarimestarin erikoisammattitutkinto Dieetikokin erikoisammattitutkinto Hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinto Ruokamestarin erikoisammattitutkinto	1.1.2005 15.12.2005 1.2.2001 1.1.2005

KOTITALOUS- JA KULUTTAJAPALVELUT

Ammatillinen perustutkinto	Kotitalous- ja kuluttajapalvelujen perustutkinto - kotitalousyrittäjä - tuoteneuvoja	1.8.2000
Ammattitutkinto	Kotityöpalvelujen ammattitutkinto	1.4.2005

PUHDISTUSPALVELUT

Ammatillinen perustutkinto	Puhdistuspalvelujen perustutkinto - toimitilahuoltaja - tekstiilihuoltaja	1.8.2000
Ammattitutkinnot	Laitoshuoltajan ammattitutkinto Tekstiilihuollon ammattitutkinto	1.11.2005 1.9.2000
Erikoisammattitutkinnot	Pesulateknikon erikoisammattitutkinto Siivousteknikon erikoisammattitutkinto Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto	1.12.2002 1.11.2005 1.11.2005