



Aulikki Suokas

**KOHTI LAADUKASTA TYÖVOIMAKOULUTUSTA OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULUN TÄYDENNYSKOULUTUKSESSA**

**KOHTI LAADUKASTA TYÖVOIMAKOULUTUSTA OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULUN TÄYDENNYSKOULUTUKSESSA**

Aulikki Suokas
Opinnäytetyö
Syksy 2010
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinointi

Tekijä: Aulikki Suokas

Opinnäytetyön nimi: Kohti laadukasta työvoimakoulutusta Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutuksessa

Työn ohjaaja: Matti Sippola

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2010

Sivumäärä: 44 + 16 liitesivua

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka tehtiin Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutus yksikölle. Opinnäytetyön aihe syntyi käytännön tarpeen myötä ja sen tavoitteena oli kehittää Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutus yksikössä järjestettävien työvoimapolitiittisten aikuiskoulutusten prosessia. Työ aloitettiin prosessin nykytilan mallintamisesta ja lopputuloksena syntyi kehittynyt prosessikuvaus. Haluttiin löytää uusia hyviä käytänteitä olemassa olevaan prosessiin laadun toteuttamisen kannalta.

Opinnäytetyön tietoperusta koostui laadusta ja laatujohtamisesta sekä toiminnan kuvaamisesta prosessien avulla. Lisäksi kerrottiin Oulun seudun ammattikorkeakoulun laatutyöstä sekä työvoimapolitiittisestä aikuiskoulutuksesta. Työn tiedonkeruu muodostui työvoimapolitiittisen koulutuksen opiskelija-haastatteluista sekä Täydennyskoulutus yksikön henkilökunta-haastatteluista. Opiskelijoille tehtiin strukturoitu kysely web-pohjaista ZEF-työkalua hyväksikäyttäen ja henkilökunnan haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Aineistona käytettiin lähdekirjallisuutta sekä Internet-lähteitä.

Kehittämistehtävän tulosten mukaan koulutustuotannon laatu todettiin opiskelijakyselyssä odotuksia vastaavaksi. Opiskelijat olivat tyytyväisiä koulutuksen kokonaisuuteen ja ammattitaidon koettiin lisääntyneen ja oman osaamisen kehittyneen. Osa opiskelijoista työllistyi koulutuksen jälkeen koulutuksen aikaiseen työssäoppimispaikkaansa. Henkilökunnan haastatteluiden perusteella merkittävimmät kehittämiskohteet olivat työvoimapolitiittisen koulutuksen tarjousprosessin vastuiden määrittely, asiakaspalautteiden systemaattinen käsittely ja hyödyntäminen sekä toteutuneen koulutusprosessin analysointi.

Asiasanat: aikuiskoulutus, työvoimakoulutus, koulutusprosessi, laatujohtaminen, prosessiajattelu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme: Business Economics
Marketing

Author: Aulikki Suokas

Title of thesis: Achieving quality in vocational training at Oulu University of Applied Sciences, Professional Development Services

Supervisor: Matti Sippola

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2010 Number of pages: 44 + 16

ABSTRACT

This thesis is made for Oulu University of Applied Sciences, Professional Development Services unit. Thesis subject is based on practical need and the aim is to develop the processes related to the vocational trainings funded by ELY Centers in Center for Economic Development, Transport and the Environment in the Professional Development Services Unit. Work started with current state analysis and modeling of current process, aiming to identify best practices to be added to current process.

The knowledge basis for the thesis consists of quality, quality management and processes as means to describe the ways of working. In addition thesis will describe quality activities in Oulu University of Applied Sciences and also vocational trainings funded by ELY Centers. Data collection for the thesis was made by query to students in vocational training courses and also interviewing the personnel in Professional Development Services unit. Student query was made using the web-based ZEF - system and personnel interviews were conducted as theme based interviews separately. Source material consists of literature and Internet sources.

Results got by this functional thesis suggest that the quality of production of trainings has been found matching the needs of the students. Students have been satisfied to the training package as a whole and they see that their professional proficiency and personal competence was higher after training. Part of the students was hired to their training jobs after training. Based on personnel interviews the main improvement areas lie in tendering process responsibilities, systematic analysis and utilization of customer feedback and also analysis of the whole training production process.

Keywords: vocational training, training process, quality management, process thinking

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 LAATU JA LAATUJOHTAMINEN	9
2.1 Laadun määrittely	9
2.2 Laatujohtaminen johtamisjärjestelmänä	10
3 TOIMINNAN KUVAAMINEN PROSESSIEN AVULLA	12
3.1 Prosessiajattelu.....	12
3.2 Prosessin vaiheet.....	14
3.3 Erilaisia prosesseja	15
4 LAATUTYÖ OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUSSA	16
4.1 Laadunvarmistus ja laadunvarmistusjärjestelmä.....	16
4.2 Oulun seudun ammattikorkeakoulun prosessit	18
5 TYÖVOIMAPOLIITTINEN AIKUISKOULUTUS	19
5.1 Työvoimakoulutuksen eri muodot	20
5.2 Työvoimakoulutuksen arviointikriteerit	20
5.2.1 Koulutussuunnitelma.....	21
5.2.2 Asiakastyytyväisyys	22
5.2.3 Työelämälähtöisyys ja vaikuttavuus.....	22
6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ JA SEN TOTEUTUS	24
6.1 Laadullinen tutkimus	24
6.2 Toiminnallinen opinnäytetyö.....	25
6.3 Omat lähtöolettamukset	25
6.4 Kehittämistehtävän kulku ja aineiston keruu	26
7 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET	27
7.1 Opiskelijahaastattelut.....	27
7.1.1 Taustatiedot.....	27
7.1.2 Opiskelijarekrytointi.....	28
7.1.3 Opintojen toteutus.....	28
7.1.4 Opintojen ohjaus.....	30
7.2 Henkilökunnan haastattelut.....	31
7.2.1 Tarjousprosessi	31
7.2.2 Resursointi.....	32

7.2.3 Dokumenttien säilytys	33
7.2.4 Opiskelijan ohjaus.....	33
7.2.5 Palautteet liittyen koko työvoimakoulutusprosessiin	34
7.2.6 Koko työvoimakoulutusprosessin analysointi	35
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
9 POHDINTA	41
LÄHTEET	43
LIITTEET.....	44

1 JOHDANTO

Laatutyötä tehdessä täytyy tunnistaa asiakkaat ja vaaditut laatutekijät. Jotta laadukasta koulutusta voidaan järjestää, tarvitaan riittävästi resursseja ja niiden jatkuvaa kehittämistä ja ylläpitoa. Asiakkaiden ja sidosryhmien lisäksi johdon tuki on ensiarvoisen tärkeä. Koulutusten prosessikuvauksia tehtäessä on tärkeää tunnistaa koko koulutusprosessin kulku alusta loppuun. Täydennyskoulutus yksikön päämääränä on järjestää työelämälähtöistä ja laadukasta työvoimakoulutusta vastaaman työelämän ja yhteiskunnan vaatimuksia. Työvoimakoulutus on työikäisen väestön koulutusta, jonka tavoitteena on parantaa osallistujien mahdollisuuksia pysyä työmarkkinoilla tai päästä sinne takaisin. Koulutusten tilaaja on tiukentanut omia laatuvaatimuksiaan, jotka koulutuksen tarjoajan on huomioitava koulutustarjouksia tehdessään ja varsinaisia koulutuksia toteuttaessaan. Huomioitavaa on, että myös koulutusten tarjoajien kesken on lisääntynyt kilpailu.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus kehittää Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutus yksikössä järjestettävien työvoimapolitiittisten aikuiskoulutusten (työvoimakoulutus) prosessia. Työ aloitetaan prosessin nykytilan mallintamisesta ja lopputuloksena syntyy kehittynyt prosessikuvaus haastatteluista saatujen kehittämiskohteiden pohjalta. Toisin sanoen tarkoituksena on löytää uusia hyviä käytänteitä jo olemassa olevaan prosessiin.

Työn aihe on syntynyt käytännön tarpeen myötä. Oulun seudun ammattikorkeakoulussa tehdään parhaillaan laatutyötä ja valmistaudutaan sekä sisäiseen että ulkoiseen auditointiin. Vaikka kuvausta tehdään osana koko ammattikorkeakoulun laatutyötä, on sen ensisijainen tarkoitus palvella Täydennyskoulutus yksikön sisäisen toiminnan kehittämistä työvoimakoulutusten osalta.

Työ toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Valinta tuntui luonnolliselta, koska työ on hyvin käytännönläheinen ja kehittämisen kohteena ovat työyhteisön toimintatavat työvoimakoulutuksessa. Viitekehyksessä, kappaleissa kaksi ja kolme, käsitellään laatua ja laatujohtamista sekä toiminnan kuvaamista prosessien avulla. Kappaleessa kolme paneudutaan muun muassa prosessijohtamiseen sekä prosessien eri vaiheisiin. Kappaleessa neljä kerrotaan Oulun seudun ammattikorkeakoulun meneillään olevasta laatutyöstä ja kappaleessa viisi tutustutaan työvoimapolitiittiseen aikuiskoulutukseen, jossa yhtenä osa-alueena ovat koulutuksen tilaajan laatukriteerit. Teoriaosuus heijastetaan

ammattikorkeakoulun laatutyöhön ja sitä kautta Täydennyskoulutus yksikön järjestämiin työvoimapolitiittisiin koulutuksiin. Kappaleessa kuusi käsitellään kehittämistehtävää ja sen toteutusta. Työn loppupuolella kappaleessa seitsemän on johtopäätökset ja kappaleessa kahdeksan pohdintaosuus. Opin näytetyö rajataan käsittelemään ammatillista työvoimapolitiittista koulutusta. Aineisto kerätään opiskelijoita ja henkilökuntaa haastattelemalla.

2 LAATU JA LAATUJOHTAMINEN

Kun puhutaan laadun parantamisesta, on kysymys jatkuvasta pitkäjänteisestä prosessista, jossa edetään eteenpäin vaiheittain. Avainasia on murtaa vanhat ajattelutavat ja kehittää organisaation henkilökunnan asiakastyytyväisyyden tuntemusta. Laadun parantamisessa lähtökohtana on nykytilanne. Nykytilanteesta edetään kohti nykyisten toimintamallien ja –prosessien systemaattista luotettavuuden varmistamista, joka johtaa ainutlaatuisen arvon aikaansaamisen asiakkaalle ja erilaisiin uusiin toimintamalleihin sekä voimakkaaseen henkilökuntalähtöisyyteen. (Hannus 1993, 144.)

2.1 Laadun määrittely

Sana laatu on moniselitteinen ja se on käsitteenä usein vaikea hahmottaa. Yksiselitteistä laadun määritelmää ei ole olemassa, vaan sen voi nähdä monelta suunnalta (Pesonen 2007, 35). Yleisesti laadulla ymmärretään asiakkaiden tarpeiden täyttymistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatuajattelun lähtökohtana ovat sidosryhmät, erityisesti asiakkaat. Laatu verrataan ja mitataan asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Toiminta on yrityksessä laadukasta, jos asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin tai palveluihin (Lecklin 2006, 18.) Palvelu- ja asiantuntijaorganisaatioissa palvelun laadun määrittäminen ja konkretisointi voi olla usein vaivalloista, koska asiakkaat eivät aina osaa sanoa etukäteen, mitä haluavat ja mikä heidän ongelmansa on (Pesonen 2007, 35-36).

Lähtökohtana ovat kuitenkin asiakkaan odotukset, vaikkei se aina ole mahdollista tai taloudellisesti kannattavaa. Pesonen toteaa, että ”laatu on kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on ja joilla se täyttää asiakkaan odotuksia, vaatimuksia tai tottumuksia, olivatpa ne ilmaistuja ja piilossa olevia”. Sanat ”piilossa olevat ” eli ilmaisemattomat palvelun tai tuotteen piirteet ovat sanoja, joihin kannattaa kiinnittää huomioita, sillä ne johtavat asiakaslähtöiseen ajatteluun. Tuotteen tai palvelun tuottajan täytyy tietää, mitä asiakas haluaa, ja se täytyy tietää itse asiassa paremmin kuin asiakas itse tietää. (Pesonen 2007, 35 – 37.)

Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen. Kehittämissimpulseja saadaan oman laatutyön lisäksi ulkopuolisesta maailmasta. Kilpailijoiden toiminta, innovaatiot sekä markkinoi-

den ja yhteiskunnan muutokset synnyttävät tilanteita, joiden seurauksena laadulle asetetaan uudenlaisia vaatimuksia. Laadun määritelmään on aina sisällynyt se, että asiat tehdään jo ensimmäisellä kerralla oikein. Tärkeämpää kuin virheettömyys on kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen (Lecklin 2006, 18.)

2.2 Laatujohtaminen johtamisjärjestelmänä

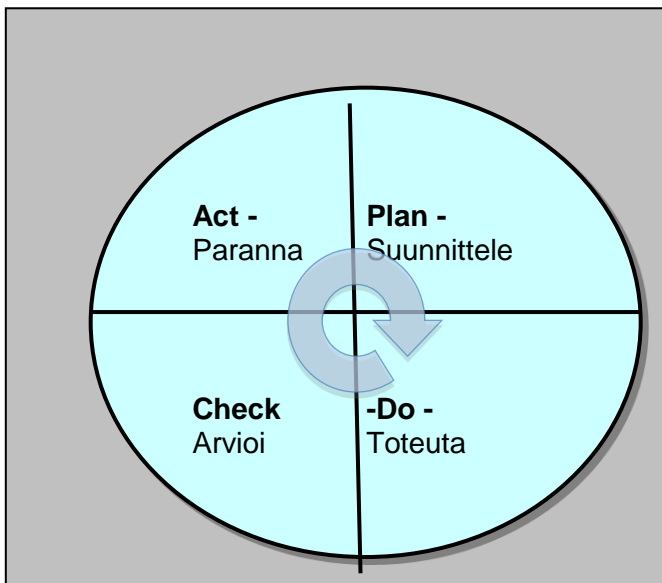
Organisaatioiden laaduntuottokyky perustuu käytössä olevaan johtamisjärjestelmään ja sen toimivuuteen. Lecklinin ym. mukaan johtamisjärjestelmä muodostuu elementeistä ja viitekehyksistä. Elementit koostuvat muun muassa johtamismallista. Laatujohtaminen on johtamismalli, jossa laatua pyritään hallitsemaan ja johtamaan strategisesti. Laatujohtamisen sekä laatuajattelun tulee alkaa organisaation johdosta ja ulottua organisaation kaikkiin toimintoihin. Laatujohtamisella pyritään tekemään toiminnasta kannattavampaa, hyötymään taloudellisesti alentamalla kustannuksia ja kasvattamalla voittoja. (Lecklin & Laine 2009, 32.) Keskeisenä tavoitteena laatujohtamisessa on pyrkiminen erinomaisuuteen ja jatkuva liiketoiminnan kilpailukyvyyn parantaminen. Laatujohtamisen avulla ei pystytä korjaamaan virheellistä visiota tai liiketoimintaprosessia. (Systemityö 2006, hakupäivä 10.3.2010.)

Käytännössä laatujohtaminen alkaa strategisesta suunnittelusta. Vision ja arvojen perusteella tunnistetaan menestystekijöitä ja niiden vaatimat toimintamallit, prosessit ja osatavoitteet. Kun toimitaan näin, varmistetaan laatujohtamisen yhteys strategiaan, ja saadaan sille ylimmän johdon tuki. Laatujohtamisessa siis toimintatapoja ja prosesseja tunnistetaan ja sen jälkeen niitä kehitetään. Tämän seurauksena syntyy korkealaatuisia palveluja ja tuotteita. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999, 58 - 59.)

Henkilöstön sitouttaminen on keskeinen osa laatujohtamista. Työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön vaikuttaa siihen, miten motivoituneita ja sitoutuneita työntekijät ovat laadun jatkuvaan parantamiseen. Sitoutumista lisääviä muutoksia ovat muun muassa siirtyminen tiimityöskentelyyn, työmenetelmien laadullisten uudistusten tuoma järjestyksen paraneminen ja tehtäväkuvan sekä vastuun laajentuminen. Sitoutumista vähentävinä piirteinä voidaan mainita kontrollin lisääminen ja työnteon intensiivisyyden kasvu. Myös liian suuri työtaakka vaikuttaa negatiivisesti kehittämistyöhön. Organisaation työntekijöiden on tärkeä tietää tavoitteet. Jos yhteiset tavoitteet eivät ole selvät ja palkatejärjestelmät ovat riittämättömiä, ongelmia aiheutuu toimintojen yhteensovittamisessa ja ryhmä-

työssä. Henkilöstön osallistumismahdollisuuksia toimintaan ja sen kehittämiseen pidetään laatujohtamismallin yhtenä peruspiirteenä. (Lumijärvi ym. 1999, 58 – 59.)

Laatujohtamiseen liitetään yleisesti Demingin johtamispyyrä, joka tunnetaan myös nimellä PDCA-sykli (Plan, Do, Check, Act). Deming on näin luonut yleisesti hyväksytyin johtamismallin. Demingin johtamispyyrä on kuvattu kuviossa yksi. Ensimmäisenä mallissa on suunnitteluvaihe (Plan), jonka jälkeen tulee toteuttaminen (Do). Toteuttamisvaiheen jälkeen on tulosten arviointi (Check) ja lopuksi parantaminen (Act), joka tehdään arvioinnin perusteella. Puhutaan niin sanotusta jatkuvan parantamisen mallista. (Lecklin ym. 2009, 32.)



KUVIO 1. Demingin johtamispyyrä (Lecklin ym.2009, 32)

Edellä kuvatun mukaisesti johtamisjärjestelmä koostuu elementtien lisäksi viitekehyksestä. Laatujohtaminen voidaan toteuttaa jonkin kattavan, valmiin mallin avulla kuten esimerkiksi laukupalkintokriteeristöjen, joista mainittakoon EFQM (The European Foundation for Quality Management) tai maailman yleisimpään laatuun liittyvän laatustandardin ISO 9000 -standardisarjan. (Lecklin ym. 2009, 37 – 38.) Oulun seudun ammattikorkeakoulun laadunvarmistustyössä ei käytetä valmiita malleja vaan ammattikorkeakoulu laatii oman laadunvarmistusjärjestelmänsä. Oulun seudun ammattikorkeakoulun laadunvarmistustyöstä on kerrottu tarkemmin kappaleessa neljä.

3 TOIMINNAN KUVAAMINEN PROSESSIEN AVULLA

Prosesseissa on kysymys operatiivisesta tehokkuudesta ja kyvystä ymmärtää organisaation omaa toimintaa ja tuloksellisuutta. Prosessien tehtävä on kuvata organisaatiossa toimintojen sarjaa minkä avulla saavutetaan käytännössä organisaation tulokset. Prosessikuvauksilla yritetään ymmärtää sitä, mikä on kriittistä organisaation keskeisten tavoitteiden saavuttamisessa. Tämän perusteella mittaaminen ja kehittäminen voidaan kohdistaa näihin kriittisiin vaiheisiin. Prosessin käsite koostuu toiminnasta, resursseista ja tuotoksesta sekä näihin liittyvästä suorituskyvystä. Prosessin ideassa lähdetään liikkeelle siitä, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, josta voidaan sopia ja jota voidaan mallintaa ja kehittää. (Työelämän kehittämiskeskus Tykes 2007, hakupäivä 15.3.2010.)

Prosessijohtamisessa on kyse toimintatavasta, jossa toimintaa johdetaan prosessien avulla, (Lecklin ym. 2009, 39). Se tarkoittaa käytännössä tärkeiden prosessien tunnistamista, niiden kuvaamista ja mittaamista sekä työkalujen ja osaamisen kehittämistä, arviointia ja parantamista (Laamanen 2005, 154). Prosessien kehittäminen on eräs laatujohtamisen osa-alue. Prosessien kehittämisessä organisaation aikaansaamia tuotteita ja palveluja tutkitaan niiden aikaansaamiseksi tarvittavien ja toisiaan seuraavien työvaiheiden summana. Organisaation toiminta voidaan erotella ydin- ja tukiprosesseiksi ja nämä edelleen pää- ja alaprosesseihin. Prosessien avulla asiakassuuntautumista voidaan parantaa ja luoda näin tehokas jatkuvaan parantamiseen tähtäävä rakenne. Organisaatiot, jotka tuntevat prosessinsa ovat kilpailutilanteessa paremmassa asemassa kuin organisaatiot, jotka eivät tunne prosessejaan. (Laamanen 2005, 155.)

3.1 Prosessiajattelu

Kun organisaation toiminta nähdään prosesseina, puhutaan prosessiajattelusta. Prosessiajattelun osa-alueita ovat jalostusketju, prosessikartta, prosessisuunnitelma sekä kehittäminen ja jatkuva parantaminen. Prosessin voidaan todeta olevan jalostusketju tai lisäarvoketju. Toisin sanoen sarja toisiinsa liittyviä tai vuorovaikutteisia toimintoja, jotka muuttavat panokset tuotoksiksi. Kun prosessi mielletään jalostusketjuksi, se auttaa keskittymään oikeisiin asiakkaille lisäarvoa tuottaviin asioihin. (Lecklin ym. 2009, 39 – 40.)

Prosessiajattelussa liikkeelle lähdetään asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Mietitään, mitkä ovat tuotteet ja palvelut, joilla tarpeet tyydytetään. Sen jälkeen suunnitellaan prosessi, joilla halutut tuotteet ja palvelut saadaan aikaiseksi. Lisäksi selvitetään syötteet, joita tarvitaan prosessin toteuttamiseen ja mistä ne hankitaan. Jos prosessien jäsentämisessä onnistutaan, seuraa siitä seuraavanlaisia hyötyjä:

- Asiakkaan kanssa yhteistyö toimii hyvin, ja asiakas kokee saavansa hyvää palvelua.
- Organisaatiossa toimivat henkilöt ymmärtävät kokonaisuutta, oman roolinsa ja sen, miten lisäarvo tuotetaan läpi organisaation
- Toiminnan kehittäminen perustuu organisaation kokonaistavoitteisiin ja asiakkaiden tarpeisiin. (Laamanen 2001, 21-22).

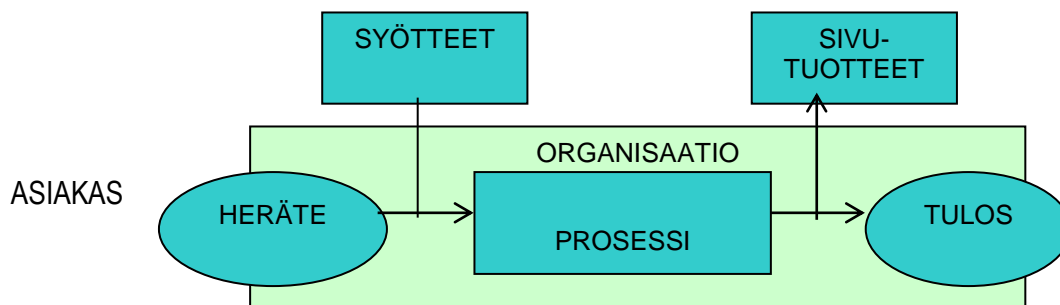
Prosessit tulee tunnistaa, vasta sen jälkeen voidaan puhua prosessien tehokkuudesta. Tunnistamistyön tarkoitus on varmistaa, että perusta kehitystyölle on tarpeeksi vahva. Kun prosessien tunnistamisessa onnistutaan hyvin, menestymiseen vaikuttavien tekijöiden ymmärtäminen helpottuu ja johtaminen ja toiminta tehostuvat. Jos prosessien tunnistamisessa ei onnistuta, on seurauksena yleensä huomion kohdistuminen menestyksen kannalta väärin seikkoihin. (Laamanen 2005, 157.) Prosessien tunnistamisen ja määrittelyn tuloksena syntyy prosessikartta, jonka avulla suunnistaminen kohti tulevaisuuden tavoitteita on helpompaa. Prosessikartta antaa yleiskuvan organisaation toiminnasta ja kommunikoinnista organisaation sisällä ja sidosryhmien kanssa. (Lecklin ym. 2009, 41 – 42.)

Prosessisuunnitelmat tehdään tärkeimmistä prosesseista. Prosessisuunnitelmassa selvitetään prosessin tarkoitus ja kuvataan prosessin päävaiheet. Kuvaukseen voi liittää toteutusvaiheessa mukaan prosessin graafisen esityksen, josta selviää liittynät, resurssit ja tulokset. Prosessisuunnitelmasta käy ilmi myös suorituskykyä mittaavat tunnussuureet ja niille asetettavat tavoitteet sekä miten tulosten seuranta ja niiden jakelu hoidetaan. Suorituskyvyn kannalta keskeisiä asioita seurataan prosessimittareilla. Suunnitelmassa voi olla mukana myös kehittämiskohteita. Suunnitelmasta on käytävä ilmi myös prosessinomistaja. Prosessinomistaja on prosessin toiminnasta, tuloksista ja kehittämisestä vastaava henkilö. Prosessin onnistumisen edellytyksenä on, että selkeät vastuut on määritetty. (Lecklin ym. 2009, 42 – 43.)

Kuten edellä on todettu, johtamisjärjestelmän suunnitteluvaiheeseen kuuluvat prosessien tunnistaminen, niiden määrittely ja suunnittelu. Kun toteuttaminen ja arviointi on tehty, voidaan siirtyä kehittämisvaiheeseen. Lecklinin ym. mukaan prosessimittareille asetetaan tavoitteet, jotka erilaisten työkalujen ja menetelmien avulla pyritään saavuttamaan. Kun yritetään löytää vaihtoehtoisia ratkaisumalleja tulosten parantamiseksi ja arvioidaan prosessimittareiden tuloksia, puhutaan prosessianalyysistä. Tällöin voidaan hyödyntää erilaisia laatutekniikoita, ongelman ratkaisumenetelmiä, itsearviointia, benchmarkingia tai muita apuvälineitä. Kehittäminen merkitsee aina muutosta. Muutos voi olla uusien koneiden tai tekniikan käyttöönottoa, jossa on huomioitava työntekijöiden mukana pysyminen. Myös henkiseen muutosprosessiin tulee panostaa. Avoin tiedonkulku ja riittävä valmennus parantavat yleensä tulosta. (Lecklin ym. 2009, 43 – 44.)

3.2 Prosessin vaiheet

Prosessi käynnistyy kuvion 2 mukaisesti herätteestä, joka tulee pääsääntöisesti ulkopuoliselta taholta. Herätteenä voi toimia esimerkiksi palvelutilaus tai lainsäädännön vaatimus julkis palvelulle. Herätteen tuodaan syötteinä systeemin ulkopuolelta prosessin käynnistämiseksi tai ylläpidossa tarvittava tekijä kuten raaka-aine, energia tai jokin muu prosessin tarvitsema panos. Prosessi tapahtuu toimintana ja sillä on lopputulos, prosessin seurauksena. Prosessissa saattaa lopputuloksen lisäksi syntyä sivutuotteita päästöjä ja jätettä. Organisaatio tarvitsee prosessin aikaansaamiseksi ja ylläpitämiseksi resursseja kuten henkilöstöä, osaamista, tiloja, laitteita, järjestelmiä ja niin edelleen. Prosessia ohjataan prosessin seurannassa prosessi- ja tulosmittareilla saadulla tiedolla. Systeemiin palautettuna palaute luo prosessista takaisinkytkentäprosessin ja oppivassa organisaatiossa jatkuvan parantamisen kehän. (Laatuakatemia 2008, hakupäivä 25.4.2010.)



KUVIO 2. Prosessin vaiheet (Laatuakatemia, hakupäivä 25.4.2010)

3.3 Erilaisia prosesseja

Organisaatioiden toiminta koostuu useista erilaisista prosesseista. Ne voidaan ryhmitellä niiden luonteen tai merkityksen perusteella. Liiketoimintaprosessi käsittää yrityksen kaikki tilaus-toimitusketjun prosessit tilauksista ja ulkoisista toimittajista ulkoisiin asiakkaisiin. Liiketoimintaprosesseilla pyritään liiketoiminnan tavoitteisiin ja joilla aikaansaadaan yrityksen tulokset. Ydinprosessit ovat yrityksen ulkoisia asiakkaita palvelevia ja heille arvoa tuottavia prosesseja. Palveluyksikön ydinprosessi on asiakkaan palveleminen kun taas tuotantotaloudessa se on tuotteen valmistukseen välittömästi kuuluva toiminto. (Laatuakatemia 2008, hakupäivä 25.4.2010.)

Pääprosesseiksi kutsutaan yrityksen laajimpia sisäisiä tai vuorovaikutusprosesseja. Yrityksessä pääprosesseilla on sisäinen tai ulkoinen asiakas. Avainprosesseilla tuotetaan avaintuotteita avainasiakkaille. Liiketoiminnan menestyksen kannalta ne ovat tärkeimpiä strategian kriittisiin menestystekijöihin liittyviä toimintoja. Avainprosessi –termiä käytetään myös synonyyminä pääprosessille. Tukiprosessit tukevat organisaation ydinprosesseja, ja ne ovat sisäisiä prosesseja. Tukiprosesseja voivat olla esimerkiksi tietohallintopalvelut, logistiikkapalvelut tai talous- ja henkilöstöhallinto. Prosessiorganisaatioissa tukiprosessit ovat usein ulkoistettu. Osaprosessit ovat työvaiheista koostuvia prosessin osia. (Laatuakatemia 2008, hakupäivä 25.4.2010.)

4 LAATUTYÖ OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Oulun seudun ammattikorkeakoulussa (Oamk) tehdään parhaillaan laadunvarmistustyötä ja korkeakoulun on tarkoitus olla auditointi valmiudessa syksyllä 2011. Ammattikorkeakoulun laadunvarmistustyö ei pohjautu olemassa oleviin laatujärjestelmiin vaan Suomessa on lähdetty korkeakoulujen autonomian mukaisesti siitä, että korkeakoulut vastaavat itse koulutuksensa ja muiden toimintojensa laadusta. Näin ollen korkeakoulut voivat rakentaa itselleen parhaiten sopivan laadunvarmistusjärjestelmän, jonka toimivuuden Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA) arvioi. Vastuu oman toiminnan laadusta on korkeakouluilla itsellään. (Korkeakoulujen arviointineuvostojen julkaisu, 8.)

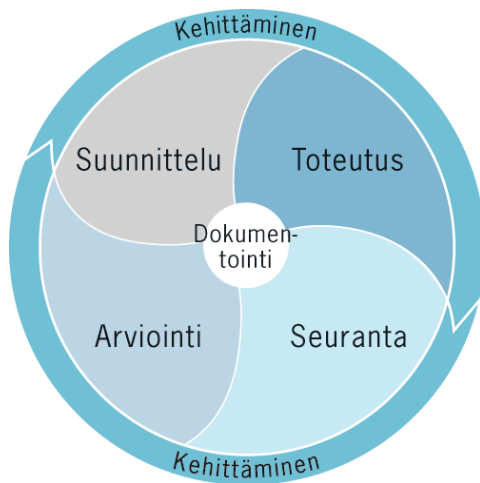
Laadukas toiminta on Oulun seudun ammattikorkeakoulun kilpailutekijä. Laadukas toiminta tarkoittaa hyvin tehtyä jokapäiväistä työtä. Onnistumisen tärkein edellytys on johtajien ja koko muun ammattikorkeakouluyhteisön sitoutuminen ja osallistuminen laadunvarmistukseen. Ammattikorkeakoulussa edistetään laatukulttuuria ja laatuun liittyvää osaamista, kehitetään itsearviointia ja osallistutaan ulkoihin arviointeihin. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 14.4.2010.)

4.1 Laadunvarmistus ja laadunvarmistusjärjestelmä

Oulun seudun ammattikorkeakoulussa laadunvarmistus nähdään osana korkeakoulun strategiatyötä, johtamista ja sisäistä tulosohjausta. Se ymmärretään toiminnan jatkuvana kehittämisenä eikä irrallisena osana varsinaisesta toiminnasta. Laadunvarmistusjärjestelmällä tarkoitetaan menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla korkeakoulu ylläpitää ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Laadunvarmistuksen tulee kattaa koko toiminta ja tuottaa kehittämisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa ja johtaa kehittämistoimenpiteisiin. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 14.4.2010.)

Laadunvarmistusjärjestelmää kuvataan Oulun seudun ammattikorkeakoulun laatuymyrällä kuvion kolme mukaisesti. Laatuymyrä toteutuu ammattikorkeakoulun prosessien sisällä. Laatuymyrästä käy ilmi myös ammattikorkeakoulun laatukäsitys, jonka mukaan hyvät tulokset saavutetaan, kun ammattikorkeakoulun toimintaa suunnitellaan, seurataan, arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti. Do-

kumentointi on keskeinen osa laadunvarmistusta. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 14.4.2010.)



KUVIO 3. Oulun seudun ammattikorkeakoulun laatuympyrä (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 14.4.2010)

Suunnittelu: Suunnittelu vaiheeseen kuuluvat tavoitteiden asettaminen sekä ideoiden luominen. Lisäksi voi miettiä teorioita, kuinka tavoitteet aiotaan saavuttaa. Toiminnan kehittäminen aloitetaan teoriasta, ajatuksesta tai ideasta, josta edetään käytäntöön. (Quality Knowhow Karjalainen Oy 2007, hakupäivä 12.5.2010.)

Toteutus: Toteutuksen kannalta tärkeää on, että organisointi on tehokasta ja jokainen organisaatiossa työskentelevä tietää, miten vastuut jakautuvat. Prosessikuvaukset ovat keskeinen osa toteutusvaihetta ja lisäksi toimintaa ohjaavat erilaiset ohjeet, säännöt ja päätökset. (Quality Knowhow Karjalainen Oy 2007, hakupäivä 12.5.2010.) Ammattikorkeakoulun prosessikuvaukset dokumentteineen tallennetaan organisaation intranettiin.

Seuranta: Tehtävien ja toimenpiteiden tuloksia verrataan asetettuihin tavoitteisiin, joiden toteutumisesta raportoidaan ja tiedotetaan sidosryhmille. Mittaamisen ja seurannan tärkein tarkoitus on, että varmistetaan projektille asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. (Lecklin ym. 2009, 172.) Oulun seudun ammattikorkeakoulussa prosessien mittareita on mahdollisuus seurata prosessikuvausten taustalla organisaation intranetistä.

Arviointi: Arvioinnin tarkoitus on tuottaa tietoa toiminnan ja päätöksenteon pohjaksi. Arviointitietoa tarvitaan siitä miksi, miten ja mitä on tehty. Prosessiarviointi kohdistuu kehittämistoimintaan esimerkiksi keinoihin ja toimenpiteisiin sekä toiminnan tuloksiin ja vaikutuksiin. (Riitta Järvinen-Seppälä 2006, hakupäivä 12.5.2010.) Oulun seudun ammattikorkeakoulussa arvioinnin perusteella nostetaan keskeisiä kehittämiskohteita kehittämissuunnitelmiin.

Dokumentointi: Dokumentointi on keskeisessä roolissa prosessityössä. Oulun seudun ammattikorkeakoulussa laatudokumenttien ensisijainen käyttö- ja säilytyspaikka on intranetissä.

4.2 Oulun seudun ammattikorkeakoulun prosessit

Oulun seudun ammattikorkeakoulun prosessit muodostuvat ydinprosesseista ja tukiprosesseista, jotka jakautuvat osaprosesseiksi ja tarvittaessa vielä alaprosesseiksi. Näiden lisäksi prosessien toimintaa ohjaavat strategiset ohjaus- ja johtamisprosessit. Ydinprosesseja ovat opetus ja oppiminen sekä tutkimus- ja kehitystyö. Tukiprosesseja ovat kirjasto- ja tietopalvelut, tietohallinto ja IT-palvelut sekä viestintä. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 14.4.2010.) Täydennyskoulutus yksikön työvoimapolitiittisten koulutusten prosessikuvaukset sijoittuvat opetuksen ja oppimisen ydinprosessin alle.

Prosessin omistajat vastaavat oman prosessinsa suunnittelusta, toiminnasta ja kehittämisestä. Prosessin toteutus tapahtuu ammattikorkeakoulun intranetiin tehtyjen kuvausten mukaisesti. Arviointi toteutetaan arviointisuunnitelman pohjalta. (Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2010, hakupäivä 29.11.2010.)

5 TYÖVOIMAPOLIITTINEN AIKUISKOULUTUS

Työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen yleinen kehittämisvastuu on työ- ja elinkeinoministeriöllä. Ministeriön vastuulla on työvoimakoulutusta koskevan lainsäädännön ja ohjeiden laatiminen sekä koulutuksen kohdentamista koskevat yleiset linjaukset. Koulutusten hankintamenettelyyn sovelletaan julkisesta työvoimapaalvelusta (1295/2002) annetun lain 6. lukua, julkisesta työvoimapaalvelusta annetun valtioneuvoston asetuksen (1344/2002) 5. lukua sekä työministeriön asetusta työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen yleisistä hankintaehdoista ja opiskelijoiden valintamenettelystä (1334/2002). Lisäksi sovelletaan lakia julkisista hankinnoista (348/2007) sekä valtioneuvoston julkisista hankinnoista (614/2007). (Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008, 36 – 37).

Työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus (työvoimakoulutus) on työikäisen väestön koulutusta, jonka tavoitteena on parantaa osallistujien mahdollisuuksia pysyä työmarkkinoilla tai päästä sinne takaisin. Siksi koulutus on pääasiassa ammatillista. Työvoimakoulutus on tavallisesti jatko- ja täydennyskoulutusta jo aiemmin joko opiskelemalla tai työssä oppimalla hankitulle ammattitaidolle. Työvoimakoulutus soveltuu hyvin myös ammatin vaihtoa tarvitseville. (Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008, 13 - 14).

Työvoimakoulutus on suunniteltu ensisijassa työttömille työnhakijoille ja työttömyyden uhkaamille 20 vuotta täyttäneille henkilöille. Tietyin edellytyksin myös muut henkilöt kuten työssä olevat ja työvoiman ulkopuolella olevat voivat osallistua koulutukseen. Työvoimakoulutuksen tavoitteena on antaa koulutusta, joka parantaa työhön sijoittumisedellytyksiä. Siksi se on monipuolista ja käytännönläheistä ja siihen sisältyy useimmiten työssä oppimista. Koulutukset ovat työ- ja elinkeinohallinnon rahoittamaa koulutusta, joka on opiskelijoille maksutonta. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2009, hakupäivä 7.2.2010).

Työ- ja elinkeinohallinto ostaa työvoimakoulutuksen ammatillisilta aikuiskoulutuskeskuksilta, muilta ammatillisilta oppilaitoksilta, korkeakouluilta tai yksityisiltä koulutuksen järjestäjiltä. Koulutuksen hankkiminen tapahtuu kilpailuttaen koulutuksen järjestäjiä avoimen hankintamenettelyn kautta tiettyinä aikana vuodesta. Tarjouspyynnöt julkaistaan julkisten hankintojen sähköisessä HILMA-

ilmoitusjärjestelmässä sekä ELY – keskusten omilla verkkosivuilla. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2009, hakupäivä 20.5.2010.)

Työvoimakoulutukseen haetaan työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) kautta, joka valitsee opiskelijat yhteistyössä koulutuksen järjestäjän kanssa. Osallistujat valitaan hakemusten ja haastattelujen perusteella. Lisäksi tarvittaessa voidaan järjestää soveltuvuustestejä tai koulutusten alussa voi olla kartoitusjakso, jonka jälkeen vain osa jatkaa opiskelua. Opiskelijat voivat saada koulutuksen ajalta työttömyysturvaa vastaavaa koulutustukea tai työmarkkinatukea. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2009, hakupäivä 20.5.2010.)

5.1 Työvoimakoulutuksen eri muodot

Työvoimakoulutusta järjestetään sekä ammatillisena että valmentavana koulutuksena. Ammatillisen koulutuksen tavoitteena on, että opiskelijat saavuttavat työmarkkinoille soveltuvan ja työnantajien eri aloilla tarvitseman ammattitaidon tai se voi olla perus-, lisä-, täydennys- tai ammatinvaihtoon tähtäävän koulutuksen suorittaminen. Valmentava koulutus voi olla esimerkiksi tietylle ammattialalle ohjaavaa ja työnhakuvalmiuksia kehittävää koulutusta, tietotekniikkavalmiuksia edistävää koulutusta tai maahanmuuttajille suunnattua kielikoulutusta. (Työ- ja elinkeinotoimisto, hakupäivä 15.3.2010).

Edellisten lisäksi koulutusta voidaan hankkia myös niin sanottuna yhteishankintana. Yhteishankintakoulutus on yrityslähtöistä työvoimapolitiittista koulutusta, jonka yksi tai useampi työnantaja suunnittelevat yhdessä työvoimatoimiston kanssa. Suunnittelussa voi olla mukana myös tuleva koulutusorganisaatio. Yhteishankintana voidaan järjestää rekrykoulutusta yrityksen uusien työntekijöiden koulutukseen, täsmäkoulutusta työssä olevien tai määräaikaaisesti lomautettujen koulutukseen sekä muutokoulutusta toistaiseksi lomautettujen tai irtisanottujen koulutukseen. Työnantaja osallistuu yhdessä ELY-keskuksen kanssa koulutuksen rahoitukseen. (Elinkeinoelämän keskusliitto EK 2010, hakupäivä 13.5.2010.)

5.2 Työvoimakoulutuksen arviointikriteerit

Koulutuksen tarjoajan on kiinnitettävä huomiota tarjouksia tehdessään koulutuksen tilaajan arviointikriteereihin. Arviointikriteerit ovat tarkentuneet julkisen hankintalain uudistuksen myötä, joka on vai-

kuttanut lisääntyvästi koulutusten tarjoajien väliseen kilpailuun. Työvoimakoulutusten hankinnassa tilaaja arvioi koulutussuunnitelman, koulutuksen työelämälähtöisyyden ja vaikuttavuuden, toimitusvarmuuden, asiakastyytyväisyyden sekä koulutuksen hinnan (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010). Seuraavassa käsitellään tarkemmin koulutussuunnitelmaa, asiakastyytyväisyyttä sekä työelämälähtöisyyttä ja vaikuttavuutta. Toimitusvarmuutta, joka liittyy kouluttajien pätevyyteen ja koulutuksen hintaa ei käsitellä laajemmin.

5.2.1 Koulutussuunnitelma

Koulutuksen opetussuunnitelman tulee vastata koulutukselle asetettuja tavoitteita. Opetussuunnitelmassa on huomioitava kohderyhmän lähtötaso, jonka kartoittaminen ja opintojen henkilökohtaistaminen täytyy sisältyä kaikkeen työvoimapolitiiseen aikuiskoulutukseen. Opintojen henkilökohtaistamisella tarkoitetaan opiskelijan ohjaus-, neuvonta-, opetus-, ja tukitoimien asiakaslähtöistä suunnittelua ja toteuttamista. Henkilökohtaisella ohjauksella on työvoimapolitiisessa aikuiskoulutuksessa merkittävä rooli. Näin varmistetaan koulutuksen tavoitteiden saavuttaminen huomioiden joustavasti opiskelijan lähtötilanne ja aiemmin hankittu osaaminen. Henkilökohtaistamiseen sisältyy aikaisemmin hankittun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010.)

Mikäli koulutuksen tilaaja on määritellyt tarjouspyynnössään koulutukseen sisällytettäväksi työssäoppimisen, on se huomioitava opetussuunnitelmassa. Työssäoppiminen on työvoimapolitiisessa aikuiskoulutuksessa yksi merkittävistä oppimisen muodoista. Sillä tarkoitetaan työpaikalla tapahtuvaa tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua oppimista. Työssäoppimisen tavoitteena on lisätä ammatin kokonaisvaltaista hallintaa ja antaa opiskelijalle mahdollisuus soveltaa tietopuolisen opetuksen aikana hankittuja tietoja ja taitoja käytäntöön. Työssäoppimisesta vastaavan opettajan on huolehdittava työssäoppimisen tavoitteellisuudesta ja ohjattava oppimisen etenemistä työpaikalla yhdessä työpaikalta nimetyn vastuuhenkilön kanssa. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010.)

Työssäoppimiseen liittyy läheisesti myös työnhakuvalmennus, joka on sisällytettävä kaikkeen hankittavaan koulutukseen. Myös silloin, kun työssäoppimista ei kuulu kyseiseen koulutukseen. Työnhakuvalmennuksen laajuus on 35 tuntia, joka integroidaan muuhun opetukseen. Lisäksi työnhakuvalmen-

nukseen toivotaan sisältyvän työnhakijan sähköisen CV:n laatiminen Internetiin. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010.)

5.2.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä arvioidaan opiskelijan, koulutuksen järjestäjän että koulutuksen tilaajan näkökulmasta. Työvoimakoulutuksista kerätään opiskelijoilta väli- ja päättöpalauteet internetpohjaisen OPAL -opiskelijapalautejärjestelmän avulla. Mikäli koulutuksessa on ilmennyt ongelmia, voidaan ylimääräisillä välipalautteilla seurata, miten korjaustoimenpiteet ovat toteutuneet. Koulutuksen tilaaja ottaa tarjousten arvioinnissa huomioon viimeisimmistä koulutuksen tarjoajan järjestämistä työvoimakoulutuksista saadut OPAL -palautteet. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010.)

OPAL -järjestelmällä on vaikutusta koulutuksen vaikuttavuuden, laadun jatkuvan seurannan kehittämisessä sekä koulutuksen laadun kehittämisessä asiakaslähtöisesti. Palautetietojen avulla mitataan opiskelun ja oppimisen edellytyksiä, työvoimakoulutushankintojen onnistuneisuutta sekä opiskelijatyytyväisyyttä. Kouluttajalla on mahdollisuus liittää palautepohjaan omia lisäkysymyksiä. (Okkeri 2010, hakupäivä 4.12.2010.)

5.2.3 Työelämälähtöisyys ja vaikuttavuus

Opiskelijoiden kokemusten lisäksi tilaaja seuraa jokaisen koulutuksen työllistävyyttä kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen työhallinnon asiakasrekisteristä tuotettavien tilastojen avulla. Seurantatietoja käytetään työvoimakoulutusten tarjonnan ja laadun kehittämiseen. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010.)

Koulutuksen tarjoaja on velvollinen tekemään koulutuksen päätyttyä loppuraportin TE-toimistolle ja ELY-keskukselle. Raportista on käytävä ilmi muun muassa koulutuksen aikaiset toimenpiteet, jotka edistävät opiskelijoiden työllistymistä, selvitys työssäoppimispaikoista, ohjauksesta ja koulutuksen toteutuksesta sekä koulutuksen vaikuttavuuden arviointi, joka tarkoittaa käytännössä selvitystä opiskelijoiden työllistymisestä tai muista jatkosuunnitelmista. Lisäksi raportissa on kerrottava kouluttajan

oma näkemys saadusta OPAL-palautteesta ja koulutuksen kehittämistarpeista ja -ehdotuksista.
(Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010, hakupäivä 30.9.2010.)

6 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ JA SEN TOTEUTUS

Laadukas työvoimakoulutus Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutuksessa toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, joka on tyypiltään toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja parantaa nykyistä jo olemassa olevaa toimintamallia liittyen työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen prosesseihin.

6.1 Laadullinen tutkimus

Yksinkertaisimmillaan laadullinen tutkimus ymmärretään aineiston muodon kuvaukseksi. Tyypillistä sille on osallistuvuus, tosin osallistuminen tutkittavan elämään ei ole ehdoton edellytys. Usein keskitytään pieneen määrään tapauksia, joita analysoidaan perusteellisesti. Näin ollen tärkeää ei ole määrä vaan laatu. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan usein näytteestä, kun taas määrällisessä tutkimuksessa puhutaan otoksesta. (Eskola & Suoranta 2000, 13, 16 – 18.)

Tutkijalla on laadullisessa tutkimuksessa erilainen asema kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkijalla on mahdollisuus joustavaan tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaditaan myös tutkimuksellista mielikuvitusta. Tutkijan pitäisi myös yllätyä ja oppia uutta tutkimuksen kuluessa. Jotta uutta opitaan, mahdolliset ennako-oletukset tutkimuskohteesta täytyy tiedostaa. (Eskola ym. 2000, 19 – 20.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on lukuisia tapoja aineiston keruuseen. Suomessa aineiston keruun yleisin tapa on haastattelu. Haastattelun tavoite on selvittää, mitä haastateltavilla on mielessään. Haastatteluja voidaan jakaa erilaisiin haastattelutyyppeihin. Strukturoidussa eli lomakehaastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille sama. Myös vastausvaihtoehdot ovat valmiit. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole. Haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelussa taas ovat haastattelun aihepiirit määritelty etukäteen. Kysymyksiä ei ole kuitenkaan tarkasti etukäteen muotoiltu ja niiden järjestys ei välttämättä ole kaikille sama. Haastattelijan tehtävä on huolehtia, että kaikki aihepiirit käydään haastateltavien kanssa läpi. Avoimessa haastattelussa haastatteliija ja haastateltava keskuste-

levat tietystä aiheesta, ja tilanne muistuttaakin tavallista keskustelua. Kaikkien haastateltavien kanssa ei käydä välttämättä kaikkia teema-alueita läpi. (Eskola ym., 85 – 86.)

6.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännön toiminnan ohjeistamista ja opastamista sekä toiminnan järjestämistä ja järjeistämistä. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi perehdyttämisosas, ympäristöohjelma, prosessikuvaus tai tapahtuman suunnittelu ja toteutus. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9)

Toiminnallinen opinnäytetyö käsittää toiminnallisen osuuden sekä prosessin dokumentoinnin ja arvioinnin eli opinnäytetyöraportin. Tekeminen ja kirjoittaminen ovat vuorovaikutuksessa alusta loppuun. (Toiminnallisen opinnäytetyön kirjoittaminen, hakupäivä 15.5.2010.)

6.3 Omat lähtöolettamukset

Työvoimapolitiittisia koulutuksia on järjestetty Täydennyskoulutusyksikössä noin 20 vuoden ajan, joten käytännön kokemuksta koulutusten suunnittelusta, järjestämisestä ja toteutuksesta on kertynyt. Tuota kokemuksta ei ole kuitenkaan dokumentoitu systemaattisesti vaan tieto on siirtynyt suullisesti tai kokemus on hankittu niin sanotusti kantapään kautta. Lisäksi monet kehittämisideat ovat jääneet toteuttamatta. Oman kokemuksen perusteella opiskelijoilta tulleeeseen suoraan palautteeseen on pyritty reagoimaan mahdollisimman nopeasti. Puutteena on ollut OPAL-palautteiden systemaattinen käsitteleminen ja hyödyntäminen.

Mielenkiinnolla odotin nouseeko opiskelijoille tehdystä haastattelusta esille jotain uutta tai yllättävää. Suuremmat kehittämisideat minulla kohdistuivat henkilökunnan haastatteluihin sekä yksikön opetuksen ja oppimisen työryhmään, joka on tehnyt kevään ja syksyn 2010 aikana kehittämistyötä eri koulutusmuodoista liittyen yksikön sisäisiin toimintamalleihin. Edellä mainittujen kehittämiskohteiden lisäksi esimerkkinä voisi mainita työvoimakoulutusten tarjousasiakirjojen dokumentoinnin ja tarjousprosessien analysoinnin.

6.4 Kehittämistehtävän kulku ja aineiston keruu

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli luoda prosessikuvaus Täydennyskoulutus yksikön työvoimapolitiittisten koulutusten toteutuksesta. Mallintaminen aloitettiin tekemällä prosessikuvaus olemassa olevan tilanteen mukaan ja lopputuloksena luotiin uusi kehitetty prosessi, jossa huomioitiin haastatteluiden perusteella nousseet kehittämiskohtat.

Aineisto kerättiin opiskelijahaastatteluin sekä Täydennyskoulutus yksikön henkilökuntaa haastattelella. Haastatteluita varten tehtiin haastattelulomakkeet opiskelijoille ja henkilökunnalle. Opiskelija-haastatteluita varten tehtiin strukturoitu haastattelulomake (liite 1), joka on tehty Oulun seudun ammattikorkeakoulun prosesseja noudattaen. Työvoimakoulutukset kuuluvat opetuksen ja oppimisen ydinprosessiin ja lomakkeen rakenne myötäilee kyseisen prosessin osaprosessien muotoa. Haastattelu toteutettiin toukokuussa 2010 sähköisesti ZEF – arviointijärjestelmää käyttäen. Opiskelijoille lähetettiin kutsu sähköpostilla ja heille varattiin koulutuksen lopussa yhteinen aika vastausten antamiseen. Vastauksista saatiin yhteenveto, jossa monivalintatehtävien tueksi saatiin runsaasti vapaata palautetta. Henkilökunnan haastattelut suoritettiin teemahaastatteluna. Haastattelulomake löytyy liitteestä kaksi. Henkilökunnan haastattelut tehtiin syksyn 2010 aikana. Haastattelut äänitettiin ja ne litteroitiin.

Opiskelija- ja henkilökunta-haastatteluiden lisäksi aineistoa kerättiin työvoimahallinnon OPAL - palautejärjestelmästä, jonka avulla kaikki työvoimapolitiittisten koulutusten opiskelijat tekevät koulutusten väli- ja päättöpalauteet. OPAL –palautejärjestelmä on myös työvoimahallinnon käyttämä laadunvarmistusjärjestelmä ammatillisessa koulutuksessa. Lisäksi taustalla vaikuttivat omat kokemukset työvoimapolitiittisten koulutusten järjestämisestä. Edellisten lisäksi yksikössä on meneillään sisäinen kehittämisprosessi liittyen ammattikorkeakoulun sisäisiin auditointeihin, jossa työryhmät pohtivat ja kehittävät eri ydinprosessien kriittisiä menestystekijöitä, arviointiprosesseja ja kehittämiskohteita. Itse olen mukana opetuksen ja oppimisen työryhmässä, jossa yhtenä osa alueena on työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus. Myös tätä tietoa hyödynnettiin.

7 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TULOKSET

Opiskelijahaastattelu suoritettiin viidelletoista ammatillisessa työvoimakoulutuksessa olleelle opiskelijalle, joista kolmelta oli naisia ja kolme miehiä. Haastattelun lisäksi aineistoa saatiin kyseisen opiskelijaryhmän osalta myös OPAL-palautteista, josta saatiin lähinnä täydentävää tietoa ZEF-kyselyn tueksi.

Henkilökunnan haastattelut toteutettiin Täydennyskoulutus yksikön neljälle työvoimakoulutuksen prosessissa useita vuosia mukana olleelle henkilölle. Vastajat muodostuivat kahdesta kouluttajasta, jotka ovat toimineet sekä koulutusten vastuuvetäjinä että kouluttajina, koulutussuunnittelijasta sekä talouden asiantuntijasta. Näiden saatiin monipuolinen näkökanta prosessin kulusta ja sen eri vaiheista. Pääsääntöisesti vastuuvetäjät ovat osallistuneet myös koulutustarjouksen tekoon ja sisältösuunnitteluun. Henkilökunnan haastatteluiden lisäksi hyödynnettiin opetuksen ja oppimisen työryhmän ajatuksia.

7.1 Opiskelijahaastattelut

Opiskelijahaastattelu jakautui taustatietojen lisäksi kolmeen ryhmään opetuksen ja oppimisen osaprosessien mukaisesti. Ryhmät olivat opiskelijarekrytointi, opintojen toteutus ja opintojen ohjaus. Haastattelut on purettu kysymysryhmittäin. Tuloksissa on aluksi kerrottu lyhyesti mihin kysymyksiin kussakin osiossa on vastauksia haettu ja sen jälkeen kuvattu saadut vastaukset. OPAL-palautteiden vastauksia ei käsitellä erikseen vaan niistä saatu tieto on tukenut ja täydentänyt varsinaisesta kyselestä saatuja vastauksia.

7.1.1 Taustatiedot

Suurimmalla osalla opiskelijoista oli pohjakoulutustaustana opistoasteen tutkinto ja muutamilla korkeakoulututkinto. Lähes 70 prosenttia vastanneista oli ollut työttömänä ennen koulutukseen tuloa puoli vuotta tai alle, noin kolmannes seitsemästä kuukaudesta vuoteen ja muutama yli vuoden. Koulutuksen päättyessä kuudella opiskelijalla oli vakituinen tai määräaikainen työpaikka, yhdeksän oli edelleen vailla töitä. Työllistyneet totesivat työpaikan saannin olleen koulutuksen ansiota. Kaikki heis-

tä työllistyivät koulutuksen aikaiseen työssäoppimispaikkaansa. Työtä vailla olleista opiskelijoista suurin osa arvioi työllistyvänsä puolen vuoden sisällä koulutuksen päättymisen jälkeen. Työttömyyden jatkumisen syyksi arvioitiin muun muassa sen hetkinen yleinen huono työllisyystilanne.

7.1.2 Opiskelijarekrytointi

Opiskelijarekrytointiosuudessa haluttiin selvittää mistä koulutukseen osallistujat olivat saaneet tiedon koulutuksesta ensimmäisen kerran ja mistä sen jälkeen mahdollista etukäteistietoa. Useimmat olivat löytäneet koulutuksen TE-toimiston internet-sivujen kautta. Muutamat olivat saaneet TE-toimiston tekemän esitteen kirjeitse, joka koettiin erittäin positiivisena. Syvällisempää etukäteistietoa koulutuksen järjestelyistä ja sisällöstä oli saatu lähinnä TE-toimiston järjestämästä infotilaisuudesta, jossa koulutuksen järjestäjä oli kertomassa koulutuksesta. Lisäksi TE-toimiston internet-sivuilla ja henkilökunnalla oli merkittävä rooli etukäteistiedon antamisessa. Myös ammattikorkeakoulun henkilökuntaan oli oltu jonkin verran yhteydessä.

Haastateltavilta kysyttiin myös, olivatko he saaneet hakuvaiheessa riittävästi tietoa koulutuksen sisällöstä ja tavoitteista. Lähestulkoon kaikki vastanneista kokivat saaneensa riittävän tiedon. Muutamat olisivat halunneet tarkempaa tietoa muun muassa siitä, minkälaisiin työtehtäviin kyseinen koulutus valmentaa.

7.1.3 Opintojen toteutus

Opintojen toteutukseen liittyvissä kysymyksissä tiedusteltiin odotuksia koulutuksesta, kouluttajien ammattitaidosta, yleisjärjestelyistä ja asiakaspalvelusta sekä työssäoppimisjaksosta ja välipalautteista. Odotukset koulutuksen suhteen liittyivät pääsääntöisesti ammattitaidon lisääntymiseen ja oman osaamisen kehittämiseen. Haettiin syvällisempää tietoa koulutuksen aihealueista sekä erikoisosamista ja haluttiin oppia uutta. Luonnollisesti koulutuksen myötä toivottiin työllistymistä ja sitä, että työnsaanti helpottuisi. Koulutuksesta haettiin myös laadukasta ammattikorkeakoulu tasoista opetusta. Kun kysyttiin vastasiko koulutus odotuksia, oli suurin osa vastaajista tyytyväisiä. Koulutus oli ollut juuri sitä mitä oli haettu ja joillakin vastanneista odotukset olivat jopa ylittyneet. Todettiin, että koulutus oli kokonaisuudessaan hyvä. Koulutuksen teoriaosuutta kiiteltiin. Myös jatko-opintoja harkittiin koulutuksen jälkeen. Ihan kaikki vastanneista eivät olleet kuitenkaan täysin tyytyväisiä. Koulutuksen

lähes vuoden kestänyt teoriaosuus koettiin liian pitkäksi ja etäopetukseen varattua aikaa oli joidenkin mielestä liikaa. Etätehtävien ohjeistuksiin kaivattiin lisää tarkennusta. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että kouluttajien ammattitaito vastasi koulutuksen vaatimuksia hyvin tai erinomaisesti. Oli saatu oppia asiantuntijoilta ja opetus oli koettu hyväksi.

Yleisjärjestelyihin liittyvä kysymys koski koulutuksen tiloja ja laitteita. Opiskelijoilta kysyttiin vastasivatko koulutuksen tilat ja laitteet koulutuksen vaatimuksiin. Työvoimapolitiisessa koulutuksessa opiskelijoilla on käytössään oma kotiluokka. Kyseiseen koulutukseen oli varattu teorialuokka, jossa oli muutama tietokone opiskelijoiden käytettävissä. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että tila- ja laitejärjestelyt olivat tyydyttävällä tasolla, muutaman mielestä välttävällä tasolla. Noin viidennes vastaajista totesi tilojen olleen hyvät. Palautetta tuli lähinnä tietokoneiden vähyydestä. Todettiin, että koneita oli ryhmän kokoon nähden liian vähän. Jokaisella opiskelijalla ei ollut omaa konetta käytössään, eikä aina ollut mahdollista käyttää koulun tietokonehuoneita. Opiskelu vaati kuitenkin aktiivista tiedon etsimistä internetistä.

Koulutuksen aikaiseen asiakaspalveluun oli puolet vastaajista tyytyväisiä ja kolmannes erittäin tyytyväisiä. Noin kymmenen prosenttia vastaajista koki olevansa asiakaspalveluun kohtalaisen tyytyväinen. Kouluttajat koettiin kannustaviksi ja ystävällisiksi. Myös tukipalveluhenkilökunta koettiin avuliakaksi. Kehityskohteeksi nousi IT-palveluiden hidas reagointi.

Työssäoppimisjaksoon liittyen tiedusteltiin työssäoppimisjakson keston ja ajankohtaan liittyviä seikkoja sekä teoriaopetuksen hyötyä käytäntöön. Yhdeksän vastaajaa oli sitä mieltä, että työssäoppimisjakso oli sopivan pituinen. Loput kokivat jakson liian pitkäksi. Työssäoppimisesta oli opittu uusia asioita ja saatu positiivisia kokemuksia. Koettiin, että työssäoppiminen lisäsi itseluottamusta ja itsevarmuutta työntekijänä sekä oli saatu monipuolista työkokemusta. Liian pitkänä harjoittelun kokeneet toivoivat, että neljän kuukauden harjoittelu olisi voinut olla puolet lyhyempi tai, että harjoittelun osuus olisi jaettu kahteen kahden kuukauden jaksoon siten, että harjoittelujen välissä olisi ollut teoriaopetusta. Tämä olisi mahdollistanut kahdessa eri työpaikassa työskentelyn, joka olisi tuonut lisää kokemusta ja luonut uusia mahdollisuuksia. Teoriaopetuksesta koettiin yleisesti, että se tuki työssäoppimista. Jokunen vastaajista koki, että ei voinut hyödyntää koulutuksessa oppimiaan asioita harjoittelupaikassaan.

Opiskelijoilta kysyttiin, oliko mahdollisissa koulutuksen aikana tehdyissä välipalautteissa annettuihin epäkohtiin tullut parannusta koulutuksen kuluessa. Hajonta vastanneiden kesken oli melko suuri. Kolmannes vastanneista totesi, että epäkohtiin oli reagoitu tyydyttävästi ja kolmannes, että hyvin. Loppujen vastaukset jakautuivat huonon ja välttävän kesken. Koettiin ettei tietoteknisiin ongelmiin ja tiloihin liittyviin epäkohtiin reagoitu riittävän nopeasti tai ollenkaan.

7.1.4 Opintojen ohjaus

Haastattelun viimeisessä osiossa kysyttiin opintojen ohjauksesta. Kysymyksillä haluttiin selvittää kouluttajien ja opiskelijoiden välistä vuorovaikutusta, opiskelijoiden saamaa tukea koulutuksen ja työssäoppimisen aikana sekä työssäoppimispaikan hankkimiseen liittyen. Lopuksi haluttiin tietää vielä miten opiskelijat arvioivat työllistymismahdollisuutensa ennen ja jälkeen koulutuksen.

Kouluttajien ja opiskelijoiden välinen vuorovaikutus koettiin varsin hyväksi, osa jopa erinomaiseksi. Vain muutama koki tason tyydyttäväksi. Koulutuksen aikainen tuki oli myös suurimman osan mielestä hyvää tai erinomaista. Todettiin, että kouluttajat kannustivat, myös tukipalveluhenkilöstöltä saatiin kannustusta. Toiveita ja palautteita kysyttiin useaan kertaan. Moni vastaajista totesi, että ohjausta oli saatavilla, jos sitä tarvitsi ja olisi halutessaan saanut enemmänkin. Ohjaus oli osittain oman aktiivisuuden varassa, mutta jokainen yksilö kokee ohjaustarpeen erilalla. Muutama olisi toivonut saavansa ohjausta enemmän.

Työssäoppimispaikan hankkimiseen liittyvä tuki oppilaitokselta sen sijaan jakoi mielipiteitä enemmän. Viidenneksen mielestä tukea sai erinomaisesti, viidenneksen mielestä hyvin. Kolmanneksen mielestä tukea sai tyydyttävästi ja reilu kymmenen prosenttia vastaajista koki tuen tason välttäväksi ja vajaa kymmenen prosenttia huonoksi. Osa koki, että harjoittelupaikan löytymiseen ei saanut kouluttajalta apua. Osalla oli käsitys, että koulutuksen järjestäjä hankkii harjoittelupaikat opiskelijoille, koska koulutuksen alussa oli annettu näin ymmärtää. Työssäoppimisjakson aikainen tuki jakoi vastaajien mielipiteet tasan. Puolet koki tuen tyydyttäväksi ja puolet hyväksi.

Suurin osa uskoi työllistymismahdollisuuksien olevan koulutuksen jälkeen hyvät. Osa vastaajistahan työllistyi suoraan koulutuksen päättyessä ja loput kokivat, että koulutuksesta on hyötyä työpaikan saannissa.

7.2 Henkilökunnan haastattelut

Henkilökunnalle tehty haastattelulomake koostui kuudesta eri kysymysryhmästä, jotka jokainen sisälsivät useamman kysymyksen aiheeseen liittyen. Kysymysryhmät olivat tarjousprosessi, resursointi, dokumenttien säilytys, opiskelijan ohjaus, palautteet ja koko työvoimapolitiittisen koulutusprosessin analysointi. Haastattelut purettiin kysymysryhmittäin samaan tapaan kuin opiskelijoiden haastattelut. Henkilökunnalle tehtyjen haastattelujen vastaukset on kerrottu seuraavissa kappaleissa.

7.2.1 Tarjousprosessi

Tarjousprosessi osiossa haluttiin selvittää onko työvoimapolitiittisen koulutuksen tarjousprosessissa kehitettävää, onko vastuutahot määritelty ja onko tiedon oikeellisuus riittävää esimerkiksi infon kulun osalta. Prosessi koettiin erittäin haastavaksi, jotta tarjous tehdään oikein. Tällä hetkellä yksikössä ei ole määritelty vastuutahoa, joka seuraisi aktiivisesti ELY-keskuksen internet-sivuja, jossa rahoittaja pääsääntöisesti ilmoittaa tarjouspyynnöistä. Toiminnan pitäisi olla säännöllistä, varsinkin kun aika tarjouksen tekemiseen on toisinaan lyhyt ja prosessi on hidas työstää. Vastuuhenkilö koettiin erittäin tärkeäksi myös siksi, että tarjouksista saataisiin samannäköisiä. Hänellä olisi myös kokemus siitä, mitkä ovat niin sanottuja kompastuskiviä tarjouksen teossa ja tiedossa olisi hyvät ja huonot käytänteet. Tällä hetkellä tarjouksia työstää usein henkilö, jolla siihen on eniten aikaa. Näin tieto aiemmin tehdyistä virheistä ei välttämättä siirry toiselle henkilölle.

Tarjoukset pitäisi myös tallentaa yhteen paikkaan, mistä ne löytyvät. Koulutuksen sisältösuunnittelu koettiin haasteelliseksi, johon pitää kiinnittää erityistä huomiota. Tarjouspyynnöissä on yleensä määritelty koulutuksen sisältörunko, johon koulutuksen tarjoaja vastaa. Jälkeenpäin ei voi tehdä juurikaan muutoksia pieniä päivityksiä lukuun ottamatta. Kuitenkin huomioon pitäisi ottaa koulutuksen kuulijakunta, jolle pitäisi pystyä tarvittaessa opettamaan enemmän. Tarjousprosessiin kaivattiin myös jonkinmoista tarkistuslistaa, josta olisi helppo käydä läpi tarjouksen tekovaiheessa huomioitavat asiat esimerkiksi tila- ja henkilöresursseihin tai materiaaliressursseihin liittyen. Näin kaikki asiat pystytään

huomiomaan myös tarjouslaskennassa. Toisaalta todettiin, että koulutuksen prosessissa määritellään mitä pitää tehdä ja kenen vastuulla asiat ovat. Tarkistuslista olisi kuitenkin apuväline, jossa olisi määritelty asiat yksityiskohtaisemmin.

7.2.2 Resursointi

Resursointiin liittyvässä kysymyksessä tiedusteltiin muun muassa ulkopuolisten asiantuntijoiden hankinnasta ja heidän perehdytyksestään. Työvoimapolitiittisten koulutusten tarjouksiin on nimettävä koulutuksen pääkouluttajat, mikä tuo oman haasteensa usein tiukalla aikataululla toteutettavaan tarjousprosessiin. Todettiin, että kouluttajien hankinta tapahtuu pääsääntöisesti koulutuksen vastuuvetäjän toimesta, joka on yksikön omaa henkilökuntaa. Ensisijaisesti mietitään oman yksikön osaaminen ja resurssit, sitten ammattikorkeakoulun muut yksiköt ja viimeiseksi ulkopuoliset asiantuntijat. Haasteeksi koettiin kouluttajien hankkiminen ammattikorkeakoulun muista yksiköistä, koska perusopetuksen opettajilla on etukäteen tehdyt työaika-suunnitelmat. Näin ollen tuntikertymää ei voida opettajille taata, mikäli koulutustarjous ei mene läpi. Täysin talon ulkopuolisten asiantuntijoiden hankinnassa toiveena on, että heidät voitaisiin palkata työsuhteeseen. Jos palvelu hankitaan ostopalvelusopimuksella eli asiantuntija tulee yrityksen kautta, joudutaan palvelu tarvittaessa kilpailuttamaan. Se on työläs prosessi ennen kuin koulutustarjousta saadaan tehtyä. Asiantuntijoiden palkkaamisessa noudatetaan Oulun seudun koulutuskuntayhtymän ohjeistuksia. Kouluttajaresursseista ei ole olemassa yhteistä tietokantaa tai muutakaan paikkaa, johon oman yksikön ulkopuolista osaamista voisi tallentaa. Tieto on niin sanottua hiljaista tietoa ja tarvittaessa kouluttajia kysytään kollegoilta. Kouluttajatietokannalle todettiin olevan tarve. Näin tieto säilyisi yksikössä henkilöiden vaihtuessa. Kouluttajatietokannassa toivottiin olevan kohta myös kouluttajan tai asiantuntijan saamasta palautteesta.

Perehdytyksen todettiin olevan tapauskohtaista vaikkakin se on ensisijaisesti koulutuksen vastuuvetäjän vastuulla. Henkilöstö- ja palkanmaksuasioista vastaa yksikön talous- ja henkilöstövastaava, joka perehdyttää pääsääntöisesti työsuhteeseen tulevat henkilöt. Niin sanottuja luento-opettajia, jotka opettavat vain muutaman tunnin hän ei usein edes näe, joten heidän perehdytyksen hoitaa kokonaisuudessaan koulutuksen vastuuvetäjä. Palkanmaksuun liittyvät dokumentit lähetetään usein etukäteen sähköpostilla ohjeistuksineen. Yksiköstä löytyy perehdytyspassi, jonka käytön soveltamista ulkopuolisten asiantuntijoiden perehdyttämiseen voisi miettiä. Varsinaista ohjeistusta ulkopuolisille asiantuntijoille talon tavoista ja käytänteistä ei ole tällä hetkellä olemassa, ja sitä osa vastaajista kai-

pasi. Todettiin myös, että jos opas tehdään, se ei saisi olla liian pitkä. Esimerkiksi palkkioiden maksamiseen liittyvät asiat eivät sisällä kovin paljon tietoa eikä asioiden kertominen suullisestikaan vie paljoa aikaa. Ohjeistuksessa pitäisi mainita myös luokkien käytöstä. Täydennyskoulutuksen omissa luokissa on ohjeet tietokoneiden ja luokkien käytöstä, mutta aina opetus ei tapahdu yksikön omissa tiloissa. Ohjeistuksen toimittaminen luennoitsijalle pitäisi olla jonkun vastuulla. Joku vastaajista kaipa- si lisäksi tarkistuslista, jonka mukaan perehdytys käydään läpi. Osan vastaajien mielestä perehdytys toimii nykyisellä tavalla riittävän hyvin.

7.2.3 Dokumenttien säilytys

Dokumenttien säilytykseen liittyen kysyttiin kuinka työvoimapolitiisesta koulutuksesta syntyvien do- kumenttien säilytys on hoidettu ja onko siihen olemassa ohjeistuksia ja vastuuhenkilöitä nimetty? Haastattelujen perusteella ilmeni, että dokumenttien säilytykseen on tullut parannusta viime aikoina, ongelmakohdat ovat tiedossa, koska aiemmin esimerkiksi tarjouksia ja hankintasopimuksia on säily- tetty useassa paikassa.

Tällä hetkellä paperiversiot tarjouksista ja koulutusten hankintasopimuksista ovat talousvastaavalla, mutta suunnitelmassa on, että ne siirretään asiakaspalvelupisteeseen, jossa säilytetään muidenkin koulutusten tarjouksia ja sopimuksia. Asiakaspalvelussa huolehditaan myös asianmukaisesta doku- menttien arkistoinnista. Muu koulutukseen liittyvä materiaali on pääsääntöisesti vastuuvetäjällä. Puut- teeksi koettiin se, että tarjouksille ei ole olemassa yhteistä sähköistä säilytyspaikkaa, josta niitä voi- taisiin helposti jatko hyödyntää myöhemmin tai tarkistaa asioita kenen tahansa toimesta yksikön si- sällä.

7.2.4 Opiskelijan ohjaus

Opiskelijan ohjauksesta haluttiin tietää kuinka se hoidetaan käytännössä, tehdäänkö henkilökohtai- nen opiskelusuunnitelma HOPS ja toteutuuko aiemmin hankitun oppimisen tunnistaminen ja tunnus- taminen AHOT. HOPS tehdään kaikissa koulutuksissa, mutta käytänteissä on hieman eroja vastuu- kouluttajittain. Kaikki tekivät aloituskyselyn, jonka pohjalta HOPS tehdään. Tekotavassa vain oli jon- kin verran eroja. Osa antoi opiskelijoiden kertoa vapaasti kirjallisesti osaamisestaan, tavoitteistaan ja toiveistaan koulutuksen suhteen, osalla oli valmis aloituskysely Zef-pohjalla. Lisäksi kaikki kouluttajat

tekivät vielä suullisesti henkilökohtaisen haastattelun opiskelijoille jonkin ajan päästä koulutuksen aloituksesta. Siinä kysyttiin myös muita tuntemuksia koulutukseen liittyen.

Esille nousi voimakkaasti se, kuinka henkilökohtaistamista pystytään kuitenkin käytännössä toteuttamaan, ja että se on todellisuudessa aika rajoittavaa. Työvoimapolitiittiset koulutukset ovat kokopäiväopiskelua, jossa kaikki opiskelevat samassa luokassa saman opintosuunnitelman mukaan. Lisäksi opintojen sisältö on pitänyt esittää jo tarjousvaiheessa, josta on hankala poiketa. Opiskelua ei voida näin ollen juurikaan eriyttää eivätkä opiskelijat voi vapaasti valita itselleen sopivia kursseja omien mieltymystensä mukaisesti. Henkilökohtaistaminen on käytännössä syventävien tehtävien antamista, opiskelijan ohjausta lähi- ja etäopetustunneilla sekä palautteen antamista oppimistehtävistä.

7.2.5 Palautteet liittyen koko työvoimakoulutusprosessiin

Työvoimakoulutusprosessin palautteisiin liittyen kysyttiin mitä tietoa palautteista tarvitaan ja mitä ei tarvita sekä puuttuuko palautteista jotain oleellista. Lisäksi tiedusteltiin palautteiden säilytyksestä ja käsittelystä sekä jatkuvan kehityksen näkymisestä ammattikorkeakoulun laatuympeyrässä. OPAL-palautekyselyiden todettiin olevan kattavia ja laajoja, joista saadaan koulutusten järjestelyihin ja sisältöihin tärkeitä tietoja. Palautejärjestelmä on työvoimaviranomaisten tekemä kysely, johon koulutusorganisaatiolla on mahdollisuus lisätä omia kysymyksiä. Tätä mahdollisuutta ei ole juurikaan käytetty ja vastaajat totesivat, että jatkossa sen käyttöä tulisi harkita. Esimerkiksi ulkopuolisten asiantuntijoiden arviointi puuttuu tällä hetkellä kokonaan OPAL-palautteista. Lisäksi toivottiin syvällisempiä kysymyksiä koulutusten sisältöön ja kouluttajiin liittyen. Myös myöhemmistä täydennyskoulutustoi-veista toivottiin kysymyksiä.

Palautteiden käsittelystä ei ole yhteistä systemaattista käytäntöä, palautteiden käsittelyprosessi puuttuu. Koulutuksen vastuuvetäjä ja yksikön omat kouluttajat, koulutussihteeri ja yksikön johtaja yleensä lukevat palautteet ja asianosaiset kehittävät toimintaansa henkilökohtaisella tasolla, mutta palautteista ei tehdä tällä hetkellä varsinaisia johtopäätöksiä. Yksikössä ollaan käynnistämässä opetuksen ja oppimisen tiimiä, jossa palautteiden systemaattisempaa käsittelyä ja hyödyntämistä toivottiin. Laatu-työhön liittyvä opetuksen ja oppimisen työryhmän mukaan asiakastytyväisyys on yksi merkittävimmistä kriittisistä menestystekijöistä työvoimakoulutuksissa.

Kun kysyttiin miten jatkuva kehitys näkyy työvoimakoulutuksen osalta ammattikorkeakoulun laatuympeyrässä, suurin osa vastaajista vastasi, että jatkuva kehitys ei näy ollenkaan. Kehitystä uskottiin kuitenkin tapahtuvan, kun palautteiden käsittelyprosessi saadaan toimivammaksi. Yksi vastaajista totesi, että jatkuva kehitys näkyy siinä mielessä, että tarjouksen tekovaiheessa palautellaan aikaisempien koulutusten arvioinnit mieleen, ja saatuja palautteita ja kokemuksia hyödynnetään uuden koulutuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämä toimii silloin, kun sama henkilö on ollut itse suunnittelemassa ja toteuttamassa koulutuksia jo aiemminkin.

7.2.6 Koko työvoimakoulutusprosessin analysointi

Lopuksi kysyttiin koko toteutuneen työvoimakoulutusprosessin analysoinnista. Onko sellaista ja miten se on hoidettu? Vastauksia haettiin myös siihen, että analysoidaanko sellaisia tarjouksia, joista on tullut kielteinen vastaus. Näihin kysymyksiin oli kaikilla vastanneilla sama mielipide. Analysointia ei tällä hetkellä ole kumpaankaan vaihtoehtoon. Mutta jokainen totesi, että tarve niille on, mikäli työvoimapolitiittisia koulutuksia halutaan todella saada. Tarjouspyynnöt tulevat usein lyhyellä aikajänteellä, jolloin pitäisi olla selkeät toimintaperiaatteet kuka tekee, mitä tekee ja milloin. Koulutuksen päätteeksi tarjousprosessissa mukana olleiden henkilöiden sekä koulutuksen aikaisten päätoimijoiden kanssa olisi hyvä pitää loppupalautteita, jossa koko prosessi käydään läpi. Todettiin myös, että loppupalautteita ei saisi olla kuitenkaan liian työläs vaan siinä kiinnitettäisiin huomio kehitettäviin kohtiin ja hyviin käytänteisiin, jotka auttavat jatkossa koulutusten suunnittelua, koulutustarjousten tekemistä ja koulutusten läpiviemistä.

Pelkkien OPAL-palautteiden läpikäyminen kouluttajien toimesta ei riitä. Kuka tarkistaa, että seuraava tekijä ei tee samoja virheitä? Tällä hetkellä tieto ei siirry riittävän tehokkaasti. Henkilöitäkin vaihtuu. Analysoinnista olisi hyvä tehdä muistio, näin asiat saataisiin dokumentoitua ja ne olisivat asianosaisten luettavissa. Toiminnan pitää olla läpinäkyvää. Ehdotettiin, josko ESR-hankkeiden loppuraporttien mallia voisi soveltaa analysointiprosessissa. Hävittyjen tarjousten osalta mainittiin, että erittäin tärkeää olisi käydä perusteellisesti läpi rahoittajalta tullut vertailutaulukko, josta saa paljon hyvää informaatiota. Opetuksen ja oppimisen työryhmä on nimennyt tarjousten saamisen yhdeksi kriittiseksi menestystekijäksi, jossa tarjousten analysointi on merkittävässä roolissa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa tehdään yhteenveto kehittämistehtävästä saaduista vastauksista ja niiden pohjalta syntyneistä kehittämisideoista. Ensin käydään läpi opiskelijoilta saadut vastaukset ja sitten henkilökunnan osuus. Suotavaa olisi ollut, että opiskelijahaastatteluissa olisi ollut mukana toinen eri alaa opiskeleva ryhmä, jolla olisi ollut eri kouluttajat. Vastauksiin olisi saatu mahdollisesti vielä laajempi näkökulma. Se ei kuitenkaan ollut käytännössä mahdollista, koska opinnäytetyön teon aikana yksikössä ei ollut kuin yksi työvoimakoulutus käynnissä.

Omat lähtöoletukset vahvistuivat saatujen vastausten perusteella sekä opiskelijoille että henkilökunnalle tehdyissä haastatteluissa. Opiskelijoilta saadut vastaukset eivät sisältäneet yllätyksiä. Haastattelu tehtiin koulutuksen lopussa ja ryhmän toiminnassa oltiin oltu mukana yli vuosi, vaikkakaan en itse työskennellyt heidän kanssaan aktiivisesti. Oletuksille kuitenkin saatiin vahvistus, joka on myös hyvä asia. Henkilökunnan haastatteluissa tavoitteena oli selvittää työvoimakoulutusprosessin kulkua henkilökunnan ja koulutusorganisaation näkökulmasta. Haastatteluista nousikin uusia kehittämisideoita prosessin kulkuun. Vaikka yksikössä on valmistauduttu koko kuluva vuosi sisäisiä auditoineja varten ja työskennelty aiheen parissa, tuli haastatteluiden aikana lisää uusia ajatuksia sekä haastateltaville että haastattelijalle.

Opiskelijoilta saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että koulutuksen toteutus ja järjestelyt ovat kokonaisuudessaan olleet onnistuneita ja opiskelijat tyytyväisiä. Opiskelijoiden odotukset koulutuksen suhteen täyttyivät. Opiskelijat kokivat, että ammattitaito lisääntyi, oma osaaminen kehittyi ja saatiin erikoisosaamista. Kouluttajat koettiin alansa ammattilaisiksi. Koulutuksen aikainen asiakaspalvelu koettiin hyväksi tai melko hyväksi. Asiakaspalvelulla tarkoitettiin kouluttajien lisäksi vahtimestareita, koulutussihteereitä ynnä muuta tukipalveluhenkilökuntaa. Henkilökunta oli ystävällistä ja avuliasta. Kouluttajien ja opiskelijoiden välinen vuorovaikutus toimi hyvin.

Työssäoppimisjakso koettiin positiiviseksi niin saadun työkokemuksen osalta kuin oman kasvamisen osalta. Opiskelijoiden itsevarmuuden ja itseluottamuksen määrä kasvoi. Ja mikä tärkeintä, kuusi opiskelijaa työllistyi koulutuksen jälkeen ja loputkin uskoivat työllistyvänsä puolen vuoden sisällä koulutuksen päättymisestä. Opiskelijoiden työllistyminen on yksi opetuksen ja oppimisen työryhmän

määrittelemistä kriittisistä menestystekijöistä työvoimakoulutuksen prosessissa. Kehittämiskohteeksi voidaan nostaa koulutuksen vaikuttavuuden selvittäminen myös kouluttajan taholta. Tällä hetkellä tietoa ei selvitetä TE-toimistosta, joka tarkistaa opiskelijoiden työllisyystilanteen kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen. Työssäoppimispaikan hankkimiseen liittyen osa opiskelijoista kaipasi lisätukea kouluttajan puolelta. Osa luuli, että koulutuksen järjestäjä hankkii harjoittelupaikat. Lähtökohta työvoimakoulutuksissa kuitenkin on, että opiskelija hankkii harjoittelupaikan itse ja oppilaitos antaa tarvittavan avun siihen. Koulutuksen aikaisten palautteiden kysymistä useaan kertaan pidettiin positiivisena.

Opiskelijat antoivat palautetta vähäisestä tietokoneiden määrästä kotiluokassaan. Opiskelu vaati aktiivista tiedon hakua internetistä eikä koulutuksen järjestäjä ollut varannut jokaiselle opiskelijalle omaa konetta käyttöön. Kehittämistä kaipasi myös IT-palveluiden hidas reagointi opiskelijoiden pyyntöihin ja toiveisiin.

Tärkeää on huomata, että myös koulutuksen järjestämisessä asiakkaan eli opiskelijan odotukset ja toiveet on syytä tunnistaa ja niihin on pyrittävä vastaamaan mahdollisimman hyvin. Jotta saadaan syntymään onnistunut koulutus, on sisällön oltava ajan tasalla ja mielellään vähän edellä aikaansa. Lisäksi kouluttajilta vaaditaan rautaista ammattitaitoa niin opetusmenetelmien kuin työelämälähtöisyyden kannalta. Myös tukipalveluhenkilökunnalta vaaditaan asiakaslähtöistä ajattelua ja palveluhenkisyttä.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että työttömille koulutus ja siihen sisältyvä harjoittelu on hyvä ponnahduslauta päästä takaisin työelämään. Huomattava myös on, että aikuisopiskelija ja työtön vaatii ohjausta ja tukea koulutuksen aikana aivan samoin kuin nuorisoasteen opiskelijatkin. Tuen tarpeen määrä sen sijaan on yksilöllistä.

Henkilökunnalle tehtyjen haastatteluiden perusteella ilmeni, että koulutuksen tarjousprosessi koettiin erittäin haastavaksi prosessiksi. Haasteelliseksi sen tekee muun muassa koulutuksen sisältösuunnittelu, koska sitä ei voida jälkikäteen enää muuttaa vaikka kohderyhmän kannalta se olisikin järkevää. Kehittämiskohteeksi nousi vastuuhenkilön nimeäminen tarjouspyyntöjen aktiiviseen seuraamiseen ELY-keskuksen internet-sivuilla sekä tarjousten tekemiseen. Lisäksi toivottiin tarkistuslistaa sekä yhteistä tallennuspaikkaa tarjouksille. Tarkistuslista helpottaisi tarjousten tekemistä ja näin varmistet-

taisiin, että tarjouksessa on huomioitu kaikki tarvittavat asiat. Sähköinen tallennuspaikka tarjouksille loisi läpinäkyvyyttä toiminnalle ja kuka tahansa yksiköstä pääsisi tarvittaessa katsomaan tarjousta helposti.

Resursointiin liittyen selvitettiin yksikön ulkopuolisten kouluttajien ja asiantuntijoiden hankintaa ja perehdytystä. Haasteena on nimetä tarjouksiin nopealla aikajänteellä pääkouluttajat, jos osaamista ei löydy oman yksikön sisältä. Ammattikorkeakoulun opettajien suurempaan käytettävyyteen tulisi tehdä linjauksia organisaation ylemmän johdon toimesta. Kehitettäväksi kohteeksi nousi kouluttajatietokannan tekeminen, joka nopeuttaisi kouluttajien hankintaa. Ulkopuolisten asiantuntijoiden perehdytys hoituu ensisijaisesti koulutuksen vastuuvetäjän toimesta. Kehitettäväksi asioiksi mainittiin ohjeistus talon tavoista ja käytänteistä yksikön ulkopuoliselle asiantuntijalle. Myös perehdytyksen tarkistuslistalle uskottiin olevan käyttöä. Dokumenttien paperiversioiden säilytys on saatujen vastausten perusteella yksikössä hyvällä mallilla. Dokumentteille on määritelty paikat, missä niitä säilytetään. Haastatteluja tehtäessä oli kehitystä aiempiin käytänteisiin tapahtunut.

Opiskelijoiden ohjauksen ja henkilökohtaisen opintosuunnitelman HOPS:n tekeminen ja hyödyntäminen herätti ajatuksia vastaajien kesken. Henkilökohtaistamisen todettiin olevan rajoitteellista, koska opiskelijat opiskelevat saman opintosuunnitelman mukaisesti kaikki yhtä aikaa eikä ryhmästä eriyttämistä voida juurikaan tehdä. Ristiriita syntyy siinä, että ELY-keskus painottaa henkilökohtaistamista kouluttajille, mutta kouluttaja ei voi juurikaan poiketa tarjotusta opintosuunnitelmasta. Toiminta on tällä hetkellä sopeutettava tapahtumaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakastytyväisyys on yksi merkittävimmistä kriittisistä menestystekijöistä työvoimakoulutuksissa. Asiakastytyväisyyttä arvioidaan OPAL-palautteiden kautta, josta sekä kouluttaja että rahoittaja saavat tarvitsemaansa tietoa. Kouluttajan näkökulmasta palautteet ovat erittäin tärkeitä, koska asiakastytyväisyys on yksi rahoittajan arvioinnin kohde tulevissa tarjouskilpailuissa. OPAL-palautte on kattava ja laaja kysely. Kehittämiskohteeksi mainittiin kuitenkin omien kysymysten lisääminen palautteeseen, jotka koskisivat ulkopuolisten asiantuntijoiden arviointia. Lisäksi koulutuksen sisällön ja myös omien kouluttajien osalta toivottiin syvällisempiä kysymyksiä. Vastauksista ilmeni myös, että tällä hetkellä yksiköstä puuttuu saatujen palautteiden systemaattinen käsittely. Yksikössä ollaan käynnistämässä opetuksen ja oppimisen tiimiä, jonka yhtenä tehtävänä on kehittää palautteiden läpikäyntiä

ja niiden hyödyntämistä. Ammattikorkeakoulun laatuymyrän jatkuva kehittäminen ei täysin toteudu vielä tällä hetkellä. Jatkuvan kehityksen uskottiin kuitenkin toteutuvan arviointityön tehostuttua.

Yhdeksi tärkeäksi kehittämiskohteeksi nousi toteutuneen työvoimakoulutuksen sekä hävityn tarjouskilpailun analysointi. Analysointia ei tällä hetkellä ole, mutta se koettiin erittäin tarpeelliseksi. Analysoinnissa tärkeää on löytää hyvät käytänteet, joita pitäisi jatkossa vahvistaa sekä huonot käytänteet, joita pitäisi kehittää. Analysointi dokumentoidaan muistioksi.

Yhteenvetona todettakoon, että kouluttaminen, joka on koulutusorganisaatiossa ydinosaa, on palautteen mukaan kunnossa. Sen sijaan koulutukseen tähtäävistä ja sitä tukevista osaprosesseista löydettiin kehitettävää, joista kooste alla:

- Vastuuhenkilön määrittely tarjouspyyntöjen seuraamiseen ELY-keskuksen internet-sivuilta
- Vastuuhenkilön määrittely koulutustarjousten tekemiseen
- Tarkistuslistan tekeminen tarjousprosessiin liittyen
- Yhteinen tallennuspaikka sähköisille dokumenteille
- Kouluttajatietokannan luominen
- Ohjeistus talon tavoista ja käytänteistä ulkopuolisille asiantuntijoille
- Omien kysymysten luominen OPAL-palautteisiin
- OPAL-palautteiden tehokas hyödyntäminen ->opetuksen ja oppimisen tiimi -> OAMK:n jatkuva kehitys
- Toteutuneen koulutuksen analysointi -> dokumentoidaan muistioksi
- Koulutuksen vaikuttavuuden selvittäminen TE-toimistosta kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen
- Hävityn tarjouskilpailun analysointi -> dokumentoidaan muistioksi

Opinnäytetyön liitteessä kolme on kuvattu työvoimakoulutusprosessin lähtötilanne ja liitteessä neljä edellä kuvattujen kehittämiskohteiden pohjalta syntynyt uusi prosessikuvaus. Työn tekemisen aikana organisaatiosta poistui koulutuspäällikön toimi. Näiltä osin prosessissa tuleekin jatkossa määritellä miten hänelle kuuluvat toiminnot uudelleen järjestellään olemassa olevien roolien kesken. Koulutus-

päällikön rooli näkyy myös päivitetystä prosessikuvauksessa, koska tehtäviä ei ole vielä organisaatiossa uudelleen järjestetty.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä laatuun ja prosesseihin sekä tehdä Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutus yksikössä järjestettävien työvoimapolitiittisen aikuiskoulutusten prosessikuvaus. Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, joka oli luonnollinen valinta ajatellen työn luonnetta. Työn avulla etsittiin ratkaisuja käytännön ongelmiin, joita työvoimakoulutusprosessissa ilmenee. Haluttiin selvittää kuinka asioiden pitäisi olla, ei vain sitä, miten ne ovat. Lopputuloksena syntyi kehittynyt prosessikuvaus, johon lisättiin haastatteluista nousseita konkreettisia uusia työvaiheita. Työvoimakoulutusten prosessit kuuluvat osana ammattikorkeakoulussa tehtävää laatutyöskentelyä, mutta ensisijaisesti opinnäytetyön on tarkoitus toimia yksikön sisäisenä kehittämisvälineenä.

Työn viitekehys muodostui laadun määrittelystä ja laatujohtamisesta, prosessien määrittelystä ja prosessijohtamisesta. Edellisten lisäksi kerrottiin laatutyöstä Oulun seudun ammattikorkeakoulussa sekä työvoimapolitiittisesta aikuiskoulutuksesta. Viitekehyksessä laatujohtamisen malliksi valittiin Demingin laatuympyrä eli PDCA –sykli. Valinta perustui siihen, että Oulun seudun ammattikorkeakoulun laatuympyrä ja koko laatutyöskentely pohjautuu PDCA-sykliin. Prosessien mallintaminen aloitettiin nykytilanteen kartoituksella ja lopputuloksena syntyi paranneltu, kehittynyt prosessikuvaus. Prosessit kuvattiin uimarata mallia käyttäen.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin sekä opiskelijoita että henkilökuntaa haastatteleamalla. Taustalla vaikuttivat myös yksikössä toimivan opetuksen ja oppimisen työryhmän ajatukset sekä omat kokemukset. Haastatteluiden perusteella merkittävimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat tarjousprosessin vastuiden määrittely, asiakaspalautteiden systemaattinen käsittely ja hyödyntäminen sekä toteutuneen koulutusprosessin analysointi. Myös hävityn tarjouskilpailun analysointi koettiin merkittäväksi seikaksi, koska ala on erittäin kilpailtua.

Prosesseja kuvatessa on tärkeää ymmärtää kokonaisuus miten asiat liittyvät toisiinsa. Itse koin työtä tehdessä suureksi eduksi sen, että työvoimakoulutusprosessi on tuttu oman työn kautta vuosien ajalta. Henkilöstön osallistuminen ja sitoutuminen laatutyöhön on tärkeää. Täydennyskoulutuksessa jokainen henkilökuntaan kuuluva on osallistunut yksikön laadun parantamiseen ryhmätyöskentelyn muodossa. Opinnäytetyön tekeminen on täten kulkenut rinnakkain oman päivätyön kanssa ja olen

saanut tutustua laatuun ja prosesseihin sekä teorian että käytännön myötä. Opiskelijahaastatteluiden sekä saman ryhmän OPAL-palautteiden analysointi opinnäytetyötä varten oli myös erittäin palkitsevaa. Perusteellisen analysoinnin kautta ryhmän mielipiteestä sai hyvän kokonaiskuvan ja tuli tunne, että näin palautteet pitäisi käydä aina läpi.

Opinnäytetyöprosessin aikataulu ei vastannut täysin alkuperäistä suunnitelmaa. Viivästyminen aiheutti lähinnä omat työ- ja henkilökohtaiset kiireet. Aikuisopiskelijalle työn ja perheen aikataulujen sovittaminen opiskeluun tuo omat haasteensa. Työn eteneminen on kuitenkin muuten mennyt suunnitelmien mukaan. Varsinaisia ongelmia ei ole ollut, mutta haasteellisena koin haastattelulomakkeiden suunnittelemisen. Erityisesti henkilökunnalle tehdyt kysymykset olivat haasteellisia. Ehkä juuri sen vuoksi, että asiat ovat tuttuja oman työn kautta ja moni asia on niin sanotusti itsestään selvyys. Kysymykset syntyivät työvoimakoulutuksen nykytilan kartoituksen pohjalta. Opiskelijoille suunnatun kyselyn suunnittelu oli helpompaa, sehän noudatteli ammattikorkeakoulun opetuksen ja oppimisen prosessin muotoa, joten kysymysten muotoilu oli luontevampaa. Työn rajaaminen oli myös tärkeää, sillä laatuun ja prosesseihin liittyvää materiaalia löytyy todella paljon. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla esimerkiksi Täydennyskoulutus yksikössä järjestetyn työvoimakoulutuksen vaikuttavuuteen liittyvä tutkimus tai jatkaa työvoimakoulutusten laadullista tutkimista esimerkiksi yhteishankintakoulutusten toimintamalleihin liittyen, johon mukaan liitettäisiin rahoittajan ja yritysasiakkaan näkökannat.

LÄHTEET

- Airaksinen, T. & Vilka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Ammatillisesti suuntautuneen aikuiskoulutuksen kokonaisuudistus, Akku-johtoryhmän väliraportti, 2008. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2008:20
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Hannus, J. 1993. Prosessijohtaminen. 6. painos. HM&V Research Oy
- Jatkuva parantaminen – erityisyyt kuriin laadun perustyökaluilla, Quality Knowhow Karjalainen Oy, 2007. Hakupäivä 12.5.2010 <http://www.qk-karjalainen.fi/?sivu=Artikkelit&id=72>
- Järvinen-Seppälä, R. 2006. Prosessien arviointi – workshop. Hakupäivä 12.5.2010 <http://trinity.siteadmin.fi/File.aspx?id=456022&ext=pdf&routing=455339&webid=455341&name=Prosessien%20arviointi%20Ty%C3%B6ryhm%C3%A4%20>
- Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi, auditointikäsikirja vuosille 2008 – 20110, 2007. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 7:2007
- Laadunvarmistus 2010. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Sisäinen lähde. Hakupäivä 14.4.2010 https://intraweb.oamk.fi/toiminnan_ohjaus/laadunvarmistus/
- Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön. Helsinki: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy
- Laamanen, K. 2005. Johda suorituskykyä tiedon avulla – ilmiöstä tulkintaan. Helsinki: Suomen Laatu keskus Oy
- Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Teknologiatelollisuus Oy
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy
- Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum Media Oy ja kirjoittajat
- Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Helsinki: Gaudeamus / Oy Yliopistokustannus University Press Finland
- Okkeri, J. 2010. OPAL –järjestelmän yleiskuvaus 2010. Hakupäivä 4.12.2010 https://asiointi.mol.fi/opalohjeet/OPAL_yleiskuvaus.pdf
- Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Infor Oy

Prosessi, prosessiorganisaatio ja prosessien ohjaus, Laatuakatemia, 2008. Hakupäivä 25.4.2010
<http://www.kotiposti.net/tuurala/prosessit.htm>

Prosessien kehittäminen, Työelämän kehittämiskeskusTykes, 2007. Hakupäivä 15.3.2010
http://www.mol.fi/mol/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/02_tykes/10_tyokalupakki/04_prosessit/index.jsp

Tarjouspyyntö työvoimapolitiisesta ammatillisesta aikuiskoulutuksesta vuodelle 2011, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2010. Hakupäivä 30.9.2010
<http://ely.combo.fi/fi/sivut/hakutulos.aspx?k=Koulutuksen%20opetussuunnitelman%20tulee%20vastata%20koulutukselle%20asetettuja%20tavoitteita&s=ELYallcontent&mt=1>

Työvoimakoulutus, Työ- ja elinkeinotoimisto 2009. Hakupäivä 20.5.2010
http://www.mol.fi/mol/fi/03_koulutus_ura/01_tyovoimakoulutus/index.jsp

Työvoimapolitiinen koulutus ja yhteishankinta, Elinkeinoelämän keskusliitto EK, 2010. Hakupäivä 13.5.2010
<http://www.ek.fi/www/fi/koulutus/Tyovoimakoulutus.php>

Vainio, T. & Mäkelä, T. & Mikkola, K. & Tienhaara, P. 2007. Työvoimapolitiisen koulutuksen vaikuttavuuden parantaminen. Helsinki: Työministeriö

Virtanen, L. 2006. Laatujohtaminen. Hakupäivä 10.3.2010
www.pcuf.fi/sytyke/lehti/kirj/st20062/ST062-08A.pdf

Hei!

Olen tekemässä opinnäytetyötäni Oamkin Täydennyskoulutusyksikölle aiheesta "Laadukas työvoimapolitiittinen koulutus Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutusyksikössä".

Toivon, että saisin apuasi opinnäytetyöni tekemiseen vastaamalla palautekyselyyn liittyen päättäneeseen koulutukseesi. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15-20 minuuttia.

Kysely koostuu pääsääntöisesti monivalintatehtävistä, mutta tehtäväryhmien päätteeksi on vapaapalautekenttiä, joihin toivon mahdollisimman paljon kommentteja ja palautetta, jotta saan vastauksistanne kaiken hyödyn.

Vastaamisen voit aloittaa klikkaamalla seuraavaa linkkiä tai kopioimalla linkin Internet-selaimen osoiteriville <http://kysy.oamk.fi/zef/user/?d=2759-ESIM123>

Huom! Muistathan painaa kyselyn päätteeksi "Valmis" -kohtaa, jotta vastaukset tallentuvat järjestelmään.

Lämmin kiitos osallistumisesta opinnäytteeni tekemiseen!

Iloisin terveisin

Aulikki Suokas

Oamk Täydennyskoulutus

HAASTATTELULOMAKE OPISKELIJOILLE

Laadukas työvoimakoulutus Oulun seudun ammattikorkeakoulun Täydennyskoulutus yksikössä

Taustatiedot

1) Sukupuoli

Nainen

Mies

2) Koulutustaustasi

Ammatillinen koulutus

Opistoasteen tutkinto

Alempi korkeakoulututkinto

Ylempi korkeakoulututkinto

3) Kuinka pitkään olit työttömänä ennen koulutukseen tuloasi?

0-6 kk

13 kk – 18 kk

yli 24 kk

7 kk – 12 kk

19 kk – 24 kk

4) Onko sinulla tiedossa työpaikka koulutuksen päättyessä?

Kyllä

Ei

Jos vastasit kyllä, onko se koulutuksen ansiota?

Kyllä

Ei

Opiskelijarekryointi

5) Mistä sait ensimmäisen kerran tietoa koulutuksesta?

- Työvoimatoimiston www-sivuilta
- Oulun seudun amk:n www-sivuilta
- Ystäviltä tai tuttavilta
- Muualta, mistä? _____

6) Saitko riittävästi tietoa koulutuksen sisällöstä, sen tavoitteista ja järjestämisestä ennen koulutusta?

- Kyllä En

Jos et saanut, mitä olisit toivonut lisää?

7) Mistä sait etukäteistietoa koulutuksesta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Työvoimatoimiston järjestämästä infotilaisuudesta
- OAMK:n henkilökunnalta
- Työvoimatoimiston henkilökunnalta
- Työvoimatoimiston www-sivuilta
- Muualta, mistä? _____

Sijoittuiko työssäoppimisjakso sopivaan ajankohtaan?

Kyllä

Ei

14) Oliko sinulle hyötyä koulutuksessa oppimistasi asioista työssä-oppimisjaksolla?

Ei ollenkaan

Jonkin verran

Erittäin paljon

15) Pystytkö hyödyntämään oppimisia asioita jatkossa työelämässä?

Ei ollenkaan

Jonkin verran

Erittäin paljon

16) Jos koulutuksesi aikana tehtiin välipalautekysely, koitko, että epäkohtiin tuli parannusta koulutuksen kuluessa?

Huonosti

Välttävästi

Tyydyttävästi

Hyvin

Erinomaisesti

17) Muuta vapaata palautetta ja kommentteja liittyen koulutuksen toteutukseen?

Opintojen ohjaus

18) Toimiko kouluttajien ja opettajien välinen vuorovaikutus?

Huonosti

Välttävästi

Tyydyttävästi

Hyvin

Erinomaisesti

19) Saitko mielestäsi riittävästi tukea opintoihisi koulutuksen aikana?

- Huonosti Välttävästi Tyydyttävästi
 Hyvin Erinomaisesti

20) Saitko mielestäsi koululta riittävästi tukea työssä oppimispaikan hankkimisessa?

- Huonosti Välttävästi Tyydyttävästi
 Hyvin Erinomaisesti

21) Saitko mielestäsi riittävästi tukea työssäoppimisjakson aikana

- Huonosti Välttävästi Tyydyttävästi
 Hyvin Erinomaisesti

22) Koetko, että sinulla on koulutuksen jälkeen paremmat mahdollisuudet työllistyä?

- Huonosti Välttävästi Tyydyttävästi
 Hyvin Erinomaisesti

23) Muuta vapaata palautetta ja kommentteja liittyen opintojen ohjaukseen?

24) Muut ruusut, risut ja kehittämissuhteet

1. Tarjousprosessi

- Onko tarjousprosessissa kehitettävää?
- Onko tarjousprosessi tällä hetkellä riittävän korkealaatuinen? Esim. infonkulku, tarjouksen laatukriteerit kuten informaation oikeellisuus, talouspuolen oikeellisuus – tarkistetaanko asioita esim. tsekkilistan avulla? Onko vastuutaho määritelty?

2. Resursointi

- Kuinka koulutusten resursointi toimii käytännössä esim. ulkopuolistenkouluttajien hankinta? Onko käytössä esim kouluttajatietokantaa? Muita mahdollisia seikkoja, jotka vaikuttavat ulkopuolisten kouluttajien hankintaan? Onko vastuutaho määritelty?
- Kuinka ulkopuolisten kouluttajien perehdytys on hoidettu? Onko olemassa esim. tsekkilistaa, josta käy ilmi perehdytettävät asiat?

3. Dokumenttien säilytys

- Kuinka työvoimakoulutuksesta syntyvien dokumenttien säilytys on hoidettu? Entä ohjeistus niiden löytymiseen? Vastuutaho?

4. Opiskelijanohjaus

- Kuinka hoidetaan käytännössä? Tehdäänkö HOPS? Entä toteutuuko AHOT?

5. Palautteet liittyen koko työvoimakoulutusprosessiin

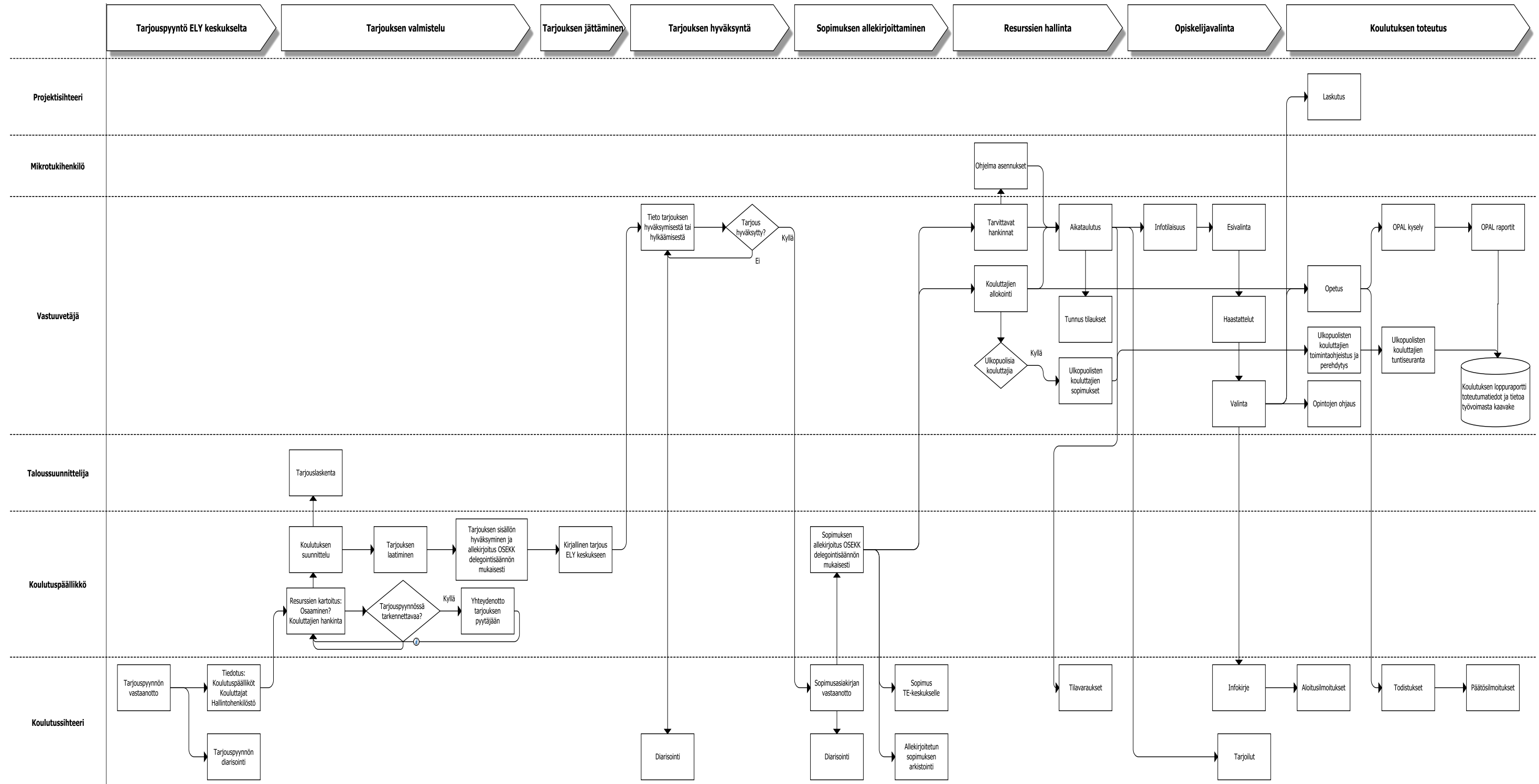
- Mikä on palautteissa sellaista, mitä tarvitaan?
- Mikä on palautteissa sellaista, mitä ei tarvita?
- Onko jotain tietoa mitä palautteista ei saada, mutta sitä tarvittaisiin?
- Palautteiden säilytys (opiskelijat, rahoittaja)?
- Kuinka palautteet käsitellään?
- Ja miten jatkuva kehitys näkyy Oamkin laatuymyrässä?

6. Koko työvoimakoulutusprosessin analysointi

- Toteutuneen työvoimakoulutuksen analysointi tarjouspyynnöstä loppuraporttiin saakka? Onko, kuinka hoidetaan?
- Hylätyn tarjouksen analysointi? Onko, kuinka hoidetaan

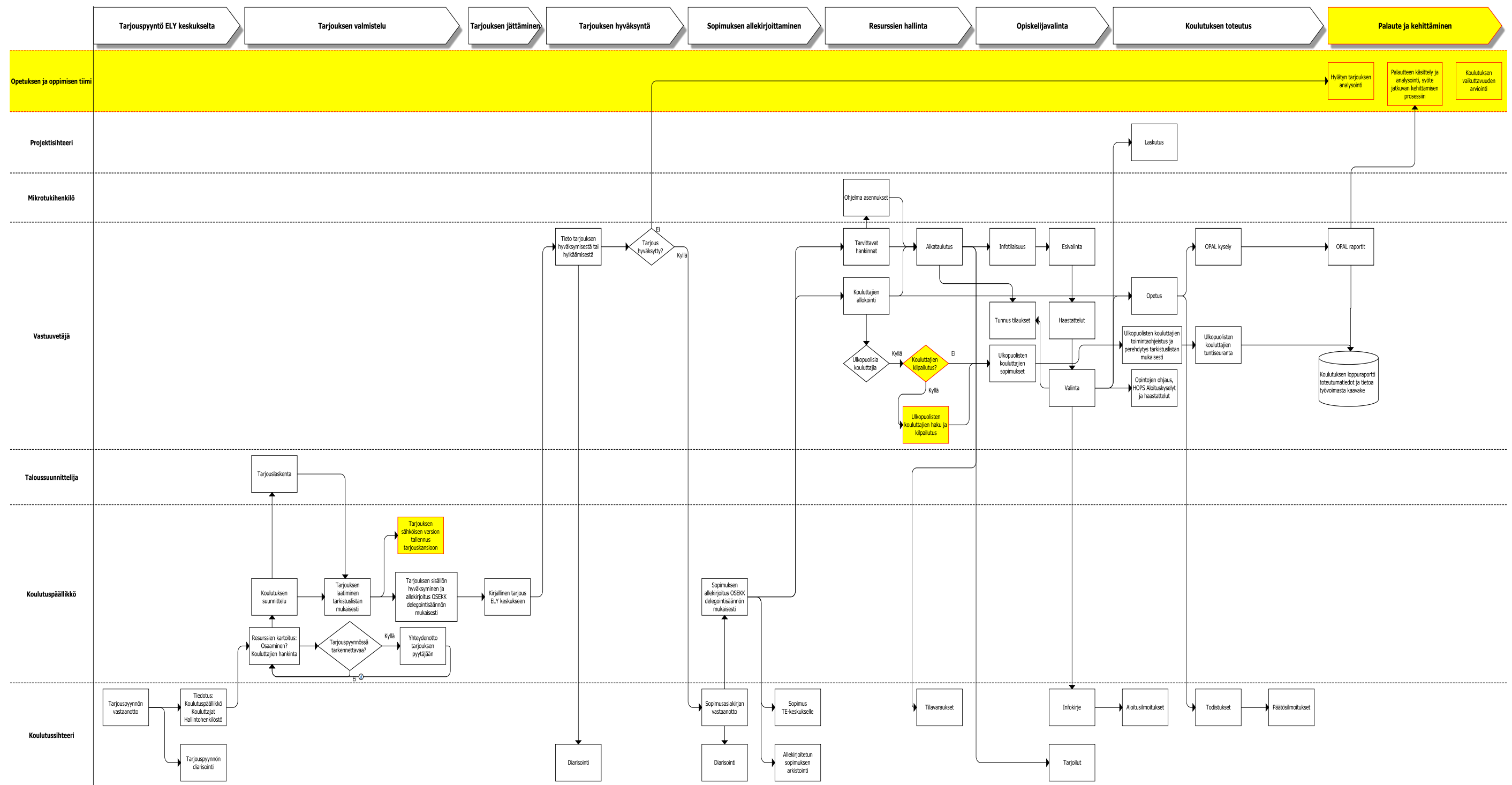
TYÖVOIMAKOULUTUSPROSESSI – LÄHTÖTILANNE

LIITE 3



TYÖVOIMAKOULUTUSPROSESSI – KEHITTYNYT MALLI

LIITE 4



Työvoimakoulutusprosessin toiminnot ja tehtävät

Aikataulutus

Allekirjoitetun sopimuksen arkistointi

Aloituseroilmoitukset

Koulutuksen alettua koulutuksen järjestäjä toimittaa TE-toimistolle opiskelijakohtaiset koulutuksen aloituseroilmoitukset.

Diarisointi

Esivalinta

Hakemusten perusteella TE-toimisto ja koulutuksen järjestäjä suorittavat esivalinnan, jonka perusteella hakijat kutsutaan haastatteluun.

Haastattelut

TE-toimisto ja koulutuksen järjestäjä suorittavat haastattelut TE-toimistossa, joiden perusteella opiskelijat valitaan koulutukseen.

Hylätyn tarjouksen analysointi

Hylätty tarjous analysoidaan ja hylkäämisen syyt ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet seuraaviin tarjouksiin kirjataan muistioon tiedoksi.

Infokirje

Koulutuksen järjestäjä lähettää kutsukirjeen koulutukseen valituille ja infokirjeen varasijoille valituille henkilöille.

Infotilaisuus

Koulutuksen järjestäjä yhteistyössä TE-toimiston kanssa pitää TE-toimistossa infotilaisuuden koulutuksesta kiinnostuneille.

Kirjallinen tarjous ELY keskukseseen

Tarjous toimitetaan ELY-keskukseseen määräaikaan mennessä.

Kouluttajien allokointi

Tarjouksen mukaisesti allokoidaan ja vahvistetaan kouluttajaresurssit.

Kouluttajien kilpailutus**Koulutuksen suunnittelu**

Tarjottavasta koulutuksesta laaditaan tarjouspyynnön mukainen suunnitelma.

Laskutus

ELY-keskusta laskutetaan koulutuksesta määräajoin sopimuksen mukaisesti.

OPAL kysely

Vastuuvetäjä teettää OPAL palautekyselyt opiskelijoille (välipalaute ja päättöpalaute)

Ohjelma asennukset

Vastuuvetäjän pyynnön mukaan asennetaan tarvittavat tilat, laitteet ja ohjelmistot valmiiksi koulutusta varten koulutusajankohtaan mennessä.

Opetus

Opintojen ohjaus, HOPS Aloituskyselyt ja haastattelut

Vastuuvetäjä teettää aloituskyselyn opiskelijoille (ZEF-järjestelmään) ja tekee henkilökohtaiset haastattelut, joiden perusteella henkilökohtaiset opintosuunnitelmat tehdään.

Palautteen käsittely ja analysointi, syöte jatkuvan kehittämisen prosessiin

Tiimi käsittelee palautteet, analysoi tulokset ja tekee tarvittavat johtopäätökset sekä käyttää informaatiota jatkuvan kehittämisen prosessissa.

Päätösilmoitukset

Koulutuksen päätyttyä koulutuksen järjestäjä toimittaa TE-toimistolle opiskelijakohtaiset koulutuksen päätösilmoitukset.

Resurssien kartoitus:

Koulutuspäällikkö kartoittaa tarvittavan kompetenssin omaavat resurssit oman henkilökunnan, muiden yksiköiden ja ulkoisten resurssien osalta.

Sopimuksen allekirjoitus OSEKK delegointisäännön mukaisesti

Sopimus TE-keskukselle

Sopimusasiakirjan vastaanotto

Tarjoilut

Tarjouksen laatiminen tarkistuslistan mukaisesti

Tarjous laaditaan tarjouspyyntö ja tarkistuslistan asiat huomioiden.

Tarjouksen sisällön hyväksyminen ja allekirjoitus OSEKK delegointisäännön mukaisesti

Tarjouksen sähköisen version tallennus tarjouskansioon

Kaikki tarjoukset tallennetaan sähköisinä kopiona yhteiseen tarjouskansioon myöhempää hyödyntämistä varten.

Tarjous hyväksytty?

Tarjouslaskenta

Tarjouspyynnön diarisointi

Tarjouspyynnön vastaanotto

Tarjouspyynnössä tarkennettavaa?

Tarvittavat hankinnat

Vastuuvetäjä huolehtii, että tarvittavat koulutusmateriaalit ja apuvälineet hankitaan koulutusajankohdan mennessä.

Tiedotus: Koulutuspäällikkö Kouluttajat Hallintohenkilöstö

Koulutussihteeri tiedottaa saapuneesta tarjouspyynnöstä organisaatiolle.

Tieto tarjouksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä

Tieto tarjouksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä ilmoitetaan virallisesti tiedoksi yhteyshenkilölle.

Tilavaraukset

Todistukset

Koulutussihteeri tekee opiskelijoiden todistukset, kopioi ja arkistoi kopiot.

Tunnus tilaukset

Tilataan opiskelijoille Students-tunnukset ja tarvittaessa blackboard-tunnukset.

Ulkopuolisia kouluttajia

Ulkopuolisten kouluttajien haku ja kilpailutus

Kilpailutuksessa noudatetaan julkisten hankintojen kilpailutussääntöjä.

Ulkopuolisten kouluttajien sopimukset

Ulkopuolisten kouluttajien toimintaohjeistus ja perehdytys tarkistuslistan mukaisesti

Ulkopuolisten kouluttajien tuntiseuranta

Vaikuttavuuden selvittäminen

Selvitetään TE-toimistolta opiskelijoiden työllisyystilanne kolme kuukautta koulutuksen päättymisen jälkeen.

Valinta

Yhteydenotto tarjouksen pyytäjään