



VIKKOPALAUTEJÄRJESTELMÄ YRITTÄJYYSKOULUTUKSESSA OPPIMISPROSESSIN TUKENA

Päivi Keskitalo

Kehittämishankeraportti

11/2006



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Tekijä(t) KESKITALO, Päivi	Julkaisun laji Kehittämishanke	
	Sivumäärä 28	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus Salainen <input type="checkbox"/> x 31.12.2011 saakka	
Työn nimi Viikkopalautejärjestelmä yrittäjyyskoulutuksessa oppimisprosessien tukena		
Koulutusohjelma Opinto-ohjaajan koulutus		
Työn ohjaaja(t) VIRTANEN, Riitta		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu		
Tiivistelmä <p>Aikuiskoulutuksessa on viime vuosina puhuttu paljon opiskelija- ja asiakaspalautteen merkityksestä, mutta sen toteutus ja hyödyntäminen on jäänyt puolitiehen. Varsinkin julkisella sektorilla aikuiskoulutus ja sen kehittäminen on edelleen hyvin oppilaitoskeskeistä. Opiskelijoilta kerätään loppupalautteita, muttei useinkaan viikkopalautteita. Saatua palautetta ei tästä johtuen voida hyödyntää opiskelijan ohjauksessa koulutuksen aikana. Esmo Oy:ssä on kehitelty uusia opiskelijan oppimisprosessia edistäviä ohjauksen muotoja. Asiakaskeskeisyydellä ja oppimisprosesseja tukevalla ohjauksella yritys on erottunut muista palveluntuottajista, saanut erinomaisia opiskelijapalautteita ja menestynyt poikkeuksellisen hyvin koulutusten kilpailutuksissa.</p> <p>Tässä kehittämishanketyössä tarkasteltiin Esmo Oy:n asiakkaita ja heidän intressejä yrittäjyyskoulutuksessa. Lisäksi kuvattiin yrityksen viikkopalautejärjestelmä, mihin tarpeeseen se laadittiin, miten sitä käytettiin ja hyödynnettiin opiskelijan ohjauksessa ja asiakaskeskeisten koulutuspalveluiden tuottamisessa. Opiskelijapalautteen avulla pystyttiin tukemaan opiskelijoiden oppimisprosesseja ja tarpeen vaatiessa mm. tarkistamaan koulutuksen sisältöä. Viikkopalautejärjestelmä osoitti toimivuutensa ja se vakiintui pysyväksi osaksi yrittäjyyskoulutusta ja Esmo Oy:n tuottamia koulutuspalveluja.</p>		
Avainsanat (asiasanat) asiakaskeskeisyys, koulutuspalaute, opiskelijapalaute, yrittäjyyskoulutus		
Muut tiedot		

Author(s) KESKITALO, Päivi	Type of Publication Development Project Report	
	Pages 28	Language Finnish
	Confidential <input checked="" type="checkbox"/> Un- til 31.12.2011	
Title Weekly feedback system supporting learning processes in entrepreneurship education		
Degree Programme Vocational Study Counsellor Education		
Tutor(s) VIRTANEN, Riitta		
Assigned by Jyväskylä polytechnic		
Abstract During the past years the importance of student and customer feedback has been a hot topic in adult education. The implementation and utilization of the feedback has not been fully exploited. Especially in public sector, adult education and its development is still very school centric. Final feedback is collected from the students but not often on a weekly basis during the training. Therefore, feedback cannot be utilized in the study counselling of the student during his/her training. Esmo Ltd is a private organization which offers entrepreneurship training services. New ways of counselling have been developed in order to support students' learning processes during their studies. Esmo Ltd has stood out from other service suppliers with a custom-focused line of action and study counselling that supports learning processes. The organisation has received excellent student feedback and it has also been exceptionally successful in competing of training. In this paper the customer interests of Esmo Ltd in entrepreneurship training services were examined. The weekly feedback system was described as well as the needs it was drawn up for, how it was used and utilized in study counselling and in the production of customer-focused training services. With the help of the student feedback the learning processes of the students could be supported; if necessary e.g. the contents of the training could also be checked. The weekly feedback system showed its functionality and it became permanent part of entrepreneurship training and training services.		
Keywords customer-focused, student feedback, entrepreneurship training, training services		
Miscellaneous study counsellor education		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	2
2 TYÖMARKKINAT JA KOULUTUSPALVELUT MUUTOKSESSA	5
2.1 Työvoimapoliittinen aikuiskoulutus vastaa muuttuviin tarpeisiin	7
2.2 Esmo Oy tuottaa palveluja elinkeinoelämän tarpeisiin	8
2.3 Yrittäjyyttä yrittäjyyskoulutuksilla ja asiantuntevalla ohjauksella	9
2.4 Asiakkaiden ja koulutuspalvelujen tuottajan tarpeet.....	10
3 VIIKOITTAINEN OPISKELIJAPALAUTE KOULUTUSPALVELUJEN KEHITTÄJÄNÄ JA YRITTÄJYYSOPISKELIJOIDEN OPPIMISPROSESSIEN EDISTÄJÄNÄ.....	14
3.1 Opiskelijapalautejärjestelmä yrittäjyyskoulutuksemme tarpeisiin	15
3.2 Yrittäjyysopiskelijoiden palautteiden analysointi.....	16
4 PÄÄTELMÄT JA YHTEENVETO.....	20
LÄHTEET	24
LIITTEET.....	26

1 JOHDANTO

Kehittämishanketyössäni tulen tarkastelemaan yrittäjyyskoulutuksiemme koulutuspalvelujen ja opiskelijoittemme oppimisprosessien kehittämistä opiskelijapalautteiden avulla. Työni jakaantuu kahteen osaan. Ensimmäisessä kahdessa luvussa tarkastelen työnantajani Esmo Oy:n toimintaympäristöä, asiakkaita ja heidän tarpeitaan työvoimapolitiisessa yrittäjyyskoulutuksessa. Kolmannessa luvussa, tämän lopputyön empiirisessä osassa, kerron millaisen viikoittaisen opiskelijapalautejärjestelmän kehitin yrittäjyyskoulutuksen tarpeeseen. Lisäksi kuvaan miten sitä käytin ja millaiseksi yrittäjyysopiskelijamme kokivat sen oppimisprosessien tukemisessa. Viimeisessä neljännessä luvussa arvioin kehittämishankettani kokonaisuutena.

Työvoimapolitiittinen yrittäjyyskoulutus on työministeriön alaisuudessa toimivan Työ- ja elinkeinokeskuksen (TE-keskus) tilaamaa palvelua yritystoiminnan aloittamista suunnitteleville henkilöille. Tavallisesti koulutukseen tulevat henkilöt ovat työvoimatoimistossa työttöminä työnhakijoina tai heitä uhkaa työttömyys. TE-keskus kilpailuttaa koulutuksien toteutuksissa yksityisiä ja julkisia koulutuspalveluiden tuottajia. Valinnan perusteena käytetään mm. hintaa, asiakastyytyväisyyttä ja koulutuksen yleistä vaikuttavuutta. Molemmat tahot, sekä TE-keskus että yrittäjyyskoulutukseen osallistuva opiskelija, ovat Esmo Oy:n asiakkaita.

Toimin Esmo Oy:ssä koulutuspäällikkönä. Meille asiakaskeskeisyys ja siihen nojaava kehittäminen ovat jatkuvaa työtä, vuoropuhelua asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Kuuntelemme heidän tarpeita ja pyrimme sovittamaan niitä yhteen yrittäjyyskoulutukselle asetettujen tavoitteiden ja normien kanssa. Toisinaan em. tahojen tarpeet ovat erisuuntaisia, toisilleen jopa vastakkaisia. Asiantuntijuuttamme on löytää ratkaisuja ja kehittää palveluja, jotta kaikki tahot olisivat mahdollisimman tyytyväisiä. Muun muassa tähän menestyksemme perustuu. Koulutuspalveluittemme laadukas ja prosessimainen ohjaustyö luo edellytyksiä myös kannattavalle liiketoiminnalle.

Asiakaskeskeisyys ja –tyytyväisyys eivät mielestäni ole synonyymejä toiminnassamme. Asiakaskeskeisessä ohjauksessamme korostuu eettinen ja tavoitteellinen

ohjaus. Aika ajoin tässä ohjausprosessissa opiskelija kokee tyytymättömyyttä. Esimerkiksi ohjaajan täytyy kyetä edustamaan ja arvioimaan suunnitelmien realisuutta ja tuoda näkyväksi myös opiskelijan haitalliset toimintatavat. Tämä voi tuntua opiskelijasta turhautavalta ja tyytyväisyys ohjauksemme voi heikentyä hetkellisesti. Kuitenkin oppimisprosessin ja ohjauksen edetessä löytyy yleensä yhteinen tavoitetilä, joka lisää tyytyväisyyttä ja asiakkuuden kokemista

Asiakastyytyväisyyttä on totuttu pitämään laadunmittarina ohjauksessa, vaikka tähän ei ole ohjauksen päämäärä ja ensisijainen tarkoitus. Ohjauksen tuloksellisuutta mitattavat jatkosijoittumistilastot voivat olla riippuvaisia hyvin erilaisista tekijöistä, esimerkiksi asiakkaalla ei ole tarvetta sijoittua työelämään. Ohjauksen asiantuntijana olisi kyettävä määritellä ohjauksen vaikuttavuudelle omia kriteerejä, eikä odottaa mm. rahoittajien määritelmiä pelkästään. Hän tuo esille myös ajattelumallin, että ohjaus ja koulutuspalvelut pitäisi vastata palveluja käyttävien henkilöiden kysyntään ja tämä ajattelutavan muutos muuttaa myös ohjauksen subjektiä. Tällä tapaa ohjausta voidaan kehittää asiakaskeskeisemmäksi. (Onnismaa 2002, 233-234.)

Työvoimapolitiittinen yrittäjyyskoulutus on tarkoitettu työttömille tai työttömyysuhan alaisille. Tämä luo ohjaukselle myös omat vaatimukset. Opiskelijoiden tukeminen työttömän statuksesta yrittäjäksi edellyttää monia eri keinoja, joissa korostuvat luovat, inhimilliset ja tavoitteelliset ohjaustavat. Ohjauksella tuetaan opiskelijaa löytämään mahdollisuuksia itsestään ja toimintaympäristöstään. Yrityksessämme opiskelijoiden ohjaus nähdään kokonaisvaltaisena prosessina, jonka tarkoituksena on tukea opiskelijoiden konkreettista ja tavoitteellista elämänsuunnittelua ja mahdollista yrittäjyyden käynnistymistä.

Ohjauksessamme tulee esille näkemys koulutus palveluina ja opiskelijat asiakkainamme. Ohjaus ei ole yksittäisiä menetelmiä ja toimenpiteitä, vaan tapa toimia ja ajatella. Ohjauksessa huomioimme myös koulutuksen ja ohjauksen tavoitteet myös tilaajataholta ja elinkeinoelämän perspektiivistä. Vuorinen ja Sampson (2000, 50 - 52) tarkastelevat ohjausta palveluna, toiminnallisena ja strategisena kokonaisuutena, opiskelijoiden, organisaation ja yhteiskunnan toimijoiden välisenä pitkäkestoisena prosessina.

Ohjauksessa on huomioitava mm. työttömyyden syyt, oppimistyyli, käsitykset itsestä oppijana, henkilökohtaista oppimista edistävät ja ehkäisevät ajattelumallit, tapa toimia yksin ja ryhmässä. Lisäksi on vahvistettava opiskelijan yrittäjäominaisuuksia ja toimittavana samanaikaisesti myös tiedollisten valmiuksien kehittäjänä. Yrittäjäksi ryhtymisessä opiskelija tarvitsee kannustajaa ja toisaalta realisoijaa markkinoiden kovuudesta.

Lähdin kehittämään viikoittaista opiskelijapalautejärjestelmää, jotta pystyisimme mahdollisimman varhain reagoimaan yrittäjyysopiskelijoittemme kokemuksiin ja heidän tarpeisiin. Varhaisella reagoinnilla halusimme parantaa koulutuspalvelujen ohjausta ja laatua yrittäjyysopiskelijoitten näkökulmasta katsottuna. Tällä näin olevan keskeisen merkityksen pitkäkestoisen asiakastyytyväisyys-kokemuksen rakentumisessa. Asiakastyytyväisyys on tärkeällä sijalla koulutuspalveluiden laatua arvioitaessa.

Asiantuntevalla ja reaaliaikaisella ohjauksella voimme vaikuttaa myönteisesti oppimisympäristöön, -tuloksiin ja –motivaatioon. Säännöllisellä, viikoittaisella palautteen avulla pystymme myös seuraamaan opiskelijoiden eri prosesseja mm. oppimista suhteessa heidän ja yrittäjyyskoulutuksen tavoitteisiin. Lisäksi viestitämme yrittäjyysopiskelijoille olevamme kiinnostuneita heistä ja työstämme.

2 TYÖMARKKINAT JA KOULUTUSPALVELUT MUUTOKSESSA

Työmarkkinoilla on tapahtunut suuria rakenteellisia muutoksia viimeisen vuosikymmenen aikana. Työttömien kokonaismäärä on nykyisen hallitusohjelman myötä lähtenyt laskemaan, jotkut alat kärsivät jopa työvoimapulasta. Määrällisesti työvoimaa kaivataan eniten teolliseen työhön, palvelu- ja hoitotyöhön. Toisaalta meillä on suuri joukko työnhakijoita, joiden ammattitaito ei enää vastaa työelämän tarpeita. Työmarkkinakelpoisuus edellyttää nykyisin yhä laajempaa ammatillista osaamista ja sen päivittämistä.

Monet perinteiset teolliset yritykset pyrkivät muuttamaan toimintojaan palvelukesisimmiksi. Korkeiden työvoimakustannusten vuoksi yritykset siirtävät tuotantonsa ulkomaille, tämä on lisännyt irtisanomisten määrää kotimaassa. Yritykset ovat keskittyneet oman ydintoimintansa hiomiseen ja ulkoistaneet tukitoimintojaan. (Työministeriö 2003, 7-10.) Kvartaalitaloudessa muutos on nopeutunut ja sen ennakointi on tullut yhä vaikeammin hallittavaksi. Globaalitaloudessa tapahtuvat muutokset heijastuvat hyvin nopeasti Suomen työmarkkinoihin.

Jotkut tutkijat sanovat, että yhteiskuntamme vasta opettelee toimimaan markkina- ja kysyntälähtöisessä ympäristössä (Pesonen 2002, 53). Yhtenä esimerkkinä tästä on mm. julkisen ja yksityisten palveluiden ja niiden tuottamisen välisen rajan hämärtyminen. Julkiset palvelutuottajat joutuvat tänä päivänä osallistumaan kilpailutukseen yhdessä yksityisten kanssa, toisaalta yksityiset yritykset voivat ottaa joi-tain perinteisesti julkisen tahon tehtäviä hoitaakseen.

Aidossa kilpailutilanteessa yritysten ja organisaatioiden palveluhalu ja -asenne ovat menestymisen edellytys. Kun koulutus mielletään palveluksi, tuo se uudenlaisen näkökulman koulutuksen ohjaukseenkin. Vuorinen ja Sampson (2000, 50 -52) kuvaavat, että ohjaus pitäisi kyetä ajattelemaan monitasoisena palveluna, jolla vastataan jokaisen opiskelijan että työelämästä tuleviin tarpeisiin ja nämä tarpeisiin vastaaminen pitäisi näkyä organisaation eri tasoilla ja toiminnoissa. He näkevät, että tämä ajattelutavan ja toiminnan muutosprosessi on hidasta koulutusorganisaatioiden toimintakulttuurissa.

Grönroos (1998, 53) esittää, että useimmilla palveluilla on neljä peruspiirrettä. Yleensä ne ovat (1) aineettomia tekoja tai tekojen sarjoja (2) ne tuotetaan samanaikaisesti, asiakkaan osallistuessa tähän prosessiin (3) ne koetaan subjektiivisesti (4) palvelua voidaan arvioida vasta sen tapahduttua.

Koulutusta ei ole aiemmin mielletty palveluksi, vaan enemmänkin oppilaille tietoa jakavaksi. Kun koulutus mielletään palveluksi, rakentuu koulutusasiakkuus uudella tavalla. Ohjaustakin voidaan tarkastella palveluna, jossa opiskelijoiden rooli ohjauspalvelujen arvioinnissa tulee korostumaan entisestään ja tarkastelunäkökulma tulee muuttumaan. Opiskelijat eivät ole enää kohteita vaan palveluja käyttäviä asiakkaita, subjekteja. Mitä enemmän valinnaisuutta ja kilpailua syntyy koulutuspalvelujen välille, sen tärkeämmäksi tulee myös ohjauksen laatu ja tuloksellisuus.

Suomalainen palvelukulttuuri on vielä nuori. Luomme ja opettelemme uudenlaisia palvelutoimintamalleja ja samalla kyseenalaistamme aiempia. Palvelujen määrän kasvaessa ja kilpailun kiristyessä, asiakkuuden merkitys korostuu entistä enemmän. Yhteiskunnan omatkin toiminnot mielletään ja kuvataan nykyisin palveluina. Kansalaisetkin ovat palvelujen käyttäjiä, jopa asiakkaita. Todelliseen palveluyhteiskuntaan on kuitenkin vielä pitkä matka.

Julkisella sektorilla palvelujen tuottamisessa on perinteisesti lähdetty liikkeelle organisaatioiden omista lähtökohdista, harvemmin asiakkaiden tarpeista, vaikka usein niin väitetäänkin. Nykyinen kilpailutilanne on vaikuttamassa siihen, että organisaatioiden ja julkisen tahon on pakko kuunnella asiakkaan ääntä, mutta miten? Tavallisesti tehdään tai teetetään kyselyjä vain ”tekemisen” tarkoituksessa. Niistä saatua antia, ei osata hyödyntää palvelujen kehittämisessä, myös palvelujen laadun seuranta ja arviointi jäävät vähemmälle huomiolle. Usein opiskelijapalautekyselytkin mittaavat hetkellistä tilaa ja niillä ei ole useinkaan ole korjaavaa vaikutusta.

2.1 Työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus vastaa muuttuviin tarpeisiin

Työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus on yksi keino hallita työmarkkinoiden muutosta, edistää työmarkkinoittemme toimivuutta ja pyrkiä vastaamaan muuttuviin työelämän tarpeisiin. Työvoimapolitiittisesta aikuiskoulutuksesta säädettiin laki ja asetukset vuonna 1991. Lain ja asetusten mukaan työvoimapolitiittisella aikuiskoulutuksella halutaan kehittää aikuisväestön, ensisijaisesti työttömien kouluttautumista. Tavoitteena on mm. edistää työllisyyttä, ja parantaa aikuisten ammattitaitoa.

Lakiin ja asetuksiin tehtiin tarkennuksia vuonna 1994, samalla tuli voimaan julkisia hankintoja koskeva lainsäädäntö. Uudella lailla haluttiin lisätä joustavuutta koulutuspalveluihin ja vastata paremmin työelämän tarpeisiin. Tarkennukset saivat aikaan sen, että yksityisiä koulutuspalvelujen tarjoajia tuli markkinoille. Vuonna 2003 niiden osuus oli noin 23 %. (Työministeriö 2003, 11.)

TE-keskusten työvoimaosastot vastaavat pääosin työvoimapolitiittisten koulutuksien hankinnasta. Työvoimaosastot laativat hankintasuunnitelman joka vuodelle, jossa huomioidaan ministeriön ohjeet, alueen työmarkkinatilanteen kehittyminen ja eri työvoimatoimistoilta saatuihin ennakkotietoihin. Tämän pohjalta työhallinto määrittelee vuosittaiset koulutustarpeet. Työministeriöltä saaduilla hankintamäärärahoilla kilpailutetaan tarjoukset suunnitelluista koulutuksista. Näiden tarjouskilpailujen pohjalta tehdään hankintapäätökset. Työvoimatoimistojen roolina on ohjata hakijoita koulutukseen, osa koulutuksesta tilataan itse. Yleensä koulutukseen osallistujat ovat työttömiä työnhakijoita. (Työministeriö 2003, 11 -13.)

Tarjouskilpailun voittaa kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous. Kriteereinä käytetään yleensä kuutta arviointikriteeriä, joista viisi liittyy laatuun. Näitä ovat mm. asiakastyytyväisyys, koulutussuunnitelma, toimitusvarmuus, hinta työelämälähtöisyys ja vaikuttavuus. Koulutuksen kilpailutuksessa TE-keskuksen työvoimaosasto seuraa koulutuksen toteutusta, ja koulutuksen päätyttyä opiskelijoilta kerätään Opal -opiskelijapalaute.

Tämä palautejärjestelmä on työministeriön ylläpitämä tietokanta, valtakunnallinen loppupalautejärjestelmä, johon kerätään palautetta jokaisesta työvoimakoulutuk-

sesta. Tämän pohjata tilaajataho saa tietoa koulutuksen järjestäjästä, joka on vaikuttamassa seuraaviin ostopäätöksiin uusissa kilpailutukissa.

Työvoimaministeriö on kehittämässä työvoimakoulutusten prosessia. Ministeriö julkaisi teoksen Oskarista Osaajaksi vuonna 2006. Tämä teos on raportti projektista, joka on osa AIKOO – hanketta. Hankkeessa etsittiin laadukkuutta ja vaikuttavuutta tuovia keinoja työvoimakoulutuspalveluihin. Aihekokonaisuutena hankkeessa oli mm. ohjauksellisen työtteen vahvistaminen. Tässä Oskarista Osaajaksi yhdytään Lehtisen ja Jokisen (1999) näkemykseen, että työvoimakoulutusta pitäisi tarkastella prosessina, jossa ohjaus on palvelujen tarjoajan työn kriittistä tarkastelua ja prosessin eri painopisteiden jatkuvaa uudelleen arviointia. Työvoimakoulutusta järjestävät ammatilliset aikuiskoulutuskeskukset, muut ammatilliset oppilaitokset, korkeakoulut ja yksityiset koulutuspalvelujen tuottajat. Työntantajani Esmo Oy on yksi näistä yksityisistä koulutuspalveluiden tuottajista.

2.2 Esmo Oy tuottaa palveluja elinkeinoelämän tarpeisiin

ESMO Oy (European Strategical Management Organizer) on vuonna 1991 perustettu Oulussa sijaitseva yksityinen konsultointi-, koulutus- ja asiantuntijaorganisaatio. Esmo Oy:n toiminta-ajatuksena on yhdessä yhteiskunnallisten muiden toimijoiden ja yrittäjien kanssa mm. kehitysprojektien, hankkeiden ja koulutuksien avulla kehittää suomalaista elinkeinoelämää ja yrittäjyyttä. Sloganimme on ”Kehittämistyötä ja koulutusta elinkeinoelämän edistämiseksi”.

Esmo Oy tarjoaa ja markkinoi palveluja monille eri yhteiskunnallisille toimijoille ja tahoille. Yrityksen asiakkaina ovat mm. institutionaaliset rahoittajat ja kehitysorganisaatiot, pk-yritysryhmät, TE-keskukset, oppilaitokset, seutukunnat sekä kunnat. Edellä mainittujen lisäksi tarjoamme palveluja aloittaville ja toimiville yrittäjille ja yrityksille.

Esmo Oy:n palveluja ovat erilaisten kehittämishankkeiden projekti- ja rahoitus-suunnittelu, hakemusten laadinta ja hankkeiden toteutus. Yrityksen palveluja ovat myös PK -yritysten kehittämis-, valmennus- ja koulutustoiminta sekä avainhenkilö-

ja organisaatioanalyysit. Esmo Oy toimii yrityshautomo- ja starttiraha-analyysiasiantuntijana.

Yrityksemme tunnetaan yhteiskunnallisten toimijoiden keskuudessa asiantuntija-organisaationa, jolla on joustava ja yksilöllinen tapa toimia. Työmme jälki on ulkopuolisin arvioinnein todettu erinomaiseksi, palautteet koulutuksistamme ja konsultoinneista ovat olleet hyviä. Yhtenä tärkeänä osana toimintaamme ja palvelujamme ovat yrittäjyyskoulutukset ja -valmennukset, joita tilataan eri taholta. Osa koulutuksista voi olla omaehtoisia ja vapaarahoitteisia, joita yrittäjät maksavat itse. Merkittävä osa koulutuksistamme on jollain tavoin yhteiskunnan rahoittamaa.

Toiminnassamme olemme halunneet lähteä etsimään hyviä käytäntöjä koulutuksiin, mm ohjaukseen. Yhtenä haasteenamme on ollut lähteä kehittämään asiakaslähtöisiä koulutuspalveluja. Yhtenä hyvänä keinona palvelujen kehittämisessä on laadukas oppimisen ohjaus.

2.3 Yrittäjyyttä yrittäjyyskoulutuksilla ja asiantuntevalla ohjauksella

Suomen hallitusohjelman mukaisesti nähdään, että yrittäjyys on yksi keino pitää työpaikat ja asiantuntijuus maamme rajojen sisäpuolella. Mahdollisuuksia yrittäjyyteen aukeaa etenkin palvelusektorilla ja asiantuntijatehtävissä. Yrittäjyyttä tuemalla voimme myös vahvistaa kilpailukykyämme. Tämän vuoksi yhteiskunta tukee alkavaa yrittäjiä monin eri tavoin, esimerkiksi starttirahalla, yrittäjyyskoulutuksilla, kotitalousvähennyksillä ja yrityspalvelukeskuksilla.

Kaikkienensa yhteiskuntamme on muuttumassa yhä enemmän yrittäjyysmyönteisemmäksi (Luukkainen & Vuorinen 2002, 191). Yrittäjyyskasvatus aloitetaan jo päiväkodeissa ja peruskouluissa. Yrittäjyysopinnot sisältyvät useilla eri kouluasteilla pakollisiksi opinnoiksi. Puhumme myös sisäisestä yrittäjyydestä.

Yrittäjyyskoulutusten tarkoituksena on edistää työllisyyttä ja yrittäjyyttä, ja mikä on osa aktiivista työvoimapolitiikkaa. Lisäksi halutaan, että alkavat yrittäjät saavat valmiudet yrityksen käynnistämiseen ja kannattavaan liiketoimintaan. Gustafsson-Pesonen ja Sikanen (2003, 29) näkevät, että yrittäjyyskoulutukset hyvin toteutet-

tuina edistävät yritysten käynnistämistä. Yrittäjyyskoulutuksia on tutkittu toistaiseksi kuitenkin vasta vähän.

Yrittäjyyskoulutuspalvelut ovat asiantuntijoiden tuottamaa palvelua, joilla on annettavana professionaalista osaamista asiakkaille. Ylikoski (1999, 27) määrittelee asiantuntijapalvelujen tarjoajat korkeasti koulutetuiksi ja joilla on erityisosaamista. Tähän sisältyy yleensä neuvojen antaminen ja asiakkaan kysymysten ratkaiseminen.

Asiantuntijana pitää kyetä näkemään muutoksia ja ennakoimaan niitä. Omassa toiminnassaan on nähtävä yhteiskunnassa tapahtuva kehityskulku ja olla valmiutta muuttaa toiminta- ja ajattelutapojaan. Luukkainen ja Wuorinen (2002) määrittelevät opettajan asiantuntijuuden opiskelijälähtöisestä tarkastelutavasta seuraavasti; hänellä on sisällöllistä osaamista ja pedagogista taitavuutta. Lisäksi asiantuntija kykenee näkemään opiskelijat yksilöllisesti, mutta pystyy kohtaamaan myös ryhmän omana itsenään.

Ohjaajan näkökulmasta asiantuntijuus näkyy teoreettisena osaamisena, reflektiivisenä toimintana ja tarpeena kehittää itseään jatkuvasti. Opettamisesta siirrytään yhä enemmän oppimisen ohjaukseen. Yhteiskunnassamme tapahtuvat muutokset tuovat uudenlaisia vaatimuksia koulutuksen asiantuntijuudella ja yhä enemmän aikuiskoulutuksessa tulevat painottumaan asiakkuus ja palvelut.

Oman asiantuntijuuden kehittäminen on jatkuva prosessi, johon tarvitaan systemaattista kehitys- ja yhteistyötä. Millä tapaa kohtaamme asiakkaamme? Kuinka ohjaamme opiskelijoitamme heidän tavoitteissaan? Millä tapaa kykenemme reflektoidaan toimintaamme? Millä tapaa tilaajatahon asiakkaan tarpeet näkyvät toiminnassamme?

2.4 Asiakkaiden ja koulutuspalvelujen tuottajan tarpeet

TE-keskus on yrittäjyyskoulutuksen tilaaja ja Esmo Oy on yrittäjyyskoulutuksen tuottaja. Sekä TE-keskus että yrittäjyyskoulutukseen osallistuva opiskelija, ovat

Esmo Oy:n asiakkaita. Koulutuspalvelujen sisältöön vaikuttavat molempien edellä mainittujen ja Esmo Oy:n omat intressit.

Yrittäjyyskoulutuksessa TE-keskuksen työvoimaosaston tarve on työmarkkinoiden muutostarpeiden tukeminen, pätevän työvoiman kysynnän ja tarjonnan ylläpitäminen, yrittäjyyden ja työpaikkojen lisääminen. Tämä tarve luo kysynnän yrittäjyyskoulutuspalveluillemme. Työvoimakoulutuksen ohjaukselta odotetaan, että asiakas/opiskelija on keskiössä ja on aikuisopiskelijan oppimisprosessi. Ohjauksella tuetaan mm. itseohjautuvuutta ja realistisuutta. Koulutuksen tarjoajalla on asiantuntemusta ohjauksesta, yhteistyötaitoa ja varmistaa toimintaympäristön ja työelämän tarpeet ohjaukselle. (Immonen 2006, 10 -11). Tavoitteenahan on saada työelämään osaavaa työvoimaa.

Yrittäjyyskoulutukseen hakeutuvien intressit ovat moninaisia mm. työllistää itsensä yrittäjänä, tutustua yrittäjyyteen mahdollisuutena, saada vaihtelua työttömyyteen, työttömyyspäivärahojen säilyminen tai tarve kehittää ammatillista osaamista yrittäjyysopintojen avulla. Ohjaamiselta he odottavat, että heidän valmiuksia yrittäjyyteen selvitetään ja heidän kanssaan pohditaan mm. elämäntilanteeseen liittyviä kysymyksiä ja kannustetaan tavoitteelliseen oppimiseen. Ohjauksen on oltava täysipainoisesta tässä prosessissa, on osattava ennakoida ja näyttää tarvittaessa myös valoa tai viitata paremmalle polulle. Esmo Oy:n intressinä on sovittaa yhteen em. tahojen tarpeita koulutusasiakaslähtöisesti, yhteiskunnallisesti kustannustehokkaalla, eettisesti kestäväällä ja liiketaloudellisesti kannattavalla tavalla.

Onnismaa (2002, 230) kuvaa oivallisesti kuinka eri organisaatiolla on erilaisia tarpeita ohjaukselle. Ohjauksen yksilölliset ja yhteiskunnalliset tavoitteet ja jopa sen tuloksellisuus riippuu organisaation perustehtävästä. Hän näkeekin tärkeänä tutkia uusia vaihtoehtoja ja luoda vuoropuhelua eri tarpeiden välillä. Ura- ja elämänsuunniteluun ohjaaminen on tullut yhä haasteellisemmaksi, tarvitsemme laaja-alaista asiantuntemusta eri toimijoiden välillä.

Työvoimapoliittisen yrittäjyyskoulutuksen hankintaprosessi lähtee liikkeelle työmarkkinoiden tarpeesta. Kilpailutuksen jälkeen valitaan koulutuksen järjestäjä. Esmo Oy on voittanut viimeisen vuoden aikana suuren osan työvoimapoliittisista yrittäjyyskoulutuksista Pohjois-Pohjanmaan alueella. Esmo Oy:n valttina on vahva

yrittyselämän ja koulutusosaamisen asiantuntemus. Samoin vahvuutenamme ovat asiakaskeskeinen toimintatapa ja aikaisemmat referenssimme sekä palautteet osaamisestamme.

Etenkin asiakaskeskeisyys erottaa Esmo Oy:n muista koulutuspalveluiden tuottajista. Julkiset aikuisoppilaitokset ovat pitkään toimineet toimintakulttuurissa, jossa opiskelijat nähdään pikemminkin toiminnan kohteina kuin asiakkaina. Koulutus on ollut oppilaitoskeskeistä, talon sisällä tapahtunutta toimintaa. Aikuisten ohjaukseen, työelämän kontakteihin ja opiskelijoiden sijoittumiseen työelämään ei ole riittävästi kiinnitetty huomioita. Koulutus on ollut sarja koulutustekoja vailla laajempaa yhteiskunnallista merkitystä. Raha ja opiskelijat ovat tulleet taloon ilman suurempia ponnisteluja. Työtä ei ole ohjannut opiskelijoiden antama palaute tai heidän sijoittuminen (yleinen vaikuttavuus). Vasta kilpailutuksen myötä nämä oppilaitokset ovat heränneet todellisuuteen.

Kilpailutuksen vaikutuksesta työvoimapolitiittinen yrittäjyyskoulutus on nyt muuttamassa palveluperusteisemmaksi. Tähän liittyen mm. koulutuksen palvelun laatu ja henkilökohtainen ohjaus tulevat kilpailutekijöiksi. Esmo Oy on muutoksen suhteen pitkällä. Esmo Oy:ssa panostetaan henkilökohtaiseen ohjaukseen ja yrittäjyysopiskelijoiden antamalle opiskelijapalautteelle annetaan suuri painoarvo. Opiskelijoitamme kannustetaan palautteen antamiseen ja palautteeseen reagoidaan mahdollisimman pian ja vakavuudella, jotta yrittäjyysopiskelijat huomaavat sillä olevan todellista vaikutusta.

Yrittäjyysopiskelija asiakkaana luo monia haasteita koulutuspalveluille ja ohjaukselle. Hänellä on aikuisen elämäkokemusta, jota pitäisi kyetä hyödyntämään rikkautena koulutuksen toteutuksessa. Opiskelijat ovat hyvin heterogeenisiä taustoiltaan. Useat heistä ovat perheellisiä, heidän koulutus- ja työtaustat poikkeavat toisistaan hyvinkin paljon. Taustalla olevat työttömyyden syyt ja kestokin voivat vaihdella suuresti.

Yrittäjyysopiskelijalla voi olla jo vahva käsitys itsestään oppijana ja oppimisesta, tästä voi olla hyötyä, toisinaan taas se voi vaikeuttaa oppimista. Yrittäjyysopiskelijalla voi olla ennakkokäsitys myös yrittäjyyskoulutuksesta, että koulutus on koulu-

maista ja tietoa jaetaan. Mielikuva on voinut muodostua siitä, että koulumaailma on aikaisemmin vahvistanut passiivista osallistumista (Koro 1991, 116).

Pystyäksemme palvelemaan opiskelijoitamme hyvin on tunnistettava nämä ajattelutavat ja viestittävä halusta ohjaukseen. Kallio & Kuhrila (2000, 134) painottavat, että opiskelijalla pitää olla tunne ohjauksen saatavuudesta sitä halutessaan. Etenkin silloin kun oppiminen ei edisty tai siinä on ongelmatilanteita. Vuorinen (1996) kuvaa ohjausta palveluna, jonka elementteinä on luottamuksellisuus. Ohjaus on prosessi, jossa opiskelija oppii hyödyntämään vahvuuksiaan ja osaamistaan. On osattava ohjata opiskelijaa muutosvalmiuteen ja opittava itse hyödyntää ohjauksessa saatua informaatiota työnsä kehittämisessä.

3 VIIKOITTAINEN OPISKELIJAPALAUTE KOULUTUSPALVELUJEN KEHITTÄJÄNÄ JA YRITTÄJYYSOPISEKELIJOIDEN OPPIMISPROSESSIN EDISTÄJÄNÄ

Ylikoski (1999, 34) määrittelee asiakaskeskeisyyden siten, että organisaation toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden intresseihin ja tarpeisiin vastaaminen. Tässä prosessissa asiakas saa jotain palvelun tuottajalta ja palvelun tuottaja asiakkaalta, eli tämä edellyttää vaihdantaprosessia. Tämä vaihdantaprosessi pitää yllä palvelujen kysyntää.

Organisaatiomme on opittava tunnistamaan asiakkaittemme, yrittäjyysopiskelijoiden odotukset, yhtenä keinona tähän on palautteen hankinta. Ilman tätä ymmärtämistä, emme kykene vastaamaan yrittäjyysopiskelijoiden tarpeisiin ja kehittämään omaa toimintaamme heidän tarpeiden mukaisesti.

Opiskelijapalautteen merkitystä voidaan käyttää toiminnan arvioimiseen, mm. millä tapaa opiskelijat ovat kokeneet työskentelyn. Rope ja Pyykkö (2003, 338 - 341) kuvaavat oivallisesti, että palautejärjestelmä ei ole vain palautteen keräämistä, vaan asiakkaan pitää tuntea, että palaute huomioidaan. Palautteesta pitäisi kyetä antamaan palautetta asiakkaalle. Lisäksi palautteen keräämisellä voidaan syventää asiakassuhdetta ja sen avulla voidaan kehittää toimintaa.

Angervuo (2003, 46) näkee, että opiskelijapalautetta on syytä ottaa säännöllisesti opiskelijoilta, ja sitä on syytä käsitellä yhdessä opiskelijoiden kanssa. Opiskelijoiden antama palaute on osa oppimisprosessia ja antaa opiskelijoille valmiuksia myös työelämään. Palautteen tulisi olla opiskelussa osa säännöllistä laadunvarmistusta ja osa opiskelua. Tällaisessa ympäristössä myös opiskelijoiden oppiminen on tuloksekasta. (Parjanen 2003, 35.)

Viikoittain annettava palaute mahdollistaa sen, että voimme tukea yrittäjyysopiskelijoittemme prosesseja ja tulla tietoisiksi omista toimintavoistamme. Samalla heillä on mahdollisuus itsearviointiin. Vuorinen (2001, 58-60) korostaa palautteen merkitystä opetuksessa siten, että se auttaa ymmärtämään mitä opitaan ja miten opiskelu koetaan. Hän suosittelee palautteen antamista omalla nimellä.

Viikoittainen opiskelijapalautejärjestelmä on kehitettävä jatkuvaksi menetelmäksi, jotta sillä voidaan seurata yrittäjyysopiskelijoittemme oppimisprosesseja, mm. tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden kehittymistä, motivaatiota. Verkon kautta opiskelija voi antaa palautteen silloin, kun se hänelle sopii. Lisäksi se on yksinkertainen ja nykyaikainen toimintaympäristö. Myös muut oppimistehtävämme palauteaan verkon kautta, joten se on myös luonteva toimintaympäristö. Palautteesta saadun tiedon pohjalta voidaan nopeasti reagoida, jos alkaa näkyä häiriötekijöitä oppimisessa tai opiskelijoiden tyytyväisyydessä palveluihimme.

Palautteella voimme rakentaa tiiviimpää yhteistyötä opiskelijoihimme ja osoittaa olevamme kiinnostuneita heistä. Lisäksi se on vaivaton ja luonteva tapa antaa palautetta puolin ja toisin. Viikoittainen palautejärjestelmä ohjaa myös yrittäjyysopiskelijoitamme arvioimaan oma oppimistaan. Opiskelijan on hyvä löytää kanavia millä hän kykenee mm. arvioimaan omaa toimintaansa ja oppimistuloksia.

3.1 Opiskelijapalautejärjestelmä yrittäjyyskoulutuksemme tarpeisiin

Halusin selvittää, voidaanko viikoittain annettavalla palautteella kehittää palvelujamme siten, että yrittäjyysopiskelijamme saavat mm. henkilökohtaisempaa palvelua, ohjausta ja heillä on tunne, että heidät huomioidaan palvelujen tuottamisessa. Samalla halusin selvittää edistääkö palautejärjestelmämme heidän oppimisprosessejaan. Rakensin viikoittaiseen verkon kautta annettavaan palautteeseen selkeitä kysymyksiä, joihin yrittäjyysopiskelijamme saivat antaa näkemyksensä skaalalla 1-5. (liite 1).

Tavoitteenani oli kehittää uudenlaista mallia koulutuspalveluihimme, jossa halutaan välittää opiskelijoillemme jatkuvaa ohjausta, välittämistä ja tavoitteellisuutta. Halusin vahvistaa palautteen antamista humoristisesti siten, että arvoimme aina palautteeseen osallistujien kesken seuraavalla viikolla yrittäjän suklaisen pesämunan. Tällä tapaa palautteen anto oli mukavampaa ja osa ryhmän dynamiikkaa. Nämä viikoittaiset palautteet annettiin omalla nimellä.

Viikoittainen palautejärjestelmä toimi heti toimintaamme kehittävänä työkaluna. Palautteiden avulla tiesimme opiskelijoittemme tarpeet ja intressit koko prosessin

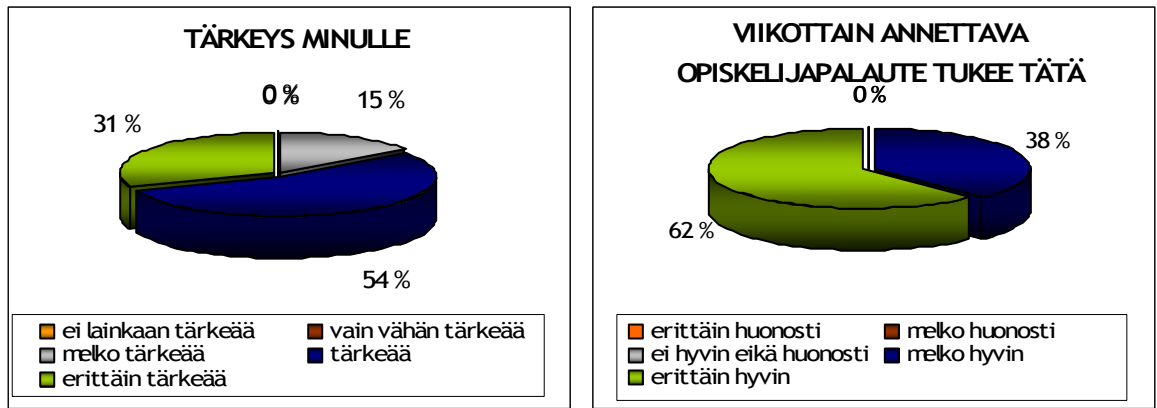
ajan. Pystyimme muuttamaan tarvittaessa mm. koulutuksen sisältöjä, oppimisympäristöä ja rakentamaan tiivistä vuorovaikutusta opiskelijoihimme. Kehittämishanketyöhöni osallistuivat Raahen seudun työvoimatoimiston alueelta valitut yrittäjyysopiskelijat, jotka olivat kaikki naisia. Kyselyyn osallistui aina vähintään 2/3 osaa yrittäjyysopiskelijoista, ja lopullisen palautteen viikoittaisen opiskelijapalautteen merkityksestä antoivat kaikki 13 koulutukseen osallistunutta.

Koulutuksen päätöspäivän yhteydessä tein nimettömän kyselyn paperilla (liite 2), jossa kysyin opiskeluun vaikuttavia merkityksellisiä tekijöitä suhteutettuna siihen, miten viikoittainen palaute tuki heidän oppimisprosessia. Tässä kehittämishanketyössäni analysoin seuraavaksi opiskelijoiden antaman koulutuksen loppupalautteen viikoittaisesta palautejärjestelmästä ja sen merkityksestä. Varsinaisia viikkopalautteita en tässä työssäni analysoi raportoitavassa muodossa.

Laadin loppupalautteen kysymykset sellaiseen muotoon, että yrittäjyysopiskelijoidemme oli helppo ja vaivaton täyttää palautelomake. Lisäksi se oli muodoltaan samanlainen, kuin viikoittainen palautekysely. Skaala oli viisiportainen. Palautetta otettaessa on hyvä myös tunnistaa oppimisprosessin eri osa-alueiden merkityksen tärkeyttä opiskelijoille ja suhteuttaa tätä antia viikoittaisen palautteen merkitykseen oppimisen vahvistamisessa. Tämä antaa monipuolisempaa lisäarvoa kyselylle. Saamme samalla tietoa myös yrittäjyysopiskelijoiden itselleen pitämistä tärkeistä asioista, ja voimme kehittää tämänkin pohjalta asiakaskeskeisiä palvelujamme.

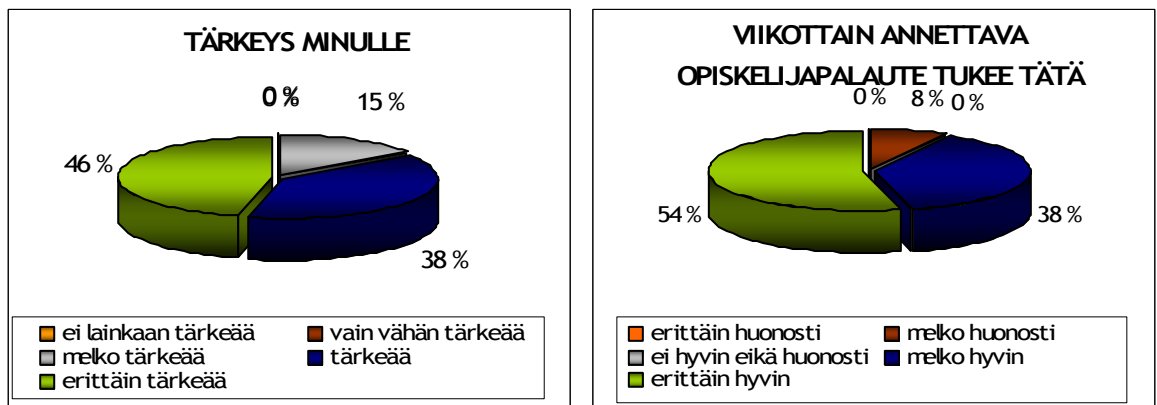
3.2 Yrittäjyysopiskelijoiden palautteiden analysointi

Esittelen saadut opiskelijapalautetulokset kohta kohdalta siten, kuinka ne olivat laadittu myös koulutuksen päätösvaiheen loppupalautekyselyyn. Tulokset on esitetty kuvallisessa muodossa ja olen kirjoittanut jokaisen osion keskeisen annin. Työni liitteenä (liite 2) on koulutuksen loppupalautekysely, josta selviää kysymysten asettelu ja järjestys. Esityksessäni kuljetetaan rinnakkain esitettyjen kysymysten palautteita, ”tärkeys minulla ja viikoittain annettava opiskelijapalaute tukee tätä”. Tulokset on esitetty prosentuaalisina osuuksina vastauksista.



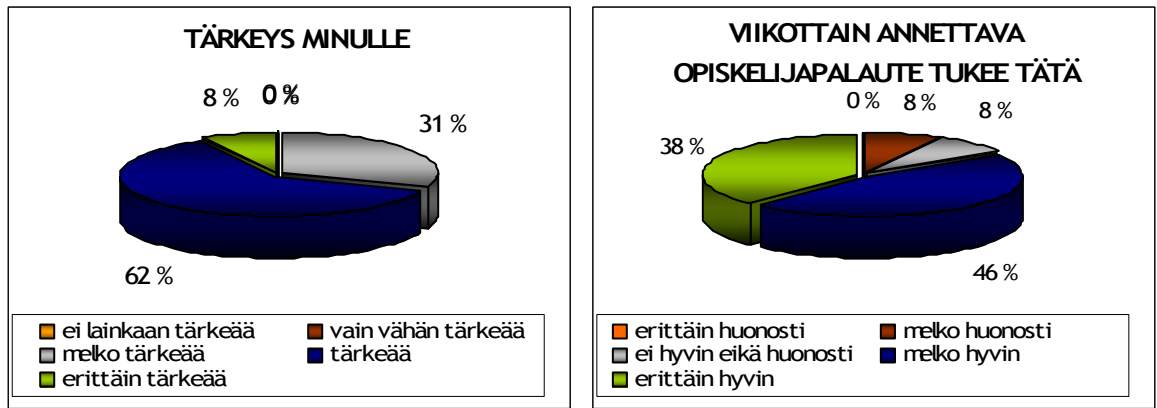
Kaavio 1. Minusta ja oppimisestani ollaan kiinnostuneita

Kaikille opiskelijoille, ainakin jossain määrin oli tärkeää, että heidän oppimisestaan ollaan kiinnostuneita. Palautejärjestelmämme mahdollisti osoittaa opiskelijoille kiinnostuksemme heidän opiskeluun. Tällä vahvistetaan vuorovaikutusta, ohjausta ja opiskelija kokee paremmin tulevansa kuulluksi oppimisprosessissaan. Tavoitteellisen ohjauksen lähtökohtana on oltava aito kiinnostus.



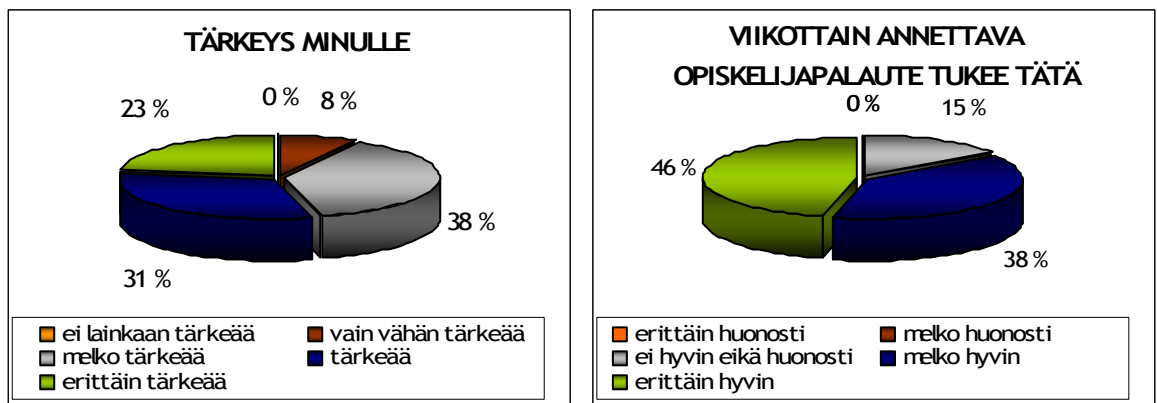
Kaavio 2. Saan opiskeluuni tukea ja kannustusta

Yrittäjyysopiskelijoittemme tarpeet saada tukea ja kannustusta poikkesivat toisistaan. Näihin tarpeisiin ja niiden merkitykseen on varmasti selittävänä tekijänä persoonalliset ominaisuudet ja aiemmat kokemukset. Viikoittain annettava opiskelijapalaute vahvisti heidän kokemuksiaan siitä, että heitä kannustetaan ja tuetaan opinnoissa. Vain pieni osa koki, että palautteen merkitys oli melko vähäinen. Kun ohjauksessa korostetaan tukea ja kannustavuutta, tämä tuo ja luo sille myös lisää haasteita. Mitä enemmän opiskelijat ovat tietoisia mahdollisuuksistaan ohjaukseen, sitä enemmän heillä on myös odotuksia ohjauksen sisällölle. Hyvin hoidettu ohjaus synnyttää opiskelijoissa tyytyväisyyttä opiskeluun.



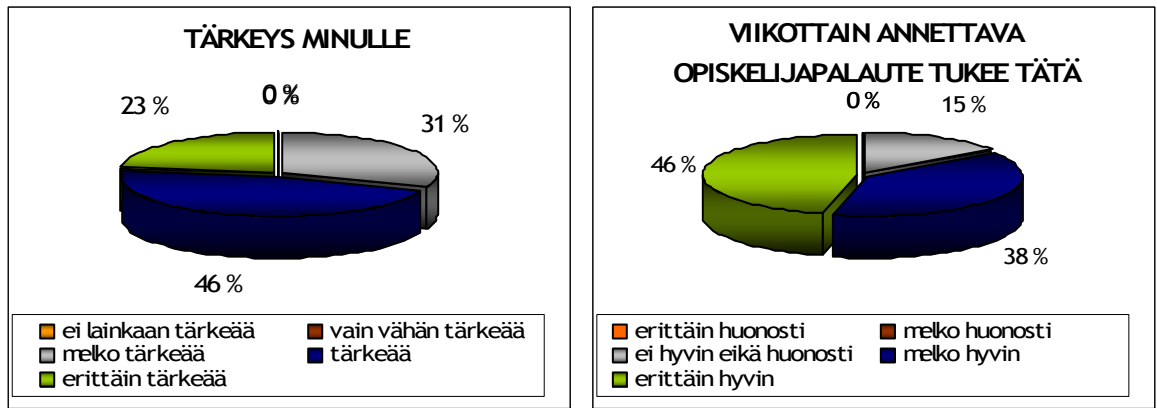
Kaavio 3. Voin arvioida säännöllisesti omaa etenemistä opinnoissani

Opintojen säännöllinen seuraaminen oli jossain määrin tärkeää jokaiselle opiskelijalle. Erityisen tärkeänä piti vain pieni osa. Toisaalta viikoittaisen opiskelijapalautteen avulla suurin osa koki mahdolliseksi arvioida omaa etenemistään erittäin hyvin tai melko hyvin. Osa koki, että systeemi palveli seuraamista melko huonosti. Ohjauksessa pystyimme vahvistamaan opintojen etenemistä ja tavoitteellisuutta myös tällä työkalulla.



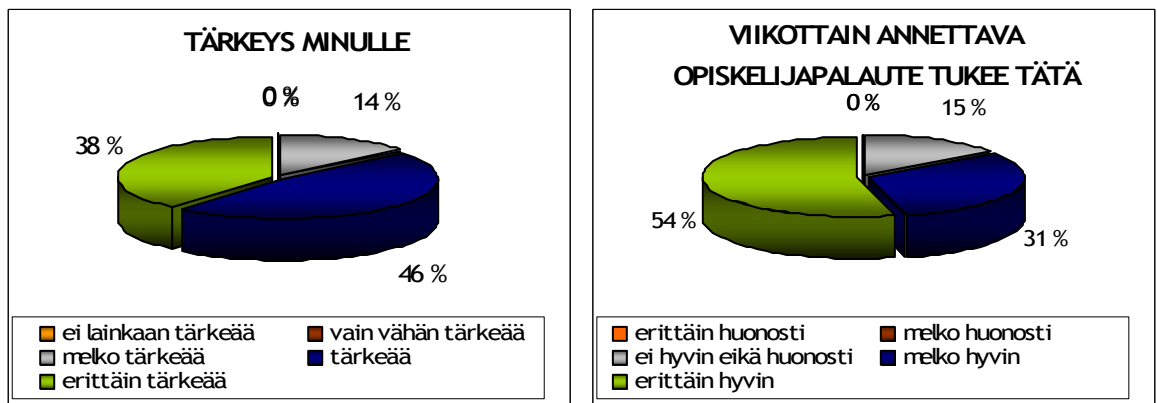
Kaavio 4 Saan kuvata säännöllisesti tuntemuksiani opiskelustani

Opiskelijoittemme tarvetta kuvata tuntemuksiaan opiskelusta erottautuivat toisistaan aika tasaisesti. Kysymys oli rakennettu siten, että sen sisälle voitiin määritellä hyvin monenlaiset pohdinnat ja tuntemukset. Tällä haluttiin vahvistaa opiskelijoiden itsereflektiota. Palautteen avulla he pystyivät hyvin välittämään tuntemuksiaan opiskelusta. Tässä halusin tuoda esille myös sitä, että he oppisivat myös analysoimaan itse tuntemuksiaan. Kokonaisvaltainen oppimisprosessi on myös tunteita ja tapahtumia, ja näitä arvioidaan muilla kriteereillä kuin esimerkiksi määrällisyys.



Kaavio 5. Voin arvioida säännöllisesti oppimismotivaatiotani

Tällä kysymyksellä haluttiin herättää ja korostaa opiskelijan omaa vastuuta opiskelun onnistumisesta ja tarkastelemaan oppimismotivaatiotaan. Jokainen piti eriasteisesti tärkeänä arvioida omaa oppimismotivaatiotaan. Viikoittainen palautejärjestelmämme tuki hyvin tätä arviointia. He kokivat, että palautteiden avulla tuli pohtineeksi omaa motivaatiotaan oppimiseen. Yrittäjyysopiskelijoiden reflektiokyvyt ja analyttisyys kehittyivät myös tältä osin koulutusprosessien aikana.



Kaavio 6. Opiskeluryhmässä opiskellaan sitoutuneesti

Kaikille opiskelijoille oli tärkeää antaa palautetta opiskelijaryhmän sitoutuneisuudesta oppimiseen. Opiskelijat haluavat jakaa omaa näkemystään koulutuksen toteuttajan kanssa, kuinka he kokevat opiskelijaryhmän. Viikoittain annettava palaute mahdollisuus mahdollisti tämän palautteen antamisen onnistuneesti ja tuki näin opiskelijoiden toimimista myös ryhmässä. Koulutusorganisaatiollamme oli mahdollisuus puuttua heti ilmeneviin ongelmiin ryhmässä. Tällä tapaa "asioista ei tullut isompia" kuin oli tarpeen. Samalla pystyimme vaikuttamaan koko ryhmään asioihin hienovaraisesti. Kuulluksi tullut opiskelija ja toimiva ryhmä luovat edellytykset oppimisen hyville tuloksille ja mielekkyydelle.

4 PÄÄTELMÄT JA YHTEENVETOA

Tämän kehittämistyöhankkeeni tarkoitus oli kaksiosainen. Ensinnäkin halusin ymmärtää, 1) millä tapaa miellämme asiakkaamme ja heidän tarpeet koulutuspalveluille ja ohjaukselle, 2) lisäksi halusin kehittää viikoittaisen opiskelijapalautejärjestelmän, jotta voisimme tuottaa yhä laadukkaampia koulutuspalveluja ja ohjausta yrittäjyysopiskelijoittemme oppimisprosessien vahvistamiseksi.

Yrittäjyyskoulutuspalveluja kehitettäessä on otettava huomioon ympäristö jossa organisaatiomme toimii. Koulutuspalvelut eivät voi elää omaa elämää irrallaan asiakkaiden tarpeista, tässä tapauksessa ilman TE-keskuksen ja palveluja käyttävien asiakkaiden tarpeita. Esmo Oy:n on kyettävä ennakoimaan makrotasolla, mm. yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia jo usein aiemmin kuin asiakkaamme. Samalla meidän on pystyttävä mikrotasolla, mm. henkilökohtaistamaan asiakkaittemme oppimis- ja yrittäjyysprosesseja. Tällä tapaa osoitamme asiantuntijuutemme ohjauksessa ja koulutuspalvelujen tarjoajana.

Tärkein osa tätä kehittämisprosessiani oli viikoittaiset palautteet. Yllätyin, kuinka hyvin palautejärjestelmä loi toimivan työkalun kehittää ohjaustamme ja koulutuspalvelujamme. Yrittäjyysopiskelijoihimme syntyi kiinteä vuorovaikutussuhde, ja heidän sitoutumisensa koulutukseen oli esimerkillistä. Opal-palautteessa kyseisen koulutuksen yleisarvio oli 4,6, viiden ollessa maksimi. Tämä kuvaa opiskelijoittemme tyytyväisyyttä meihin koulutuksen palvelujen tuottajina.

Myös opiskelijoissamme tapahtui selkeästi muutos asiakaslähtöisempään toimintaan oman yrityksensä kanssa. He tekivät koulutuksen aikana kehittelemilleen yrityksilleen asiakaspalautelomakkeen, jossa selkeästi näkyi asiakkuuden merkityksen arvostaminen ja korostuminen. Heidän itse kokiessa hyvää ohjausta ja asiakkuutta, heillä oivalsivat sen omassa liiketoiminnassaan. Koko koulutuksemme punaisena lankana oli henkilökohtainen ohjaus ja asiakkuuden merkityksen huomiointi. Palautejärjestelmämme tuki tätä prosessia.

Koulutuksen edetessä yrittäjyysopiskelijamme oppivat refleктоimaan yhä paremmin palautteissaan, itseään, oppimistaan ja opiskeluympäristöään. Ymmärryksen lisääntyessä myös heidän vaatimuksetkin kasvoivat, jonka otimme meille myönteisesti vastaan.

senä haasteena vastaan. Loppupalautteessa, jota olen tässä työssäni myös analysoinut, näkyi tämä toivottu kehitys. Viikoittainen opiskelijapalautejärjestelmä tuki tasavertaisuutta opiskelijoittemme ja kouluttajien välillä.

Roolimallit ohjaajista ja opiskelijoista muuttuivat asiakkuuden korostamisessa yhä enemmän palveluja tuottavaksi ja palveluja käyttäväksi läheiseksi asiakkuudeksi, kumppanuudeksi. Opiskeluryhmän jäsenet pitävät edelleenkin tiivistä toisiinsa yhteyttä sähköpostitse ja saan ryhmäviestejä heidän kuulumisistaan.

Viikoittaisen opiskelijapalautejärjestelmän avulla ryhmän työrauha säilyi erinomaista, ryhmään ei muodostunut mitään klikkejä ja he kannustivat toinen toisiaan tavoitteisiin pääsyssä. Minulla säilyi kontakti heihin silloinkin kun en ollut itse kouluttamassa, koska opiskelijapalautteen ollessa säännöllistä oli helppoa jakaa kokemuksiaan puolin ja toisin.

Pidin tärkeänä opiskelijapalautteen saadessani, kiittää välittömästi netin kautta saadusta palautteesta. Kommentoin myös heidän tuntemuksiaan kannustavalla tavalla. Viikoittainen opiskelijapalauteskaala oli 1-5, viiden tarkoittaessa erinomaista. Jos jostain syystä opiskelijamme antoi palautetta kolme tai vähemmän, kirjoitin hänelle heti ns. avaavia kysymyksiä. Esimerkiksi, jos kokemus ryhmän sitoutuneisuudesta muuttui kolmeksi. ”Haluatko kertoa miksi koet näin, miten voisit meidän tekevän asialle?”

Esimerkiksi, jos opiskelijamme edistyminen tavoitteissa oli kolme tai vähempi, niin esitin kysymyksiä heti verkon välityksellä mm. ”Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että opiskelusi eteneminen ei tapahdu toivomallasi tavalla? Voisimmeko tehdä jotain, jotta pääset etenemään haluamallasi tavalla?” Tällä tapaa osoitimme olevamme aidosti kiinnostuneita, ja ”ruokimme” heidän omaa ja meidän sitoutumista opiskeluun. Kerroin muille kouluttajille heidän saamista ruusuista ja risuista, että myös he tietävät miten heidän toimintansa kouluttajina on koettu.

Viikoittain saatuja palautteita käsitelimme yhdessä opiskelijaryhmän kanssa ja saimme aikaan paljon toimintaamme kehittäviä ja hyödyllisiä ideoita ja pohdintoja. Reagoimme opiskelijapalautteisiin välittömästi ja saatujen palautteiden perusteella pystyimme tarvittaessa muuttamaan opetuksen sisältöä mm. kertaamaan joitain

vaikeaksi koettuja asioita. Yksittäisen opiskelija kohdalla viikoittainen palautejärjestelmä oli myös hyvä väline pohtia lisäohjauksen tarvetta.

Asiakastyytyväisyys korreloi hyvin henkilökohtaisen opiskeluprosessin etenemisen ja oppimistavoitteinen saavuttamisen kanssa. Jos opiskelija viesti motivaatioon heikkenemisestään tai etteivät hänen oppimistavoitteet etene, kehittäväällä ja kannustavalla ohjauskeskustelulla voitiin vaikuttaa hänen opiskeluunsa myönteisesti. Samalla ohjauksen vaikutus näkyi myös myönteisesti muihin arvioihin opiskelijan antamassa seuraavassa palautteessa.

Suklainen pääsiäismuna toimi palautteiden antajien keskuudessa viikoittaisena palkintona, humoristisena symbolina. Se arvottiin opiskelijapalautteiden antajien kesken. Tällä tapaa halusin vahvistaa ja korostaa palautteiden antamista ja ryhmän kiinteyttä. Tämä toimi erinomaisesti ja ryhmässä säilyi ilo oppimiseen.

Viikoittainen opiskelijapalaute on työläs, mutta antoisa ohjausmenetelmä. Palautteita saadessaan on kyettävä reagoimaan heti. Pitää kyetä ohjaamaan yksilöllisesti ja toisaalta viestittää ryhmässä viikoittain palautteiden sisällöistä. Tämä on tapahtuva hienovaraisesti ja ryhmää tukien. Yrittäjäyso opiskelijamme oppivat myös, että emme loukkaannu kielteisestäkään palautteesta ja annamme myös negatiiviselle kritiikille arvoa. Niinpä asioista ei tullut ns. tahtojen taistoja, vaan ne hoidettiin yhteistuumin ja tilanteista oppien.

Opiskelijoiden palaute toimi hyvänä arvioinnin välineenä asiantuntijan toteuttamasta palveluista ja ohjauksen onnistumisesta. Oman ohjauksen kehittymisessä, asiantuntijuuteen kasvussa on refleктоiva työote ja arviointi sisällyttäminen käytännön työhön keskeistä. Tarvitaan monipuolisia arviointimenetelmiä sekä oman asenteensa ja persoonsa tuntemista (Puukari, Lairio ja Nissilä 2002, 182). Voidakseen kehittyä asiantuntijana on jatkuvasti arvioitava itseään ja omaa ohjaustaan. (Korpinen, Korpinen & Pollari 1999, 95)

Oppimiskokemukseni tässä kehittämistyöprosessissa oli avartava. Tämä kehittämäni malli tukee myös persoonallista otettani ohjauksessani ja yleensäkin työssäni, jota on kannustaminen, näköalojen tuottaminen ja välittäminen. Lähdin kehittämään uudenlaista mallia koulutuspalveluihimme, jossa onnistuin. Sain henkilökoh-

taisen kokemuksen siitä, miten hyvin toteutettu ohjaus tuottaa itselle todellista mielihyvää ja onnistumisen tunnetta. Samalla löysin hyvän ja koulutuspalveluihin lisäarvoa tuottavan mallin toimia yrittäjyysopiskelijoittemme kanssa. Työn tulokset ovat todellisia ja kykenemme hyödyntämään niitä jatkossakin.

Käytin samaa opiskelijapalautejärjestelmää myös myöhemmin alkaneelle Oulun koulutusryhmälle, jossa Opal-palautte koulutuksen kokonaisarviosta oli 4,8. Olimme oppineet hyödyntämään Raahen koulutusryhmästä saatua palautetta omassa toiminnassamme. Opiskelijoittemme tyytyväisyys opiskeluprosessiin merkitsee sitä, että tilaajatahokin on tyytyväinen. Mielestäni tämäkin Opal-palautte osoitti, että olimme onnistuneet kehittämään toimivan systeemin jolla koulutusasiakkaittemme ja TE-keskuksen tarpeisiin kyetään vastaamaan. Kehittämäni viikoittainen opiskelijapalautejärjestelmä vakiintui ohjauksemme ja koulutuspalvelujemme arvioinnin työkaluksi syksyllä 2006 käyttöön ottamassamme ekstranetissa. (liite 3)

Työvoimapolitiittisten aikuiskoulutuksen arvostusta on pyritty kohottamaan Työministeriönkin suunnasta. Asiakkuuden korostaminen ja vahvistaminen tukee tätä prosessia. Mielletäessä koulutuksen palveluksi, mm. toiminnan tuloksellisuus ja laatu paranee. Tämä viikoittainen opiskelijapalautte lisää yrityksemme kilpailukykyä työvoimapolitiittisten koulutusten kilpailutuksessa. Saimme arvokkaan lisätyökalun, jolla voimme mm. arvioida ja kehittää omaa ohjaustamme ja koulutuspalvelujamme sekä ennen kaikkea reagoida reaaliajassa asiakkaittemme, yrittäjyysopiskelijoittemme ääneen.

LÄHTEET

- Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Helsinki.
- Gustafsson-Pesonen, A & Sikanen, S. 2003. Yrittäjyyskoulutuksesta yrittäjäksi. Helsingin kauppakorkeakoulu, Pienyrityskeskus: Hese print. Helsinki.
- Kallio, O. & Kuhrila, A. 2000. Henkilökohtaisen opiskeluohjelmien ohjaaminen. teoksessa J. Onnismaa & H. Pasanen (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Porvoo: WS Bookwell, 131 -149.
- Koppinen, M-L., Korpinen, E., & Pollari, J., 1999. Arviointi oppimisen tukena. WSOY. Juva.
- Lehtinen, E. & Jokinen, T. 1999. Tutor itsenäistyvän oppijan ohjaaja. WSOY. Juva.
- Luukkainen, O. & Wuorinen, J. 2002. Yrittävä elämänsäsenne. Kasvaminen yksilönä ja yhteisönä. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Onnismaa, J. 2002. Mikro- ja makrotarinat ohjauksen merkityksestä: Kohti ohjauksen arviointikulttuuria. Kasvatus. Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja. Kirjapaino oma. Jyväskylä. 226-235.
- Parjanen, M. 2003. Amerikkalaisen opiskelija-arvioinnin soveltaminen suomalaiseseen yliopistoon. Korkeakouluneuvoston julkaisuja 8:3003. Edita Prima Oy. Helsinki.
- Pesonen, H-L. 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa. Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Gummerus Kirjapaino Oy. 53. Jyväskylä.
- Rope, T. & Pyykkö, M. 2003. Markkinointipsykologia. Väylä asiakasmieleiseen markkinointiin. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Työministeriö. 2006. Oskarista Osaajaksi. Työvoimakoulutus prosessina ja toimijoiden yhteistyönä. Yliopistopaino. Helsinki.
- Vuorinen, I. 2001 Tuhat tapaa opettaa. Menetelmäopas opettajille, kouluttajille ja ryhmänohjaajille. Vammalan kirjapaino Oy. Vammala.
- Vuorinen, R. 1996. Ohjaus arvioinnin kohteena ja osana oppilaitoksen itsearviointia. Teoksessa Merimaa, E., Räisänen, A. & Saresma, U. (toim.) Opinto-ohjaus – ohjauskäytännöistä arviointeihin. Opetushallitus. Helsinki.
- Vuorinen, R & Sampson, J. 2000. Ohjaus opintojen suunnittelun ja arvioinnin tukena – strategisia kysymyksiä. Teoksessa Onnismaa, H., Pasanen, H. ja Spangar, T. (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana.
- Ylinen, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

MUUT LÄHTEET

Angerpuro, K. 2003. Opiskelijapalaute oppimisympäristön ja opiskelun kuvaajana. Tuloksia Turun ammattikorkeakoulun vuoden 2003 opiskelijabarometrista. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 13. Turku. Saatavana

<http://www.turkamk.fi/julkaisut/ISBN9525113698.pdf>.

Työministeriö. 2003. Työhallinnon julkaisu 335. Hankeryhmä. Työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen hankintajärjestelmän arviointi suhteessa toimintaympäristöön.

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/thj335.pdf

LIITTEET

LIITE 1

Ote yhdestä sähköpostitse lähettämästäni viikkopalautteesta ja siihen liitetystä kirjeestä yrittäjyysopiskelijoille

Hei,

Monia ajatuksia herättävä viikko takana, vai kuinka?
Ensi viikolla teitä odottaa monipuolinen koulutusviikko.

Kirjatkaa jo valmiiksi itsellenne kysymyksiä kirjanpitoa varten.
Käyttäkää siis kaikki tieto hyväksenne, kysykää ihmeessä ja olkaa innokkaita!

Lts-osiot pitäisi olla osioon yhdeksän saakka alustavasti työstettynä.
19.5 etäpäivälle muutan vähän ohjelmasisältöä, koska silloin on suunniteltava oma myyntipuhe.
laitan myyntipuheesta huomenna eri kirjeen ja aikataulut esityksille.
kirjasittehan jo aiemmin ylös, että 31.5 oleva päivä on lähipäivä...

palautteosio tästä viikosta, ja mielelläni otan myös vapaata palautetta viikon annista:

	erinomainen	hyvä	tydyttävä	välttävä	heikko	...
mielestäni....						
koko ryhmän ilmapiiri						
pienryhmäni ilmapiiri						
kouluttajien asenne ja toiminta						
opiskelun työmuodot						
opiskeltavien aiheiden sisältöalueet						
itsenäisten tehtävien anti itselleni						
motivaationi opiskeluun						
edistyminen tavoitteissani						

oikein ihanaa äitienpäivän **aikaa!** Päivi



LIITE 2

LOPPUPALAUTEKYSELY YRITTÄJYYSOPISKELIJOILLE

Hyvä Yrittäjyysopiskelijamme!

Teemme tutkimusta yrittäjyysopiskelijoidemme näkemyksistä yrityksemme toiminnasta ja viikoittaisten palautteiden merkityksestä Sinulle. Antamiesi palautteiden ja niistä saatujen tulosten perusteella voimme kehittää edelleenkin koulutuksemme ohjauskäytäntöjä. Toivomme, että olet kokenut järjestämämme koulutuksen ns. omaksesi. Voit antaa tämän palautteesi myös nimettömänä

	TÄRKEYS MINULLE					VIIKOITTAIN ANNETTAVA OPISKELIJAPALAUTE TUKEE TÄTÄ				
	ei lainkaan tärkeää	vain vähän tärkeää	melko tärkeää	tärkeää	erittäin tärkeää	erittäin huonosti	melko huonosti	ei hyvin eikä huonosti	melko hyvin	erittäin hyvin
Minusta ja oppimisestani ollaan kiinnostuneita										
Saan opiskeluuni tukea ja kannustusta										
Voin arvioida säännöllisesti omaa etenemistäni opinnoissani										
Saan kuvata säännöllisesti tuntemuksiani opiskelustani										
Voin arvioida säännöllisesti omaa oppimismotivaatiotani										
Opiskeluryhmässä opiskellaan sitoutuneesti										

Kiitos palautteestasi!

LIITE 3, VIIKKOPALAUTEJÄRJESTELMÄ – ESMO Oy EKSTRANET



Kehitystyötä ja koulutusta elinkeinoelämän edistämiseksi

YRITYSTEN KEHITTÄMINEN YHTEISKUNNALLINEN KEHITTÄMINEN KOULUTUS YHTEISTYÖ

Hei!

Jätähän alle palautetta koulutuksestasi!

Nimi *

Anna palautetta

Koulutusryhmäni ilmapiiri

erinomainen ▼

Sitoutumiseni koulutukseen ja sovittuihin tehtäviin

erinomainen ▼

Kouluttajieni asenne ja toiminta

erinomainen ▼

Koulutuksen työmuodot

erinomainen ▼

Koulutusaiheiden hyödyllisyys

erinomainen ▼

Itsenäisten tehtävien anti

erinomainen ▼

Motivaationi koulutukseen

erinomainen ▼

Edistyminen tavoitteissani

erinomainen ▼

Ajatuksia, ruusuja ja risuja

Lähetä

■ YHTEYSTIEDOT



Marraskuun 13. 2006

ESMO EXTRANET

IN ENGLISH