

Aila Korpi

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT

**Ammatillisia oppilaitoksia ja
oppisopimustoimintaa varten**

Arviointi 2/2004
OPETUSHALLITUS

Asiakastyytyväisyyskyselyjen sisällölliseen kehittämiseen ovat osallistuneet seuraavat koulutuksen järjestäjät/ammattilliset oppilaitokset/oppisopimustoimistot ja -keskukset:

Etelä-Pohjanmaan oppisopimuskeskus
Kaprakan ammatillinen koulutuskeskus
Kemi-Tornion ammattiopisto/oppisopimuskeskus
Keski-Pohjanmaan oppisopimustoimisto
Keskuspuiston ammattiopisto
Kotkan-Haminan seudun oppisopimustoiminta
Koulutuskeskus Salpaus, oppisopimuskoulutus
Oulun seudun ammattiopisto
Pohjois-Pohjanmaan ammattioppilaitos
Suomen Liikemiesten Kauppaopisto – Atk-Instituutti
Vaasan rannikkoseudun oppisopimustoimisto – Vasa kustregions läröavtalsbyrå

Kehittämistyöhön ovat edellisten lisäksi osallistuneet erikoistutkijat Jari Metsämuuronen ja Leena Sadeniemi Opetushallituksesta sekä Olli Räsänen Numantor Oy:stä, jotka ovat vastanneet kyselyjen tilastollisesta asiantuntemuksesta.

© Opetushallitus

Graafinen suunnittelu: Layout Studio Oy/Marke Eteläaho

ISBN 952-13-2150-4

ISSN 1238-4453

Yliopistopaino Oy, Helsinki 2004

ESIPUHE

Opetushallitus on vuodesta 2000 lähtien kehittänyt opetusministeriön toimeksiannosta asiakastyytyväisyyden mittaamiseen tarvittavia kyselyitä sekä ammatillisten oppilaitosten että oppisopimustoiminnan tarpeisiin yhteistyössä koulutuksen järjestäjien kanssa. Kyselyiden tarkoituksena on tukea koulutuksen järjestäjiä niiden kehittäessä toimintaansa ja palvelujensa laatua keskeisten asiakkaidensa näkemyksiin perustuen. Kyselyiden kehittämisessä on otettu huomioon valtakunnalliset ammatilliselle koulutukselle ja oppisopimuskoulutukselle asetetut tavoitteet sekä kyselyiden yhteensopivuus muuhun Opetushallituksen aiemmin julkaisemaan laatu- ja arviointityötä tukevaan materiaaliin. Ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten laadittujen kyselyjen kehittämisessä on otettu huomioon niiden keskinäinen yhteensopivuus mm. käyttämällä samaa arviointiasteikkoa ja viitekehystä.

Asiakastyytyväisyyskyselyt mahdollistavat sellaisen asiakkaiden näkemyksiin perustuvan palautetiedon kokoamisen, jolla kehittämistoimintaa on mahdollista suunnata asiakastyytyväisyyden ja prosessien hallinnan kannalta kriittisiin asioihin. Edellisen lisäksi kyselyt mahdollistavat sellaisen asiakkaita koskevan tulostiedon tuottamisen, jota koulutuksen järjestäjät tarvitsevat arvioidessaan ja parantaessaan toimintaansa osana laatu- ja arviointijärjestelmää.

Kehittämistyön tässä vaiheessa on saatu valmiiksi ammatillisten oppilaitosten ja oppisopimustoiminnan keskeisiä asiakkaita kuten opiskelijoita ja työelämää sekä oppisopimustoiminnan yhteistyöoppilaitoksia koskevat kyselyt. Muiden asiakasryhmien osalta kehittämistyötä jatketaan myöhemmin Opetushallituksen koordinoimissa muissa projekteissa saatujen kokemusten perusteella. Jatkossa tullaan julkaisemaan myös erilliset asiakastyytyväisyyskyselyt erityisopiskelijoiden tyytyväisyyden mittaamista varten.

Kaikkia tähän mennessä kehitettyjä kyselyitä on tarkoitus kehittää edelleen niiden käytöstä saatujen kokemusten perusteella. Myöhemmässä vaiheessa selvitetään myös mahdollisuutta tuottaa niiden pohjalta verkkosovellus, jolla voidaan tuottaa valtakunnallista ja alueellista vertailutietoa asiakastyytyväisyydestä koulutuksen järjestäjien tarpeisiin.

Toivomme, että kyselyt innostavat koulutuksen järjestäjiä kehittämään toimintaansa ja palvelujaan asiakaslähtöisesti.

Helsingissä 1.9.2004

Aila Korpi

SISÄLTÖ

OSA I

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT	7
JOHDANTO	9
1 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTIA	10
1.1 Asiakas- ja prosessilähtöisyys	10
1.1.1 Asiakaslähtöisyys	10
1.1.2 Prosessilähtöisyys	11
1.2 Palvelun laadun osatekijät	13
1.3 Laadun ulottuvuudet	15
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN VAIHEET	17
2.1 Kyselyjen käyttötarkoituksen määrittely	17
2.2 Aineistoon ja teoriaan perehtyminen	18
2.3 Kyselylomakkeiden laatiminen	18
2.3.1 Väittämien laatiminen	18
2.3.2 Arviointiasteikon valinta	19
2.4 Esitestaus (kokeilu)	20
2.5 Testaus	20
2.5.1 Validiteetti	20
2.5.2 Reliabiliteetti	20
2.5.3 Otanta	21
2.5.4 Aineiston keruu	21
2.5.5 Osioanalyysi ja mittarin luotettavuuden arviointi	22
2.6 Kyselyjen viimeistely	23
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT AMMATILLISIA OPPILAITOKSIA VARTEN	24
3.1 Asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ja rakenne	24
3.2 Kyselyt	25
3.2.1 Opiskelijakyselyt	25
3.2.2 Työnantaja- ja työpaikkaohjaajakyselyt	26
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT OPPISOPIMUSTOIMINTAA VARTEN	27
4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ja rakenne	27
4.2 Kyselyt	28
4.2.1 Opiskelijakyselyt	28
4.2.2 Työnantajakyselyt	28
4.2.3 Oppilaitoskyselyt	29
4 osa I Asiakastyytyväisyyskyselyt	

OSA II
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT
AMMATILLISIA OPPILAITOKSIA VARTEN 31

1	OPISKELIJAKYSELYT	32
1.1	Aloituskysely	32
1.2	Yleiskysely	33
1.2.1	Opetus ja oppiminen	33
1.2.2	Tukipalvelut	35
1.3	Opintojaksokysely	38
1.4	Työssäoppimiskysely	39
2	TYÖNANTAJA- JA TYÖPAIKKAOHJAAJAKYSELYT	41
2.1	Työnantajakysely	41
2.2	Työpaikkaohjaajakysely	43

OSA III
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT
OPPISOPIMUSTOIMINTAA VARTEN 47

1	OPISKELIJAKYSELYT	48
1.1.	Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe	48
1.2	Oppisopimuskoulutuksen toteutusvaihe	52
1.3	Oppisopimuskoulutuksen päättövaihe	55
2	TYÖNANTAJA- JA OPPILAITOSKYSELYT	58
2.1	Työnantajakysely	58
2.2	Oppilaitoskysely	62

LIITTEET

LIITE 1	OTANTA, TESTIAINEISTON KOKOAMINEN JA KÄSITTELY	66
LIITE 2	YHTEENVETO OSIOANALYYSISTÄ	68
LIITE 3	YHTEENVETO KOULUTUKSEN JÄRJESTÄJILLE TEHDYSTÄ KYSELYSTÄ	69
LIITE 4	LÄHTEET JA MUU KIRJALLISUUS	70

ASIAKAS- TYTYTYVÄISYYS- KYSELYT

osa

I

JOHDANTO

1. ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELYJEN
KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTIA
2. ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELYJEN
KEHITTÄMISEN VAIHEET
3. ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELYT
AMMATILLISIA OPPILAITOKSIA VARTEN
4. ASIAKASTYTYTYVÄISYYSKYSELYT
OPPISOPIMUSTOIMINTAA VARTEN

JOHDANTO

Tämä julkaisu on laadittu opetusministeriön toimeksiannosta osana Ammatillisen koulutuksen laatu ja ulkoinen auditointi sekä Oppisopimuskoulutuksen laatu ja itsearviointi -projekteja. Asiakastyytyväisyyskyselyjen laatimiseen osallistui yhteensä yksitoista koulutuksen järjestäjää. Projektin aikana kuultiin laajasti myös ammatillisen koulutuksen järjestäjiä ja heidän keskeisiä asiakkaitaan sekä eri asiantuntijoita. Lisäksi tutustuttiin erilaisiin käytössä oleviin asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmiin paikan päällä.

Tämän julkaisun ensisijaisena tavoitteena on tukea koulutuksen järjestäjiä niiden kehittäessä toimintaansa ja palvelujensa laatua asiakkaiden ja sidosryhmien näkemyksiin perustuen. Kyselyjen tavoitteena on tukea koulutuksen järjestäjiä erityisesti keskeisten prosessiensa hallinnassa sekä tuotteiden ja palvelujen kehittämisesä tuottamalla tietoa niistä asioista, joihin asiakas kiinnittää huomiota käyttäessään koulutuksen järjestäjän palveluja tai arvioidessaan niistä saamaansa hyötyä. Edellisen lisäksi kyselyt auttavat koulutuksen järjestäjää saamaan tietoa siitä, mikä on asiakkaiden näkemys koulutuksen järjestäjästä koulutuspalveluiden tuottajana tai yhteistyökumppanina (imago).

Kyselyjen kehittämisessä on otettu huomioon erilaiset koulutuksen järjestämis-
muodot laatimalla erilliset kyselyt oppilaitosmuotoista ammatillista peruskoulu-
tusta ja oppisopimustoimintaa varten.

Julkaisun ensimmäisessä osassa tarkastellaan asiakastyytyväisyyskyselyjen kehittä-
misen lähtökohtia, kuten kyselyjen kehittämisen taustalla olevia asiakastyytyväi-
syyttä ja sen mittaamista koskevia teorioita sekä kuvataan kyselyjen laatimisen eri
vaiheet mukaan lukien niiden luotettavuuden arviointi. Ensimmäisessä osassa on
myös esitetty ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten laadit-
tujen kyselyjen rakenne sekä kyselyjen käyttöohjeosuudet. Julkaisun toiseen
ja kolmanteen osaan on koottu varsinaiset kyselylomakkeet erikseen molempia
koulutusmuotoja varten. Lomakkeet löytyvät myös julkaisun liitteenä olevalta
levykkeeltä.

1

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHTIA

Kehittämistyön lähtökohtana on ollut muun ohella Opetushallituksen koordinoimissa Ammatillisen koulutuksen laatu ja ulkoinen arviointi sekä Oppisopimuskoulutuksen laatu ja itsearviointi -projekteissa tähän asti tehty työ ja sen yhteydessä määritellyt ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa koskevat asiakas- ja prosessimäärittelyt. Kyselyjen kehittämisen ensisijaisena tavoitteena on ollut tukea koulutuksen järjestäjiä niiden kehittäessä prosessiensa ja tuotteidensa laatua kokonaisvaltaisesti ja ennakoivasti, minkä vuoksi kyselyt mahdollistavat palautetiedon kokoamisen koulutusprosessien eri vaiheista. Asiakas- ja prosessilähtöisyyden ohella kyselyjen sisällöllisessä kehittämisessä on otettu huomioon asiakastyytyväisyyden mittaamiseen liittyviä yleisiä teorioita, jotka ovat ohjanneet kyselyyn sisältyvien väittämien kohdistamista asiakastyytyväisyyden kannalta kriittisiin kohtiin. Seuraavassa on esitetty lyhyesti kehittämistyön taustalla olleet teoreettiset lähtökohdat.

1.1 Asiakas- ja prosessilähtöisyys

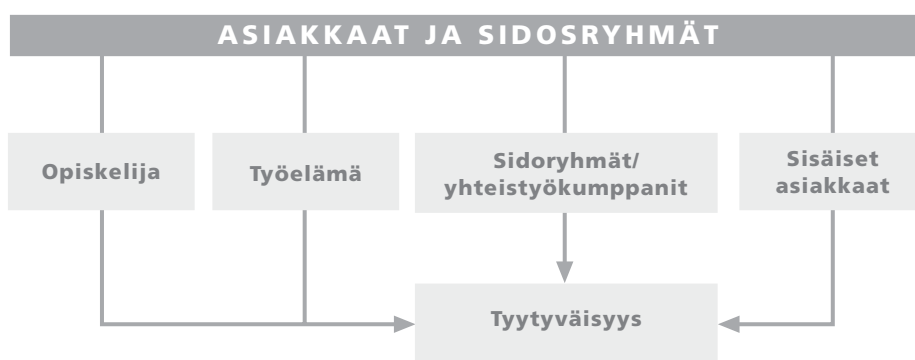
1.1.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys ja prosessilähtöisyys ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Asiakkaiden tunnistaminen ja heidän odotustensa ja tarpeidensa tuntemus on lähtökohtana sille, minkälaisia tuotteita tai palveluita asiakkaalle tuotetaan ja miten ne asiakkaalle toimitetaan. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu, että asiakas voi vaikuttaa tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen sekä siihen, miten ne hänelle toimitetaan. Asiakkaan tulee lisäksi voida arvioida sitä, miten hyvin tai huonosti palvelun tuottaja on tässä tehtävässä onnistunut. Yleistäen voidaankin sanoa, että asiakastyytyväisyys toimii keskeisenä indikaattorina sille, miten hyvin organisaatio on onnistunut asiakkaisiin liittyvien tavoitteiden saavuttamisessa.

Asiakkaat voidaan määrittellä monin eri tavoin. Voidaan puhua organisaation ulkoisista ja sisäisistä asiakkaista tai välittömistä ja välillisistä asiakkaista. Asiakkaiden määrittelyn ja ryhmittelyn lähtökohtana on kuitenkin viime kädessä organisaation oma näkemys siitä, ketkä ovat sen keskeisiä asiakkaita.

Tässä julkaisussa esitettyjen asiakastyytyväisyyskyselyjen kehittämisen lähtökohdaksi otettiin Opetushallituksen koordinoimissa laatuprojekteissa määritellyt asiakas- ja sidosryhmät, jotka perustuvat koulutuksen järjestäjien näkemyksiin

ammattillisten oppilaitosten ja oppisopimustoiminnan keskeisistä asiakkaista. Tämän pohjalta kyselyjen rakenne muodostui yleisellä tasolla kuvassa 1 esitetyn mukaiseksi. Koska ammatillisten oppilaitosten ja oppisopimustoiminnan asiakasryhmät poikkeavat jonkin verran toisistaan, mainittujen kyselyjen rakenne on kuvattu tarkemmin luvuissa kolme ja neljä. Asiakasryhmittely kuvaa koulutuksen järjestäjän asiakaskenttää kokonaisuutena. Kehittämistyön tässä vaiheessa kyselyt on laadittu koulutuksen järjestäjän keskeisiä asiakkaita kuten opiskelijoita ja työelämää varten sekä sellaisia yhteistyökumppaneina toimivia oppilaitoksia tms. organisaatioita varten, joilta hankitaan oppisopimuskoulutukseen liittyvää tietopuolista koulutusta. Muita sidosryhmiä ja yhteistyökumppaneita sekä sisäisiä asiakkaita koskevat kyselyt laaditaan kehittämistyön myöhemmässä vaiheessa.



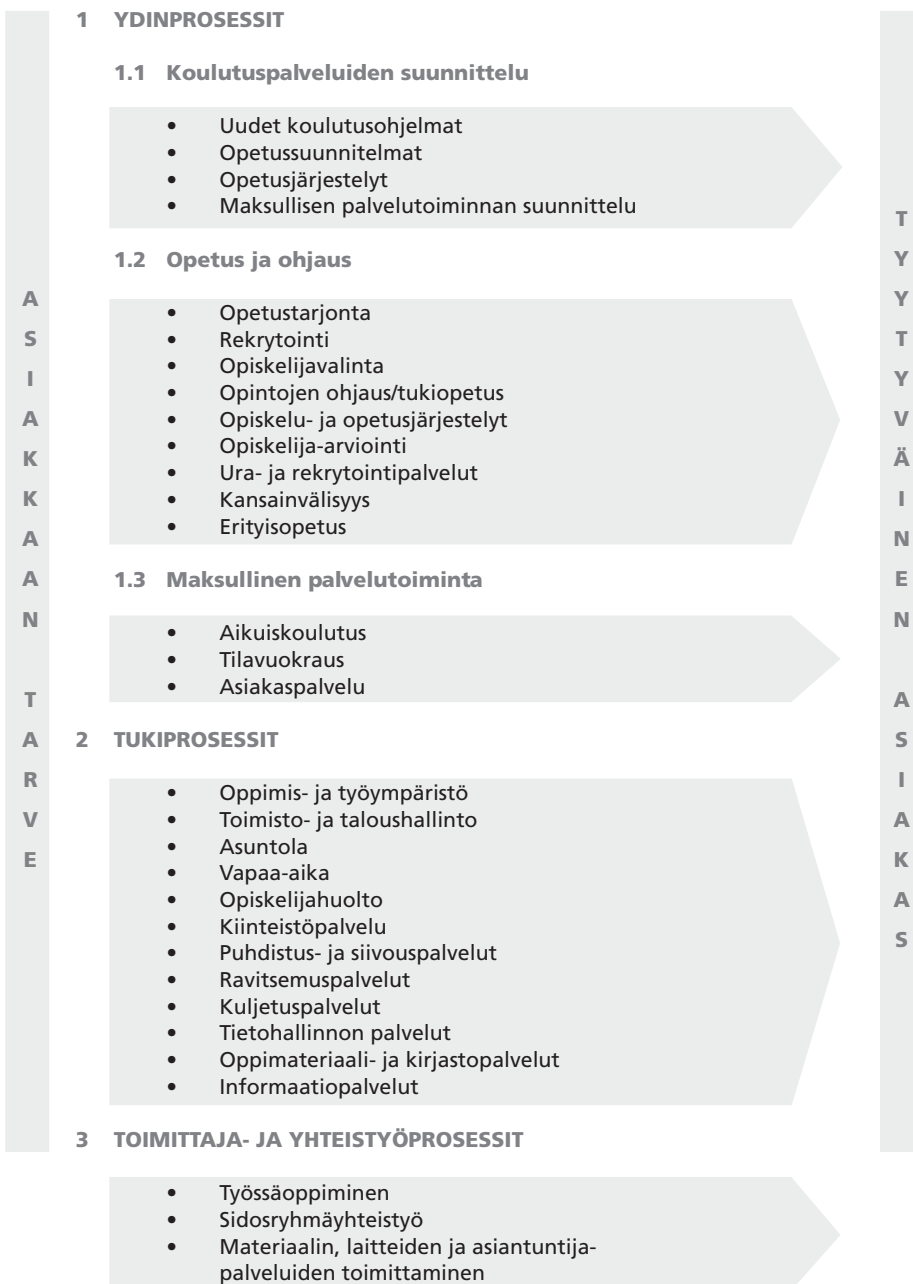
Kuva 1. Kyselyn yleinen rakenne.

1.1.2 Prosessilähtöisyys

Opetushallitus suosittaa ammatillista koulutusta ja oppisopimuskoulutusta koskeissa laadunhallintasuosituksissaan koulutuksen järjestäjää kehittämään toimintaansa niihin prosesseihin perustuen, joissa asiakkaan tarpeet ja odotukset ohjaavat palvelujen tuottamista. Prosessilähtöisyyteen kuuluu, että toimintaa tarkastellaan organisaatorajat ylittävänä toiminta- tai palveluketjuina, joiden tarkoituksena on tuottaa asiakkaan haluama tuote tai palvelu. Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta asiaa voidaan tarkastella esim. opiskelijan opetus- ja oppimisprosessiin kuuluvien eri vaiheiden (esim. suunnittelu – tietopuolinen opetus – työssä oppiminen – arviointi) ketjuna, joiden tavoitteena on ammattitaidon saavuttaminen.

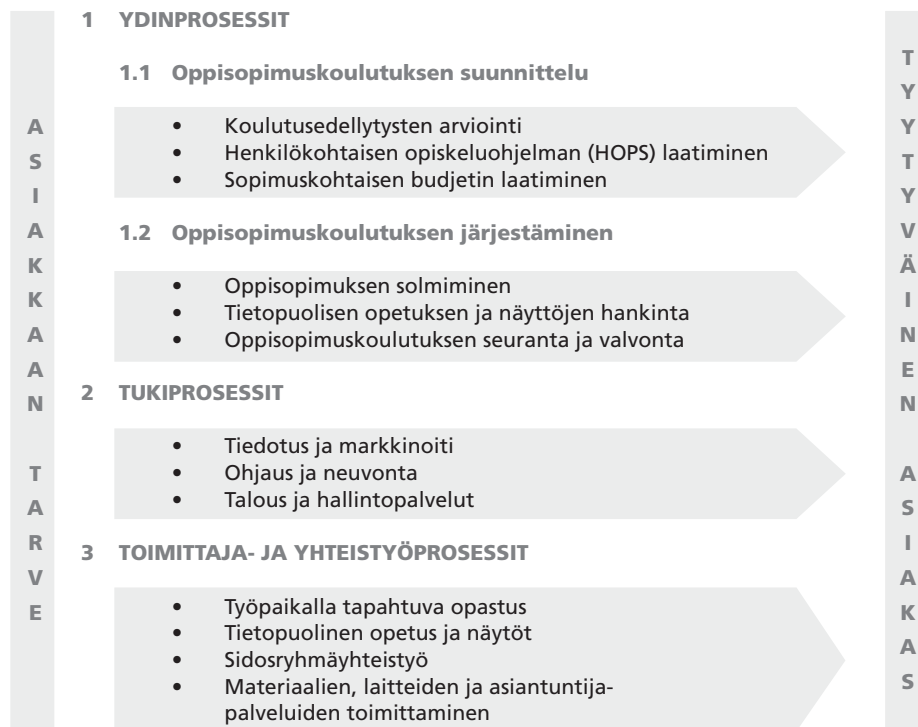
Asiakastytyväisyyskyselyjen kehittämisessä on hyödynnetty Opetushallituksen koordinoimissa laatuprojekteissa määritellyt prosessit (kuvat 2 ja 3) erikseen ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten laatimalla kyselyihin sisältyvät väittämät sellaisiin prosessin vaiheisiin, joissa asiakastytyväisyys on erityisen kriittistä.

AMMATILLISEN KOULUTUKSEN PROSESSIKARTTA



Kuva 2. Ammatillisen koulutuksen prosessikartta (Ammatillisen koulutuksen laadunhallinta 1999).

OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN PROSESSIKARTTA



Kuva 3. Oppisopimuskoulutuksen prosessikartta (Oppisopimuskoulutuksen laadunhallinta 2001).

1.2 Palvelun laadun osatekijät

Asiakastytyväisyyden lähtökohtana on, että asiakkaan kokemukset vastaavat hänen tarpeitaan ja odotuksiaan tai ylittävät ne. Grönroosin (1990) mukaan asiaa voidaan tarkastella kolmen ulottuvuuden kautta: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja imago. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä asiakas saa käytettyään organisaation palveluja. Koulutuksen järjestäjän näkökulmasta tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, millainen näkemys opiskelijalla on saamastaan ammattitaidosta tai työllistymis- ja jatko-opintomahdollisuuksista koulutuksen päättyessä tai mikä on työnantajan näkemys esimerkiksi työssäoppimisyhteistyön tuomasta hyödyistä yritykselle. Toiminnallinen laatu kuvaa puolestaan sitä, millaisia asiakkaan kokemukset ovat olleet palvelun tuottamisen aikana kuten opiskelun eri vaiheissa hänen käyttäessään koulutuksen järjestäjän palveluja tai tehdessään yhteistyötä koulutuksen järjestäjän kanssa. Voidaankin sanoa, että toiminnallinen laatu ja prosessien laatu ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Teknisen ja toiminnallisen laadun ohella asiakkaan kokemuksiin vaikuttaa se, millainen kuva asiakkaalla on organisaatiosta palvelun tuottajana (imago).

Edellä kuvattua kolmijakoa on hyödynnetty kyselyjen kehittämisessä mm. laatimalla väittämiä, jotka mittaavat asiakkaan näkemyksiä prosessien eri vaiheista kuten koulutuksen aloitus-, toteutus- ja päättövaiheesta sekä siitä, mikä on asiakkaan (opiskelija, työnantaja tms.) näkemys koulutuksen tai yhteistyön tuottamasta hyödystä. Kyselyihin on sisällytetty edellisen lisäksi väittämiä, jotka mittaavat asiakkaan näkemyksiä koulutuksen järjestäjästä palvelun tuottajana. Kuvassa 4 on esitetty palvelun laadun osatekijät Grönroosin (1990) esittämän kolmijaon perusteella.



Kuva 4. Palvelun laadun osatekijät (Grönroos 1990).

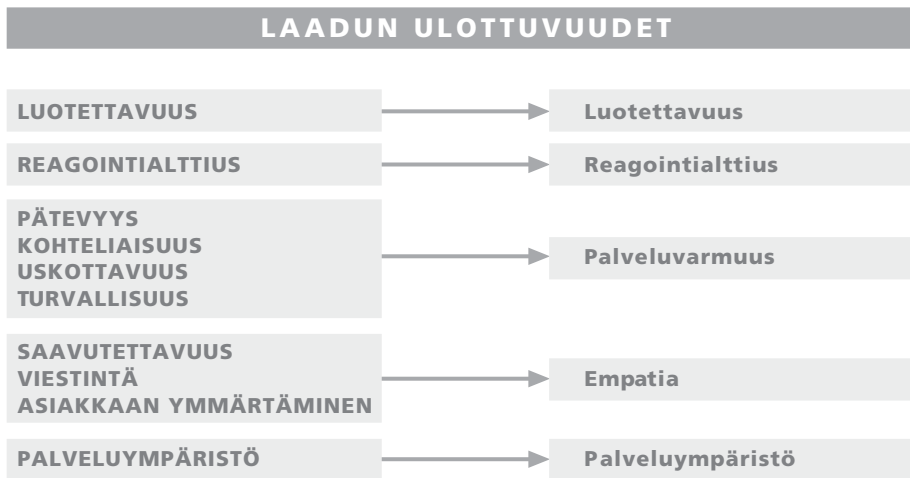
1.3 Laadun ulottuvuudet

Parasuraman, Zeithamlin ja Berryn (1985) tekemän tutkimuksen ja siihen perustuvan teorian mukaan asiakas kiinnittää palveluja käyttäessään ja arvioidessaan huomiota ensisijaisesti tiettyihin palvelun piirteisiin. Tutkimuksen perusteella keskeisimmiksi nousivat kuvassa 5 esitetyt ominaisuudet.

Kuvatuissa ominaisuuksissa korostuvat palvelun tuottamiseen eli palveluprosessiin liittyvät laatutekijät. Pätevyys liittyy läheisesti palvelun lopputulokseen eli siihen, mitä asiakas saa käytettyään palveluja. Uskottavuus puolestaan liittyy palveluorganisaation imagoon. Myöhemmissä tutkimuksissa laadun ulottuvuudet yhdistettiin edelleen viiteen ryhmään kuvassa 6 esitetyn mukaisesti.



Kuva 5. Laadun ulottuvuudet (mukaillen Parasuraman ym. 1985)



Kuva 6. Laadun ulottuvuudet (Zeithaml, Parasuraman ja Berry 1990)

Berryn ja Parasuramanin (1991) laatimassa tutkimuksessa asiakkaita pyydettiin edelleen asettamaan mainitut laadun ulottuvuudet tärkeysjärjestykseen. Asiakkaiden näkemyksen mukaan selkeästi tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi luotettavuus ja sen jälkeen reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Edellä kuvatut viisi laadun ulottuvuutta on otettu huomioon asiakastytyväisyyskyselyihin sisältyvien väittämien laatimisessa ristiintaulukoimalla ne ammatillisen koulutuksen ja oppisopimuskoulutuksen keskeisten prosessien kanssa.

2

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYJEN KEHITTÄMISEN VAIHEET

Asiakastyytyväisyyskyselyjen kehittämistä varten perustettiin kaksi erillistä projektiryhmää, joista toiseen kutsuttiin ammatillisten oppilaitosten ja toiseen oppisopimuskoulutuksen edustajia. Kehitystyö eteni molemmissa ryhmissä rinnakkain kuvassa 7 esitetyn prosessin mukaisesti.



Kuva 7. Kyselyjen kehittämisen vaiheet.

2.1 Kyselyjen käyttötarkoituksen määrittely

Kehittämistyön lähtökohtana oli ammatillisen koulutuksen ja oppisopimuskoulutuksen kentässä laatu- ja arviointityön myötä ilmennyt tarve kehittää sellaisia mittareita, joilla koulutuksen järjestäjät voivat tuottaa asiakkaiden näkemyksiin perustuvaa tietoa toimintansa (prosessit) ja palvelujensa kehittämiseksi. Ensisijaisena tavoitteena oli kehittää asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä, joka kattaa koulutuksen järjestäjän keskeiset asiakkaat ja sidosryhmät ja soveltuu ammatillisten oppilaitosten ja oppisopimustoiminnan käyttöön. Kehittämistyön toisena tavoitteena oli tuottaa sellainen asiakastyytyväisyyden mittausjärjestelmä, johon

perustuen koulutuksen järjestäjät voisivat saada myöhemmin myös valtakunnallista tai alueellista vertailutietoa toimintansa kehittämiseksi.

2.2 Aineistoon ja teoriaan perehtyminen

Kehittämistyön alussa projektiryhmät perehtyivät erilaisiin asiakastyytyväisyyttä koskeviin teorioihin ja selvityksiin, käytössä oleviin asiakastyytyväisyyskyselyihin sekä Opetushallituksen koordinoimissa laatuprojekteissa tehtyyn työhön. Kehittämistyön lähtökohdaksi valittiin prosessilähtöisyys sekä luvussa 1 esitetyt teoriat, joihin perustuen asiakastyytyväisyyttä tarkasteltiin asiakassuhteen eri vaiheissa asiakkaalle merkityksellisten tekijöiden näkökulmasta. Prosessilähtöisyyden osalta viitekehyyksi valittiin mainituissa laatuprojekteissa määritellyt prosessit erikseen ammatillisia oppilaitoksia ja oppisopimustoimintaa varten.

2.3 Kyselylomakkeiden laatiminen

2.3.1 Väittämien laatiminen

Kyselylomakkeiden laatiminen aloitettiin tarkastelemalla prosesseja kunkin asiakasryhmän (opiskelija, työelämä jne.) osalta erikseen, määrittelemällä sellaiset prosessien eri vaiheisiin liittyvät toiminnot, joissa asiakas ja koulutuksen järjestäjä ovat eniten vuorovaikutuksessa keskenään (asiakasrajapinta) ja joissa asiakkaalla on mahdollisuus tehdä arvio saamastaan palvelusta, sen tuottamasta hyödystä tai koulutuksen järjestäjästä palvelujen tuottajana.

Opiskelija-asiakkaiden osalta tarkastelussa keskityttiin koulutuksen järjestäjän ja opiskelijan välisiin ydinprosesseihin kuten opetukseen ja oppimiseen (ammatilliset oppilaitokset) ja oppisopimuskoulutuksen järjestämiseen (oppisopimustoiminta). Työelämän prosesseja tarkasteltiin molempien koulutusmuotojen osalta työssä oppimisen ja siihen liittyvän yhteistyön näkökulmasta. Oppisopimustoiminnan prosesseja tarkasteltiin lisäksi oppisopimuskoulutuksen tietopuolisesta koulutuksesta vastaavien oppilaitosten tms. organisaatioiden ja tähän liittyvän koulutusyhteistyön näkökulmasta.

Varsinainen väittämien laadinta toteutettiin siten, että asiakkaisiin liittyvät keskeiset prosessit ja niihin sisältyvät toiminnot ristiintaulukoitiin Zeithamlin ym. (1990) esittämien laadun ulottuvuuksien (luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö) suhteen positiiviseen tavoitetilään. Kyselyjen sisällöllinen rakenne muodostui yleisellä tasolla kuvassa 8 esitetyn mukaiseksi.

KYSELYJEN SISÄLLÖLLINEN RAKENNE

L = luotettavuus, R = reagointialttius, Pa = palveluvarmuus, E=empatia, Py = palveluympäristö

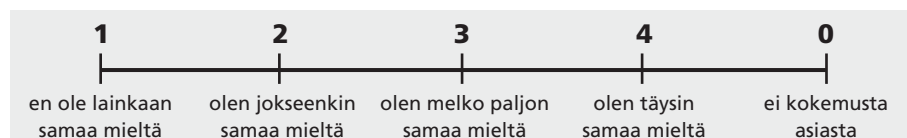
OSATOIMINTO	L	R	Pa	E	Py
A. Koulutuksen suunnittelu ja aloitusvaihe					
1. väittämä	X			X	
2. väittämä			X		
3. väittämä					
4. väittämä jne.					X
B. Koulutuksen toteutusvaihe					
1. väittämä		X			
2. väittämä jne.			X		
C. Koulutuksen päättövaihe					
D. Koulutuksen tuoma lisäarvo					
E. Mielikuva koulutuksen järjestäjästä					

Kuva 8. Kyselyjen sisällöllinen rakenne.

Kehitystyön aikana keskusteltiin myös käännettyjen väittämien sisällyttämisestä kyselyihin, jolloin samaa asiaa mitattaisiin yhtäällä positiivisesti ja toisaalla negatiivisesti. Käännettyjen osioiden merkitys on se, että niiden avulla pystytään tarkemmin määrittämään, onko vastaaja ollut yhtäpitävä omissa vastauksissaan. Käännettyjen osioiden käytöstä kuitenkin luovuttiin, koska niiden erottelukyky ei selvitysten perusteella ole yhtä hyvä kuin positiivisten osioiden (Metsämuuronen 2003).

2.3.2 Arviointiasteikon valinta

Kyselyjen sisällöllisen kehittämisen yhteydessä tuli ratkaistavaksi myös se, millaista mitta-asteikkoa kyselyssä tullaan käyttämään. Tähän liittyen projektiryhmät perehtyivät erilaisiin käytössä oleviin arviointiasteikkoihin sekä keskustelivat metodisten asiantuntijoiden kanssa kyselyihin parhaiten soveltuvista asteikoista. Vaihtoehtoina tarkasteltiin sekä viisiportaisia että neliportaisia arviointiasteikkoja. Kyselyjen mitta-asteikoksi valittiin positiivinen-skaalattu neliportainen Likert-asteikko (kuva 9), joka selvitysten perusteella erottelee parhaiten vastaajien asenteita. Asteikko sisältää myös vaihtoehdon 0, joka kuvaa sitä, ettei kyseinen väittämä koske vastaajaa tai ole muutoin relevantti.



Kuva 9. Positiivinen-skaalattu neliportainen Likert -asteikko

2.4 Esitestaus (kokeilu)

Kyselyiden sisällöllisen kehittämisen valmistuttua niitä esitestattiin aluksi projektiryhmiin kuuluvien koulutuksen järjestäjien asiakkailla. Kokeilussa kukin kysely toteutettiin erikseen pienellä noin 20 henkilön vastaajajoukolla, jossa vastaajia pyydettiin ensisijaisesti ottamaan kantaa kyselyn sisältöön. Kokeilun tavoitteena oli löytää kyselyjen ilmeiset puutteet ennen niiden valtakunnallista testausta. Pääsääntöisesti kokeilu ei tuottanut merkittäviä kehittämissuhteita kyselyiden sisältöihin.

2.5 Testaus

Kyselyjen tilastollisen luotettavuuden varmistamiseksi niitä testattiin koulutuksen järjestäjien asiakkailla kyselyjen validiteetin ja reliabiliteetin selvittämiseksi. Seuraavassa on tarkasteltu näitä käsitteitä yleisesti sekä kuvattu testaamisen eri vaiheet

2.5.1 Validiteetti

Mittarin validiteetti on yleisesti määritelty sen kyvyksi mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata (sisäinen validiteetti). Toisaalta validiteettia voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, kuinka yleistettävä tutkimus on (ulkoinen validiteetti). Mittauksessa, joka ei ole validi, luullaan ehkä mitattavan asiakastyytyväisyyttä, mutta itse asiassa mitataan jotain muuta tyytyväisyyteen välillisesti yhteydessä olevaa tekijää (Metsämuuronen 2003). Tässä julkaisussa esitettyjen kyselyjen validiteettiä on tutkittu lähinnä sisäisen validiteetin näkökulmasta.

2.5.2 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti on yleisesti määritelty mittarin kyvyksi tuottaa toistuvilla mittauksilla sama tulos. Mittauksen toistettavuuden mittana käytetään reliabiliteetti- eli reliaabeliuskerrointa. Reliabiliteetti voidaan määrittää kolmella tavalla: rinnakkaismittauksella (samaan aikaan eri mittarilla), toistomittauksella (eri aikaan samalla mittarilla) tai mittarin sisäisen konsistenssin eli yhtenäisyyden kautta (samaan aikaan samalla mittarilla). Mittarin sisäinen konsistenssi perustuu yleensä mittarin satunnaiseen tai useaan yhtä aikaiseen puolittamiseen kahteen osaan, split-halfiin. Näiden puoliskojen välinen korrelaatio on reliaabeliuden mitta (Metsämuuronen 2003). Tässä julkaisussa esitettyjen kyselyiden luotettavuuden arviointi on perustunut edellä kuvatun mittarin sisäisen konsistenssin määrittelyyn ns. Cronbachin alfaan perustuen.

2.5.3 Otanta

Validiteetin ja reliabiliteetin selvittämistä varten jokaiseen kyselyyn tehtiin erillinen otanta koulutuksen järjestäjistä ja heidän asiakkaistaan, joka on kuvattu tarkemmin liitteessä 1.

Otannan lähtökohtana oli, että kohdejoukkoon kuului koulutuksen järjestäjiä valtakunnallisesti kattavasti ja että koulutuksen järjestäjien asiakkaita ja sidosryhmiä valittiin eri koulutusaloilta ja eri suuruisista organisaatioista (esim. työnantajat). Otantaa on tarkasteltu seuraavassa sekä ammatillisten oppilaitosten että oppisopimustoiminnan näkökulmasta.

Ammatilliset oppilaitokset

Otantaan valittiin 60 toisen asteen ammatillista oppilaitosta, joista 31 edusti nuorten toisen asteen ammatillista peruskoulutusta ja 29 aikuisten toisen asteen ammatillista peruskoulutusta. Mainittujen koulutuksen järjestäjien asiakkaista opiskelijakyselyn testaamiseen valittiin yhteensä 1200 opiskelijaa, joista nuori-asteen opiskelijoita oli 620 ja aikuisia 580. Työnantajakyselyn testaamiseen valittiin mainittujen koulutuksen järjestäjien asiakkaista 250 työnantajaa ja työpaikkaohjaajien kyselyyn 164 työpaikkaohjaajaa. Koulutuksen järjestäjät valitsivat omista asiakkaistaan otantaan mukaan tulevat opiskelijat, työnantajat ja työpaikkaohjaajat Opetushallituksen antamien ohjeiden mukaan.

Oppisopimuskoulutus

Oppisopimuskoulutuksesta otantaan valittiin 55 koulutuksen järjestäjää, joiden asiakkaista opiskelijakyselyn testaamiseen valittiin yhteensä 900 suomenkielistä ja 225 ruotsinkielistä opiskelijaa. Koulutuksen järjestäjien asiakkaista työnantajakyselyn testaamiseen valittiin 340 työnantajaa ja oppilaitoskyselyyn 170 yhteistyöoppilaitosta. Koulutuksen järjestäjät valitsivat omista asiakkaistaan otantaan mukaan tulevat opiskelijat, työnantajat ja yhteistyöoppilaitokset tms. organisaatiot Opetushallituksen antamien ohjeiden mukaan.

2.5.4 Aineiston keruu

Kyselylomakkeen testaus toteutettiin portaittain vuosien 2001–2004 aikana jokaisen kyselyn osalta erikseen. Testissä kutakin vastaajaryhmää pyydettiin esittämään näkemyksensä kyselyssä esitettyihin väittämiin ja tekemään sen lisäksi kehittämisehdotuksia kyselyn sisältöön.

Koulutuksen järjestäjät toimittivat opiskelijakyselyt opiskelijoille. Työelämälle ja oppisopimustoiminnan yhteistyöoppilaitoksille suunnatut kyselyt toimitti asiakkaille Opetushallitus koulutuksen järjestäjiltä saatujen yhteystietojen perusteella. Kyselyjen vastausprosentit muodostuivat taulukoissa 1 ja 2 esitetyn mukaisiksi.

Taulukko 1. Vastausprosentit ammatillisten oppilaitosten asiakastytyväisyyskyselyissä

Kysely	Vastausprosentti
Opiskelijakysely	49,9 %
Työnantajakysely	20,8 %
Työpaikkaohjaajakysely	31,1 %

Taulukko 2. Vastausprosentit oppisopimustoiminnan asiakastytyväisyyskyselyissä

Kysely	Vastausprosentti
Aloitusvaiheen kysely (opiskelijat)	29,4 %
Toteutusvaiheen kysely (opiskelijat)	30,4 %
Päätövaiheen kysely (opiskelijat)	26,1 %
Työntantajakysely	28,2 %
Oppilaitoskysely	37,7 %

Tuloksista voi nähdä, että oppilaitoksessa opiskelevien ja oppisopimustoiminnan yhteistyöoppilaitosten vastausprosentit ovat selkeästi paremmat kuin työelämän ja oppisopimustoiminnan opiskelija-asiakkaiden vastausprosentit. Syynä tähän on suurelta osin se, että mainitut ryhmät toimivat melko hajallaan koulutuksen järjestäjän ulkopuolella, minkä vuoksi niitä oli hankala saavuttaa. Vastausprosenttien kasvattamiseksi kyselyt onkin niiden käyttöönottovaiheessa tarkoitettu liittämään koulutuksen järjestäjän asiakasrutiinien yhteyteen.

Testeissä asiakkailta saatiin jonkin verran palautetta myös kyselyjen sisällöistä. Palaute on soveltuvin osin otettu huomioon kyselyjen kehittämisessä – on mm. poistettu päällekkäisiä väittämiä. Saatuja palautetta tullaan hyödyntämään myös jatkossa.

Seuraavaksi aineisto tallennettiin Opetushallituksen tietokantaan tilastollista analyysiä varten.

2.5.5 Osioanalyysi ja mittarin luotettavuuden arviointi

Tilastollisen analyysin vaiheessa kyselyihin sisältyviä osioita lähestyttiin klassisen osioanalyysin näkökulmasta (osio-mittari -korrelaatio.) Kaikista kyselyistä tuotettiin myös frekvenssit, keskiarvot ja keskihajonnat. Näitä tunnuslukuja on käsitelty kussakin asiayhteydessä tarpeen mukaan. Perustunnusluvut toimivat myös taustatietona kyselyjen jatkokehittelyä varten.

Kyselyjen teoreettisen käyttökelpoisuuden varmistamiseksi kysymysosiolle tehtiin reliabiliteettianalyysi. Reliabiliteettikertoimien arvot olivat pääsääntöisesti varsin korkeita. Liitteessä 2 on esitetty reliabiliteettikertoimien (Cronbachin alfa) suurin ja pienin arvo kyselylomakkeittain.

Analyysin tulosten perusteella ei ilmennyt tarvetta uudelleen arvioida kyselyjen sisäistä rakennetta muutamia yksittäisiä väittämiä lukuun ottamatta, jotka on otettu huomioon kyselyjä viimeisteltäessä.

Alkuvaiheessa joihinkin kyselyihin suunniteltiin ja kokeiltiin faktorianaalyysejä. Kyselyt osoittautuivat kuitenkin rakenteeltaan sellaisiksi, ettei aineiston tiivistäminen faktorianaalysin avulla ollut perusteltua. Yleisesti ottaen aineistot osoittautuivat reliabiliteettianaalysin avulla hyvin suunnitelluiksi ja sisäiseltä rakenteeltaan yhtenäisiksi, joten faktorointia ei tarvittu myöskään sisäisen rakenteen parantamiseksi.

2.6 Kyselyjen viimeistely

Kyselyjen viimeistelyvaiheessa Opetushallitus teki koulutuksen järjestäjille vielä kaksi erillistä kyselyä, joilla selvitettiin käyttäjien näkemyksiä kyselyjen soveltuvuudesta tarkoitukseensa. Kysely lähetettiin niille 60:lle ammatillisen toisen asteen oppilaitokselle, jotka olivat mukana otannassa sekä kaikille 87:lle oppisopimustoiminnasta vastaavalle koulutuksen järjestäjälle. Palautetta saatiin 20:ltä ammatilliselta oppilaitokselta ja oppisopimustoiminnan osalta 19:ltä koulutuksen järjestäjältä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kyselyjen laajuutta, helppokäyttöisyyttä ja soveltuvuutta tarkoitukseensa.

Yleisesti ottaen sekä ammatillisten oppilaitosten että oppisopimustoiminnan tarpeisiin kehitettyjen kyselyjen laajuus, helppokäyttöisyys ja soveltuvuus tarkoitukseensa arvioitiin melko hyväksi. Koulutuksen järjestäjien arviot kyselyistä on esitetty tarkemmin liitteessä 3. Koulutuksen järjestäjien antamissa palautteissa ammatillisten oppilaitosten käyttöön tarkoitettua opiskelijakyselyä pidettiin liian laajana. Palautteiden perusteella sitä onkin jossain määrin tiivistetty. Kyselyä on myös kehitetty niin, että opetusta ja oppimista sekä tukipalveluita koskevat osiot on erotettu erillisiksi osikseen, joita voidaan tarpeen mukaan käyttää erikseen.

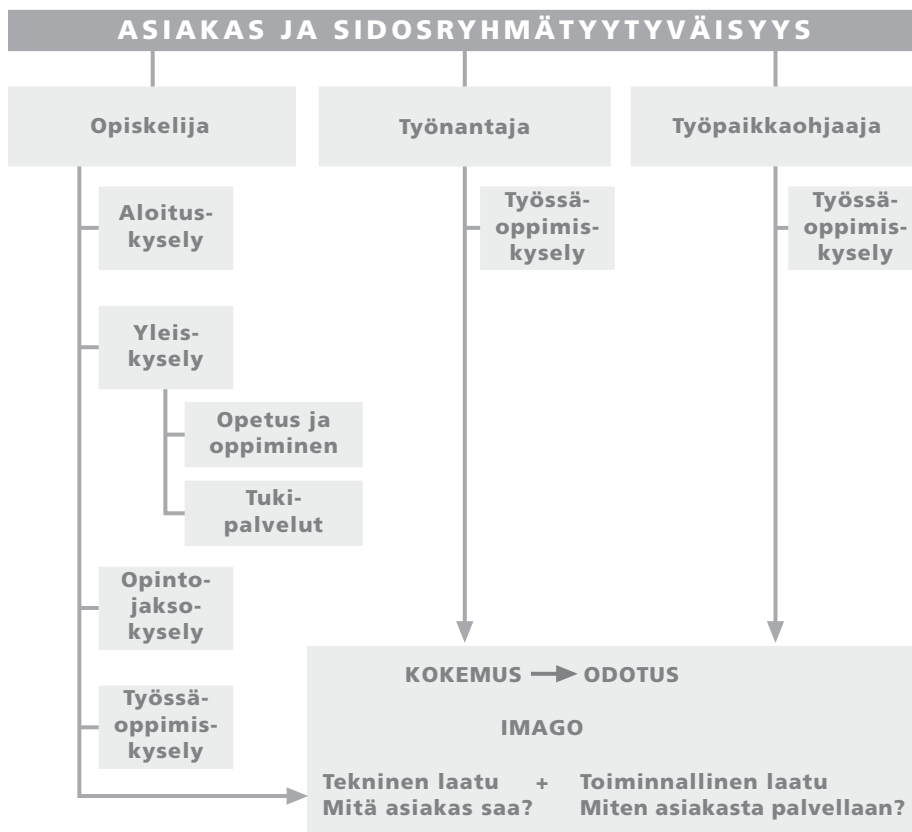
Kyselyjä on tarkoitettu kehittämään edelleen sen jälkeen, kun niiden käytöstä on saatu jonkin verran kokemusta.

3

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT AMMATILLISIA OPPILAITOKSIA VARTEN

3.1 Asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ja rakenne

Ammatillisten oppilaitosten käyttöön kehitettyjen asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ja rakenne on esitetty kuvassa 10. Kutakin asiakasryhmää varten on laadittu oma kysely (osa II), joka voi koostua joko yhdestä tai useammasta kyselystä. Kyselyt mahdollistavat asiakastyytyväisyyden mittaamisen asiakassuhteen eri vaiheissa ja niitä voidaan käyttää erikseen.



Kuva 10. Asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyskyselyjen rakenne ja kohderyhmät.

3.2 Kyselyt

3.2.1 Opiskelijakyselyt

Opiskelijakysely sisältää neljä erillistä kyselyä, joiden avulla oppilaitos voi koota tietoa opiskelijoiden tyytyväisyydestä koulutuksen eri vaiheissa. Aloituskysely ja yleiskysely on tarkoitettu työkaluiksi oppilaitoksen johdolle. Ne tuottavat tietoa koulutusprosessin eri vaiheista esim. kerran vuodessa. Yleiskysely on kaksiosainen ja se sisältää opetusta ja oppimista koskevan osan ja tukipalveluita koskevan osan. Kumpaan osaa voidaan käyttää erikseen. Tukipalvelukyselystä voidaan lisäksi ottaa käyttöön vain sellaisia osioita, jotka ovat oppilaitoksen toiminnalle tyypillisiä. Opintojakso- ja työssäoppimiskyselyt on puolestaan tarkoitettu ensisijaisesti opettajien työkaluiksi tietuudellisen opetuksen ja työssäoppimisen kehittämistä varten ja niitä voidaan käyttää tarpeen mukaan. Taulukossa 3 on kuvattu opiskelijakyselyjen kohderyhmät ja käyttö ohjeellisesti.

Taulukko 3. Ammatillisten oppilaitosten opiskelijakyselyjen kohderyhmät ja käyttösuositus.

Kysely	Kohderyhmä	Kohderyhmän laajuus	Kyselyn ajankohta
Aloituskysely	Nuoret ja aikuiset (toisen asteen ammatillinen peruskoulutus)	Ensimmäisen vuoden opiskelijat	1–2 kertaa vuodessa
Yleiskysely – Opetus ja oppiminen – Tukipalvelut	Nuoret ja aikuiset (toisen asteen ammatillinen peruskoulutus)	Valitaan vuosittain vähintään 10 % kaikista opiskelijoista tai vähintään 50 opiskelijaa kattavasti eri koulutusaloilta	1–2 kertaa vuodessa
Opintojaksokysely	Nuoret ja aikuiset (toisen asteen ammatillinen peruskoulutus)	Opintojaksolle osallistuvat opiskelijat	Opintojakson päätyttyä opiskelijaryhmittäin tarpeen mukaan
Työssäoppimiskysely	Opetussuunnitelma-perusteisessa koulutuksessa olevat opiskelijat	Työssäoppimiskäytölle osallistuvat opiskelijat	Työssäoppimiskäytön päätyttyä opiskelijaryhmittäin tarpeen mukaan

3.2.2 Työnantaja- ja työpaikkaohjaajakyselyt

Työssäoppimiskyselyn tavoitteena on selvittää työnantajan ja työpaikkaohjaajan näkemyksiä oppilaitoksen kanssa tehtävästä työssäoppimisyhteistyöstä tai sen tuomasta lisäarvosta työnantajalle tai työpaikkaohjaajalle. Kyselyihin sisältyy myös väittämiä, joilla kartoitetaan näiden kohderyhmien näkemyksiä oppilaitoksesta yhteistyökumppanina. Molemmat kyselyt ovat yksiosaisia ja niitä voidaan käyttää esim. kerran vuodessa. Taulukossa 4 on esitetty kyselyjen kohderyhmät ja käyttö ohjeellisenä.

Taulukko 4. Ammatillisten oppilaitosten työnantaja- ja työpaikkaohjaajakyselyjen kohderyhmät ja käyttösuositus.

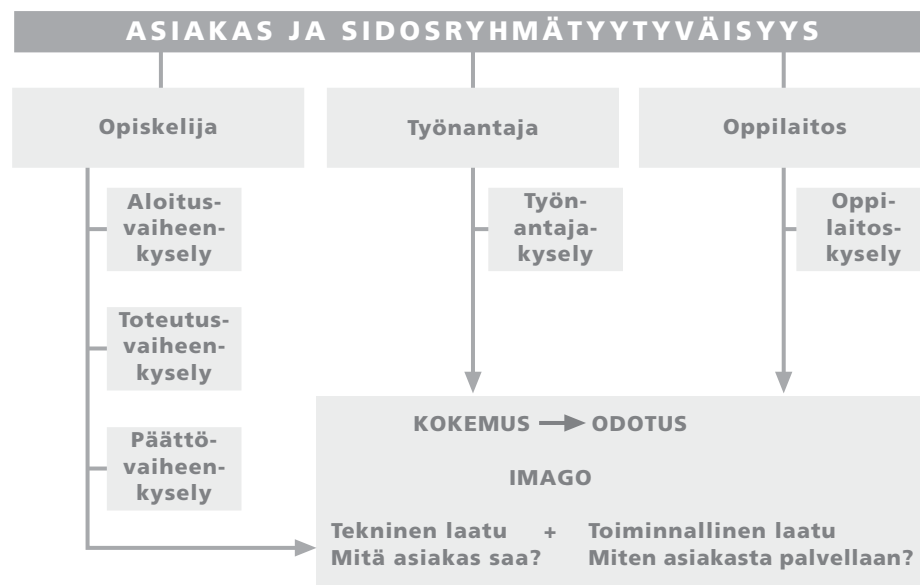
Kysely	Kohderyhmä	Kohderyhmän laajuus	Kyselyn ajankohta
Työnantajakysely	Työnantajan edustaja (organisaation johto)	Valitaan esim. eri toimialoja tai suuruusluokkaa edustavista yritysten tms. johdosta vähintään 10 % tai vähintään 50 johdon edustajaa, joille tehdään sama kysely 5 v. ajan vuosittain	Kerran vuodessa
Työpaikkaohjaajakysely	Työpaikkaohjaaja	Valitaan esim. eri toimialoja tai suuruusluokkaa edustavien yritysten tms. palveluksessa olevista työpaikkaohjaajista vähintään 10 % tai vähintään 50 työnantajaa, joille tehdään sama kysely 5 v. ajan vuosittain	Kerran vuodessa

4

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYT OPPISOPIMUSTOIMINTAA VARTEN

4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ja rakenne

Oppisopimustoiminnan tarpeisiin kehitettyjen asiakastyytyväisyyskyselyjen kohderyhmät ja rakenne on esitetty kuvassa 11. Kutakin asiakasryhmää varten on laadittu oma kysely (osa III), joka voi koostua joko yhdestä tai useammasta osakyselystä. Kyselyt mahdollistavat asiakastyytyväisyyden mittaamisen asiakassuhteen eri vaiheissa ja niitä voidaan käyttää erikseen.



Kuva 11. Asiakas- ja sidosryhmätyytyväisyyskyselyn kohderyhmät ja rakenne.

4.2 Kyselyt

4.2.1 Opiskelijakyselyt

Opiskelijakysely sisältää kolme erillistä kyselyä, joilla koulutuksen järjestäjä voi koota oppisopimusopiskelijoiden tyytyväisyyttä koskevaa tietoa oppisopimus-koulutuksen eri vaiheissa esim. kerran vuodessa. Kyselyt on tarkoitettu työkaluksi oppisopimuskoulutuksen johdosta ja valvonnasta vastaaville henkilöille tukemaan oppisopimustoiminnan kehittämistä. Taulukossa 5 on esitetty kyselyjen kohde-ryhmät ja käyttö ohjeellisenä.

Taulukko 5. Oppisopimustoiminnan opiskelijakyselyjen kohderyhmät ja käyttösuositus

Kysely	Kohderyhmä	Kohderyhmän laajuus	Kyselyn ajankohta
Aloitustaiheen kysely	Oppisopimuskoulu- tuksen aloittaneet opiskelijat	Valitaan vuosittain vähintään 10 % kaikista koulutuksen aloittavista opiskeli- joista tai vähintään 50 opiskelijaa kattavasti eri koulutusaloilta	Ensimmäisen koulutuskorvaus- hakemuksen yhteydessä tai oppi- sopimuksen solmi- misen yhteydessä
Toteutusvaiheen kysely	Opintojen puolivälissä olevat opiskelijat	Valitaan vuosittain vähintään 10 % kai- kista toteutusvaiheessa olevista opiskelijoista tai vähintään 50 opis- kelijaa kattavasti eri koulutusaloilta	Ensimmäisen vuoden viimeisen koulutuskorvaus- hakemuksen yhtey- dessä
Päätövaiheen kysely	Oppisopimuskoulu- tuksen päättäneet ja todistuksen saaneet	Valitaan vuosittain vähintään 10 % kaikista koulutuksen päättävistä opiskeli- joista tai vähintään 50 opiskelijaa kattavasti eri koulutusaloilta	Viimeisen koulutus- korvaushakemuksen yhteydessä tai osallistumistodis- tuksen postittamisen yhteydessä

4.2.2 Työnantajakysely

Työnantajakyselyn tavoitteena on selvittää oppisopimuskouluttajana toimivan työnantajan näkemyksiä koulutuksen järjestäjän kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja sen tuomasta lisäarvosta työnantajalle. Kyselyihin sisältyy myös väittämiä, joilla kartoitetaan työnantajien näkemyksiä koulutuksen järjestäjästä yhteistyökump-panina. Kysely on yksiosainen ja sitä voidaan käyttää esim. kerran vuodessa. Työnantajakysely on tarkoitettu työkaluksi oppisopimuskoulutuksen johdosta ja valvonnasta vastaaville henkilöille tukemaan ja kehittämään oppisopimuskoulu-

tuksen aikaista yhteistyötä työnantajien kanssa. Taulukossa 6 on esitetty ohjeellinen kyselyn käyttö.

Taulukko 6. Oppisopimustoiminnan työnantajakyselyn kohderyhmä ja käyttösuositus

Kysely	Kohderyhmä	Kohderyhmän laajuus	Kyselyn ajankohta
Työnantajakysely	Vastuullinen työpaikkakouluttaja	Valitaan esim. eri toimialoja tai suuruusluokkaa edustavista työnantajista vähintään 10 % tai vähintään 50 vastuullista työpaikkaohjaajaa, joille tehdään sama kysely 5 v. ajan vuosittain	Kerran vuodessa

4.2.3 Oppilaitoskysely

Oppilaitoskyselyn tavoitteena on selvittää oppisopimuskoulutuksen tietuopuolisesta koulutuksesta vastuussa olevan oppilaitoksen tms. koulutusorganisaation näkemyksiä koulutuksen järjestäjän kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Kyselyyn sisältyy myös väittämiä, joiden avulla koulutuksen järjestäjä voi tuottaa tietoa siitä, mikä on tietuopuolisesta koulutuksesta vastuussa olevan oppilaitoksen tms. organisaation näkemys koulutuksen järjestäjästä yhteistyökumppanina, esimerkiksi miten mainittu organisaatio kokee yhteistyöstä saamansa hyödyn. Oppilaitoskysely on yksiosainen ja se on tarkoitettu ensisijaisesti työkaluksi sellaisille koulutuksen järjestäjille, jotka hankkivat tietuopuolista koulutusta oman organisaationsa ulkopuolelta esim. hankintasopimuksiin perustuen. Kyselyn tarkoituksena on tukea koulutuksen järjestäjiä niiden kehittäessä oppisopimuskoulutuksen aikaista yhteistyötä oppilaitoksen tms. koulutusorganisaation kanssa. Taulukossa 7 on esitetty kyselyn käyttö ohjeellisena.

Taulukko 7. Oppisopimustoiminnan oppilaitoskyselyn kohderyhmä ja käyttösuositus

Kysely	Kohderyhmä	Kohderyhmän laajuus	Kyselyn ajankohta
Oppilaitoskysely	Oppisopimuskoulutusta vastuussa oleva henkilö oppilaitoksessa	Valitaan esim. eri koulutustaloja edustavista oppilaitoksista vähintään 10 % tai vähintään 50 vastuuhenkilöä, joille tehdään sama kysely 5 v. ajan vuosittain	Kerran vuodessa

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSELYT AMMATILLISIA OPPILAITOKSIA VARTEN



1. OPISKELIJAKYSELYT

- 1.1 Aloituskysely
- 1.2 Yleiskysely
- 1.3 Opintojaksokysely
- 1.4 Työssäoppimiskysely

2. TYÖNANTAJA- JA TYÖPAIKKAOHJAAJAKYSELYT

- 2.1 Työntantajakysely
- 2.2 Työpaikkaohjaajakysely

1

OPISKELIJAKYSELYT

1.1 ALOITUSKYSELY (kaikki opiskelijat)

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.

Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, vastaa 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. ENNEN OPPILAITOKSESSA OPISKELUA

1. Oppilaitoksella on hyvä maine. 1 2 3 4 0
2. Tiesin riittävästi etukäteen oppilaitoksessa järjestettävistä opinnoista. 1 2 3 4 0

3. Miksi hait tähän oppilaitokseen? _____

4. Sain tietoja oppilaitoksesta ja siellä tarjottavista opinnoista (Merkitse tärkein tietolähde 1:llä, toiseksi tärkein 2:lla jne. Voit jättää osan ruuduista tyhjiksi):

Yhteishakuoppaasta	<input type="checkbox"/>	Avoimet ovet -tilaisuudesta	<input type="checkbox"/>
Esitteestä	<input type="checkbox"/>	Internetistä	<input type="checkbox"/>
Peruskoulun opinto-ohjaajalta	<input type="checkbox"/>	Työvoimatoimistosta	<input type="checkbox"/>
Kaverilta tai sukulaiselta	<input type="checkbox"/>	Lehdestä	<input type="checkbox"/>

Muualta, mistä? _____

B. OPISKELIJAVALINTA

1. Hakumenettelystä tiedotettiin selkeästi. 1 2 3 4 0
2. Tiesin opiskelijavalinnan perusteet hakiessani oppilaitokseen. 1 2 3 4 0
3. Olen tyytyväinen siihen, miten valinnastani tiedotettiin. 1 2 3 4 0

1.2 YLEISKYSELY (kaikki opiskelijat)

1.2.1 OPETUS JA OPPIMINEN

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, vastaa 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. OPINTOJEN TARJONNAN JÄRJESTÄMINEN

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Tutkinnon suorittamiseen vaadittavat opintokokonaisuudet ja osasuoritukset ovat tiedossani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Opintojen tarjonta on monipuolinen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Voin valita opintoni tarjolla olevista opintojaksoista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Opintojen valinta on helppoa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Valitsemani opinnot toteutuvat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Voin vaikuttaa opintotarjontaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Olen tyytyväinen opintojen tarjonnan järjestämiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

B. OPINTO-OHJAUS

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Voin osallistua henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman (HOPS) laatimiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Aikaisempi koulutukseni ja työkokemukseni on hyväksiluettu tutkintooni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Aikaisempi koulutukseni ja työkokemukseni lyhentävät opiskeluaikaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Henkilökohtainen opiskelusuunnitelma joustaa riittävästi henkilökohtaisen elämäntilanteeni mukaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Saan tarvittamani ohjausta opintoihini liittyvissä asioissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Opinto-opas sisältää opiskelussa tarvitsemäni tiedot. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Saan tarvittamani ohjausta työelämään hakeutumiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Olen tyytyväinen opinto-ohjaukseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

C. OPETUSJÄRJESTELYT

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Opiskelussa tarvittavia välineitä ja laitteita on riittävästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Oppilaitoksen välineet ja laitteet toimivat hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Välineet ja laitteet ovat tarvittaessa käytettävissäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Tietotekniikan käyttömahdollisuudet oppilaitoksessani ovat hyvät (esim. sähköposti, ohjelmat). | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Oppilaitoksen tietokoneet ja verkko toimivat hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Saan tarvittamani apua laitteiden käytössä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 7. Opetustilajärjestelyt toimivat hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Opiskelu- ja työskentelytilat ovat hyvät. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Itsenäiseen työhön varatut tilat ovat tarvittaessa käytettävissäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Lukuvuoden aikataulu on tiedossani hyvissä ajoin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 11. Voin laatia lukujärjestyksen ajoissa etukäteen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 12. Voin vaikuttaa opetuksen aikatauluun. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Olen tyytyväinen opetusjärjestelyihin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

D. OPETUS JA OPPIMINEN

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Opetuksessa on otettu huomioon aikaisempi osaamiseni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Opetusryhmät ovat oppimisen kannalta tarpeeksi pieniä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Opetuksessa käytetään vaihtelevia työskentelymenetelmiä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Oppilaitos tarjoaa tilaisuuksia osallistua kansainväliseen toimintaan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Olen saanut valmiuksia työskennellä kansainvälisessä työympäristössä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Kiinnostukseni vieraiden kielten ja kulttuurien opiskeluun on kasvanut opintojeni aikana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Olen saanut riittävästi palautetta opiskelustani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Olen saavuttanut oppimiselle asettamani tavoitteet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Minulla on mahdollisuus antaa palautetta opintojaksosta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Olen tyytyväinen opetukseen ja oppimiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

E. OPISKELIJA-ARVIOINTI JA OPISKELIJAN ITSEARVIOINTI

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Minulle on selvitetty opintojaksojen alussa niiden arviointiperusteet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Arviointi toteutuu arviointiperusteiden mukaisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Olen arvioinut omaa oppimistäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Osaan arvioida oppimistäni kriittisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Oma arvioni oppimistavoitteiden saavuttamisesta vastaa opettajan arviota. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Arvioinnin tulokset ovat tiedossani kohtuullisen ajan kuluessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Tiedän, kuinka menetellään, jos en saa opintojaksojani suoritetuksi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Olen tyytyväinen arvioinnin toteuttamiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

1.2.2 TUKIPALVELUT

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, vastaa 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

F. TOIMISTOPALVELUT

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Opintotoimiston palvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Palvelu on ystävällistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Palvelu on asiantuntevaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Palvelu on nopeaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Palvelutilat ovat viihtyisät. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen opintotoimiston palveluihin. 1 2 3 4 0

G. KIINTEISTÖ- JA PUHDISTUSPALVELUT

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Oppilaitoksen tilat ovat viihtyisät. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Tilojen ilmanvaihto, lämpötila ja valaistus ovat sopivat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Oppilaitoksessa on riittävästi opasteita tilojen löytämiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Oppilaitoksen tilat ja laitteet ovat käytettävissä myös varsinaisen kouluajan ulkopuolella. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Oppilaitoksessa on riittävästi opiskelijoiden yhteiseen käyttöön tarkoitettuja tiloja. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Oppilaitoksessa on riittävästi lukittuja tiloja tavaroiden säilyttämiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Liikuntaesteisen on helppo liikkua oppilaitoksen alueella. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Pysäköintijärjestelyt ovat toimivat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Oppilaitoksen sisätilat ovat siistit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Oppilaitoksen piha-alueet ovat siistit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen kiinteistö- ja puhdistuspalveluihin. 1 2 3 4 0

H. RAVITSEMISPALVELUT

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Ravintola-/kahviotilat ovat siistit. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Ravintolan/kahvion aukioloajat ovat sopivat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Ateria-/tuotevalikoima on monipuolinen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Palvelu toimii hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Ruoan/tuotteiden laatu on hyvä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen ravitsemispalveluihin. 1 2 3 4 0

I. KIRJASTO- JA INFORMAATIOPALVELUT

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Kirjaston valikoima (kirjat, ammattilehdet jne.) on monipuolinen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Tietoverkkopalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Saan tarvitessani apua kirjastopalvelujen käytössä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Palvelu on ystävällistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Osaan käyttää kirjasto- ja informaatiopalveluja. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Kirjaston aukioloajat ovat sopivat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen kirjasto- ja informaatiopalveluihin. 1 2 3 4 0

J. ASUNTOLAPALVELUT

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Asuntolan henkilökunta auttaa tarvittaessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Huoneeni asuntolassa on viihtyisiä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Asuntolassa on turvallista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Asuntolan henkilökunta on ystävällistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen asuntolapalveluihin. 1 2 3 4 0

K. VAPAA-AJAN TOIMINTA

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Vapaa-ajan toiminnasta tiedotetaan hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Vapaa-ajan toiminta on monipuolista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Vapaa-ajan toiminta toteutuu ilmoitettuin aikoina. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Vapaa-ajan ohjaajat ovat osaavia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Vapaa-ajan toiminnassa käytetty välineistö on ajanmukaista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen vapaa-ajanpalveluihin. 1 2 3 4 0

L. TERVEYDENHOITO- JA KURAATTORIPALVELUT¹

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Pääsen vastaanotolle nopeasti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Hoitohenkilökunta on ystävällistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Saan tarvitessani apua ongelmiini. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Voin keskustella luottamuksellisesti hoitohenkilökunnan kanssa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen terveydenhoito- ja kuraattoripalveluihin. 1 2 3 4 0

M. KULJETUSPALVELUT²

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Kuljetuspalvelut ovat tarvittaessa käytettävissäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Kuljettaja on avulias. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Kuljetuksessa käytetyt autot ovat tarkoitukseensa sopivat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

¹ Sisältää fysioterapiapalvelut

² Koskee erityisesti liikuntaesteisiä opiskelijoita

Olen tyytyväinen kuljetuspalveluihin.

1 2 3 4 0

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

1.3 OPINTOJAKSOKYSELY (kaikki opiskelijat)

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.

Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, vastaa 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen joihinkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. OPINTOJAKSOTYÖSKENTELY

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Opintojakson tavoitteet olivat tiedossani jakson alussa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Opetuksessa otettiin huomioon aikaisempi osaamiseni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Mieleni otettiin huomioon jakson suunnittelussa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Opetuksessa käytettiin vaihtelevia työskentelymenetelmiä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Opetuksessa otettiin huomioon opiskelijoiden erilaiset taustat. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Luokka- ja työskentelytyöskentely oli tehokasta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Ryhmätyöt olivat oppimisen kannalta tarkoituksenmukaisia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Sain riittävästi kannustavaa palautetta opettajalta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Opettaja arvioi opiskelijoita tasapuolisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Arvioinnin tulokset olivat tiedossani kohtuullisen ajan kuluessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 11. Opettaja oli asiantunteva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 12. Minulla oli mahdollisuus antaa opettajalle palautetta opintojaksosta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen opintojakson työskentelyyn. 1 2 3 4 0

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

1.4 TYÖSSÄOPPIMISKYSELY (OPS-perusteinen koulutus)

Valitse vaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, vastaa 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. TYÖSSÄOPPIMINEN

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Työssäoppimispaikan hakeminen sujui hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Työssäoppimiseen liittyvät asiat olivat tiedossani ennen työssäoppimisjakson alkamista (mm. oppimistavoitteet, työelämän pelisäännöt, työturvallisuusasiat). | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Työpaikka oli oppimisen kannalta sopiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Minuun suhtauduttiin myönteisesti työpaikalla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Sain riittävästi ohjausta työpaikalla. | | | | | |
| 6. Osaamistani arvioitiin riittävästi työssäoppimisjaksolla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Työssäoppimisen arviointi oli oikeudenmukaista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Työssäoppimisjakso oli sopivan pituinen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Saavutin työssäoppimiselle asettamani tavoitteet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Työssäoppiminen edistää työllistymistäni jatkossa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| Olen tyytyväinen työssäoppimiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

TAUSTALOMAKE OPPILAITOSTEN ASIAKASTYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Rasti ruutuun.

- Sukupuoli nainen mies
- Olen iältäni 15–19 -vuotias 31–40 -vuotias
 20–24 -vuotias 41–50 -vuotias
 25–30 -vuotias. yli 50 -vuotias
- Olen 1. 2. 3. vuoden opiskelija
- Minut valittiin opiskelemaan yhteishaun kautta
 hakemuksella suoraan oppilaitokseen

Pohjakoulutukseni on

- peruskoulu (kansa-tai keskikoulu)
 lukio
 ammatillinen perustutkinto
 muu, mikä? _____

Äidinkieleni on suomi ruotsi saame venäjä
 muu, mikä? _____

Koulutusala, jolla opiskelen

- luonnonvara-ala matkailu-, ravitsemis- ja talousala
 tekniikan ja liikenteenala sosiaali- ja terveysala
 kaupan ja hallinnon ala kulttuuriala
 vapaa-aika- ja liikunta-ala

Opiskelen oppilaitosmuotoisessa tutkintoon johtavassa koulutuksessa
 näyttötutkintoihin valmistavassa koulutuksessa

Olen tyytyväinen siihen, että valitsin juuri tämän alan opiskelun:

- kyllä ei

2

TYÖNANTAJA- JA TYÖPAIKKAOHJAAJAKYSELYT

2.1 TYÖNANTAJAKYSELY

Oppilaitoksen nimi: _____

Valitse arviointivaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, valitse 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. TYÖSSÄOPPIMISEN TUOMA LISÄARVO

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Työssäoppiminen mahdollistaa uusien työntekijöiden rekrytoinnin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Opiskelijan työpanoksesta on hyötyä organisaatiollemme. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Henkilöstö oppii uutta työssäoppimisen kautta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Organisaatiomme työprosessit kehittyvät työssäoppimisen kautta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Työssäoppiminen mahdollistaa alan koulutuksen kehittämisen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Työssäoppiminen vaikutti myönteisesti työyhteisöemme ilmapiiriin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Työssäoppiminen mahdollistaa oppilaitoksen osaamisen ja asiantuntemuksen hyödyntämisen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Työssäoppimisesta on hyötyä organisaatiollemme. 1 2 3 4 0

B. MIELIKUVA OPPILAITOKSESTA TYÖSSÄOPPIMISEN YHTEISTYÖKUMPPANINA

1. Oppilaitoksella on hyvä maine työssäoppimisen yhteistyökumppanina. 1 2 3 4 0

Olen tyytyväinen työssäoppimiseen kokonaisuutena. 1 2 3 4 0

Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

Onko organisaatiollanne valmiuksia ottaa työssäoppimisjaksolle erityistä tukea tarvitsevia opiskelijoita?*)

kyllä

ei

en osaa sanoa

*) Erityistä tukea tarvitsevilla opiskelijoilla tarkoitetaan henkilöitä, jotka vamma, sairauden, kehityksen viivästymisen, tunne-elämän häiriön tms. syyn vuoksi saavat erityisopetusta ammatillisessa oppilaitoksessa.

TAUSTALOMAKE TYÖNANTAJIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Ammatillinen oppilaitos, jonka kanssa tehtävää yhteistyötä asiakastyytyväisyyskysely koskee:

Valitse vaihtoehdoista sopivin ja merkitse rasti ruutuun.

1. Työnantajasektori

- yksityinen kunta valtio
 valtioenemmistöinen yhtiö muu, mikä? _____

2. Työnantajan toimiala

- maa-, riista- ja metsätalous
 rakentaminen
 majoitus- ja ravitsemistoiminta
 kiinteistö-, vuokraus-, tutkimuspalvelut
 koulutus
 teollisuus
 tukku- ja vähittäiskauppa
 kuljetus-, varastointi ja tietoliikenne
 julkinen hallinto, maanpuolustus
 terveydenhuolto ja sosiaalipalvelut
 muu, mikä? _____

3. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1–9 10–40
 50–249 yli 250

4. Ammatillisesta oppilaitoksesta työssäoppimisjaksolla olevien opiskelijoiden määrä vastaushetkellä (ei koske ammattikorkeakoulun opiskelijoita):

_____ opiskelijaa

5. Työnantajan ja ammatillisen oppilaitoksen (ei ammattikorkeakoulu) välisen yhteistyön kesto työharjoitteluun ja työssäoppimiseen liittyen:

- alle 1 v
 1–5 vuotta
 yli 5 vuotta

2.2 TYÖPAIKKAOHJAAJAKYSELY

Oppilaitoksen nimi: _____

Valitse arviointivaihtoehtoista se vaihtoehto, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, valitse 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. TYÖSSÄOPPIMISEN SUUNNITTELU- JA ALOITUSVAIHE

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Työssäoppimiseen liittyvistä järjestelyistä sovittiin riittävän ajoissa ennen työssäoppimisjakson alkamista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Sain riittävästi tietoa työssäoppimiseen liittyvistä tavoitteista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Työssäoppimiseen liittyvät tavoitteet sovittiin yhdessä ohjaavan opettajan ja opiskelijan kanssa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Sain riittävästi tietoa työssäoppimisjaksolle tulevista opiskelijoista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Sain valmennusta/koulutusta työpaikkaohjaajan tehtäviin.
(esim. työpaikkaohjaajakoulutus) | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Työssäoppimisen suunnittelu- ja aloitusvaihe sujui hyvin. 1 2 3 4 0

B. TYÖSSÄOPPIMINEN

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Opiskelijat olivat selvillä työelämän pelisäännöistä tullessaan työssäoppimisjaksolle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Työssäoppimisjakson ajankohta oli sopiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Opettajan ja opiskelijan kanssa käyty arviointikeskustelu selkiytti arviointia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Työssäoppimisen arviointikäytäntö oli selkeä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Sain riittävästi tukea ohjaavalta opettajalta työssäoppimisjakson aikana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Työpaikkaohjaajan tehtävä oli mielekäs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Työssäoppimisjakso onnistui kokonaisuutena hyvin. 1 2 3 4 0

C. YHTEISTYÖ OPPILAITOKSEN KANSSA TYÖSSÄOPPIMISJAKSON JÄLKEEN

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Sain palautetta oppilaitokselta onnistumisestani työpaikkaohjaajana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Sain palautetta oppilaitokselta työpaikkani vahvuuksista ja kehittämiskohteista työssäoppimispaikkana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Yhteistyö työssäoppimisjakson jälkeen toimi hyvin. 1 2 3 4 0

D. TYÖPAIKKAOHJAAJAN ITSEARVIOINTI

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Opiskelijan työtehtävät vastasivat asetettuja tavoitteita. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Minulla oli hyvät mahdollisuudet hoitaa työssäoppimisen ohjaaminen | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Ohjasin opiskelijoita riittävästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Annoin opiskelijoille palautetta säännöllisesti. | | | | | |

Suoriuduin hyvin työpaikkaohjaajalle kuuluvista tehtävistä. 1 2 3 4 0

E. TYÖSSÄOPPIMISEN TUOMA LISÄARVO

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Opin uutta työssäoppimisen kautta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Henkilöstömme oppi uutta työssäoppimisen kautta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Organisaatiomme työprosessit kehittivät työssäoppimisen kautta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Työssäoppiminen kehitti valmiuksiani toimia opiskelijan ohjaajana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Työssäoppiminen edistää työelämän ja oppilaitoksen välistä yhteistyötä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Työssäoppimisesta on hyötyä organisaatiollemme. 1 2 3 4 0

F. MIELIKUVA OPPILAITOKSESTA YHTEISTYÖKUMPPANINA

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Oppilaitoksella on hyvä maine työssäoppimisen yhteistyökumppanina. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
|---|---|---|---|---|---|

Olen tyytyväinen työssäoppimiseen kokonaisuutena. 1 2 3 4 0

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

TAUSTALOMAKE TYÖPAIKKAOHJAAJIEN ASIAKASTYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Ammatillinen oppilaitos, jonka kanssa tehtävää yhteistyötä asiakastytyväisyyskysely koskee:

Valitse vaihtoehdoista sopivin ja merkitse rasti ruutuun.

1. Työnantajasektori

- yksityinen kunta valtio
 valtioenemmistöinen yhtiö muu, mikä? _____

2. Työnantajan toimiala

- maa-, riista- ja metsätalous
 rakentaminen
 majoitus- ja ravitsemistoiminta
 kiinteistö-, vuokraus-, tutkimuspalvelut
 koulutus
 teollisuus
 tukku- ja vähittäiskauppa
 kuljetus-, varastointi ja tietoliikenne
 julkinen hallinto, maanpuolustus
 terveydenhuolto ja sosiaalipalvelut
 muu, mikä? _____

3. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1–9 10–40
 50–249 yli 250

4. Ammatillisesta oppilaitoksesta työssäoppimisjaksolla olevien opiskelijoiden määrä vastaushetkellä (ei koske ammattikorkeakoulun opiskelijoita):

_____ opiskelijaa

5. Työnantajan ja ammatillisen oppilaitoksen (ei ammattikorkeakoulu) välisen yhteistyön kesto työharjoitteluun ja työssäoppimiseen liittyen:

- alle 1 v
 1–5 vuotta
 yli 5 vuotta

ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSELYT OPPISOPIMUS- TOIMINTAA VARTEN



1. OPISKELIJAKYSELYT

- 1.1 Oppisopimuskoulutuksen aloitusvaihe
- 1.2 Oppisopimuskoulutuksen toteutusvaihe
- 1.3 Oppisopimuskoulutuksen päättövaihe

2. TYÖNANTAJA- JA OPPILAITOSKYSELYT

- 2.1 Työntantajakysely
- 2.2 Oppilaitoskysely

1

OPISKELIJAKYSELYT

1.1. OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN ALOITUSVAIHE

Valitse arviointivaihtoehtoista se vaihtoehto, joka vastaa eniten kokemustasi.

AARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. OPPISOPIMUSKOULUTUKSESTA TIEDOTTAMINEN

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Oppisopimuskoulutuksesta on helposti saatavilla tietoa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Eri lähteistä saamani tieto on yhdenmukaista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Oppisopimuskoulutuksesta saamani tieto vastaa todellisuutta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Sain ohjausta ja neuvontaa helposti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Esite- ja tiedotusmateriaali on ymmärrettävää. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Sain tarvitsemani tiedon ja/tai palvelun
(rasti ruutuun)

- esitteistä
- infotilaisuudesta
- opaskirjasista
- opinto-ohjaajalta
- koulutuksen järjestäjältä*)
- Osaaja-lehdestä
- tuttavilta
- työntajalta
- työvoimatoimistosta
- www-sivuilta

Kolme parhaita tietolähdettä

(Aseta tärkeysjärjestykseen (1, 2, 3))

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Olen tyytyväinen oppisopimuskoulutuksen tiedottamiseen. 1 2 3 4 0

B. OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN ALOITUSVAIHE

Oppisopimus käynnistyi minulle sopivassa ajassa. 1 2 3 4 0

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

C. VASTUUT, OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

1. Sain riittävästi tietoa sopimusosapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista.	1	2	3	4	0
2. Sain riittävästi tietoa työpaikkaohjaajien velvollisuudesta työssäoppimisen ohjauksessa ja arvioinnissa.	1	2	3	4	0
3. Sain riittävästi tietoa koulutuksen järjestäjän*) vastuusta ja velvollisuuksista.	1	2	3	4	0
4. Sain riittävästi tietoa tietopuolisen koulutuksen järjestäjän vastuusta ja velvollisuudesta.	1	2	3	4	0
5. Sain riittävästi tietoa oppisopimuskoulutuksen rahoitukseen liittyvistä asioista.	1	2	3	4	0
6. Minulle selvitettiin oppisopimuskansion sisältö ja käyttö.	1	2	3	4	0
Olen tyytyväinen siihen, miten oppisopimuskoulutuksen vastuut, oikeudet ja velvollisuudet selvitettiin.	1	2	3	4	0

D. KOULUTUKSEN SUUNNITTELU

1. Sain vaikuttaa koulutukseni suunnitteluun.	1	2	3	4	0
2. Minulle selvitettiin tutkintooni/koulutukseeni liittyvät ammattitaitovaatimukset.	1	2	3	4	0
3. Sain käyttööni koulutustavoitteeni mukaisen tutkinnon perusteen (jos opiskelu on tutkintotavoitteista).	1	2	3	4	0
4. Edellytyksistäni tavoitteen saavuttamiseksi keskusteltiin.	1	2	3	4	0
5. Elämäntilanteeni huomioitiin koulutuksen toteutuksen suunnittelussa.	1	2	3	4	0
6. Sain vaikuttaa tietopuolisen koulutuksen järjestäjien valintaan.	1	2	3	4	0
7. Työpaikallani on mahdollista toteuttaa tavoitteeni mukainen koulutus.	1	2	3	4	0
8. Työpaikkaohjaajani edellytykset toimia kouluttajan tehtävissä arvioitiin.	1	2	3	4	0
Olen tyytyväinen koulutuksen suunnitteluun.	1	2	3	4	0

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

E. HENKILÖKOHTAISEN OPISKELUOHJELMAN (HOPS:IN) LAADINTA

1. Minulle selvitettiin HOPS:in merkitys.	1	2	3	4	0
2. Osaamiseni otettiin huomioon HOPS:in laadinnassa.	1	2	3	4	0
3. Työssä oppimisen osaamistavoitteet kirjattiin HOPS:iin.	1	2	3	4	0
4. Keskeiset työtehtävät kirjattiin HOPS:iin	1	2	3	4	0
5. Minulle selvitettiin tietopuolisen koulutuksen käytännönjärjestelyt.	1	2	3	4	0
6. Sain riittävästi tietoa tietopuolisen koulutuksen ajoittumisesta.	1	2	3	4	0
7. Sain riittävästi tietoa tietopuolisen koulutuksen sisällöstä.	1	2	3	4	0
8. Minulle selvitettiin näyttöjen merkitys.	1	2	3	4	0
9. Sain tietoa näyttöjen toteuttamistavoista.	1	2	3	4	0
10. Minulle selvitettiin arviointikäytännöt.	1	2	3	4	0
11. Sain hyväksytyyn oppisopimukseksi sovitussa ajassa.	1	2	3	4	0

HOPS:n laadintaan osallistui lisäksi (rasti ruutuun)

- työnantaja
- työpaikkaohjaaja
- koulutuksen järjestäjä
- tietopuolisen koulutuksen järjestäjä
- joku muu, kuka: _____

Olen tyytyväinen HOPS:in laadintaan. 1 2 3 4 0

Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

TAUSTALOMAKE OPPISOPIMUSOPISKELIJOIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Rasti ruutuun.

Sukupuoli nainen mies

Olen iältäni 15–19 -vuotias 31–40 -vuotias
 20–24 -vuotias 41–50 -vuotias
 25–30 -vuotias. yli 50 -vuotias

Äidinkieleni on suomi ruotsi muu, mikä? _____

Tutkintotavoitteeni

- ammatillinen perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto
- ei tutkintotavoitteinen oppisopimus

Pohjakoulutukseni on

- peruskoulu (kansa-tai keskikoulu)
- lukio
- ammatillinen perustutkinto
- korkeakoulututkinto

Minulta on alalta aikaisempaa työkokemusta

- kyllä ei

Oppisopimukseni alkaessa

- aloitin uutena työntekijänä
- minulla oli voimassa oleva työsuhde työnantajaan

Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1–9 10–40
- 50–249 yli 250

Oppilaitos tms. joka vastaa oppisopimuskoulutukseeni liittyvästä
tietopuolisesta koulutuksesta

Koulutusala, jolla opiskelen

- luonnonvara-ala matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- tekniikan ja liikenteenala sosiaali- ja terveysala
- kaupan ja hallinnon ala kulttuuriala
- vapaa-aika- ja liikunta-ala muu, mikä? _____

1.2 OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN TOTEUTUSVAIHE

Valitse arviointivaihtoehdoista se vaihtoehto, joka vastaa eniten kokemustasi. Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, valitse 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. KOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄN*) PALVELUT

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Koulutuksen järjestäjä seuraa koulutuksen toteutumista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Saan tarvitessani tukea ja ohjausta oppisopimuskoulutuksen aikana. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Opintososiaalisten etujen maksatus toimii hyvin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Henkilöstö on helppo tavoittaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Henkilöstön palvelu on asiantuntevaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Henkilöstön palvelu on ystävällistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen koulutuksen järjestäjän palveluihin. 1 2 3 4 0

B. TYÖSSÄ OPPIMINEN

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Työpaikkani tuntee oppisopimuskoulutusjärjestelmän. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Työpaikkani on sitoutunut oppisopimuskoulutukseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Minulla on mahdollisuus tehdä oppisopimuksessani sovittuja töitä työpaikalla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Työpaikkaohjaajani kannustaa opiskeluani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Oppisopimuskansiosiosta on hyötyä työpaikallani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Oppimistani arvioidaan työpaikalla säännöllisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Valmistaudun arviointikeskusteluun arvioimalla omaa osaamistani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Arviointikeskustelu edistää ammattitaitoni kehittymistä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Arviointikeskustelun perusteella tarkennetaan henkilökohtaista opiskeluohjelmaa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Minulla on mahdollisuus oppia ammattitaitoiseksi työntekijäksi työpaikallani. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen työssä oppimiseen. 1 2 3 4 0

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

C. TIETOPUOLINEN KOULUTUS JA NÄYTÖT

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Sain kutsun tietopuoliseen koulutukseen ajoissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Saan ohjausta opintoihini tietopuolisen koulutuksen järjestäjältä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Tietopuolisen koulutuksen sisältö on tutkinnon perusteiden mukainen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Työssä oppimiseni otetaan tietopuolisissa opinnoissa hyvin huomioon. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Aikaisempi osaamiseni otetaan tietopuolisessa koulutuksessa hyvin huomioon. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Tietopuolinen koulutus toteutuu suunnitelman mukaisesti. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Opetus on ajan tasalla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Tietopuolista ja työssä oppimista on sopivassa suhteessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 9. Etätehtävät tukevat työssä oppimistäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Saan palautetta etätehtävistäni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 11. Minut otetaan huomioon oppisopimusopiskelijana tietopuolisessa koulutuksessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 12. Saan vaikuttaa näyttöjen toteutukseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 13. Minulla on mahdollisuus antaa näytöt aidossa työympäristössä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 14. Tietopuolisen koulutuksen järjestäjä ja työpaikkaohjaajani tekevät yhteistyötä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen tietopuolisen koulutuksen ja näyttöjen järjestämiseen 1 2 3 4 0

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

TAUSTALOMAKE OPPISOPIMUSOPISKELIJOIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Rasti ruutuun.

Sukupuoli nainen mies

Olen iältäni 15–19 -vuotias 31–40 -vuotias
 20–24 -vuotias 41–50 -vuotias
 25–30 -vuotias. yli 50 -vuotias

Äidinkieleni on suomi ruotsi muu, mikä? _____

Tutkintotavoitteeni

- ammatillinen perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto
- ei tutkintotavoitteinen oppisopimus

Pohjakoulutukseni on

- peruskoulu (kansa-tai keskikoulu)
- lukio
- ammatillinen perustutkinto
- korkeakoulututkinto

Minulta on alalta aikaisempaa työkokemusta

- kyllä ei

Oppisopimukseni alkaessa

- aloitin uutena työntekijänä
- minulla oli voimassa oleva työsuhde työnantajaan

Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1–9 10–40
- 50–249 yli 250

Oppilaitos tms. joka vastaa oppisopimuskoulutukseeni liittyvästä
tietopuolisesta koulutuksesta

Koulutusala, jolla opiskelen

- luonnonvara-ala matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- tekniikan ja liikenteenala sosiaali- ja terveysala
- kaupan ja hallinnon ala kulttuuriala
- vapaa-aika- ja liikunta-ala muu, mikä? _____

1.3 OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN PÄÄTTÖVAIHE

Valitse arviointivaihtoehdoista se vaihtoehto, joka vastaa eniten kokemustasi.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. OPPISOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Saavutin opiskelulleni asettamani tavoitteet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Sain todistuksen oppisopimuskoulutuksesta ajoissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Sain tietoa oppisopimuskoulutuksen jälkeisistä jatko-opintomahdollisuuksista. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen oppisopimuskoulutuksen päättövaiheeseen. 1 2 3 4 0

B. KOKEMUKSENI OPPISOPIMUSKOULUTUKSESTA

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Tietopuolista koulutusta ja työssä oppimista oli sopivassa suhteessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Oppisopimuskoulutus oli minulle sopiva koulutusmuoto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Oppiajan pituus oli sopiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Voin suositella oppisopimuskoulutusta toisillekin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen oppisopimuskoulutukseen. 1 2 3 4 0

C. OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN VAIKUTUKSET

Oppisopimuskoulutus

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Edisti työllistymistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Edisti urakehitystä | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Edisti ammattitaidon kehittymistä | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Mahdollisti ammattitaidon/tutkinnon saavuttamisen | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Edisti palkkakehitystä | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Mahdollisti jatko-opinnot | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Vaikutti muulla tavoin, miten? | | | | | |

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

D. MIELIKUVANI KOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄSTÄ*)

Seuraavassa on joukko väittämiä. Esitä kokemuksesi perusteella mielipiteesi koulutuksen järjestäjästä valitsemalla kustakin väittämästä sopivaksi katsomasi vaihtoehto.

Koulutuksen järjestäjä

1. Ottaa huomioon opiskelijan tarpeet ja odotukset	1	2	3	4	0
2. On arvostettu	1	2	3	4	0
3. On aikaansa seuraava	1	2	3	4	0
4. On nopea reagoimaan	1	2	3	4	0
5. On tunnettu	1	2	3	4	0
6. On luotettava	1	2	3	4	0
7. On joustava	1	2	3	4	0
8. On aktiivinen	1	2	3	4	0
9. On näkyvä	1	2	3	4	0

Muut mielipiteet ja kehittämisehdotukset

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

TAUSTALOMAKE OPPISOPIMUSOPISKELIJOIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Rasti ruutuun.

Sukupuoli nainen mies

Olen iältäni 15–19 -vuotias 31–40 -vuotias
 20–24 -vuotias 41–50 -vuotias
 25–30 -vuotias. yli 50 -vuotias

Äidinkieleni on suomi ruotsi muu, mikä? _____

Tutkintotavoitteeni

- ammatillinen perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto
- ei tutkintotavoitteinen oppisopimus

Pohjakoulutukseni on

- peruskoulu (kansa-tai keskikoulu)
- lukio
- ammatillinen perustutkinto
- korkeakoulututkinto

Minulta on alalta aikaisempaa työkokemusta

- kyllä ei

Oppisopimukseni alkaessa

- aloitin uutena työntekijänä
- minulla oli voimassa oleva työsuhde työnantajaan

Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1–9 10–40
- 50–249 yli 250

Oppilaitos tms. joka vastaa oppisopimuskoulutukseeni liittyvästä
tietopuolisesta koulutuksesta

Koulutusala, jolla opiskelen

- luonnonvara-ala matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- tekniikan ja liikenteenala sosiaali- ja terveysala
- kaupan ja hallinnon ala kulttuuriala
- vapaa-aika- ja liikunta-ala muu, mikä? _____

2

TYÖNANTAJA- JA OPPILAITOSKYSELYT

2.1 TYÖNANTAJAKYSELY

Koulutuksen järjestäjän nimi*): _____

Työnantajan nimi: _____

Valitse arviointivaihtoehdoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, valitse 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

2 = olen joihinkin samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

A. TIEDOTTAMINEN

1. Oppisopimuskoulutuksesta on helposti saatavilla tietoa. 1 2 3 4 0
2. Esite- ja tiedotusmateriaali on selkeää. 1 2 3 4 0

Olemme tyytyväisiä oppisopimuskoulutusta koskevaan tiedottamiseen. 1 2 3 4 0

Saimme oppisopimuskoulutusta koskevan tiedon (rasti ruutuun)

- esitteistä
- infotilaisuudesta
- lehdistöstä, ammattilehdistä
- opaskirjasista
- opiskelijaehdokkaalta
- oppisopimuskoulutuksen järjestäjältä
- toiselta työnantajalta
- työvoimatoimistosta
- oppilaitokselta
- www-sivuilta
- muualta, mistä: _____

Kolme parhainta tietolähdettä (aseta tärkeysjärjestykseen 1., 2., 3.)

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

B OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN ALOITUSVAIHE

1. Saimme riittävästi tietoa oppisopimuskoulutukseen liittyvistä vastuista, oikeuksista ja velvollisuuksista.	1	2	3	4	0
2. Saimme riittävästi tietoa työssä oppimisen ohjauksesta.	1	2	3	4	0
3. Saimme riittävästi tietoa työssä oppimisen arvioinnista.	1	2	3	4	0
4. Saimme riittävästi tietoa opiskelijan opintososiaalisista etuisuuksista.	1	2	3	4	0
5. Koulutuskorvausten hakumenettely selvitettiin.	1	2	3	4	0
6. Oppisopimuskansion sisältö ja käyttö selvitettiin hyvin.	1	2	3	4	0
 Saimme riittävästi tietoa oppisopimuskoulutuksen toteuttamisesta työpaikalla.	1	2	3	4	0

C. KOULUTUKSEN SUUNNITTELU

1. Saimme vaikuttaa koulutuksen suunnitteluun.	1	2	3	4	0
2. Opiskelijan henkilökohtaisen opiskeluohjelman (HOPS) merkitys selvitettiin.	1	2	3	4	0
3. Työssä oppimisen tavoitteet sovittiin.	1	2	3	4	0
4. Työpaikan mahdollisuudet otettiin huomioon HOPS:in laadinnassa.	1	2	3	4	0
5. Saimme vaikuttaa tietopuolisen koulutuksen järjestäjän valintaan.	1	2	3	4	0
6. Saimme riittävästi tietoa tietopuolisen koulutuksen ajoittumisesta.	1	2	3	4	0
7. Saimme riittävästi tietoa näyttötutkinnoista.	1	2	3	4	0
8. Saimme vaikuttaa näyttöjen suunnitteluun.	1	2	3	4	0
9. Saimme tietoa työpaikkaohjaajien koulutuksesta.	1	2	3	4	0
 Olemme tyytyväisiä oppisopimuskoulutuksen suunnitteluun.	1	2	3	4	0

D. TYÖSSÄ OPPIMINEN

1. Työpaikkaohjaajien koulutus tukee kouluttajana toimimista.	1	2	3	4	0
2. Arviointikeskustelu edistää opiskelijan ammattitaidon kehittymistä.	1	2	3	4	0
3. Arviointikeskustelu auttaa opiskelijan työtehtävien suunnittelussa.	1	2	3	4	0
 Työssä oppiminen edistää opiskelijan ammattitaidon kehittymistä.	1	2	3	4	0

E. TIETOPUOLINEN KOULUTUS JA NÄYTÖT

1. Tietopuolisen koulutuksen aikataulu on ajoissa tiedossamme.	1	2	3	4	0
2. Tietopuolinen koulutus toteutuu suunnitelman mukaan.	1	2	3	4	0
3. Tietopuolinen koulutus tukee työssä oppimista.	1	2	3	4	0
4. Tietopuolisesta koulutuksesta on hyötyä työpaikalla.	1	2	3	4	0
5. Yhteistyö tietopuolisen koulutuksen järjestäjän kanssa toimii hyvin.	1	2	3	4	0
6. Yhteistyö näyttöjen järjestäjän kanssa toimii hyvin.	1	2	3	4	0
7. Tietopuolista koulutusta ja työssä oppimista on sopivassa suhteessa.	1	2	3	4	0
 Tietopuolinen koulutus ja näytöt edistävät opiskelijan ammattitaidon kehittymistä.	1	2	3	4	0

F. KOUTUKSEN JÄRJESTÄJÄN PALVELUT

1. Saamme/saimme tarvittaessa tukea ja ohjausta koulutukseen liittyvissä asioissa.	1	2	3	4	0
2. Yhteydenpito koulutuksen aikana on riittävää.	1	2	3	4	0
3. Palvelu on asiantuntevaa.	1	2	3	4	0
4. Henkilöstö on helppo tavoittaa.	1	2	3	4	0
5. Koulutuskorvausten maksatus toimii/toimi hyvin.	1	2	3	4	0
6. Saamme/saimme palautetta työssä oppimisen onnistumisesta.	1	2	3	4	0
7. Saamme/saimme tukea koulutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa.	1	2	3	4	0
8. Oppisopimuskoulutuksen päättymiseen liittyvät menettelyt hoidettiin joustavasti.	1	2	3	4	0
 Oppisopimuskoulutuksen järjestäjän palvelu on toimivaa.	1	2	3	4	0

G. KÄSITYKSENI OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN VAIKUTTAVUUDESTA

Oppisopimuskoulutus

1. Edistää työllistymistä.	1	2	3	4	0
2. Edistää tutkintojen suorittamista.	1	2	3	4	0
3. Mahdollistaa jatko-opintokelpoisuuden.	1	2	3	4	0
4. Tuottaa ammattitaitoisia työntekijöitä.	1	2	3	4	0
5. Tukee urakehitystä.	1	2	3	4	0
6. Edistää työyhteisön kehittymistä.	1	2	3	4	0
7. Oppisopimuskoulutus on yrityksellemme sopiva koulutusmuoto.	1	2	3	4	0
 Olemme tyytyväisiä oppisopimuskoulutukseen.	1	2	3	4	0

H. KÄSITYKSENI OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄSTÄ

Koulutuksen järjestäjä

1. Ottaa huomioon opiskelijan tarpeet ja odotukset	1	2	3	4	0
2. Ottaa huomioon työnantajan tarpeet ja odotukset	1	2	3	4	0
3. Ottaa huomioon oppilaitoksen tarpeet	1	2	3	4	0
4. On yhteistyöhaluinen	1	2	3	4	0
5. On arvostettu	1	2	3	4	0
6. Seuraa aikaansa	1	2	3	4	0
7. Reagoi nopeasti	1	2	3	4	0
8. On tunnettu	1	2	3	4	0
9. On luotettava	1	2	3	4	0
10. Toimii joustavasti	1	2	3	4	0
11. On kansainvälinen.	1	2	3	4	0

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

TAUSTALOMAKE TYÖNANTAJIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Koulutuksen järjestäjä*), jonka kanssa tehtävää yhteistyötä asiakastyytyväisyyskysely koskee:

Valitkaa vaihtoehtoista sopivin ja merkitse rasti ruutuun.

1. Työnantajasektori

- yksityinen kunta valtio
 valtioenemmistöinen yhtiö muu, mikä? _____

2. Vastaajan asema organisaatiossa:

- johto
 koulutuspäällikkö tms.
 työpaikkaohjaaja
 muu, mikä? _____

3. Työnantajan palveluksessa olevan henkilöstön määrä:

- 1–9 10–40
 50–249 yli 250

4. Koulutusala tai -alat, joihin liittyy oppisopimuskoulutusta organisaatiossanne toteutetaan vastaushetkellä:

- luonnonvara-ala
 tekniikan ja liikenteen ala
 kaupan ja hallinnon ala
 matkailu-, ravitsemis- ja talousala
 sosiaali- ja terveysala
 humanistinen ja opetusala
 muu koulutusala, mikä? _____

5. Oppisopimuskoulutuksessa olevan henkilöstön määrä tutkintotavoitteen mukaan vastaushetkellä:

- ammatillinen perustutkinto _____ henkilöä
 ammattitutkinto _____ henkilöä
 erikoisammattitutkinto _____ henkilöä
 ei tutkintotavoitteinen oppisopimus _____ henkilöä

6. Työnantajan ja oppisopimuskoulutuksen järjestäjä välisen yhteistyön kesto:

- alle 1 v
 1–5 vuotta
 yli 5 vuotta

7. Oppilaitoksen tms. nimi, joka vastaa oppisopimuskoulutukseen liittyvästä tietopuolisesta koulutuksesta:

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

2.2 OPPILAITOSKYSELY

Koulutuksen järjestäjän nimi*): _____

Tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. nimi:

Valitse arviointivaihtoehtoista se, joka vastaa eniten kokemustasi.
Jos sinulla ei ole kokemusta asiasta, valitse 0.

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

2 = olen jokseenkin samaa mieltä

3 = olen melko paljon samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

0 = ei kokemusta asiasta

A. OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN SUUNNITTELU

Koulutuksen järjestäjä ja tietopuolisesta koulutuksesta vastaava oppilaitos tms. ottavat koulutustarjonnan suunnittelussa huomioon:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Työelämän muutostarpeista kerätyn ennakkotiedon. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Valtakunnallisesti sovitut painopistealueet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Yhteistyö koulutuksen suunnittelussa on asiakaslähtöistä

- | | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 3. Yksittäisen opiskelijan kohdalla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Opiskelijaryhmän kohdalla. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen oppisopimuskoulutuksen suunnitteluun.	1	2	3	4	0
--	---	---	---	---	---

B. TIEDOTTAMINEN JA MARKKINOINTI

Koulutuksen järjestäjä

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Antaa riittävästi tietoa oppisopimuskoulutusjärjestelmästä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Antaa riittävästi tietoa omista toimintatavoistaan oppimisprosessin eri vaiheissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. On selvittänyt eri toimijoiden vastuut ja velvoitteet oppisopimuskoulutuksessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Markkinoi yhdessä tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. kanssa oppisopimuskoulutusta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen oppisopimuskoulutuksen tiedottamiseen ja markkinointiin.	1	2	3	4	0
---	---	---	---	---	---

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

C. ASIANTUNTEMUS

Koulutuksen järjestäjä

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Osaa kartoittaa opiskelijan koulutustarpeet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Osaa kartoittaa työnantajan koulutustarpeet. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Osaa arvioida opiskelijan ja työpaikan koulutusedellyksiä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Hyödyntää tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. asiantuntijuutta opiskelijan ja työpaikan koulutusedellytysten arvioinnissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Antaa riittävästi tietoa opiskelijan työssä oppimisen sisällöstä tietopuolisen koulutuksen suunnittelun tueksi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. On selvittänyt opiskelijalle ja työnantajalle tietopuolisen koulutuksen merkityksen työssä oppimisen tukemisessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Olen tyytyväinen koulutuksen järjestäjän asiantuntemukseen. 1 2 3 4 0

D. KOULUTUSYHTEISTYÖ

Tietopuolisesta koulutuksesta vastaavalla oppilaitoksella tms. ja koulutuksen järjestäjällä on toimiva

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Tarjous- ja hankintakäytäntö. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 2. Laskutuskäytäntö. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 3. Palaute- ja reklamaatiokäytäntö. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 4. Opiskelijan koulutusta koskeva muutosilmoituskäytäntö. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 5. Seurantakäytäntö opiskelijan osallistumisesta tietopuoliseen koulutukseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 6. Seurantakäytäntö opiskelijan edistymisestä tietopuolisessa koulutuksessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 7. Käytäntö tietopuolisen koulutuksen päättöarviointiin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 8. Käytäntö näyttöihin osallistumisesta ja niiden tuloksista tiedottamisesta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Koulutuksen järjestäjä

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9. Kannustaa tietopuolisesta koulutuksesta vastaavaa oppilaitosta tms. yhteistyölle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 10. Antaa palautetta yhteistyössä onnistumisesta tietopuolisesta koulutuksesta vastaavalle oppilaitokselle tms. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Tapaamiset tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. ja koulutuksen järjestäjän kesken

- | | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 11. Ovat riittäviä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 12. Edistävät yhteistyötä. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Opiskelijan, työnantajan, tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. ja koulutuksen järjestäjän yhteiset tapaamiset

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 13. Edistävät opiskelijoiden oppimista | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 14. Kehittävät oppisopimuskoulutusta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |

Koulutusyhteistyö oppisopimuskoulutuksen järjestäjän kanssa on toimivaa.

1 2 3 4 0

E. KÄSITYKSENI OPPISOPIMUSKOULUTUKSEN VAIKUTTAVUUDESTA

Oppisopimuskoulutus

1. Edistää työllistymistä.	1	2	3	4	0
2. Edistää tutkintojen suorittamista.	1	2	3	4	0
3. Mahdollistaa jatko-opintokelpoisuuden.	1	2	3	4	0
4. Tuottaa ammattitaitoisia työntekijöitä.	1	2	3	4	0
5. Edistää tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. työelämäntuntemusta	1	2	3	4	0
6. Edistää tietopuolisesta koulutuksesta vastaavan oppilaitoksen tms. ja työelämän keskinäistä yhteistyötä.	1	2	3	4	0
 Oppisopimuskoulutus on hyvä koulutuksen järjestämisuoto.	1	2	3	4	0

F. KÄSITYKSENI KOULUTUKSEN JÄRJESTÄJÄSTÄ

Koulutuksen järjestäjä

1. Ottaa huomioon opiskelijan tarpeet ja odotukset	1	2	3	4	0
2. Ottaa huomioon työnantajan tarpeet ja odotukset	1	2	3	4	0
3. On arvostettu	1	2	3	4	0
4. Seuraa aikaansa	1	2	3	4	0
5. Reagoi nopeasti	1	2	3	4	0
6. On tunnettu	1	2	3	4	0
7. On luotettava	1	2	3	4	0
8. Toimii joustavasti	1	2	3	4	0
9. On kansainvälinen.	1	2	3	4	0

Muut mielipiteet ja kehittämissuhteet

TAUSTALOMAKE TIETOPUOLISESTA KOULUTUKSESTA VASTAAVAN OPPILAITOKSEN TMS. ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ VARTEN

Koulutuksen järjestäjä*), jonka kanssa tehtävää yhteistyötä asiakastyytyväisyyskysely koskee:

Valitkaa vaihtoehdoista sopivin ja merkitse rasti ruutuun.

1. Tietopuolisesta koulutuksesta vastaava oppilaitos tms. taustayhteisö:

- kunta
- kuntayhtymä
- rekisteröity yhteisö
- säätiö

2. Vastaajan asema organisaatiossa:

- rehtori
- aikuiskoulutusjohtaja
- koulutusjohtaja
- koulutuspäällikkö
- muu, mikä? _____

3. Koulutusala tai -alat, joilla organisaationne järjestää oppisopimuskoulutukseen liittyvää tietopuolista koulutusta:

- luonnonvara-ala
- tekniikan ja liikenteen ala
- kaupan ja hallinnon ala
- matkailu-, ravitsemis- ja talousala
- sosiaali- ja terveysala
- humanistinen ja opetusala
- muu koulutusala, mikä? _____

4. Tutkinnot, joihin organisaationne järjestää oppisopimuskoulutukseen liittyvää tietopuolista koulutusta:

- ammatillinen perustutkinto
- ammattitutkinto
- erikoisammattitutkinto

5. Organisaation ja oppisopimuskoulutuksen järjestäjä välisen yhteistyön kesto:

- alle 1 v
- 1–5 vuotta
- yli 5 vuotta

*) Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan oppisopimuskeskusta, oppisopimustoimistoa tms. sellaista yksikköä tai oppilaitosta, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen johdosta ja oppisopimusten valvonnasta.

LIITE 1 OTANTA, TESTIAINEISTON KOKOAMINEN JA KÄSITTELY Ammatilliset oppilaitokset

Kysely	Perusjoukko (n)	Lopullinen aineisto, kato huomioitu	Vastausprosentti	Perusjoukko ja otanta	Aineiston käsittely ja tilastolliset analyysit
Opiskelijakysely	1200	599	49,9 %	Perusjoukko käsitti yhteensä 60 ammatillisen koulutuksen järjestäjää, joista 31 edusti nuorten ja 29 aikuisten ammatillisen toisen asteen koulutusta. Mainittujen koulutuksen järjestäjien opiskelijoista otantaan valittiin 800 nuorisostaan ja 400 aikuiskoulutuksen opiskelijaa eri koulutus- ja opintoaloilta.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.
Työnantajakysely	250	52	20,8 %	Perusjoukko käsitti yhteensä 60 ammatillisen koulutuksen järjestäjää, joista 31 edusti nuorten ja 29 aikuisten ammatillisen toisen asteen koulutusta. Opetushallitus pyysi kutakin koulutuksen järjestäjää toimittamaan yhteystiedot kymmenestä työnantajasta (organisaation johto), jotka tekevät työssäoppimiseen liittyvää yhteistyötä koulutuksen järjestäjän kanssa. Otantaan valitut työnantajat edustivat eri sektoreita (yksityinen, julkinen jne.) ja olivat henkilöstömäärältään eri suuruisia. Yhteystiedot saatiin yhteensä 250 yrityksestä i ms. organisaatioista ja niiden johdosta.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.
Työpaikkaohjaajakysely	164	51	31,1 %	Perusjoukko käsitti yhteensä 60 ammatillisen koulutuksen järjestäjää, joista 31 edusti nuorten ja 29 aikuisten ammatillisen toisen asteen koulutusta. Opetushallitus pyysi kutakin koulutuksen järjestäjää toimittamaan yhteystiedot kymmenestä työpaikkaohjaajasta, jotka tekevät työssäoppimiseen liittyvää yhteistyötä koulutuksen järjestäjän kanssa. Otantaan valitut työpaikkaohjaajat toimivat eri suuruissa ja eri sektoreita edustavissa yrityksissä i ms. organisaatioissa. Yhteystiedot saatiin yhteensä 164 työpaikkaohjaajasta.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.

Oppisopimuskoulutus

Kysely	Perusjoukko (n)	Lopullinen aineisto, kato huomioitu	Vastausprosentti	Perusjoukko ja otanta	Aineiston käsittely ja tilastollinen analyysi
Aloitusvaiheen kysely (opiskelijat)	375	110	29,3 %	Perusjoukko käsitti yhteensä 55 koulutuksen järjestäjää, joiden opiskelijoista otantaa valittiin 300 suomenkielistä ja 75 ruotsinkielistä opiskelijaa.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.
Toteutusvaiheen kysely (opiskelijat)	375	114	30,4 %	Perusjoukko käsitti yhteensä 55 koulutuksen järjestäjää, joiden opiskelijoista otantaa valittiin 300 suomenkielistä ja 75 ruotsinkielistä opiskelijaa.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.
Päätösvaiheen kysely (opiskelijat)	375	98	26,1 %	Perusjoukko käsitti yhteensä 55 koulutuksen järjestäjää, joiden opiskelijoista otantaa valittiin 300 suomenkielistä ja 75 ruotsinkielistä opiskelijaa.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.
Työntajakysely	340	96	28,2 %	Perusjoukko käsitti 87 koulutuksen järjestäjää. Opetushallitus pyysi kutakin koulutuksen järjestäjää toimittamaan yhteystiedot kymmenestä oppisopimuskouluttajana toimivasta yrityksestä tms. organisaatiosta ja siellä oppisopimuskoulutuksesta vastaavana toimivasta henkilöstä. Yhteystiedot saatiin yhteensä 340 vastuuhenkilöstä.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.
Oppilaitoskysely	170	64	37,7 %	Perusjoukko käsitti 87 koulutuksen järjestäjää. Opetushallitus pyysi kutakin koulutuksen järjestäjää toimittamaan yhteystiedot viidestä oppilaitoksesta tms. organisaatiosta, jonka kanssa he tekevät oppisopimuskoulutukseen liittyvää koulutusyhteistyötä. Yhteystietoja saatiin yhteensä 170 yhteistyöoppilaitoksesta tms. koulutusorganisaatiosta.	Kyselystä tuotettiin frekvenssit, keskiarvot ja hajonnat. Kyselyyn sisällyville osioille tehtiin reliabiliteettianalyysi ja koko kyselylle faktorianalyysi.

1 Koulutuksen järjestäjällä tarkoitetaan sellaista järjestäjää, joka järjestämisluvan perusteella vastaa oppisopimuskoulutuksen hallinnosta ja oppisopimusten valvonnasta. Käytännössä tästä toiminnasta vastaa oppisopimuskeskus, oppisopimustoimisto, oppilaitos tms. organisaatio.

LIITE 2

YHTEENVETO OSIOANALYYSISTÄ Ammatillinen koulutus

Kysely	Cronbachin alfa (pienin; suurin arvo)
Aloituskysely (opiskelijat)	0,82
Yleiskysely (opiskelijat) I Opetus ja oppiminen II Tukipalvelut	0,77 ; 0,82 0,81 ; 0,97
Opintojaksokysely (opiskelijat)	0,93
Työssäoppimiskysely (opiskelijat)	0,98
Työnantajakysely	0,80
Työpaikkaohjaajakysely	0,76 ; 0,86

Oppisopimuskoulutus

Kysely	Cronbachin alfa (pienin, suurin arvo)
Aloitusvaiheen kysely (opiskelijat)	0,86 ; 0,89
Toteutusvaiheen kysely (opiskelijat)	0,77 ; 0,88
Päätösvaiheen kysely (opiskelijat)	0,61 ; 0,91
Oppilaitoskysely	0,69 ; 0,89
Työnantajakysely	0,71 ; 0,90

LIITE 3

YHTEENVETO KOULUTUKSEN JÄRJESTÄJILLE TEHDYSTÄ KYSELYSTÄ

- kyselyjen soveltuvuus tarkoitukseensa

ARVIOINTIASTEIKKO

1 = en ole lainkaan samaa mieltä

3 = olen jokseenkin samaa mieltä

2 = olen jonkin verran samaa mieltä

4 = olen täysin samaa mieltä

Ammatilliset oppilaitokset

Kysely	Laajuus (ka)	Helppo- käyttöisyys (ka)	Soveltuvuus tarkoitukseensa (ka)
Opiskelijakyselyt	3,2	3,6	3,4
Työnantajakysely (työssäoppiminen)	3,4	3,3	3,1
Työpaikkaohjaajakysely(työssäoppiminen)	2,9	3,3	3,4

Oppisopimuskoulutus

Kysely	Laajuus (ka)	Helppo käyttöisyys (ka)	Soveltuvuus tarkoitukseensa (ka)
Opiskelijakyselyt	3,2	3,1	3,3
Työnantajakysely	3,3	3,2	3,1
Oppilaitoskysely	3,3	3,4	3,0

LIITE 4

LÄHTEET

- Ammatillisen koulutuksen laadunhallinta. Suositus koulutuksen järjestäjille ja oppilaitoksille. Arviointi 9/1999. Opetushallitus. Helsinki.
- Berry, L. & Parasuraman, A. 1991. Marketing services. Competing through quality. New York. The Free press.
- Grönroos, Christian. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Weilin+Göös.
- Metsämuuronen, Jari. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Oppisopimuskoulutuksen laadunhallinta. Suositus oppisopimuskoulutukseen. Arviointi 6/2002. Opetushallitus. Helsinki.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 49.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L. 1990. Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations. New York. Free Press.

Muu kirjallisuus

- Hannus, Jouko. 2000. Prosessijohtaminen. Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. H&M Research. Espoo.
- Itkonen, Kari. 2002. Työssäoppimisen laatukäsikirja. Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja.
- Lecklin, Olli. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Gummerus. Jyväskylä.
- Naumann, Earl, Giel Kathleen. 1995. Customer Satisfaction Measurement and Management. Using the voice of the customer. ASQ Quality Press. Milwaukee, Wisconsin.
- Rope, Timo & Pöllänen Jouni. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. WSOY. Helsinki.
- Räsänen, Anu & Korpi, Aila. Euroopan laatupalkintomallin sovellus ammatilliseen koulutukseen. Opas itsearviointiin ja ulkoiseen auditointiin. Arviointi 3/2002. Opetushallitus. Helsinki.
- Ylikoski, Tuire. 2000. Unohtuiko asiakas? KV-Palvelu Oy.