

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala		
Koulutusohjelma Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma		
Työn tekijä(t) Hietala Sirpa		
Työn nimi Asiakaskokemusten johtaminen avoimen ammattikorkeakoulun toiminnassa		
Päiväys 28.5.2018	Sivumäärä/Liitteet	74 + 4
Ohjaaja(t) Nina Huotari ja Minna Tarvainen		
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savonia-ammattikorkeakoulu, Avoimen amk:n ryhmä		
Ammattikorkeakoulujen ydintehtävät ovat opetus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta sekä ydintehtäviä tukeva liiketoiminta. Osana ammattikorkeakoulujen opetusta on avoimen ammattikorkeakoulun toiminta, joka mahdollistaa elinikäisen oppimisen ja opiskelun ilman ikärajoitusta ja pohjakoulutusvaatimusta. Savonia-ammattikorkeakoulun avoimessa amk:ssa opiskelee vuosittain useita tuhansia opiskelijoita ja heillä on hyvin erilaisia taustoja sekä tavoitteita opinnoille, joten myös opiskelijan polku voi olla hyvin erilainen ja tarve erilaisille palveluille vaihtelee. Opiskelijalle muodostuu erilaisia asiakaskokemuksia opiskelun aikana. Avoimessa amk:ssa ei ole kerätty systemaattisesti opiskelijapalautteita. Opiskelijarekisteriin ei ole voitu merkitä keskeyttämisen tai eroamisen syytä, jos opiskelija ei ole tästä itse ilmoittanut. Opiskelijoiden opintojen suorittamatta jättäminen ja henkilökunnan epätietoisuus heidän syistään ovat yleinen ilmiö valtakunnallisesti eri ammattikorkeakouluissa, koska opintojen seurantaa ja palautteiden keräämistä ei ole tehty riittävästi. Savoniassa on avoimen amk:n toiminnan määrälliset tavoitteet saavutettu ja ylitetty viime vuosien aikana, joten laadulliset näkökulmat ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa avoimen amk:n opiskelijoista ja opiskelijoiden kokemuksista, jotta Savonian avoimen amk:n toimintaa ja opintotarjontaa voidaan alkaa kehittää asiakaslähtöisesti opiskelijoiden tarpeita vastaavaksi. Tutkimuksen pääasiallinen aineisto kerättiin määrällisellä Webropol-kyselyllä maaliskuussa 2018. Kysely tehtiin kokonaiskyselynä Savonian avoimessa amk:ssa 1.8.2014 – 31.12.2017 välisenä aikana opiskelleille. Kyselyn linkin sai sähköpostiinsa 886 vastaanottajaa ja vastausaikaa oli lähes kolme viikkoa. Yksi muistutusviesti lähetettiin ja vastauksia kertyi lopulta 133 kpl, joten vastaus-% on 15,01. Kyselyn tuloksista nousi esiin kehittämistarpeita erityisesti tiedottamiseen liittyen opiskelijan polun eri vaiheissa. Vastanneista yli 75 % pitää erittäin tai melko tärkeänä, että opintojen etenemistä seurataan. 93,5 % pitää erittäin tai melko tärkeänä, että avoimen amk:n opiskelijoilta kerätään palautteita vähintään kerran opiskeluoikeuden aikana. Tuloksien perusteella Savonian avoimessa amk:ssa on selkeä tarve lähteä kehittämään toimintaa systemaattisesti opiskelijapalautteiden avulla ja alkaa muuttaa koko toimintakulttuuria asiakaskokemusten johtamisen mallia soveltaen. Tutkimuksen tuloksena syntyi joukko kehittämis ehdotuksia sekä toimenpidesuunnitelma avoimen amk:n laadulliseen kehittämiseen. Avoimen amk:n toiminnan laadullinen kehittäminen lisää positiivisia asiakaskokemuksia ja opiskelutuloksia, parantaa avoimen amk:n opintojen ja amk-tutkintojen vetovoimaisuutta ja lisää kilpailukykyä, kuten tuloksellisuutta määrällisissä rahoitusmittareissa. Opiskelijoiden ja henkilökunnan vuorovaikutus lisääntyy ja syventyy, kun asiakaskokemuksia johdetaan opiskelijan polulla yhteisten arvojen ja tavoitteiden mukaisesti.		
Avainsanat Avoin ammattikorkeakoulu, opiskelija, opiskelijan polku, asiakaskokemuksen johtaminen		

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Master's Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Hietala Sirpa			
Title of Thesis Customer Experience Management at The Open University of Applied Sciences' Activities			
Date	28.5.2018	Pages/Appendices	74 + 4
Supervisor(s) Nina Huotari and Minna Tarvainen			
Client Organisation /Partners Savonia University of Applied Sciences, Open Studies Team			
The core tasks of universities of applied sciences (UAS) are education and research and development activities together with business that supports core tasks. As part of the education provision is the open university of applied sciences, which allows lifelong learning and studying without age limitation and basic education requirements. At the open UAS of Savonia UAS there are yearly several thousand students and they have a wide variety of backgrounds and goals for studies, so the student's path may be very different and the need for different services varies. The student creates a variety of customer experiences during the study. The open UAS has not systematically collected student feedback. Furthermore, it has not been possible to enter the reason for suspension or resignation in the student register if the student has not indicated this personally. Students leaving their studies unfinished and staff's unawareness of the reasons are a common phenomenon nationally at different universities of applied sciences, because there is not enough study monitoring and feedback gathering. Savonia has achieved and exceeded the quantitative targets of the open UAS over the last few years, so the qualitative aspects have been a matter of lesser importance. The primary aim of this study was to gather information on the students of the open UAS and students' experiences so that the activities and study offerings of Savonia open UAS can be developed customer-oriented to measure up the needs of students. The main material of the study was collected by a quantitative Webropol survey in March 2018. The survey was executed as a complete survey for students studying at Savonia open UAS from 1 August 2014 to 31 December 2017. The survey link was sent to 886 recipients by email and the response time was almost three weeks. During this period, one reminder message was sent, and the number of answers totalled 133 yielding the response rate of 15.01. The results of the survey highlighted the need for development, especially with regard to informing on the various phases of the student's path. More than 75 % of respondents consider it very or quite important to monitor the progress of studies. 93.5 % of respondents consider it very or quite important to collect feedback from open UAS students at least once during the study right. On the basis of the results, Savonia open UAS has a clear need to systematically develop the activities through student feedback and start to change the entire culture of activities using the customer experience model. The result of the study was a series of development proposals as well as a plan of action for the qualitative development of the open UAS. The qualitative development of open UAS activities enhances positive customer experiences and learning outcomes, improves the attractiveness of the open UAS studies and UAS degrees, and increases competitiveness, such as the effectiveness of quantitative financial indicators. Interaction between students			
Keywords Open University of Applied Sciences, Student, Student Path, Customer Experience Management			