

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Turunduse õppetool

Helen Türkson

**KLIENDIRAHULOLU MÕÕTMINE  
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOLI  
AVATUD ÕPPE KESKUSE NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: dotsent Oliver Parts

Tallinn 2014

Olen koostanud töö iseseisvalt.

Töö koostamisel kasutatud kõikidele teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele on viidatud.

Helen Türkson .....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 082481

Üliõpilase e-posti aadress: helen.tyrkson@gmail.com

Juhendaja dotsent Oliver Parts:

Töö vastab bakalaureusetööle esitatud nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(ametikoht, nimi, allkiri, kuupäev)

## SISUKORD

ABSTRAKT .....	5
SISSEJUHATUS .....	6
1. KLIENDIRAHULOLU TEOREETILISED LÄHENEMISED .....	8
1.1. Kliendirahulolu olemus ja roll .....	9
1.2. Kliendirahulolu kujunemine .....	11
1.3. Kliendirahulolu mõõtmise olemus ja vajadus .....	13
1.4. Kliendirahulolu mõõtmise meetodid .....	15
2. AVATUD ÕPPE OLEMUS .....	19
2.1. Avatud õppe eelised .....	20
2.2. Avatud õpe Eesti avalik-õiguslikes kõrgkoolides .....	23
2.3. Avatud õppe korraldus Tallinna Tehnikaülikoolis .....	25
3. KLIENDIRAHULOLU UURING TTÜ AVATUD ÕPPE KESKUSE NÄITEL .....	28
3.1. Uuringu eesmärgid, meetodid ja valim .....	28
3.2. Uuringu tulemused .....	30
3.3. Järeldused ja ettepanekud .....	44
KOKKUVÕTE .....	47
SUMMARY .....	51
VIIDATUD ALLIKAD .....	54
LISAD .....	58
Lisa 1. Kliendirahulolu küsimustik .....	58
Lisa 2. Hinnangud taustinformatsiooni küsimustele .....	62
Lisa 3. Hinnangud õppetöö korraldusele .....	63
Lisa 4. Hinnangud füüsilisele õppekeskkonnale .....	65
Lisa 5. Hinnangud avatud õppe nõustamisteenusele .....	66
Lisa 6. Hinnangud esitatud väidetele 5-palli süsteemis .....	67
Lisa 7. Soovitamise tõenäosuse hinnangute jagunemine .....	68

Lisa 8. Keskmised hinnangud naiste ja meeste võrdluses .....	69
Lisa 9. Keskmised hinnangud vanusegruppide vahelises võrdluses.....	70
Lisa 10. Hinnangud avatud õppe üldisele rahulolutasemele.....	71

## ABSTRAKT

Käesoleva bakalaureusetöö pealkirjaks on „Kliendirahulolu mõõtmine Tallinna Tehnikaülikooli Avatud õppe keskuse näitel“ ning uurimisprobleemiks on puuduv teave selle kohta, milline on TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada avatud õppes õppivate klientide rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega. Töö ülesandeks on selgitada välja rahulolu või rahulolematuse põhjused ning saada teada, milline teenuse omadus on kliendile kõige olulisem. Uuringust saadud informatsioon võimaldab õppe korraldajatel ja läbiviijatel tuvastada tugevaid külgi ja kitsaskohti, kavandada otstarbekamalt täiendusõppekavasid ning anda õppekavade arendajatele tagasisidet.

Eesmärgi täitmiseks viis töö autor avatud õppurite seas läbi rahulolu uuringu, mille raames paluti hinnata avatud õppe õppevormi, rahulolu teenusega üldiselt, rahulolu õppetöö korraldusega, füüsilise õppekeskkonnaga, avatud õppe nõustamisteenusega ja valmisolekut avatud õpet soovitada sõpradele ja tuttavatele. Uuringumeetodina kasutas autor kvantitatiivset uurimismeetodit. Küsimustik saadeti 1170 avatud õppurile. Laekus 186 nõuetekohaselt täidetud ankeeti.

Üldise rahulolutaseme analüüsimisel selgus, et seda on hinnatud kõrgelt – 52% õppuritest on saanud teenusega rahulolevad, 28% pigem rahulolevad, 17% on väga rahulolevad. Soovitusindeksi NPS meetodi tulemuste kohaselt on avatud õppe valdkonnas arenguruumi ning edu saavutamiseks tuleb ette võtta konkreetsed arengusammud.

Kliendid on kõige enam rahul õppejõudude kompetentsusega, õppetöö toimumiskohaga, -toimumisajaga ja õpetatavate ainete valikuga. Õppetöö korralduses vajavad parendustegevusi: õppeinfosüsteemi kasutusmugavus, õppekorralduslik infoliikumine ning õpingukava koostamise protsess.

Võtmesõnad: Tallinna Tehnikaülikool, avatud õpe, avatud õppe täiendusõppur, kliendirahulolu, kliendirahulolu mõõtmine.

## SISSEJUHATUS

Käesoleva bakalaureusetöö teemaks on „Kliendirahulolu mõõtmine Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe keskuse näitel“. Töö autor valis antud teema, kuna autori tööandja juures – TTÜ avatud ülikoolis, ei ole avatud õppijatelt senini tagasisidet kogutud ja kliendirahulolu uuringuid läbi viidud ning puudub teave, milline on avatud õppe täiendusõppurite rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega. Õppevaldkonna klienditagasiside ülikoolis on peaaesjalikult hõlmanud vaid tasemeõppes õppivaid üliõpilasi. Autor peab teema valikut oluliseks ja aktuaalseks, kuna tänapäeva pidevalt muutuv ärikeskkonnas on headel kliendisuhetel oluline roll organisatsiooni arengus. Kvaliteetne klienditeenindus tagab organisatsioonile konkurentsieelise ja aitab kaasa eesmärkide saavutamisele.

Tallinna Tehnikaülikooli eesmärkide ja ülesannete hulka kuulub ülikooli põhikirja järgi täiendusõppe korraldamine ja täienduskoolitusteenuse osutamine. Avatud õpe on tasuline õppevorm, tasemeõppe õppekavadest valitud õppeainete alusel toimuv täiendusõpe. Avatud õpet korraldatakse rakenduskõrgharidus-, bakalaureuse- ja magistriõppe ning bakalaureuse- ja magistriõppe integreeritud õppekavadel põhineva ehitusinseneri- ja arhitektiõppe ning doktoriõppe õppekavadest valitud õppeainetest koostatud õpingukava alusel. Avatud õpet koordineerib Avatud ülikool, õppeteenuse sisulise osa eest vastutavad teaduskonnad oma valdkonna piires.

Kliendirahulolu tagamiseks peab teenus olema kvaliteetne ja kõrge teenusetasemega. See on alustalaks organisatsiooni edule tulevikus. Klientidelt saadud tagasiside annab hea ülevaate organisatsiooni hetkeolukorrast ning võimaluse teha teenuste osas uuendusi ja muudatusi. Seda on avatud õppes võimalik teha läbi õppekorralduse, õppekeskkonna ja õppekavade pideva arendamise kaudu.

Käesoleva bakalaureusetöö uurimisprobleemiks on puuduv teave selle kohta, milline on Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe täiendusõppurite rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega.

Probleemist lähtuvalt on lõputöö eesmärgiks välja selgitada Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppes õppivate klientide rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega. Töö ülesandeks on selgitada välja rahulolu või rahulolematuse põhjused ning saada teada, milline teenuse omadus on kliendile kõige olulisem. Uuringust saadud informatsioon võimaldab õppe korraldajatel ja läbiviijatel tuvastada tugevaid külgi ja kitsaskohti, kavandada otstarbekamalt täiendusõppekavasid ning anda õppekavade arendajatele tagasisidet.

Eesmärgi saavutamiseks püstitab töö autor järgmised ülesanded:

- 1) uurida kliendirahulolu valdkonna ja kliendirahulolu mõõtmise teoreetilisi lähenemisi ning valida vastavalt sobivaimad võtted kliendirahulolu mõõtmiseks,
- 2) läbi viia TTÜ avatud õppe täiendusõppurite seas rahulolu-uuring, et saada tagasisidet õppijate ootuste ja teenuse kohta,
- 3) vastavalt uuringutulemustele teha järeldused ja ettepanekud ja pakkuda välja lahendused parandustegevusteks käsitletud valdkonnas.

Uuringumeetodina kasutab autor kvantitatiivset uurimismeetodit.

Käesolev bakalaureusetöö koosneb kolmest peatükist, millest esimeses käsitletakse kliendirahulolu olemust ja rolli, selle kujunemist. Samuti kliendirahulolu mõõtmise olemust ja vajadust ning mõõtmise meetodeid. Töö teises osas tutvustatakse avatud õppe olemust ja selle eeliseid ning antakse ülevaade avatud õppes Eesti avalik-õiguslikes kõrgkoolides ja selle korraldusest Tallinna Tehnikaülikoolis. Töö kolmas peatükk sisaldab kliendirahulolu-uuringut TTÜ avatud õppe keskuse näitel. Peatükis tuuakse välja uuringu eesmärgid ja meetodid, tehakse kokkuvõtte uuringu tulemustest ning esitatakse järeldused ja ettepanekud.

Käesoleva bakalaureusetöö teoreetiline osa põhineb üldtunnustatud kliendirahulolu ja avatud õppe valdkonda käsitlevatel kirjalistel allikatel. Töö empiiriline osa tugineb Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe ja autori tööalastele isiklikele materjalidele.

Antud töö on ka praktiline väärtus. Saadud tulemusi kasutatakse Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

# 1. KLIENDIRAHULOLU TEOREETILISED LÄHENEMISED

Iga organisatsiooni edukus sõltub sellest, kui hästi suudavad tema tooted või teenused rahuldada praeguste ja tulevaste klientide vajadusi. Märksõna siin on kliendikeskus. See ei ole iga hinna eest klientidele meele järgi olemine või erinevate klientide kohtlemine erineval viisil. See on mõtteviis, mille tuum on arusaam, et klient on äris kõige olulisem (Organisatsiooni käsiraamat...2004).

Enamus organisatsioone pöörab enam tähelepanu oma turuosale, kui oma klientide vajadustele. See on viga. Turuosade hindamine on tagasivaatav, kliendi rahuloluga arvestamine aga ettenägelik. Kui klient osutub rahulolematuks, hakkab see varem või hiljem kajastuma organisatsiooni turuosade kahanemises. Kliendi rahulolu on hädavajalik, kuid mitte piisav eesmärk. Kliendi rahulolu järgi ei saa kindlalt ennustada klientide allesjäämist tiheda konkurentsiga turgudel. Organisatsioonid kaotavad regulaarselt mingi protsendi oma rahulolevatest klientidest. Seega, tuleks tähelepanu suunata klientide säilitamisele. Organisatsioonidel on vaja jõuda selleni, et kliendid oleksid nendele lojaalsed ja pühendunud (Kotler 2003, 53).

Vastavalt ISO 9001:2001 standardile, peab organisatsiooni juhtkond tagama, et kliendi nõuded on määratletud ja neid ka rahulolu eesmärgil täidetakse. Standard seab ülesandeks, et kliendi rahulolu tuleb kontrollida (Psomas *et al* 2013). Seega on kliendikeskus ka ISO standardi kohaselt tähtsustatud.

Kliendisuhete loomises on peamiseks kliendisuhete hoidmine, arendamine ja riskide maandamine. Leidub riske, mis on seotud püsivate kliendisuhete ülesehitamisega ning riske, kui püsivaid kliendisuheteid üles ei ehitata. Teooriate järgi on vähem võimalusi kliendisuhete kokkuvarisemisel ja ebaõnnestumisel, kui sellesse on seotud pühendumus, vastastikune mõistmine ja usaldus (Malcolm *et al* 2000, 16).

Käesoleva bakalaureusetöö esimeses peatükis käsitleb autor kliendirahulolu teoreetilisi seisukohti. Autor analüüsib kliendirahulolu olemust ja rolli ning kliendirahulolu mõõtmise olemust, vajalikkust ja mõõtmise meetodeid.



## 1.1. Kliendirahulolu olemus ja roll

Ettevõtte kasumlikkuse juhtimiseks peab kliendi rahulolust mõtlema kahes osas – rahulolu, mille eest klient on nõus maksuma ja rahulolu, mis klienti rõõmustab. Toote või teenuse looja võib selle vahvatest omadustest vaimustuda, samas võib klient pidada neid küll toredaks, aga selle eest lisaraha maksta ei soovi – ta ei taju neid väärtusena, mille eest tasuks lisaraha maksta (Organisatsiooni käsiraamat...2004).

Kliendirahulolu tähtsustavad ettevõtted otsivad alati uusi vahendeid ja võtteid, kuidas klienti rahulolevaks muuta ning võita sellega konkurente. On võimalik eristada viite erinevat tüüpi kliendivajadusi (Kotler, Keller 2012): 1) määratletud vajadused, 2) tõelised vajadused, 3) määratlemata vajadused, 4) lisavajadused ja 5) varjatud vajadused.

Määratletud vajaduseks loetakse seda, et klient soovib taskukohase hinnaga toodet. Kliendi tõeline vajadus on täidetud, kui mitte toote hind, vaid kogu tehingu maksumus on madal. Määratlemata vajadusena ootab klient head teenindust ning lisavajadusena peetakse silmas tootega kaasas käivaid lisahüvesid. Olgu selleks siis näiteks autoostul tüüpmodeli lisad. Varjatud vajaduseks loetakse seda, et klient ootab pärast toote või teenuse ostu oma sõprade tuttavate heakskiitu (Kotler, Keller 2012).

Professor Richard L. Oliver, kes on tarbijate psühholoogia uurija defineerib kliendirahulolu järgmiselt. See on tuletatud ladinakeelsest sõnast, mis tähendab küllaldaselt, (ladina k. *Satis*) tegema (ladina k. *Facere*). Seega toodete ja teenusega rahulolu on võime pakkuda soovitud, mida klient hindab piisavaks (Oliver 2010, 6).

Tarbija valdkonna uurijad kirjeldavad kliendirahulolu järgmiselt (Oliver 2010, 6):

- 1) tarbija hindab selle järgi, kuidas saadud kogemus või teenus on vähemalt sama hea, kui ta oli eeldatud ja oodanud,
- 2) tarbija psühholoogiline seisund kulmineerub sellisel hetkel, kui kogemused ühendatakse eelmiste kordade kogemusega,
- 3) tarbija tajutud kogemus toote või teenusega, võrrelduna eelneva ja viimase korra vahel.

Eelpooltoodud ei ole sõnaraamatu definitsioonid kliendirahulolu olemusele, vaid see on uurijatepoolne protsessipõhine lähenemine. Ehk tegemist on võtmemõistete põhise käsitlusega. Kliendirahulolu ametliku definitsiooni järgi on tarbija hinnang vastavalt ootuste ja vajaduste täitmisele (Oliver 2010, 8).

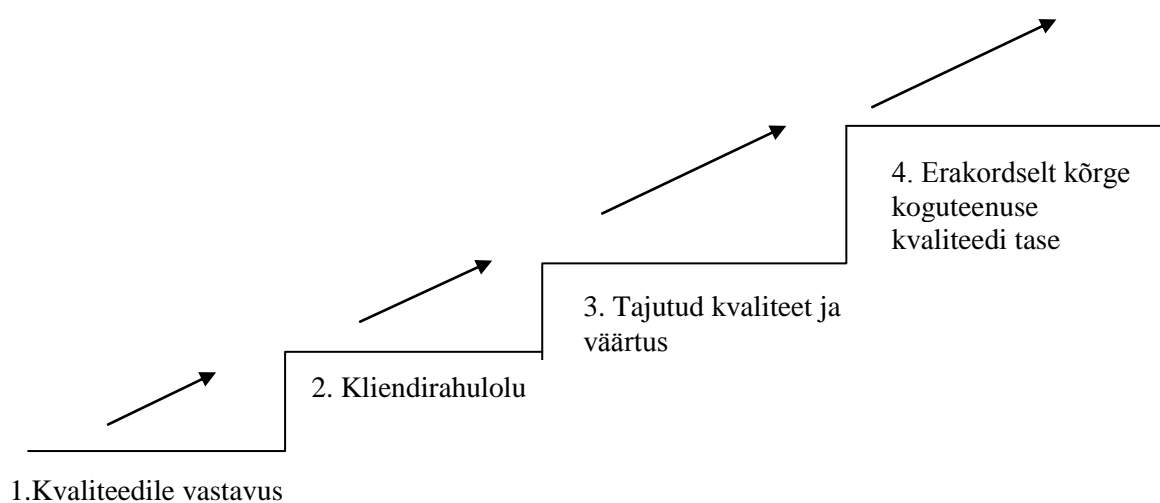
Christian Grönroos'i väitel kujuneb rahulolu või rahulolematuse tunne vastavalt sellele, kuidas klient tajub teenuse kvaliteeti. Ehk kõige esmalt tajub klient teenuse kvaliteeti ning alles seejärel tekib siis kas rahulolu või rahulolematuse tunne (Grönroos 2007, 89).

Kliendirahulolu peegeldab kliendi arvamust toote või teenuse omadusele, mil määral vastavad toote tegelikud omadused kliendi ootustele. Kui tegelikkus ei vasta ootustele, on klient rahulolematu, kui tulemus vastab ootustele, on klient rahul. Kui see peaks aga ületama kliendi ootusi, on kliendi rahulolu väga kõrge (Kotler, Keller 2012).

Kliendirahulolu kujuneb seoses koetuga – olgu see siis teenuse saamine või toote ost. Alati on kliendil teatud ootused ning hinnangu teeb klient selle järgi, kas see vastas tema ootustele või mitte. Enamasti on klientidel üsna kõrged ootused ning nad soovivad erilist ja kõrget teenindustaset. Seda just tulenevalt tihedast konkurentsist, kuna sarnaseid teenuseid ja tooteid sarnasel tasemel pakuvad mitmed organisatsioonid.

Kliendid tahavad üha enam lahendusi. Kliendile orienteeritus ulatub kliendi soovitud kaubapakkide suurustest kuni teenuse/toote kohandamiseni kasutaja spetsiifilisteks vajadusteks. Müüjad pakuvad teeninduses pigem erilist kui standardset teenust, tootja orienteerub pigem toote kohandamisele kui riuilult müügile. Müüja roll on muutunud masstoodangu müügilt kliendi vajaduste ja tahtmiste väljauurimisele ning kasulike lahenduste leidmisele (Wilson 2003, 32).

Bradley T. Gale on välja töötanud neli sammu kliendirahulolu olemuse kohta. Need on arenguetapid, mida tuleks läbida selleks, et jõuda erakordselt kõrge klienditeeninduse ja kliendi väärtuse tasemeni. (Gale 1994). Bradley T. Gale lähenemist illustreerib joonis 1.



Joonis 1. Kliendiväärtuse tekkimise arenguetapid

Allikas: (Bradley 1994)

Esimeses arenguetapis arvestatakse kliendi minimaalsete vajadustega. Sinna alla võib lugeda kliendi lubaduste täitmise. Kliendirahulolu etapis on eesmärgiks vastata kliendi ootustele ja nõudmistele. Esimesest etapist teise liikumine toimub üsna kiiresti. Kolmandas arenguetapis tuleb välja kliendipoolne positiivne mõju ehk see, et klient on lojaalne. Selline klient on valmis soovitama tooteid või teenuseid oma sõbrale või tuttavale. Neljandas etapis saavutatakse erakordselt kõrge koguteenuse kvaliteedi tase, mida konkurentide juurest pole põhjust otsida. Selles etapis pakub organisatsioon kliendile unikaalseid lisaväärtuseid.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et kliendirahulolus väljenduvad tarbija tunded, mis on seotud mõnu, heameele, rõõmu, naudinguga ja pettumusega, sõltuvalt toote tajutud tunnuste ja nende ootuste vahekorra. Pärast ostu on tarbija rahul või rahulolematu (Turunduse alused...2008, 91)

## **1.2. Kliendirahulolu kujunemine**

Kõik algab tegelikult juba sellest, kui kergesti leiab klient otsitava firma. Kliendisõbralikkust näitavad osutavad sildid, mis peaksid olema kergesti loetavas šriftis ja võimalikult lakoonilised, sissepääs majja või ruumi peaks olema piisavalt silmatorkav, sest klient, kes on käinud mitme ukse taga, häälestab ennast ettevõtte vastu. Kliendile meeldib tunda, et teda oodatakse (Karjatse 1998, 7).

Esimest kohtumist mäletavad kõik. Mis hiljem juhtus – nii hea kui halb, see kipub ununema. Esmamulje tekib väga kiiresti ja püsib mälus väga kaua. Sama toimub ka klienditeeninduses. Kui esmamulje on positiivne, siis räägitakse seda paarile inimesele, kui mulje on negatiivne, räägitakse seda nii kaua, kuni saadakse oma negatiivsest emotsioonist lahti (Karjatse 1998, 15).

Tihti peale ei tunta täpselt oma sihtrühma, tema soove ja vajadusi. Sellest tulenevalt ei suudeta kujundada kliendi ootustele vastavaid tooteid või teenuseid. Kliendikesksusest võib rääkida sel juhul, kui teame, kuidas oma toodete või teenustega olla kasulik olemasolevatele või tulevastele klientidele. See eeldab kliendi väga täpset tundmist (Organisatsiooni käsiraamat...2004).

Ettevõtted peavad jälgima ja arendama oma klientide rahulolu taset, sest mida kõrgem see on, seda suurema tõenäolisega jääb ta ettevõtte kliendiks ka edasi.

Siin on olulised neli fakti (Kotler 2003, 53):

- 1) uute klientide omandamine maksab 5 kuni 10 korda rohkem, võrreldes kuludega, mis on seotud olemasolevate klientide säilitamisega ja nende soovide parema täitmisega,
- 2) keskmine ettevõtte kaotab igal aastal 10 kuni 30 protsenti oma klientidest,
- 3) 5-protsendiline klientide lahkumise ärahoidmine võib suurendada sissetulekuid 25 kuni 85 protsenti, sõltuvalt tööstusharust,
- 4) kliendi kasumlikkuse määr kliendisuhete arenedes üldiselt suureneb.

Kogu turundusalase tegevuse eesmärgiks on kliendi vajaduste rahuldamine ja rahulolu saavutamine. Rahulolu ja rahulolematust saab seostada vastavate hoiakutega, sest need on emotsionaalselt seotud meeldivuse ja mittemeeldimisega. Rahulolu või rahulolematuse kujunemist mõjutavad inimese ootused mingi nähtuse suhtes ja nende täitumine. Klient võrdleb püstitatud ootusi ja soorituse vahekorda. Kui täitumine ületas ootused, kujuneb meeldivus ehk positiivne hoiak ja olukorda hinnatakse soodsaks. Vastupidisel juhul tekib negatiivne suhtumine ning sellega kaasneb mittemeeldimine või pettumus (Vadi 2002, 109).

Klient on rahul siis, kui ostetu vastab ootustele või ületab positiivselt ootuse. Konkreetne tooteinfo salvestub mälus ootama järgmist korda, kui tarbija on uuesti ostuotsustusprotsessi alguses. Kui teostus jääb ootustele alla, on tarbija rahulolematu. Rahulolematust väljendub kahel moel. Esiteks avalikul tasandil. Sellisel juhul taotletakse ettevõttelt hüvitist või avalikustatakse oma rahulolematust ajakirjanduses või kaevatakse tarbijakaitseametile. Teiseks – isiklikul tasandil. Sellisel juhul lõpetab klient toote ostmise ja boikoteerib müüjat. Samuti hoiatab klient sellisel juhul tuttavaid toote, brändi või müüja eest (Turunduse alused...2008, 91).

Kliendirahulolu mõõtmise valdkonna ekspert Claes Fornell toob oma teoorias välja, et eelkõige tuleks kliendirahulolu saavutamiseks lähtuda sobivuse aspektist, mitte kvaliteedi ja hinna aspektist. Fornell leiab, et määravaks on see, kuidas sobib müüja pakutav sellega, mida ostja otsib ja mille eest ta on valmis maksma (Fornell 2007, 91).

Paljude ettevõtete jaoks ei ole kättesaadavaks eesmärgiks see, et iga klient on ainulaadne kogemus. 2010. aastal läbiviidud uuringus selgus, enam kui 140st Põhja-Ameerika ettevõttest vaid 3 protsenti nimetati kliendikeskseks organisatsiooniks. Kolmandik ettevõtetest jätavad kliendi tähelepanuta. Mõned uuringud näitavad, et halb kliendikogemus võib põhjustada koguni 50 protsenti ettevõtte kliendibaasi kaotuse viie aasta jooksul. (Robinson et al...2012)

Vaid kliendikesksusest ei piisa. Ettevõtete jaoks oleks esimeseks väljakutseks mõelda nagu nende klient ja veelgi raskem – mõelda, kuidas pakkuda kliendile positiivseid kogemusi. Kliendi keskmelisuse saavutamine vajab põhjalikku läbimõtlemit. See nõuab terviklikku lähenemist, analüüsi, strateegilisi plaane ja kliendisuhete juhtimise ümberkujundamist (Robinson et al...2012).

Järgnevas alapeatükis käsitletakse kliendirahulolu mõõtmise olemust ja mõõtmise vajalikkust. Autor leiab vastuse küsimusele – miks on kliendirahulolu mõõtmine organisatsioonile oluline.

### **1.3. Kliendirahulolu mõõtmise olemus ja vajadus**

Kliendid hindavad ettevõtete juures kolme fundamentaalset tegurit. Nendeks on toodete ja teenuste kvaliteet, protseduuride lihtsus ja teeninduse kvaliteet. Kliendirahulolu saab uurida mitmeti: kliente otseselt küsitledes kui ka uurides nende kaebusi. Tihti osutub probleemiks see, et klient ei väljenda oma arvamust otse, vaid pöördub rahulolematult teise teenindaja poole või räägib ebameeldivast kogemusest tuttavale (Klienditeenindus: valguses ja varjus...2005).

Korrapärased ja kvaliteetsed turundusuuringud on hädavajalikud iga suurema ettevõtte pikaajalise edu tagamiseks. Tarbijat tundmata pole tõhus kvaliteedijuhtimine võimalik, sest kvaliteet kliendikesksuse kontekstis pole muud, kui toote või teenuse võime rahuldada tarbija vajadusi (Organisatsiooni käsiraamat...2004).

Huvigruppide rahulolu uuringute läbiviimine annab võimaluse teada saada (Kliendirahulolu uuring...2013):

- 1) mis on meie tugevused,
- 2) kus me oleme,
- 3) millistesse valdkondadesse investeerimine on kasulik.

Vastused nendele küsimustele aitavad luua tugeva organisatsiooni.

Kliendirahulolu mõõtmisel, nagu iga teiseigi ärilise võtmetegevuse mõõtmisel, on lihtne seaduspärasus – kui sa ei mõõda, siis sa ei tea. Ei ole võimalik muuta paremaks seda, mida sa ei tea. Globaalse uuringu- ja konsultatsioonifirma Accenture üleilmse uuringu järgi räägib 86 protsenti klientidest halvast klienditeenindusest edasi vähemalt 9-15 sõbrala.

26 protsenti klientidest läheb ja postitab ebameeldiva kogemuse internetti läbi blogi või sotsiaalmeedia (Bankiir...2012).

Turundusekspert Philip Kotleri sõnul kasutati turundusuuringut varasemalt rohkem selleks, et leida müügi suurendamiseks paremaid võtteid, mitte klientide paremaks tundmaõppimiseks. Hiljem see muutus ning hakati ostja tundmise vajadust rohkem hindama, oluliseks sai ostjate mõistmine, kas siis grupi- või üksikisiku tasandil (Kotler 2003, 122).

Organisatsioonid võivad olla haaratud kliendi hetkevajaduste rahuldamisest, aga sellisel juhul võivad nad ebaõnnestuda kliendi tulevikunõudmistega arvestamisel. Enamus kliendi rentaabluskoefitsiendist asub pigem tulevikus kui praeguses hetkes. Organisatsioonid peavad arvestama, kus klient võiks olla ja mida tahta viie aasta pärast. Kaasates kliendid tuleviku planeerimisse, aitab see parandada toote ja teenuse arengut (Wilson 2003, 71, 73).

Kliendirahulolu mõõtmine on hinnang sellest, kuidas organisatsiooni tooted või teenused on seotud kliendi nõudmistega (Hill 2006, 2). Bob E. Hayesi väitel tuleb teenuse kvaliteedi hindamisel hinnata eelkõige üldist rahulolu, korduvostu-, soovitamise-, lisatoodete ostmise- ja lahkumise tõenäosust (Hayes 2008).

Enamjaolt toimuvad uuringud ja mõõtmised korra aastas, kus olemasolevatele klientidele saadetakse mahukas ankeet-küsitlus. See ei ole kuigi hea lahendus ning selle põhjused on järgmised (Bankiir...2012):

- 1) olgugi, et uuring viiakse läbi selle ala professionaalide poolt ning on väga detailne, võib see siiski olla juba moraalselt vananenud, kuna perioodilisus on üks aasta,
- 2) võimalikest probleemidest on saadud infot võib-olla liiga hilja. Seega on viivitatud võimalikule probleemile reageerimisega,
- 3) korra aastas tehtavad uuringud ei kajasta müügikontakti vahetut emotsiooni, mis on vahest isegi kõige määravam,
- 4) mahukaid ankeetküsitlusi ei täideta meeleldi.

Eelnevat kokku võttes võib öelda, et oluline ei ole mitte ainult kliendirahulolu mõõta ja järgida selle muutumist ajas, vaid ette tuleb ka vastavad sammud ja arendustegevused kvaliteedi tõstmiseks. Kui me küsime küll kliendi käest tagasisidet, aga saadud tulemustega midagi peale ei hakka ja tulemusi ei arvesta, võib kliendi rahulolematuse veelgi kasvada. Seega on hindamine oluliseks vahendiks teenuse kvaliteedi tagamisel ja parandamisel. Milliseid meetodeid kliendirahulolu mõõtmisel kasutatakse, tuleb käsitlusele järgmises alapeatükis.

## 1.4. Kliendirahulolu mõõtmise meetodid

Klientidelt saadud tagasiside on üks peamistest ja täpsematest näidikutest ennustamaks organisatsiooni edu tulevikus. Klientide rahulolu-uuring on üks otstarbekas klientidelt tagasiside saamise viis. Kliendirahulolu uuringu läbiviimise etapid on järgmised (Kliendirahulolu uuring...2013):

- 1) vajaduste väljaselgitamine, eesmärgi püstitamine,
- 2) uuringu läbiviimine,
- 3) tulemuste analüüs ja vastajate tänamine,
- 4) tegevuste planeerimine.

Tarbijate ja klientide küsitlus on levinumaid turundusliku info kogumise meetodeid alglikalt ehk sihtrühmalt. Eesmärk on saada sihtrühma kohta statistiliselt usaldusväärsed andmed. Kvantitatiivse küsitluse olemus seisneb suurema hulga vastajate haaramises ning vastuste statistilise töötuses ja analüüsis. Küsitlus sobib siis, kui eesmärk on selgitada tarbijate või klientide üldiseid hoiakuid, eelistusi, hinnanguid ja käitumisharjumusi. Regulaarselt sama meetodika alusel korraldatud küsitlused võimaldavad hinnata muutusi ja suundumusi (Organisatsiooni käsiraamat...2004).

Kliendirahulolu küsimustiku esimesed mõttekohad on: miks peaks vastaja vastama ja mida teha, et tema vastamissoovi ergutada. Klient soostub küsimustele meelsamini vastama, kui tema poole pöörduakse kui vastava teema eksperdi poole. Vältida tuleks küsimusi, mille vastustega pole midagi peale hakata. Ka „jah“ või „ei“ vormis küsimused ei anna piisavalt infot. Järelduste kujundamiseks on oluline uurida, millised olid kliendi ootused enne teenuse kasutamist ja mis konkreetselt talle meeldis või ei meeldinud (Klienditeenindus: valguses ja varjus...2005).

Kliendirahulolu küsimustikud sisaldavad tihti küsimust üldise rahulolu kohta, olgu selleks siis rahulolu toote või teenusega.

Soovitusindeksi NPS (ingl.k *Net Promoter Score*) meetodi looja Fred Reichheld'i teooria põhineb vaatenurgal, mille alusel saab iga organisatsiooni kliendid liigitada kolme kategooriasse (Reichheld 2006, 19): 1) soovitajad (ingl. k *Promoters*), 2) passiivsed (ingl. k *Passives*) ja 3) kahjustajad (ingl. k *Detractors*). Kategooriatesse jaotumine toimub küsimuse: „Kui tõenäoliselt soovitad ettevõtet oma sõbrale või kolleegile?“ alusel ning hinnang toimub 10-palli skaalal (Deshmukh 2007).

Kliendikategooriast esimesed – soovitajad, on organisatsioonile lojaalsed ja rahulolevad kliendid, kes ostavad ise ja soovitavad ettevõtte tooteid või teenuseid ka sõpradele-kolleegidele. Soovitajad annavad 10-palli skaalal hinnangu vahemikus 9 kuni 10. Passiivsed on rahulolevad, aga nad ei ole nii entusiastlikud, kui soovitajad ning neid on konkurentidel lihtne enda poole meelitada. Passiivsete hinnang on 7 kuni 8. Kahjustajad on õnnetud ja rahulolematud kliendid, kes on halva suhtumisega ettevõttesse. Neid on konkurentidel lihtne enda poole meelitada (Reichheld 2006, 19).

Soovitusindeks NPS väärtuse saamiseks lahutatakse soovitajate protsendist kahjustajate protsent. NPS soovitusindeksi valem on alljärgnev (Reichheld 2006, 19):

$$P - D = NPS$$

kus

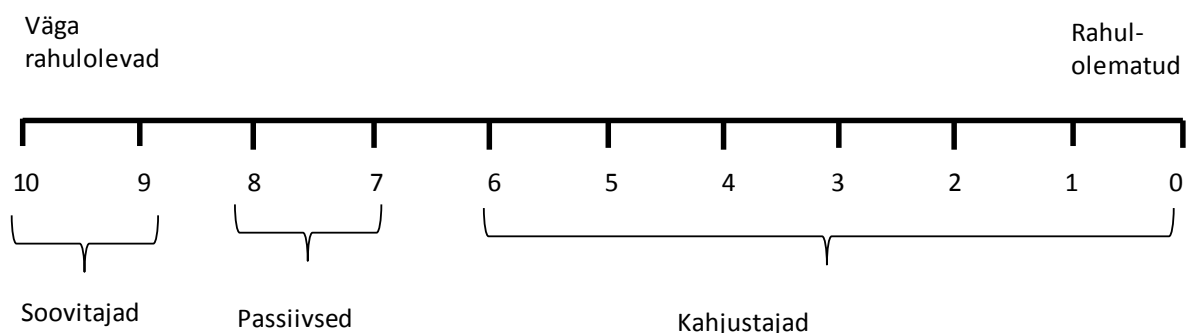
P – soovitajad (ingl. k *Promoters*)

D – kahjustajad (ingl. k *Detractors*).

Kui saadud tulemus on vahemikus 50 kuni 80 protsenti, siis töötab ettevõtte efektiivselt. Samas on neil ka arenguruumi. Keskmistel ettevõtetel jääb protsent 5 kuni 10 vahele. Negatiivse NPSi puhul on organisatsioonil kahjustajaid rohkem kui soovitajaid.

Need protsentuaalsed tulemused näitavad, miks paljud ettevõtted ei saavuta kasumit ja kasvu isegi siis, kui nad panustavad tugevalt ettevõtte käekäiku. Tuntud ettevõtete näidetena võib NPS soovitusindeksi välja tuua: Harley-Davidson´il on see näitaja 81%, Amazone.com´il 73%, Apple ja SAS 66%, FedEx 56% ja Dell 50% (Reichheld 2006, 20).

Joonis 2 illustreerib eelpooltoodud lähenemist.



Joonis 2. Reichheld´i skaala alusel kliendikategooriatesse jaotumine

Allikas: (Reichheld, 2006, 31)



Selleks, et ettevõtte saavutaks edu, tuleks suurendada soovitajate arvu ja vähendada kahjustajate arvu. NPS eeliseks on selle meetodi lihtsus (Deshmukh 2007, Hayes 2008).

Paul Hague läheneb kliendirahulolu uuringule hinnangutega numbriskaala osas järgmiselt. Nimelt palutakse küsitluses vastajatel anda hinnang etteantud numbrisüsteemis näiteks 1-10 (ühest kümneni), kus siis hinnang 1 näitab täielikku rahulolematust ja hinnang 10 kõrget rahulolu. Hinnangunumbrid 7st kuni 9ni nimetatakse rahulolukoridoriks. Sellisel 10-palli skaalal ei ole keskpunktiks 5, vaid hinnang 8 (Hague).

1980. aastal arendas Jaapani professor Noriaki Kano välja KANO kliendirahulolu hindamise mudeli, mis keskendub teenuse kvaliteedi hindamisele, tuues välja selle, et erinevatel kvaliteediteguritel on erinev võime kliente rahuldada. N. Kano klassifitseerib kvaliteedi omadused viide kategooriasse (Grigoroudis, Siskos 2010, 81, 82):

- 1) põhivajadused, baastegurid,
- 2) oodatud vajadused, ühedimensioonilised tegurid,
- 3) atraktiivsed rahulolutegurid,
- 4) ükskõiksuse tegurid
- 5) negatiivse efektiga tegurid.

KANO mudeli alusel on põhivajadused innustust tekitavad sõnastamata vajadused, nende täitmine on elementaarne, seda võib nimetada „peab olema“ omaduseks. Juhul, kui põhivajaduste ootusi ületatakse, ei suurenda see kliendirahulolu. Samas, kui põhivajadused jäävad täitama, on klient rahulolematu. Oodatud vajadused on otseselt ja positiivselt seotud kliendi rahuloluga. Kui neid täiustatakse, suureneb tarbija rahulolu. Atraktiivsed rahulolutegurite mittetäitmise korral ei kaasne kliendi rahulolematust, samas nende täitmise korral on kliendi ootusi ületatud. Atraktiivsed rahulolutegurid sisaldavad vahendeid, mis üllatavad ja rõõmustavad klienti. Ükskõiksuse korral ei saavuta kliendi puhul kumbagi – ei rahulolematust ega ka rahulolu. Negatiivse efektiga teguri võib öelda, et mida vähem sellega tegeletakse, seda parem.

Mudelis toodud atribuudid klassifitseeritakse kategooriatesse ning kasutatakse küsimustikku, milles uuritakse kliendilt, kuidas ta ennast tunneb, kui teatud teguriga on vajadused täidetud ning kui ei ole. Saadud tulemused kantakse tabelisse, mille alusel on võimalik vastuseid tõlgendada (Grigoroudis, Siskos 2010, 83, 84).

Kliendirahulolu on võimalik mõõta ja hinnata teenuspõhistes organisatsioonides ka SERVQUAL teeninduskvaliteedi mudeli alusel. Antud mudeli alusel mõõdetakse, kuidas

tajub klient teenuse kvaliteeti. Mudel töötati välja 1980ndatel Ameerika teadlaste A. Parasuraman, V.A. Zeithaml ja L. Berry poolt. SERVQUAL mudeli alusel saab mõõta klientide ootuste ja pakutava tegeliku teeninduse vahelist erinevust ja kokkusobivust ja analüüsida teeninduse kvaliteeti. Meetodi abil saab teada, milliseid teenuseid klient ootab ning selle alusel on võimalik teeninduskvaliteeti tõsta läbi puuduste kõrvaldamise. (Parasuraman *et al* 1988, Grönroos 2007, 84).

Esiolguks toodi mudelis välja 97 mõõteühikut, mis mõjutavad kõige rohkem klientide ootusi teeninduskvaliteedi osas. Nimetatud ühikud jaotati omakorda rühmadesse, mille alusel sisaldas SERVQUAL meetod algselt 10 parameetrit (Parasuraman *et al* 1985): 1) usaldusväärsus, 2) kompetents, 3) viisakus, 4) turvatunne, 5) vastutulelikkus, 6) ligipääsetavus, 7) kommunikatsioon, 8) empaatiavõime, 9) füüsiline keskkond ja 10) usutavus. Hiljem vähendasid mudeli autorid mudeli 5le tunnusele (Parasuraman *et al* 1988): 1) usaldusväärsus, 2) kompetentsus, 3) vastutulelikkus, 4) empaatiavõime ja 4) füüsiline keskkond.

Usaldusväärsus parameeter tähendab teeninduse ja lubaduste õigeaegset täitmist, vastutulelikkus ehk teenindusvalmidus tähendab kliendi soovidele kiiret reageerimist. Kompetentsus on teenindajate asjatundlikkus ja oskus vastata kliendi küsimustele. Empaatiavõime näitab teenindaja hoolivat suhtumist ja individuaalset lähenemist. Füüsilise keskkonna all on mõeldud hoonete, sisustuse ja personali välist ilmet.

Kõikide parameetrite puhul esitatakse väited ootuste ja tegelikkuse kohta enamasti 7-pallisel skaalal hinnangute vahemikus „nõustun täielikult“ ja „ei nõustu üldse“ (Ibid).

Meetodi mõõtmise tulemuseks arvutatakse ootuste ja tegeliku teeninduse vahe. Mida väiksem hinnang on, seda kõrgem on kliendi hinnang teenusele. Mida suurem see on, seda madalam on tajutud kvaliteet.

Lisaks käesolevas alapeatükis välja toodud mudelitele ja meetoditele on kasutusel veelgi erinevaid tehnikaid kliendirahulolu mõõtmiseks. Eelkõige sõltub mudeli valik sellest, mis organisatsiooniga on tegemist ja millist uuringut läbi viia soovitakse.

## 2. AVATUD ÕPPE OLEMUS

Elukestva õppe termini kasutamine sai tõuke 1972. aastal avaldatud UNESCO aruandest „Õppida, et olla“, milles soovitatakse saada üldise elukestva õppe abil täiuslikuks inimeseks, vaatamata argielu kohustustele ja kiirusele. On selge, et lühikese õpiperioodi jooksul ei ole võimalik omandada teadmisi ja oskusi, mida nõuab kiiresti muutuv maailm. Parim teadmiste omandamise tee on õppida pidevalt kogu elu. Elukestev õpe eeldab juurdepääsu õppimisvõimalustele kõikjal ühiskonnas õppijale sobival ajal (Seene 2001, 9).

Eesti elukestva õppe strateegia 2014–2020 alusel hõlmab elukestev õpe formaalharidussüsteemi (lasteaiad, põhikool, gümnaasium, kutseõppeasutus, kõrgkool) kõrval ka sellest väljaspool pakutavat täiendus- ja ümberõpet, mitteformaalset ja informaalset õpet kogu selle mitmekesisuses (Eesti elukestva õppe...).

Avatud õpet, mis on üheks elukestva õppe osaks, on määratletud mitmeti. Eesti seadustes puudub avatud õppel ühtne definitsioon ning selle mõiste all käsitletakse ülikooli erinevaid tegevusi. Euroopa Haridussüsteemide infootsivahendis Tesaaurus, mis keskendub Euroopa haridussüsteemidele ja –poliitikatele, käsitletakse avatud õpet kaugõppe sünonüümina. (TESE...)

J. Calder ja A. McCollum on määratlenud avatud õppe järgmiselt – see on õppimisvõimalus õppijale sobival ajal, sobivas tempos ja kohas. Peamiseks tunnuseks on – suurendada õppijate valikuid ja tõsta seeläbi hariduse kättesaadavust (Calder, McCollum 1998, 13).

Avatud õpe on ennekõike võimalus õppida ja osa saada ülikooli infrastruktuurist – inimene tuleb ülikooli, teda huvitab mingi valdkond ja tal on võimalus seda õppida, olenemata teda kirjeldavatest kitsendavatest parameetritest. Seega, on avatud õpe indiviidile pakutav võimalus õppida kuulajana ülikooli loengutel ja programmides. Kuulajana tähendab seda, et tegemist ei ole üliõpilasega, vaid eraisikuga, kellel on soov õppida ja kes saab selleks valida endale meelepärase mahu, aja ning tempo (Andersoo 2001, 22, 23).

Käesoleva bakalaureusetöö teises peatükis käsitleb autor avatud õppe teoreetilisi seisukohti. Autor analüüsib avatud õppe olemust ja selle eeliseid, kirjeldab avatud õppe

protsessi Eesti avalik-õiguslikes kõrgkoolides ning tuginedes isiklikele materjalidele ja töökogemusele, annab ülevaate avatud õppe korraldusest Tallinna Tehnikaülikoolis.

## 2.1. Avatud õppe eelised

Avatud ülikoolide populaarsus õppijate hulgas tuleneb eelkõige nende paindlikkusest ajas ja ruumis ning õppija soovide arvestamisest. Tänu avatusele on tagatud juurdepääs ja uuele tehnoloogiale, mis omakorda võimaldab õppijal ühendada õppimise, töö, perekonnaelu ja isiklikud huvid (Köss *et al* 2001, 4).

Avatud ülikooli pärusmaaks on õppetöö integreeritud õppeprogrammide alusel, ameti- ja erialane täiendusõpe ning vähesel määral ka vabahariduslik koolitus. Avatud õppes sooritatud eksamid ja arvestused on õppijal võimalik üle kanda tasemeõppesse või jõuda punkthaaval pikema aja jooksul akadeemilise kraadini. Avatud ülikool on oma tegevuses püüdnud ühendada formaalse, mitteformaalse ja informaalset õppe elemente, säilitades akadeemilise nõudlikkuse. Avatud õppe puhul peetakse tähtsaks (Prits 2001, 36,38):

- 1) paindlikkust õppe kavandamisel ja korraldamisel,
- 2) avatust valida õppeaineid vastavalt eesmärkidele ja vajadustele,
- 3) kliendikesksust õppimisvõimaluste loomisel erinevatele gruppidele.

Avatud õpe on enamasti paindlik õpe, kuna õppijal on võimalik valida kogu ülikooli õppekavade seast huvipakkuvaid aineid. Siinkohal on mõned erisused ülikooliti ja ka üksikute ainete puhul. Näiteks on osades ülikoolides avatud õppuritel üliõpilasstaatus ja nad õpivad kindla õppekava järgi. Osades ülikoolides on piirangud aines osalemisel, kui näiteks labori või auditooriumi kohtade arv ei võimalda lisaks tudengitele grupiga liituda, aga see on pigem erand. Avatud õppur peab arvestama teatud tingimustega, mida seab ülikool – tundide toimumise aeg, koht ja õppevorm. Teatud ainete puhul on nõutud ka eeldusaine läbimine selleks, et saaks loengus osaleda.

Avatud õppe märksõnaks on individuaalsus. Klassikaline avatud õppur õpib individuaalse programmi järgi ning ta ei kuulu kindlasse õpperühma. Keskmiselt õpib avatud õppur ühel semestril vähem aineid, kui üliõpilased. Seda just seetõttu, et ta ei pea järgima üliõpilastele kehtestatud koormusnõudeid. Leidub ka neid õppureid, kes järgivad igal semestril kindla õppekava programmi ning kelle eesmärgiks on jõuda ülikooli diplomini ja

kaitsta õpingute lõpus eksternina lõputöö. Kogu seda protsessi k.a õpingukava ainete komplekteerimine läbib ta siiski individuaalselt, omal initsiatiivil ja vastutusel.

Mõiste avatud õpe domineerib koolitajate sõnavaras koos mõistetega paindlik õpe, kaugkoolitus, ressursidel põhinev õpe, probleemõpe, aktiivõpe ja süvaõpe. Nimetatud terminid rõhutavad nihet õpetajakeskselt koolitustelt õppijakesksele. Avatud õppe all mõistetakse eelkõige eesmärki või hariduspoliitikat: paindlikku õppimisvõimalust, mis kaotab õppimisel geograafilised, sotsiaalsed ja ajapiirangud. Avatud õpe pakub alternatiivset võimalust koolituseks ja väljaõppeks neile, kes ei saa või ei soovi osaleda traditsioonilises täienduskoolituses. Avatud ülikooli kaudu õppimise motiiviks on tavaliselt kutse- või ametialane enesetäiendamine, isiksuse arendamine, huvi mingi valdkonna vastu või lisaeriala omandamise soov. Avatud õpe põhineb konstruktivistlikul õppimiskäsitlusel ning toetab elukestva õppe kontseptsiooni. Täiskasvanud õppijale püütakse tagada koolituseks vajalik paindlikkus (Virkus 2001, 69).

Ka Eesti elukestva õppe strateegia alusel peetakse elukestva õppe süsteemi arendamisel oluliseks õpivõimaluste kvaliteeti, paindlikkust, info läbipaistvust ja usaldusväarsust. (Eesti elukestva õppe...)

Avatud ülikooli õpingute sisu, nõuded ja kvaliteet ei erine ülikooli traditsioonilisest õppes, kuna õppetööd viivad läbi teaduskonnad või õppeasutused. Õppetöö kiirus ei ole rangelt reglementeeritud. Üldjuhul on avatud ülikooli õppetempo aeglasem, kui päevaõppes. Õppijal on võimalus osaleda õppetöös, sooritada eksameid ja arvestusi ning otsustada ise õppimise kiiruse üle (Õppimine ja õpetamine... 2005, 43).

Tudengite arvamuse kohaselt on avatud õpe (Calder, McCollum 1998):

- 1) avatud kõigile, kes soovivad mõnest kursusest osa võtta ilma nõutavate eeltingimusteta (sisseastumistingimusteta),
- 2) võimaldab töö kõrvalt ja iseseisvalt õppida,
- 3) võimaldab õppida omas tempos ja sobival ajal,
- 4) eeldab suurt iseseisva õppe osakaalu.

Õppijale sobival ajal õppimine tähendab seda, et avatud õppuril on võimalus valida ainete toimumisaega vastavalt tunniplaanile ehk tal on võimalus valida loengute toimumisega ja seda, millise õpperühmaga liituda.

Ka mujal maailmas määratletakse avatud õppe mõistet sarnaselt Eestile. Näiteks võtavad Calgary Ülikooli avatud õppurid ülikooli programmidest erinevaid kursuseid. Nad ei

järgi kindlat programmi ehk õppekava, mille läbimisel jõutakse diplomini. Varasemalt nimetati neid klassifitseerimata üliõpilasteks. Enamasti on nad vähemalt 18 aastased ja vanemad, kes enamasti osalevad ühel semestril kolmel kursusel. Avatud õppe vastuvõtutingimused on ülikooliti erinevad (Open Studies...).

Ka The Northern Alberta Tehnoloogia Instituudis annab avatud õpe võimaluse osaleda aineprogrammides ilma eelneva ametliku sisseastumisprotsessita. Avatud õpet soovitatakse näiteks neile tudengitele, kes ei ole oma erialavalikus veel päris kindlad. Osalemine mõnel ainekursusel, aitab mõista ja otsustada, kas see programm on nende jaoks õige. Samuti oodatakse avatud õppesse õppima neid, kes soovivad ennast teatud valdkonnas arendada ja kelle eesmärgiks ei ole kogu aineprogrammi läbimine. Avatud õppe kursustel saadud ainepunkte on võimalik üle kanda ja kasutada ka teiste õppeasutuse programmi raames (Admission...).

Meie lähinaabrite seas, näiteks Soomes, pakuvad Avatud ülikoolid (soome k. *avoin yliopisto*) samuti ülikoolide kursusi. Avatud kõrgkoolides võivad õppida kõik soovijad. Seal võib õppida ka siis, kui puudub haridust tõendav diplom või kvalifikatsioon. Soome ülikoolides oodatakse avatud õppesse neid, kes soovivad mingit konkreetset ainet õppida või süvendada oma teadmisi ja kutseoskusi. Avatud kõrgkoolides saab paindlikult õppida. Kursustel on võimalus käia päeval, õhtuti või nädalavahetustel. Samuti võib õppida internetis. Õppimine avatud kõrgkoolides ei ole täiskoormusega õpe. Seega ei saa avatud kõrgkoolides õppides õppetöetust ega õppuri soodustusi (Õppimine kui...).

Euroopa avatud ülikoolid paistavad silma mitmeid meediate kasutatavate õppematerjalidega, hästi välja arendatud õppijatoetussüsteemiga, tõhusa logistika ja teadusuuringutele toetava õppeprotsessi korraldusega. Toimub ulatuslik uue info- ja kommunikatsioonitehnoloogia rakendamine ning elektrooniliste õpikeskkondade arendamine (Virkus 2001, 75).

Kokkuvõtvalt võib välja tuua avatud õppe peamised eelised. Selleks on:

- 1) õppe paindlikkus,
- 2) suur valik ülikooli poolt pakutavaid aineid,
- 3) võimalus valida aineid vastavalt õppija eesmärkidele ja vajadustele,
- 4) õppimine sobivas mahus ja tempos,
- 5) õppe raames sooritatud õpitulemuste (ainepunktide) hilisem kasutamine või ülekandmine vastavalt õppija vajadusele.

## 2.2. Avatud õpe Eesti avalik-õiguslikes kõrgkoolides

Käesolevas alapeatükis käsitleb töö autor avatud õppe valdkonda Eesti avalik-õiguslikes kõrgkoolides.

Kuni 1990. aastate alguseni pakuti töötavatele inimestele pidev- ja ümberõppe võimalust Eesti ülikoolides kaugõppe vormis. Kaugkoolituse sihipärasemaks realiseerimiseks hakkasid 1996. aastal Avatud ülikoolid tööle Tartu Ülikoolis, Tallinna Tehnikaülikoolis ja Tallinna Ülikoolis. Mõne aasta jooksul lisandusid avatud ülikoolid kõikides avalik-õiguslikes ülikoolides ning osades erakõrgkoolides (Virkus 2001, 71).

Avatud õppe tähendus ja sisuline ning korralduslik pool on Eesti avalik-õiguslikes kõrgkoolides vähesel määral erinev.

Tartu ülikoolis alustas Avatud ülikool tööd 1996ndal aastal. Alustati üksikute programmidega olemasolevatest õppekavadest, täienduskoolitus toimus samal ajal iseseisvas struktuuris, täienduskoolituskesksuses. Peagi otsustati, et need kaks funktsiooni on võimalik ühildada ja seega alates 1998ndast aastast tegutseb Avatud ülikooli all nii taseme- kui täienduskoolitus (Köss *et al* 2001, 26).

Tartu Ülikooli avatud ülikoolis toimub õppetöö kinnitatud õppekavade alusel. 2014. aastal saab Tartu Ülikooli avatud õppes õppida 15 kõrghariduse esimese astme ning 16 magistriastme õppekava alusel. Õppetöö toimub kord kuus 3–4 päevaste õppesessioonidena. (Miks valida...). Tartu Ülikooli avatud õppuritel üliõpilasstaatus ehk neile laienevad kõik üliõpilaste õigused ja sotsiaalsed garantiid. Samuti toimub avatud õppesse vastuvõtt valdavalt sisseastumiseksamite tulemuste alusel, riigieksamite sooritamine ei ole sisseastumiseks vajalik (Miks valida...).

Eesti Maaülikoolis koordineerib alates 2013. aasta sügisest avatud õppe valdkonda õppeosakond ja avatud õppuritel on sarnaselt Tartu Ülikooliga üliõpilasstaatus. Varasemalt koordineeris avatud õppe valdkonda Avatud ülikool. Maaülikoolis õpetatavates valdkondades klassikaliste õppekavade alusel on võimalus õppida eksternina. Õppijal on võimalik komplekteerida endale sobiv õppeplaan. Õppetöö toimub akadeemilise kalendri ja semestriks koostatud tunniplaani alusel. Igal õppeaastal kehtestatakse eksternidele õppekulude hüvitamise tasumäärad.

Tallinna Ülikooli avatud ülikooli programm käivitati 1996. aastal. Avatud ülikooli missiooniks on pakkuda paindlikku koolitusvõimalust, kaotades õppimispiirangud ja –privileegid (geograafilised, sotsiaal-majanduslikud, kultuurilised, puudest johtuvad,

ajapiirangud) ning aktsepteerides õppijate eelnevaid teadmisi ja kogemusi. Avatud ülikooli põhimõtte on olla avatud inimesele tema east ja koolitustaustast sõltumata (Õppimine ja õpetamine 2005, 54).

Tallinna Ülikooli avatud õppe aluseks on tasemekoolituses kehtivad õppekavad ja õppida on võimalik tasemeõppe õppeaineid bakalaureuseõppe, magistriõppe või doktoriõppe õppekavadest vastavalt päevaõppe, kaugõppe või tsükliõppe vormis üliõpilase staatust omamata. (Õppimisvõimalused...).

Formaalsete sisseastumisnõuete puudumine ei tähenda seda, et avatud õppija suhtes ollakse vähem nõudlik kui üliõpilaste puhul. Enamik õppijad maksab oma õpingute eest ise, osa toetab rahaliselt kas tööandja või perekond. Avatud õppuril ei ole üliõpilase staatust ja seetõttu on tal vähem õigusi, kui üliõpilasel (õppelaenu võtmise võimalus, sõidusoodustused), kuid tal on ka vähem kohustusi – näiteks ei ole ainepunktide kogumise normi nimekirjas püsimiseks ja suurem valikuvõimalus oma huvidest lähtuva õpingukava koostamisel. (Õppimine ja õpetamine 2005, 55)

Eesti Kunstiakadeemias toimub avatud õpe Avatud Akadeemia kaudu. Avatud Akadeemia on suurim elukestva kunstiõppe keskkond Eestis, pakkudes õppimisvõimalusi väljaspool riiklikku koolitustellimust. Avatud Akadeemial on 4 erialaõppe õppekava, mis sobivad inimesele, kes vajab paindlikku õppimiskoormust õhtusel ajal ja soovib omandada eriala, valida enesetäiendamiseks õppeaineid oma soovist lähtuvalt või koguda bakalaureuse kraadi saamiseks ainepunkte. Erialaõppesse ei ole vaja kandideerida ega sooritada sisseastumiseksameid, ka ei ole nõutavad riigieksamid. Erialaõppuril ei ole üliõpilase staatust. Õppeaeg on 3 aastat ja kui 3-aastase õpingu järel on kokku kogutud bakalaureuseõppeks vajalikud 180 EAP, on võimalik kaitsta bakalaureusekraad eksternina (Erialaõpe...).

Eesti Muusika- ja Teatriakadeemia alustas täienduskoolituse planeerimist 1996. aastal peamiste sihtrühmade – üldhariduskoolide muusikaõpetajate ning muusikakoolide õpetajate koolitusvajaduse ja haridustaseme uuringutest. Esimesed kursused toimusid 1996/1997. õa kevadsemestril. Õppetöö vormid täienduskoolituses on: meistrikursus, lühikursus, pikaajaline koolitusprogramm ja individuaalõpe (Õppimine ja õpetamine 2005, 51...).

Avatud õppe mõistet, kui sellist, Eesti Muusika- ja Teatriakadeemias ei ole. Õppevormina on kasutusel iseseisev täiendusõpe, kus võivad õppida kõik, kuid lähtuvalt aineist ja õpieesmärkidest võib olla vajalik olemasolevate oskuste ja teadmiste eelnev hindamine. Iseseisva täiendusõppe raames on võimalik õppida vabalt valitud aineid Eesti



Muusika- ja Teatriakadeemia õpetamis- ja kompetentsusvaldkonnas. Õppimise alustamiseks esitab osaleja Täienduskoolituskeskusele sooviavalduse koos motivatsioonikirjaga, kus on määratletud õpieesmärgid, ained ja õppeperiood. Õppeprotsessi ettevalmistavas faasis arutatakse osaleja ja täienduskoolituse spetsialisti poolt läbi individuaalne õppeplaan, õppetöö orienteeruv maht ning selgitatakse välja, kas antud õppevorm õppijale sobib. Arutelusse kaasatakse ka vastava eriala/aine õppejõud. (Iseseisev täiendõpe...).

Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe valdkonda koordineerib alates 1996. aastast Avatud ülikool, mis loomise hetkel kandis nime Täiendkoolituse keskus. Avatud ülikool sai õiguse registreerida õppureid ilma sisseastumiskatseteta, pakkuda ja müüa tasemeõppeaineid, koorineerida nende õppetegevust ülikoolis ning kasutada töövahendina õppeinfosüsteemi.

1997. aastal avati Täienduskoolituse keskuses halduskorralduse kaugkoolitusprogramm ning mõned aastad hiljem haldusjuhtimise kaugkoolitusprogramm, mille õppetöö korraldati sessiooniti nädalavahetustel. Mõlema programmi õppetöö toimus keskuses projektipõhiselt ja nõudlus sellise õppevormi järele oli väga suur. 2002/2003. õppeaastast hakati ka teaduskondades korraldama kaugõppe vormis õppetööd, mis oli suunatud üliõpilastele. Samas loodi võimalus kaugõppe programmides osaleda ka avatud õppuritel.

Tehnikaülikooli avatud õppurite seas on neid, kes soovivad õppida uut eriala, täiendada teadmisi või jätkata katkenud õpinguid. Tehnikaülikooli avatud õppe eeliseks on individuaalse õpingukava koostamise võimalus ja see, et õppida saab endale sobivas tempos ilma üliõpilastele kehtestatud koormusnõueteta.

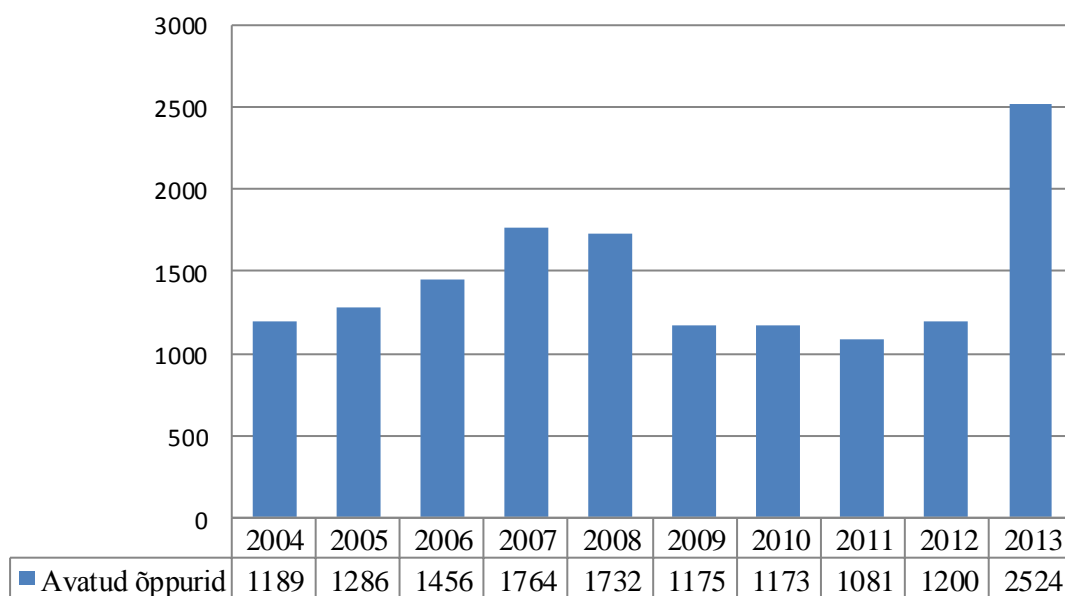
Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppes käiakse loengutes koos üliõpilastega ja sooritatakse eksameid ja arvestusi üliõpilastega võrdsetel alustel. Põhiline erinevus – avatud õppe täiendusõppurile ei kehti üliõpilastele kehtestatud koormusnõuded. See tähendab, et on võimalus õppida sobivas tempos huvipakkuvaid aineid kas ühest või mitmest õppekavast ning erinevatest valdkondadest. Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe korraldus tuleb käsitlusele järgmises alapeatükis.

### **2.3. Avatud õppe korraldus Tallinna Tehnikaülikoolis**

Tallinna Tehnikaülikoolis õppis 2013. aastal avatud õppes ülikooli poolt pakutavaid tasemeõppe õppeaineid 2524 õppurit. Antud arvu hulgast 941 õppurit omasid ka üliõpilase

staatust, kuna seoses haridusreformi rakendamisega 2013. aasta sügisest peavad üliõpilased oma korduvsooritused ja B-registri õppeaine sooritamised vormistama täiendusõppurina läbi avatud õppe. (Täiendusõppe aruanne 2013...). Üliõpilase staatusega õppurite arv 941 jagunes järgmiselt: ainult õpingukavaväliseid õppeaineid ehk B-registri õppeaineid valis kokku 298 üliõpilast, ainult korduvdeklareeringu tegi 597 üliõpilast ning nii korduvdeklareeringu kui ka B-registri õppeaine ühes õpingukavas, valis kokku 49 üliõpilast.

Seega oli 2013. aastal klassikalisi avatud õppureid 1583. Need üliõpilased, kes deklareerisid avatud õppe aineid, sõlmiti täiendusõppuri õppeteenuse leping ehk nad omasid samaaegselt nii üliõpilasstaatust kui ka täiendusõppuri staatust. Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppurite arvu dünaamika aastatel 2004–2013 on esitatud joonisel 3.



Joonis 3. Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppurite arv aastatel 2004–2013

Allikas: (Täiendusõppe aruanne 2012; Täiendusõppe aruanne 2013...)

Kuni 2009. aastani kuulusid avatud õppe sihtrühma ka üliõpilased ning seetõttu tõi 2009. aasta avatud õppurite arvu järsu languse kaasa õppekorralduslik muudatus ning ülikoolis võeti kasutusele uus õppeinfosüsteem. Üliõpilastele avanes võimalus esitada korduvdeklaratsioon teaduskonna dekanaadi kaudu ning selle tulemusel avatud õppes osalejate arv langes.

Aastast 2012 ja 2013 on avatud õppurite arv taas tõusnud. Tõusujoones on trend, kus täiskasvanud õppija valib avatud õppe vormi oma erialaste teadmiste täiendamiseks. Seoses

haridusreformi rakendumisega on kasvanud nende täiendusõppurite arv, kes ei ületanud vastuvõtu lävendit ja/või ei mahtunud vastuvõtu piirarvu sisse kuid soovisid õpingutega alustada kohe, et järgneval vastuvõtu perioodil uuesti kandideerida üliõpilaskohale. (Täiendusõppe aruanne 2013...).

Tallinna Tehnikaülikoolis koordineerib täiendusõppe valdkonda Avatud ülikool. Avatud ülikooli struktuuri kuulub Avatud õppe keskus, mis koordineerib ja arendab avatud õpet koostöös akadeemiliste üksustega. Avatud õppe keskuse töötajate ülesandeks on avatud õppurite personaalne nõustamine ja lepingute sõlmimine.

Vastuvõtt Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppesse on korraldatud kaks korda aastas – sügissemestril ja kevadsemestril. Enamasti on vastuvõtuperioodi pikkuseks 1 kuu. Vastuvõtt toimub ilma konkursita, õppima asumise tingimuseks bakalaureusetasemel, on omandatud vähemalt keskkharidus. Õpe on tasuline, hind moodustub vastavalt sellele, millise teaduskonna aineid valida ja millises mahus. Võimalik on õppida kõiki TTÜ rakenduskõrghariduse-, bakalaureuse-, magistri- ja doktoriõppe õppekavade aineid, mida pakuvad TTÜ erinevad teaduskonnad ja kolledžid. TTÜ kolledžid – Kuressaare Kolledž ja Virumaa Kolledž korraldavad avatud õppe vastuvõttu ja õppurite nõustamist kohapeal. See tuleneb piirkondlikust asukohast.

Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppuril on võimalus valida õppeaineid erinevatest valdkondadest kogu ülikooli õppekavade hulgast. Piiranguid ainete arvus ei ole. Kuna tegemist on paindlikku õppevormiga, on õpihimulistel võimalus end täiendada olenemata vanusest. Avatud õppe vorm võimaldab õppida ka töö ja pere kõrvalt. Avatud õpe loob hea võimaluse ka katkenud õpingute jätkamiseks.

Kuna avatud ülikooli tähendus on Eesti avalik-õiguslike kõrgkooliti erinev, ei ole senini võrreldud avatud õppurite arvu erinevate ülikoolide lõikes. Peale 2014. aasta valitsuse vahetust ja uue haridusministri J. Ossinovski ametisse asumist on avatud õppe valdkonna teema taas aktuaalne ning päevakorral on avatud ülikooli mõiste kaardistamine Eestis.

Selleks, et ülikool saaks pakkuda täiendusõppe valdkonnas kõrge kvaliteediga teenust, on oluline saada õppuritelt tagasidet osutatud teenusele. Seoses sellega viis käesoleva töö autor 2013. aasta sügissemestril Tallinna Tehnikaülikoolis õppinud avatud õppurite seas läbi rahulolu-uuringu, mille tulemusi käsitletakse järgmises peatükis.

### **3. KLIENDIRAHULOLU UURING TTÜ AVATUD ÕPPE KESKUSE NÄITEL**

Käesolevas peatükis keskendub autor kliendirahulolu hindamisele Tallinna Tehnikaülikooli Avatud õppe keskuse näitel. Autor viis bakalaureusetöö raames läbi rahulolu-uuringu avatud õppurite seas. Kolmandas peatükis teeb autor ülevaate läbiviidud uuringust – selle eesmärkidest, kasutatud meetoditest, vastajate profiilist ja uuringu tulemustest. Lisaks esitab autor uuringutulemuste põhjal omapoolsed järeldused ja ettepanekud.

#### **3.1. Uuringu eesmärgid, meetodid ja valim**

Käesoleva bakalaureusetöö uurimisprobleemiks on puuduv teave selle kohta, milline on Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe täiendusõppurite rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega. Probleemist lähtuvalt on lõputöö eesmärgiks välja selgitada Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppes õppivate klientide rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega. Eesmärgi saavutamiseks viis töö autor läbi TTÜ avatud õppe täiendusõppurite seas rahulolu-uuringu, et saada tagasisidet õppijate ootuste ja teenuse kohta.

Uuringumeetodina kasutas autor kvantitatiivset uurimismeetodit ning selle tulemused väljendatakse arvandmetes. Andmete kogumise meetodina kasutati küsitlust ning andmeid koguti internetiküsitluse teel. Küsimustiku ankeet, mis on toodud lisa 1 jaguneb ülesehituselt 7 alateemasse: vastanute taustinformatsioon, hinnang õppetöö korraldusele, hinnang füüsilisele õppekeskkonnale, hinnang avatud õppe nõustamisteenusele, hinnang esitatud väidete alusel, jaotumine kliendikategooriatesse soovitusindeksi NPS kontseptsiooni alusel ja üldise rahulolutaseme selgitamine. Küsimuste tüüpidena kasutati nii ühe kui ka mitme vastusevariandiga küsimusi ning mõõtevahendina kasutati ka Likerti skaalat, kus vastajad pidid nõustuma astme teatud väidetega. Küsimustiku koostamisel lähtus autor küsimustike koostamise üldpõhimõtetest.

Küsimustiku sissejuhatavas osas antakse vastajatele ülevaade, mis eesmärgil uuring läbi viiakse ja kui palju umbes küsimustiku täitmiseks aega kulub. Samuti informeeritakse vastajaid, et küsimustik on anonüümne. Vastanute taustinformatsiooni põhjal selgitatakse välja, mis eesmärkidel õppima tuldi, miks õppur valis just avatud õppe vormi ning kust sai vastaja informatsiooni avatud õppe võimaluse kohta. Seejärel olid põhiküsimused, mille alusel soovis autor teada õppurite rahulolu õppeteenuse- ja nõustamisteenusega, selgitada välja lojaalsete klientide hulk ning üldine rahulolu. Küsimustiku lõpuosas sooviti taustandmetena teada vastaja sugu, vanust ning seda, kas vastaja on töösuhtes ja millise valdkonna aineid ta õpib. Kõik küsimused olid kohustuslikud, kommentaaride ja ettepanekute väljad olid vabatahtlikud ja vastamiseks soovi korral.

Kliendirahulolu-uuring viidi läbi Google Docs internetikeskkonnas ning eestikeelne küsitlusvorm saadeti 1170-le avatud õppurile personaalselt e-posti teel. 43 kirja olid kättetoimetamatud. Seega jõudis küsitlus 1127 õppurini.

Uuringu valim koosnes avatud õppuritest, kes olid 2013. aasta sügissemestril sõlminud täiendusõppuri õppeteenuse lepingu ning küsimustiku väljasaatmise hetkel ka ainete loengud läbinud. Kuna küsimustik oli eestikeelne, siis otsustas autor valimist välja jätta õppurid, kes lepingu sõlmimisel olid õppeinfosüsteemi märkinud suhtluskeeleks muu keele (vene, inglise vm). Küsitlust oli võimalik täita 12 päeva, vahemikus 19-ndast kuni 30. märtsini 2014. Kokku laekus 186 töötlemisvalmis ankeeti mis moodustab 16,5% üldkogumist.

Küsitluses osales 84 meest ja 102 naist, protsentuaalselt jagunesid vastavalt 45% ja 55%. Vanuseline jagunemine oli järgmine:

- 1) nooremad kui 25 olid 50 vastanut ehk 26,88 %
- 2) 25-54 olid 133 vastanut ehk 71,5 %
- 3) 55 ja vanemad olid 3 vastanut ehk 1,61 %

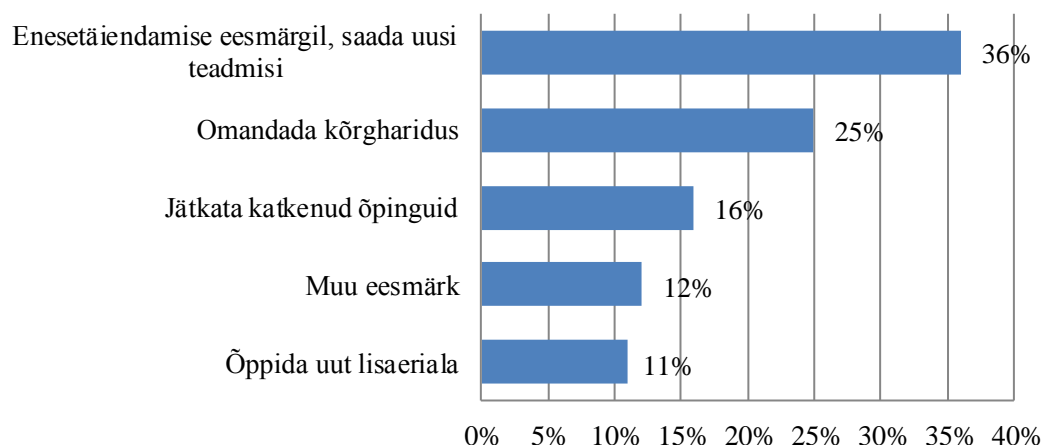
Tulemustest selgus, et valdav enamus, 159 avatud õppurit ehk 85%, käib õpingute kõrvalt tööl. Mittetöötavaid oli 27 ehk 15%. Vastajad õpivad aineid, mis kuuluvad järgmistesse õppekavadesse:

- 1) rakenduskõrgharidus 25 vastajat, 13,44%
- 2) bakalaureus 64 vastajat, 34,41%
- 3) inseneri/magisti 95 vastajat, 51,08%
- 4) doktoriõpe 2 vastajat, 1,08%

Tulemuste analüüsi viis autor läbi MS Excel programmis, mille abil koostati tabelid ja joonised ning teatud küsimuste puhul arvutati välja keskmised hinnangud, mis on toodud järgmises alapeatükis.

### 3.2. Uuringu tulemused

Küsimustiku sissejuhatavas osas soovis autor teada vastanute taustinformatsiooni. Valikvastuste põhjal paluti hinnata, mis eesmärkidel õppima tuldi, miks õppur valis just avatud õppe vormi ning kust vastaja sai informatsiooni avatud õppe võimaluse kohta. Valida sai mitu vastusevarianti. Suhteliselt suure osakaaluna, 36% märkis põhjuseks enesetäiendamise eesmärgi, uute teadmiste omandamise ning 25% kõrghariduse omandamise. Õppima asumise eesmärke kajastab joonis 4.

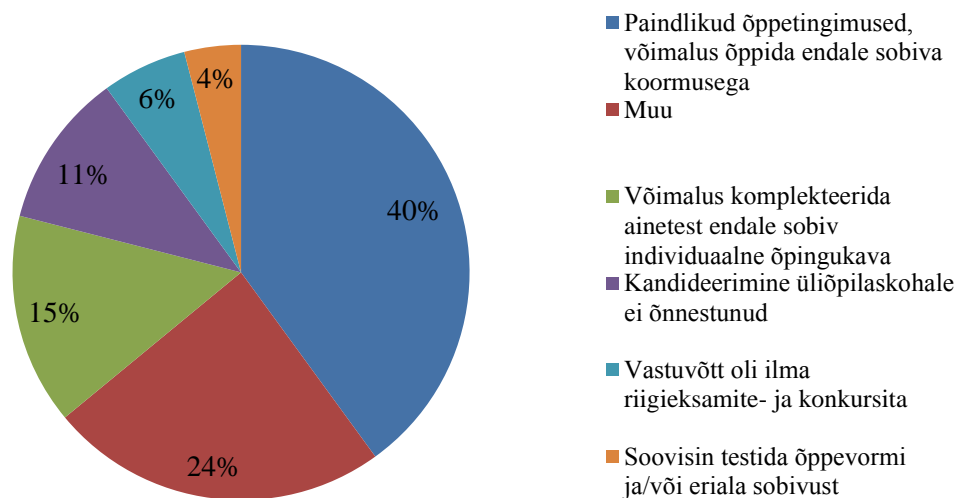


Joonis 4. Õppima asumise eesmärgi küsimuse vastuseks antud hinnangute jagunemine  
Allikas: Lisa 2.

Muu eesmärgi kommentaaridele tuginedes selgub, et 19-le avatud õppurile, ehk 7%-le 12%-st oli avatud õppe eesmärgiks aineid korduvdeklareerida. Põhjuseks oli see, et ained jäid tegemata deklareeritud aja jooksul või ei sooritanud nad eksamit. Samuti toodi muu eesmärgina välja eriala testimine, 5-el õppuril magistrikraadi omandamine, üksikute vastustena vajadus saada loomkatse tunnistus, magistriõppese asumise eeldusainete läbimine, töö ja teaduse kokku viimine ning soov saada vabaaine punkte.

Valikvastustega Küsimusele „Miks valisite avatud õppe õppevormi?“ vastas 40% avatud õppuritest, et põhjuseks olid paindlikud õppetingimused ja võimalus õppida endale

sobiva koormusega. Küsimus oli ühe vastusevariandiga. Hinnangute jagunemist illustreerib joonis 5.

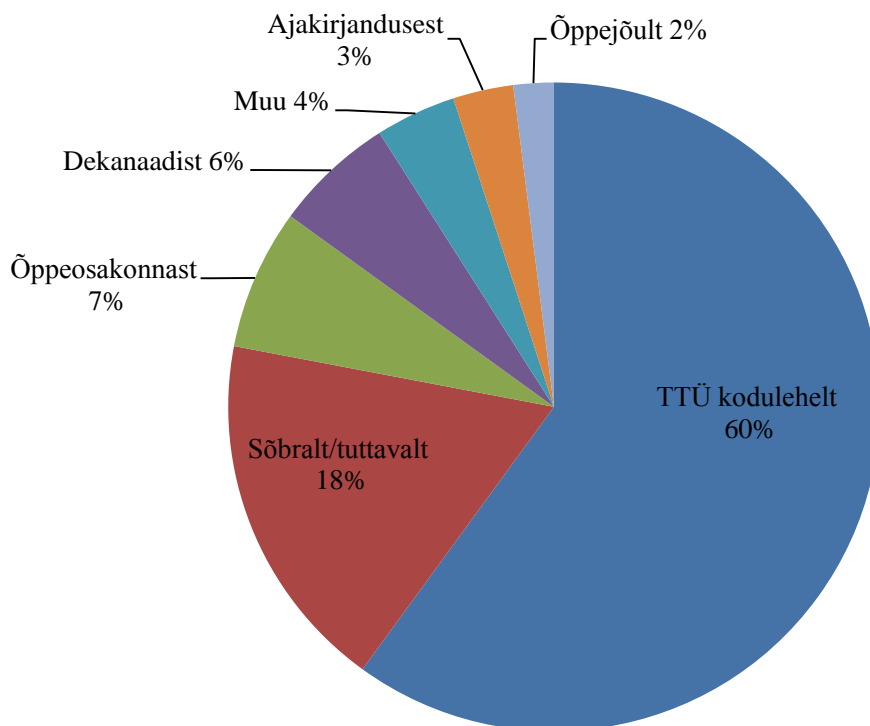


Joonis 5. Avatud õppe õppevormi valiku vastuseks antud hinnangute jagunemine

Allikas: Lisa 2.

Muu variandi kommentaaridele tuginedes võib öelda, et suur osaprotsent valisid avatud õppe vormi ainete korduvdeklareerimise tõttu, mida vastas kokku 24-st protsendist 14%. Lisaks nimetati üksikute vastustena, et teatud erialadel puudub muu täienduskoolituse variant, vajadus oli kindlate ainete järele, et avatud õpe on hea enesetäiendamise viis ja hea võimalus jätkata katkenud õpinguid. Vastustes toodi välja ka, et Inseneripedagoogika õpet oli võimalik ainult läbi avatud õppe vormi läbida ning üks õppur jäi hiljaks kandideerimisega üliõpilaskohale. Leiti ka, et see on hea võimalus töö kõrvalt õppimiseks ning kahe vastaja jaoks oli see ainus võimalus läbida aine meelepärase õppejõuga. Kõige väiksem protsent, ehk 4% õppuritest soovisid testida õppevormi või eriala sobivust.

Valdav enamus, 111 vastanut ehk 60% õppureid leidsid avatud õppe kohta info TTÜ kodulehelt. 18% kuulsid avatud õppe võimalusest sõbra või tuttava kaudu, 7% õppeosakonnast ja 6% dekanadist. Väiksema protsendini õppuritest jõudis info ajakirjanduse ja õppejõu kaudu. Muu põhjustena toodi välja ka tööandjad, õppeinfosüsteem ÕIS ning internet. Antud hinnangute jagunemine on toodud joonisel 6.



Joonis 6. Hinnangute jagunemine küsimuse „Kust saite esmakordselt infot avatud õppe võimaluse kohta“ alusel

Allikas: Lisa 2.

Ajakirjandust kasutatakse avatud õppe turunduskanalina suhteliselt vähe. Reklaamikampaaniaid ajakirjanduses tehakse kaks korda aastas siis, kui on vastuvõtu periood ning seda nii artiklite kui ka printreklaamide näol.

Järgnevalt mõõdeti õppetöö korraldust, kus igale kirjeldatud tegurile oli võimalik valida üks vastus. Hinnangut sai anda Likerti 5-palli skaalal selliselt, et 1= väga halb, 2=halb, 3= keskmine/rahuldav, 4= hea ja 5= suurepärane. Küsimustebloki lõpus oli vastajatel soovi korral võimalus anda kommentaar.

Küsimustikus paluti hinnata rahulolu ainete valikuga. Valdav osa vastanutest on ainete valikuga rahul. Kokku 79% vastanutest andis hinnangu, et ainete valik on „suurepärane“ või „hea“. Väga halvaks ei pidanud ainete valikut ükski vastanutest. Halva hinnangu andis 3 vastajat, kes tõid kommentaarina välja, et ainete valik ja kirjeldus tundus suurepärane, kuid õppeaine kirjeldus ja sisu ei olnud kooskõlas ja ainekavas toodud eesmärgid jäid täitmata. Keskmine hinnang ainete valikule 5-palli süsteemis on 4,02.



Järgnevalt hinnati õppekorralduslikku infoliikumist, mille osas leidsid paljud vastajad, et see ei erine väga palju tavalisest õppetööst. 57% vastanutest leiab, et infoliikumine on „suurepärase“ või „hea“, 30% hindab „rahuldavalt/keskmiselt“ ning „halb“ ja „väga halb“ on toonud välja 13% õppuritest. Keskmise hinnang 5-palli süsteemis õppekorralduslikule infoliikumisele on 3,52. Probleemkohtadena toodi välja arvelduse info liikumine ja tunniplaanide (õppetöö toimumisaja) muutmine ning selle info jõudmine õppuriteni.

Järgnevalt hinnati tunniplaanide ülesehitust, mille osas leidis 52,7% õppuritest, et see on hea. 17,7% leidis selle olevat suurepärase. Vaid 7 õppurit, 3,8% pidas tunniplaanide ülesehitust halvaks või väga halvaks. Neutraalseid vastuseid oli 25,8%. Keskmise hinnang 5-palli süsteemis tunniplaanide ülesehitusele on 3,83.

Järgnevalt mõõdeti õppeinfosüsteemi ÕISI kasutusmugavust, mille osas olid hindajad õppetööd puudutava küsimuste bloki osas kõige enam rahulolematud. Kõige enam, 37% hindas kasutusmugavust „rahuldav/keskmine“ ning 23% halvaks või väga halvaks. Vaid 9% leidis selle olevat suurepärase. Tulemuste põhjal on keskmine hinnang 5-palli skaalal 3,18.

Täpsustavatele kommentaaridele tuginedes leitakse, et õppeinfosüsteemist on info raskesti kättesaadav, see on keeruline ja pole õppetööga piisavalt seotud ning sealne info ei uuene mõistliku aja jooksul. Toodi välja ka, et õppeinfosüsteem ja selle otsingumootorid võiksid olla paindlikumad. Õppuritele on jäänud arusaamatuks ka süsteemide ÕISI ja Moodle osati dubleeriv funktsioon õppematerjalide osas.

Küsimustiku õppetöö korralduse osas paluti anda ka hinnang õppetöö toimumiskoha ja toimumisaja kohta. Üldjoontes on hinnangud õppetöö toimumisaja ja -koha osas on positiivsed. Vaid väga väike protsent vastanutest hindab valikutega „halb“ või „väga halb“. Rahulolematud kliendid tõid põhjustena välja näiteks selle, et korduvalt on seminariruumi broneeritud mitme grupi õppetöö üheaegselt. TTÜ Tallinna Kolledži avatud õppur tõi välja, et õppetöö toimumiskoht on hea, aga õppijatele võiks seal olla tasuta parkimine. Samuti soovitakse, et rohkem õppetööd toimuks õhtusel ajal ja nädalavahetustel. Keskmise hinnang 5-palli skaalal toimumiskohale on 4,26 ja toimumisajale 4,06.

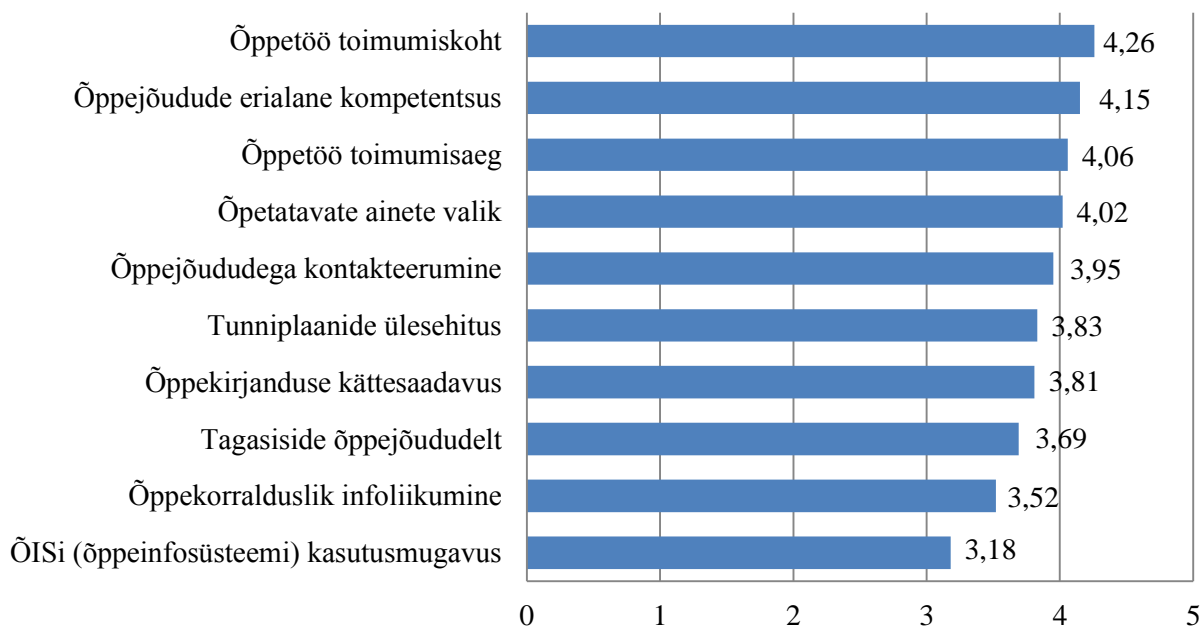
Järgnevalt mõõdeti hinnangut õppejõudude erialase kompetentsuse kohta, millega ollakse üldjoontes rahul. Tulemustest selgus, et hinnangute „suurepärase“ ja „väga hea“ andjaid, on valdav enamus ehk kokku 82%. Vaid 2% ehk 4 vastajat hindas valikuga „halb“. Kommentaaride osas toodi mitme õppuri poolt välja, et kui õppejõudude erialane kompetentsus on väga hea, siis puudujääke nähakse selle kompetentsuse toomises

üliõpilasteni ehk õpetamisoskuses ning selles, kuidas on materjalid kättesaadavaks tehtud ja süsteemsus loodud. Kliendid sooviksid saada rohkem praktilist ja uuenduslikku infot. Keskmise hinnangu 5-palli süsteemis õppejõudude kompetentsusele on 4,15.

Järgnevalt paluti avatud õppuritel anda hinnang õppejõududega kontakteerumise ja tagasiside kohta. Taas võib väita, et kõige suurem protsent on sellega rahulolevad ning peavad seda heaks – kontakteerumine 54,8% ja tagasisidestamine 48,4%. Suurepärasena hindasid kontakteerumist 23,1% ja tagasisidestamist 16,7% õppuritest. Kommentaaride osale tuginedes toodi välja, et õppejõud on erineva kommunikatsioonistiliga ehk osad annavad tagasiside kiiresti, teised mitte. Keskmise hinnangu 5-palli süsteemis on järgmine – tagasiside õppejõududelt 3,69 ja õppejõududega kontakteerumine 3,95.

Õppetöö korraldust puudutava küsimustebloki viimane hinnang oli õppekirjanduse kättesaadavuse kohta. Sellega ollakse üldjoontes rahul. 45% vastanutest hindasid õppekirjanduse kättesaadavust heaks, 30% keskmiseks/rahuldavaks ja 20% leidis, et see on suurepärase. Nimetatakse, et minimaalne õppekirjandus on mugavalt ÕISI ja Moodle kaudu kätte toodud. Keskmise hinnangu õppekirjanduse kättesaadavusele 5-palli süsteemis on 3,81.

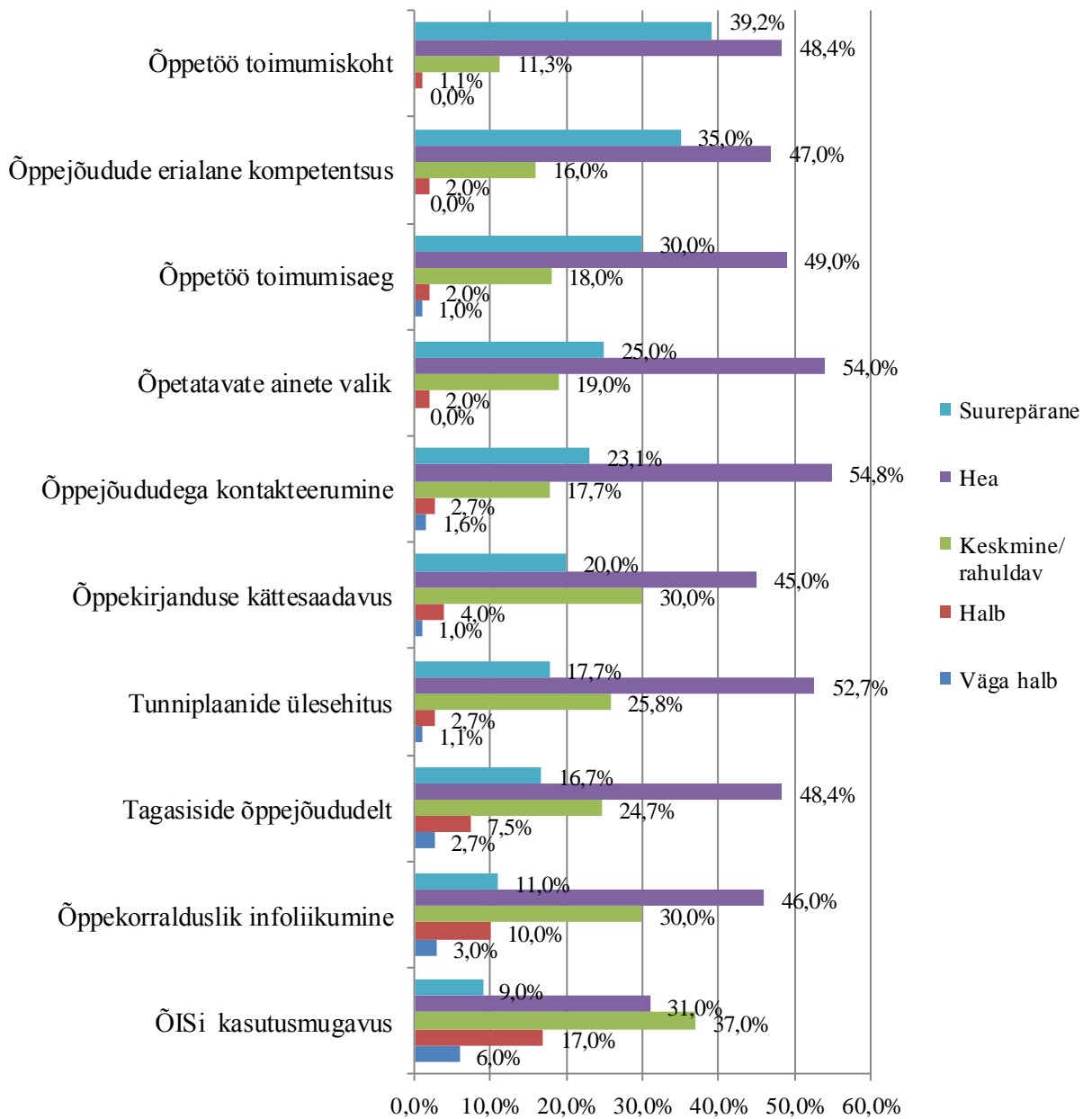
Õppetöö korralduse keskmised koondhinnangud on toodud joonisel 7. Koondhinnangute osakaalu õppetöö korraldusele kajastab joonis 8, keskmised hinnangud ning hinnangute arv vastajate lõikes on toodud lisa 3.



Joonis 7. Keskmised hinnangud 5-palli süsteemis õppetöö korraldusele

Allikas: Lisa 3.

Joonisel 8 on õppetöö korraldusele antud hinnangute järjestus tehtud lähtuvalt klientide poolt antud hinnangu „suurepärase“ alusel. Õppetöö korralduse kohta saadud tulemuse põhjal võib teha järelduse, et kliendid on kõige enam rahul õppetöö toimumiskohaga, õppejõudude erialase kompetentsusega, õppetöö toimumisaega ja õpetatavate ainete valikuga. Rahulolematust väljendatakse õppekorraldusliku infoliikumise ja õppeinfosüsteemi kasutusmugavuse osas.



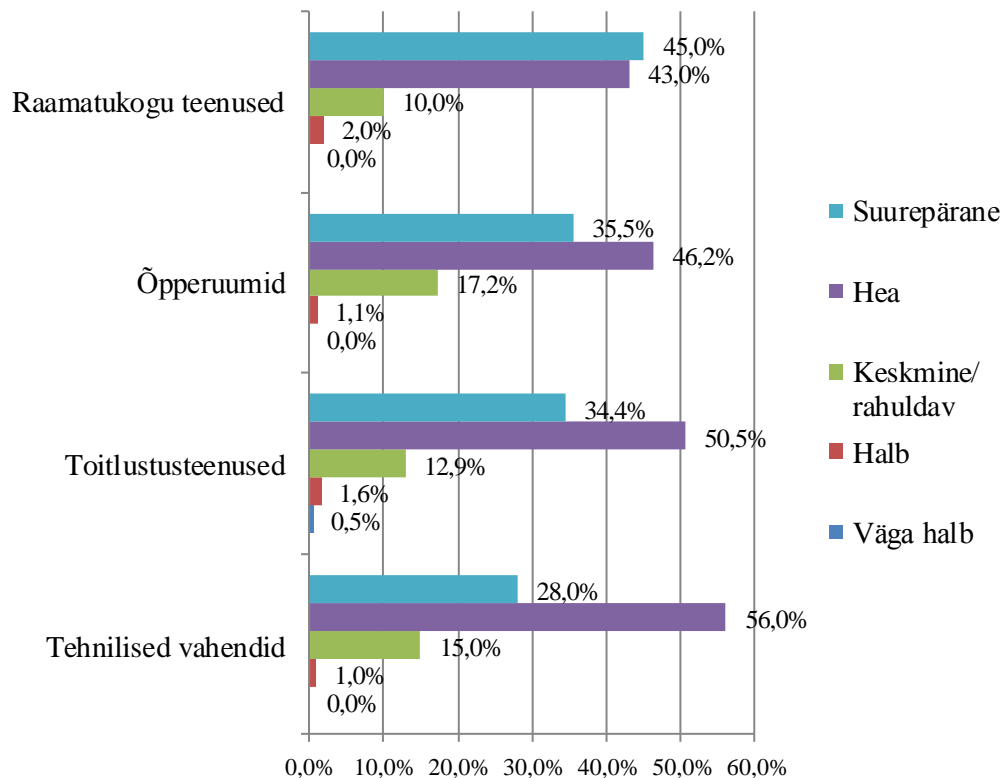
Joonis 8. Hinnangute osakaal õppetöö korraldusele

Allikas: Lisa 3.

Kokkuvõtvat võib kinnitada, et õppetöö korralduse hinnangud on suhteliselt suure osakaaluga hinnatud valikutena „suurepärase“, „hea“ ja „keskmise/rahuldava“.

Järgnevalt mõõdeti rahulolu füüsilise õppekeskkonnaga, kus igale kirjeldatud tegurile oli võimalik valida üks vastus. Hinnangut sai anda Likerti 5-palli skaalal selliselt, et 1= väga halb, 2=halb, 3= keskmine/rahuldav, 4= hea ja 5= suurepärase. Küsimustebloki lõpus oli vastajatel soovi korral võimalus anda kommentaar.

Valdav enamus vastanutest on füüsilise õppekeskkonnaga jäänud rahule, hinnates seda vastustega „suurepärase“, „hea“ ja „keskmise/rahuldava“. Valikuna „väga halb“ tõi välja vaid 1 õppur toitlustusteenuse. Hinnangud füüsilisele õppekeskkonnale on toodud joonisel 9. Järjestus on tehtud lähtuvalt klientide poolt antud hinnangu „suurepärase“ alusel.



Joonis 9. Hinnangute osakaal füüsilisele õppekeskkonnale

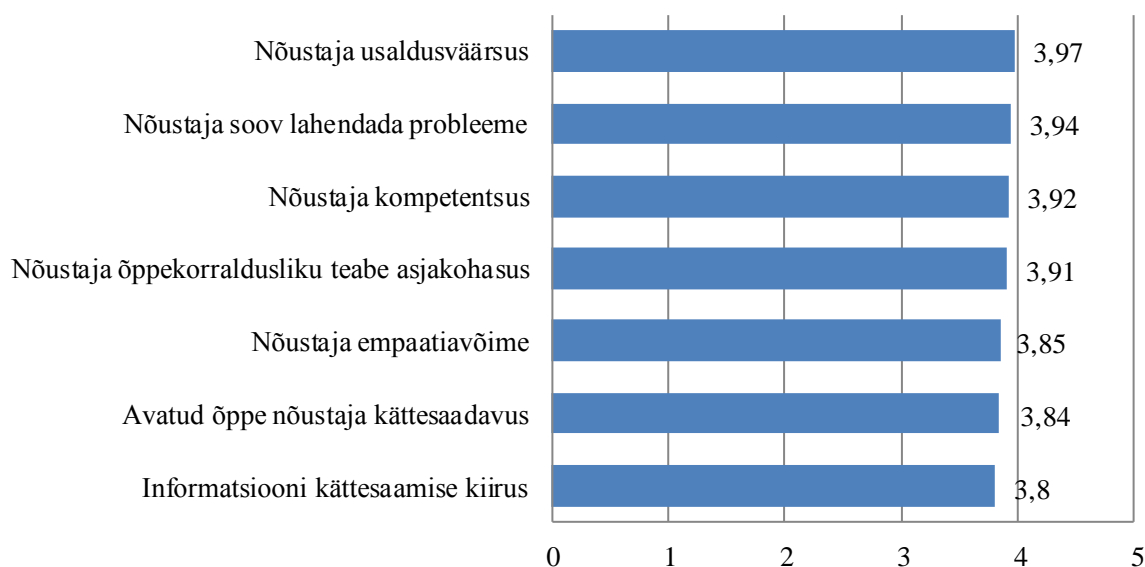
Allikas: Lisa 4.

Vastajad hindasid kõrgelt TTÜ õpperuume, mille keskmiseks hindeks 5-palli süsteemis on 4,16, samuti raamatukogu teenuseid, mille keskmine hinnang on 4,32. Õpperuumide osas kiideti just eelkõige TTÜ uusi hooneid ja sealseid tingimusi. Kriitikat tehti

vanade ruumide kohta, kus on talvel nädalavahetustel külm. Ka toodi probleemkohana välja teatud aegadel lukusolevad välisukseks samal ajal, kui toimub õppetöö. Tehniliste vahendite keskmine hinnang 5-palli skaalal on samuti kõrge – 4,11 ning toitlustusteenustel 4,17. Füüsilise õppekeskkonna keskmised hinnangud ning hinnangute arv vastajate lõikes on toodud lisas 4.

Seejärel hindasid vastajad avatud õppe nõustamisteenust, mis oli esitatud samuti 5-palli süsteemis, ühe vastusevariandiga ning nõustamisteenuse küsimuste bloki lõpus oli vastajatel võimalus soovi korral lisada kommentaar.

49% vastanutest hindasid avatud õppe nõustaja kättesaadavust valikuga „hea“, 25% pidas seda keskmiseks/rahuldavaks ja 21% suurepäraseks. Keskmine hinnang avatud õppe nõustaja kättesaadavusele on 3,84. Nõustajaid peetakse üldjuhul omas valdkonnas kompetentseteks, 50% hindas heaks, 23,7% suurepäraseks. Keskmine hinnang nõustaja kompetentsusele on 3,92, nõustaja usaldusväärsele 3,97, nõustaja empaatiavõimele 3,85. Nõustaja soov lahendada probleeme hinnati keskmisega 3,94. Eelpoolnimetatud hinnanguid illustreerib joonis 10.

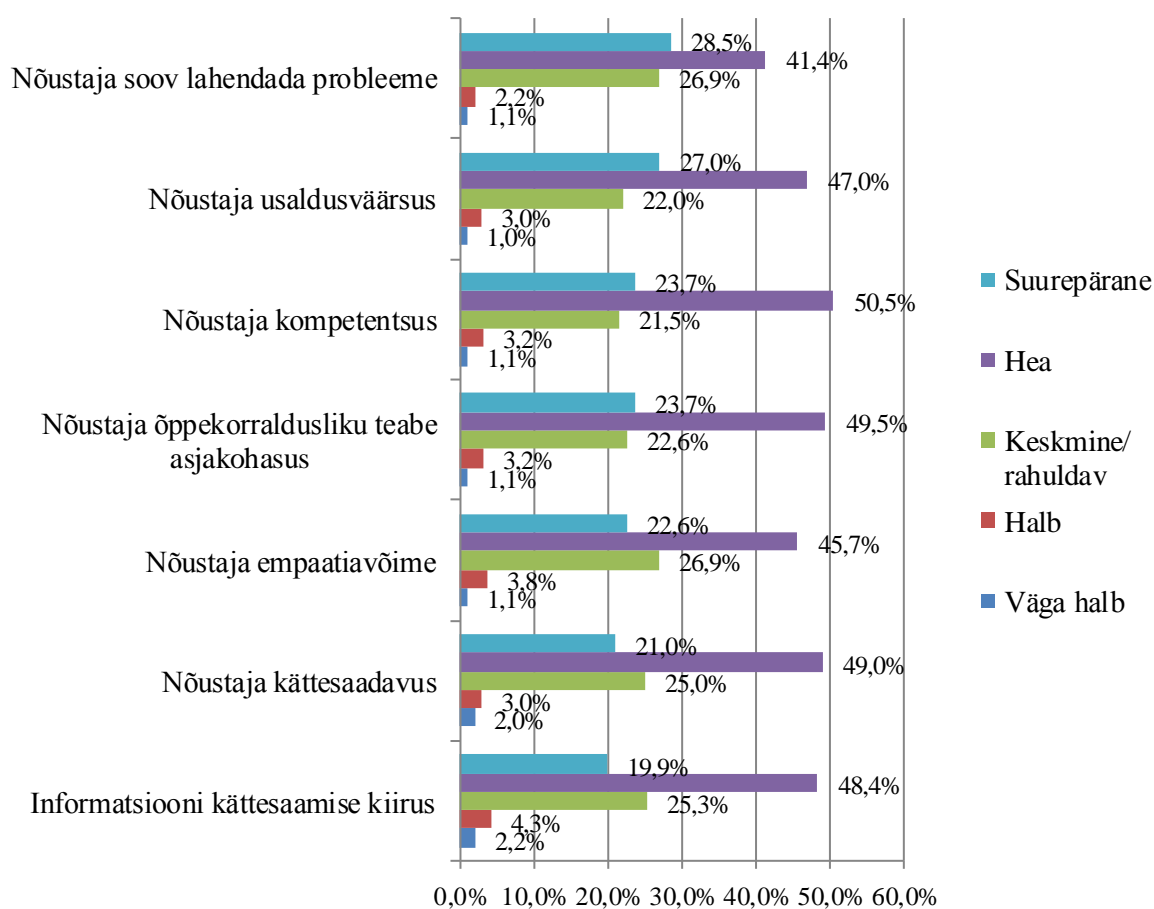


Joonis 10. Keskmised hinnangud avatud õppe nõustamisteenusele 5-palli skaalal

Allikas: Lisa 5.

Kommentaariidele tuginedes nimetati puuduseks seda, et nõustajatel puudub info õppetöö täpsema, igapäevase korralduse kohta. Kliendid sooviksid enne õppima asumist täpsemat infot selle kohta, millised õppetööd puudutavad reeglid neile kehtivad.

Informatsiooni kättesaamise kiiruse miinusena toodi taaskord välja tunniplaanide muutmine vahetult enne semestri algust, mis väidetavalt tekitab õppuritel konflikte planeeritud graafikus. Ettepanekuna soovitati Avatud õppe keskusel semestri lõppedes saata õppuritele meeldetuletus järgmise semestri lepingu sõlmimiseks ning soovitati ka pikemaajaliste õppurite jaoks saata õppurile infot selle kohta, millised ained aeguvad ja kui kaua mingi õppekava kehtib. Avatud õppe nõustamisteenuse hinnangud protsentuaalselt illustreerib joonis 11. Järjestus on tehtud lähtuvalt klientide poolt antud hinnangu „suurepärase“ alusel.



Joonis 11. Hinnangute osakaal avatud õppe nõustamisteenusele

Allikas: Lisa 5.

Järgnevalt mõõdeti avatud õppe valdkonda puudutavaid üldisi protsesse väidetepõhiselt. Vastajad pidid nõustuma väidetele 5-palli skaalal. Igale kirjeldatud väitele oli võimalik anda üks hinnang. Küsimustebloki lõpus oli vastajatel soovi korral võimalus anda kommentaar.

Väite „TTÜ tunniplaanid on hästi loetavad ja arusaadavad“ osas nõustuti 32% täielikult ja 33% osaliselt. 25% pigem nõustusid. 9% pigem ei nõustunud ja 1% ei nõustunud üldse. Kommentaaridele tuginedes toodi välja, et tunniplaanid on raskesti loetavad.

Väitele „ÕISI (õppeinfosüsteemi) kasutamine on mulle mugav“ nõustus osaliselt 50 vastajat, ehk 27%, pigem ei nõustunud 49 vastajat, 26%. Täielikult nõustus 16% ja pigem ei nõustunud 21% ning 10% ei nõustunud üldse. Üksikute kommentaaridena nimetati ÕISI keerukat ülesehitust, raskestileitavat infot ja deklareerimisprotsessi ajal süsteemi aeglust.

Väite „Õpingukava koostamine ja ainete valimine valmistab mulle raskusi“ osas oldi väidete bloki osas kõige rahulolematumad ning 26% avatud õppuritest ei nõustu selle väitega üldse ja 37% pigem ei nõustu, mida on kokku 63% hindajatest. Vaid 4% olid selle väitega nõus.

Valdav enamus avatud õppuritest on teadlikud, et avatud õppurile ei laiene üliõpilassoodustused. Antud väitega nõustusid täielikult 65% vastanutest. Pigem ei nõustunud väitega 5% ja üldse ei nõustunud 6%. Õppurid on küll suures osas teadlikud üliõpilassoodustuste puudumisest, aga kommentaaride osas toodi välja, et õppurid siiski soovivad, et ka neile laieneks vähemalt teatud osas üliõpilassoodustused.

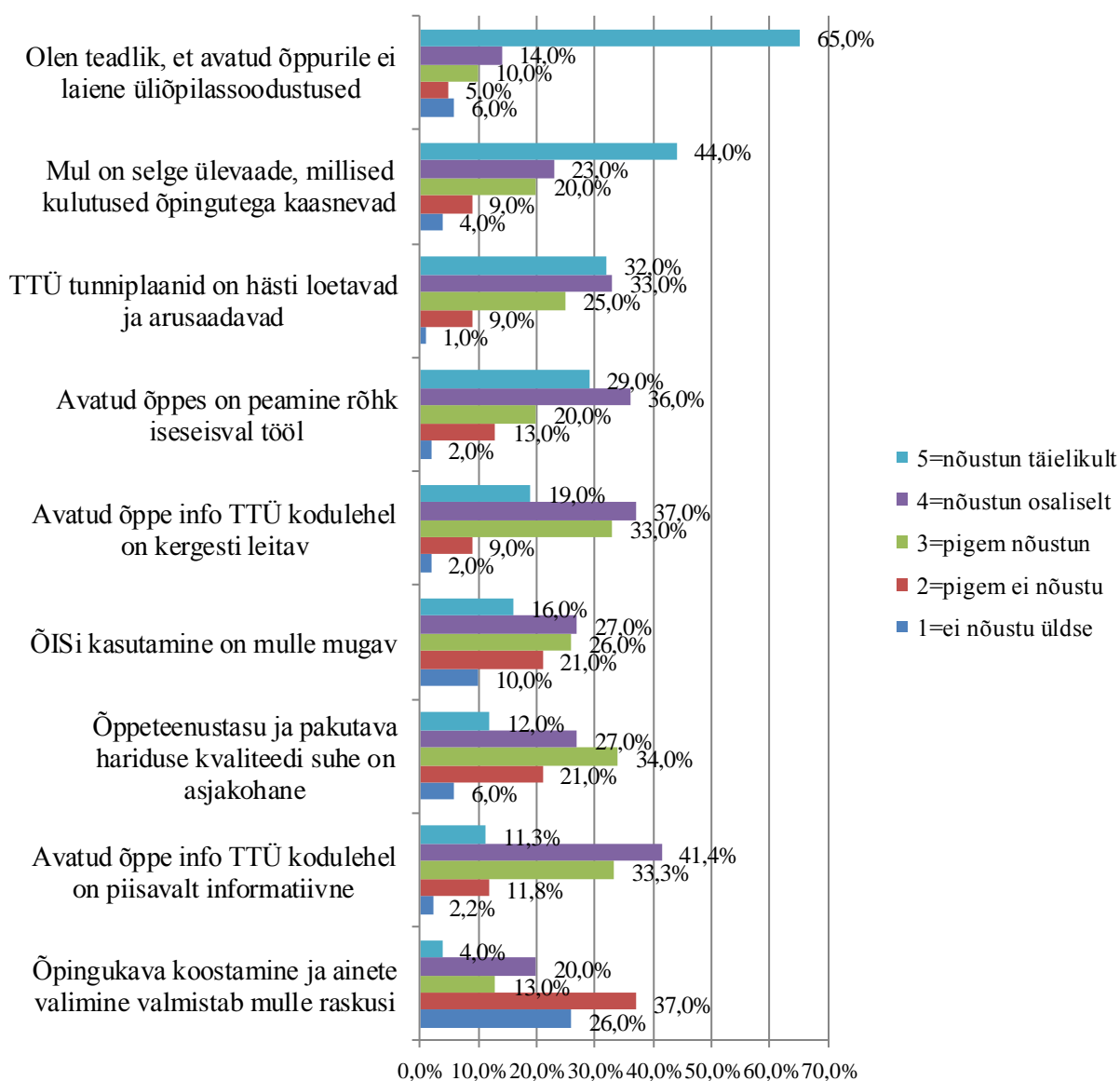
Väitega „Avatud õppes on peamine rõhk iseseisval töö“ nõustusid täielikult või osaliselt 65% vastajatest. Pigem nõustusid 20% ja väitega ei olnud nõus 15% õppuritest. Kommentaaridele tuginedes võib öelda, et iseseisva töö maht sõltub ainest ja õppejõust. Avatud õppuritele kehtivad samad õppetöö reeglid, mis üliõpilastele ning neile ei tehta üldjuhul mingeid erandeid.

Küsimustikus paluti hinnata ka väidet „Õppeteenustasu ja pakutava hariduse kvaliteedi suhe on asjakohane“, mille tulemusena selgus, et 34% pigem nõustusid selle väitega, 27% nõustusid osaliselt ja 21% pigem ei nõustunud. 12% nõustusid täielikult ja 6% ei olnud selle väitega üldse nõus. Üksikute kommentaaridena toodi välja, et aine EAP hind oli kõrge, kui suur osa ainest hõlmas iseseisvat tööd. Õppeteenustasu peetakse kõrgeks eriti juhul, kui soovitakse suurema koormusega õppida.

Suhtelisest suurele osakaalule vastanutest on selge ülevaade, millised kulutused õpingutega kaasnevad. Väitega „Mul on selge ülevaade, millised kulutused õpingutega kaasnevad“ nõustusid täielikult 44% küsitletutest. 4% ei nõustunud väitega üldse, 9% pigem ei nõustunud, 20% pigem nõustusid ja 23% nõustusid osaliselt.

Uurides klientidelt, kas avatud õppe info TTÜ kodulehel on kergesti leitav, nõustus osaliselt 69 vastajat ehk 37%, pigem nõustus 33% ning täielikult nõustus 19% õppuritest. Vaid 3 inimest, ehk 2% koguvastanute hulgast ei nõustunud selle väitega üldse.

Viimasena paluti hinnata väidet „Avatud õppe info TTÜ kodulehel on piisavalt informatiivne“, millega nõustus osaliselt 41,4% ja pigem nõustus 33,3% vastanutest. Väidetele antud hinnangute osakaal on toodud joonisel 12. Antud hinnangute järjestus on tehtud lähtuvalt klientide poolt antud hinnangu „nõustun täielikult“ alusel. Saadud tulemuse põhjal võib teha järelduse, et õppuritele tekitab probleeme õpingukava koostamine ja ainete valimine.



Joonis 12. Esitatud väidetele antud hinnangute osakaal

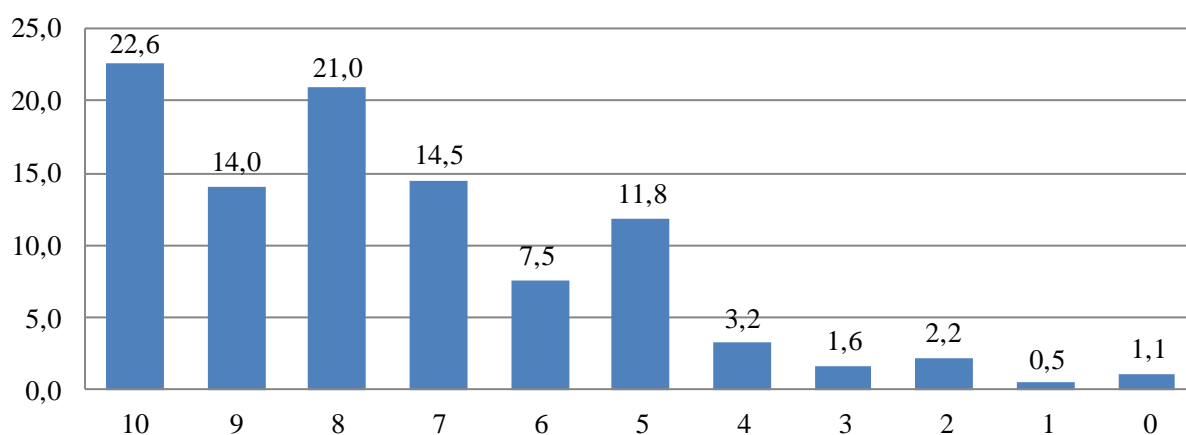
Allikas: Lisa 6.



Järgnevalt uuriti klientidelt nende valmisoleku kohta soovitada avatud õppe õppevormi ka sõbrale või tuttavale. Hinnangut sai anda 10-palli süsteemis vahemikus 0=täiesti ebatõenäoline/kindlasti mitte ja 10=väga tõenäoline/kindlasti.

Kui eelnevate küsimusteblokkide lõpus oli vastajatel võimalus soovi korral anda kommentaar, siis käesoleva hinnangu järgselt oli vastajate kohustus põhjendada oma valikut.

Uurides klientidelt nende valmisoleku kohta soovitada avatud õppe õppevormi sõbrale või tuttavale, annab ligi 37% hindajatest 10-palli süsteemis hinnangud 9 ja 10. Soovitusindeksi NPS meetodil põhineva lähenemise tulemused on toodud joonisel 13.



Joonis 13. Soovitamise tõenäosust puudutava küsimuse vastuseks antud hinnangute jagunemine: protsentides

Allikas: Lisa 7.

Soovitusindeksi NPS meetodi alusel on hinnangu 9 kuni 10 organisatsioonile lojaalsed ja rahulolevad, kes ostavad ise ja soovivad teenust ka sõpradele-kolleegidele. Antud uuringus on soovitajate (ingl. k *Promoters*) täpne protsent 36,6. Passiivseteks klientideks loetakse meetodi järgi neid, kes on küll teenusega rahulolevad, aga nad ei ole nii entusiastlikud, kui soovitajad ning neid on konkurentidel lihtne enda poole meelitada. Passiivsete hinnang on 7 ja 8, keda antud uuringus on 35,5%. NPS meetod peab kahjustajateks (ingl. k *Detractors*) neid, kes on rahulolematud ja halva suhtumisega ettevõttesse ning keda on konkurentidel lihtne lüüa. Kahjustajad annavad hinnangu vahemikus 6-0. Käesolevas uuringu tulemusena selgusid kahjustajad, keda on kokku 27,9%. Soovitusindeks NPS väärtuse saamiseks lahutatakse soovitajate protsendist kahjustajate protsent, mis teeb avatud õppe teenuse soovitusindeksiks 8,7.

Vastajatel paluti antud soovitus hinnangut täpsustada. Kommentaaridele tuginedes soovivad 27 vastanut avatud õpet sõbrale või kolleegile siis, kui vaja töö kõrvalt haridust ja teadmisi omandada, 25 vastanut soovivad avatud õppe vormi seetõttu, et nad jäid saadud teenusega rahule, 24 leiab, et tegemist on väga hea enesetäiendamise võimalusega, kus on võimalik valida endale suhteliselt laia õppeainete valiku hulgast konkreetne erialane õppeaine. 18 õppurit soovivad avatud õpet tuttavatele seetõttu, et tegemist on paindliku õppe ja mugava õppevormiga ning 15 vastanut pidasid oluliseks TTÜ head mainet ja seda, et TTÜ on parim ülikool Eestis tehnikavaldkonnas. Viimased tõid välja ka kaasaegsed õppetingimused, kvaliteetse hariduse ja oma ala asjatundjatest õppejõude. Väiksem vastajate hulk, keda oli 9 soovitasid kindlaid aineid ja kindlaid õppejõude ning konkreetset valdkonda. 7 vastanut soovivad avatud õppe vormi üliõpilasetele, kellel on vaja aineid korduvdeklareerida. Üksikute vastustena toodi välja, et avatud õpet soovitatakse siis, kui tuttavale ei õnnestu üliõpilaskohale pääseda ning ka siis, kui on materiaalne võimalus olemas. Samuti leiti, et avatud õpe on valdkonna/õppesuuna testimiseks väga hea formaat, üks vastaja nimetas, et avatud õpe on hea alternatiiv kallitele koolitustele ning samuti toodi välja, et avatud õpe on hea võimalus omandada kõrgharidust siis, kui keskkooliõpingutest on aastaid möödunud ja riigieksamiteid ei ole sooritatud.

Negatiivsete kommentaaridena leidsid 10 vastajat, et avatud õppel on liiga kõrge õppemaks, 5 vastajat nimetasid probleemiks ÕISI kasutamise ja infoliikumise. Nimelt leetakse, et on raskusi õpingute alustamisega, kuna puudub elementaarne info ja ülevaade pakutavatest ainetest. Üksikute vastustena toodi välja liiga teoreetiline õpe ja üksikute õppejõudude praktilise tausta puudumine, samuti nimetati üliõpilassoodustuste puudumist ja seda, et avatud õppurina on võimalus ainetest omandamist edasi lükata, isegi siis kui valitud eriala väga meeldib, kuna õppuritel pole koormusnõudeid.

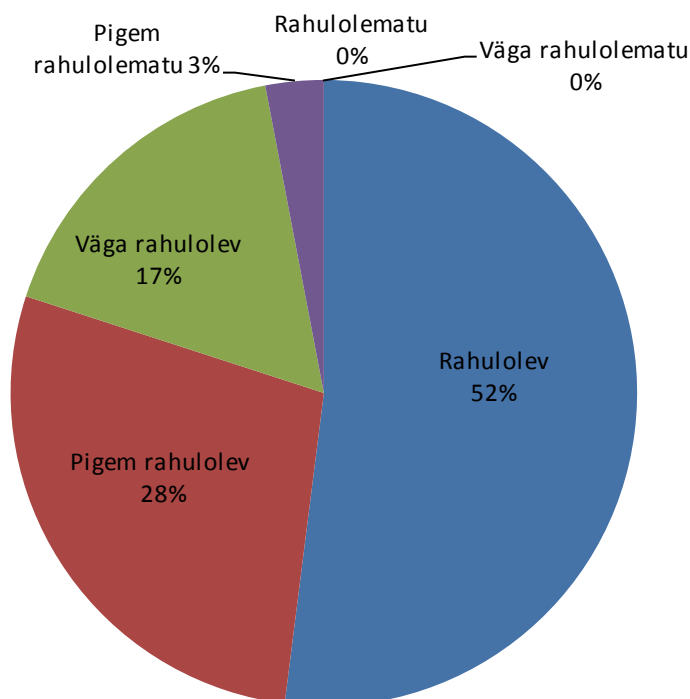
Autor analüüsis ka õppetöö korraldusele, füüsilisele õppekeskkonnale ja avatud õppe nõustamisteenusele antud hinnangute erinevusi meeste ja naiste seas. Võrdlevanalüüsi tulemusest, mis on toodud lisa 8, saab järeldada, et meeste ja naiste poolt antud hinnangud on korrelatsioonis. Vaid mõne üksiku teguri puhul on väike erinevus. Näiteks ÕISI kasutusmugavuse keskmine hinnang naiste seas oli veidi kõrgem – 3,32, meeste poolt antud hinnang oli 3,01. Samuti võib välja tuua näitaja tunniplaanide ülesehituse osas, kus naiste hinnang oli 3,94 ja meeste 3,70. Õppetöö toimumisaja osas on mehed andnud veidi madalama hinnangu – 3,94, naiste hinnang oli 4,16.

Soovitamise tõenäosust puudutava küsimuse vastuseks antud keskmised hinnangud 10-palli süsteemis jagunesid protsentides järgmiselt: meeste hinnang 7,52 ja naiste 7,44.

Lisaks antud hinnangute erinevuste uurimisele naiste ja meeste seas, analüüsis autor ka õppetöö korraldusele, füüsilisele õppekeskkonnale ja avatud õppe nõustamisteenusele antud hinnangute erinevusi uuringus osalenud peamiste vanusegruppide „noorem kui 25“ ja „25-54“ vahel. Vanuselisel võib leida kõige suurema erinevuse õppekirjanduse kättesaadavuse näitajate vahel. Vanusegrupp „25-54“ hindab antud tegurit madalamalt, andes keskmiseks hinnanguks 3,68. Noorema vanusegrupi keskmine hinnang oli kõrgem – 4,12. Vanusegrupp „nooremad kui 25“ annavad seevastu madalama hinnangu õppekorralduslikule infoliikumisele, ÕISI kasutusmugavusele, tehnilistele vahenditele ja toitlustusteenustele. Õppekorraldusliku infoliikumise keskmine hinnang oli järgmine: vanusegrupi „nooremad kui 25“ keskmine hinnang oli 3,36, vanuses 25-54 hinnang 3,55. ÕISI kasutusmugavuse osas hinnati järgmiselt: vanusegrupi „nooremad kui 25“ keskmine hinnang oli 3,06 ja vanuse „25-54“ hinnang 3,23. Tehniliste vahendite keskmine hinnang „noorem kui 25“ seas oli 3,98 ja „25-54“ seas 4,15. Toitlustusteenuse keskmine hinnang vanusegrupi „noorem kui 25“ seas oli 4,04 ja vanusegrupi „25-54“ seas 4,20. Vanusegruppide hinnangud on toodud lisas 9. Soovitamise tõenäosust puudutava küsimuse vastuseks antud keskmised hinnangud 10-palli süsteemis jagunesid protsentides järgmiselt: nooremad kui 25 oli tulemus 6,9 ja 25-54 vanusegrupis 7,65.

Küsimustiku viimases osas paluti klientidel hinnata üldist rahulolu avatud õppega. Hinnangut sai anda ühe vastusevalikuga. Valida sai vastuste vahel: „väga rahulolev“, „rahulolev“, „pigem rahulolev“, pigem rahulolematu“, rahulolematu“ ja „väga rahulolematu“.

Lähtudes klientide hinnangust üldisele rahulolutasemele, võib väita, et üle 50%, täpsemalt 52% on avatud õppe teenusega rahulolevad ning 28% pigem rahulolevad ja 17% väga rahulolevad, mida on kokku 97% õppuritest. Eriti märkimisväärne on, et mitte ükski vastanutest ei ole „rahulolematu“ või „väga rahulolematu“, see näitaja on 0%. „Pigem rahulolematuid“ on 3%. Eelnimetatud tulemusi illustreerib joonis 14.



Joonis 14. Hinnangute jagunemine avatud õppe üldisele rahulolutasemele

Allikas: Lisa 10.

Lõpetuseks anti vastajatele küsimustiku lõpus võimalus soovi korral esitada kommentaar, ettepanek ning tuua välja lahendamist vajavad probleemid.

Paljud vastajad kordasid juba eelnevates küsimusteblokkides ja ka käesolevas töös väljatoodut, kuid veelkord märgiti ära lahendamist vajavate probleemidena õppeinfosüsteemi ÕISI otsingumootorite keerukust, liigset bürokratlikkust avatud õppe lepingu sõlmimisel ja kõrget õppeteenuse hinda. Avatud õppureid häirib tunniplaanide muutmine vahetult semestri alguses ning puuduseks üliõpilassoodustuste puudumist. Samuti toodi välja, et õpingukava koostamine ja ainete valimine peaks olema sujuvam ja arusaadavam protsess.

### 3.3. Järeldused ja ettepanekud

Käesoleva bakalaureusetöö raames läbi viidud uuring andis töö autorile hea võimaluse lähemalt tundma õppida TTÜ avatud õppe keskuse kliente ning saada klientidelt põhjalik hinnang avatud õppe- ja nõustamisteenuse kohta.

Laekunud vastuste hulk ei võimalda küll teha väga põhjalikke järeldusi kogu avatud õppe sihtgrupi üleselt, küll aga annab teatud ülevaate olukorra hetkeseisust ja teatud avatud õppe teenust puudutavatest teguritest ja probleemkohtadest.

Lähtudes klientide hinnangutest üldisele rahulolutasemele võib öelda, et tulemus on positiivne – 52% õppuritest on saanud teenusega rahulolevad, 28% pigem rahulolevad, 17% on väga rahulolevad. Vaid 3% on pigem rahulolematud. Väga rahulolematud ei ole vastanud avatud õppurite hulgast mitte ühtegi. Nimetatud tulemusi arvesse võttes võib väita, et üldist rahulolu on kliendid hinnanud kõrgelt.

Samas, soovitusindeksi NPS meetodi tulemusest, milleks oli 8,7 ilmnes, et tegemist on keskmise tulemusega ning avatud õppe valdkonnas on arenguruumi. Kui võtta arvesse, et efektiivselt töötavatel organisatsioonidel on antud näitaja vahemikus 50 kuni 80 protsenti, siis tuleks avatud õppe valdkonnas edu saavutamiseks ette võtta konkreetseid arengusammud, mis suurendaksid soovitajate arvu ja vähendaksid kahjustajate arvu.

Analüüsi tulemuste põhjal leiab autor, et õppetöö korralduses vajavad esmajoones tähelepanu ja parendustegevusi järgmised tegurid: õppeinfosüsteemi kasutusmugavus, õppekorralduslik infoliikumine ning õpingukava koostamise protsess. Infoliikumise all peab autor silmas kogu õppetööd puudutavat kommunikatsiooni – nii Avatud õppe keskuse kui ka õppejõudude poolt.

Avatud õppe nõustamisteenuse osas on enim puudujäärke lepingu sõlmimisega kaasneval liigsel bürokraatial ning juba eelpool nimetatud infoliikumise osas. Ka peavad kliendid oluliseks teenuse aspektiks nõustaja kättesaadavust, mida tuleks edaspidi kindlasti järgida. Miinusena toodi ka välja üliõpilassoodustuste puudumine.

Kõige enam ollakse avatud õppe teenuse juures rahul õppejõudude kompetentsusega, õppetöö toimumiskohaga, -toimumisajaga ja õpetatavate ainete valikuga. Samuti ollakse üldjoontes rahulolevad kogu füüsilise õpikeskkonnaga sh õpperuumide-, tehniliste vahendite-, raamatukogu- ja toitlustusteenusega.

Autor teeb vastavalt uuringu tulemustele teenuste parendamiseks järgmised ettepanekud:

- 1) analüüsida süvitsi õppeinfosüsteemiga ÕIS seotud avatud õpet puudutavaid tööprotsesse ning selgitada välja nende muutmist vajavad tegurid,

- 2) parandada infoliikumist nii avatud õppe keskuse kui ka õpejõudude poolt. Keskuse nõustajad peaksid end enam kurssi viima õppetööd puudutava detailsema infoga, et seda vajadusel klientidele jagada,
- 3) tegutseda avatud õppe keskuses proaktiivsemalt ning kontakteeruda aktiivsemalt õppuritega,
- 4) informeerida avatud õppureid nõustamisteenuse kättesaadavusest sh kodulehel täpsustada keskuse lahtiolekuajad,
- 5) muuta õpingukava koostamist ja ainete valimist puudutav info Avatud õppe keskuse kodulehel selliselt, et see oleks kliendi jaoks arusaadavam,
- 6) selgitada välja, kuidas oleks võimalik lihtsustada avatud õppe lepingu sõlmimise protsessi, mis oleks kooskõlas ülikoolis kehtivate reeglitega,
- 7) selgitada välja, millised oleksid võimalused pakkuda avatud õppuritele teatud üliõpilassoodustusi nt ISIC kaart, õppelaenu taotlemine ja ühiselamukohad.

Ühtlasi teeb autor ettepaneku hakata kliendirahulolu uuringuid läbi viima ka muukeelse klientuuri seas ning semestriti regulaarselt, et jälgida rahulolu muutumist ajas ja võrrelda saadud tulemusi käesolevas uurimistöös toodud tulemustega ning selleks, et hinnata arendustegevuste tõhusust.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö teemaks oli „Kliendirahulolu mõõtmine Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppe keskuse näitel“. Töö autor valis antud teema, kuna autori tööandja juures – TTÜ avatud ülikoolis, ei ole avatud õppijatelt senini tagasisidet kogutud ja kliendirahulolu uuringuid läbi viidud ning puudub teave, milline on avatud õppe täiendusõppurite rahulolu õpeteenuse- ja nõustamisteenusega.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks oli välja selgitada Tallinna Tehnikaülikooli avatud õppes õppivate klientide rahulolu õpeteenuse- ja nõustamisteenusega. Töö ülesandeks oli selgitada välja rahulolu või rahulolematuse põhjused ning saada teada, milline teenuse omadus on kliendile kõige olulisem. Uuringust saadud informatsioon võimaldab õppe korraldajatel ja läbiviijatel tuvastada tugevaid külgi ja kitsaskohti, kavandada otstarbekamalt täiendusõppekavasid ning anda õppekavade arendajatele tagasisidet.

Eesmärgi saavutamiseks püstitas autor järgmised ülesanded:

- 1) uurida kliendirahulolu valdkonna ja kliendirahulolu mõõtmise teoreetilisi lähenemisi ning valida vastavalt sobivaimad võtted kliendirahulolu mõõtmiseks,
- 2) läbi viia TTÜ avatud õppe täiendusõppurite seas rahulolu-uuring, et saada tagasisidet õppijate ootuste ja teenuse kohta,
- 3) vastavalt uuringutulemustele teha järeldused ja ettepanekud ja pakkuda välja lahendused parandustegevusteks käsitletud valdkonnas.

Töö esimeses peatükis käsitles autor kliendirahulolu olemust ja rolli, selle kujunemist. Samuti kliendirahulolu mõõtmise olemust ja vajadust ning mõõtmise meetodeid.

Kuna kogu turundusalase tegevuse eesmärgiks on kliendi vajaduste rahuldamine ja rahulolu saavutamine, siis peaksid organisatsioonid järgima ja arendama oma klientide rahulolu taset, sest mida kõrgem see on, seda suurema tõenäosusega jääb toote või teenuse tarbija organisatsiooni kliendiks ka edaspidi. Rahulolu ja rahulolematuse saab seostada vastavate hoiakutega, sest need on emotsionaalselt seotud meeldivuse ja mittemeeldimisega. Klient on rahul siis, kui ostetu vastab ootusele või ületab positiivselt ootuse. Kui teostus jääb ootustele alla, on tarbija rahulolematu.

Kliendirahulolu on organisatsioonides võimalik mõõta ja hinnata erinevate mudelite, meetodite ja tehnikatega. Eelkõige sõltub mudeli valik sellest, mis organisatsiooniga on tegemist ja millist uuringut läbi viia soovitakse. Samuti on oluline mitte ainult kliendirahulolu mõõta, vaid ka järgida selle muutumist ajas ja ette võtta vajalikud sammud ja arendustegevused kvaliteedi tõstmiseks. Kliendirahulolu hindamine on oluliseks vahendiks teenuse kvaliteedi tagamisel ja parandamisel.

Tarbijate küsitlus on üks enamlevinumaid turundusliku info kogumise meetodeid sihtrühmalt. Soovitusindeksi NPS (ingl.k *Net Promoter Score*) meetodi teooria põhineb vaatenurgal, mille alusel liigitatakse organisatsiooni kliendid kolme kategooriasse. NPS soovitamise tõenäosust hinnatakse, kui peamiseks lojaalsuse näitajaks. KANO kliendirahulolu hindamise mudel keskendub teenuse kvaliteedi hindamisele, tuues välja selle, et erinevatel kvaliteediteguritel on erinev võime kliente rahuldada. SERVQUAL teeninduskvaliteedi mudeli alusel mõõdetakse, kuidas tajub klient teenuse kvaliteeti. Lisaks eelpoolnimetatud mudelitele ja meetoditele on kasutusel teisi erinevaid tehnikaid rahulolu mõõtmiseks.

Võttes arvesse töö eesmärki, otsustas autor kasutada uuringu meetodina kvantitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumise meetodina kasutati küsitlust ning andmeid koguti internetiküsitluse teel. Küsimuste tüüpina kasutati nii ühe kui ka mitme vastusevariandiga küsimusi ning mõõtevahendina kasutati ka Likerti skaalat, kus vastajad pidid nõustuma astme teatud väidetega. Samuti kasutati töös soovitusindeksi NPS meetodil põhinevat lähenemist.

Küsimustiku ankeet, jagunes ülesehituselt 7 alateemasse: vastanute taustinformatsioon, hinnang õppetöö korraldusele, hinnang füüsilisele õppekeskkonnale, hinnang avatud õppe nõustamisteenusele, hinnang esitatud väidete alusel, jaotumine kliendikategooriatesse soovitusindeksi NPS kontseptsiooni alusel ja üldise rahulolutaseme selgitamine.

Uuringu valim koosnes avatud õppuritest, kes olid 2013. aasta sügissemestril sõlminud täiendusõppuri õppeteenuse lepingu ning küsimustiku väljasaatmise hetkel ka ainete loengud läbinud. Kuna küsimustik oli eestikeelne, siis otsustas autor valimist välja jätta õppurid, kes lepingu sõlmimisel olid õppeinfosüsteemi märkinud suhtluskeeleks muu keele (vene, inglise vm). Küsitlust oli võimalik täita 12 päeva, vahemikus 19-ndast kuni 30. märtsini 2014. Kokku laekus 186 töötlemisvalmis ankeeti mis moodustab 16,5% üldkogumist.

Lähtudes klientide hinnangutest üldisele rahulolutasemele võib öelda, et tulemus on positiivne – 52% õppuritest on saanud teenusega rahulolevad, 28% pigem rahulolevad, 17%



on väga rahulolevad. Vaid 3% on rahulolematud. Nimetatud tulemusi arvesse võttes võib väita, et üldist rahulolu on kliendid hinnanud kõrgelt.

Samas, soovitusindeksi NPS meetodi tulemusest, milleks oli 8,7 ilmnes, et tegemist on keskmise tulemusega ning avatud õppe valdkonnas on arenguruumi ja edu saavutamiseks tuleks ette võtta konkreetsed arengusammud.

Analüüsi tulemuste põhjal leiab autor, et õppetöö korralduses vajavad esmajoones tähelepanu ja parendustegevusi järgmised tegurid: õppeinfosüsteemi kasutusmugavus, õppekorralduslik infoliikumine ning õpingukava koostamise protsess. Infoliikumise all peab autor silmas kogu õppetööd puudutavat kommunikatsiooni – nii Avatud õppe keskuse kui ka õppejõudude poolt.

Kõige enam ollakse avatud õppe teenuse juures rahul õppejõudude kompetentsusega, õppetöö toimumiskohaga, -toimumisajaga ja õpetatavate ainete valikuga. Samuti ollakse üldjoontes rahulolevad kogu füüsilise õpikeskkonnaga sh õpperuumide-, tehniliste vahendite-, raamatukogu- ja toitlustusteenusega.

Autor teeb vastavalt uuringu tulemustele teenuste parendamiseks järgmised ettepanekud:

- 1) analüüsida süvitsi õppeinfosüsteemiga ÕIS seotud avatud õpet puudutavaid tööprotsesse ning selgitada välja nende muutmist vajavad tegurid,
- 2) parandada infoliikumist nii avatud õppe keskuse kui ka õppejõudude poolt. Keskuse nõustajad peaksid end enam kurssi viima õppetööd puudutava detailsema infoga, et seda vajadusel klientidele jagada,
- 3) tegutseda avatud õppe keskuses proaktiivsemalt ning kontakteeruda aktiivsemalt õppuritega,
- 4) informeerida avatud õppureid nõustamisteenuse kättesaadavusest sh kodulehel täpsustada keskuse lahtiolekuajad,
- 5) muuta õpingukava koostamist ja ainete valimist puudutav info Avatud õppe keskuse kodulehel selliselt, et see oleks kliendi jaoks arusaadavam,
- 6) selgitada välja, kuidas oleks võimalik lihtsustada avatud õppe lepingu sõlmimise protsessi, mis oleks kooskõlas ülikoolis kehtivate reeglitega,

- 7) selgitada välja, millised oleksid võimalused pakkuda avatud õppuritele teatud üliõpilassoodustusi nt ISIC kaart, õppelaenu taotlemine ja ühiselamukohad.

Ühtlasi teeb autor ettepaneku hakata kliendirahulolu uuringuid läbi viima ka muukeelse klientuuri seas ning semestriti regulaarselt, et jälgida rahulolu muutumist ajas ja võrrelda saadud tulemusi käesolevas uurimistöös toodud tulemustega ning selleks, et hinnata arendustegevuste tõhusust.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et läbiviidud uuring andis töö autorile hea võimaluse lähemalt tundma õppida TTÜ avatud õppe keskuse kliente ning saada klientidelt põhjalik hinnang avatud õppe- ja nõustamisteenuse kohta ning ühtlasi andis uuring hea ülevaate keskuse tegevuste hetkeolukorrast, mida saab aluseks võtta teenuste arendamisel.

## **SUMMARY**

### **MEASURING CUSTOMER SATISFACTION IN THE CENTRE FOR OPEN STUDIES AT TALLINN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

Helen Türkson

Every organization's success depends on how well its products or services are able to meet the needs of current and future customers. The companies that appreciate importance of customer satisfaction are always looking for new tools and techniques of making their customers happy thus winning the competition.

Among the goals and tasks of Tallinn University of Technology (TUT) is organization of continuing education and provision of continuing education services according to the university's statutes. In order to ensure customer satisfaction the service provided must be of high quality and must be rendered with high level of expertise.

The research problem of this bachelor's thesis is the lack of information on the levels of satisfaction of students of TUT Open University with study and consulting services. Thus, the goal of the thesis was to find out the degree satisfaction of students with study and consulting services. The task of the thesis was to discover causes of satisfaction or dissatisfaction and to find out what features of the service are most important to the customers. The information obtained in the course of conducted research provides a good overview of the current situation in the organization and allows organizers of studies and instructors to pay attention to stronger points and problem features, to plan the continuing education curricula with more efficiency and to provide more feedback to developers of the curricula.

The bachelor's thesis discusses the nature of customer satisfaction, its role and its formation along with the nature of customer satisfaction measurements, necessity of such measurements and the measurement methods. The work introduces the nature of open studies

and provides an overview of open studies in public higher education institutions of Estonia and organization of such studies in Tallinn University of Technology. The third chapter of the thesis outlines the goals and methods of the customer satisfaction study, summarizes the results of the study and presents conclusions and suggestions.

Customer satisfaction in organizations is possible to measure and assess using various models, methods and techniques. Primarily, selection of the model to be used depends on the organization in question and on what type of study is going to be conducted.

The quantitative research method has been used as the main method of the study; the results are expressed in figures. Internet survey was used to collect data. Questions that allowed for single and for several types of answers were used. Likert scale was used as the measuring tool, where the respondents had to select a degree of their agreement with a certain statement. The approach based on the Net Promoter Score method was also used in the study. The study is based on 186 submitted ready for processing questionnaires (16.5% of the total number of questionnaires).

Based on the customer assessment of general satisfaction level one may summarize, that the result is extremely positive – 52% of were satisfied with the service received, 28% were mostly satisfied, 17% were very satisfied. Only 3% were unsatisfied. Considering these results, it is possible to say that the customers consider their general satisfaction level to be high.

At the same time, the results of the Net Promoter Score method (8.7) demonstrate that the results in question are average, that the field of open studies has much room for improvement and that in order to achieve success particular development-aimed steps are to be taken.

On the basis of the analysis of the results the author concludes that the following factors with regard to studies seem to require attention and improvement: ease of use of the Study Information System, movement of study-related information and making the process of preparation of curricula smoother and easier for customers to understand. With regard to the consulting service the most deficiencies were related to excessive bureaucracy in connection with conclusion of contracts; lack of discounts for students was also mentioned as problematic.

Mostly, people involved in open studies are satisfied with competence of instructors, teaching venue and time as well as with selection of subjects taught. Also, respondents are

generally satisfied with the entire physical learning environment, including study rooms, technical facilities, library and catering services.

Based on the results of the study, the author makes the following suggestions with regard to improvement of services:

- 1) to conduct an in-depth analysis of the lacking open study work processes related to the Study Information System and to specify the factors that need to be changed,
- 2) to improve movement of information in both the Centre for Open Studies and between the instructors and students,
- 3) to modify curriculum preparation and the information with regard to selection of subjects on the website of the Centre for Open Studies to make it more understandable for customers,
- 4) to find out how it would be possible to simplify the process of conclusion open study contracts that is in compliance with current rules of the university,
- 5) to find out the possibilities for offering certain discounts to students, for instance ISIC cards, options to apply for study loans and dormitory places.

The author also makes the proposal to start conducting satisfaction surveys each semester in order to monitor changes and to be able to compare the updated results with the results in this study to assess efficiency of the applied development measures.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Admission. Open Studies. (2014). The Northern Alberta Institute of Technology.  
<http://www.nait.ca/90787.htm> (20.04.2014)
- Alas, R. (2008). Juhtimise alused. 5. täiendatud tr. Tallinn: Külim.
- Andersoo, J. (2001). Elukestvast õppest ja selle mõttest. – Elukestev õpe Eestis. Artiklite kogumik. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Avatud tasemeõpe. (2014). Tallinna Ülikool.  
<http://www.tlu.ee/et/opingud/oppimisvoimalused/avatud-tasemeope> (19.04.2014)
- Bankiir, M. Kliendirahulolu mõõtmine on eduka äri raketikütus.  
<http://www.leanway.ee/blogi/kliendirahulolu-mootmine-on-eduka-ari-raketikutus/>  
(12.04.2014)
- Calder, J., McCollum, A. (1998). Open and Flexible Learning in Vocational Education and Training. Great Britain: Clays Ltd, St Ives plc.
- Deshmukh, A., Karandikar, A. (2007). The net-promoter score movement. – *Brand Strategy*, Issue 211, p 40.
- Eesti elukestva õppe strateegia 2020. Haridus- ja teadusministeerium.  
<http://www.hm.ee/index.php?popup=download&id=12589> (27.04.2014)
- Erialaõpe. (2014). Eesti Kunstiakadeemia.  
<http://www.artun.ee/avatud-akadeemia/erialaope/> (21.04.2014)
- Fornell, G. (2007). The Satisfied Customer. Winners and Losers in the Battle for Buyer Preference. New York: Palgrave Macmillan.
- Gale, B.T. (1994). Managing Customer Value. Creating Quality and Service That Customers Can See.  
[http://www.amazon.com/Managing-Customer-Value-Creating-Customers/dp/1451612923#reader\\_B002YFC1QA](http://www.amazon.com/Managing-Customer-Value-Creating-Customers/dp/1451612923#reader_B002YFC1QA) (06.04.2014)
- Grigoroudis, E., Siskos, Y. (2010). Customer Satisfaction Evaluation. Methods for measuring and Implementing Service Quality. New York: Springer Science.
- Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. 3<sup>rd</sup> ed. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.

- Hague, P. A. Practical Guide to Improving Customer Satisfaction.  
<http://www.b2binternational.com/publications/improving-customer-satisfaction/>  
 (10.04.2014)
- Hayes, B. E. (2008). Customer Loyalty: The True Test of Measuring advocacy, purchasing and retention can increase profitability. *Quality Progress*. Putting Best Practices to Work, p 20.
- Hill, N., Alexander, J. (2006). The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement. 3<sup>rd</sup> ed. Hampshire: Gower Publishing Limited.
- Iseseisev täiendõpe. (2014). Eesti Muusika- ja Teatriakadeemia.  
<http://www.ema.edu.ee/index.php?main=1469> (21.04.2014)
- Karjatse, M. (1998). Miks klient rahul ei ole? Tallinn: Kirjastus Ilo.
- Kliendirahulolu uuring. HeiVäl Consulting.  
<http://www.heival.ee/kliendirahulolu> (02.03.2014)
- Klienditeenindus: valguses ja varjus. (2005). / Koostaja A. Oja. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda.
- Kotler, P. (2003). Turunduse vaatenurgad A-st Z-ni. 80 mõistet, mida iga juht peaks teadma. Tallinn: Eesti Ekspressi Kirjastus.
- Kotler, P., Keller, K.L. (2012) Marketing Management. 14<sup>th</sup> ed.  
[http://www.amazon.com/Marketing-Management-Edition-Philip-Kotler/dp/0132102927#reader\\_B004XJIVPA](http://www.amazon.com/Marketing-Management-Edition-Philip-Kotler/dp/0132102927#reader_B004XJIVPA) (22.03.2014)
- Köss, T., Seene, T., Valk, A., Ots, A., Pilt, L., Kukk, P., Saluveer, A. (2001). Tartu ülikooli avatud ülikool. – Elukestev õpe Eestis. Artiklite kogumik. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Miks valida avatud ülikooli õpe? (2014). Tartu Ülikool  
<https://www.ut.ee/et/sisseastumine/av> (18.04.2014)
- Malcolm, M., Rogers, B., Woodburn, D. (2000) Key Customers. How to Manage Them Profitably. Oxford: A division of Reed Educational and Professional Publishing Ltd.
- Oliver R.L. (2010). Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer. New York: Armonk
- Open Studies. (2014). University of Calgary.  
<http://www.ucalgary.ca/admissions/process/open> (20.04.2014).
- Organisatsiooni käsiraamat. (2004). / Toimetajad Korpan, V., Kokk, A. Tallinn: Printon Trükikoda AS

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*. Volume 49
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). SERVQUAL, A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. Volume 64
- Priis, M. (2001). Elukestev õpe Eesti Põllumajandusülikooli avatud ülikoolis. – Elukestev õpe Eestis. Artiklite kogumik. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Psomas, E.L., Pantouvakis, A., Kafetzopoulos, D.P. (2013) The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies. – *Managing Service Quality*. <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/the-impact-of-iso-9001-effectiveness-on-the-performance-of-service-60fhHdXOQh/10> (11.04.2014)
- Reichheld, F. (2006) *The Ultimate Question. Driving Good Profits and True Growth*. United States of America: Harvard Business School Publishing Corporation
- Robinson, F., Brown, J. M. How to make your company think like a customer <http://www.accenture.com/us-en/outlook/Pages/outlook-journal-2012-make-company-think-like-customer.aspx> (22.02.2014)
- Seene, T. (2001). Elukestev õpe – edu võti. – Elukestev õpe Eestis. Artiklite kogumik. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- TESE – Euroopa Haridussüsteemide Tesaaurus. 2009. väljaanne. Euroopa Komisjon [http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/tese/pdf/teseet\\_005\\_alphabetical.pdf](http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/tese/pdf/teseet_005_alphabetical.pdf) (27.04.2014)
- Turunduse alused. (2008). / Koostaja A. Vihalem. Tallinn: Külim.
- Täienduskoolituskeskus (2014). Eesti Muusika- ja Teatriakadeemia. <http://www.ema.edu.ee/index.php?main=311> (21.04.2014)
- Täiendusõppe aruanne 2012. Tallinna Tehnikaülikool. [https://v2.ttu.ee/public/a/avatud-ulikool/Taiendusoppe\\_aruanne\\_2012.pdf](https://v2.ttu.ee/public/a/avatud-ulikool/Taiendusoppe_aruanne_2012.pdf) (25.04.2014)
- Täiendusõppe aruanne 2013. Tallinna Tehnikaülikool. [https://v2.ttu.ee/public/t/taienduskoolitus/Taiendusoppe\\_aruanne\\_2013.pdf](https://v2.ttu.ee/public/t/taienduskoolitus/Taiendusoppe_aruanne_2013.pdf) (10.05.2014)
- Täiendusõppe kord. (2013). Tallinna Tehnikaülikool. [https://v2.ttu.ee/public/s/siseveeb/dokumendid/Taiendusope/Taiendusoppe\\_kord\\_okt\\_2013.doc](https://v2.ttu.ee/public/s/siseveeb/dokumendid/Taiendusope/Taiendusoppe_kord_okt_2013.doc) (12.04.2014)
- Vadi, M. (2002) *Müügisuhtlemine*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Virkus, S. (2001). *Avatud ülikool Eestis*. – Elukestev õpe Eestis. Artiklite kogumik. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.



Wilson, C. (2003) Tulusad kliendid. Eesti Ekspressi Kirjastuse AS.

Õppimine ja õpetamine avatud ülikoolis. (2005)./Koostajad L. Jõgi, T. Ristolainen. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Õppimine kui harrastus. (2014). Infopankki.  
<http://www.infopankki.fi/et/elu-soomes/haridus/teisi-ppimisv-imalusi/-ppimine-kui-harrastus> (20.04.2014)

Õppimisvõimalused täiskasvanutele. Tallinna Ülikool.  
<http://www.tlu.ee/et/Taiendusoppija/oppimisvoimalused-taiskasvanutele> (27.04.2014)

# LISAD

## Lisa 1. Kliendirahulolu küsimustik

Hea TTÜ avatud õppur

Olen TTÜ ärinduse eriala üliõpilane ning ühtlasi TTÜ avatud ülikooli turundusspetsialist. Et saada tagasisidet Teie ootuste ja teeninduse kohta avatud õppes, palun Teil vastata käesolevale küsimustikule. Saadud tulemusi kasutan nii oma lõputöös kui ka tööalaselt avatud õppe teenuse kvaliteedi tõstmiseks. Küsimustik on anonüümne ning sellele vastamine võtab aega umbes 5 minutit.

Olen väga tänulik iga tagasiside eest!

### 1. Missugused eesmärgid püstitasite avatud õppesse õppima tulles?

(Võimalik on valida mitu vastust)

- |   |                          |    |
|---|--------------------------|----|
| Enesetäiendamise eesmärgil, saada uusi teadmisi | <input type="checkbox"/> | 01 |
| Omandada kõrgharidus                            | <input type="checkbox"/> | 02 |
| Jätkata katkenud õpingud                        | <input type="checkbox"/> | 03 |
| Õppida uut lisaeriala                           | <input type="checkbox"/> | 04 |
| Muu eesmärk (täpsustage) .....                  | <input type="checkbox"/> | 05 |

### 2. Miks valisite avatud õppe õppevormi? (Valige üks vastus)

- |  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| Paindlikud õppetingimused, võimalus õppida endale sobiva koormusega    | <input type="checkbox"/> | 01 |
| Võimalus komplekteerida ainetest endale sobiv individuaalne õpingukava | <input type="checkbox"/> | 02 |
| Kandideerimine üliõpilaskohale ei õnnestunud                           | <input type="checkbox"/> | 03 |
| Soovisin testida õppevormi ja/või eriala sobivust                      | <input type="checkbox"/> | 04 |
| Vastuvõtt oli ilma riigieksamite- ja konkursita                        | <input type="checkbox"/> | 05 |
| Muu põhjus (täpsustage) .....  | <input type="checkbox"/> | 06 |

## Lisa 1 järg

### 3. Kust saite esmakordselt infot avatud õppe võimaluse kohta? (Valige üks vastus)

- TTÜ kodulehelt  01  
Õppeosakonnast  02  
Dekanaadist  03  
Õppejõult  04  
Sõbralt/tuttavalt  05  
Ajakirjandusest  06  
Muu (täpsustage) .....  07

### 4. Milline on Teie hinnang õppetöö korraldusele (Valige igale kirjeldusele üks vastus)

1=väga halb    2=halb    3= keskmine/rahuldav    4=hea    5= suurepärane

Õpetatavate ainete valik	1	2	3	4	5
Õppekorralduslik infoliikumine	1	2	3	4	5
Tunniplaanide ülesehitus	1	2	3	4	5
ÕISi (õppeinfosüsteemi) kasutusmugavus	1	2	3	4	5
Õppetöö toimumiskoht	1	2	3	4	5
Õppetöö toimumisaeg	1	2	3	4	5
Õppejõudude erialane kompetentsus	1	2	3	4	5
Õppejõududega kontakteerumine	1	2	3	4	5
Tagasiside õppejõududelt	1	2	3	4	5
Õppekirjanduse kättesaadavus	1	2	3	4	5
Lisage soovi korral kommentaar: .....					

### 5. Milline on Teie hinnang füüsilisele õpikeskkonnale (Valige igale kirjeldusele üks vastus)

1=väga halb    2=halb    3= keskmine/rahuldav    4=hea    5= suurepärane

Õpperuumid	1	2	3	4	5
Tehnilised vahendid	1	2	3	4	5
Raamatukogu teenused	1	2	3	4	5
Toitlustusteenused	1	2	3	4	5
Lisage soovi korral kommentaar: .....					

## Lisa 1 järg

### 6. Milline on Teie hinnang avatud õppe nõustamisteenusele

(Valige igale kirjeldusele üks vastus)

1=väga halb 2=halb 3= keskmine/rahuldav 4=hea 5= suurepärane

Avatud õppe nõustaja kättesaadavus	1	2	3	4	5
Nõustaja kompetentsus	1	2	3	4	5
Nõustaja usaldusväärsus	1	2	3	4	5
Nõustaja empaatiavõime	1	2	3	4	5
Nõustaja soov lahendada probleeme	1	2	3	4	5
Nõustaja õppekorraldusliku teabe asjakohasus	1	2	3	4	5
Informatsiooni kättesaamise kiirus	1	2	3	4	5
Lisage soovi korral kommentaar: .....					

### 7. Palun hinnake 5-pallisel skaalal järgmisi väiteid:

1=ei nõustu üldse 2= pigem ei nõustu 3= pigem nõustun 4=nõustun osaliselt 5= nõustun täielikult

TTÜ tunniplaanid on hästi loetavad ja arusaadavad	1	2	3	4	5
ÕIS'i (õppeinfosüsteemi) kasutamine on mulle mugav	1	2	3	4	5
Õpingukava koostamine ja ainete valimine valmistab mulle raskusi	1	2	3	4	5
Olen teadlik, et avatud õppurile ei laiene üliõpilassoodustused	1	2	3	4	5
Avatud õppes on peamine rõhk iseseisval töö	1	2	3	4	5
Õppeteenustasu ja pakutava hariduse kvaliteedi suhe on asjakohane	1	2	3	4	5
Mul on selge ülevaade, millised kulutused õpingutega kaasnevad	1	2	3	4	5
Avatud õppe info TTÜ kodulehel on kergesti leitav	1	2	3	4	5
Avatud õppe info TTÜ kodulehel on piisavalt informatiivne	1	2	3	4	5
Lisage soovi korral kommentaar: .....					

### 8. Kas soovitaksite TTÜ avatud õppe õppevormi ka sõbrale või tuttavale?

(Valige üks vastus)

Hinnang 10 palli skaalal (0-10)

0= täiesti ebatõenäoline/kindlasti mitte

10= väga tõenäoline/kindlasti

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Palun põhjendage oma valikut .....

## Lisa 1 järg

### 9. Üldine rahulolu avatud õppega (Valige üks vastus)

- Väga rahulolev  01  
Rahulolev  02  
Pigem rahulolev  03  
Pigem rahulolematu  04  
Rahulolematu  05  
Väga rahulolematu  06

### 10. Teie ettepanekud ja kommentaarid ning lahendamist vajavad probleemid

.....

#### TEIE TAUST:

Sugu : Mees \_\_\_\_ Naine \_\_\_\_

Vanus :  
noorem kui 25 \_\_\_\_  
25-54 \_\_\_\_  
55 ja vanem \_\_\_\_

Õpin aineid, mis kuuluvad järgmistesse õppekavadesse:  
Rakenduskõrgharidus \_\_\_\_  
Bakalaureus \_\_\_\_  
Inseneri/ Magistri \_\_\_\_  
Doktoriõpe \_\_\_\_

#### Kas käite õpingute kõrvalt ka tööl?

Jah  01  
Ei  02

Suur tänu küsitluslehe täitmise eest!

## Lisa 2. Hinnangud taustinformatsiooni küsimustele

Missugused eesmärgid püstitasite avatud õppesse õppima tulles?

Valikvastused	Hinnangute arv (n=257)	Hinnangute osakaal
Muu eesmärk	31	12%
Õppida uut lisaeriala	29	11%
Jätkata katkenud õpinguid	41	16%
Omandada kõrgharidus	64	25%
Enesetäiendamise eesmärgil, saada uusi teadmisi	92	36%

Miks valisite avatud õppe õppevormi?

Valikvastused	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal
Paindlikud õppetingimused, võimalus õppida endale sobiva koormusega	74	40%
Muu	45	24%
Võimalus komplekteerida ainetest endale sobiv individuaalne õpingukava	28	15%
Kandideerimine üliõpilaskohale ei õnnestunud	21	11%
Vastuvõtt oli ilma riigieksamite- ja konkursita	10	6%
Soovisin testida õppevormi ja/või eriala sobivust	8	4%

Kust saite esmakordselt infot avatud õppe võimaluse kohta?

Valikvastused	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal
TTÜ kodulehelt	111	60%
Sõbralt/tuttavalt	33	18%
Õppeosakonnast	13	7%
Dekanaadist	12	6%
Muu	8	4%
Ajakirjandusest	5	3%
Õppejõult	4	2%

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

### Lisa 3. Hinnangud õppetöö korraldusele

Tegur	Väga halb		Halb		Keskmine/ rahuldav		Hea		Suurepärane	
	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)
Õpetatavate ainete valik	0,0%	0	2,0%	3	19,0%	36	54,0%	101	25,0%	46
Õppekorralduslik infoliikumine	3,0%	6	10,0%	18	30,0%	56	46,0%	86	11,0%	20
Tunniplaanide ülesehitus	1,1%	2	2,7%	5	25,8%	48	52,7%	98	17,7%	33
ÕISI kasutusmugavus	6,0%	12	17,0%	32	37,0%	68	31,0%	58	9,0%	16
Õppetöö toimumiskoht	0,0%	0	1,1%	2	11,3%	21	48,4%	90	39,2%	73
Õppetöö toimumisaeg	1,0%	1	2,0%	4	18,0%	34	49,0%	91	30,0%	56
Õppejõudude erialane kompetentsus	0,0%	0	2,0%	4	16,0%	30	47,0%	87	35,0%	65
Õppejõududega kontakteerumine	1,6%	3	2,7%	5	17,7%	33	54,8%	102	23,1%	43
Tagasiside õppejõududelt	2,7%	5	7,5%	14	24,7%	46	48,4%	90	16,7%	31
Õppekirjanduse kättesaadavus	1,0%	1	4,0%	7	30,0%	56	45,0%	84	20,0%	38

## Lisa 3 järg

Keskmine hinnang õppetöö korraldusele

Tegur	Keskmine hinnang 5-palli süsteemis	Keskmine hinnang protsentides
Õppekirjanduse kättesaadavus	3,81	76,2
Tagasiside õppejõududelt	3,69	73,8
Õppejõududega kontakteerumine	3,95	79
Õppejõudude erialane kompetentsus	4,15	83
Õppetöö toimumisaeg	4,06	81,2
Õppetöö toimumiskoht	4,26	85,2
ÕISi (õppeinfosüsteemi) kasutusmugavus	3,18	63,6
Tunniplaanide ülesehitus	3,83	76,6
Õppekorralduslik infoliikumine	3,52	70,4
Õpetatavate ainete valik	4,02	80,4

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel



#### Lisa 4. Hinnangud füüsilisele õppekeskkonnale

Tegur	Väga halb		Halb		Keskmine/ rahuldav		Hea		Suurepärane	
	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)
Õpperuumid	0,0%	0	1,1%	2	17,2%	32	46,2%	86	35,5%	66
Tehnilised vahendid	0,0%	0	1,0%	2	15,0%	28	56,0%	104	28,0%	52
Raamatukogu teenused	0,0%	0	2,0%	3	10,0%	19	43,0%	80	45,0%	84
Toitlustusteenused	0,5%	1	1,6%	3	12,9%	24	50,5%	94	34,4%	64

#### Keskmine hinnang füüsilisele õppekeskkonnale

Tegur	Keskmine hinnang 5-palli süsteemis
Toitlustusteenused	4,17
Raamatukogu teenused	4,32
Tehnilised vahendid	4,11
Õpperuumid	4,16

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

## Lisa 5. Hinnangud avatud õppe nõustamisteenusele

Tegur	Väga halb		Halb		Keskmine/ rahuldav		Hea		Suurepärane	
	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)
Informatsiooni kättesaamise kiirus	2,2%	4	4,3%	8	25,3%	47	48,4%	90	19,9%	37
Nõustaja õppekorraldusliku teabe asjakohasus	1,1%	2	3,2%	6	22,6%	42	49,5%	92	23,7%	44
Nõustaja soov lahendada probleeme	1,1%	2	2,2%	4	26,9%	50	41,4%	77	28,5%	53
Nõustaja empaatiavõime	1,1%	2	3,8%	7	26,9%	50	45,7%	85	22,6%	42
Nõustaja usaldusväarsus	1,0%	2	3,0%	5	22,0%	40	47,0%	88	27,0%	51
Nõustaja kompetentsus	1,1%	2	3,2%	6	21,5%	40	50,5%	94	23,7%	44
Nõustaja kättesaadavus	2,0%	4	3,0%	5	25,0%	47	49,0%	91	21,0%	39

### Keskmine hinnang avatud õppe nõustamisteenusele

Tegur	Keskmine hinnang 5-palli süsteemis
Informatsiooni kättesaamise kiirus	3,80
Nõustaja õppekorraldusliku teabe asjakohasus	3,91
Nõustaja soov lahendada probleeme	3,94
Nõustaja empaatiavõime	3,85
Nõustaja usaldusväarsus	3,97
Nõustaja kompetentsus	3,92
Avatud õppe nõustaja kättesaadavus	3,84

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

## Lisa 6. Hinnangud esitatud väidetele 5-palli süsteemis

Väide	1=ei nõustu üldse		2=pigem ei nõustu		3=pigem nõustun		4=nõustun osaliselt		5=nõustun täielikult	
	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal	Hinnangute arv (n=186)
TTÜ tunniplaanid on hästi loetavad ja arusaadavad	1,0%	1	9,0%	17	25,0%	47	33,0%	62	32,0%	59
ÕISI kasutamine on mulle mugav	10,0%	18	21,0%	39	26,0%	49	27,0%	50	16,0%	30
Õpingukava koostamine ja ainete valimine valmistab mulle raskusi	26,0%	48	37,0%	69	13,0%	25	20,0%	37	4,0%	7
Olen teadlik, et avatud õppurile ei laiene üliõpilassoodustused	6,0%	11	5,0%	10	10,0%	18	14,0%	26	65,0%	121
Avatud õppes on peamine rõhk iseseisval töötl	2,0%	4	13,0%	24	20,0%	37	36,0%	67	29,0%	54
Õppeteenustasu ja pakutava hariduse kvaliteedi suhe on asjakohane	6,0%	11	21,0%	39	34,0%	63	27,0%	51	12,0%	22
Mul on selge ülevaade, millised kulutused õpingutega kaasnevad	4,0%	8	9,0%	17	20,0%	37	23,0%	42	44,0%	82
Avatud õppe info TTÜ kodulehel on kergesti leitav	2,0%	3	9,0%	16	33,0%	62	37,0%	69	19,0%	36
Avatud õppe info TTÜ kodulehel on piisavalt informatiivne	2,2%	4	11,8%	22	33,3%	62	41,4%	77	11,3%	21

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

## Lisa 7. Soovitamise tõenäosuse hinnangute jagunemine

Skaala	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal
10=väga tõenäoline/kindlasti	42	22,6%
9	26	14,0%
8	39	21,0%
7	27	14,5%
6	14	7,5%
5	22	11,8%
4	6	3,2%
3	3	1,6%
2	4	2,2%
1	1	0,5%
0=täiesti ebatõenäoline/kindlasti mitte	2	1,1%

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

## Lisa 8. Keskmised hinnangud naiste ja meeste võrdluses

Tegur	Sugu Mees	Sugu Naine
Õpetatavate ainete valik	4,02	4,02
Õppekorralduslik infoliikumine	3,48	3,55
Tunniplaanide ülesehitus	3,70	3,94
ÕISI kasutusmugavus	3,01	3,32
Õppetöö toimumiskoht	4,23	4,28
Õppetöö toimumisaeg	3,94	4,16
Õppejõudude erialane kompetentsus	4,12	4,17
Õppejõududega kontakteerumine	3,92	3,98
Tagasiside õppejõududelt	3,65	3,72
Õppekirjanduse kättesaadavus	3,79	3,83
Õpperuumid	4,21	4,12
Tehnilised vahendid	4,11	4,11
Raamatukogu teenuse	4,35	4,29
Toitlustusteenused	4,20	4,14
Avatud õppe nõustaja kättesaadavus	3,80	3,87
Nõustaja kompetentsus	3,87	3,97
Nõustaja usaldusväärsus	3,93	4,01
Nõustaja empaatiavõime	3,82	3,87
Nõustaja soov lahendada probleeme	3,92	3,96
Nõustaja õppekorraldusliku teabe asjakohasus	3,88	3,94
Informatsiooni kättesaamise kiirus	3,79	3,80

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

## Lisa 9. Keskmised hinnangud vanusegruppide vahelises võrdluses

Tegur	Vanus Noorem kui 25	Vanus vahemikus 25-54
Õpetatavate ainete valik	4,0	4,02
Õppekorralduslik infoliikumine	3,36	3,55
Tunniplaanide ülesehitus	3,92	3,78
ÕISI kasutusmugavus	3,06	3,23
Õppetöö toimumiskoht	4,3	4,23
Õppetöö toimumisaeg	4,08	4,04
Õppejõudude erialane kompetentsus	4,24	4,10
Õppejõududega kontakteerumine	4,0	3,92
Tagasiside õppejõududelt	3,72	3,65
Õppekirjanduse kättesaadavus	4,12	3,68
Õpperuumid	4,06	4,21
Tehnilised vahendid	3,98	4,15
Raamatukogu teenuse	4,42	4,28
Toitlustusteenused	4,04	4,20
Avatud õppe nõustaja kättesaadavus	3,78	3,85
Nõustaja kompetentsus	3,94	3,91
Nõustaja usaldusväarsus	4,06	3,93
Nõustaja empaatiavõime	3,84	3,84
Nõustaja soov lahendada probleeme	3,96	3,92
Nõustaja õppekorraldusliku teabe asjakohasus	3,96	3,89
Informatsiooni kättesaamise kiirus	3,84	3,77

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel

## Lisa 10. Hinnangud avatud õppe üldisele rahulolutasemele

Valikvastus	Hinnangute arv (n=186)	Hinnangute osakaal
Rahulolev	96	52%
Pigem rahulolev	53	28%
Väga rahulolev	31	17%
Pigem rahulolematu	6	3%
Rahulolematu	0	0%
Väga rahulolematu	0	0%

Allikas: Autori koostatud TTÜ avatud õppe täiendusõppurite rahulolu-uuringu andmete alusel