

Annamari Kamppinen

Sedulaaki 2014

Toiminnan kehittäminen opiskelija- ja ohjaajanäkökulmasta

Opinnäytetyö

Kevät 2014

Liiketalouden ala

Pk-yrittäjyyden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta

Koulutusohjelma: Pk-yrittäjäyys

Suuntautumisvaihtoehto: Pk-yrittäjäyys

Tekijä: Annamari Kamppinen

Työn nimi: Sedulaaki 2014

Ohjaaja: Tero Turunen

Vuosi:2014

Sivumäärä: 67

Liitteiden lukumäärä:3

Tämä opinnäytetyö käsittelee SeAMK tekniikan ja Koulutuskeskus Sedun järjestämää kurssia nimeltään Sedulaaki. Sedulaakissa Koulutuskeskus Sedun opiskelijat rakentavat radio-ohjattavan ilmatyynyaluksen. Kurssin lopuksi järjestetään kilpailu, jossa opiskelijat kisaavat aluksillaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten opiskelijat ja opettajat kokevat toiminnan ja kurssin laadun. Tavoitteena on myös tarjota SeAMK tekniikalle tietoa mahdollisista kehittämiskohteista. SeAMK tekniikan yhtenä tavoitteena on markkinoida Koulutuskeskus Sedun opiskelijoille ammattikorkeakoulun tarjoamia tekniikan alan jatko-opintoja. Työn tavoitteena on arvioida myös tämän tavoitteen toteutumista.

Työn teoreettinen viitekehys perustuu palveluun, palvelun laatuun ja palvelun laadun osatekijöihin. Tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Opiskelijat vastasivat kurssin aikana kahteen kyselyyn ja toiminnassa mukana olivat opettajat haastateltiin. Tutkimusaineiston avulla analysoitiin kurssin laatua ja keuhattiin kehitysehdotuksia, jotka tukevat Sedulaakin järjestämistä jatkossa.

Avainsanat: palvelun laatu, tyytyväisyys, ammattikorkeakoulu, toisen asteen koulutus, yhteistyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Small and medium-sized Entrepreneurship

Specialisation: Small and medium-sized Entrepreneurship

Author/s: Annamari Kamppinen

Title of thesis: Sedulaaki 2014

Supervisor(s): Tero Turunen

Year: 2014

Number of pages: 67

Number of appendices:3

This thesis focuses on the course called Sedulaaki, which was organised by the School of Technology of SeAMK and Vocational Education Centre Sedu. During the Sedulaaki course, the students built a radio-controlled hovercraft and competed with it at the end of the course.

The aim of this thesis is to examine how the students and teachers of Sedulaaki experienced the level and quality of the course. The aim is also to offer the School of Technology of SeAMK insights on possible development areas. In Sedulaaki, one of the main goals of the School of Technology of SeAMK is to promote further studies to the students of Vocational Education Centre Sedu. In this thesis, it is also estimated how well this goal was fulfilled.

The theoretical context of this thesis is based on service, the quality of services, and the factors of quality. The study is based on qualitative research methods. During the course, the students answered two questionnaires, and the teachers were interviewed. The research material was used to analyse the quality of the course and to collect ideas to improve the activities of Sedulaaki in the future.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, institute of higher education, secondary education, cooperation

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä..... | 2 |
| Thesis abstract..... | 3 |
| SISÄLTÖ..... | 4 |
| Kuvio- ja taulukkoluetelo..... | 6 |
| 1 JOHDANTO JA TUTKIMUKSEN TAUSTAA | 7 |
| 2 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTA | 8 |
| 2.1 Hyvä asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys | 8 |
| 2.2 Palveluprosessi..... | 9 |
| 2.2.1 Mitä on palvelu?..... | 10 |
| 2.2.2 Palvelun ominaisuudet..... | 11 |
| 2.3 Asiakkaan kokema palvelun laatu | 12 |
| 2.3.1 Laadun ulottuvuudet | 13 |
| 2.3.2 Koettu kokonaislaatu..... | 14 |
| 2.3.3 Asiakkaan odotuksiin vaikuttavia tekijöitä | 14 |
| 2.3.4 Asiakkaan käyttäytymiseen ja kokemukseen vaikuttavia tekijöitä ... | 16 |
| 2.4 Asiakastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät..... | 17 |
| 2.5 Asiakaspalautteen ja asiakastyytyvyyden tutkiminen | 19 |
| 2.5.1 Asiakastyytyvyydestutkimuksissa käytetyt menetelmät..... | 21 |
| 3 SEDULAAKI–TOIMINTA..... | 23 |
| 3.1 Kohderyhmä..... | 24 |
| 3.2 Järjestäjät..... | 24 |
| 3.3 SeAMK Tekniikka ja oppilaistosityhteistyö | 25 |
| 3.4 Tavoitteet | 26 |
| 3.5 Resurssit | 27 |
| 3.6 Pilottikurssin kulku..... | 29 |
| 4 KEHITTÄMISTUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 36 |
| 4.1 Tutkimusmenetelmien valinta..... | 36 |
| 4.2 Opiskelijoiden kyselyt..... | 37 |
| 4.3 Kyselylomakkeiden rakentaminen..... | 37 |
| 4.4 Opettajien haastattelut | 40 |

| | |
|---|-----------|
| 4.5 Opettajien haastattelujen teemat..... | 40 |
| 4.6 Tulokset | 41 |
| 4.6.1 Opiskelijoiden palaute opetuspäivistä | 41 |
| 4.6.2 Opiskelijoiden tyytyväisyys..... | 42 |
| 4.6.3 Opettajien palaute..... | 57 |
| 4.7 Tutkimuksen luotettavuusarviointi | 58 |
| 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET | 60 |
| 5.1 Opetuspäivien kehitysehdotukset..... | 60 |
| 5.2 Sedulaaki-toiminnan laatu ja opiskelijoiden tyytyväisyys..... | 61 |
| 5.3 Tavoitteiden toteutumisen arviointi..... | 62 |
| 5.4 Opiskelijoiden kehitysehdotukset | 63 |
| 5.5 Opettajien kehitysehdotukset | 63 |
| 5.6 Yhteenveto kehitysehdotuksista..... | 64 |
| LÄHTEET | 66 |
| LIITTEET | 68 |

Kuvio- ja taulukkoluetelo

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä..... | 19 |
| Kuvio 2. Aikataulu, tehtävät ja vastuut | 27 |
| Kuvio 3. Sedulaaki 2014 | 30 |
| Kuvio 4 Vastaajien perustutkinnot..... | 43 |
| Kuvio 5 Vastanneiden jakautuminen opiskeluvuoden mukaan | 43 |
| Kuvio 6 Opettajien ammattitaito | 45 |
| Kuvio 7 Opettajien ammattitaitoa erittäin tärkeänä pitävien kokemus | 45 |
| Kuvio 8 Opettajien ystävällisyys ja avuliaisuus | 46 |
| Kuvio 9 Opettajien avuliaisuus ja ystävällisyys - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus | 46 |
| Kuvio 10 Opettajien ystävällisyys ja avuliaisuus - Melko tärkeänä pitävien kokemus | 47 |
| Kuvio 11 Opettajien tavoitettavuus..... | 48 |
| Kuvio 12 Opettajien tavoitettavuus - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus..... | 48 |
| Kuvio 13 Opettajien tavoitettavuus - Melko tärkeänä pitävien kokemus | 48 |
| Kuvio 14 Avun saaminen ongelmatilanteissa..... | 49 |
| Kuvio 15 Avun saaminen - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus | 50 |
| Kuvio 16 Avun saaminen - Melko tärkeänä pitävien kokemus | 50 |
| Kuvio 17 Kurssin eteneminen sovitusti | 51 |
| Kuvio 18 Kurssin eteneminen - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus..... | 51 |
| Kuvio 19 Kurssin eteneminen - Melko tärkeänä pitävien kokemus | 52 |
| Kuvio 20 Tilojen ja laitteiden toimivuus | 52 |
| Kuvio 21 Tilojen ja laitteiden toimivuus - Erittäin ja melko tärkeänä pitävien kokemus | 53 |

1 JOHDANTO JA TUTKIMUKSEN TAUSTAA

Opinnäytetyössä tutustutaan ammattiopiskelijoille suunnatun kurssin nimeltään Sedulaaki toimintaan ja järjestämiseen. Sedulaaki on Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Sedun yhteistyössä toteuttama kurssi, joka on suunnattu koulutuskeskus Sedun opiskelijoille. Kurssilla ammattiopiskelijat rakentavat joukkueittain radio-ohjattavan ilmatyynyaluksen, joilla joukkueet kisaavat kurssin lopuksi järjestettävässä loppukilpailussa.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun tavoitteena on markkinoida Tekniikan alan tarjoamaa koulutusta perustutkintoon suorittaville ammattiopiskelijoille. Sedulaaki on SeAMK Tekniikan markkinointikonsepti Koulutuskeskus Sedun opiskelijoille. Kurssin tarkoitus on tarjota ammattiopiskelijoille uudenlaista tekemistä ja antaa tietoa jatko-opinnoista tekniikan alalla Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan opiskelijoille suunnatuin tyytyväisyyskyselyin. Tavoitteet saavutetaan, kun opiskelijat ovat tyytyväisiä Sedulaaki-kurssiin, ja kurssin myötä syntyy kiinnostusta tekniikan alaa kohtaan sekä positiivinen organisaatiokuva Seinäjoen ammattikorkeakoulusta.

Tarkoitus on esitellä pilottikurssin etenemistä aina suunnittelusta toteutukseen ja dokumentoida kurssin kulku vaihe vaiheelta. Toiminnasta suunnitellaan vuotuista yhteistyömallia järjestäjäorganisaatioiden eli SeAMK Tekniikan ja Koulutuskeskus Sedun välille. Tästä syystä toimintaa halutaan kehittää keskeisten toimijoiden eli opiskelijoiden ja opettajien näkökulmasta. Opiskelijoille suunnattujen kyselyiden lisäksi tutkimuskohteena ovat myös toiminnassa mukana olevat opettajat, joilta kerätään haastatteluin mielipiteitä ja kehitysehdotuksia. Opiskelijoiden ja opettajien palautteen avulla on tarkoitus kehittää Sedulaaki-toimintaa jatkossa.

Tyytyväisyystutkimukset ovat tärkeitä välineitä koulumaailmassa, kun halutaan hankkia tietoa opiskelijan odotuksista, toiveista ja palvelukokemuksesta. Teoriaosuudessa perehdytään palveluprosessiin ja asiakkaan kokemukseen ja tyytyväisyyteen vaikuttaviin tekijöihin ja peilataan niitä opiskelijoiden Sedulaaki-toiminnassa kokemaan koulutuspalveluun kokonaisuudessaan. Teorian pohjalta koostetaan tyytyväisyyttä ja tavoitteita mittaava kyselylomake opiskelijoille.

2 TUTKIMUKSEN TIETOPERUSTA

Opinnäytetyössä tutkimuksen kohteena ovat Sedulaakiin osallistuvat opiskelijat ja opettajat. Sedulaaki-toimintaa tarkastellaan opiskelijoille tarjottavana koulutuspalveluna. Palvelun käyttäjäasiakkaina ovat ammattiopiskelijat, joille markkinoidaan SeAMK Tekniikan tarjoamia jatko-opintoja, ja heidän tyytyväisyyttään palvelun laatuun tutkitaan tyytyväisyystutkimuksin. Koska SeAMK Tekniikan tavoitteena Sedulaakissa on markkinoida tekniikan koulutusta opiskelijoille, nähdään opiskelijoiden tyytyväisyyden tutkiminen tärkeänä, jotta tavoitteiden saavuttamista voidaan arvioida. Toiminnassa mukana olevat opettajat Koulutuskeskus Sedusta nähdään enemmän sisäisinä asiakkaina, joiden kanssa toimintaa viedään eteenpäin. Opettajilta kerätään kehitysehdotuksia ja -ideoita haastatteluin.

Seuraavassa tarkastellaan teoriaa palveluprosessista asiakkaan näkökulmasta. Selvitetään, mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen, mistä asiakkaan palvelukokemus muodostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. Tavoitteena on luoda kuva palveluprosessista ja asiakkaan kokemukseen ja tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Tämän teorian pohjalta koostetaan tyytyväisyyskysely opiskelijoille.

2.1 Hyvä asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla hankitaan tietoa asiakkaiden odotuksista, toiveista ja palvelukokemuksesta. Näiden asioiden selvittäminen on välttämätöntä, jotta yritys voi säilyttää asiakkaansa ja turvata olemassaolonsa kilpailevien yritysten joukossa. Tutkimukset ovat väline, jonka avulla yrityksen toimintaa voidaan ohjata. (Mattila 1999, 14.)

Asiakas ja palveluntarjoaja kokevat kumpikin palvelutilanteen eri tavalla. Asiakaspalvelijan mielestä palvelutilanne voi olla onnistunut, mutta asiakas ei välttämättä ole tyytyväinen. Yritysten onkin yritettävä katsoa asiakaspalvelua juuri asiakkaan näkökulmasta. Asiakas ei tiedä yrityksen strategioista ja tavoitteista, vaan hänen todellisuuttaan on se, mitä hän havaitsee, kokee ja tuntee. Asiakkaan näkökulmasta

palvelukokemus on tärkeä, ja se ratkaisee, käyttääkö hän palveluita toistekin. Palvelun tehtävänä onkin saada asiakas tyytyväiseksi ja kokemaan laatua. Palvelun tarkoitus on tarjota asiakkaalle asiantuntevaa, luotettavaa ja nopeaa palvelua juuri hänen henkilökohtaisiin ongelmiinsa ja tarpeisiinsa räätälöitynä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59.)

Asiakkaan näkökulman lisäksi yrityksen on ajateltava myös sitä, miten asiakkaan näkemykseen vastataan käytännössä, ja mitä kaikkea tarvitaan, että yritys voi todella tarjota asiakkaalleen hyvää laatua. Asiakkaan maailma ja yrityksen toiminta on kytkettävä toisiinsa, jotta hyvän laadun tuottaminen asiakkaalle on mahdollista yrityksen yhteisten toimintaperiaatteiden mukaan. (Ylikoski 2000, 140–141.)

Tutkimusten avulla on selvitettävä, mitä hyvä laatu asiakkaiden mielestä on (Ylikoski 2000, 141). Organisaation johdon yhtenä tärkeänä tehtävänä on saada myös työntekijät ymmärtämään ja omaksumaan yrityksen tavoitteet, toiminta-ajatus, strategiat ja taktiikat sekä yrityksen tuotteet, palvelut ja markkinointikampanjat. Näiden asioiden viestiminen henkilöstölle edellyttää onnistunutta sisäistä markkinointia yrityksessä (Grönroos 2009, 451–452). Sisäisen markkinoinnin avulla henkilöstölle annetaan valmiudet tuottaa laadukasta palvelua (Ylikoski 2000, 141–142).

On tärkeää, että etenkin yrityksen asiakaspalvelutilanteissa työskentelevä henkilöstö omaksuu yrityksen toimintaperiaatteet ja tavoitteet. Toimintaperiaatteiden ja tavoitteiden pohjalta suunnitellaan ja toteutetaan ulkoinen markkinointi, joten on tärkeää, että henkilöstö pystyy täyttämään nämä asiakaslupaukset käytännön toiminnassaan ja vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa. Asiakkaan palvelukokemus muodostuu asiakkaan ja henkilöstön välisissä vuorovaikutustilanteissa. (Ylikoski 2000, 141–142.)

2.2 Palveluprosessi

Palvelujen merkittävin ja tärkein piirre on niiden prosessiluonne. Grönroosin mukaan asiakas on läsnä ja näkee prosessin toiminnan sen edetessä ja samalla itse osallistuu palveluprosessiin, jossa palvelu tuotetaan ja toimitetaan. (Grönroos 2001,

81.) Grönroos korostaa, että palvelujen kuluttaminen on sekä prosessin että lopputuloksen kuluttamista. Hänen mukaansa on totuttu ajattelemaan fyysisten tuotteiden markkinoinnin mukaisesti, että asiakas kuluttaa vain prosessin lopputulosta. Palvelujen kohdalla asiakas ei kuitenkaan koe kuluttavansa vain prosessin lopputulosta vaan kokee palvelujen tuottamiseen osallistumalla myös palvelun tuotantoprosessin osaksi palvelun kulutusta. Grönroos korostaa palveluprosessin tärkeyttä osana asiakkaan palvelukokemusta, sillä ”kulutusprosessi johtaa asiakkaan saamaan lopputulokseen, joka siis syntyy palveluprosessin tuloksena”. (Grönroos 2001, 86.)

Palvelu syntyy prosessissa, johon asiakas osallistuu. Palvelu eroaa fyysisistä tuotteista siis siten, että sen tuotantoa ei voi erottaa sen kuluttamisesta. Grönroosin mukaan palveluntarjoaja voi nähdä osan palvelusta tuotettavan taustatoimintona, mutta asiakkaan laadun kokemisen näkökulmasta palvelun ratkaisevin osuus tuotetaan asiakkaan osallistuessa palveluprosessiin, hänen kokiessaan sen ja arvioiessaan sitä. Grönroosin määritelmän mukaan ”palvelut koostuvat joukosta piirteitä, jotka liittyvät palvelun prosessiin tai prosessin lopputulokseen”. Asiakas on avainasemassa, sillä prosessia ja sen lopputulosta ei voi syntyä, jos asiakas ei käynnistä palveluprosessia, jossa palvelu tuotetaan ja kulutetaan. (Grönroos 2001, 224.)

2.2.1 Mitä on palvelu?

Grönroos näkee palveluiden määrittelyn monimutkaisena palvelu-sanan monien merkityksien takia. Palveluilla voidaan tarkoittaa henkilökohtaista palvelua tai palvelutuotetta. Grönroosin mukaan yritys voi olla palveluyritys, vaikka se tuottaisi fyysisiä tuotteita, koska yrityksen toiminta sisältää aina asiakkaalle suunniteltuja piilopalveluja, joita ovat esimerkiksi tuotteiden toimittaminen asiakkaalle, laskutus tai reklamaatioiden käsittelyt. (Grönroos 2001, 26,78.)

Grönroos määrittelee palvelut seuraavanlaisesti: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” (Grönroos 2001, 79.) Palveluun kuu-

luu aina jonkinlaista vuorovaikutusta. Se voi tapahtua henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa tai palveluntarjoajan järjestelmien kautta. Vuorovaikutusta voi tapahtua palveluprosessin eri vaiheissa, kuten Grönroosin autokorjaamo – esimerkissä: Asiakas ei voi arvioida itse korjausvaiheessa tehtyä työtä, koska ei ole läsnä korjaamon puolella. Asiakas kuitenkin arvioi lopputuloksen lisäksi korjaamon palvelua vuorovaikutustilanteiden perusteella tuodessaan auton korjaamoon ja hakiessaan sen pois. (mts. 80.)

2.2.2 Palvelun ominaisuudet

Grönroosin mukaan palveluilla nähdään yleisesti olevan kolme peruspiirrettä. Kuten jo aikaisemmin on tullut ilmi, tärkein palvelujen piirre on niiden prosessiluonne. Palvelut koostuvat tapahtumista ja toiminnoista sekä niistä muodostuvista sarjoista, joissa palveluntarjoajan resurssit ovat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu. Grönroos korostaa prosessiluonteiden tärkeyttä, mikä ilmenee siinä, että muut palveluiden ominaispiirteet ovat seurausta tästä prosessiluonteesta. (Grönroos 2001, 81–82.)

Palvelujen peruspiirteisiin kuuluu myös niiden samanaikainen tuottaminen ja kuluttaminen sekä asiakkaan osallistuminen palveluprosessiin. Palvelut ovat monista toiminnoista koostuvia prosesseja, jotka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, ja joiden tuottamiseen asiakas osallistuu jossain määrin myös itse ns. kanssatuottajana. Palvelua ei ole olemassa ennen kuin asiakas käynnistää palvelutapahtuman. Asiakas osallistuu kertomalla tarpeensa ja toiveensa ja pystyy näin itsekin vaikuttamaan lopputulokseen. (Ylikoski 2001, 24–25.) Grönroosin mukaan näiden peruspiirteiden takia palvelua ei voi varastoida. Palvelu tuotetaan siinä hetkessä, kun asiakas käynnistää palveluprosessin, joten palvelua ei voi tuottaa etukäteen. (Grönroos 2001, 82.)

Kirjallisuus näkee fyysisistä tuotteista erottavana palvelujen ominaisuutena aina myös aineettomuuden (Ylikoski 2001, 21–23). Grönroosin mukaan fyysiset tuotteet eivät kuitenkaan ole välttämättä asiakkaan mielestä konkreettisia. Esimerkiksi asiakkaan ostamaa ruokaa voidaan katsoa joko abstraktisti tai subjektiivisesti. Tämän takia Grönroos näkee, ettei aineettomuus erota palveluja fyysisistä tuotteista niin

selvästi kuin kirjallisuudessa yleensä väitetään. Hänen mukaansa palvelujen kohdalla aineettomuus ilmenee kuitenkin palveluilmion aineettomuutena. Palvelun abstraktisuuden johdosta asiakkaan on hyvin vaikea arvioida sitä. (Grönroos 2001, 82–83.)

Sekä Grönroos (2009, 83) että Eräsalo (2011, 13.) nostavat määrittelyissään esiin palvelujen omistuksen. Kun ostamme junalipun, saamme määränpäähän asti istumapaikan. Mutta kun matka on ohi, ja poistumme junasta, istumapaikka jää ja juna jatkaa matkaa. Samanlainen tilanne syntyy, kun soitamme jonkun yrityksen asiakaspalveluun. Omistaako asiakas näiden palveluiden aikana mitään?

Palvelujen erityispiirteisiin liittyy myös heterogeenisyys eli palvelukokemus on aina henkilökohtainen, koska palvelun tuotanto- ja jakeluprosessiin vaikuttavat sekä asiakaspalvelija että asiakas odotuksineen ja kokemuksineen. Vaikka sama asiakas ja asiakaspalvelija kohtaisivat uudelleen, sosiaalinen suhde on aina erilainen ja osapuolet saattavat toimia erilailla. (Grönroos 2009, 83–84; Eräsalo 2011, 13.) Ylikosken (2001, 25) mukaan palvelun heterogeenisyys ei ole välttämättä asiakkaalle kuitenkaan ongelma, koska moni asiakas olettaa ja odottaa saavansa juuri omiin tarpeisiinsa räätälöityä asiakaskohtaista palvelua. Tämä erityistarpeiden huomioiminen parantaa Ylikosken mukaan asiakkaan palvelukokemusta ja lisää asiakkaan tyytyväisyyttä. (Ylikoski 2001, 25.)

2.3 Asiakkaan kokema palvelun laatu

Grönroosin (2001, 98 – 99) mielestä palvelun laadun tutkimus on palvelujen prosessiluonteen takia monimutkaisia. Grönroos toi palvelukeskeiseen laatuajatteluun vuonna 1982 koetun palvelun laadun käsitteen ja koetun palvelun laadun mallin, jotka perustuvat tutkimuksiin, joissa selvitetään asiakkaan käyttäytymistä ja odotusten vaikutusta kulutuksen jälkeisiin arviointeihin. Grönroosin mukaan palvelun laatu tutkimusten perustana on yhä useammin palveluprosessin ja sen lopputuloksen synnyttämien kokemusten vertaaminen odotuksiin. (Grönroos 2001, 98–99.)

Ylikoski (2001, 117) korostaa, että asiakkaat odottavat aina saavansa hyvää palvelua. Hänen mukaansa asiakaskeskeisyys edellyttää, että ”palvelun laatua katsotaan

asiakkaan silmin”. Laatu on henkilökohtainen kokemus, ja Grönroosin mukaan alan kirjallisuus painottaa, että ”laatu on mitä tahansa asiakkaat sanovat sen olevan”. Jotta yritys voi tarjota hyvää laatua, sen on selvitettävä, mitä hyvä palvelu merkitsee juuri heidän asiakkailleen. (Grönroos 2001, 99, Ylikoski 2001, 117.)

2.3.1 Laadun ulottuvuudet

Ylikoski (2001, 118) määrittelee asiakkaan kokemuksen laadusta muodostuvan siitä, mitä asiakas saa palvelun lopputuloksena sekä siitä, miten varsinainen palveluprosessi sujuu. Grönroos (2001, 100) korostaa, että koettuun laatuun vaikuttaa olennaisesti se, mitä tapahtuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutustilanteessa eli palvelutapahtumassa. Sekä Ylikoski että Grönroos erittelevät asiakkaan kokemalle palvelun laadulle kaksi osatekijää, tekninen eli lopputuloslaatu ja toiminnallinen eli prosessilaatu. Asiakkaalle on luonnollisesti tärkeää, mitä hänelle jää palvelun jälkeen eli hän arvioi palvelun lopputuloslaatua. Grönroos korostaa, että koska palvelutapahtuman aikana asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä on monia menestyksekkäästi ja epäonnistuneesti hoidettuja totuuden hetkiä tekninen laatu ulottuvuus ei ole ainoa asiakkaan arvioinnin kohde. Laatukokemukseen vaikuttaa olennaisesti se, miten asiakkaalle toimitetaan tämä lopputulos- eli tekninen laatu. Palvelutapahtuman toiminnallisella laadulla on siis myös oleellinen merkitys asiakkaan kokemuksen kannalta. (Grönroos 2001, 100–101, Ylikoski 2001, 118.)

Grönroos (2001, 101) näkee myös, että yrityksen imagolla on suuri vaikutus asiakkaan odotuksiin ja sitä kautta palvelun laadun kokemiseen. Jos asiakkaalla on myönteinen kuva yrityksestä, hän antaa palvelutapahtuman pienet virheet luultavasti anteeksi. Jos asiakkaalla on jo valmiiksi kielteinen kuva yrityksen imagosta, pienetkin virheet vaikuttavat suhteellisesti enemmän asiakkaan kokemukseen. Grönroos näkeekin palveluntarjoajan imagon laadun kokemisen suodattimena. (Grönroos 2001, 101.)

Jotkin tutkimukset ovat tuoneet esiin muitakin laatu-ulottuvuuksia. Rust ja Oliver ovat esittäneet kolmantena ulottuvuutena palvelutapaamisen fyysisen ympäristön. Tämä ulottuvuus liittyy olennaisesti toiminnalliseen eli prosessilaatuun, sillä kuten

Grönroos asian ilmaisee ”prosessin kokemus riippuu luonnollisesti prosessin kontekstista”. Esimerkiksi epäsiisti ravintola vaikuttaa siihen, millaiseksi asiakas palvelun kokee. (Grönroos 2001, 102–103.)

Grönroos korostaa sitä, että yritykset kilpailevat nykyään palveluprosessin toiminnallisella laadulla. Moni yritys voi tarjota ratkaisua, samantasoista teknistä laatua asiakkaan tarpeeseen ja ongelmaan, jolloin asiakas valitsee, minkä yrityksen palvelua käyttää. Vaikka palvelun lopputulos on hyvä kaikissa yrityksissä, asiakas ei silti Grönroosin mukaan välttämättä koe palvelua hyväksi. Jotta palvelu on laadukasta, asiakkaan on koettava myös asiakaspalvelu eli palvelutapahtuman toiminnallinen laatu hyvänä. Yrityksien on siis kilpailtava palveluprosesseillaan ja niiden toiminnallisella laadulla. (Grönroos 2001, 104.)

2.3.2 Koettu kokonaislaatu

Grönroosin (2001, 104–105) mukaan laatu on kuitenkin monimutkaisempi prosessi kuin edellä mainittujen laadun ulottuvuuksien kokeminen. Tästä syystä hän määrittelee asiakkaan laatukokemuksen koetun kokonaislaadun mallilla. Grönroosin mielestä laatu on hyvä, kun koettu laatu (palvelun tekninen ja toiminnallinen laatu) vastaavat asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Muun muassa yrityksen markkinointiviestintä, imago ja asiakkaiden tarpeet, ominaisuudet ja palvelukokemukset ja muiden asiakkaiden kertomukset vaikuttavat asiakkaan odotuksiin seuraavanlaisesti.

2.3.3 Asiakkaan odotuksiin vaikuttavia tekijöitä

Ylikosken (2001, 123) mukaan asiakkaan tarpeet vaikuttavat osaltaan siihen, mitä asiakas palvelulta odottaa. Näiden tarpeiden taustalla vaikuttavat asiakkaan ominaisuudet, muun muassa ikä, sukupuoli, persoonallisuus ja elämänvaihe. Nämä ominaisuudet vaikuttavat tietysti siihen, mitä hyötyä asiakas palvelulta haluaa mutta myös siihen, mikä on asiakkaan mielestä hyvää palvelua. Palveluodotukset ovat siis hyvin henkilökohtaisia ja Ylikoski korostaa, että myös mieliala voi vaikuttaa asiakkaan odotuksiin. (Ylikoski 2001, 123.)

Ylikoski (2001, 124) näkee asiakkaan aikaisemmillä kokemuksilla sekä kyseisen yrityksen että sen kilpailijoiden palveluista olevan vaikutusta odotuksiin ja koettuun laatuun. Aikaisemmin palveluita käyttäneenä asiakas tietää, millaista palvelua alan yrityksessä on yleensä odotettavissa. Kokemusta asiakas vertaa aikaisempaan joko saman tai kilpailevan yrityksen tarjoamaan palveluun.

Markkinointiviestinnällä on suuri merkitys asiakkaan odotuksiin. Mainonnalla ja palvelutapahtumassa suusanallisella viestinnällä on vaikutuksia siihen, mitä odotuksia palvelusta asiakkaalle muodostuu. Markkinointiviestinnällä ei Grönroosin (2001, 127) mukaan kannata luvata liikoja vaan ”on aina parempi luvata vähän ja tarjota enemmän kuin lupaa”. Yrityksen on varmistuttava, että se voi täyttää antamansa lupaukset. Ja pettymyksen sijaan odotukset ylittävällä palvelulla on positiivinen vaikutus asiakkaan kokemaan laatuun. (Grönroos 2001, 105–107.)

Ylikosken (2001, 124–125) mukaan myös muiden asiakkaiden suosituksilla ja moitteilla on vaikutuksia asiakkaan odotuksiin. Toisien asiakkaiden kehu hyvästä ravintolaruoasta ja palvelusta vaikuttavat asiakkaan odotuksiin. Ylikoski näkee myös palvelun hinnalla ja palveluympäristöllä olevan vaikutusta asiakkaan kokemaan palveluun. Korkea hinta nostaa asiakkaan odotuksia ja palveluympäristön puitteet antavat asiakkaalle vihjeitä tulevan palvelun laadusta. (Ylikoski 2001, 123–125.)

Ylikoski (2001, 125) listaa myös asiakkaan oman panostuksen palveluun asiakkaan odotuksiin vaikuttavaksi tekijäksi. Jos palvelu toimii itsepalveluperiaatteella asiakas odottaa laitteiden toimivan moitteettomasti ja ohjeistuksien olevan selkeät. Odotukset nousevat, jos asiakas joutuu odottamaan palvelua tai nähdä paljon vaivaa saadaakseen palvelun. (Ylikoski 2001, 125.)

Ylikoski (2001, 125) korostaa myös tilannetekijöiden vaikutuksia asiakkaan odotusten muodostumiseen. Odotuksia laskevat tai nostavat poikkeukselliset tilanteet kuten asiakkaan joutuminen odottamattomaan ikävään tilanteeseen, jolloin hän odottaa nopeaa ja huomaavaista palvelua tai kiire, jolloin asiakas odottaa nopeaa palvelua ilman jonottamista. Tilannetekijät määrittelevät myös siinä tapauksessa asiakkaan odotuksia, jos asiakas kokee, ettei hänellä ole muita vaihtoehtoja käytettävissään eikä palvelua ole esimerkiksi saatavissa muualta, vaan hän joutuu tyytymään saatavilla olevaan palveluun. (Ylikoski 2001, 125.)

Ylikosken (2001, 126) mukaan odotukset ovat olemassa jo ennen ostopäätöstä mutta myös palvelutapahtuman aikana syntyy odotuksia, jotka joko vahvistavat tai tuhoavat aikaisempia odotuksia. Asiakas odottaa häntä huomioivaa palvelua, jonka totuuden hetket hoidetaan kerralla oikein. Odotuksia ei saa alittaa, vaan ne on täytettävä. Positiivisesti yllätettynä asiakas on tyytyväinen palveluun. Jos palvelutilanteessa tulee ongelmia, asiakas odottaa asiakaspalvelijan hoitavan tilanteen niin, että asiakas on tilanteen jälkeen tyytyväinen. (Ylikoski 2001, 126.)

2.3.4 Asiakkaan käyttäytymiseen ja kokemukseen vaikuttavia tekijöitä

Palvelutapahtumassa asioilla on tietty tapahtumajärjestys, jonka kulusta asiakkaalla on ennakkokäsitys ja sen synnyttämät odotukset. Asiakas odottaa palvelun sujuvan tietyllä tavalla ja poikkeamat yllättävät asiakkaan. Ylikoski (2001, 89) korostaa, että yllätyksen tulee olla positiivinen, esimerkiksi palvelun odotettua nopeampaa, jolloin tilanteesta jää asiakkaalle hyvä kokemus. Lisäksi roolien tulee olla selvät sekä asiakkaalle että asiakaspalvelijalle. Jos palvelu tai sen osat ovat itsepalvelua, asiakkaan tulee olla tästä tietoinen ja hänen on osattava toimia sen mukaan. (Ylikoski 2001, 89.)

Grönroos (2001, 124.) puhuu palvelumaisemasta ja myös Ylikoski (2001, 89) tuo esiin ympäristön vaikutuksen palvelukokemukseen. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat fyysinen palveluympäristö ja siihen liittyvät tekijät. (Grönroos 2001, 124.) Esimerkiksi siistit ja asiakkaat huomioivat tilat tukevat asiakkaan myönteistä kokemusta. Ylikoski (2001, 89) lisää ympäristöön myös palveluyrityksen ilmapiirin, joihin kuuluu asiakkaan havaitsemat värit, tuoksut, äänet ja asiakaspalvelijoiden keskinäinen henki. (Ylikoski 2001, 89.)

Asiakkaiden palvelun aikaiset tunteet ja mielialat vaikuttavat käyttäytymiseen ja palvelun laadun kokemiseen sekä Ylikosken (2001, 90) että Grönroosin (2001, 112) mukaan. Grönroosin mukaan tunteet ja mieliala ”vaikuttavat tavalla tai toisella palveluprosessien kognitiiviseen eli tiedolliseen kokemiseen”. Grönroos myös huomioi, että tiettyjen elämyksiä tarjoavien palvelujen, kuten jääkiekko-ottelun tai teatteriesityksen on tarkoituskin herättää tunteita, mutta Ylikosken tapaan Grönroos näkee tunteiden olevan myös ”suodatin, joka vaikuttaa palveluprosessin kokemiseen, tai

muuttujia, jotka vaikuttavat tiedollisesti koettujen laatulementtien rinnalla”. Ylikoski painottaa tunteita kokemusten suodattimena: Hyvän tuulinen asiakas antaa pienet palveluvirheet anteeksi, kun taas huonotuulisenä asiakas saattaa ylikorostaa negatiivisia asioita. (Grönroos 2001, 112–113, Ylikoski 2001, 90–91.)

Palvelutilanteessa on useita asiakkaan mielialaan vaikuttavia tekijöitä. Jo aikaisemmin käsitellyn palveluympäristön ja sen ilmapiirin lisäksi palveluprosessin sujuvuudella on merkitystä mielialaan, esimerkiksi sillä, kuinka kauan palvelua joudutaan odottamaan ja kuinka muita asiakkaita kohdellaan. Ylikosken (2001, 90) mukaan ”mitä enemmän palvelussa on vuorovaikutusta asiakaspalveluhenkilöstön kanssa, sitä todennäköisemmin mielialat ja tunteet vaikuttavat palvelun arviointiin”. Odottaminen vaikuttaa mielialaan ja muiden palveluominaisuuksien arviointiin. Se, mikä on jonottamisen syy ja arvioitu jonottamisaika ja miten palvelua jonottava asiakas on huomioitu, vaikuttavat palvelun kokemiseen. (Ylikoski 2001, 90–91.)

Muiden asiakkaiden määrällä ja käytöksellä on vaikutusta asiakkaan palvelukokemukseen. Jos muita asiakkaita on paljon, ja palveluympäristö käy pieneksi ja syntyy jonotustilanteita, saattaa asiakas kokea palvelutilanteen ahdistavaksi ja negatiiviseksi. Myös toisten asiakkaiden käytöksellä on vaikutusta siihen, miten palvelu koetaan. Häiriköivä asiakas voi aiheuttaa epämukavan olon muille asiakkaille. (Ylikoski 2001, 91.)

2.4 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Ylikosken (2001, 149) mukaan termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään usein toistensa synonyymeinä. Hänen mukaansa hyvä laatu tekee luonnollisesti tyytyväiseksi, mutta myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat voivat tehdä tyytyväiseksi tai tyytymättömäksi. Ylikoski näkeekin tyytyväisyyden laatua laajempänä käsitteenä, ja näin palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. (Ylikoski 2001, 149.)

Sekä Grönroos (2001) että Ylikoski (2001) näkevät asiakkaan palvelun käyttämisen taustalla halun tyydyttää jokin tarve. Grönroosin mukaan ”Asiakkaat ostavat tuotteista, palveluista, tiedoista, huomion osakseen saamisesta ja muista tekijöistä

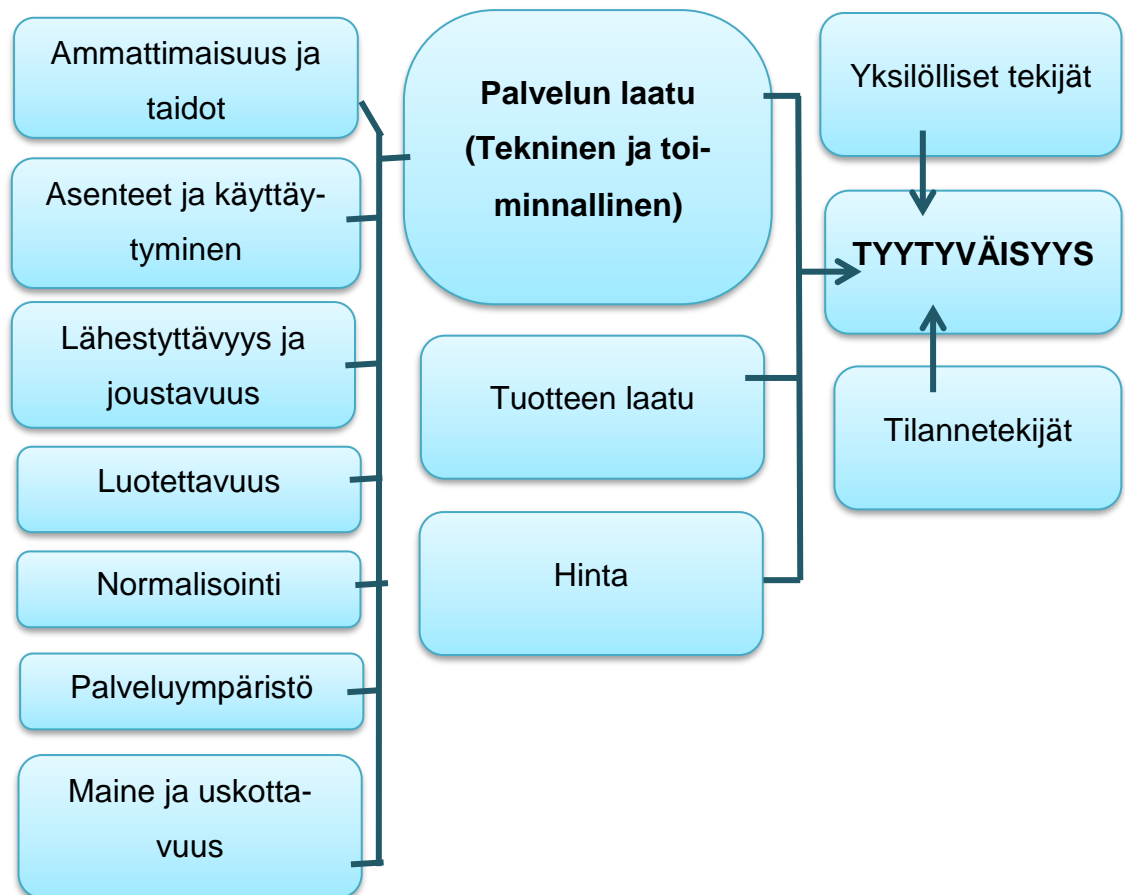
koostuvia tarjoomia.” Ylikosken mukaan nämä käyttömotiivit ovat tiedostamattomia, ja tästä syystä tyytyväisyyden kokemus asiakkaan mielessä tiedostettuna eli asiakkaan kokema arvo syntyy siitä palvelusta, jonka he kokevat tarjooman heille tuottavan. Tarpeentyydytyksen lisäksi tyytyväisyys palveluun koostuu Ylikosken mukaan lisäksi tyytyväisyydestä palvelun ominaisuuksiin ja palvelun käytön seurauksiin. (Grönroos 2001, 26–27, Ylikoski 2001, 151.)

Grönroos (2001) korostaa sitä, että asiakkaan kokema arvo syntyy asiakkaan arvontuotantoprosessissa, kun asiakas hyödyntää yrityksen fyysisiä tuotteita, palveluita, työntekijöitä, tekniikkaa, järjestelmiä, osaamista ja muita resursseja käyttäessään palveluita. Yrityksen resurssien on oltava sellaisia, että ne tukevat asiakkaan arvontuotantoprosesseja ja prosessia, jossa palvelu luodaan, jotta asiakas on tyytyväinen palvelukokemukseen sekä prosessin että lopputuloksen osalta. Asiakkaat eivät siis etsi palveluja sinänsä, vaan etsivät siis sellaisia ratkaisuja ja palvelupaketteja, joiden käytöstä he saavat itselleen arvoa ja jotka palvelevat heidän omia arvontuotantoprosessejaan. (Grönroos 2001, 27.)

Grönroos (2001) käy läpi palvelun laatua koskevia tutkimuksia, joista voidaan kerätä luetteloita hyvän laadun osatekijöistä tai attribuuteista. Grönroosin mukaan hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä on hyvä yhteenveto palvelun laatua koskevista tutkimuksista ja teoreettisista pohdintoista. Seitsemän kriteeriä huomioi kattavasti palvelun ulottuvuudet. Teknisen eli lopputuloslaadun ja prosessi- eli toiminnallisen laadun lisäksi kriteereistä yksi liittyy imagoon eli täyttää suodatustehtävän. (Grönroos 2001, 123.)

Grönroos (2001) näkee hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä vankkoihin empiirisiin ja teoreettisiin tutkimuksiin ja käytännön kokemuksiin perustuvina ohjenuorina. Grönroos kuitenkin korostaa, että luettelo ei ole tyhjentävä, sillä kriteerien tärkeys vaihtelee alan ja asiakkaan mukaan. Ylikosken (2001) esittämän Zeithaml & Bitnerin esittämä kuvio asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä pitää sisällään tiivistetysti samoja asioita kuin hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Seuraavaan kuvioon on yhdistetty Ylikosken ja Grönroosin esittämiä asioita asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat aikaisemmin tässä harjoitustyössä läpi käytyt tilannetekijät ja asiakkaan yksilölliset tekijät. Tava-

roiden laatu ja hinta vaikuttavat osaltaan asiakkaan tyytyväisyyteen. Asiakkaan kokemus palvelun laatu ja tyytyväisyys siihen, muodostuu lopputulokseen, prosessiin ja imagoon liittyvien tekijöiden kokemisen kokonaisuudesta. Näitä ovat muun muassa, palvelun tarjoajan ammattimaisuus ja taidot, asiakaspalvelijoiden asenteet ja käyttäytyminen palvelutapahtuman aikana, lähestyttävyyden ja joustavuus palvelun saamisessa, palvelun luotettavuus, palvelun normalisointi, myönteistä kokemusta tukeva palveluympäristö ja palveluntarjoajan maine ja uskottavuus. (Grönroos 2001, 123–124, Ylikoski 2001, 152.)



Kuvio 1. Tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä (Ylikoski 2001, 152, Grönroos 2001, 124)

2.5 Asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyys on koulutuksen alueella monisäikeinen käsite. Asiakkaalla voidaan tarkoittaa koulutuspalvelusta nauttivaa opiskelijaa, mutta myös työnantajaa, joka voi nauttia koulutetun henkilön taitotietoa. Tällöin on kyse molempien, opiske-

lijän ja työnantajan tyytyväisyydestä. (Sarala & Sarala 2010, 98.) Asiakkaana voidaan nähdä myös jokainen, joka saa hyötyä koulun toiminnasta tai on jonkun palvelun vastaanottajana. Koulutuksen yhteydessä voidaan asiakkuudesta puhuttaessa käyttää aina tarkoitukseen sopivaa sanaa. Opiskelijat voidaan määritellä koulun käyttäjäasiakkaiksi ja esimerkiksi vanhemmat koulun ulkoisiksi asiakkaiksi. Asiakkaana voidaan nähdä myös koko yhteiskunta, sillä toiminnassa on otettava huomioon valtakunnalliset ja kunnalliset tavoitteet. Henkilöstö puolestaan voidaan määritellä sisäiseksi asiakkaaksi, sillä jokainen henkilökunnasta on riippuvainen toisista tiedon ja tuen tuottamisessa. (Kännö, Laamanen, Stenvall & Säilä 2003, 64.)

Palvelua koskevissa tutkimuksissa on usein tärkeää selvittää, mikä on yksittäisen palvelukokemuksen ja yleisen asiakastyytyväisyyden välinen suhde. Vaikuttaako yksittäinen kielteinen tai myönteinen kokemus paljon yleiseen tyytyväisyyteen ja palveluntarjoajasta muodostuviin mielikuviin pitkällä aikavälillä. Olennaista on myös tietää, miten asiakastyytyväisyys ennustaa asiakasuskollisuutta. Asiakaspalautteessa asiakkaat saattavat kertoa olevansa tyytyväisiä saamaansa palveluun, mutta saattavat kuitenkin siirtyä käyttämään kilpailevan tuottajan palveluja. Tyytyväisyys ei siis välttämättä kerro mitään asiakasuskollisuudesta. Markkinatutkimuksen alalla painopiste tyytyväisyysmittauksista onkin siirtynyt asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja kokemusten selvittämiseen. Palveluita koskevien odotusten täyttyminen tuottaa tyytyväisyyden kokemusta asiakkaassa ja niiden ylittyminen voi luoda perustaa asiakasuskollisuudelle. (Mattila 1999, 26,28.)

Asiakastyytyväisyyden arviointimalleissa, joita yleisesti käytetään liiketaloustieteissä, tyytyväisyyden käsitetään muodostuvan kolmen tekijän yhteisvaikutuksesta. Nämä osatekijät ovat palvelun laatua koskevat odotukset, mielikuvat organisaatiosta ja henkilökohtaiset palvelukokemukset. Asiakaspalvelunäkemyksen mukaan asiakastyytyväisyyttä kuvastaa asiakkaan palvelukokemuksen ja siihen ennalta kohdistuneiden odotusten kohtaaminen. Kuten jo edellä on todettu asiakkaan tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen vaikuttavat palvelun laadusta palveluprosessissa muodostuneiden kokemusten lisäksi yksilölliset tekijät ja tilannetekijät, kuten asiakkaan tarpeet, palveluun kohdistuneet odotukset, vastaajan taustatekijät ja muiden ihmisten kokemukset. Näkemyksen taustalla on se, että huonot kokemukset eivät

välttämättä vähennä asiakkaan tyytyväisyyttä, jos palveluun kohdistuneet odotuksetkin ovat olleet vähäiset. Kritiikkiä näkemykseen on kohdistunut siitä, että joidenkin tutkijoiden mielestä on hyvin epätodennäköistä, että huonoa palvelua odottanut ja myös saanut asiakas olisi lopulta tyytyväinen palveluun. (Mattila 1999, 25.)

Mattilan (1999, 25–26) mukaan organisaation imagolle on luonteenomaista tietty pysyvyys. Henkilökohtaisissa palvelukokemuksissa tapahtuneet muutokset eivät välity heti asiakkaan organisaatiokuvaan, vaan vasta jonkin ajan kuluttua. Asiakaspalvelututkimuksissa yleensä oletetaan, että vastaaja osaa erottaa organisaation yleistä imagoa koskevan mielipiteensä yksittäisestä henkilökohtaisesta palvelukokemuksesta. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa on kuitenkin todettu, että myönteisimpiä arvioita saadaan, kun kysytään täsmällisesti määriteltyihin palvelutapahtumiin ja tiettyjen henkilöiden kanssa käytyihin vuorovaikutustilanteisiin kohdistettuja tyytyväisyysmittauksia, kuin koko organisaation toimivuuteen yleisemmällä tasolla kohdistuvissa kysymystenasetteluissa.

Asiakaspalautteen tutkimuksessa voidaan erottaa eri tyyppejä. Näitä ovat organisaatiokuva-, asiakastyytyväisyys-, asiakasuskollisuustutkimukset ja palvelun laadun tutkimukset. Organisaatiokuvatutkimuksilla hankitaan tietoa pyrittäessä solmi-
maan uusia asiakassuhteita. Palvelun laadun ja tyytyväisyystutkimusten avulla puolestaan pyritään varmistamaan asiakassuhteiden ylläpitäminen vastaisuudessa. Odotusten ja kokemusten kohtaamisella mitataan asiakasuskollisuutta. (Mattila 1999, 28.)

2.5.1 Asiakastyytyväisyystutkimuksissa käytetyt menetelmät

Asiakastyytyväisyystutkimuksissa voidaan käyttää attribuuttipohjaisia tai kvalitatiivisia mittausvälineitä, joiden avulla arvioidaan asiakkaiden käsitystä palvelun laadusta. Attribuuttipohjaisissa malleissa tunnetuin on SERVQUAL -menetelmä, jossa määritellään joukko palvelun ominaisuuksia kuvaavia attribuutteja. Sen jälkeen asiakkaalta pyydetään arvosana palvelusta attribuuttien osalta. Kvalitatiivisessa mallissa puolestaan vastaajia pyydetään kuvailemaan käsitystään palvelusta ja palvelutapahtumasta. (Grönroos 2009, 113–114.)

SERVQUAL on menetelmä, jolla mitataan asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. Mittari koostui alun perin kymmenestä palvelun laadun osatekijästä, jotka myöhemmin tiivistettiin viiteen: konkreettiseen ympäristöön, luotettavuuteen, reagointialttiuteen, vakuuttavuuteen ja empatiaan. Osa-alueet on koottu tutkimusten pohjalta. SERVQUAL-mittarilla tarkastellaan palvelun laadun osatekijöitä, joita ovat henkilöstön ammattimaisuus ja taidot (tiedot, taidot, järjestelmät, resurssit asiakkaan ongelmien ratkaisuun), asenteet ja käyttäytyminen (huomioonottaminen ja ystävällisyys), palvelun lähestyttävyyden ja joustavuuden (sijainti, aukioloajat, helppous), luotettavuus, odottamattomien tilanteiden normalisointi, fyysinen ympäristö sekä maine ja uskottavuus. Myös työssä aikaisemmin esille tulleen hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä ovat tällainen yhdistelmä aikaisemmista tutkimuksista ja teoreettisista pohdinnoista. (Grönroos 2009, 114; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 164–166.)

Mittariston avulla vertaillaan asiakkaiden palvelua koskevien odotusten ja kokemusten kohtaamista. Tutkimuksissa osa-alueita kuvataan erilaisilla attribuuteilla ja vastaajia pyydetään arvioimaan, mitä he odottivat palvelulta ja millaiseksi he kokivat sen. Arviointiasteikkona käytetään ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Odotusten ja kokemusten välisten poikkeamien avulla voidaan arvioida palvelun kokonaislaatua ja tyytyväisyyttä. (Grönroos 2009, 114.)

3 SEDULAAKI-TOIMINTA

Sedulaaki on Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja koulutuskeskus Sedun yhteistyönä toteutettavaa toimintaa, joka on suunnattu Koulutuskeskus Sedun opiskelijoille. Sedulaakissa Sedun yksiköiden opiskelijat rakentavat monialaisissa ryhmissä ilmatyynyaluksen. Kurssi huipentuu loppukilpailuun, jossa joukkueet kisaavat rakentamallaan kauko-ohjattavilla ilmatyynyaluksilla.

Sedulaaki tarjoaa opiskelijoille erilaista tekemistä. Poikkiteknisessä projektiryhmässä kehitetään ryhmätyötaitoja, opiskellaan projektinhallintaa, saadaan esiintymiskokemusta ja opitaan uutta tekniikasta muun muassa tutustumalla 3D-CAD (Computer Aided Design) -mallinnukseen.

Arvioinnin kohteena kilpailussa on ilmatyynyaluksen teknisen toteutuksen lisäksi aluksen visuaalisuus ja somistus sekä kilpailuradan suorituksen nopeus ja tarkkuus. Tekniset ja aluksen ulkonäköön jaetut kriteerit takaavat työvaiheita jokaiselle eri perustutkinnoista tulevalle joukkueen jäsenelle. Sedulaakissa ryhmätyön kautta yhdistyy luovuus ja tekninen osaaminen.

Sedulaaki tarjoaa opiskelijoille uutta osaamista ja antaa tietoa jatko-opinnoista. Toiminnan suunnittelu ja toteutus ovat tulosta Seinäjoen ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Sedun välisestä yhteistyöstä. Opiskelijat saavat kurssin suorittamisesta neljä opintopistettä, jotka heillä on valmiina opintosuoritusrekisterissä, jos he aloittavat opiskelut Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Koulutuskeskus Sedu tarjoaa nuorille 25 erilaista perustutkintoa ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun kuusi erilaista koulutusalaan lukuisia mielenkiintoisia jatko-opintomahdollisuuksia. Sedulaakissa opiskelijat pääsevät tutustumaan tekniikan alan jatko-opintotarjontaan.

Kurssi huipentuu lopuksi järjestettävässä loppukilpailussa, jossa joukkueet kisaavat valmiilla aluksillaan siitä, kenellä on nopein sekä niin teknisesti kuin visuaalisestikin parhaiten toteutettu ilmatyynyaluks.

3.1 Kohderyhmä

Kohderymänä Sedulaakissa ovat Koulutuskeskus Sedun opiskelijat. Kurssi halutaan pitää avoimena kaikkien alojen opiskelijoille, koska poikkiteknisyys ja erilaisten osaamisten hyödyntäminen nähdään tärkeäksi. Sedulaakiin saavat osallistua, minkä vuosikurssin opiskelijat tahansa. Vaatimuksena on, että joukkueissa on oltava 3-6 jäsentä ja vähintään kahdesta eri perustutkinnosta. (Muistio 18.9.2013.)

Pilottikurssille lähti mukaan kaiken kaikkiaan 50 opiskelijaa ja 11 joukkuetta. Osa opiskelijoista jättäytyi pois toiminnasta kurssin edetessä, mistä syystä osa joukkueista tipahti pois ja osa yhdistyi keskenään. Lopuksi joukkueita oli mukana kahdeksan ja opiskelijoita yhteensä 35. Joukkueissa on kone- ja metallialan, puualan, metsäalan, liiketalouden, tekstiili- ja vaatetusalan ja sisustusalan opiskelijoita sekä tulevia elektroniikka-asentajia, ICT-asentajia ja sähköasentajia. Opiskelijoita on mukana Koulutuskeskus Sedun Seinäjoen Kirkkokadun ja Törnäväntien, Kurikan, Ähtärin ja Lapuan yksiköistä. Jokaisella joukkueella on opetuspisteessä oma ohjaava opettaja, joka huolehti oman ryhmänsä työnohjauksesta.

3.2 Järjestäjät

Sedulaakin järjestää yhteistyössä Seinäjoen ammattikorkeakoulun Tekniikan yksikkö ja Koulutuskeskus Sedu. Seinäjoen ammattikorkeakoulu vastaa opetuksesta ja Koulutuskeskus Sedu työnohjauksesta.

Sedulaakin työryhmä. Toimintaa suunnittelee ja koordinoi työryhmä, joka koostuu Seinäjoen ammattikorkeakoulun Tekniikan yksikön projektihenkilöstöstä sekä opettajista ja Koulutuskeskus Sedun koulutuspäälliköistä ja opettajista. Työryhmä koontuu vähintään kerran kuussa suunnittelemaan kurssin kulkua. Työryhmän lisäksi tärkeänä linkkinä toiminnan onnistumisessa ja toteutumisessa ovat joukkueiden ohjaavat opettajat kussakin Sedun yksikössä.

Sidosryhmät. Toiminnan ulkoisina sidosryhminä ovat toimintaa sponsoroimaan lähteneet yritykset. Sponsorit tukevat toimintaa ostamalla kilpailuradan laidoilta mainospaikkoja. Sponsorit saavat näkyvyyttä loppukilpailussa ja yrityksiä tuodaan julki Sedulaakia koskevassa viestinnässä.

3.3 SeAMK Tekniikka ja oppilaistosityhteistyö

SeAMK Tekniikalla on toiselle asteelle kohdistettuja markkinointikonsepteja sekä lukioihin että ammattikouluihin. SeAMK Tekniikka on jo neljä kertaa järjestänyt lukiolle ROBO-puulaaki kurssin, jossa lukiolaiset pääsevät tutustumaan tekniikan alan opiskeluun ammattikorkeakoulussa sekä alueen teknologiayrityksiin ja työpaikkoihin. Toiminta aloitettiin hankkeena, jota rahoitti Etelä-Pohjanmaan liitto, mutta positiivisten kokemusten ansiosta kurssia on jatkettu omana toimintana yhteistyössä alueen lukioden ja teknologiayritysten kanssa. (ROBO-puulaaki [Viitattu 11.5.2014].)

Markkinointia haluttiin laajentaa myös ammattikouluun ja yhteistyössä Koulutuskeskus Sedun kanssa alettiin syksyllä 2013 suunnitella pilottikurssia nimeltään Sedulaaki Koulutuskeskus Sedun opiskelijoille. Tavoitteet ovat samat kuin lukioille suunnatussa toiminnassa. Opiskelijat pääsevät tutustumaan tekniikan alaan ja SeAMK Tekniikan tarjoamiin jatko-opintoihin. (Reinilä 2014.)

SeAMK Tekniikassa toisen asteen oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö nähdään tärkeänä kanavana tavoittaa toisen asteen opiskelijoita. Yhteistyötoiminnalla halutaan madaltaa opiskelijoiden kynnystä jatkaa perusopintojen jälkeen ammattikorkeakouluun. Koulutuskeskus Sedulla tavoitteena on saada opiskelijat jatko-opintokelpoisiksi, jotta ne opiskelijat, joilla kiinnostusta löytyy, jatkaisivat opintojaan esimerkiksi ammattikorkeakoulussa. (Luhtala & Tupamäki 2014.)

3.4 Tavoitteet

Seinäjoen ammattikorkeakoulun Tekniikan yksikön tavoitteena on markkinoida tekniikan alan jatko-opintomahdollisuuksia perustutkintoaan suorittaville ammattiopiskelijoille. Kurssilla halutaan tarjota ammattiopiskelijoille tekniikkaa hauskalla, erilaisella ja kiinnostusta herättävällä tavalla. Opiskelijat pääsevät opetuspäivillä tutustumaan, mitä tekniikan alan opinnot Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ovat. Opiskelijat tutustuvat laboratorioihin, pääsevät kokeilemaan 3D-CAD – mallinnusta ja ennen kaikkea pääsevät itse tekemään ja rakentamaan aluksiaan. Tavoitteena on saada toiminnasta vuotuinen yhteistyömuoto SeAMK Tekniikan ja Koulutuskeskus Sedun välille. (Reinilä 2014.)

Tavoitteet saavutetaan, kun opiskelijat ovat tyytyväisiä kurssiin kokonaisuudessaan ja kiinnostuvat SeAMKin tarjoamista jatko-opintomahdollisuuksista. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan opiskelijoille suunnattujen kyselyiden avulla kurssin eri vaiheissa.

3.5 Resurssit

Kuvioon 1 on tehty kaavio toiminnan aikataulusta, tehtäväjoista ja vastuista. Kaavion avulla on tarkoitus selvittää resurssien tarvetta sekä sitä, kuinka vastuut jakautuvat järjestäjätahojen SeAMKin ja Sedun välillä.

| Aikataulu, tehtävät ja vastuut | Vuosi | 2013 | | | | | | | | | | | | 2014 | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------|------|------|------|-------|----|----|----|-------|---|---|---|-------|---|---|--------|---|----|----|-------|----|----|-------|----|----|----|----|----|
| | Kuukausi | elo | syys | loka | marr | joulu | | | | tammi | | | | helmi | | | maalis | | | | huhti | | | touko | | | | | |
| | Vko | | | | | 49 | 50 | 51 | 52 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| Osatehtävät | Vastuuhenkilö | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Suunnittelu | Työryhmä/SeAMK Tekniikka ja Sedu | Ideointi Suunnittelu → | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ilmatyöryhmien osien tilaus/proton testaus | Petri Luhtala/Sedu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Opetuspäivät: Projektinhallinta, 3D-CAD, alusten ohjattu kokoaminen | SeAMK Tekniikka: Anna Sirviö/Annamari Kamppinen, Jorma Mettälä, Heikki Heiskanen ja Ismo Tupamäki, Sedu: Petri Luhtala | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Joukkueiden itsenäinen työskentely | Sedu: Joukkueiden omat ohjaavat opettajat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Harjoituspäivät | Sedu: Kurikan, Ähtärin ja Lapuan yksiköt, Petri Luhtala, SeAMK Tekniikka: Ismo Tupamäki ja Annamari Kamppinen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Loppukilpailu | Sedu: Kirkkokadun yksikkö, Jarmo Huttunen ja Petri Luhtala, SeAMK Tekniikka: Ismo Tupamäki ja Annamari Kamppinen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sisäinen viestintä | Anna Sirviö/Annamari Kamppinen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ulkoinen viestintä; Tiedotteet ja sponsorit | Annamari Kamppinen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Toiminnan päättäminen, raportointi | Annamari Kamppinen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Kuvio 2. Aikataulu, tehtävät ja vastuut

Sedulaaki järjestetään yhteistyössä SeAMK Tekniikan ja Koulutuskeskus Sedun välillä. Sedulaaki -toimintaa suunnittelee ja koordinoi SeAMK Tekniikasta ja Koulutuskeskus Sedusta koottu työryhmä. Työryhmä pitää tilannepalaverit joka kuukausi ja suunnittelee kurssin etenemistä ja jakaa vastuuta toiminnan edetessä. Suunnitteluun osallistuu henkilöresursseja molempien järjestäjien taholta mahdollisuuksien mukaan.

Opetuspäivien järjestämisestä ja opetuksesta vastaa SeAMK Tekniikka. Opetuspäivien käytännön järjestelyistä vastaa SeAMK Tekniikka ja oppilaitosyhteistyön vastuhenkilö. Opetuspäiviin sisältyy 3D-CAD – mallinnuksen ja projektinhallinnan perusteita ja SeAMK järjestää niistä opetusta kahdeksi opetuspäiväksi, yhteensä 16 tuntia kumpaakin. Ilmatyynyaluksen ohjatulle kokoamiselle varataan kaksi opetuspäivää (16h). Kokoamiseen liittyvästä opetuksesta vastaavat opettajat sekä SeAMK Tekniikasta että Koulutuskeskus Sedusta. (Muistio 18.9.2013.)

Opetuspäivien jälkeen joukkueet vetäytyvät omiin oppilaitoksiinsa rakentamaan ja stailaamaan aluksiaan kisakuntoon. Joukkueiden työskentelystä ja sen etenemisestä vastaavat kunkin joukkueen ohjaava opettaja koulutuskeskus Sedusta. Opiskelijoiden rakentaminen sisällytetään mahdollisuuksien mukaan sopiville kursseille lukujärjestykseen tai siihen varataan aikaa vapaa-ajalta. Vastuu työn etenemisestä on joukkueilla ja heidän ohjaajillaan. (Muistio 18.9.2013.)

Harjoituspäivät järjestetään siten, että Seinäjoen Sedun yksiköiden joukkueet jaetaan harjoittelemaan maakunnan muihin yksiköihin. Kurikan, Ähtärin ja Lapuan yksiköissä järjestetään harjoituspäivät eri päivinä. Harjoituspäiviä isännöivässä yksikössä varataan liikuntasali päivää varten ja järjestetään vierailevien opiskelijoiden ruokailu. Koulutuskeskus Sedun Seinäjoen yksiköt huolehtivat opiskelijoiden ja kilparadan kuljetuksista harjoituspäiville. Mukaan harjoituspäiville lähtevät joukkueiden lisäksi ohjaavat opettajat. SeAMK Tekniikasta harjoituspäiville lähtee mukaan projektiassistentti ja alusten teknisestä puolesta vastaava opettaja. SeAMK Tekniikan lisäksi Koulutuskeskus Sedun puolelta päiviin osallistuvat alusten teknisestä puolesta vastaava henkilö. Nämä ovat opastamassa, neuvomassa ja auttamassa, mikäli joukkueiden aluksissa ilmenee teknisiä ongelmia. Harjoituspäiviä ei aikatauluteta, vaan jokaisessa päivä järjestetään opiskelijalähtöisesti, jotta joukkueet saavat harjoitella haluamansa määrän. Työtunteja osallistujille kertyy sen mukaan. (Muistio 5.2.2014.)

Loppukilpailu järjestetään Kirkkokadun yksikössä 15.5.2014. Koulutuskeskus Sedun yksiköt vastaavat esitystekniikasta ja sen suunnittelusta sekä tapahtuman sähköistyksestä. Järjestäjille päivään kuluu koko kahdeksantuntinen päivä. Päävastuu loppukilpailun järjestämisestä on koulutuskeskus Sedulla, mutta SeAMK Tekniikasta on myös mukana työryhmän jäseniä. (Muistio 5.2.2014.)

Kilpailupäivää edeltävä päivä varataan kokonaan liikuntasalin laittamiseen. Tähän kuuluu muun muassa kilparadan rakentaminen, esitystekniikka ja sähköistys. Päävastuu valmisteluissa on Koulutuskeskus Sedulla.

Koulutuskeskus Sedu vastaa kaikista Sedulaakiin liittyvistä materiaalikustannuksista eli ilmatyynyaluksien kustannuksista. Lisäksi Sedu kustantaa opiskelijoiden kuljetukset ja ruokailut Sedulaakissa. Koulutuskeskus Sedun työpanoksena on lisäksi henkilöresursseja, kuten työryhmän ja joukkueiden vastuuopettajien Sedulaakiin käyttämät työtunnit. Lisäksi Koulutuskeskus Sedu järjestää myös tilat ja laitteet harjoituspäivillä Kurikassa, Ähtärissä ja Lapualla, loppukilpailussa Kirkkokadulla sekä työryhmän tilannepalavereissa Törnäväntien yksikössä.

SeAMK Tekniikan työpanoksena ovat pääasiassa henkilöresurssit, kuten opetuspäivien opettajien asiantuntijuus ja opetustunnit ja työryhmään kuuluvien työpanos. SeAMK Tekniikassa Sedulaakissa on mukana projektiassistentti, jonka vastuulle kuuluu erilaisten toisen asteen oppilaitosyhteistöiden koordinointi. Tehtäviin kuuluvat viestinnälliset asiat niin toiminnan sisällä oleville tahoille kuin ulkoinen viestintä toiminnasta yhdessä Koulutuskeskus Sedun viestintä- ja markkinointipäällikön kanssa. Projektiassistentti hankkii toiminnalle myös yhteistyökumppaneita ja sponsoreita alueen yrityksistä, ja tehtäviin kuuluvat myös toiminnan dokumentointi sekä palautteiden keruu. Henkilöresurssien lisäksi opetuspäivien tilat ja laitteet ovat SeAMK Tekniikan työpanosta.

3.6 Pilottikurssin kulku

Toiminnan ideointi aloitettiin syyskuussa 2013. Kurssi alkoi joulukuussa 2013 ja loppukilpailu järjestettiin toukokuussa 2014. Seuraavaan kuvioon on taulukoitu Sedulaaki 2014 -kurssin kulku.

| Sedulaaki 2014 | | | | | Dokumentointi | Viestintä/tiedottaminen | Työryhmän palaverit |
|----------------|---|--|--|--|--|---|---------------------|
| syys.13 | Toiminnan ideointi ja alustava suunnitelma | Toiminnan ja tavoitteiden määrittely | Kohderyhmän rajaus | | | | 18.syys |
| loka.13 | Ilmatyynyaluksen komponenttien saatavuuden ja hintatason selvitys/ Petri Luhtala(Sedu Kurikka) ja Ismo Tupamäki (SeAMK Tekniikka) | Proton valmistus ja toiminnan testaus | | | Toiminnan dokumentointi (muistiot) | | 24.loka |
| marras.13 | Markkinointi Sedun koulutuspäälliköille | Markkinointi Sedun opiskelijoille, Annan infot opetuspisteissä | Osallistujien ilmoittautuminen | | | | 19.marras |
| joulu.13 | Opetuspäivät SeAMKilla | 5.12. Info, protoon tutustuminen, SeAMK Tekniikan laboratorikierron + projektinhallinnan perusteet | 12.12. 3D-CAD ja projektinhallinnan opetusta 4h+4h | 19.12. 3D-CAD ja aluksen kokoamista 4h+4h | Opetuspäivien opettajien haastattelut, opetuspäiviltä opiskelijapalautteet | Tiedote medialle/ mahdollisuus tulla opetuspäivään | 09.joulu |
| tammi.14 | Kirjattiin lopulliset ilmatyynyaluksen säännöt, kilpailua koskevat säännöt ja arviointikriteerit | Kilpailuradan laitojen valmistuksen aloitus Kirkkokadun puuala/Juho Seppälä | Sponsorien hankkiminen /Annamari Kamppinen | Yhteydenpito SeduFest tapahtuman projektipäällikköön / loppukilpailu SeduFestin yhteydessä | | | 08.tammi |
| helmi.14 | Opetuspäivä SeAMKilla | 19.2. koko päivä aluksen kokoamista/Petri Luhtala(Sedu Kurikka) ja Ismo Tupamäki (SeAMK Tekniikka) | Sponsorien hankkiminen /Annamari Kamppinen | EPUArc yhteistyöhön, ajanottojärjestelmä >> toiminnan esittely kilpailussa | Opetuspäiviltä opiskelijapalautteet | | 05.helmi |
| maalis.14 | Opetuspäivä SeAMKilla (vapaaehtoinen, jos tarvetta ohjaukseen) | 4.3. koko päivä aluksen kokoamista/Petri Luhtala(Sedu Kurikka) ja Ismo Tupamäki (SeAMK Tekniikka) | Sponsorien hankkiminen /Annamari Kamppinen | | Opetuspäiviltä opiskelijapalautteet | | 13.maalis |
| huhti.14 | Kiertävät harjoituspäivät/ Joukkueiden ilmatyynyalusten koeajot/testaukset / Maakunnan opetuspisteisiin jalkautuminen, toiminnan esittely | 10.4. Kurikka 10 opisk. + Törnäväntie 5 opisk. | 16.4. Ähtäri 4 opisk. + Kirkkokadun 10 opisk. | 22.4. Lapua 8 opisk. + Kirkkokatu 8 opisk. | | Tiedote medialle/ mahdollisuus tulla harjoituspäivään | 23.huhti |
| touko.14 | Loppukilpailu to 15.5. Kirkkokadun Sedussa SeduFest tapahtuman yhteydessä | Loppukilpailussa haastattelut ja kyselyt, osallistujille todistukset | | Kurssin päättäminen | Opiskelijapalautteet koko kurssiin, harjoituspäiviin ja loppukilpailuun liittyen | Tiedote medialle/ mahdollisuus tulla loppukilpailuun | |

Kuvio 3. Sedulaaki 2014

Ideointi. Syyskuussa alettiin ideoida Sedulaakia eli ilmatyynyaluskurssia SeAMK Tekniikan ja koulutuskeskus Sedun yhteistyönä. Tuolloin määriteltiin kurssin sisältö,

kohderyhmä ja arviointikriteerit sekä alustava työnjako SeAMK Tekniikan ja Koulutuskeskus Sedun välillä. (Muistio 18.9.2013.)

Alkuun selvitettiin, minkälaisia komponentteja olisi hyvä käyttää sekä mikä on niiden hintataso ja saatavuus. Kaikille joukkueille piti hankkia kolme moottoria (ilmatyynyn tuottamiseen, liikkumiseen ja kääntymiseen). Lisäksi tarvittiin radio-ohjain ja akusto latauslaitteineen. Päätettiin, että aluksen rakentaminen ja personointi tulee olemaan joukkueiden omaa ideointia. (Muistio 18.9.2013.)

Hankittiin tiedot tarvittavista komponenteista (500€/sarja) ja varmistettiin maahan-tuojalta osien saatavuuden. Kun tarvittavat komponentit löydettiin, tehtiin loka-kuussa 2013 ensimmäinen prototyyppi aluksesta Kurikan Sedun opiskelijoiden toimesta. Samalla kuvattiin jatko-ohjausta varten videokuvaa alukseen käytettävistä komponenteista ja proton koeajoista. Todettiin, että kilpailutehtävä on suoritettavissa ja ilmatyynyalus toimii. (Muistio 24.10.2013 & 19.11.2013.)

Markkinointi. Loka - marraskuussa aloitettiin SeAMKin toimesta markkinointi Koulutuskeskus Sedun koulutuspäälliköille. Pian sen jälkeen SeAMK Tekniikan toimesta aloitettiin markkinointi Sedun Ähtärin, Lapuan, Kurikan ja Seinäjoen Törnäväntien ja Kirkkokadun opetuspisteiden opiskelijoille. Joukkueita ilmoittautui mukaan 11, Kirkkokadulta neljä ryhmää, Törnäväntieltä kaksi, Kurikasta kaksi, Lapualta kaksi, Ähtäristä yksi. Eli yhteensä 50 opiskelijaa. Jokaiselle joukkueelle etsittiin joukkueen omasta opetuspisteestä oma ohjaaja, joka huolehtii joukkueen työn etenemisestä. (Muistio 18.9.2013, 24.10.2013 & 19.11.2013.)

Parhaimmaksi yhteydenpitokanavaksi osallistuvien opiskelijoiden kesken todettiin Facebook, jonne perustettiin ryhmä. Joukkueiden ohjaavat opettajat lisättiin ylläpitäjiksi ja heidän toimestaan lisättiin kaikki kurssilaiset ryhmän jäseniksi. Facebook –ryhmän tarkoitus oli jakaa tietoa puolin ja toisin. Kurssin vetäjät ilmoittivat ja tiedottivat tapahtumista ja opiskelijat pystyivät jakamaan tietoa oman projektinsa etenemisestä. Ohjaavien opettajien ja ohjausryhmän kesken viestintää hoidetaan myös sähköpostin ja puhelimen kautta. (Muistio 19.11.2013.)

Opetuspäivät. SeAMKilla järjestettiin kurssiin kuuluvat opetuspäivät, jolloin opiskelijat pääsivät tutustumaan Seinäjoen ammattikorkeakouluun ja tekniikan alan opiskeluun. Opetuspäiviin kuuluivat tutustuminen Tekniikan yksikön laboratorioihin ja

kurssia tukeva koulutus, 3D-CAD – mallinnus ja projektinhallinta. Näin opiskelijat pääsivät tutustumaan tekniikan alan opiskeluihin. Lisäksi tutustuttiin ilmatyynyaluksen protoon ja joukkueet aloittivat alusten rakentamisen. Projektityö päätettiin sitoa kurssiin tukemaan joukkueiden toimintaa ja 3D-CAD opiskelijat pääsivät tutustumaan uuteen asiaan mallintaessaan ilmatyynyaluksessa käytettävän aihion. (Muistio 24.10.2013.)

Ensimmäiset kolme opetuspäivää pidettiin joulukuussa 2013 joukkueiden ilmoittaututtua. Opetuspäiviä pidettiin 5.12., 12.12. ja 19.12. Seinäjoen ammattikorkeakoululla. Ensimmäiseen opetuspäivään kuului tutustuminen ilmatyynyaluksen prototyyppiin ja tutustuminen SeAMK Tekniikan yksikköön ja sen laboratorioihin. Muina päivinä opiskelijat jaettiin kahteen ryhmään ja ryhmät opiskelivat puolipäivää projektinhallintaa ja puoli päivää 3D-CAD – mallinnusta. (Muistio 9.12.2013 & 8.1.2014.)

Tarvittavia osia oli tilattu kymmenelle joukkueelle. Uusi tilaus tehtiin heti, jotta kaikille 11 joukkueelle olisi tarvittavat komponentit. Myös tarvittavia varaosia tilattiin. Rungon tekeminen pystyttiin aloittamaan joulukuun viimeisenä opetuspäivänä, aluksen aihiot valmistettiin puulaboratoriossa yhteisesti kaikille joukkueille. Muiden tarvittavien osien saapumista jouduttiin odottamaan alkuvuodelle. (Muistio 9.12.2013.)

Helmikuun lopulla keskiviikkona 19.2. järjestettiin seuraava opetuspäivä, kun kaikki tarvittavat osat olivat saapuneet. Koko päivä varattiin aluksen kokoamiseen. Ohjauksesta ja opetuksesta vastasivat opettajat sekä SeAMK Tekniikasta että Koulutuskeskus Sedusta. Moottoreiden ja akuston kokoaminen järjestettiin turvallisuussyistä ja yhtenäisyyden takia ohjatusti. Päivän jälkeen sovittiin, että järjestetään hiihtoloman jälkeen vielä yksi opetuspäivä. Opetuspäivä pidettiin avoimena kaikille. Joukkueet saivat itse päättää osallistumisestaan tiistain 4.3. opetuspäivään. Muutama joukkue oli estynyt osallistumaan helmikuun opetuspäivään, joten lähinnä näitä joukkueita varten järjestettiin vielä yksi päivä. Kaiken kaikkiaan viisi joukkuetta osallistui vielä viimeiseen opetuspäivään. (Muistio 5.2.2014.)

Kevään opetuspäivien jälkeen kaikilla joukkueilla oli tarvittavat komponentit aluksiinsa ja joukkueet vetäytyivät omiin oppilaitoksiinsa rakentamaan ja suunnittelemaan lopullista ulkoasua sekä harjoittelemaan aluksellaan ajoa. Joukkueiden opetus pisteiden ohjaavat opettajat toimivat loppuajan joukkueiden työnohjaajina.

Sponsorit ja yhteistyökumppanit. SeAMK Tekniikan projektiassistentin tehtäviin kuului sponsoreiden hankinta. Tammikuussa 2014 alettiin ottaa yhteyttä alueen yrityksiin, tavoitteena saada yrityksiä sponsoroimaan pienimuotoisesti toimintaa ja tarjoamalla yrityksille mahdollisuutta näkyä tulevien ammattilaisten keskuudessa sekä osallistua oikean rallikisan tunnelman luomiseen. Yrityksille tarjottiin mahdollisuutta ostaa mainostilaa kilparadan laidoilta. Mainoksen, kooltaan 500x300mm hinnaksi päätettiin 100€. Yritykset saivat ostaa mainospaikkoja haluamansa määrän. Yhden mainoksen yritys voi halutessaan maksaa mainoksen arvoa vastaavalla määrällä yrityksen tuotteita. (Muistio 8.1.2014.) Sedulaakia lähtivät sponsoroimaan Atria, Seinäjoen Energia Oy, Maakunnan Auto, Käyttöauto Oy ja J. Rintajouppi Oy.

Yhteyttä otettiin myös Etelä-Pohjanmaan Autourheilijat Ry:hyn ja tiedusteltiin heidän halukkuudesta osallistua tapahtumaan. EPUArc:ltä tiedusteltiin mahdollisen ajanottojärjestelmän lainaamisesta tai vuokraamisesta ja sitä vastaan kerholle tarjottiin mahdollisuutta esitellä toimintaansa loppukilpailun yhteydessä. (Muistio 5.2.2014.) EPUArc kiinnostui kilpailusta, mutta kilpailupäivän ajoittuminen arkipäivään hankaloitti yhteistyötä lopulta niin paljon, että yhteistyöstä jouduttiin luopumaan. (Muistio 14.5.2014.)

Harjoituspäivät. Huhtikuussa opiskelijoille järjestettiin harjoituspäivät. Koska loppukilpailu ja opetuspäivät sijoittuvat Seinäjoelle, päätettiin harjoituspäivät pitää maakunnan muissa yksiköissä, Kurikassa 10.4., Ähtärissä 16.4. ja Lapualla 22.4. Jokaiseen harjoituspäivään osallistui isännöivän yksikön joukkueiden lisäksi 1-2 joukkuetta Seinäjoen yksiköistä. (Muistio 8.1.2014.)

Harjoituspäivien tarkoituksena oli antaa joukkueille mahdollisuus harjoitella kilpailuradalla. Tarkoituksena oli myös testata käytännön asioita järjestelyjen kannalta ja varmistaa joukkueiden töiden eteneminen. Koeajoissa joukkueilla oli myös mahdollisuus saada neuvoja ja apua mahdollisesti ilmeneviin ongelmiin aluksissa. Markkinointimielessä haluttiin myös jalkautua muihin maakunnan Sedun yksiköihin ja saada niissä toiminnalle näkyvyyttä. (Muistio 8.1.2014.)

Harjoituspäivät aloitettiin klo 9.00 isännöivässä opetuspisteessä. Harjoituspäiviä varten kyseinen opetuspiste varasi liikuntasalin. Päiviä ei aikataulutettu ennakoon

sen kummemmin. Sovittiin, että paikalle saavuttaessa opiskelijoiden ja mukana olevien ohjaajien toimesta autot puretaan ja rata kootaan yhdessä. Radan kokoamisen ja aamukahvin jälkeen opiskelijat saivat vapaasti harjoitella radalla. Kurikan ja Lappuan yksiköissä harjoituspäivät päättyivät noin yhden aikaan. (Muistio 13.3.2014.)

Ähtärin kohdalla aikataulusta myöhästettiin, koska Kirkkokadun Sedun kaksi joukkuetta ilmoitti vasta kyseisenä aamuna jättäytyvänsä kisasta pois. Ähtärissä kuitenkin järjestettiin koeajot Ähtärin omalle joukkueelle. (Muistio 23.4.2014.)

Seinäjoen Kirkkokadun puuala valmisti puisen kilpailuradan. Rata koostui 500 laita-kappaleesta ja osaan tehtiin ura vanerisille mainoskylteille. Rataan tehtiin yksi ramppi. Rata valmistui harjoituspäiville ja sitä käytettiin koeajoissa. (Muistio 8.1.2014.)

Harjoituspäivillä toimintaa markkinoitiin paitsi Koulutuskeskus Sedun sisällä, niin myös median edustajia kutsuttiin paikalle. Tiedotteita lähetettiin medialle yhteisesti ja joka viikon alussa myös harjoituspäivää isännöivän yksikön paikallislehdille. Kurikassa ja Ähtärissä paikallislehdet olivat seuraamassa koeajoja. (Muistio 5.2.2014.)

Loppukilpailu. Loppukilpailu järjestettiin Kirkkokadun opetuspisteessä opiskelijoiden vuosittain järjestämän SeduFest – hyvinvointitapahtuman yhteydessä. SeduFest on opiskelijoiden järjestämä tapahtuma, jossa aikaisempina vuosina on vierailut päivän aikana noin 500 opiskelijaa maakunnan opetuspisteistä. Opiskelijat ideoivat tapahtuman sisällön ja toteuttavat sen. (SeduEvents [Viitattu 17.5.2014].) Sedulaaki sopi hyvin tapahtumaan, sillä siinäkin korostetaan opiskelijoiden omaa tekemistä ja luovuutta. Toiminnalle saatiin myös muiden ammattiopiskelijoiden keskuudessa näkyvyyttä, kun se järjestettiin toisen tapahtuman ohessa.

Loppukilpailu oli 15.5.2014 klo 9.00 – 14.00 ja suunniteltu aikataulu piti. Aamulla järjestettiin aika-ajot. Jokainen joukkue ajoi vuorollaan ja kuski sai ohjata alusta ai-noastaan ohjaimen näytöltä näkyvän livekuvan avulla. Radalle ei saanut vilkuilla. Aika-ajojen perusteella rakentui finaaliajajien lähtöjärjestys. (Loppukilpailu 15.5.2014, Sedu Kirkkokatu.)

Finaalit ajettiin kahdessa osassa. Molempiin osallistuivat kaikki joukkueet. Finaaleissa aluksilla oli viisi minuuttia aikaa ajaa rataa ympäri, tavoitteena saada mahdollisimman monta kierrosta ajettua. Kaikki alukset olivat radalla yhtä aikaa ja kuskit saivat nyt ohjata radalle katsoen. Finaalien välissä oli puolen tunnin akkujen lataus- ja vaihtotauko. Toinen finaali ajettiin samalla periaatteella. (Loppukilpailu 15.5.2014, Sedu Kirkkokatu.)

Finaaleihin osallistui kahdeksan alusta Koulutuskeskus Sedun Seinäjoen, Ähtärin, Kurikan ja Lapuan opetuspisteistä. Alukset arvioitiin neljässä kategoriassa, joita olivat paras ulkoasu, paras tekninen toteutus, aika-ajojen paras kierrosaika sekä kokonaiskilpailun paras. (Muistio 23.4.2014.)

Ulkoasun arvioinnissa kiinnitettiin huomiota aluksen visuaaliseen ilmeeseen ja miten hyvin joukkueen nimi näkyy toteutuksessa. Persoonallisuutta ja luovuutta painotettiin. (Muistio 23.4.2014.) Teknisen toteutuksen tuomari kiinnitti huomiota teknisiin ja innovatiivisiin keksintöihin. Lisäksi opiskelijoiden aluksissa käyttämän tekniikan tuli kestää kisa, eli lopullinen tekninen arviointi suoritettiin vasta kisan jälkeen. (Tupamäki 2014) Kokonaiskilpailun voitti joukkue, joka sai parhaimmat yhteispisteet ulkoasusta, tekniikasta ja finaaleissa ajetuista kierroksista. (Muistio 23.4.2014.)

Voitot jakautuivat kahden joukkueen kesken. Parhaimman ulkoasun palkinnon ja teknisen toteutuksen voitto meni Ähtärin joukkueelle ja nopeimman kierrosajan ja kokonaiskilpailun voiton vei Seinäjoen Kirkkokatu. (Loppukilpailu 15.5.2014, Sedu Kirkkokatu.)

Loppukilpailusta lähetettiin tiedote, mutta median edustajia ei saapunut paikalle. Sponsorit kutsuttiin myös, mutta kukaan yritysedustaja ei päässyt paikan päälle. (Loppukilpailu 15.5.2014, Sedu Kirkkokatu.)

4 KEHITTÄMISTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on opiskelijoiden ja opettajien palautteen avulla arvioida tavoitteiden toteutumista ja tuottaa ideoita ja kehitysehdotuksia, jotka tukevat toiminnan järjestämistä jatkossa. Tässä opinnäytetyössä lähestymistapana on tapaustutkimus (Case study). Tapaustutkimuksessa painottuvat tavanmukaisen tutkimuksen tavoitteet eli tavoitteena on tuottaa tutkittua tietoa. Tapaustutkimuksessa tutkitaan tutkimuksen kohdetta sen omassa ympäristössä mahdollisimman syvästi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 37–38.) Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2009) mukaan tutkimuksen kohde eli tapaus voi olla esimerkiksi yritys tai sen osa, yrityksen tuote, palvelu, toiminta tai prosessi.

Sedulaakissa tapaustutkimus soveltuu lähestymistavaksi, koska pilottikurssin toiminta ja tilanne halutaan dokumentoida tarkasti ja tutkimuksen keinoin tuottaa kehittämisehdotuksia ja –ideoita jatkoa varten. Tapaustutkimuksessa halutaan nimenomaan tuottaa yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta nykyajassa ja sen todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä. (Ojasalo ym. 2009, 52–53.)

4.1 Tutkimusmenetelmien valinta

Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteita on usein vähän. (Ojanen ym. 2009, 53.) Sedulaakissa tutkittavana kohteena on Koulutuskeskus Sedun opiskelijat ja opettajat. Tapaustutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuksessa käytetään useita erilaisia tiedonhankintamenetelmiä, jotta saadaan kohteesta syvälinen ja kokonaisvaltainen kuva. (Ojasalo ym. 2009, 37–38.) Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Opiskelijoiden tyytyväisyyttä tutkitaan attribuuttipohjaisin mittausvälinein opiskelijoille suunnattujen kyselyiden avulla. Toiminnassa mukana olevilta opettajilta kerätään puolestaan teemahaastatteluin palautetta ja kehitysehdotuksia jatkoon. Kysely- ja haastattelukysymykset laadittiin SeAMK Tekniikan tavoitteita mittaavaksi.

4.2 Opiskelijoiden kyselyt

Kyselytutkimuksen etuna on se, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja kysymykset voidaan esittää koko joukolle standardoidusti. Standardoituus tarkoittaa, että asioita kysytään kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193–195.) Sedulaakissa opiskelijoita oli mukana 35, ja otantana oli koko opiskelijajoukko. Kyselytutkimuksen haittoina pidetään muun muassa sitä, ettei voida varmistaa, miten vakavasti vastaajat suhtautuvat kyselyyn ja miten huolellisesti ja rehellisesti vastaavat. Myös väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida, jos annetut vastausvaihtoehdot eivät ole olleet onnistuneita vastaajien näkökulmasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Sedulaakissa kysely toteutettiin kontrolloidusti sekä opetuspäivien palautteen että kilpailupäivän palautteen osalta. Kontrolloituja kyselyitä on kahdenlaisia, informoitu ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197). Sedulaakissa kontrolloidussa kyselyssä toteutuu joiltain osin molemmat muodot. Molemmat kyselyt jaettiin henkilökohtaisesti, kerrottiin niiden tarkoituksesta ja vastattiin vastaajien mahdollisesti esittämiin kysymyksiin. Lomakkeet myös kerättiin henkilökohtaisesti, jolloin pystyttiin vielä keskustelemaan kyselyyn liittyvistä asioista ja näin sulkemaan pois väärinymmärrykset.

4.3 Kyselylomakkeiden rakentaminen

Opetuspäivien järjestäminen oli SeAMKin vastuulla ja päivien kehittämisen kannalta niiden onnistumisesta haluttiin kerätä erikseen opiskelijapalautetta. Opetuspäivien kysely koostui avokysymyksistä, joilla haluttiin kerätä opiskelijoiden mielipiteitä opetuspäivien sisällöstä ja kurssin yleisestä sujuvuudesta siihen asti kurssia. Opetuspäivillä opiskeltiin projektinhallintaa, tutustuttiin 3D-CAD – mallinnukseen ja ohjattiin alusten kokoamista. Kyselyllä haluttiin kartoittaa alustavasti opiskelijoiden mielipiteitä päivien sisällöstä.

Kolmella ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin tiedustella opiskelijoiden mielipidettä kurssista ja sen sisällöstä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, miten kurssi vastasi opiskelijan odotuksia, mikä oli hyvää ja mikä mahdollisesti olisi voinut olla

toisin. Toinen kysymys käsitteli opetuspäivien opetusta aihealueittain ja sen tarkoitus oli kartoittaa opiskelijoiden mielipidettä kyseisestä aihealueesta. Kolmannen kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa, mistä opiskelijat erityisesti pitivät eli mistä he kiinnostuivat niin, että olisivat toivoneet sitä lisää.

Neljäs kysymys tiedusteli kuvaa ja mielipidettä SeAMKista ja viidenteen kysymykseen sai listata kehitysehdotukset Sedulaakin opetuspäiviin liittyen. Kysymyksellä kuusi ja seitsemän haluttiin tiedustella, miten opiskelijat olivat kokeneet siihen mennessä yhteyshenkilöiden tavoitettavuuden. Koska kurssi on kahden tahon, SeAMKin ja Sedun järjestämä ja opiskelijat eivät ole kaikkiin järjestäjiin päivittäisessä yhteydessä, haluttiin tiedustella, miten he ovat kokeneet yhteydenotot ja yhteydenpitokanavana käytetyn Facebookin. Viimeisen kysymyksen alle sai listata kaikenlaista palautetta kurssiin liittyen.

Kurssin loppuksi opiskelijat vastasivat toiseen kyselyyn. Sen avulla kerättiin vielä kehitysehdotuksia ja lisäksi sillä mitattiin SeAMKin tavoitteiden toteutumista, eli opiskelijoiden tyytyväisyyttä kurssiin ja kiinnostusta tekniikan alan jatko-opintoja kohtaan. Kyselylomake laadittiin attribuuttipohjaista menetelmää käyttäen seitsemän hyväksi koetun palvelun kriteerien mukaisesti. Tarkoituksena oli mitata opiskelijoiden odotusten ja kokemusten kohtaamisen avulla opiskelijoiden tyytyväisyyttä palvelun eli kurssin laatuun.

Kyselyn aluksi kerättiin taustatietoa vastaajista eli sukupuolta, suoritettavaa perustutkintoa ja vuosikurssia. Lisäksi haluttiin selvittää motiivia kurssiin osallistumiselle.

Seuraavaksi opiskelijat vastasivat kahteen toisiaan vastaavaan kysymyssarjaan. Ensimmäisen kysymyssarjan tarkoituksena oli mitata opiskelijan odotuksia eli siinä pyydettiin opiskelijaa arvioimaan, kuinka tärkeänä hän pitää seuraavia lomakkeessa esiteltyjä asioita neljän kohdan asteikolla. Seuraavassa kysymyssarjassa mitattiin kokemuksia eli opiskelijoita pyydettiin arvioimaan esitettyjen väittämien toteutumista kurssilla. Toisen sarjan väittämät koottiin tärkeänä pidettyjä asioita vastaaviksi. Vastauksissa tärkeänä pidettävien asioiden ja seuraavaksi esitettyjen väittämien toteutumisen välillä mahdollisesti esiintyvien poikkeamien avulla arvioidaan kurssin kokonaislaatua ja -tyytyväisyyttä.

Arvoasteikkona käytettiin ”erittäin tärkeä” ja ”täysin turha” odotusten kohdalla ja ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä” kokemusten kohdalla. Toimeksiantajan toivomus oli, että neutraali vaihtoehto asteikosta jätettäisiin pois, jotta opiskelijan tekisi valinnan, kallistuuko positiiviseen vai negatiiviseen suuntaan. Neutraali vaihtoehto nähtiin turhana, koska läsnäololistojen varmistamana jokaisella vastaajalla oli varmasti kokemusta jokaisesta kurssiin kuuluvasta asiasta.

Kysymyssarjan rakentaminen lähti hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteerin pohjalta, jolloin voitiin mitata palvelun laadun teknistä ja toiminnallista ulottuvuutta ja niistä syntyvää tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Kuten aikaisemmin todettiin, tyytyväisyys syntyy sekä toiminnallisen että teknisen laatu-ulottuvuuden kokemuksesta.

Odotuksia ja kokemuksia mittaava kysymyssarja aloitettiin kysymällä opiskelijan mielipidettä opettajien ammattitaidosta. Tämä kysymys mittaa lopputulokseen liittyvän kriteerin toteutumista eli palveluntarjoajan ammattimaisuutta ja taitoja.

Kysymyssarjan seuraavien kysymysten avulla arvioitiin Sedulaakin toiminnallista eli prosessiin liittyvää laatu-ulottuvuutta. Kysymykset koskivat opettajien asenteita ja käyttäytymistä, lähestyttävyyttä, luotettavuutta, palvelun normalisointia ja palvelumaisemaa. Lomakkeessa näitä asioita mitattiin kysymällä opettajien ystävällisyydestä, avuliaisuudesta, opettajien tavoitettavuudesta, avun saamisesta ongelmatilanteissa, sovitussa aikataulussa pysymisestä ja tilojen ja laitteiden toimivuudesta ja niiden vastaamisesta tarpeisiin.

Kurssin sisällöllistä toimivuutta tutkittiin tiedustelemalla opiskelijan mielipidettä opetuspäivien, koeajojen ja loppukilpailun tarpeellisuudesta ja niiden onnistumisesta. Kysymyssarjassa lopputuloslaatua eli teknistä laatua mitattiin kysymällä, miten tärkeänä opiskelija kokee uuden oppimisen ja oppiko opiskelija mielestään Sedulaakissa uutta.

SeAMK Tekniikan tavoitteena on markkinoida tekniikan alan jatko-opintoja toisen asteen opiskelijoille. Tavoitteiden toteutumista mitataan, kysymällä suosittelisiko opiskelija Sedulaakia muille sekä mielipidettä ammattikorkeakoulun tarjoamiin opintoihin tutustumisesta, aikomuksesta hakeutua opiskelemaan ammattikorkeakouluun ja vastaako SeAMK opiskelijan jatko-opintotarpeisiin.

Kysymyssarjan jälkeen kerättiin vielä kehitysehdotuksia pyytämällä opiskelijoita lisätaamaan Sedulaakille kolme ruusua ja kolme risua. Lisäksi pyydettiin antamaan kokonaisarvosana kurssille.

4.4 Opettajien haastattelut

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on usein päämenetelmänä. Sen etuina ovat haastateltavan mahdollisuus tuoda esille asioita mahdollisimman vapaasti, haastateltava on nähtävissä ja häntä voidaan havainnoida laajemmin, haastatellen aihealueesta saadaan monitahoisia vastauksia, pystytään selventämään saatavia vastauksia ja syventämään saatavia tietoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.) Haastattelut ovat tyypillinen tiedonkeruumenetelmä tapaustutkimuksessa johtuen siitä, että tapaustutkimuksessa tutkitaan tiettyä toimintaa ja keskeiset toimijat eli kehityskohteenä olevan toiminnan asiantuntijat voivat parhaiten kuvata ja selittää tapausta. (Ojasalo ym. 2009, 55.)

Sedulaakissa Koulutuskeskus Sedun opettajat ja joukkueiden ohjaajat nähdään toiminnan kulmakivinä, joilla on tärkeä rooli kurssin onnistumisessa ja opiskelijoiden innostamisessa ja sitouttamisessa. Opettajilta halutaan erityisesti tiedustella heidän mielipiteitään kurssin resursoinnista ja miten he ovat kokeneet kurssin toimivuuden. Joukkueiden ohjaajat ovat läheisissä tekemisissä joukkueiden kanssa ja heillä on myös arvokasta opiskelijarajapinnan tietoa kurssin sujumisesta ja kehittämisestä jatkossa. Opettajia oli mukana kahdeksan, joten heiltä on helpoin ja tehokkain tapa kerätä mielipiteitä ja kehitysehdotuksia haastatellen. Haastattelut toteutettiin harjoituspäivien yhteydessä, jolloin paikalla oli aina sopiva määrä, 2-3 ohjaajaa kerralla. Opettajat haastateltiin yksittäin.

4.5 Opettajien haastattelujen teemat

Koulutuskeskus Sedun opettajia haastateltiin teemahaastatteluin. Haastattelun tärkeimpinä teemoina olivat Sedulaakin resursointi ja kehitysehdotukset. Sedulaakin joukkueiden ohjaajilta haluttiin ensisijaisesti tietoa, miten he kokivat resurssoinnin SeAMKin ja Sedun välillä. Lisäksi heiltä haluttiin heidän kokemuksensa mukainen

mielipide kurssin kulun ja viestinnän sujumisesta. Lisäksi heiltä toivottiin kehitysehdotuksia jatkoa varten. Haastattelusta ei haluttu liian strukturoitua, jotta opettajat kertoisivat avoimesti omasta kokemuksestaan. Haastattelun teemat kirjattiin ja ne käytiin läpi joukkueiden ohjaavien opettajien kanssa.

Teemoina olivat opiskelijoiden työskentely ja aluksen rakentamisen eteneminen, ohjaajan oma kuormitus ja ajan riittäminen, ohjaajan kokemus Sedulaakia koskevasta viestinnästä, SeAMKin ja Sedun välinen resursointi sekä risut ja ruusut kursseille.

4.6 Tulokset

4.6.1 Opiskelijoiden palaute opetuspäivistä

Opetuspäivät koettiin mukavana ja kaiken kaikkiaan Sedulaakia pidettiin mielenkiintoisena ja hauskana kurssina. Opiskelijoiden mielestä opetuspäivillä oli hyvä ilma-
piiri ja mukavanoloisia ihmisiä ja opiskelijoita. Ohjaajia ja opettajia pidettiin asiantuntevina ja heiltä sai apua alusten kokoamiseen. Moni kertoi oppivansa uutta ja etenkin 3D-mallinnus oli uusi miellyttävä kokemus. Opiskelijat pitivät SeAMKiin tutustumisesta.

Moni ei muuttaisi opetuspäivien sisällöstä mitään. Enemmän tietoa toivottiin osien saapumisesta ja kurssin aloitusta olisi voinut lykätä alkamaan vasta osien saapumisen jälkeen. Selkeämpää ohjeistusta toivottiin ja tasapuolisesti kaikille joukkueille.

Moni ei osannut sanoa projektinhallinnasta mitään mielipidettä, osa piti sitä turhana kurssin kannalta ja jatkossa näkisi, että projektinhallintaa voisi olla vähemmän. Osa piti hyvänä lisänä kurssilla ja tärkeänä tulevaisuutta ajatellen. Mieleen jäi aikataulu-
tus, suunnittelu, rooli- ja vastuujaot.

3D-CADia opiskelijat pitivät mukavana ja mielenkiintoisena ja mallinnus oli osalle uutta. Suurin osa kertoi oppineensa käyttämään ohjelmaa. Opiskelijoista osa mietti, oliko CAD:stä hyötyä kurssin kannalta. Vaikka aihio mallinnettiin, alusta ei kuitenkaan tehty sen pohjalta.

Aluksen rakentaminen ja kokoaminen sai positiivista palautetta, ja sitä pidettiin mukavana yhdessä tekemisenä. Osalle asiat olivat tuttuja, mutta kuitenkin mielekkäitä. Opiskelijat kertoivat oppineensa käyttämään akkuja, rh-laitteiston toimintaa, johtojen tinausta ja testaamaan moottoreita. Mieleen oli myös jäänyt se, että pitää olla varovainen akkujen kanssa työskennellessä.

Suurin osa koki, että opetusta oli tarpeeksi. Osa olisi toivonut enemmän aluksen ohjattua kokoamista ja osa 3D-CAD:a. Mallinnus oli selvästi opiskelijoiden mieleen.

SeAMKista jäi hyvä mielikuva. SeAMK koettiin ammattimaiseksi, siistiksi, viihtyisäksi ja moderniksi. SeAMKin opettajia pidettiin hyvinä. Muutama opiskelisi SeAMKissa mielellään, joku aikoi katsoa, olisiko jotain alaa, mille hakea.

Eniten kehitysehdotuksia opetuspäiviin liittyen tuli osien saatavuudesta ja niiden tilaamista ajoissa ennen kurssin alkua. Aluksen kokoamistunneilla haluttiin tasapuolisempaa ryhmien huomiointia. Eräs opiskelija ehdotti, että jatkossa voisi mieltiä muita radio-ohjattavia, kuten lennokkeja, koptereita ja autoja. Projektinhallinnan tilalle ehdotettiin rakentamista tukevia peruselektroniikan tunteja.

SeAMKin ja Sedun yhteyshenkilöt olivat opiskelijoiden mielestä helposti tavoitettavissa Facebookissa ja yhteystiedot löydettävissä. Opiskelijat kokivat Facebookin hyväksi viestintäkanavaksi kurssilla. Se koettiin hyvänä paikkana tiedottaa, koska tiedotteet tulivat nopeasti perille. Paremmaksi viestintäkanavaksi ehdotettiin WhatsApp:ia, sähköpostia ja blogia.

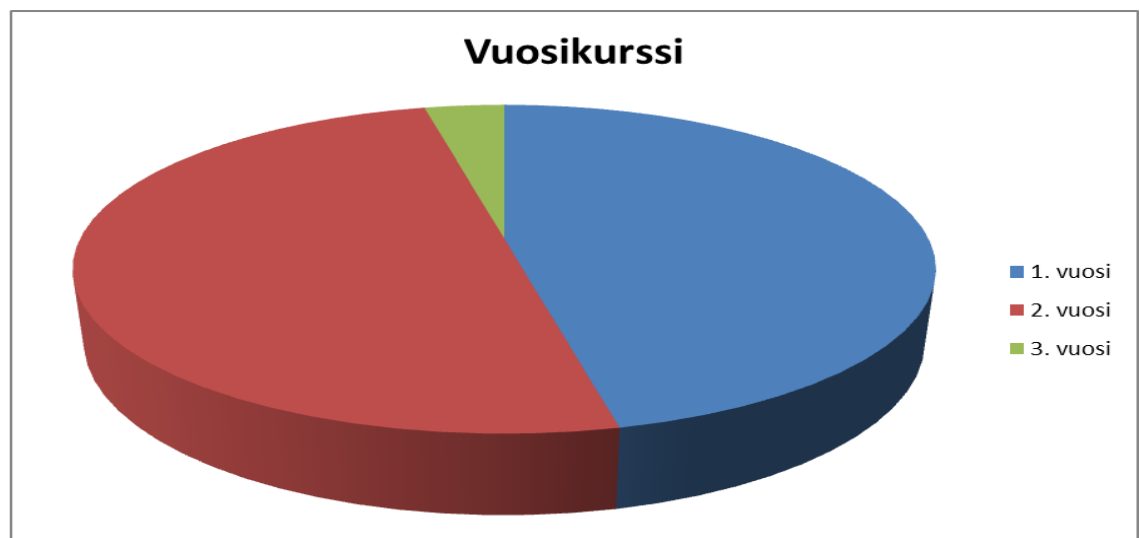
4.6.2 Opiskelijoiden tyytyväisyys

Mukana olleista 35 opiskelijasta 28 vastasi kyselyyn loppukilpailun yhteydessä. Vastausprosentti oli 80 % ja sitä voidaan pitää hyvänä. Koska lopputapahtuma oli vastaushetkellä vasta puoli välissä, opiskelijat eivät voineet täydellä kokemuksella vastata toisen kysymyssarjan väittämään ”lopputapahtuma oli onnistunut”. Muihin kysymyksiin opiskelijat pystyivät vastaamaan.

Kyselyn alussa kysyttiin opiskelijoiden taustatietoja. Kuusi vastaajista oli naisia ja 22 miehiä. Kyselyyn vastasi opiskelijoita tieto- ja tietoliikennetekniikan, kone- ja metallialan, sähkö- ja automaatioalan, rakennusalan, metsäalan, verhoilu- ja sisustusalan sekä tekstiili- ja vaatetusalan perustutkinnoista. Vastaajista 23 opiskeli tekniikan alan perustutkintoa (tieto- ja tietoliikennetekniikka, kone- ja metalliala, sähkö- ja automaatioala ja rakennusala). Vastanneista 13 oli ensimmäisen, 14 toisen ja 1 kolmannen vuoden opiskelijoita.



Kuvio 4 Vastaajien perustutkinnot



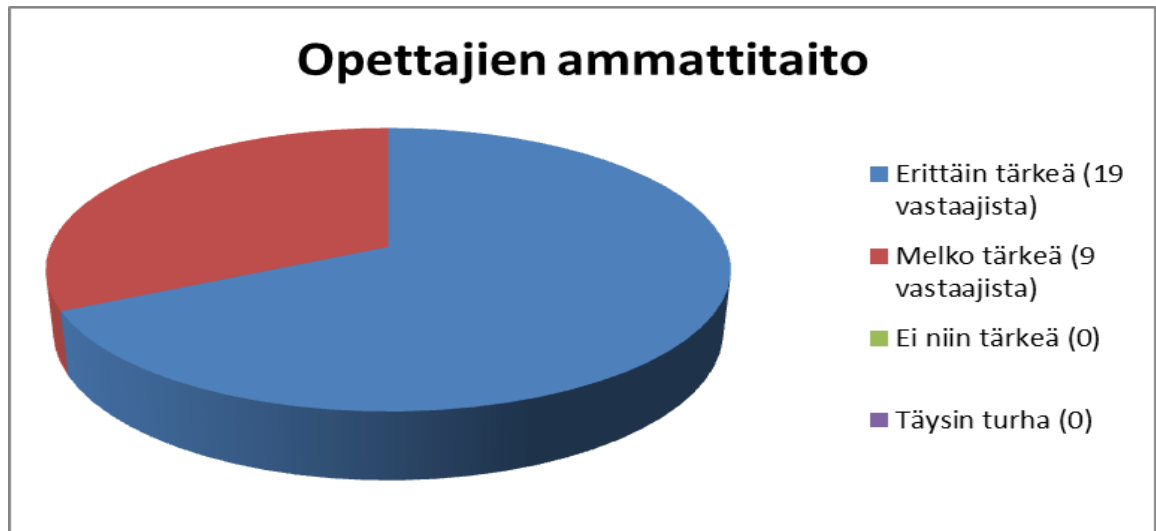
Kuvio 5 Vastanneiden jakautuminen opiskeluvuoden mukaan

Vastaajien motiivia kurssille osallistumiseen tiedusteltiin vaihtoehdoilla. Mahdollisuus oli valita useampi vaihtoehdoista. Mahdollisuus oli myös määritellä listan ulkopuolinen muu syy. Suurin syy kurssille osallistumiseen oli kiinnostus teknisiä asioita kohtaan (14 valintaa). Kymmenen valintaa tuli kohtaan jokin muu syy. Neljä kertoi

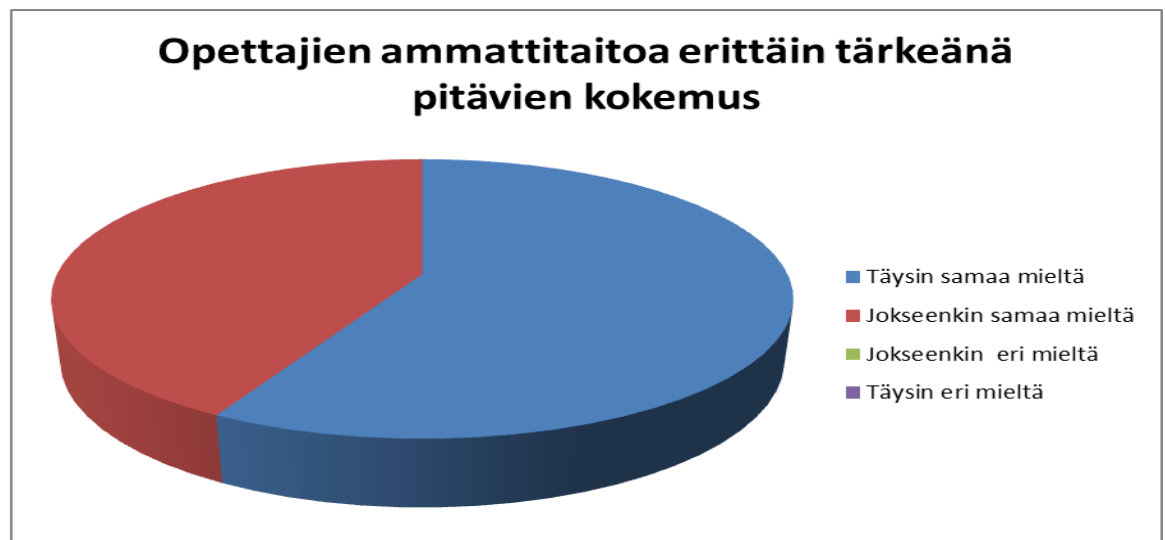
syyksi sen, että opettaja oli suostutellut ja ilmoittanut. Opintopisteet kiinnostivat kahta, yksi piti yhdessä tekemisestä ja kahdella oli kiinnostusta rc-laitteita kohtaan ja toisella oli itsellään radio-ohjattavia. Uuden oppiminen kiinnosti vastaajista yhdeksää. Seitsemän kertoi kaverinsakin osallistuneen.

Kysymyssarjojen tarkoituksena oli mitata opiskelijoiden odotusten ja kokemusten kohtaamista. Kurssia tarkastellaan palveluna, jossa opiskelija on asiakkaana ja kurssin järjestäjä palveluntarjoajana. Palvelun toimivuutta ja laatua ja niiden synnyttämää tyytyväisyyttä lähdettiin mittaamaan hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteerin avulla. Kurssin kannalta tärkeät palvelun laatuun liittyvät tekijät mietittiin ja niistä koostettiin väittämiä, joiden kohdalla vastaajan tuli ensin miettiä, miten tärkeänä hän näkee kyseiset asiat opiskelijana. Sen jälkeen kysyttiin, miten opiskelija koki vastaavat asiat Sedulaaki - kurssilla. Näitä kahta sarjaa vertaillaan seuraavassa ja määritellään palvelun eli Sedulaaki kurssin laadun taso.

Opettajien ammattitaito. Vastaajista 19 opiskelijaa (68 %) piti erittäin tärkeänä opettajien ammattitaitoa. Heistä 11 (58 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että opettajat myös olivat Sedulaakissa ammattitaitoisia. Loput 8 (42 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Loput vastaajista eli 9 opiskelijaa (32 %) piti melko tärkeänä opettajien ammattitaitoa opiskelijana. Heistä 2 (22 %) oli täysin samaa mieltä, että Sedulaakin opettajat olivat ammattitaitoisia ja 7 (78 %) olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että opettajat olivat kurssilla ammattitaitoisia. Palveluntarjoajan ammattitaito on tärkeä osa palvelun laatua ja siitä syntyvää asiakastyytyväisyyttä. Palautteen perusteella opiskelijat pitävät sitä tärkeänä ja palautteen perusteella voidaan todeta, että Sedulaakissa opettajat ovat opiskelijoiden mielestä ammattitaitoisia.



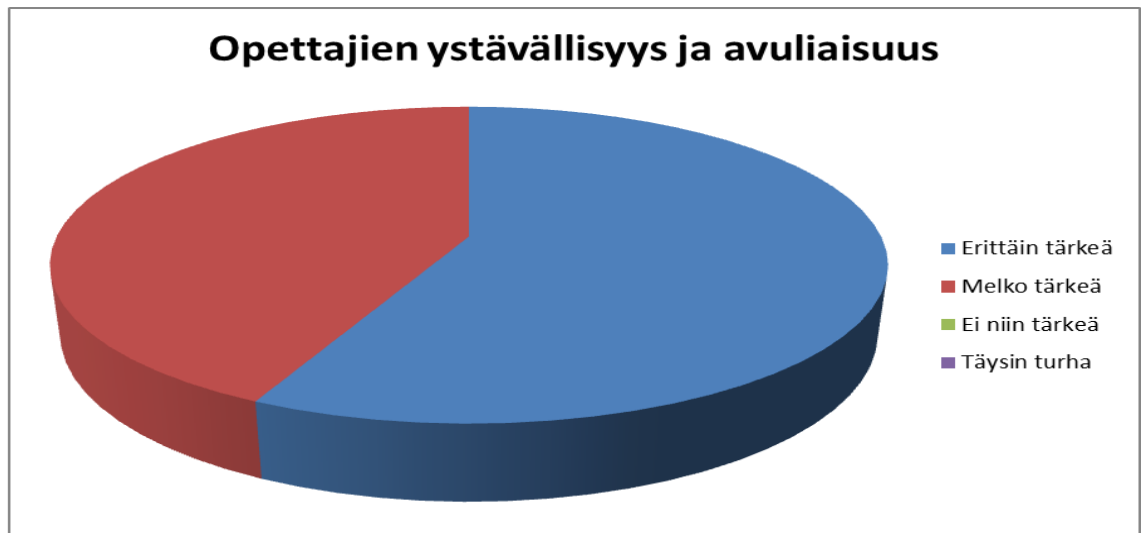
Kuvio 6 Opettajien ammattitaito



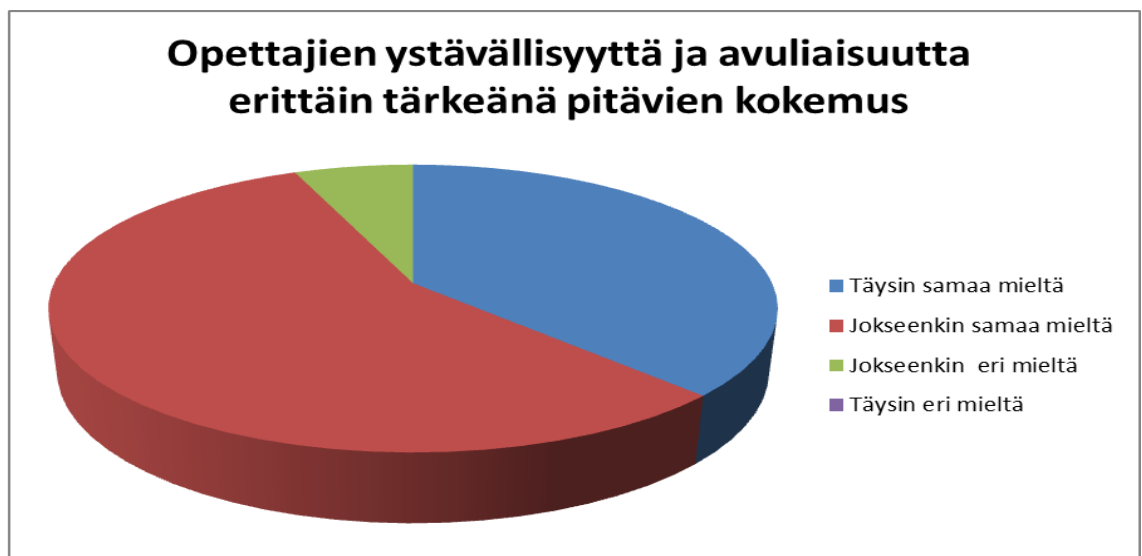
Kuvio 7 Opettajien ammattitaitoa erittäin tärkeänä pitävien kokemus

Opettajien avuliaisuus ja ystävällisyys. Opiskelijat pitivät opettajien ystävällisyyttä ja avuliaisuutta tärkeänä. Vastaajista sitä piti erittäin tärkeänä 16 opiskelijaa (57 %) ja melko tärkeänä 12 (43 %). Erittäin tärkeänä pitävistä 6 (38 %) mielestä opettajat olivat Sedulaakissa avuliaita ja ystävällisiä, 9 (56 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 1 (6 %) oli jokseenkin eri mieltä. Melko tärkeänä asiaa pitävistä 5 opiskelijaa (42 %) oli täysin samaa mieltä, että opettajat olivat Sedulaakissa ystävällisiä ja avuliaita, 6 (50 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 1 opiskelija (8 %) jokseenkin eri mieltä. Kyselyn perusteella asia on opiskelijoille tärkeä, mutta opiskelijat eivät olleet täysin tyytyväisiä kokemukseen asiasta. Tyytymättömyys voi liittyä avun saamiseen,

sillä ne vastaajista, jotka kokivat olevansa jokseenkin eri mieltä, olivat tyytymättömiä myös opettajien tavoitettavuuteen ja avun saantiin ongelmatilanteissa. Kyseiset opiskelijat myös olivat teknisen alan opiskelijoita, jolloin heillä oli todennäköisesti myös suuremmat odotukset kurssista. Jokseenkin samaa mieltä olleiden kesken oli myös havaittavissa tyytymättömyyttä opettajien tavoitettavuuteen ja avun saantiin. Kyselyn mukaan asia on opiskelijoille tärkeä ja Sedulaakissa asiaa on parannettava.



Kuvio 8 Opettajien ystävällisyys ja avuliaisuus



Kuvio 9 Opettajien avuliaisuus ja ystävällisyys - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus



Kuvio 10 Opettajien ystävällisyys ja avuliaisuus - Melko tärkeänä pitävien kokemus

Opettajien tavoitettavuus. Opettajien tavoitettavuutta piti tärkeänä puolet eli 50 % vastaajista, melko tärkeänä 10 opiskelijaa (36 %), ei niin tärkeänä kolme opiskelijaa (11 %). Yksi opiskelijoista jätti vastaamatta. Erittäin tärkeänä asiaa pitävistä vain neljä opiskelijaa (n. 28 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että tavoitti opettajat tarvittaessa nopeasti, kuusi (43 %) oli asiasta jokseenkin samaa mieltä ja neljä (n. 28 %) puolestaan jokseenkin erimieltä. Melko tärkeänä asiaa pitävistä kaksi (20 %) oli täysin tyytyväisiä opettajien tavoitettavuuteen ja seitsemän (70 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi (10 %) jokseenkin eri mieltä. Kolmesta opiskelijasta, jotka eivät pitäneet niin tärkeänä opettajien tavoitettavuutta, yksi oli kuitenkin sitä mieltä, että tavoitti tarvittaessa opettajat nopeaa. Toiset kaksi ei ollut saanut tarvittaessa yhteyttä opettajiin nopeasti. Näiden opiskelijoiden kokonaisarvosana kurssille on kuitenkin 3 ja 4. Kyseisille opiskelijoille asia ei ollut niin tärkeä, joten tavoitettavuus tuskin on vaikuttanut näillä opiskelijoilla kokonaistyytyväisyyteen merkittävästi. Väitettävä on opiskelijoille tärkeä asia, ja kyselyn perusteella opiskelijat eivät koe olevansa täysin tyytyväisiä asiaan. Tavoitettavuutta on kurssilla parannettava.



Kuvio 11 Opettajien tavoitettavuus

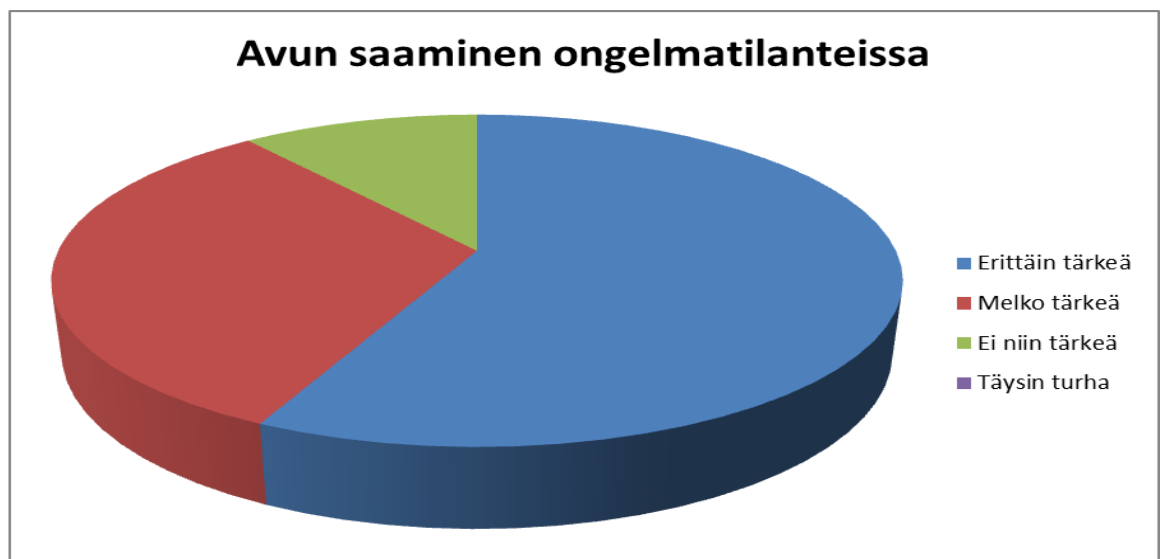


Kuvio 12 Opettajien tavoitettavuus - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus

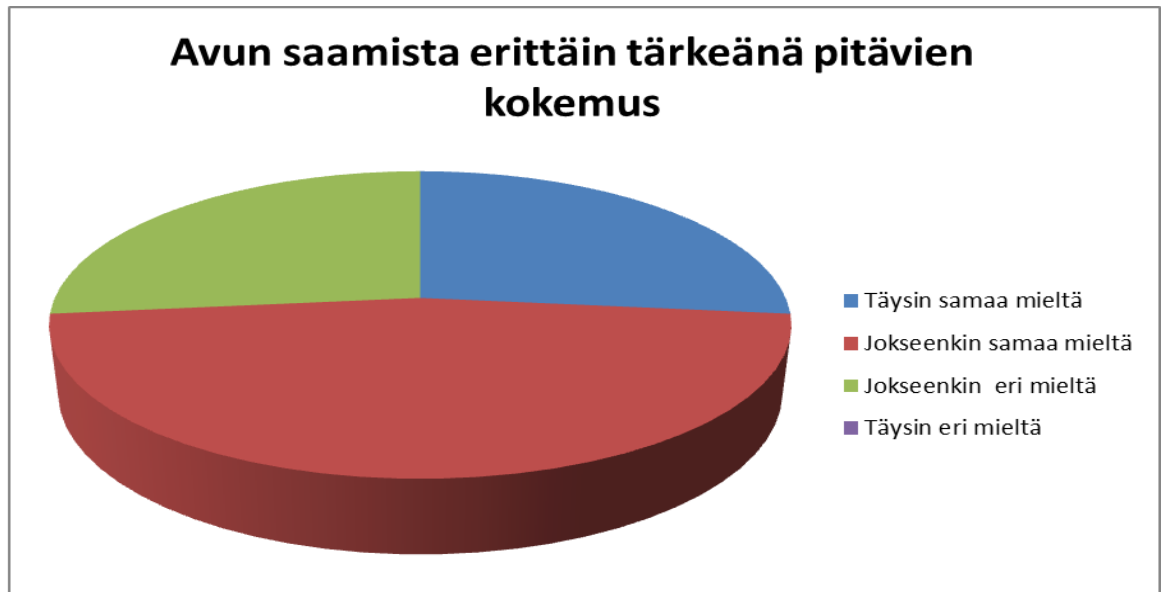


Kuvio 13 Opettajien tavoitettavuus - Melko tärkeänä pitävien kokemus

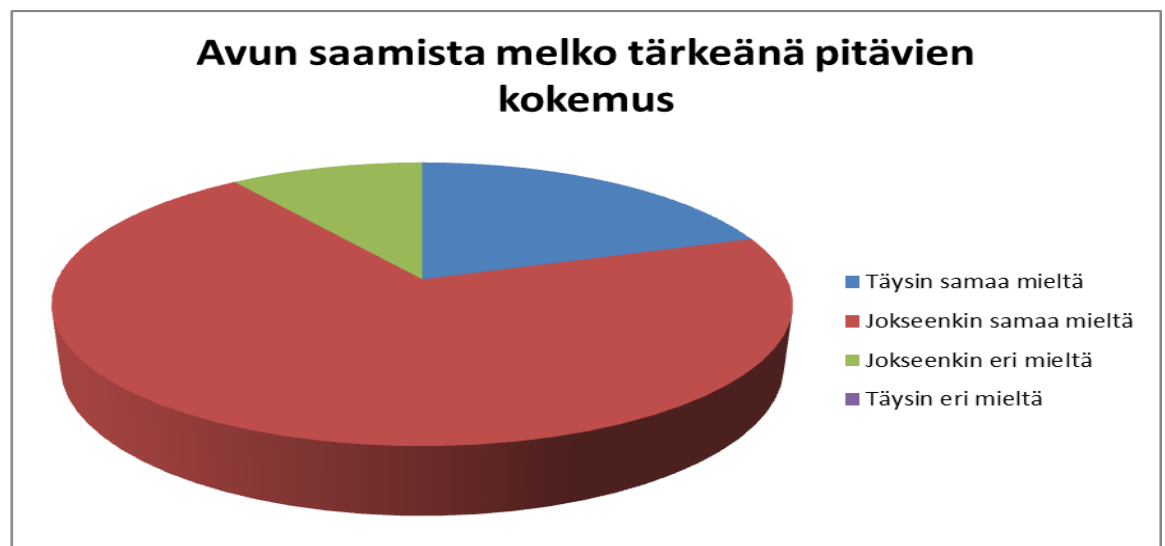
Nopean avun saaminen ongelmatilanteissa. Nopean avun saamista ongelmatilanteissa erittäin tärkeänä pitivät 16 vastaajista eli 57 %, melko tärkeä asia oli 9 vastaajalle (32 %) ja kolme (11 %) vastaajista ei pitänyt asiaa niin tärkeänä. Erittäin tärkeänä pitävistä neljä (25 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että oli saanut apua nopeasti ongelmatilanteessa ja seitsemän vastaajista (44 %) oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. Erittäin tärkeänä asiaa pitävistä neljä (25 %) oli avun saamisesta Sedulaakissa jokseenkin eri mieltä. Yksi vastaajista ei kommentoinut kokemustaan asiasta. Näistä jokseenkin eri mieltä olleista, kaikki pitivät myös tavoitettavuutta tärkeänä, mutta eivät olleet siihenkään täysin tyytyväisiä Sedulaakissa, vaan tavoitettavuudestakin jokseenkin eri mieltä. Ruusuissa ja risuissa näiden asioiden kohdalla ei tullut ilmi mitään asiaa tarkentavaa ja kyseiset opiskelijat antoivat kokonaisarvosanaksi kurssille 4 tai 4-. Melko tärkeänä pitävistä kolme (33 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä siitä, että sai ongelmatilanteissa nopeasti apua. Viisi (56 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi (11 %) oli jokseenkin eri mieltä. Opiskelija, joka oli jokseenkin eri mieltä, kertoi myös pettyneensä kurssiin ja antoi arvosanaksi vain 2. Vastaajista, jotka eivät pitäneet avun saamista ongelmatilanteissa niin tärkeänä, yksi koki kuitenkin saaneensa avun nopeasti, toinen oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi jokseenkin eri mieltä. Opiskelijoille nopea avun saaminen on tärkeää, ja kyselyn perusteella voidaan todeta, että palvelun normalisointi ja nopea avun saaminen on ollut hyvää, mutta parannettavaakin on.



Kuvio 14 Avun saaminen ongelmatilanteissa



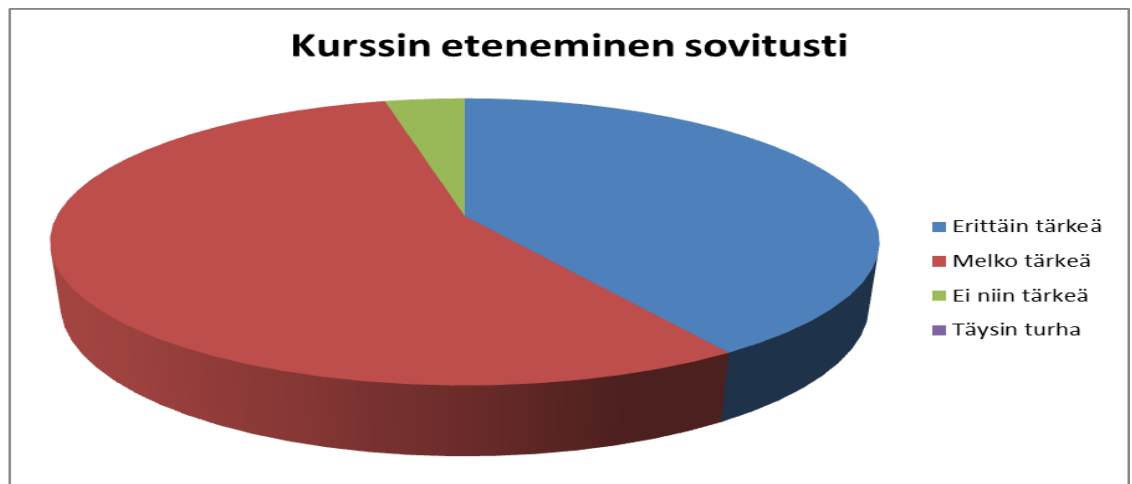
Kuvio 15 Avun saaminen - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus



Kuvio 16 Avun saaminen - Melko tärkeänä pitävien kokemus

Kurssin eteneminen. Vastaajat pitivät tärkeänä kurssin etenemistä sovitusti. Heistä 11 (39 %) piti erittäin tärkeänä, 15 vastaajista (54 %) melko tärkeänä. Yhdelle vastaajista asia ei ollut niin tärkeä. Yksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta. Tärkeänä pitäneistä neljä (36 %) koki olevansa täysin samaa mieltä siitä, että kurssi eteni sovitusti. Neljä (36 %) vastaajista oli väittämässä jokseenkin samaa mieltä. Kaksi opiskelijaa oli jokseenkin eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. Opiskelija, joka palautteen perusteella oli tyytymätön kurssin kulkuun (piti etenemistä sovitusti tärkeänä, mutta ei kokenut kurssin etenevän sovitusti) kertoi myös olleensa tyytymätön

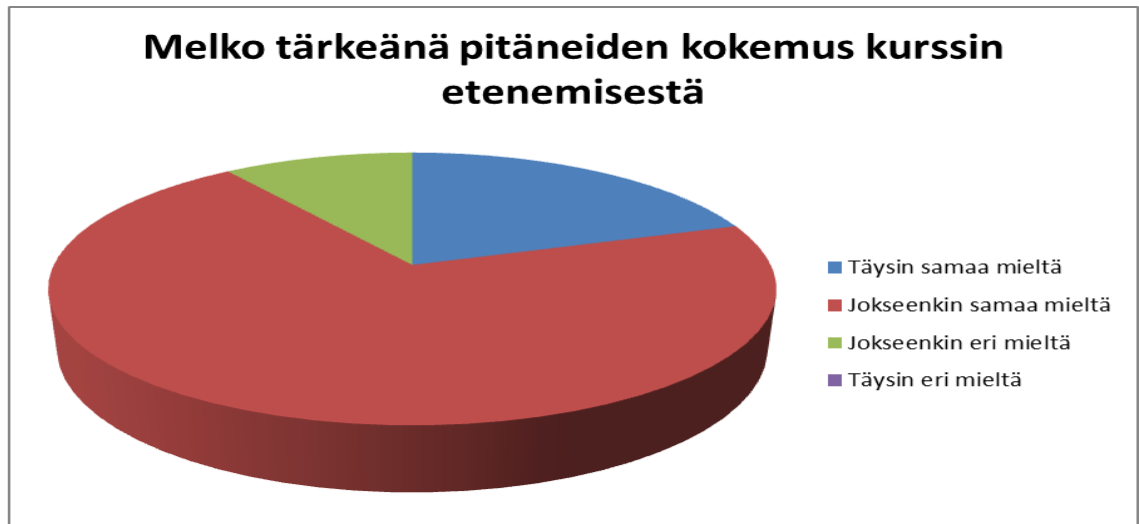
pelin sääntöihin, joita muodostettiin pikku hiljaa kurssin edetessä ja jouduttiin väistämättä muuttamaan välillä kesken kurssin, jotta pystyttiin jatkamaan. Melko tärkeänä pitäneistä 6 opiskelijaa (40 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että kurssi eteni sovitusti ja 8 opiskelijaa (53 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi opiskelija oli jokseenkin eri mieltä. Ei niin tärkeänä pitänyt oli jokseenkin samaa mieltä, että kurssi eteni sovitusti. Kyselyn perusteella kurssin eteneminen sovitusti on tärkeää. Kurssi eli koko ajan ja pelisääntöjä haettiin ja muokattiin kurssin edetessä aina tarvittaessa. On siis ymmärrettävää, että opiskelijat eivät ole täysin tyytyväisiä kurssin kulkuun. Seuraavalla kurssilla pystytään etenemään jo paljon sujuvammin sovittujen asioiden puitteissa.



Kuvio 17 Kurssin eteneminen sovitusti



Kuvio 18 Kurssin eteneminen - Erittäin tärkeänä pitävien kokemus

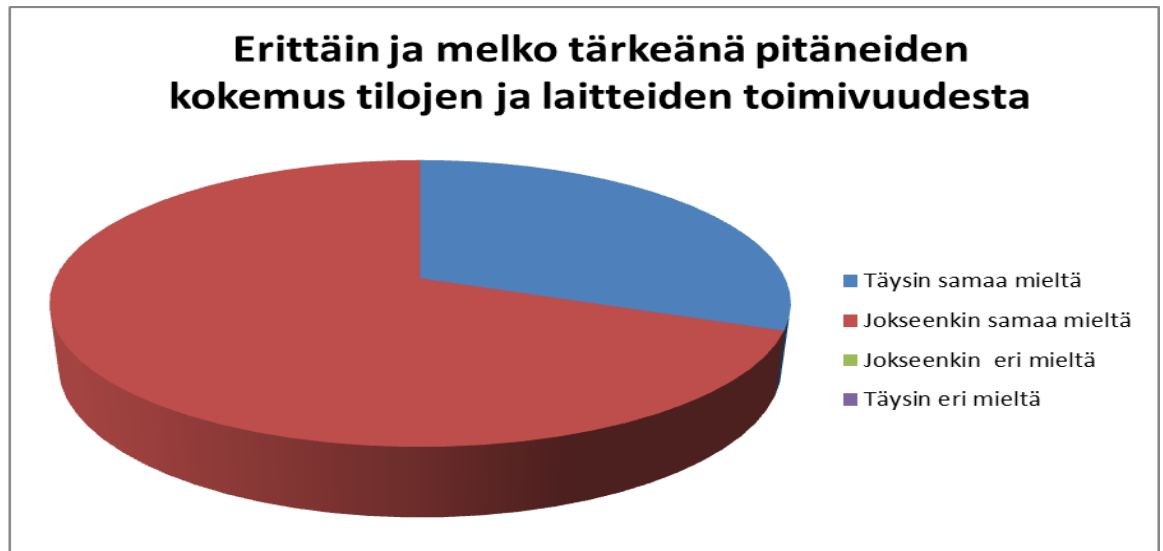


Kuvio 19 Kurssin eteneminen - Melko tärkeänä pitäneiden kokemus

Tilojen ja laitteiden toimivuutta pidettiin tärkeänä. Vastaajista 21 (75 %) piti sitä erittäin tärkeänä ja kuusi (21 %) opiskelijoista melko tärkeänä. Ainoastaan yksi ei pitänyt asiaa niin tärkeänä. Tiloihin ja välineisiin myös oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Tärkeänä ja melko tärkeänä pitäneistä kahdeksan (30 %) oli täysin samaa mieltä ja 18 (67 %) jokseenkin samaa mieltä. Ilmatyynyalusten osien huono laatu sai risuja muutamalta opiskelijalta ja tämä asia varmasti myös yleisesti laski tyytyväisyyttä tilojen ja laitteiden toimivuuden osalta. Palautteen perusteella puitteita voidaan pitää hyvänä.



Kuvio 20 Tilojen ja laitteiden toimivuus



Kuvio 21 Tilojen ja laitteiden toimivuus - Erittäin ja melko tärkeänä pitäneiden kokemus

Opetuspäivät. Kurssin sisällön tärkeydestä kysyttäessä yllättävästi nousi esiin, että jopa kuusi (21 %) opiskelijaa ei pitänyt opetuspäiviä tärkeänä. Näitä opiskelijoita ei yhdistänyt sama ala, mutta kaikki opiskelivat teknisen alan perustutkintoa. Yksi näistä oli täysin eri mieltä ja muut jokseenkin eri mieltä opetuspäivien tarpeellisuudesta. Vastaajista kahdeksan (29 %) opiskelijaa piti opetuspäiviä tärkeänä ja heistä kuusi (75 %) myös koki opetuspäivät täysin tai jokseenkin tarpeellisiksi. Kaksi (25 %) vastaajista piti päiviä tärkeinä mutta kokemuksen jälkeen olivat jokseenkin eri mieltä niiden tarpeellisuudesta. Kyselyn perusteella opetuspäivissä on kehittämistä.

Harjoituspäivät. Koeajot koettiin pääosin tärkeiksi tai melko tärkeiksi. Vastaajista yhdeksän (32 %) piti niitä erittäin tärkeinä ja 15 (54 %) vastaajista melko tärkeinä. Neljä (14 %) vastaajista ei nähnyt niitä niin tärkeinä. Koeajoja tärkeinä pitäneistä kuitenkin jopa kolme (33 %) koki koeajot jokseenkin tarpeettomiksi. Neljä (45 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, että koeajopäivä oli tarpeellinen ja kaksi (22 %) oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä koeajojen tarpeellisuudesta olivat ne, jotka eivät nähneet koeajoja tärkeinä. Koeajopäivät kokivat täysin tarpeellisiksi kolme (20 %) niistä vastaajista, jotka pitivät koeajoja melko tärkeinä. Kymmenen (67 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi (13 %) jokseenkin eri mieltä. Koeajopäivien toteutusta tulee kyselyn perusteella kehittää.

Uuden oppiminen. Opiskelijat pitivät tärkeänä uuden oppimista. Vastaajista 16 (57 %) piti sitä erittäin tärkeänä ja yhdeksän (32 %) melko tärkeänä. Uuden oppimista erittäin tärkeänä pitäneistä kaksi (13 %) ei oppinut mielestään uutta. Heidän perustutkintoonsa Sedulaaki -kurssin tekniset asiat olivat vieraampia. Viisi (31 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä uuden oppimisesta ja yhdeksän (56 %) täysin samaa mieltä. Melko tärkeänä uuden oppimista pitäneistä kaksi (22 %) kertoi oppineensa uutta, kuusi (67 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi (11 %) oli jokseenkin eri mieltä. Ne, joille uuden oppiminen ei ollut niin tärkeää, kertoivat kuitenkin olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämästä ”opin uutta”. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että Sedulaaki on tarjonnut uusia asioita ja opiskelijat ovat oppineet uutta.

Tavoitteiden toteutuminen. Opiskelijoiden kiinnostusta tekniikan alaan ja sen tarjoamiin jatko-opintoihin tutkittiin seuraavaksi. Kurssin tekniikkapainotteisuutta piti erittäin tärkeänä kymmenen (36 %) vastaajista ja kahdeksan (29 %) melko tärkeänä. Yksi piti sitä täysin turhana ja yhdeksän (32 %) vastaajista ei pitänyt tekniikkapainotteisuutta niin tärkeänä. Väitteen asettelua voidaan pitää hieman hankalana, koska väitteen suluissa avataan käsitettä tekniikkapainotteisuus, jolloin annetaan useampi vaihtoehto: ilmatyynyaluksen rakentaminen ja 3D-CAD. Kurssia ei voi järjestää ilman tekniikkapainotteisuutta, koska kyseessä on ilmatyynyaluksen rakentaminen ja tästä syystä se on väistämättä tärkeä asia kurssilla. Ehkä asian turhana tai ei niin tärkeänä nähneet opiskelijat olivat sitä mieltä muusta teknisestä sisällöstä (3D-CAD) kuin aluksen rakentamisesta.

Tekniikkapainotteisuus ja kiinnostus tekniikan alan jatko-opintoja kohtaan. Tekniikkapainotteisuutta erittäin tärkeänä pitäneistä (10 vastaajista) kaikki yhtä lukuun ottamatta (90 %) olivat täysin samaa mieltä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat. Melko tärkeänä tekniikkapainotteisuutta pitäneistä seitsemän (88 %) oli samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat. Tekniikkapainotteisuutta ei niin tärkeänä – pitävistä kahdeksan (89 %) oli kuitenkin täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat. Niitä, joita ei tekniikan ala jatkossa kiinnostanut eivät opiskelleet teknisen alan perustutkintoa.

AMK-opintoihin tutustuminen ja kiinnostus tekniikan alan jatko-opintoihin.

Ammattikorkeakoulun opintoihin tutustumista erittäin tärkeänä piti viisi (18 %) vastaajista ja melko tärkeänä yhdeksän (32 %). Heistä kahta opiskelijaa lukuun ottamatta jokainen oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat. Kolmetoista (46 %) vastaajista ei pitänyt niin tärkeänä ammattikorkeakoulun opintoihin tutustumista, mutta heistä neljä (31 %) oli täysin samaa mieltä ja seitsemän (54 %) jokseenkin samaa mieltä siitä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat. Vastaaja, joka piti tutustumista täysin turhana, oli kuitenkin kiinnostunut tekniikan alan jatko-opinnoista ja oli täysin samaa mieltä, että hakee ammattikorkeakouluun. Tämä opiskelija kuitenkin vastasi, että SeAMK ei vastannut opiskelijan jatko-opintotarpeisiin.

SeAMKin sopivuus vastaajan jatko-opintotarpeisiin.

Tutkimuksen mukaan tekniikan jatko-opinnot kiinnostivat vastaajista 11 (39 %) opiskelijaa ja heistä yksi näki SeAMKin sopivan täysin jatko-opinto tarpeisiinsa ja jokseenkin sopivana SeAMKin näki seitsemän. Opiskelija, joka oli täysin samaa mieltä SeAMKin sopivuudesta omiin tarpeisiinsa, aikoi myös hakeutua opiskelemaan ammattikorkeakouluun. Niistä seitsemästä, jotka olivat jokseenkin samaa mieltä SeAMKin sopivuudesta omiin tarpeisiin, kolme aikoi hakeutua ammattikorkeakouluun (täysin samaa mieltä), muut neljä olivat jokseenkin samaan mieltä.

Teknisen perustutkinnon opiskelijat olivat luonnollisesti kiinnostuneimpia teknisen alan jatko-opinnoista. Niistä, joita tekniikan jatko-opinnot kiinnostivat (täysin samaa mieltä 11 (39 %) vastaajista) kahdeksan (73 %) oli tieto- ja tietoliikennetekniikan ICT-asentajaopiskelijoita. Kaksi muuta olivat muiden teknisten alojen opiskelijoita. Ne, jotka kertoivat olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat (12 vastaajaa, 42 %) olivat tieto- ja tietoliikennetekniikan, kone- ja metallialan, sähköalan sekä vaatetusalan opiskelijoita.

Jatko-opinnoista kiinnostuneista ainoastaan yksi oli kolmannen vuoden opiskelija, 12 (50 %) kiinnostuneista toisen vuoden ja 11 (46 %) ensimmäisen vuoden opiskelijoita. Kiinnostuneista neljä oli naisia ja loput 20 miehiä. Kiinnostuneet olivat eri teknisten alojen perustutkintoa suorittavia opiskelijoita.

SeAMKista kiinnostuneet (täysin samaa mieltä kaksi opiskelijaa, jokseenkin samaa mieltä 15 opiskelijaa) olivat tieto- ja tietoliikennetekniikan (ICT-asentaja), kone- ja metallialan ja sähköalan opiskelijoita. Yksi näistä ei opiskellut tekniikan alan perustutkintoa. Suurin osa SeAMKista kiinnostuneista oli ensimmäisen tai toisen vuoden miesopiskelijoita. Kolme kiinnostuneista oli naisia.

Ne vastaajista, jotka olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että tekniikan jatko-opinnot kiinnostavat (12 (43 %) vastaajista), heistä kahdeksan (67 %) olivat jokseenkin samaa mieltä, että aikovat hakea ammattikorkeakouluun ja heistä kahta lukuun ottamatta jokseenkin samaa mieltä, että SeAMK vastaa jatko-opintotarpeisiin. Yksi ammattikorkeakouluun ehkä aikovista näki SeAMKin vastaavan täysin omiin jatko-opintotarpeisiin, ja toinen puolestaan oli jokseenkin eri mieltä siitä, että SeAMK sopii hänen omiin jatko-opintotarpeisiinsa.

Ruusut ja risut, yleisarvosana. Kyselyn lopuksi opiskelijoita pyydettiin listaamaan kolme ruusua ja kolme risua toiminnalle. Kuten jo aikaisemmin vastauksista ilmeni, että opiskelijoille oli tärkeää uuden oppiminen. Moni opiskelija mainitsi ruusuna uuden oppimisen ja suunnittelun. Ruusuna mainittiin se, että opittiin suunnittelemaan ryhmänä. Radio-ohjattavan ilmatyynyaluksen rakentelu ja rakentaminen mainittiin ruusuna monessa kohdassa. Kurssia pidettiin tarpeeksi haastavana ja siitä pidettiin, että se käsitteli monipuolisesti erilaisia asioita. Opiskelijat pitivät siitä, että saivat tehdä ja keksiä itse. Sedulaakia pidettiin hauskana ja hienona ideana. Opiskelijat antoivat ruusuja siitä, että kurssi oli kiinnostava, hauska, rento ja erilainen. Kurssilla oli mukava henki ja ilmapiiri ja sai tutustua uusiin ihmisiin. Opettajia pidettiin ammattitaitoisina.

Risuja tuli eniten säännöistä, niiden epäselvyydestä ja osa koki, että sääntöjä kierrettiin. Kurssin moitittiin vievän liian paljon aikaa muilta koulutöiltä, päivät koettiin pitkiksi ja osa olisi toivonut enemmän aikaa. Osa puolestaan olisi toivonut enemmän ohjattua toimintaa. Osa näki SeAMKin opetuspäivien tunnit, kuten projektinhallinnan ja 3D-CADin turhana. Ilmatyynyaluksen osien laatu sai moitteita. Ohjeistuksen sanottiin usein olevan epäselvää ja toteutuksen muuta, mitä oli ohjeistettu.

Opiskelijat antoivat Sedulaakille hyvän kokonaisarvosanan. Asteikko oli 1-5 ja keskiarvo oli 3.9. Arvosanan neljä antoi 15 opiskelijaa. Kukaan ei antanut arvosanaksi

1. Kyselyn arvosanojen perusteella Sedulaaki toiminnan kokonaisuutta voidaan pitää hyvänä.

4.6.3 Opettajien palaute

Haastateltavia opettajia oli kahdeksan ja haastattelut hoidettiin harjoituspäivien yhteydessä. Kahdeksasta opettajasta viisi saatiin haastateltua. Kolme ohjaavista opettajista ei osallistunut harjoituspäiviin, joten haastattelut jäivät tekemättä. Yksi ohjaavista opettajista ei ollut itse lainkaan sitoutunut toimintaan ja sen seurauksena myös hänen joukkueensa jättäytyivät kurssilta pois.

Haastattelujen mukaan joukkueiden alusten rakentelu sujui hyvin opetuspäivien jälkeen. Osa joukkueista oli löytänyt työskentelylle aikaa lukujärjestyksistä ja pystynyt sisällyttämään aluksen parissa työskentelyä meneillään olevien opintojen sisälle. Suurin osa opettajista kertoi kuitenkin, että opiskelijat olivat käyttäneet paljon myös vapaa-aikaa ilmatyynyaluksien rakentamiseen.

Moni korosti sitä, että jo aluksi on hyvä tiedottaa opiskelijoita siitä, että kurssi vaatii opiskelijoilta itseltään sitoutumista ja omaa panostusta eikä kaikkea ehdi tehdä koulupäivien sisällä. Haastatteluissa ilmeni, että ohjaavilla opettajilla on suuri merkitys opiskelijoiden sitouttamisessa. Opettajilla oli iso vastuu töiden etenemisestä ja opettajista lähti opiskelijoiden innostus tekemiseen. Osalla oli omatoiminen ryhmä ja työt etenivät, mutta opettajan kannustuksella oli omatoimisenkin ryhmän motivoimisessa suuri merkitys.

Haastatteluissa nousi esiin myös kannustimien tärkeys. Ohjaajat korostivat, että opiskelijoita motivoi tieto palkinnoista ja opintopisteistä, joita kurssin suorittamisesta on mahdollisuus saada. Lisäksi muutama ohjaaja pohti, voisiko opiskelijat saada opintopisteitä kurssista myös omassa yksikössään suorittamiinsa opintoihin.

Ohjaajat kokivat oman kuormituksensa sopivana ja työskentelylle on löytynyt tarpeeksi aikaa. Resursointi SeAMKin ja Sedun välillä koettiin hyväksi. Ohjaajat kokivat, että viestintä ja kurssin asioista tiedottaminen on ollut riittävää.

Ohjaajat näkevät oppilaitoksien välisen yhteistyön tärkeänä. Positiivisena nähtiin opetuspäivät, joilla opiskelijat pääsivät tutustumaan ammattikorkeakouluun. Päivät toivat mukavaa vaihtelua opiskeluarkeen.

Jatkossa toivottiin, että kurssin aikataulu saataisiin ajoissa valmiiksi ja tarkemmaksi, jolloin opiskelijoiden olisi helpompi aikatauluttaa joukkueensa työskentelyä. Joukkueet koostuvat vähintään kahden eri perustutkinnon opiskelijoista, joten yhteisen ajan löytäminen on usein haastavaa.

Monessa joukkueessa työt jakautuivat niin, että pojat hoitavat aluksen tekniikan ja tytöt huolehtivat visuaalisen ilmeen suunnittelusta ja toteutuksesta.

4.7 Tutkimuksen luotettavuusarviointi

Tutkimustoiminnassa on kehitetty omat menetelmät oikean tiedon tuottamisen varmistamiseksi. Luotettavuuskäsitteinä käytetään reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteetti tarkoittaa saatujen tutkimustulosten pysyvyyttä tarkoittaen, että samat tulokset saataisiin, jos tutkimus toistettaisiin. Validiteetti puolestaan tarkoittaa, että tutkimuksessa tutkitaan oikeita asioita. (Kananen 2012, 161, 172–173.)

Sedulaaki on Koulutuskeskus Sedun opiskelijoille suunnattu pilottikurssi. Toiminnasta Koulutuskeskus Sedun kanssa on tarkoitus saada jatkuva yhteistyömuoto. Tästä syystä keskeisiltä toimijoilta eli mukana olevilta opiskelijoilta ja opettajilta kerättiin mielipiteitä ja saatujen tulosten avulla tuotettiin ideoita ja ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi yleisellä tasolla. Lisäksi tutkimuksen avulla arvioitiin SeAMK Tekniikan opiskelijamarkkinoinnin tavoitteiden toteutumista. Tutkimuksen validiteettia voidaan siis pitää hyvänä, koska tutkimus kohdistui keskeisiin toimijoihin, joiden palautteen perusteella toimintaa kehitetään edelleen sekä tavoitteiden mittaamiseen.

Opiskelijoiden tyytyväisyyden tutkiminen Sedulaakissa nähtiin tärkeänä tutkimuskohteena, kun haluttiin tutkia tavoitteiden saavuttamista. Kun opiskelijat ovat tyytyväisiä kurssiin, syntyy sitä kautta positiivinen kuva SeAMKista. Positiivisen kokemuksen saanut opiskelija hakeutuu mieluummin SeAMKin opiskelijaksi kuin negatiivisen kokemuksen jälkeen. Vaikka opiskelija ei itse päätyisikään hakeutumaan

SeAMK Tekniikkaan opiskelemaan, saattaa hän kertoa kokemuksestaan ja suositella SeAMKia lähipiirilleen.

Tutkimuksen reliabiliteettia heikentää se, että vastaukset ovat tietyltä opiskelija- ja opettajaryhmältä. Kun toimijat vaihtuvat, vaihtuvat myös lähtökohdat, motivaatiot ja muut yksilölliset tekijät. Toiminnan kehittämisen kannalta on siis hyvä huomioida yksilöllisten tekijöiden vaikutukset ja kehittää kurssia yleisen toimivuuden kannalta. Opiskelijoiden henkilökohtaisilla ominaisuuksilla, kuten iällä, sukupuolella, persoonallisuudella ja elämäntilanteella on vaikutuksia asiakkaan odotuksiin. Tutkimusmenetelminä opiskelijoiden kyselyt ja opettajien haastattelut todettiin luotettaviksi. Opiskelijoille suunnatut kyselyt pystyttiin toteuttamaan kontrolloidusti, jolloin väärintäksitykset pystyttiin sulkemaan pois opetuspäivien avoimienkin kysymysten kohdalla. Opettajille suunnatut teemahaastattelut pystyttiin toteuttamaan hyvin ja tavoitetuilta opettajilta saatiin laajasti tietoa, mielipiteitä ja kehitysehdotuksia, kun haastattelu ei ollut liian strukturoitu vaan ainoastaan teemojen ohjaama.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

Kehitysehdotuksia lähdetään pohtimaan opiskelijoiden kyselyiden ja opettajien haastattelujen perusteella. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa ideoita, jotka tukevat kurssin järjestämistä jatkossa niin kurssin toimivuuden, opiskelijoiden ja opettajien tyytyväisyyden kuin SeAMK Tekniikan tavoitteiden kannalta. Opettajat haastateltiin teemahaastatteluin ja opiskelijoilta kerättiin palautetta kahdella kyselyllä.

5.1 Opetuspäivien kehitysehdotukset

Opiskelijoilta kerättiin viimeisien opetuspäivien aikana palautetta kurssista. Kyselyllä haluttiin nimenomaan kerätä mielipiteitä opetuspäivien sisällöstä ja kerätä kehitysehdotuksia. Kaiken kaikkiaan opiskelijat olivat tyytyväisiä opetuspäiviin. Opiskelijat pitivät ammattikorkeakoululla vierailusta, opiskelijoiden mielestä opetuspäivillä oli hyvä ilmapiiri ja mukavanoloisia ihmisiä ja opiskelijoita. Opettajia pidettiin ammattitaitoisina ja avuliaina.

Opetuspäivien sisältämät projektinhallinta ja 3D-CAD jakoivat mielipiteitä. Projektinhallintaa pidettiin turhana ja monen mielipide oli, että sitä voisi olla vähemmän. Osa vastaajista näki sen yleisesti hyödyllisenä. 3D-CAD oli monen mielestä mielenkiintoista ja sitä opiskelijat olisivat mielellään tehneet enemmänkin, mutta moni ei nähnyt sitä kuitenkaan hyödyllisenä kurssin kannalta. Tilalle ehdotettiin rakentamista tukevia peruselektroniikan tunteja, koska ilmatyynyaluksen rakentaminen oli kuitenkin kurssin idea. Aluksen rakentaminen ja kokoaminen sai positiivista palautetta, ja sitä pidettiin mukavana yhdessä tekemisenä.

Eniten kehitysehdotuksia opetuspäiviin liittyen tuli osien saatavuudesta ja niiden tilaamisesta ajoissa ennen kurssin alkua. Kurssin aloitusta olisi voinut lykätä alkamaan vasta osien saapumisen jälkeen. Selkeämpää ohjeistusta toivottiin ja aluksen kokoamistunneille toivottiin tasapuolisempaa ryhmien huomiointia. Jatkoon ehdotettiin käytettäväksi muita radio-ohjattavia, kuten autoja tai lennokkeja.

Opetuspäivien sisältö on hyvä sitoa paremmin kurssin kulkuun, pilottikurssilla opetuspäivät jäi liian irralliseksi kokonaisuudeksi. Tämä johtui varmasti osittain siitä, että

aikataulu viivästy, kun alusten osia jouduttiin odottamaan luultua kauemmin. ensimmäisien joulukuun opetuspäivien jälkeen toiminnassa oli miltei kahden kuukauden tauko, ennen kuin alusten rakentelu pystyttiin viimeisillä opetuspäivillä aloittamaan.

5.2 Sedulaaki-toiminnan laatu ja opiskelijoiden tyytyväisyys

Toisessa kyselyssä tutkittiin opiskelijoiden tyytyväisyyttä kurssin laatuun. Kuten luvussa 3 todettiin, palvelun laatututkimusten perustana on yhä useammin palveluprosessin ja sen lopputuloksen synnyttämien kokemusten vertaaminen odotuksiin. Seuraavaksi tarkastellaan, toteutuvatko luvussa 3 käsitellyt palvelun laadun kriteerit opiskelijoiden kyselyn tulosten perusteella. Tämän tutkimuksen palvelun laadun kriteerit pohjautuvat Grönroosin (2001) hyväksi koetun palvelun laadun kriteereihin. Tässä tutkimuksessa käytettiin kriteereinä opettajien ammattimaisuutta ja taitoja, opettajien asenteita ja käyttäytymistä toiminnan aikana, lähestyttävyyttä ja joustavuutta avun saamisessa, palvelun luotettavuutta, palvelun normalisointia ja palveluympäristöä. Kurssin toiminnallista laatua mitattiin kysymällä opiskelijoilta mielipidettä opettajien ammattitaidosta, opettajien ystävällisyydestä ja avuliaisuudesta, opettajien tavoitettavuudesta, nopean avun saamisesta ongelmatilanteissa, luotettavuudesta ja palveluympäristöstä.

Tutkimuksen perusteella opiskelijat pitivät opettajien ammattitaitoa tärkeänä ja odotuksia ja kokemuksia vertaamalla voidaan todeta, että Sedulaakissa opettajat olivat opiskelijoiden mielestä ammattitaitoisia ja asiaan oltiin tyytyväisiä. Tutkimuksen mukaan myös opettajien ystävällisyys ja avuliaisuus ovat opiskelijoille tärkeitä. Odotuksia ja kokemuksia mittaavan kyselyn perusteella Sedulaakissa asiaa on parannettava. Asiaan tyytymättömät olivat tyytymättömiä myös opettajien tavoitettavuuteen ja avun saantiin ongelmatilanteissa. Nämä kaikki toiminnalliseen laatuun liittyviin asioihin on hyvä kiinnittää jatkossa huomiota, jotta kurssin laatu saadaan pysymään korkeana ja joiltain osin laatua parannettua.

Kurssin eteneminen sovitusti oli kyselyn mukaan opiskelijoille tärkeä asia ja kokemukset eivät vastanneet odotuksia. Pilottikurssina toiminta ja säännöt elivät väistämättä jonkin verran. Pelisääntöjä haettiin ja muokattiin kurssin edetessä aina tarvittaessa. On siis ymmärrettävää, että opiskelijat eivät ole täysin tyytyväisiä kurssin

kulkuun. Seuraavalla kurssilla pystytään etenemään jo paljon sujuvammin sovittujen asioiden puitteissa, jolloin varmasti myös opiskelijoiden kokema luotettavuus kursista paranee.

Palveluympäristöä opiskelijat pitivät hyvänä. Ilmatyynyalusten osien huono laatu sai kritiikkiä muutamalta opiskelijalta. Varaosia kului kurssin aikana, joten niiden saataavuus on oltava hyvä.

Teknistä eli lopputuloslaatua mitattiin kysymällä opiskelijan mielipidettä uuden oppimisesta. Opiskelijat pitivät sitä tärkeänä ja tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Sedulaaki on tarjonnut uusia asioita ja opiskelijat ovat oppineet uutta. Opiskelijoiden listatessa toiminnalle ruusuja uuden oppiminen tuli niissäkin esiin ja kurssi sai ruusuja siitä, että käsitteli monipuolisesti erilaisia asioita.

Tutkimuksessa ilmeni, että sekä opetuspäiviä että harjoituspäiviä on kehitettävä. Monikaan ei kokenut niitä täysin tarpeellisiksi vaikka olikin ehkä pitänyt niitä kurssin toimivuuden kannalta tärkeänä. Kuten jo aikaisemmin tuli ilmi, opetuspäivät on hyvä sitoa tiiviimmin kurssin kulkuun. Ensimmäisten ja viimeisten opetuspäivien välinen ilmatyynyalusten osien odottelusta johtuva tauko johti varmasti osittain niihin opiskelijoiden mielipiteisiin, että opetuspäivien projektinhallinnan ja 3D-CADin koettiin turhina.

5.3 Tavoitteiden toteutumisen arviointi

Opiskelijoista vain puolet piti tärkeänä ammattikorkeakoulun opintotarjontaan tutustumista. Kuitenkin 24 (85 %) vastaajista kiinnosti tekniikan alan jatko-opinnot (täysin samaa mieltä/jokseenkin samaa mieltä) ja heistä 18 (75 %) mielestä SeAMK vastasi jossain määrin heidän jatko-opinto tarpeisiinsa (täysin samaa mieltä/jokseenkin samaa mieltä).

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että SeAMKista on jäänyt opiskelijoille hyvä kuva ja vastaajista neljä (14 %) aikoi hakea ammattikorkeakouluun ja he olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että SeAMK vastaa heidän jatko-opintotarpeisiinsa. Vastaajista 13 (46 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämästä ”aion hakea

ammattikorkeakouluun” ja näistä suurin osa oli jokseenkin samaa mieltä (kymmenen (76 %) opiskelijaa), että SeAMK sopii heidän jatko-opintotarpeisiinsa. Yksi näistä oli täysin samaa mieltä SeAMKin sopimisesta jatko-opintotarpeisiin.

SeAMK Tekniikan tavoitteena oli markkinoida kursseilla mukana olleille opiskelijoille tarjoamiaan jatko-opintoja ja madaltaa kynnystä jatkaa opintoja ammattikorkeakoulussa. Tutkimuksen perusteella voidaan arvioida, että markkinointitavoitteissa on onnistuttu, koska kiinnostusta jatko-opintoja kohtaan löytyy ja opiskelijat ovat kiinnostuneita SeAMKin tarjoamista opinnoista.

5.4 Opiskelijoiden kehitysehdotukset

Opiskelijat antoivat Sedulaakille yleisarvosanaksi 3,9. Vastaajista 15 (53 %) antoi arvosanaksi 4 eikä kukaan antanut 1. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että kurssi oli onnistunut ja toiminnan kokonaisuutta voidaan pitää hyvänä. Opiskelijoita pyydettiin listaamaan sekä ruusuja että risuja toiminnalle, jotta esiin saataisiin kehitysehdotuksia tulevaa varten.

Suurimmaksi kehitysehdotukseksi opiskelijat listasivat kilpailun säännöt. Palautteesta ilmeni, että opiskelijat kokivat ne epäselviksi. Ohjeistuksia moitittiin myös epäselviksi. Aikataulujen pettämistä kritisoitiin myös. Säännöt on hyvä tarkastaa ensi kurssin alussa ja tarkentaa tulkinnanvaraiset asiat, jotta säännöt ovat yhdenmukaiset ja kaikille selvät. Toimintaa on hyvä selkiyttää osapuolten kesken seuraavan kurssin alussa ja saada heti alkuun pitävä kurssiaikataulu. Toiminta on hyvä aloittaa vasta, kun kaikki tarvittavat komponentit ja välineet on saatavilla. Tällöin toiminta pysyy ehjänä kokonaisuutena. Aluksien osien laatu on myös hyvä tarkistaa.

5.5 Opettajien kehitysehdotukset

Moni opettaja korosti haastatteluissa sitä, että jo aluksi on hyvä tiedottaa opiskelijoita siitä, että kurssi vaatii opiskelijoilta itseltään sitoutumista ja omaa panostusta eikä kaikkea ehdi tehdä koulupäivien sisällä. Haastatteluissa ilmeni, että ohjaavilla

opettajilla on suuri merkitys opiskelijoiden sitouttamisessa ja motivoimisessa. Opettajilla oli iso vastuu töiden etenemisestä ja opettajista lähtee opiskelijoiden innostus tekemiseen. Yksi ohjaavista opettajista ei ollut itse lainkaan sitoutunut toimintaan ja sen seurauksena myös hänen joukkueensa jättäytyivät kurssilta pois. Ohjaavien opettajien kanssa olisi myös hyvä pitää vaikka toiminnan aluksi yhteispalaveri, jossa toiminta käydään selkeästi läpi ja ohjaajat saadaan sitoutumaan toimintaan hyvin. Opettajat korostivat myös kannustimien tärkeyttä opiskelijoiden motivoinnissa.

Opettajien haastatteluissa tuli myös ilmi kurssin aikataulu. Ajoissa saatu tarkka aikataulu, jolloin päivät on helpompi järjestää lukujärjestyksiin ja joukkueen on helpompi aikatauluttaa työskentelyään. Joukkueet koostuvat vähintään kahden eri perustutkinnon opiskelijoista, joten yhteisen ajan löytäminen koettiin välillä haastavana.

5.6 Yhteenveto kehitysehdotuksista

Tutkimusten perusteella voidaan todeta, että kurssi oli onnistunut pilottikurssi. Toiminta on hyvällä pohjalla ja pienillä kehitysehdotuksilla toiminnan laatu voidaan varmistaa jatkossakin sekä kehittää entistä tehokkaammaksi. Seuraavaan on koottu opiskelijoiden ja opettajien palautteiden pohjalta kehitysehdotuksia tulevalle kursille:

- Kurssi aloitetaan vasta kaikkien osien ja komponenttien saavuttua. Näin kurssista ei kulu aikaa mahdolliseen odotteluun ja opetuspäivät ja niiden sisältö saadaan sidottua tiiviimmin kurssiin. 3D-CAD on mielenkiintoinen lisä ja hyvä markkinoinnin kannalta, projektinhallinta on hyvä kokonaisuus tukemaan opiskelijoiden työskentelyä, elektroniikan perusteita käydään tarvittavasti läpi alusten kokoamisen yhteydessä.
- Joukkueiden määrät opetuspäivillä on syytä huomioida, jotta opettajilla on aikaa kaikille ryhmille tasapuolisesti.
- Alusta alkaen tarkka ja mahdollisimman pitävä aikataulu, selkeät säännöt ja selkeä ohjeistus. Haasteena on kurssin aikataulun sovittaminen kaikkien perustutkintojen opiskelijoille sopivaksi.

- Kurssin korkean laatu varmistetaan kiinnittäen huomiota opettajien ammattitaitoon, asenteisiin ja käyttäytymiseen, lähestyttävyyteen ja joustavuuteen.
- Kurssilla on huomioitava laitteiden laatu ja varaosien tarve.
- Opetuspäivien ja harjoituspäivien kehittäminen, jotta ne palvelevat opiskelijoiden tarpeita paremmin. Tiiviimpi aikataulu sitoo jo osaltaan kaiken yhteen.
- Tärkeää sitouttaa sekä opiskelijat että ohjaavat opettajat toimintaan. Opiskelijoille tärkeää ovat kannustimet (opintopisteet, palkinnot yms.). Ohjaavat opettajat otetaan mukaan suunnitteluun. Kurssin alkuun sijoittuvilla opetuspäivillä pidetään myös ohjaajille pidettäviä palaveriteita. Ohjaajilla on tärkeä rooli opiskelijoiden kannustajina.

LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Grönroos, C. 2001. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WS Bookwell Oy.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uud. p. Helsinki: WSOYpro.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kännö, P., Laamanen A., Stenvall, K. & Säilä, E. 2003. Opetustoimen laadun arviointiperusteet. Efektia Oy. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.
- Loppukilpailu 15.5.2014, Sedu Kirkkokatu
- Luhtala, P. 2014. Opettaja. Koulutuskeskus Sedu, Kurikka. Haastattelu 15.5.2014
- Mattila, M. 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä. Kela: sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 48. Helsinki: Kelan omatarvepaino.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. 1. p. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Pesonen, H., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Reinilä, H. 2014. Yliopettaja. Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy. Haastattelu 17.2.2014.
- ROBO-puulaaki.Ei päiväystä.Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy. [Verkkosivu]. [Vii-tattu 11.5.2014]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/fi/Osaaminen/Alat/Tekniikan-ala/ROBO-puulaaki>
- Sarala, U. & Sarala, A. 2010. Oppiva organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuotta-vuuden yhdistäminen. 9. p. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

SeduEvents. 23.9.2013. Koulutuskeskus Sedu. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.5.2014].
Saatavana: <http://www.sedu.fi/Koulutuskeskus-Sedu/Tietoa-Koulutuskeskus-Sedusta/Hanketoiminta/SeduEvents>

Muistio 18.9.2013. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2013.

Muistio 24.10.2013. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2013.

Muistio 19.11.2013. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2013.

Muistio 9.12.2013. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2013.

Muistio 8.1.2014. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2014.

Muistio 5.2.2014. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2014.

Muistio 13.3.2014. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2014.

Muistio 23.4.2014. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2014.

Muistio 14.5.2014. Sedulaakin työryhmän palaveri. 2014.

Tupamäki, I. 2014. Opettaja. Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy. Haastattelu
24.4.2014 & 15.5.2014

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas. 2. uud. p. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake opetuspäivillä

PALAUTE SEDULAAKIN OPETUSPÄIVISTÄ

Keräämme palautetta Sedulaakin opetuspäivistä, jotta voimme kehittää toimintaa edelleen. Alla on muutamia kysymyksiä, joihin toivoisimme teidän mielipidettänne. Ja erityisesti kaikki kehitysehdotukset ovat tervetulleita! Kaikkiin kohtiin ei ole pakko vastata, mutta tietysti toivomme, että vastaisitte mahdollisimman moneen 😊

1. Vastasivatko opetuspäivät odotuksiasi?
 - Mikä oli hyvää?

 - Olisiko mielestäsi jokin voinut olla toisin?

2. Mitä jäi erityisesti mieleen opetuspäivien sisältämistä aihealueista? Eli mitä opit?
 - projektihallinta

 - 3D-CAD – mallinnus

 - Aluksen kokoaminen

3. Olisitko toivonut kurssiin lisää opetusta jostain aihealueesta (projektinhallinta, 3D-CAD, aluksen ohjattu kokoaminen)?

4. Minkälainen mielikuva sinulle jäi Seinäjoen ammattikorkeakoulusta?

5. Miten kehittäisit Sedulaakin opetuspäiviä? Mitä olisi mielestäsi hyvä huomioida jatkossa?

6. Ovatko Seamkin/Sedun yhteyshenkilöt helposti tavoitettavissa?

7. Onko mielestäsi Facebook hyvä viestintä- ja yhteydenpitokanava kurssilla? Olisiko mielestäsi joku muu kanava sopivampi?

8. Vapaa sana, kaikenlainen palaute on tervetullutta!

Kiitos vastauksista!

Liite 2 Kyselylomake loppukilpailussa

Kyselylomake – Sedulaakin loppukilpailu 15.5.2014

Vastaa seuraaviin kysymyksiin.

1. Sukupuoli
 - Nainen
 - Mies

2. Opiskelemani perustutkinto: _____

3. Opiskelen
 - ensimmäistä
 - toista
 - kolmatta vuotta.

4. Mikä sai sinut lähtemään mukaan Sedulaaki-kurssille? Voit valita useamman vaihtoehdon.
 - Kaverinikin osallistui
 - Halusin oppia uutta
 - Tekniset asiat kiinnostavat minua
 - Jokin muu syy? Mikä: _____

5. Arvioi, miten **tärkeänä** pidät seuraavia asioita opiskelijana?

| | Erittäin tärkeä | Melko tärkeä | Ei niin tärkeä | Täysin turha |
|---|-----------------|--------------|----------------|--------------|
| Opettajien ammattimaisuus ja taidot opetuksessa | | | | |
| Opettajien ystävällisyys ja avullisuus | | | | |
| Opettajien tavoitettavuus | | | | |
| Nopea avun saaminen ongelmatilanteissa | | | | |
| Kurssin eteneminen sovitusti | | | | |
| Tilojen ja laitteiden toimivuus | | | | |
| Opetuspäivät | | | | |
| Harjoituspäivien koeajot | | | | |
| Uuden oppiminen | | | | |
| Tekniikka painotteisuus (ilmatyynyaluksen rakentaminen, 3D-CAD) | | | | |
| Ammattikorkeakoulun tarjoamiin opintoihin tutustuminen | | | | |

6. Arvioi seuraavien väittämien **toteutumista** kursilla.

| | Täysin samaa mieltä | Jokseenkin samaa mieltä | Jokseenkin eri mieltä | Täysin eri mieltä |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| Opettajat olivat mielestäni ammattitaitoisia. | | | | |
| Opettajat olivat mielestäni ystävällisiä ja avuliaita. | | | | |
| Tavoitin tarvittaessa opettajat nopeasti. | | | | |
| Sain ongelmatilanteissa nopeasti apua. | | | | |
| Sedulaaki vastasi odotuksiani ja toiveitani. | | | | |
| Kurssi eteni sovitusti. | | | | |
| Petyin kurssiin. | | | | |
| Tilat ja välineet olivat tarpeita vastaavia. | | | | |
| Opetuspäivät olivat tarpeellisia. | | | | |
| Koeajopäivä oli tarpeellinen. | | | | |
| Lopputapahtuma oli onnistunut. | | | | |
| Opin uutta. | | | | |
| Suosittelen Sedulaakia muille opiskelijoille. | | | | |
| Aion hakea opiskelemaan ammattikorkeakouluun. | | | | |
| Tekniikan alan jatko-opinnot kiinnostavat. | | | | |
| Mielestäni SeAMK vastaa jatko-opinto tarpeisiini. | | | | |

7. Anna kolme ruusua ja kolme risua kurssille:

Ruusut:

Risut:

8. Anna arvosana Sedulaakille asteikolla 1-5. (1=huono, 5=erinomainen):

Kiitos vastauksista!

LIITE 3 Teemahaastattelut opettajille

Opettajien teemahaastattelu/Sedulaaki 2014

- Aluksen rakentamisen sujuvuus opetuspäivien jälkeen
- Sedulaakin sopiminen lukujärjestykseen/ vapaa-aika
- Ohjaajan oma kuormitus
- Ohjaajan kokemus tiedonkulusta ja viestinnästä
- Sedun ja SeAMKin välinen resursointi
- Risut ja ruusut