

ASIAKASKOKEMUS AUTOKOULUISSA



Tradenomin opinnäytetyö

Liiketalous, Visamäki

kevät 2021

Sonja Parviainen

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä usean eri autokoulun kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ajokortin suorittajien sekä ajo-opettajien tyytyväisyyttä B-luokan ajokorttiopetuksen sisältöön sekä vastaavuuteen ajokortin suorittajan yksilöllisiin tarpeisiin. Opinnäytetyössä syvennyttiin myös ajokortin suorittajan saamaan asiakaskokemukseen sekä ajo-opettajien ymmärrykseen asiakaskokemuksen merkityksestä.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä tutkimuksesta ja sen tuloksista. Teoriaosuuden ensimmäisessä osiossa käsitellään ajokorttilakia sekä vuoden 2018 ajokorttilakiuudistusta. Teoriaosuuden toisessa osiossa käsitellään asiakaskokemusta ja siihen liittyviä käsitteitä.

B-ajokortin suorittajien osalta tutkimus toteutettiin Microsoft Forms-kyselyllä määrällisenä tutkimuksena. Ajo-opettajille toteutettiin puolistrukturoidut haastattelut laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa selvisi, että B-ajokortin suorittajat sekä ajo-opettajat näyttäisivät pääosin olevan tyytymättömiä ajokorttikoulutuksen nykyiseen sisältöön. Autokoulusta saatuun asiakaskokemukseen ajokortin suorittajat puolestaan vaikuttaisivat olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Avainsanat ajokorttilainsäädäntö, asiakaskokemus, kyselytutkimus, haastattelututkimus

Sivut 47 sivua ja liitteitä 6 sivua

Author Sonja Parviainen

Year 2021

Subject Customer experience in driving schools

Supervisor Hanna-Kaisa Sulonen

ABSTRACT

This thesis was carried out in cooperation with several different driving schools. The aim of the thesis was to investigate the satisfaction of driving license holders and driving instructors with the content of class B driving license training and their equivalency with the individual needs of the license holder. The thesis also delved into the customer experience gained by the driver's license and the driving instructors' understanding of the significance of the customer experience.

The thesis consists of a theoretical contribution and research and its results. The first part of the theory section deals with the driving license Act and the 2018 driving license Act reform. The second part of the theory section discusses the customer experience and related concepts.

For B-license holders, the study was carried out using the Microsoft Forms-survey as a quantitative study. Semi-structured interviews were conducted for driving instructors as a qualitative study. The study revealed that B-license holders and driving instructors appear to be mainly dissatisfied with the current content of driving license training. As a rule, driving license holders seem satisfied with the customer experience gained from the driving school.

Keywords driving license legislation, customer experience, survey, interview survey

Pages 47 pages and appendices 6 pages

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	B-luokan ajo-oikeus	2
2.1	Ajokorttilainsäädäntö.....	2
2.2	Ajokorttilain uudistus B-luokan ajo-oikeuteen vuonna 2018	3
2.3	Traficom: Uusien kuljettajien seurantatutkimus	4
3	Asiakaskokemus	6
3.1	Asiakaskokemuksen kehittäminen	7
3.2	Asiakaskokemuksen mittaaminen	8
3.3	Palvelutapahtuman merkitys	9
3.4	Palautteen merkitys	10
3.5	Asiakasuskollisuus ja asiakassitoutuneisuus.....	12
4	Tutkimusmenetelmät	12
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	13
4.2	Kvalitatiivinen tutkimus	14
5	Tulokset	14
5.1	Kyselytutkimus: B-ajokortin suorittajat	14
5.2	Haastattelututkimus: Ajo-opettajat.....	23
5.2.1	Verkkoteoriaopetus ja sähköinen oppimateriaali.....	24
5.2.2	Ajo-opetus ja ajosimulaattorilla annettava opetus	25
5.2.3	B-kurssin kokonaissisältö	25
5.2.4	Kuljettajatutkinto	26
5.2.5	B-ajokortin jatkovaihe	27
5.2.6	Asiakaskokemus	28
6	Johtopäätökset	29
6.1	Tutkimuksen yhteenveto	30
6.2	Oma oppiminen	32
	Lähteet.....	34

Taulukot ja kuvat

Taulukko 1 Kuljettajaopetuksen rakenteen vertailu. (Hallituksen esitys 146/2017)

Taulukko 2 Tutkimusotosten poiminta ja tutkimuskierrosten tiedonkeruun toteutusajan-kohta. (Traficom, 2020)

Taulukko 3 Vertailu ensimmäisen yrityskerran kokeista vuosina 2017 ja 2020. (Trafi tilastotietokanta n.d.)

Kuva 1 Vastaajien sukupuolijakauma

Kuva 2 Vastaajien ikäjakauma

Kuva 3 Vastaajien ajokorttihistoria

Kuva 4 Vastaajien mielipide tuen ja avun saamisesta

Kuva 5 Vastaajien mielipide teoriaopetuksen minimimäärästä

Kuva 6 Vastaajien mielipide sähköisestä oppimisympäristöstä

Kuva 7 Vastaajien mielipide ajo-opetuksen minimimäärästä

Kuva 8 Vastaajien mielipide simulaattorilla annettavasta opetuksesta

Kuva 9 Vastaajien mielipide B-kurssin sisällön osa-alueista, joihin toivoisivat enemmän syventymistä

Kuva 10 Vastaajien osallistumismäärä teoriakokeeseen

Kuva 11 Vastaajien yrityskerrat teoriakokeessa

Kuva 12 Vastaajien osallistumismäärä ajokokeeseen

Kuva 13 Vastaajien ottamien lisäajotuntien määrät

Kuva 14 Vastaajien mielipide valmiudestaan ajoharjoitteluun ajokokeen jälkeen

Kuva 15 Vastaajien mielipide autokoulun toisesta vaiheesta

Kuva 16 Vastaajien mielipide asioimisesta toimistohenkilökunnan kanssa.

Kuva 17 Autokoulujen pyytämien palautteiden määrät

Kuva 18 Haastateltava C:een ehdotus kaavasta teoria- ja ajo-opetukseen

Liitteet

Liite 1 Kyselylomake B-ajokortin suorittajalle

1 Johdanto

Suomessa otettiin vuonna 1990 käyttöön kaksivaiheinen ajokorttikoulutus. Ajokorttilaki on sittemmin kohdannut kaksi isoa uudistusta. Vuonna 2013 ajokorttikoulutus muuttui kaksivaiheisesta kolmivaiheiseksi ja opetuksen minimimäärää lisättiin merkittävästi. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävä vuoden 2018 lakiuudistus muutti ajokorttikoulutuksen kolmivaiheisesta yksivaiheiseksi ja opetuksen minimimäärää vähennettiin merkittävästi.

Keskeisenä tavoitteena vuoden 2018 uudistuksessa oli saada ajokortin hintaa laskettua. Autokoulut ovat sopeuttaneet toimintaansa sen mukaiseksi. Kalustoa on voitu vähentää sekä virtuaalisen koulutuksen ansiosta tilojen tarve on vähentynyt. Teoriatunnit on mahdollista suorittaa kännykällä ja liukkaan kelin ajoharjoittelun voi suorittaa simulaattorilla. Uudistuksen jälkeen yhä harvempi on saanut teoriakokeen tai ajokokeen ensimmäisellä yrityksellä läpi. Uusintakokeet omasta puolestaan vaikuttavat ajokortin kokonaishintaan korottavasti. Vuonna 2018 ennen lakiuudistusta B-luokan ajokokeen pääsi ensimmäisellä yrityksellä läpi 66 % kokelaista, uudistuksen jälkeen vastaava luku oli 62 %. (Korhonen, 2019)

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma syntyi, kun halusin selvittää autokoulujen oppilaiden mielipiteitä saamastaan asiakaskokemuksesta sekä B-luokan ajokorttiopetuksen sisällön vastaavuutta heidän tarpeisiinsa. Opinnäytetyön tavoitteena oli saada vastaus siihen, onko vuoden 2018 ajokorttilakiuudistus palvellut ajokortin suorittajan saamaa asiakaskokemusta. Opinnäytetyön tutkimuksellista osiota varten laadin sähköisen kyselylomakkeen autokoulujen oppilaille sekä haastattelukysymykset ajo-opettajille. Kyselyt oppilaille jaettiin sähköpostilla. Opettajille toteutettiin haastattelut kasvotusten.

Päättökysymykseni on:

- Minkälaisen asiakaskokemuksen henkilöautokortin suorittaja saa autokoulustaan?

Sivuttökysymykseni ovat:

- Vastaako B-ajokorttiopetuksen minimimäärä ja sisältö oppilaiden tarpeita?
- Mitä ajatuksia ajo-opettajilla on B-ajokorttiopetuksen sisällöstä?

2 B-luokan ajo-oikeus

Tässä luvussa käsitellään ensimmäisenä lyhyesti ajokorttilainsäädäntöä Suomessa sekä kuljettajaopetuksen lainsäädännöllisiä tavoitteita. Toisena keskitytään vuonna 2018 voimaan tulleen ajokorttilakiuudistuksen tavoitteisiin sekä tuodaan ilmi muutokset edelliseen, vuonna 2013 voimaan tulleeseen ajokorttilakiin. Kolmantena käsitellään Traficomin seurantatutkimusta, joka on suunnattu uusille kuljettajille. Traficomin tutkimus nostetaan opinnäytetyössä esiin, koska se on toistaiseksi ainoa julkaistu tutkimus vuoden 2018 ajokorttilakiuudistuksen vaikutuksista ajokortin suorittajan näkökulmasta.

B-luokan ajo-oikeudella tarkoitetaan oikeutta kuljettaa henkilö- tai pakettiautoa, jonka massa on enintään 3500 kg ja johon on kytketty enintään 750 kg painava perävaunu. Painavampaa perävaunua voi käyttää, jos yhdistelmän kokonaismassa on enintään 3500 kg. B-luokan ajo-oikeuden voi saada pääsääntöisesti aikaisintaan 18-vuotiaana. Traficomin myöntämällä poikkeusluvalla ajo-oikeuden voi saada jo 17-vuotiaana. B-luokan ajo-oikeus sisältää AM/120-, AM/121- ja T-luokkien ajo-oikeudet. (Ajokortti-info, 2019)

2.1 Ajokorttilainsäädäntö

Ajokortteja ja ajokortin suorittamista koskevia vaatimuksia säädellään ajokorttilailla (386/2011) sekä ajokortteja koskevassa valtioneuvoston asetuksessa (423/2011). Ajokortin saamiseksi on suoritettava kuljettajatutkinto. Kuljettajatutkintoon pääsyn edellytyksenä on teoria- ja ajo-opetuksen saaminen. Ajokorttiin vaadittavaa kuljettajaopetusta koskevat säännökset sisältyvät ajokorttilain (386/2011) lukuun 4 ja kuljettajantutkintoa koskevat säännökset sisältyvät ajokorttilain (386/2011) lukuun 5. Opetuksen määriä, sisältöä ja toteutusta koskevat säännökset sekä tarkemmat luokkakohtaiset kuljettajantutkintoon pääsemisen edellytykset sisältyvät valtioneuvoston asetukseen (423/2011). Kuljettajantutkinnossa käytettäviä ajoneuvoja koskevat säännökset, opetusajoneuvojen merkitseminen sekä uuteen ajokokeeseen pääsemisen edellytykset säädellään liikenne- ja viestintäministeriön asetuksessa (547/2011).

Ajokorttilain (386/2011) 5 luvussa (35 §) säädetään kuljettajaopetuksen tavoitteista. Keskeinen tavoite on edistää oppilaan kehittymistä vastuulliseksi kuljettajaksi antamalla

perusvalmiudet ajoneuvon kuljettamiseen turvallisesti liikenteessä. Tulevan kuljettajan edellytetään tuntevan vastuunsa muiden tienkäyttäjien turvallisuudesta sekä ympäristövaatimusten huomioimisesta ja sovittamalla ajotapansa tämän mukaisesti. Ajokorttilain (386/2011) lukuun 5 sisältyvät esimerkiksi myös säännökset kuljettajaopetuksen sisällöstä (36 §), opetuksen aloitusiästä (38 §), vastuullisesta kuljettajasta opetusajossa (39 §) ja ajo-opetuksessa käytettävän ajoneuvon vaatimuksista (48 §). Ajokorttikoulutus päättyy hyväksytyn kuljettajantutkinnon suorittamiseen ja näin ollen ajo-oikeuden saamiseen.

2.2 Ajokorttilain uudistus B-luokan ajo-oikeuteen vuonna 2018

Ajokorttilain uudistamisen tarkoituksena on, että ajokorttisääntelyä selkeytetään ja ajokorttiopetuksen sekä sen toteutuksen vaatimuksia kevennetään, kuitenkin huomioiden liikenneturvallisuuden vaatimukset. Ajokortin suoritusjärjestelmää uudistetaan lisäämällä siihen vaihtoehtoisuutta sekä opetuksen valinnaisuutta, edistetään digitalisaation käyttöä ja poistetaan havaittuja esteitä ajokorttimenettelyjen sähköistämiseltä. (Hallituksen esitys 146/2017)

Opetuksessa ja oppimisessa käytetään erilaisia menetelmiä, ajo-opetukseen ja ajoharjoitteluun vaaditaan kuitenkin viranomaisen lupa. Ajokorttia suorittaville asetetaan vaatimukset turvallisuuspainotteisesta opetuksesta, uusien kuljettajien rikkomusseurantaa tehostetaan koulutusvaatimuksella ja B-ajokortin suorittamisesta useammassa vaiheessa luovutaan kokonaan. Koulutusvaatimuksien muutosten takia kuljettajantutkinnon vaativuustasoa nostetaan ja B-ajokortin ajokokeen kestoa pidennetään. (Hallituksen esitys 146/2017)

B-kortin saamiseksi vähimmäisikä on 18 vuotta, mutta 17 vuotta täyttänyt henkilö voi poikkeusluvalla saada B-luokan ajo-oikeuden. B-luokan ajo-oikeus sisältää oikeuden kuljettaa myös T-, AM120- sekä AM121-luokkien ajoneuvoja. Kuljettajakoulutus B-luokassa on kesällä 2018 voimaan tulleen lakimuutoksen jälkeen edelleen pakollista opetusmäärien kuitenkin muuttuessa radikaalisti. Kolmivaiheisesta ajokorttiopetuksesta luovuttiin ja B-luokan opetus muuttui yksivaiheiseksi. Poikkeuksena on uusi riskientunnistamiskoulutus. Henkilöt, jotka eivät ehtineet suorittaa vanhan ajokorttilain mukaista syventävää vaihetta, velvoitetaan suorittamaan riskientunnistamiskoulutus kahden vuoden sisällä kuljettajatutkinnon suorittamisesta. (Hallituksen esitys 146/2017)

Taulukko 1 Kuljettajaopetuksen rakenteen vertailu. (Hallituksen esitys 146/2017)

	Ennen lakimuutosta	Lakimuutoksen jälkeen
	Perusvaihe	Perusvaihe (EAS)
	- 19 teoriatuntia	- 4 teoriatuntia
	- 18 ajotuntia	- 10 ajotuntia
	Kuljettajatutkinto	Riskientunnistamiskoulutus
	Itsenäinen harjoittelu alkaa	- 4 teoriatuntia
Jatkovaiheet ol- tava suorit- tuna 2 vuoden kuluessa kuljet- tajatutkinnosta	Harjoitteluvaihe	- 4 ajotuntia
	- 1 teoriatunti	Kuljettajatutkinto
	- 2 ajotuntia	Itsenäinen harjoittelu alkaa
	Syventävävaihe	
	- 4 teoriatuntia	
	- 4 ajotuntia	

Uuden lain mukainen kuljettajakoulutus sisältää yhteensä kahdeksan teoriatuntia. Mikäli ajokortin suorittajalla on ennen B-korttia suoritettu ajokortti, on teoriatunteja yhteensä neljä. Pakollista ajo-opetusta on yhteensä 14 tuntia. Opetusta on vähennetty teoriaopetuksen osalta joko 16 tuntia tai 20 tuntia, riippuen aikaisemmin suoritetusta ajokortista. Ajo-opetusta puolestaan on vähennetty 10 tuntia. Uudistus on mahdollistanut ajo-opetuksen suorittamisen ajosimulaattoripainotteisesti. B-ajokortin suorittaja voi suorittaa ajo-opetuksen tuntimäärästä ajosimulaattorilla puolet, mukaan luettuna ajo-opetus riskientunnistamiskoulutuksessa. Mikäli teoria- tai ajo-opetus toteutetaan virtuaalisesti tai simulaattorilla on teknisen käyttöyhteyden avulla pystyttävä mahdollistamaan opettajan ja oppilaan välinen reaaliaikainen vuorovaikutus koko oppitunnin ajan. Oppilaan on myös pystyttävä todentamaan henkilöllisyytensä luotettavasti. (Hallituksen esitys 146/2017)

2.3 Traficom: Uusien kuljettajien seurantatutkimus

Vuodesta 2001 lähtien Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom) on kerännyt tietoa uusien kuljettajien kokemuksista liikenteessä ajokortin saamisen jälkeen. Subjektiiivisten kokemusten keräämisen ja erilaisiin tunnuslukuihin perustuvan aikasarjan avulla on voitu vertailla uusien kuljettajien liikenneturvallisuuksilanteissa tapahtuneita muutoksia. Traficomien tutkimus on suunnattu edellisenä vuonna B-kortin suorittaneille kuljettajille ja tutkimusaineistoa on

kerätty kyselytutkimuksilla. Uusien kuljettajien seurantatutkimuksen keskinen tavoite on saada selville vastaajien tyytyväisyys kuljettajaopetukseen, arvioida ajo-opetuksen antamia valmiuksia itsenäiseen ajamiseen sekä seurata uusien kuljettajien menestystä liikenteessä heidän ensimmäisen ajovuotensa aikana. (Traficom, 2020)

Kesällä 2020 julkaistun vuoden 2019 tutkimuksen kohderyhmään kuului ennen ajokorttilain uudistusta sekä ajokorttilakiuudistuksen jälkeen ajo-oikeuden saaneita uusia kuljettajia. Tutkimus toteutettiin posti- ja internetkyselynä kahdella erillisellä kierroksella, molempien kierrosten otoskoko oli 4000. Vastauksia saatiin 2058 eli vastausprosentti oli 26. (Taulukko 2)

Taulukko 2 Tutkimusotosten poiminta ja tutkimuskierrosten tiedonkeruun toteutusajan-kohta. (Traficom, 2020)

Tutkimuskierros	Otoskoko	B-kortin 1. vaiheen suorittamisajan-kohta	Tutkimusaineiston tiedonkeruun ajan-kohta	Tutkimusmenetelmä
kierros 1/2019	4 000	1.1. – 31.3.2018	17.5. – 31.8.2019	posti- ja nettikysely
kierros 2/2019	4 000	1.9. – 30.11.2018	2.1. – 11.3.2020	posti- ja nettikysely

Asteikolla 1–5 kuljettajaopetuksen antamien valmiuksien yleisarvosana nousi molemmissa vastaajajoukoissa yli neljän. Vanhan tutkintorakenteen mukaisen ajokoulutuksen suorittaneet kuljettajat antoivat valmiuksille yleisarvosanaksi 4,4 ja uuden tutkintorakenteen suorittaneet kuljettajat yleisarvosanan 4,2. Selkein ero vanhan- ja uuden tutkintorakenteen suorittaneiden välillä tuli arvioitaessa valmiuksia vaikeissa olosuhteissa ajamisessa, jossa keskiarvosanat olivat vanhan tutkintorakenteen suorittaneilla 4,0 ja uuden tutkintorakenteen suorittaneilla 3,6. (Traficom, 2020)

Keskimäärin vastaajat olivat hieman tyytyväisempiä teoriaosuuteen (EAS + Riskientunnistamiskoulutus), mikäli he olivat suorittaneet sen lähiopetuksessa verkko-opetuksen sijasta. Riskientunnistamiskoulutuksen ajo-opetuksen osalta vastaajat olivat selkeästi tyytyväisempiä opetukseen, mikäli olivat suorittaneet sen liikenteessä simulaattoriopetuksen sijasta. (Traficom, 2020)

3 Asiakaskokemus

Tässä luvussa käsitellään asiakaskokemusta yleisesti sekä siihen liittyviä eri osa-alueita, joihin autokoulujen tulisi erityisesti kiinnittää huomiota. Miten asiakaskokemus määritellään sekä miten sitä kehitetään ja mitataan. Käsiteltävä on myös palvelutapahtuman sekä palautteen merkitys autokouluille sekä mitä eroa on sitoutuneella asiakkaalla ja uskollisella asiakkaalla.

Korkiakosken (2019, s. 19) mukaan asiakaskokemus koostuu siitä, millaisia tunteita palvelu herättää, eri kosketuspisteistä palvelutapahtumien aikana sekä millaisen käsityksen asiakas saa muodostettua yrityksestä tai organisaatiosta esimerkiksi internetissä. Lisäksi asiakkaan omat mielikuvat, joita hänellä on joko entuudestaan tai joita hän saa palvelun aikana, vaikuttavat kokemuksen muodostumiseen.

Tuulaniemen (2011) mukaan asiakaskokemus muotoutuu kolmella eri tasolla; tunteen-, toiminnan- ja merkityksen tasolla. Tunteen tasolla asiakkaalle syntyy erilaisia tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia palvelusta. Toiminnan tasolla asiakkaan tarpeet täyttyvät ja tällöin asioiden toteutuminen mahdollistuu. Merkityksen tasolla asiakas kokee palvelun osana identiteettiään ja palvelulla on hänelle henkilökohtaista merkitystä. Fischer ja Vainio (2014) kuvailevat positiivisen asiakaskokemuksen syntyvän, kun asiakas huomioidaan, asiakasta kuunnellaan sekä ymmärretään asiakkaan tilanne. Yhteydenpito sekä nopea vastaaminen ovat osa positiivista asiakaskokemusta. Lupaukset, jotka asiakkaalle on annettu, on pidettävä sekä palvelun laadun tulee pysyä tasaisen korkeana.

Teknologia on muuttanut kuluttajien toimintatapoja. Se on vaikuttanut tapoihin hyödyntää yritysten ja organisaatioiden tarjoamia palveluita ja tuotteita sekä tapoihin hakea tietoa ja kommunikoida. Prosessit ovat automatisoituneet ja palveluista on tullut personoidumpia, tämä on siirtänyt yhä useamman toiminnon hoitumaan verkon välityksellä. Vuosikymmen taaksepäin kuluttajat odottivat jonoissa ja tietojen toistaminen oli normi eri ostoprosessin vaiheissa. Nykyään asiakaskokemuksen tulisi olla saumaton ja palvelua odotetaan saatavaksi heti. Kommunikaatio terveydenhuollon tai pankin kanssa tulisi hoitua videopuhelulla tai chatissä, eikä verkkokauppojen toimituksia jakseta odottaa muutamaa päivää kauempaa. Uusien teknologioiden avulla saadaan asiakaskokemuksen pitkiä ja ikäviä vaiheita poistettua,

muutamien vuosien päästä kuluttajat tuskin seisovat enää kassajonossa. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 6)

3.1 Asiakaskokemuksen kehittäminen

Yritys voi luoda asiakkailleen arvoa erilaisten säästöjen sekä arvonluonnin pohjalta. Säästöjä saadaan purkamalla siiloja sekä tehostamalla toimintoja. Toimet, jotka lisäävät asiakkaan kustannuksia kuitenkin harvemmin tuovat säästöjä. Myynti- ja palveluvalikoiman lisääminen luovat arvoa yritykselle, mutta ne eivät välttämättä kasvata asiakastyytyväisyyttä, elleivät ne vastaa tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakaskokemuksen kehittämisessä verrataan erilaisia kehittämisideoita arvon tuotosta ja asiakaskokemuksen näkökulmasta. Asiakasrajapinnassa työskenteleviä tulisi kuunnella ja heidän itsensä on myös oltava motivoituneita keskustelemaan ongelmista ja ideoista, joilla asiakaskokemusta saadaan kehitettyä. (Korkiakoski, 2019, s. 101–104)

Korkiakoski (2019, s. 43–46) on kuvaillut näkökulman organisaatioon ja sen osaamisiin liittyvästä jaottelusta. Näkökulmassa on jaoteltu kehittämistoimet organisaation ja sen osaamisalueiden mukaisesti. Yrityksen tulee huomioida kehittämisalueet strategiansa mukaan. Suurimman potentiaalin alueita tulee korostaa, mutta on myös huomioitava, että vain yhden alueen kehittäminen ei todennäköisesti ole kannattavaa. Digitalisaatio, brändi, asiakaspalvelu, myynti, palvelumuotoilu, yrityskulttuuri ja tukifunkiot liittyvät asiakaskokemuksen kehittämiseen organisaatiossa.

Digitalisaatiota on korostettu jo pitkään asiakaskokemuksen kehittämisessä. Hankalien ja hitaiden manuaalisten prosessien yksinkertaistaminen digitalisaation avulla on hyvä asia. Digitalisoiminen ei kuitenkaan tarkoita, että asiakaskokemus automaattisesti parantuisi. Esimerkiksi high-touch-aloilla liiallinen digitalisoiminen saattaa huonontaa asiakaskokemusta. (Korkiakoski, 2019, s. 44)

Brändin ja asiakaskokemuksen välillä on selvä yhteys: Brändi lupaa ja asiakaskokemus lunastaa. Brändin kehittämisessä on tärkeää, että asiakaskeisyys on otettu huomioon. Asiakaspalvelu nähdään perinteisesti kustannuksena ja sitä pyritään minimoimaan automatisoimalla ja ulkoistamalla. Panostuksia asiakaspalveluun tehdään kuitenkin nykyään enemmän, sillä

asiakaspalvelun merkitys asiakaskokemuksessa on merkittävä. Asiakaskokemus ei kuitenkaan kuulu vain asiakaspalvelun tehtäviin, vaan siihen vaikuttavat organisaatiossa kaikki. Myynnin tehtävänä on tehdä asiakkaalle lupauksia sopimuksien aikaansaamiseksi. Aina organisaatio ei kuitenkaan kykene täyttämään lupauksia ja asiakaskokemus kärsii. Myynti onkin oleellista liittää asiakaskokemuksen tavoitteisiin, mittareihin ja palkitsemiseen. (Korkiakoski, 2019, s. 44–45)

Palvelumuotoilu nähdään usein asiakaskokemuksen synonyymina. Asiakaskokemus on käsitteenä laajempi kokonaisuus kuin palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun merkitys on kuitenkin tunnistettu asiakkaan polun kosketuspisteiden kehittämisessä kohti asiakaslähtöisyyttä. Yrityskulttuuri muuttuu hyvin hitaasti ja se vaatii jatkuvia toimenpiteitä, kuten rekrytointia ja koulutusta. Yrityskulttuurin tähtääminen asiakaskeskeisemmäksi on asiakaskokemuksen kehittämisen tärkeimpiä osia, tähän liittyy vahvasti henkilöstökokemuksen kehittäminen. Tuki-funktioiden merkitys unohdetaan usein asiakaskokemusta kehitettäessä, niiden merkitystä ei kuitenkaan voi liikaa korostaa. Asiakaskokemukseen välittömästi vaikuttavat toiminnot, kuten esimerkiksi laskutus ja logistiikkajärjestelyt ovat vastuussa tärkeistä asiakaskosketuspisteistä. (Korkiakoski, 2019, s. 45–46)

Nopeasti kehittyvä teknologia ei muuta asiakaskokemuksen kehittämisen peruselementtejä. Kehitettäessä asiakaskokemusta on yhä tarkasteltava yllä mainittua kokonaisuutta organisaatiossa, painopiste on vain muuttunut teknologia-avusteiseksi. Yrityksen sisäiset prosessit ovatkin merkittävässä roolissa, niiltä odotetaan yhä suurempaa virheettömyyttä, tehokkuutta, integroituvuutta sekä sisäisten kyvykkyyksien varmistamista. Koulutus, osuvat rekrytoinnit sekä ammattitaitoinen johtaminen korostuvat, kun muutosvauhti on nopeampi. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 13–14)

3.2 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Asiakaskokemuksen mittaamiseen on olemassa erilaisia mittareita. NPS (Net Promoter Score) on mittari, jolla mitataan suositteluhalukkuutta. Suosittelujen voima on kiistaton, etenkin kun puhutaan kuluttajia lähimpänä olevista toimialoista. Autokoulualalla suositukset ovat liiketoiminnan elinehto; asiakasvirrat ovat seurausta hyvistä suosituksista. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 80) Muita mittareita ovat CES (Customer Effort Score), jolla voidaan mitata

asioinnin helppoutta sekä CX3D- malli, jolla yhdistetään tehokkuus, helppous ja tunne. Käytössä edelleen ovat myös perinteiset asiakastyytyväisyyskyselyt. Tärkeintä asiakaskokemuksen mittaamisessa on kuitenkin se, mitä tuloksilla tehdään. Ne eivät saisi jäädä vain dataksi, vaan niitä tulisi hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti, jotta asiakaskokemusta saadaan parannettua. (Korkiakoski, 2019, s. 66–68)

Erilaisista digitaalisista kanavista koottu tieto antaa nopeasti kuvan siitä, miten asiakkaat näkevät organisaation. Sosiaalisen media merkitys maineenhallinnassa, asiakaspalvelussa sekä tunnettuudessa kasvaa jatkuvasti. Sosiaalisen median mittaamiseen ja seurantaan tarkoitett työvälineet auttavat yritystä tunnistamaan epäkohtia, tarjoamaan asiakaspalvelua sekä lisäämään tunnettuuttaan ja löydettävyyttään. (Gerdt & Eskelinen, 2018, s. 82) Trendien seuraaminen on autokouluille äärimmäisen tärkeää, niihin ja niiden muutoksiin olisi reagoitava viipymättä.

Tunteiden rooli asiakaskokemuksen kehittämisessä ymmärretään nykyään paremmin. Tunteiden mittaaminen on päätynyt yhdeksi laadullisen kehityksen mittareista. Brändin mittaaminen yksin ei riitä, asiakaskohtaamisissa tunteet luovat pohjan, jolle brändi rakennetaan. Tunteiden ymmärtäminen ja tavoitteellistaminen onkin yrityksille entistä tärkeämpää. Uudenlainen palvelu saattaa herättää epäilyksiä ja epäselvyyttä asiakkaiden keskuudessa, turvallisuuden tunteen tuottaminen asiakkaalle onkin hyvin tärkeää. (Korkiakoski, 2019, s. 69–70)

3.3 Palvelutapahtuman merkitys

Palvelukokemuksen tulee olla asiakkaalle tehokas ja helppo. Ennen kaikkea sen täytyy herättää tunne, että juuri hänestä ollaan kiinnostuneita, hänet on huomioitu henkilökohtaisesti ja että hänen odotuksensa on ylitetty. Juuri tunteen herättäminen on näistä haastavin, mutta merkityksellisin osa-alue. Tunteet koetaan yksilöllisesti ja ne ovat aina tilannekohtaisia. (Korkiakoski, 2019, s. 51)

Yritykset ovat pyrkineet helpottamaan ja tehostamaan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Chat-palvelut ovat lisänneet suosiotaan vuorovaikutuskanavina, viime aikoina chat-palveluihin on kuitenkin lisätty robotiikkaa. Tämä ei useinkaan sujuvoita palvelutapahtumaa.

Asiakaspalvelua on pyritty digitalisoimaan. Tämä tarkoittaa sitä, että entistä useammin asiakas joutuu käytännössä palvelemaankin itse itseään eri verkkopalveluissa. Yrityksen näkökulmasta tämä vaikuttaa tehokkaalta ratkaisulta. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että asiakkaat asioivat mielellään eri kanavien kautta erilaisissa tilanteissa. Asiakkaan ohjaaminen yhteen kanavaan ei siis tarkoita asioinnin helpottumista asiakkaan näkökulmasta. (Korhikoski, 2019, s. 51)

Asiakas hakee lähtökohtaisesti aina asiakaspalvelijan kohtaamiselta asiakaskokemusta. Palvelun ylittäessä asiakkaan odotukset, hän arvottaa palvelua huomattavasti korkeammalle, kuin silloin, kun palvelu on ollut odotusarvojen mukaista. Palvelutapahtuma on tilanne, jota tuotetaan ja kulutetaan yhtä aikaa. Asiakas on samaan aikaan palvelun kohteena sekä osallistuu omaan palvelutapahtumaansa. Asiakkaan osatessa kertoa tarpeistaan, haluistaan sekä toiveistaan, vaikuttaa se positiivisesti palvelutapahtumaan. (Fischer & Vainio, 2014)

3.4 Palautteen merkitys

Palautteenanto on isossa roolissa, koska sen avulla asiakkaan on mahdollista päästä vaikuttamaan siihen, kuinka häntä palvellaan ja kuinka juuri hänen tarpeisiinsa vastataan. Ihannetilanteessa palautteenanto olisi keskustelua ihmiseltä ihmiselle, tällöin yritys kuuntelee palautteen ja tekee mahdollisuuksien mukaan muutokset tämän pohjalta. Ihannetilanne vaatii yritykseltä asiakkaan ymmärrystä, joka on tärkeää palvelumuotoilussa sekä yrityksen arjessa. Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen kartoittamisella. Palvelumuotoilun tavoitteena on kuitenkin saada aikaan palvelutuotteita, joiden tavoite puolestaan on saada aikaan tyytyväisiä asiakkaita. (Tuulaniemi, 2011)

Kasvattaakseen asiakasymmärrystä, tulee yrityksen osata kysyä oikeat kysymykset. Tarkentavien kysymysten kysyminen on myös hyvin oleellista, sillä ihmiset valehtelevat helposti kysyttäessä asioista kasvotusten. Hyvänä esimerkkinä toimiikin palautteen antaminen autokoulussa ajotunnin jälkeen. Ajo-opettajan kysyessä ajotunnin sujuvuudesta ja opituista asioista, siihen vastataan kehuilla, vaikka hetkeä aikaisemmin on saatettu mielessään ajatella täysin päinvastaista. Osattaessa kysyä oikeita ja tarkennettuja kysymyksiä, asiakkaalle annetaan mahdollisuus pohtia aihetta syvällisemmin. Asiakkaan kehuessa ajotuntia, ajo-opettaja voi esittää tarkentavan kysymyksen: ”Kertoisitko, mikä siinä oli erityisen hyvää?” Näin

saadaan asiakas pohtimaan kysymystä enemmän ja hän saattaa sivussa myös huomauttaa epäkohdasta. Tämä auttaa lisäämään ymmärrystä asiakkaasta ja saattaa helpottaa rehellisen vastauksen saamista. Ilman tarkentavia kysymyksiä, ymmärrys asiakkaan kokemuksesta saattaa jäädä vajaaksi, eikä yritys pysty muokkaamaan toimintaansa. (Tuulaniemi, 2011)

Kortesuon (2018, s. 149) mukaan sosiaalisessa mediassa annettu palaute voidaan jakaa syntymistapansa perusteella kahteen luokkaan: yrityksen aktivoimaan ja spontaanisti syntyneeseen. Palaute voidaan jakaa kahtia myös antamistapansa mukaan: klikkaus eli määrällinen sekä sanallinen eli laadullinen. Varta vasten pyydetty eli aktivoitu palaute on tietyllä tavoin keinotekoisista ja 99-prosenttisesti hyödytöntä. Varsinkin, jos palautteen antaneiden kesken arvotaan palkinto. Ihmisten kommentit ”Tosi kiva!”, ”Hinnat saisivat olla alemmat.” ja ”Ihan ok palvelu.” eivät tarjoa hyödyllistä tietoa tai auta toiminnan kehittämisessä.

Sosiaalisen median avulla on mahdollista seurata omaa yritystä tai toimialaa koskevia keskusteluja. Näistä keskusteluista löytyy paljon arvokasta tietoa yrityksen kohderyhmän ongelmista, jotka olisi mahdollista ratkaista. Keskustelua on helpoin seurata ja siihen pääsee ottamaan kantaa tehokkaasti, mikäli se syntyy yrityksen omalla foorumilla esimerkiksi Facebookissa tai Instagramissa. Keskustelu kuitenkin usein syntyy muualla kuin omalla foorumilla. Näiden keskustelujen seuraamiseen voi hyödyntää erilaisia ohjelmia, kuten Google Alerts ja Social Mention. Nämä ohjelmat antavat hälytyksen, kun ilmoitetulla hakusanalla käydään keskustelua. Hakusanoina voi käyttää esimerkiksi oman yrityksen tai kilpailevien yritysten nimiä, alakohtaisia yleisiä termejä, omien palveluiden tai tuotteiden nimiä sekä alan suurien julkisten vaikuttajien nimiä. (Kortesu, 2018, s. 150–151)

Asiakasta voidaan ymmärtää paremmin, kun asiakasymmärrys on saatu kartoitettua. Yritykseltä tämä vaatii halua asiakkaan kuuntelemiseen, yritys ymmärtää ja haluaa kuulla asiakkaan mielipiteitä ja se välittyy myös asiakkaalle. Asiakkaan on uskallettava antaa suoraa palautetta, minkä avulla yritys pystyy räätälöimään palveluitaan tarpeita vastaaviksi. Pieniltä tuntuvat arkiset muutokset, kuten sisustuksen ehostus, voivat miellyttää asiakkaita yllättävänkin paljon. Oleellista on ymmärtää, että tyytyväinen asiakas hyvin todennäköisesti suosittelee yritystä eteenpäin, joka näkyy yritykselle uusina asiakkuuksina. Palautteita keräämällä ja vuorovaikuttamalla asiakkaiden kanssa saadaan kerättyä tärkeitä tietoja, joilla asiakkaiden tarpeet saadaan tyydytettyä niin hyvin, että yritys pysyy kilpailijoidensa edellä.

Palvelutuokiot koostuvat useista eri kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on erilaisessa kontaktissa palveluun. Tutkimalla ja pohtimalla kontaktipisteiden vaikutuksia, voidaan palvelutuokioita muotoilla asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. (Tuulaniemi, 2011)

3.5 Asiakasuskollisuus ja asiakassitoutuneisuus

Asiakasuskollisuudesta puhuttaessa yleensä tarkoitetaan asiakkaan uskollisuutta palvelun tuottajalle. Asiakasuskollisuuteen vaikuttavat asiakaskokemuksen psykologiset ulottuvuudet; asiakkaan mielipiteet ja asenteet yrityksen palveluista sekä itse yrityksestä. (Friman, 2020)

Tunteet tuottavat asiakkaalle arvoa, ne kuitenkin saattavat myös tuhota asiakkaan kokemaa arvoa. Tunteiden rooli asiakaskokemuksessa onkin erityisen merkittävä. Onnellisuus ja tyytyväisyys ovat arvoa tuottavia tunteita. Arvoa tuhoavia tunteita ovat pettymys, turhautuminen sekä tyytymättömyys. Arvoa tuottavat tunteet asiakaskokemuksessa kasvattavat asiakaspysyvyyttä. (Korkiakoski, 2019, s. 70)

Uskollinen asiakas eroaa sitoutuneesta asiakkaasta sillä, että uskollinen asiakas ei välttämättä ole erityisen kiinnostunut itse yrityksestä. Hän ei välttämättä anna palautetta yrityksen toiminnasta tai kerro kokemuksistaan eteenpäin. Uskollisen asiakkaan tunnusmerkit kuitenkin täyttyvät, mikäli hän käyttää toistuvasti yrityksen palveluita. (Friman, 2020)

Asiakassitoutuneisuus erotetaan asiakasuskollisuudesta sillä, että sitoutuneet asiakkaat antavat palautetta sekä suosittelevat yritystä. Uskolliset asiakkaat puolestaan suorittavat uusintaostoja. Sitoutunut asiakas on yritykselle hyvä sekä halpa markkinointikeino, pitkäaikaisten asiakassuhteiden ylläpitäminen on huomattavasti kustannustehokkaampaa, kuin uusien asiakkaiden hankkiminen. (Friman, 2020)

4 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena opinnäytetyönä, koska tarkoituksena oli etsiä vastauksia työelämään liittyviin kysymyksiin sekä ongelmiin toteuttamalla sähköinen kysely ja haastatteluja. Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä haluttiin kartoittaa B-ajokorttikoulutuksen nykytilannetta ja perehtyä laajasti asiakaskokemukseen käsitteenä.

Tutkimuksessa tutkittiin ajokortin suorittajien sekä ajo-opettajien mielipiteitä ajokorttikoulutuksesta peilaten tätä asiakaskokemukseen. Tutkimuksesta haluttiin mahdollisimman kattava, joten opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään kvantitatiivisen- sekä kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmää. Kvantitatiivista tutkimusta hyödynnettiin ajokortin suorittajien sähköisessä kyselylomakkeessa kartoittamaan koulutuksen nykyistä tilannetta, kuvaamaan asiakaskuntaa ja asiakaskunnan mielipiteitä. Kvalitatiivista tutkimusta hyödynnettiin ajo-opettajien haastatteluissa kartoittamaan tutkittavien mielipiteitä ja kokemuksia.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tietoa tarkastellaan numeroiden avulla. Määrällisellä tutkimuksella pyritään vastaamaan kysymyksiin: kuinka moni, kuinka usein ja kuinka paljon. Tutkimustiedot esitetään numeroina ja tietoja voidaan tarkastella toisiinsa verraten. (Vilkkä, 2015)

B-ajokortin suorittajien osalta tutkimus toteutettiin Microsoft Forms-kyselyllä määrällisenä tutkimuksena. Tutkimusjoukkoon kuuluivat eri autokouluissa B-ajokorttikurssia suorittavat oppilaat, jotka ovat jo ehtineet kurssin aikana osallistua ajosimulaattorilla annettavaan opetukseen. Tämä rajaus tehtiin siitä syystä, että kyselyssä oli kysymys liittyen tyytyväisyyteen simulaattorilla annettavasta opetuksesta. Tutkimukseen liittyvä kysely lähetettiin sähköpostin välityksellä yhteensä 38 autokoululle, joilla kotisivujen perusteella on opetuskäytössä ajosimulaattori. Autokoulut saivat oman valintansa mukaan välittää kyselyn oppilaille suorana linkkinä tai QR-koodin välityksellä. Kysely oli avoinna 7.12.2020 – 31.1.2021 ja siihen saatiin yhteensä 109 vastausta.

Kyselylomaketutkimuksissa kerrotaan yleensä alussa tutkimuksen tarkoitus. Vastaaja lukee kysymykset itse ja vastaa niihin itse. Suurelle sekä hajallaan olevalle joukolle tämän kaltainen kyselylomaketutkimus sopii. Ongelmana näissä saattaa olla se, kuinka huolellisesti kysymykset luetaan tai kuinka huolellisesti niihin jaksetaan vastata. Mitä vähemmän vastaaja joutuu kirjoittamaan itse, sen parempi. (Vilkkä, 2015)

4.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus perustuu tutkimushenkilöiden vapaamuotoiseen vastaamiseen ennalta laadittuihin kysymyksiin. Laadullisessa tutkimuksessa kiinnitetään huomiota tutkimushenkilöiden käyttämään kieleen ja ilmaisuun ja tutkittavan kohteen laatua ja ominaisuuksia pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti. (Laadullinen tutkimus, 2015)

Ajo-opettajille toteutettiin puolistrukturoidut haastattelut laadullisena tutkimuksena. Tutkimusjoukkoon valikoitui neljä ajo-opettajaa, jotka ovat toimineet alalla vähintään 10 vuotta. Tämä rajausta tehtiin siitä syystä, että haastateltavilla olisi vertailupohjaa edelliseen lakiuudistukseen vuodelta 2013. Haastatteluista kolme toteutettiin autokoulujen toimitiloissa ja yksi haastattelu toteutettiin Ajovarman toimipisteessä Hervannassa, kaikki haastateltavat olivat paikalla fyysisesti ja he kaikki halusivat pysyä anonyymeina. Haastattelutilanteessa aineisto kerättiin äänittämällä ja haastatteluiden kesto oli 8–16 minuuttia.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat jo etukäteen pohdittuja, mutta strukturoidusta haastattelusta poiketen valmiit vastausvaihtoehdot puuttuvat. Kysymykset ovat samat kaikille haastateltaville. Puolistrukturoitu on strukturoitua haastattelua vapaamuotoisempi, sillä on kuitenkin selkeät raamit. Puolistrukturoitu haastattelu sopii käytettäväksi asioihin, joita on tutkittu vielä suhteellisen vähän. (Näpärä, 2017)

5 Tulokset

Tässä luvussa esitellään tutkimustuloksia. Ensimmäisenä avataan kyselylomakkeella vastanneiden B-ajokortin suorittajien vastauksia. Tuloksia analysoidaan yhteisesti sekä tuodaan esiin kohtia, joissa on esiintynyt yhteneviä vastauksia eri ryhmien välillä. Toisena avataan ajo-opettajien haastatteluissa antamia vastauksia. Haastatteluissa saatuja vastauksia yhdistellään ja niistä haetaan yhdistäviä tekijöitä sekä eroavaisuuksia.

5.1 Kyselytutkimus: B-ajokortin suorittajat

Kyselyyn vastasi yhteensä 109 B-ajokortin suorittajaa. Sukupuolijakauma oli tasainen, vastaajista 56 (51 %) oli miehiä ja 53 (49 %) oli naisia (Kuva 1).

Kuva 1 Vastaajien sukupuolijakauma

1. Sukupuoli

[Lisätietoja](#)

Mies	56
Nainen	53
Muu	0



Selkeästi suurin ikäluokka vastaajissa olivat 18 – 20 vuotiaat, heitä oli yhteensä 47 (43 %).

Selkeästi pienin ikäluokka vastaajissa olivat yli 30 vuotiaat, heitä oli yhteensä 8 (7 %). (Kuva 2)

Kuva 2 Vastaajien ikäjakauma

2. Ikä

[Lisätietoja](#)

16 - 17 vuotta	18
18 - 20 vuotta	47
21 - 24 vuotta	25
25 - 30 vuotta	11
Yli 30 vuotta	8



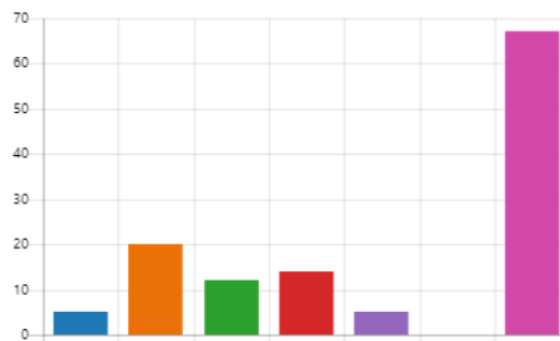
67 vastaajaa ilmoitti suorittavansa ensimmäistä ajokorttiaan. Aikaisemmin suoritettuja ajokortteja puolestaan oli yhteensä 56, vastaajista 9 ilmoitti suorittaneensa enemmän kuin yhden ajokortin ennen B-ajokorttia. (Kuva 3)

Kuva 3 Vastaajien ajokorttihistoria

4. Onko sinulla ennen B-korttia suoritettua ajokorttia?

[Lisätietoja](#)

T-kortti	5
AM120-kortti	20
AM121-kortti	12
A1-kortti	14
A2-kortti	5
A-kortti	0
Ei aikaisempaa ajokorttia	67



Suurin osa vastaajista, 77 (71 %) vastaajaa, piti autokoulun henkilökunnalta saatua tukea ja apua melko riittävänä tai täysin riittävänä. Vastaajista 32 (29 %) puolestaan piti saatua tukea ja apua melko riittämättömänä tai täysin riittämättömänä. (Kuva 4)

Kuva 4 Vastaajien mielipide tuen ja avun saamisesta

5. Kuinka riittäväksi koet autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun ajokortin suorittamiseen liittyvissä asioissa?

[Lisätietoja](#)

● Täysin riittävä	29
● Melko riittävä	48
● Melko riittämätön	25
● Täysin riittämätön	7



Enemmistö, 67 (62 %) vastaajaa koki teoriaopetuksen lakisääteisen minimimäärän melko riittämättömäksi tai täysin riittämättömäksi. 42 (39 %) vastaajaa puolestaan piti opetuksen määrää melko riittävänä tai täysin riittävänä. (Kuva 5)

Annettujen vastausten perusteella aikaisemmin suoritettulla ajokorttiluokalla, vastaajan iällä tai sukupuolella ei havaittu olevan merkitystä siihen, koettiin teoriaopetuksen minimimäärä riittäväksi.

Kuva 5 Vastaajien mielipide teoriaopetuksen minimimäärästä

6. Kuinka riittäväksi koet teoriaopetuksen lakisääteisen minimimäärän?

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

● Täysin riittävä	16
● Melko riittävä	26
● Melko riittämätön	52
● Täysin riittämätön	15



Autokoulujen tarjoaman sähköisen oppimisympäristön koettiin tukevan oppimista melko hyvin tai hyvin 73 (67 %) vastaajan mielestä. 36 (33 %) vastaajaa koki sähköisen oppimisympäristön tukevan heidän oppimistaan melko huonosti tai huonosti. (Kuva 6)

Kuva 6 Vastaajien mielipide sähköisestä oppimisympäristöstä

7. Kuinka hyvin koet autokoulun tarjoaman sähköisen oppimisympäristön tukevan oppimistasi?

[Lisätietoja](#)

Hyvin	22
Melko hyvin	51
Melko huonosti	23
Huonosti	13



Melko riittävänä tai täysin riittävänä ajo-opetuksen minimimäärää piti 32 (29 %) vastaajaa.

Melko riittämättömäksi tai täysin riittämättömäksi ajo-opetuksen minimimäärän koki 77 (71 %) vastaajaa. (Kuva 7)

Vastaajat, jotka kokivat ajo-opetuksen minimimäärän täysin riittävänä, kokivat myös teoriaopetuksen minimimäärän melko riittävänä tai täysin riittävänä. Heidän mielestään myös autokoulujen tarjoama sähköinen oppimisympäristö tuki heidän oppimistaan joko melko hyvin tai hyvin. Täysin riittämättömänä ajo-opetuksen minimimäärää pitävistä 27:stä vastaajasta 21:llä ei ollut aikaisemmin suoritettua ajokorttia.

Kuva 7 Vastaajien mielipide ajo-opetuksen minimimäärästä

8. Kuinka riittäväksi koet ajo-opetuksen lakisääteisen minimimäärän?

[Lisätietoja](#)

Täysin riittävä	11
Melko riittävä	21
Melko riittämätön	50
Täysin riittämätön	27



15 (14 %) vastaajaa koki simulaattoriopetuksen tukevan heidän oppimistaan aidossa liikene ympäristössä joko melko hyvin tai hyvin ja 94 (86 %) vastaajaa puolestaan koki sen tukevan melko huonosti tai huonosti (Kuva 8).

Kaikki kolme, jotka olivat vastanneet simulaattoriopetuksen tukevan oppimistaan hyvin, pitivät myös teoria- sekä ajo-opetuksen minimimääriä melko riittävinä tai täysin riittävinä. He kokivat myös sähköisen oppimisympäristön tukevan oppimistaan melko hyvin tai hyvin. 94 vastaajasta, jotka kokivat simulaattoriopetuksen tukevan oppimistaan melko huonosti tai

huonosti 74 koki myös ajo-opetuksen minimäärän melko riittämättömäksi tai täysin riittämättömäksi. Näistä 74 vastaajasta 22:lla oli vähintään yksi aikaisemmin suoritettu ajokortti.

Kuva 8 Vastaajien mielipide simulaattorilla annettavasta opetuksesta

9. Kuinka hyvin koet simulaattoriopetuksen tukevan aidossa liikenneympäristössä tapahtuvaa oppimistasi?

[Lisätietoja](#)

Hyvin	3
Melko hyvin	12
Melko huonosti	44
Huonosti	50



Kaikista eniten vastaajat toivoivat enemmän syventymistä B-kurssin aikana liikenteen ohjaukseen, liikennesääntöihin sekä liikennemerkkeihin, tätä mieltä oli 53 vastaajaa. Näistä 53 vastaajasta 47 koki teoria- sekä ajo-opetuksen minimimäärät melko riittämättöminä tai täysin riittämättöminä. Yli 40 vastaajaa toivoi enemmän syventymistä myös parkkeeraamiseen (48), ajolinjoihin sekä ajoväyliin (45), liukkaalla ajamiseen (44), peruuttamiseen (42) ja muiden tienkäyttäjien, erityisesti jalankulkijoiden sekä pyöräilijöiden huomioimiseen (42). (Kuva 9)

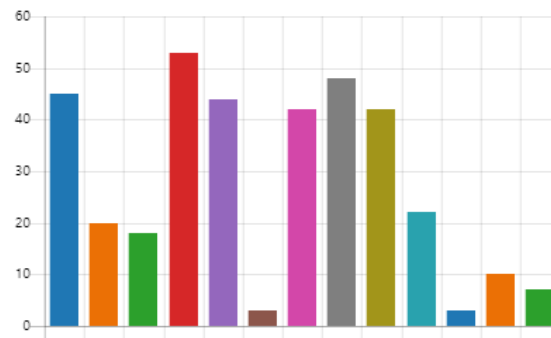
B-kurssin kokonaissisällön riittäväksi ilmoitti kokevansa 10 vastaajaa, tosin yksi heistä oli ilmoittanut toivovansa lisää opetusta pimeällä ajamiseen. Nämä 10 vastaajaa pitivät myös teoriaopetuksen minimimäärää melko riittävänä tai täysin riittävänä sekä kokivat sähköisen oppimisympäristön tukevan oppimistaan joko melko hyvin tai hyvin.

Kuva 9 Vastaajien mielipide B-kurssin sisällön osa-alueista, joihin toivoisivat enemmän syventymistä

10. Onko B-kurssin kokonaissisällössä jokin osa-alue, johon toivoisit omalla kohdallasi mahdollisuutta syventyä enemmän (ajatellen teoriaopetusta sekä ajo-opetusta)?

[Lisätietoja](#)

Ajolinjat ja ajoväylät	45
Auton turvallisuusvarusteet ja ...	20
Liikennetilanteiden ennakointi...	18
Liikenteen ohjaus, liikennesää...	53
Liukkaalla ajaminen	44
Maantieajo	3
Muiden tienkäyttäjien, erityise...	42
Parkkeeraaminen	48
Peruuttaminen	42
Pimeällä ajaminen	22
Taajama-ajo	3
B-kurssin kokonaissisältö on ri...	10
Muu	7



Vastaajista 25 ei ollut vielä kyselyyn vastatessaan osallistunut teoriakokeeseen tai ei ollut päässyt teoriakoetta läpi, 84 vastaajaa oli kyselyyn vastatessaan suorittanut teoriakokeen hyväksytysti (Kuva 10).

Kuva 10 Vastaajien osallistumismäärä teoriakokeeseen

11. Oletko jo suorittanut teoriakokeen hyväksytysti?

[Lisätietoja](#)

Kyllä, olen suorittanut teoriako...	84
En ole suorittanut teoriakoetta...	25



Tämä kysymys oli auki vain vastaajille, jotka olivat ilmoittaneet suorittaneensa teoriakokeen hyväksytysti. Vastaajista 61 oli käynyt teoriakokeessa useammin kuin kerran ja 23 vastaajaa oli läpäissyt teoriakokeen läpi ensimmäisellä yrityksellä (Kuva 11).

Kuva 11 Vastaajien yrityskerrat teoriakokeessa

12. Monennellako kerralla sait suoritettua teoriakokeen hyväksytysti?

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

1. kerralla	23
2. kerralla	37
3. kerralla	12
4. kerralla	11
5. kerralla tai enemmän	1



Tämä kysymys oli auki vain vastaajille, jotka olivat ilmoittaneet monennellako kerralla he läpäisivät teoriakokeen. Vastaajista 57 oli kyselyyn vastatessaan käynyt ajokokeessa ja saanut hylätyn suorituksen, 27 vastaajaa ei ollut käynyt ajokokeessa. (Kuva 12)

Kuva 12 Vastaajien osallistumismäärä ajokokeeseen

13. Oletko käynyt ajokokeessa ja saanut hylätyn suorituksen?

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

Kyllä, olen käynyt ajokokeessa ...	57
En ole vielä käynyt ajokokeessa	27



Tämä kysymys oli auki vain vastaajille, jotka olivat ilmoittaneet käyneensä ajokokeessa ja saaneensa hylätyn suorituksen. Suurin osa vastaajista, 26 (46 %), oli kyselyyn vastatessaan ottanut 1–2 lisäajotuntia. Vastaajista 6 (11 %) ilmoitti kyselyyn vastatessaan, ettei ole ottanut lisää ajotunteja hylätyn ajokokeen takia. (Kuva 13)

Kaikki 11 vastaajaa, jotka kyselyyn vastatessaan ilmoittivat ottaneensa 5 ajotuntia tai enemmän, olivat toivoneet mahdollisuutta syventyä enemmän useampaan kuin yhteen osa-alueeseen B-kurssin aikana. Kenelläkään 14 vastaajasta, jotka olivat ilmoittaneet lisäajotuntiensa määräksi 3–4 ajotuntia, ei ollut aikaisempaa ajokorttia.

Kuva 13 Vastaajien ottamien lisäajotuntien määrät

14. Montako lisäajotuntia olet ottanut hylätyn ajokokeen takia?

[Lisätietoja](#)

0 ajotuntia	6
1 - 2 ajotuntia	26
3 - 4 ajotuntia	14
5 ajotuntia tai enemmän	11



Vastaajista 67 (62 %) koki olevansa melko valmis tai täysin valmis itsenäiseen ja turvalliseen ajamiseen hyväksytyn ajokokeen jälkeen, vastaajista 42 (38 %) koki etteivät he ole kovin valmiita tai lainkaan valmiita itsenäiseen ja turvalliseen ajoharjoitteluun (Kuva 15).

Vastaajista 4, jotka olivat ilmoittaneet olevansa täysin valmiita itsenäisesti ja turvallisesti liikenteeseen eivät olleet joko osallistuneet teoriakokeeseen tai päässeet teoriakoetta vielä läpi. 17 vastaajaa, jotka ilmoittivat olevansa täysin valmiita, pitivät teoriaopetuksen minimimäärää melko riittävänä tai täysin riittävänä sekä autokoulun tarjoamaa sähköistä oppimateriaalia melko hyvin tai hyvin heidän oppimistaan tukevana. He olivat myös kaikki osallistuneet teoriakokeeseen sekä päässeet sen ensimmäisellä yrityskerralla läpi.

42 vastaajasta, jotka kokivat etteivät ole kovinkaan valmiita tai lainkaan valmiita itsenäisesti liikenteeseen, 29 piti teoria- sekä ajo-opetuksen minimimäärää melko riittämättöminä tai täysin riittämättöminä sekä he kokivat simulaattoriopetuksen tukevan oppimistaan joko melko huonosti tai huonosti. Nämä 29 vastaajaa olivat myös kaikki osallistuneet teoriakokeeseen. Näistä 42 vastaajasta kaikki esittivät vähintään yhden toiveen siitä, mihin osa-alueeseen haluaisivat B-kurssin aikana syventyä enemmän.

Kuva 14 Vastaajien mielipide valmiudestaan ajoharjoitteluun ajokokeen jälkeen

15. Kuinka valmis koet tällä hetkellä olevasi itsenäiseen ja turvalliseen ajoharjoitteluun hyväksytyn ajokokeen jälkeen?

[Lisätietoja](#)

[Insights](#)

Täysin valmis	27
Melko valmis	40
En kovin valmis	33
En lainkaan valmis	9



71 (65 %) vastaajaa kokisi lyhyen kurssin autokoulussa vuoden kuluessa ajokortin saamisesta melko hyödylliseksi tai todella hyödylliseksi. Vastaajista 38 (35 %) ei kokisi sitä kovin hyödyllisenä tai lainkaan hyödyllisenä. (Kuva 15)

Lyhyen kurssin autokoulussa vuoden kuluessa ajokortin saamisesta todella hyödylliseksi kokeneista 19 vastaajasta, 17:llä ei ollut aikaisempaa ajokorttia. 38 vastaajasta, jotka eivät kokisi kurssia kovin hyödyllisenä tai lainkaan hyödyllisenä 21:llä oli yksi tai useampi aikaisemmin suoritettu ajokortti. Näistä 38 vastaajasta 30 oli kuitenkin toivonut mahdollisuutta syventyä enemmän B-kurssin aikana vähintään yhteen osa-alueeseen. Kaikki 10 vastaajaa, jotka kokivat, ettei kurssi olisi lainkaan hyödyllinen, kokivat myös kyselyyn vastatessaan olevansa täysin valmiita itsenäisesti liikenteeseen ja heistä seitsemän oli jo suorittanut teoriakokeen hyväksytysti.

Kuva 15 Vastaajien mielipide autokoulun toisesta vaiheesta

16. Kuinka hyödylliseksi kokisit lyhyen kurssin autokoulussa, vuoden kuluessa ajokortin saamisesta, ajatellen vain ajotaitojesi kehittymistä sekä liikenneturvallisuuksiasi?

[Lisätietoja](#)

Insights

Todella hyödylliseksi	19
Melko hyödylliseksi	52
En kovin hyödylliseksi	28
En lainkaan hyödylliseksi	10



Valtaosa vastaajista, 82 (75 %), haluaa asioida autokoulunsa toimistohenkilökunnan kanssa kasvotusten. Mieluiten puhelimitse haluaa asioida 14 vastaajaa (13 %) ja mieluiten sähköisesti 13 (12 %) vastaajaa. (Kuva 16)

Sähköistä asiointia mieluiten käyttävistä 13 vastaajasta 12 oli iältään 16 – 20 vuotiaita ja heistä kuusi koki autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun melko riittävänä tai täysin riittävänä.

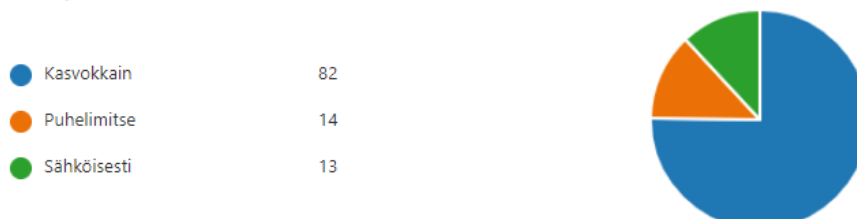
14 vastaajasta, jotka suosivat asiointia puhelimitse, kaikki olivat korkeintaan 30 vuotiaita ja heistä puolet 18 – 20 vuotiaita. 14 vastaajasta 11 koki autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun melko riittävänä tai täysin riittävänä.

Kasvokkain tapahtuvaa kanssakäymistä suosivista 82:sta 59 vastaajaa koki autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun melko riittävänä tai täysin riittävänä.

Kuva 16 Vastaajien mielipide asioimisesta toimistohenkilökunnan kanssa.

17. Mikä seuraavista on sinulle mieluisin tapa asioida autokoulusi toimistohenkilökunnan kanssa?

[Lisätietoja](#)



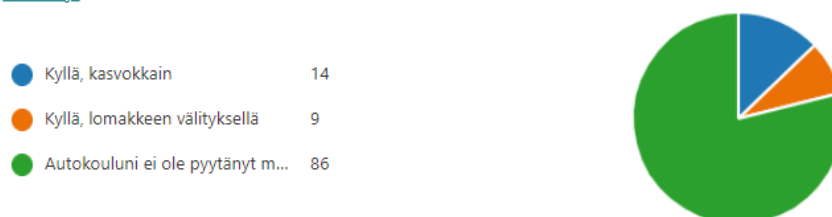
86 (79 %) vastaajaa ilmoittaa, ettei heidän autokoulunsa ole pyytänyt heiltä ollenkaan palautetta. 14 (13 %) vastaajaa on antanut palautetta kasvokkain ja 9 (8 %) vastaajaa on antanut palautetta lomakkeen välityksellä. (Kuva 17)

23 vastaajasta jotka ilmoittivat, että heiltä on pyydetty palautetta, 20 suosi kasvokkain tapahtuvaa asiointia.

Kuva 17 Autokoulujen pyytämien palautteiden määrät

18. Onko autokoulusi pyytänyt sinulta palautetta kasvokkain tai lomakkeen välityksellä?

[Lisätietoja](#)



5.2 Haastattelututkimus: Ajo-opettajat

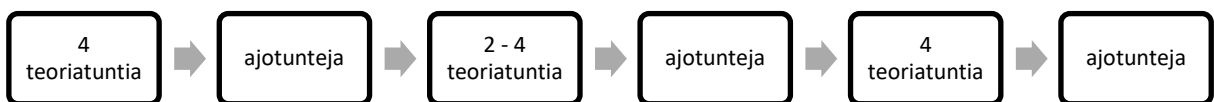
Tutkimuksen haastatteluosioon valikoitui neljä ajo-opettajaa, jotka ovat toimineet alalla vähintään 10 vuoden ajan. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin Ajovarman toimipisteessä Hervannassa. Kolme seuraavaa haastattelua toteutettiin autokoulujen toimitiloissa. Haastateltavat halusivat pysyä anonyymeina, joten autokoulujen nimiä tai sijainteja ei tuoda opinnäytetyössä esiin. Haastateltavat on nimetty A, - B, - C, - ja D-vastaajiksi selkeyden vuoksi.

Tämä oli myös haastattelujärjestys, joista haastateltava A oli ensimmäinen ja haastateltava D oli viimeinen.

5.2.1 Verkkoteoriaopetus ja sähköinen oppimateriaali

Haastateltavilla on yhteneväinen näkemys siitä, että verkkoteoriaopetuksen kokonaismäärä 4 + 4 teoriatuntia on yleisesti riittämätön. Haastateltava C ehdottaisi, että teoriaopetusta suoritettaisiin vuorotellen ajo-opetuksen kanssa, esimerkkikaavalla:

Kuva 18 Haastateltava C:n ehdotus kaavasta teoria- ja ajo-opetukseen



Teoriatunteja tulisi kuitenkin olla yhteensä 10–12 tuntia. Haastateltava D nostaa esiin huomion siitä, että teoriatuntien sisällön suppeus sekä mahdollinen heikko laatu näkyy ajotunneilla oppilaiden tietämättömyytenä mm. liikennemerkeissä ja liikennesäännöissä. Hänen mukaansa verkkoteoriaopetuksessa on myös hankalaa, ellei liki mahdotonta valvoa oppilaiden aktiivista osallistumista opetukseen. Hän ei kuitenkaan pidä teoriaopetuksen määrää varsinaisena ongelmana vaan ennemmin sitä, etteivät ajokortin suorittajat käytä aikaansa opetellakseen asioita itsenäisesti.

Sähköinen oppimateriaali sisältää oppikirjan, teoriakoeharjoitteluohjelmiston, tasotestit sekä itsearviointitehtäviä. Haastateltavat A ja B ovat sitä mieltä, ettei sähköinen oppimateriaali tue oppilaiden oppimista kovinkaan hyvin. He perustelevat tätä osin sillä, ettei suurin osa oppilaista viitsi edes avata materiaaleja. Haastateltavat C ja D pitävät sähköistä oppimateriaalia helppona, hyvänä ja kattavana. Molemmat kuitenkin toteavat, että oppilaiden suorituksia tulisi valvoa tarkemmin. Haastateltava C ehdottaa, että teoriakokeen varaaminen ei olisi edes mahdollista, ellei tasotestejä ole tehty tai teoriakoeharjoitusta läpäisty tarpeeksi monta kertaa. Haastateltava D haluaa tuoda esiin huomionsa siitä, että ikäpoikkeusluvalla ajokorttia suorittavat oppilaat hyödyntävät sähköistä oppimateriaalia selkeästi eniten.

5.2.2 Ajo-opetus ja ajosimulaattorilla annettava opetus

Kaikki haastateltavat pitävät ajo-opetuksen minimimäärää 10 + 4 ajotuntia yleisesti riittämättömänä. Haastateltava C pitää ajotuntien minimimäärää jopa harhaanjohtavana. Hänen mukaansa suurin osa ajokortin suorittajista haluaa ajokokeeseen heti suoritettuaan vaaditut ajotunnit, vaikka ajotaidot eivät olisi edes välttävällä tasolla. Autokouluyrittäjän näkökulmasta useat hylätyt suoritukset ovat huonoa mainosta, sillä Trafi tilastoi ajokokeiden läpäisyprosentteja ja ne ovat julkisesti kaikkien nähtävillä. Haastateltava D pyrkii aina painottamaan oppilailleen, että ajotuntien minimimäärä todellakin on vain minimi, eikä se riitä kaikille. Harmittavan usein oppilaat eivät kuitenkaan ole halukkaita maksamaan vapaaehtoisesti lisää ajokortistaan eli ottamaan ylimää räisiä ajotunteja.

Kaikki haastateltavat ovat samaa mieltä siitä, että simulaattorilla annettu ajo-opetus tukee aidossa liikenneympäristössä tapahtuvaa oppimista teoreettisella tasolla, samalla tavalla kuin teoriatunnit. Heidän mielestään simulaattorilla ei kuitenkaan voi korvata oikealla autolla liikenteessä ajettavia ajotunteja. Haastateltava C haluaa tuoda esiin oppilaalta saadun palutteen simulaattorista:

”Haluan suorittaa pimeän ajon simulaattorilla ajovalojen käytön harjoituksena, mutta en missään nimessä muita ajotunteja. Realismin kanssa sillä tietokonepelillä ei ole mitään tekemistä. Simulaattorissa voin ajaa ojaan tai hirven tai ihmisen päälle kerta toisensa jälkeen oppimatta siitä oikeastaan yhtään mitään. Liikenteessä puolestaan seuraukset saattavat olla järkyttäviä”.

5.2.3 B-kurssin kokonaissisältö

Haastateltava A haluaisi lisätä B-kurssin kokonaissisältöön yleisesti teoriaopetusta sekä ajo-opetusta. Teoriaopetuksen hän toivoisi tapahtuvan luokkaopetuksessa, sillä uusien kuljettajien asenteisiin on hankalaa, ellei mahdotonta vaikuttaa verkon välityksellä. Yleisesti liikennesääntöjä tulisi pystyä läpikäymään teoriatunneilla enemmän, tällä hetkellä se on lähinnä oppilaan itsensä varassa. Hän kokee, että oppimisvaikeudet korostuvat verkko-opetuksessa huomattavasti. Haastateltava A toivoisi, että ajotunneilla jäisi enemmän aikaa itsenäisen ajamisen harjoittelulle.

Haastateltava B toivoisi, että niin teoriatunneilla kuin ajotunneillakin olisi mahdollisuus keskittyä huomattavasti enemmän ajolinjoihin ja ajojärjestyksiin sekä liikennemerkkeihin.

Haastateltava C huomauttaa, että B-kurssin sisältö on pysynyt käytännössä samana jo vuosia, tällä hetkellä kuitenkin sisällön soveltaminen käytännössä ontuu. Vähäisten opetusmäärien vuoksi itse opettaminen jää auttamatta vajaaksi. Oppilaille on sysätty vastuuta opetella asioita itsenäisesti ja harmittavan usein huomaa, ettei se toteudu.

Haastateltava D on sitä mieltä, että B-kurssilla opeteltavien asioiden tarve on hyvin yksilöllinen. Yleisesti ajateltuna kokonaistuntien määrä on riittämätön ja se ei vain isolle osalle oppilaista riitä. Varsinkaan siinä tapauksessa, jos oletettuja itsenäisiä verkkoharjoituksia ei olla tehty. Ajotunneilla hän toivoisi, että peruuttamisen ja parkkeeraamisen harjoittelulle jäisi huomattavasti enemmän aikaa ja siihen ehdittäisiin oikeasti syventyä.

5.2.4 Kuljettajatutkinto

Kaikki haastateltavat ovat samaa mieltä siitä, että kuljettajatutkinto ei tällä hetkellä ole yhdenvertainen kaikille kokeilaille. Haastateltavat A ja B huomauttavat, ettei tutkinnon vastaanottajilla ole selkeää yhtenäistä linjaa, haastateltava A:n mukaan tämä on vain korostunut viimeisimmän lakiuudistuksen jälkeen. Haastateltava B kertoo esimerkkinä erään oppilaansa tutkinnon hylkäysperusteen olleen se, ettei kokelas ole tutkinnon vastaanottajan mukaan kyteneväinen ottamaan ohjeita vastaan.

Haastateltava C kuvailee kuljettajatutkintoa tällä hetkellä alkeelliseksi. Hän halusi nostaa vertailun vuoksi esiin Trafín tilaston kaikkien Suomen autokoulujen ensimmäisen yrityskerran kokeista.

Taulukko 3 Vertailu ensimmäisen yrityskerran kokeista vuosina 2017 ja 2020. (Trafí tilastotietokanta n.d.)

	2020	2017
Ensimmäisen yrityskerran kokeet	38 793	44 729
Ensimmäisellä yrityskerralla hyväksytyt kokeet	21 658	30 214
Hyväksymisprosentti (1. yrityskerta)	56	68

Koko Suomessa vain hieman yli puolet kokelaista läpäisi ajokokeen ensimmäisellä yrityksellä vuoden 2020 aikana. Tästä voidaan haastateltava C:n mukaan päätellä se, että tutkinto on opetusmääriin nähden liian haastava. Hän kertoo keskustelleensa erään tutkinnon vastaanottajan kanssa, joka oli ilmaissut ärtymystään siihen, että oppilaat tulevat ajokokeeseen ajettuaan minimimäärän ajotunteja, eikä ajokokeen alkaessa välttämättä saada edes autoa liikkeelle. Liian suuri osa oppilaista tuntuu ajattelevan, että ajokortti kuuluu automaattisesti heille, kun minimimäärä ajotunteja vain on suoritettu.

Haastateltava D haluaa nostaa esiin sen, että hän olettaa perusasioiden sekä kriteerien olevan kuljettajatutkinnossa kunnossa ja kaikkien tutkinnon vastaanottajien noudattavan samoja ohjeistuksia. Hän kuitenkin toteaa, että tutkinnon vastaanottajissa on havaittavissa eroavaisuuksia. Haastateltava D:n mielestä tutkinnon hylkäämisen jälkeen on ajoittain ollut havaittavissa, että esimerkiksi kokelaan sekä tutkinnon vastaanottajan keskinäinen henkilökemia on saattanut vaikuttaa lopputulokseen.

5.2.5 B-ajokortin jatkovaihe

Haastateltavat A, B ja D ovat sitä mieltä, että ajokortin jatkovaihe olisi vain hyvä asia. Jatkovaiheen tulisi kuitenkin olla kevyt, nopea ja helppo suoritettava. Haastateltava A mainitsee, että ajokortin toisessa vaiheessa olisi hyvä mahdollisuus ”korjata puutteita” sekä kaikista tärkeimpänä päästä osaltaan vaikuttamaan uusien kuljettajien asenteisiin. Haastateltavat B ja D ovat sitä mieltä, että jatkovaihetta voitaisiin myös hyödyntää asioihin, mitä kuljettaja itse haluaisi vielä kerrata tai keskittyä liikennetilanteisiin, jotka tuntuvat haastavilta.

Haastateltava C ei ole jatkovaiheen kannalla. Hänen mukaansa koko autokouluala pilattiin aikoinaan toisella ja kolmannella vaiheella. Haastateltava C ehdottaisi kunnon sanktioita niille kuljettajille, jotka eivät noudata liikennesääntöjä tai jäävät kiinni liikenne rikkomuksista. Liikenne rikkomukset voisivat hänen mukaansa johtaa joko takaisin autokouluun tai kuljettajatutkintoon. Ajokieltokoulutus pitää tällä hetkellä sisällään 4 teorian tuntia, jotka voi kuunnella virtuaalisesti, eli niistä ei todennäköisesti ole yhtään mitään hyötyä uuden kuljettajan riskikäyttäytymisen kitkemisessä. Tällä hetkellä B-kurssiin sisältyvästä riskientunnistamiskoulutuksesta tulisi hänen mukaansa tehdä laajempi ja haastavampi.

5.2.6 Asiakaskokemus

Haastateltavat A, C ja D ilmoittavat saavansa oppilailtaan palautetta silloin tällöin. Haastateltava A kertoo saavansa useinkin suoraa palautetta, harvemmin kuitenkaan negatiivista. Negatiivista palautetta annetaan hänen mukaansa enemmänkin muista asioista, kuin häneen itseensä liittyvistä. Oppilaat esittävät hänelle henkilökohtaisia tarpeitaan ja niitä pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Haastateltava C toivoisi saavansa oppilailta huomattavasti enemmän palautetta, joka saisi hänen mukaansa olla ”hieman karumpakin”, liian usein oppilaat esittävät asiansa kovin kiltisti. Hän toivoisi suoruutta oppilailta ja sitä, että he vaatisivat asioita nimenomaan itseään varten. Haastateltava D kertoo, että hän saa palautetta autossa usein kesken ajotunnin, oppilailta saa ”heittoja”, mitä he eivät välttämättä itse edes miellä palautteena, mutta josta opettaja voi hyvinkin ottaa opikseen. Haastateltava B kertoo, ettei saa oppilailtaan juuri minkäänlaista palautetta, ei positiivista eikä negatiivista.

Kaikki haastateltavat kertovat, ettei heidän autokoulussaan kerätä palautetta oppilailta erikseen. A kertoo, että vuosia takaperin autokoulun toisen vaiheen yhteydessä oppilailta kerättiin palautetta, mutta palautteiden keruu loppui silloisen lakimuutoksen yhteydessä toisen vaiheen poistuessa. Myös C kertoo, että hänen autokoulussaan on aikaisemmin kerätty palautteita, mutta ”kiva autokoulu” -palautteista ei oikein saanut mitään irti. C kuitenkin tiedostaa, että palautteen kerääminen olisi tärkeää ja kerääminen olisi ajoitettava oikein, esimerkiksi hetkeen juuri ennen ajokoetta. Haastateltava D tuo ilmi, että oppilaat silloin tällöin kysyvät onko palautteen antaminen mahdollista jotakin kautta. Viimeisin hänen saamansa palaute oli ”Oppilas toivoi, että voitaisiin keskittyä yhteen asiaan kerrallaan, eikä tarvitsisi mennä niin nopeasti eteenpäin.”

Haastateltavat A ja D eivät juurikaan hyödynnä digitalisaatiota työskentelyssään. D huomauttaa, että esimerkiksi simulaatio-opetus ei ole toistaiseksi vuorovaikuttavaa ja sen antama palautekin on käytännössä kaikille sama, eikä monellekaan merkitse yhtään mitään.

Oppilashallintajärjestelmä Webauto on hänen mielestään kuitenkin hyvin kätevä digitalisaation tuotos, oppilaiden tiedot ja taidot löytyvät yhdestä paikasta helposti. Haastateltava B on sitä mieltä, että digitalisaatio on jopa vaikeuttanut hänen työskentelyään. Selkeästi näkyy se, että virtuaalisille teorialunneille sekä itseopiskeluun internetissä oppilaat eivät panosta ja se näkyy käytännössä ajo-opetuksessa tilanteissa, joita olisi pitänyt teoriassa jo osata.

Haastateltava C hyödyntää digitalisaatiota työssään jatkuvasti. Jokapäiväisenä esimerkkinä oppilaiden viestit suoraan opettajalle ovat nähtävissä reaaliaikaisesti ja vastaus niihin päästään antamaan heti.

Kaikki haastateltavat ovat sitä mieltä, että kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on autokoulussa erittäin tärkeää. D huomauttaa, että internetistä tilatessa mitä tahansa ei ehkä ymmärretä edes mitä tilataan, kasvokkain asiakaspalvelijalta on helppo kysyä. A on sitä mieltä, että asiakaspalveluchatti voisi olla hyvä lisä, mutta ehdottomasti oltava oikea henkilö asiakkaiden tavattavissa. Oppilaat eivät usein tiedosta sitä, että kuljettajatutkinto on nykyään vaativampi kuin ennen, joten pettyneitä asiakkaita tulee kohdattua huomattavasti enemmän. Esimerkkinä hylätty ajokoe herättää monilla vahvojakin tunteita, varsinkin nuoret oppilaat tuntuvat kokevan autokoulun ”kilpailuna”. ”Jos muutkin pääsevät vähemmällä ajotuntimäärällä ajokokeen läpi, niin minunkin on päästävä.”

Haastateltavat B ja D toisivat autokouluihinsa takaisin teoriatunnit luokkaopetukseen. D piti lähiopetustunteja hyvinä, koska siellä syntyi usein keskustelua ja kysymyksiä oli helppo esittää, virtuaalisilla teoriatunneilla tätä ei tapahdu. B ei ole kiinnostunut itse ollenkaan virtuaalisten teoriatuntien järjestämisestä. Hän toivoisi, että voisi järjestää teoriatunteita lähiopetuksessa ainakin tärkeimpiä tunteja, kuten ajolinjat ja ajoväylät sekä turvallisen ajamisen perusteita. Luokassa järjestettävillä teoriatunneilla hän hyödyntäisi mielellään digitalisaatiota esimerkiksi interaktiivisen taulun avulla.

6 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen lähtökohtana on ollut tutkia eri autokouluissa B-ajokortin suorittajien sekä ajo-opettajien mielipiteitä nykyisen ajokorttikoulutuksen sisällöstä. Tavoitteena on ollut löytää vastaus siihen, miten autokoulujen oppilaat ja opettajat kokevat ajokoulutuksen sisällön sekä asiakaskokemuksen. Tutkimuksen sähköiseen kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 109 B-ajokortin suorittajaa ja haastatteluihin osallistui neljä kokenutta ajo-opettajaa. Tämän perusteella tutkimustuloksia voidaan pitää varsin luotettavina.

6.1 Tutkimuksen yhteenveto

Vastaajista 67 suoritti ensimmäistä ajokorttiaan. Heistä 19 piti teoriaopetuksen lakisääteistä minimimäärää melko riittävänä tai täysin riittävänä ja 13 heistä piti ajo-opetuksen lakisääteistä minimimäärää melko riittävänä tai täysin riittävänä. 42 vastaajaa oli suorittanut ennen B-korttia yhden tai useamman ajokortin. Heistä 23 piti teoriaopetuksen lakisääteistä minimimäärää melko riittävänä tai täysin riittävänä ja 19 heistä piti ajo-opetuksen lakisääteistä minimimäärää melko riittävänä tai täysin riittävänä. Aikaisemmin suoritetulla ajokortilla näyttäisi olevan vaikutusta siihen, mieltävätkö B-kortin suorittajat keskimäärin opetusmäärän riittäväksi. Aikaisemmin suoritetulla ajokortilla ei kuitenkaan havaittu olevan vaikutuksia siihen, monennellako kerralla oppilas oli läpäissyt teoriakokeen tai oliko häntä hylätty ajoko-
keessa. Vastaajien iällä tai sukupuolella ei havaittu olevan merkitystä edellä mainituissa seikoissa. Ajokortin suorittajien vastauksissa on huomioitava se, ettei heillä ole vertailupohjaa, sillä B-ajokorttikurssi suoritetaan vain kerran. Haastatellut ajo-opettajat ovat puolestaan opettaneet lukuisia oppilaita myös edellisen ajokorttilain ollessa voimassa. Haastatteluissa esiin noussut ajo-opettajien yhtenevä linja siitä, että teoria- sekä ajo-opetuksen minimimäärät ovat monelle ajokortin suorittajalle liian vähäiset, on selkeä.

Pohdittaessa B-ajokortin suorittajien vastauksia kysymyksiin teoria- sekä ajo-opetuksen riittävydestä, kaikista 109 vastaajasta 67 vastaajaa ilmoitti molemmat opetusmäärät melko riittämättömiksi tai täysin riittämättömiksi. Kaikilla näillä 67 vastaajalla oli useampi kuin yksi toive aiheesta, johon haluttaisiin syventyä B-kurssin aikana enemmän. Autokoulujen tulisi keskittyä siihen, että he suosittelevat ja tarjoaisivat erilaisia vaihtoehtoja B-kurssin suorittamiselle. Lakisääteisten vähimmäisopetusmäärien ollessa näin pienet, autokoulujen tulisi keskittyä B-ajokortin suorittajiin yksilöinä. Ajo-opettajien haastatteluissa nousi esiin se, etteivät he koe verkko-opetuksen tai itsenäisten verkkoharjoitteluiden palvelevan suurinta osaa ajokortin suorittajista. Lakisääteisillä minimiopetusmäärillä opetus vaikuttaisi jäävän vajaaksi liian monen ajokortin suorittajan kohdalla.

109 vastaajasta 84 oli kyselyyn vastatessaan suorittanut teoriakokeen hyväksytysti ja heistä 61 ei ollut päässyt teoriakoetta ensimmäisellä yrityskerralla läpi. Näin ollen voidaan ajatella, että opetuksen määrässä tai laadussa sekä oppilaiden panostamisessa itsenäiseen opiskeluun, on parantamisen varaa. Trafin tilaston valossa vuonna 2020 vain 56 % kokelaista läpäisi

ajokokeen ensimmäisellä yrityskerrallaan. Verrattaessa tätä vuoteen 2017, jolloin ensimmäisellä yrityskerrallaan ajokokeen läpäisi 68 % kokelaista, voidaan todeta pudotuksen olleen selkeä. Vuonna 2017 minimiopetusmäärät olivat 19 tuntia teoriaopetusta ja 18 tuntia ajo-opetusta, kun vuonna 2020 minimiopetusmäärät olivat 8 tuntia teoriaopetusta ja 14 tuntia ajo-opetusta ennen kuljettajatutkintoon pääsyä.

109:stä kyselyyn vastanneesta B-ajokortin suorittajasta 32 ilmoitti autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun melko riittämättömäksi tai täysin riittämättömäksi. Näistä 32 vastaajasta 20 ilmoitti melko riittämättömäksi tai täysin riittämättömäksi niin teoria- kuin ajo-opetuksenkin. Nämä 20 vastaajaa kokivat myös autokoulun tarjoaman sähköisen oppimisympäristön sekä simulaattoriopetuksen tukevan heidän oppimistaan joko melko huonosti tai huonosti. Yhdistävää tekijää taustamuuttujissa (sukupuoli, ikä, autokoulu, aikaisempi ajokorttiluokka) ei havaittu olevan. Autokoulujen tulisi pystyä tunnistamaan sekä huomioimaan näiden 32 vastaajan sekä erityisesti näiden 20 vastaajan kaltaiset ajokortin suorittajat yksilöllisemmin. Ajo-opettajien haastatteluissakin nousi esiin se, etteivät he koe täysin pystyvänsä tarjoamaan niin yksilöityä opetusta kuin monet tarvitsisivat.

Haastatteluihin osallistuneet ajo-opettajat eivät pääsääntöisesti hyödyntäneet digitalisatiota työssään erityisen tehokkaasti. Tässä olisi ajo-opettajalla hyvä sauma päästä lähemmäs oppilasta. Ajo-opettajat voisivat tehokkaammin tarkkailla oppilaiden suorituksia ja oppimista verkossa, jos itseopiskelun onnistumisia ja epäonnistumisia voitaisiin käydä yhdessä läpi. Ajo-opettajakin voisi tarjota oppilaalleen enemmän, kun hän on tietoinen niistä asioista, jotka tuottavat oppilaalle teoriassa hankaluuksia. Verkossa suoritettavat itseopiskelumateriaalit ovat oppilaiden oman harkinnan mukaan vapaaehtoisesti suoritettavia, opettajien ja autokoulujen tulisi kannustaa oppilaitaan suorittamaan itseopiskelua tehokkaammin. Hyvä kannustin tähän voisi olla se, etteivät opitut asiat jäisi vain verkkoon, vaan niitä tuotaisiin yhdessä käytäntöön.

Palautteen merkitys on huima kaikille, jotka vain ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa jollakin tapaa. B-ajokortin suorittajien vastausten sekä ajo-opettajien haastatteluiden perusteella autokoulut eivät ole erityisen tehokkaita palautteiden keräämisessä. Kaikki neljä haastateltua ajo-opettajaa ilmoittivat, ettei heidän autokoulussaan pyydetä oppilailta erikseen palautteita. 109:stä kyselyyn vastanneesta B-ajokortin suorittajasta 86 ilmoitti, ettei heidän

autokoulunsa ole pyytänyt palautetta missään muodossa. Toiminnan kehittäminen sekä asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen olisi autokouluille ensiarvoisen tärkeää. Ajo-oppilaille suunnatussa kyselyssä nousi esiin huomattavia määriä tyytymättömyyksiä autokoulun eri osa-alueisiin. Palautteita keräämällä autokouluilla olisi tilaisuus päästä vaikuttamaan asiakkaidensa toiveisiin ajokorttiopetuksen sisällöstä ja sen yksilöllistämisestä.

Kaikista 109 vastaajasta 3 vastaajaa ilmoitti autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun melko riittäväksi tai täysin riittäväksi, opetuksen minimäärät melko riittäviksi tai täysin riittäviksi, sähköisen oppimateriaalin sekä simulaattoriopetuksen tukevan heidän oppimistaan joko melko hyvin tai hyvin sekä B-kurssin kokonaissisällön riittäväksi. 106 kyselyyn vastaajaa oli näin ollen tyytymätön johonkin osa-alueeseen autokoulussaan. Ajo-opettajat antavat jatkuvaa palautetta oppilailleen, samassa tilanteessa olisi helppoa pyytää palautetta myös itselleen. Ajo-opettajien haastatteluissa nousi esiin se, etteivät oppilaat uskalla sanoa asioita suoraan tai, että saatu palaute on hyödytöntä. Mikäli palautteen kerääminen olisi jatkuvaa ja systemaattista, nousisi epäkohdista aina jokin jossain vaiheessa esiin.

6.2 Oma oppiminen

Opinnäytetyötä varten onnistuin keräämään kattavasti luotettavaa lähdeaineistoa, jota hyödynsin opinnäytetyön teoriaosuudessa. Teoriaosuuden pohjalta omat tietoni asiakaskokemuksen eri osa-alueista sekä niiden merkityksestä kasvoivat merkittävästi. Koen, että pystyn hyödyntämään asiakaskokemuksesta kertynyttä tietoa työelämässä ja näin ollen parantamaan omien asiakkaideni saamaa asiakaskokemusta. Perehtyminen asiakaskokemukseen laajana käsitteenä on saanut ymmärtämään sen luomisen ja kehittämisen tärkeyden. Itse opinnäytetyöprosessin läpivieminen opetti ennen kaikkea laaditun aikataulun hallintaa, järjestelmällisyyttä sekä tavoitteissa pitäytymistä, mutta myös joustavuutta sekä armollisuutta itseä kohtaan. Opin myös sen, kuinka isoa ja tärkeää osaa suunnittelu näyttelee kokonaisuuden hallitsemisessa ja toteuttamisessa.

Opinnäytetyön tuloksista olisi voinut saada vieläkin kattavampia, mikäli vastausten keruun ajankohta olisi ollut esimerkiksi kesällä, jolloin autokouluissa on keskimäärin eniten ajokortin suorittajia. Alkuperäinen suunnitelma opinnäytetyössä oli tehdä tutkimus vain yhdelle autokouluketjulle ja heidän oppilailleen sekä opettajilleen. Tämä suunnitelma ei toteutunut, mutta jälkikäteen ajateltuna se oli positiivinen asia. Koen itse opinnäytetyön tutkimuksesta

tulleen kattavampi, kun se tehtiin usealle eri autokoululle. Opinnäytetyön tavoitteet täyttyivät ja tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina. Johtopäätösten pohjalta autokoulut voivat hyödyntää työn tuloksia toimintansa kehittämisessä asiakaskokemuksen parantamisen kannalta. Toivon myös, että opinnäytetyö kannustaa autokouluja jatkuvaan palautteen keräämiseen, niin asiakkailtaan kuin työntekijöiltäänkin.

Lähteet

Ajokortti-info. (2019). *Ajoneuvot, joita saan ajaa*. Haettu 2.3.2021 osoitteesta

<https://ajokortti-info.fi/perustietoa-ajokortista/ajoneuvot-joita-saan-ajaa>

Ajokorttilaki 386/2011. Haettu 2.11.2020 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110386?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Ajokorttilaki%20729%2F2018#L4P36>

Fischer, M. & Vainio, S. (2014). *Potkua palvelubisnekseen: Asiakaskokemus luodaan yhdessä*. Helsinki: Talentum.

Friman, J. (n.d.). Sitoutumisen psykologia – Mistä kestävä asiakassuhde muodostuu?

Haettu 18.1.2021 osoitteesta

<https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/sitoutumisen-psykologia-mista-kestava-asiakassuhde-muodostuu/>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. (2018). *Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta*. Helsinki: Alma Talent.

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ajokorttilain muuttamisesta 146/2017. Haettu 2.11.2020 osoitteesta

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_146+2017.pdf

Korhonen, T. (2019). *Puoli vuotta ajokorttilain uudistuksesta: reuttajien määrä kasvussa, ajoharjoitteluradat hädässä – "Hyvin harva pärjää kymmenellä tunnilla"*.

Haettu 17.11.2020 osoitteesta

<https://yle.fi/uutiset/3-10590605>

Korkiakoski, K. (2019). *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus*. Helsinki: Alma Talent.

Kortesuo, K. (2018). *Sano se someksi (1+2=3): Sosiaalisen median suuri laskuoppi* (1. painos.). Helsinki: Kauppakamari.

Jyväskylän yliopisto. (2015). Laadullinen tutkimus. Haettu 15.3.2021 osoitteesta:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Liikenne- ja viestintäministeriön asetus kuljettajantutkinnossa käytettävien ajoneuvojen vaatimuksista, opetusajoneuvon merkitsemisestä sekä uuteen ajokokeeseen pääsemisen edellytyksistä 547/2011. Haettu 12.1.2021 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110547?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=547%2F2011>

Näpärä, L. (2017). Haastattelun lajityypit. Blogijulkaisu 12.4.2017. Haettu 18.1.2021 osoitteesta

<https://spoken.fi/2180/>

Traficom. (10.6.2020) *Kyselytutkimukseen vastanneet uudet kuljettajat tyytyväisiä uuteen kuljettajakoulutukseen ja tutkintoon*. Haettu 15.2.2021 osoitteesta

<https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/kyselytutkimukseen-vastanneet-uudet-kuljettajat-tyytyvaisia-uuteen>

Traficom. (2020.) *Uusien kuljettajien seurantatutkimus, Tyytyväisyys kuljettajaopetukseen ja kokemukset liikenteestä, vuoden 2019 aineisto* [tutkimusaineisto]

<https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/publication/Uusien%20kuljettajien%20seurantatutkimus%20-%20tyytyv%C3%A4isyys%20kuljettajaopetukseen%20ja%20kokemukset%20liikenteest%C3%A4%2C%20vuoden%202019%20aineisto.pdf>

Traficom. (n.d.). Tilastotietokanta. Haettu 12.1.2021 osoitteesta

http://trafi2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/TraFi/TraFi_Kuljettajantutkinnot/070_tutk_tau_107.px/table/tableViewLayout1/

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum Media Oy.

Valtioneuvoston asetus ajokorteista 423/2011. Haettu 12.1.2021 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110386?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Ajokorttilaki%20729%2F2018#L4P36>

Vilkka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liite 1: Kyselylomake B-ajokortin suorittajalle

Mielipidekysely B-kortin suorittajalle

Teen liiketalouden opinnäytetyönäni tutkimuksen autokoulujen oppilaille heidän saamastaan asiakaskokemuksesta.

Tutkin B-kurssin loppuvaiheessa olevien autokouluoppilaiden mielipiteitä opetusmäärien ja -menetelmien vastaavuudesta heidän omiin tarpeisiinsa. Tutkimukseen sisältyy myös osio oppilaiden ajatuksista palautteen antoon sekä yleiseen asiakaskokemukseen.

Kyselyyn vastataan täysin anonyymisti ja sen tuloksia hyödynnetään ainoastaan opinnäytetyössäni.

Halutessasi voit kyselyn lopussa jättää nimettömän palautteen omalle autokoulullesi ja autokoulusi saa sen nähtävilleen.

1. Sukupuoli *

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Muu

2. Ikä *

- ☐ 16 - 17 vuotta
- ☐ 18 - 20 vuotta
- ☐ 21 - 24 vuotta
- ☐ 25 - 30 vuotta
- ☐ Yli 30 vuotta

3. Autokouluni nimi *

Mikäli autokoulullasi on useampia toimipisteitä, mainitsethan myös toimipisteen.

Kirjoita vastaus

4. Onko sinulla ennen B-korttia suoritettua ajokorttia? *

Voit valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

- ☐ T-kortti
- ☐ AM120-kortti
- ☐ AM121-kortti
- ☐ A1-kortti
- ☐ A2-kortti
- ☐ A-kortti
- ☐ Ei aikaisempaa ajokorttia

5. Kuinka riittäväksi koet autokoulun henkilökunnalta saadun tuen ja avun ajokortin suorittamiseen liittyvissä asioissa? *

- ☐ Täysin riittävä
- ☐ Melko riittävä
- ☐ Melko riittämätön
- ☐ Täysin riittämätön

6. Kuinka riittäväksi koet teoriaopetuksen lakisääteisen minimimäärän? *

Turvallisuuskoulutus 4 teorituntia + Riskientunnistamiskoulutus: 4 teorituntia

- ☐ Täysin riittävä
- ☐ Melko riittävä
- ☐ Melko riittämätön
- ☐ Täysin riittämätön

7. Kuinka hyvin koet autokoulun tarjoaman sähköisen oppimisympäristön tukevan oppimistasi? *

- ☐ Hyvin
- ☐ Melko hyvin
- ☐ Melko huonosti
- ☐ Huonosti

8. Kuinka riittäväksi koet ajo-opetuksen lakisääteisen minimimäärän? *

10 ajotuntia + Riskientunnistamiskoulutus: 4 ajotuntia

- ☐ Täysin riittävä
- ☐ Melko riittävä
- ☐ Melko riittämätön
- ☐ Täysin riittämätön

9. Kuinka hyvin koet simulaattoriopetuksen tukevan aidossa liikenneympäristössä tapahtuvaa oppimistasi? *

- ☐ Hyvin
- ☐ Melko hyvin
- ☐ Melko huonosti
- ☐ Huonosti

10. Onko B-kurssin kokonaissisällössä jokin osa-alue, johon toivoisit omalla kohdallasi mahdollisuutta syventyä enemmän (ajatellen teoriaopetusta sekä ajo-opetusta)? *

Voit valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

- ☐ Ajolinjat ja ajoväylät
- ☐ Auton turvallisuusvarusteet ja avustavat järjestelmät
- ☐ Liikennetilanteiden ennakointi ja hallinta
- ☐ Liikenteen ohjaus, liikennesäännöt ja liikennemerkit
- ☐ Liukkaalla ajaminen
- ☐ Maantieajo
- ☐ Muiden tienkäyttäjien, erityisesti jalankulkijoiden ja pyöräilijöiden huomiointi
- ☐ Parkkeeraaminen
- ☐ Peruuttaminen
- ☐ Pimeällä ajaminen
- ☐ Taajama-ajo
- ☐ B-kurssin kokonaissisältö on riittävä
- ☐

Muu

11. Oletko jo suorittanut teoriakokeen hyväksytysti? *

- ☐ Kyllä, olen suorittanut teoriakokeen hyväksytysti
- ☐ En ole suorittanut teoriakoetta hyväksytysti tai en ole vielä osallistunut teoriakokeeseen

12. Monennellako kerralla sait suoritettua teoriakokeen hyväksytysti?

- ☐ 1. kerralla
- ☐ 2. kerralla
- ☐ 3. kerralla
- ☐ 4. kerralla
- ☐ 5. kerralla tai enemmän

13. Oletko käynyt ajokokeessa ja saanut hylätyn suorituksen? *

- ☐ Kyllä, olen käynyt ajokokeessa ja suoritukseni hylättiin
- ☐ En ole vielä käynyt ajokokeessa

14. Montako lisäajotuntia olet ottanut hylätyn ajokokeen takia?

- ☐ 0 ajotuntia
- ☐ 1 - 2 ajotuntia
- ☐ 3 - 4 ajotuntia
- ☐ 5 ajotuntia tai enemmän

15. Kuinka valmis koet tällä hetkellä olevasi itsenäiseen ja turvalliseen ajoharjoitteluun hyväksytyn ajokokeen jälkeen? *

- ☐ Täysin valmis
- ☐ Melko valmis
- ☐ En kovin valmis
- ☐ En lainkaan valmis

16. Kuinka hyödylliseksi kokisit lyhyen kurssin autokoulussa, vuoden kuluessa ajokortin saamisesta, ajatellen vain ajotaitojesi kehittymistä sekä liikenneturvallisuuksi? *

- ☐ Todella hyödylliseksi
- ☐ Melko hyödylliseksi
- ☐ En kovin hyödylliseksi
- ☐ En lainkaan hyödylliseksi

17. Mikä seuraavista on sinulle mieluisin tapa asioida autokoulusi toimistohenkilökunnan kanssa? *

- ☐ Kasvokkain
- ☐ Puhelimitse
- ☐ Sähköisesti

18. Onko autokoulusi pyytänyt sinulta palautetta kasvokkain tai lomakkeen välityksellä? *

Voit valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.

- ☐ Kyllä, kasvokkain
- ☐ Kyllä, lomakkeen välityksellä
- ☐ Autokouluni ei ole pyytänyt minulta palautetta

19. Kuinka todennäköisesti suosittelisit autokouluasi muille? *

1 = en suosittelisi / 3 = en osaa sanoa / 5 = suosittelisin

- 1 ☐
- 2 ☐
- 3 ☐
- 4 ☐
- 5 ☐

20. Mikäli haluat antaa palautetta autokoulullesi, voit tehdä sen tässä nimettömänä.

Vapaaehtoinen vastaus.

Kirjoita vastaus