

Opinnäytetyö AMK

Tieto- ja viestintäteknikka

MICTTS15

2017

Marjukka Heiniö-Silfergren

**WILMAN  
KÄYTTÄJÄKOKEMUSKYSELYN  
TOTEUTTAMINEN SALON  
KAUPUNGIN ALA- JA  
YLÄKOULUJEN VANHEMMILLE**

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tieto- ja viestintäteknikka

2017 | 42 sivua

Tiina Fern

Marjukka Heiniö-Silfergren

# WILMAN KÄYTTÄJÄKOKEMUSKYSELYN TOTEUTTAMINEN SALON KAUPUNGIN ALA- JA YLÄKOULUJEN VANHEMMILLE

Tämän opinnäytetyön tavoite oli toteuttaa tutkimuskysely Wilma-työkalun käyttäjäkokemuksesta Salon kaupungin ala- ja yläkoulujen vanhemmille. Samalla vanhemmilta pyrittiin keräämään kehitysideoita Wilman parempaan käytettävyyteen. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä on Salon kaupunki.

Tutkimusmenetelmiksi valikoitiin haastattelu, kysely ja analysointi. Ensimmäisessä vaiheessa kerättiin tietoa haastatteleamalla tiettyjä Wilman käyttäjiä. Haastatteluista saatiin tietoa Wilmasta, sen sisällöstä sekä mahdollisista kyselyalueista. Kyselyn kysymykset muokattiin sopiviksi testauskierrosten kautta. Kyselylomake toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla. Kyselylomake lähetettiin Wilman kautta kaikille Salon 1.–9.-luokkalaisten vanhemmille. Toisessa vaiheessa kyselyn vastaukset analysoitiin.

Kyselyyn tuli 767 vastausta. Kyselyllä selvitettiin Wilman tietojen tärkeyttä vanhemmille. Tuloksista saatiin vastauksia myös siihen, mikä Wilmassa jo toimii ja mitä vielä puuttuu. Wilman osa-alueiden toimivuutta tarkasteltiin erillisillä kysymyksillä. Osa-alueiksi valikoituivat viestit, kotitehtävät, kokeet, hakemukset, lomakkeet, tiedotteet ja tuntimerkinnot. Kaikista alueista saatiin selkeää tietoa toimivuudesta. Wilman käytettävyyden toimivuuden kokonaiskeskiarvoksi kouluasteikolla tuli 8,23. Avoimien kysymysten vastauksista koostettiin parannusideoita.

Kyselyn tuloksista näkyy selkeästi, että Salon ala- ja yläkoulujen vanhemmat ovat tyytyväisiä Wilman käytettävyyteen. Se koetaan hyvänä työkaluna koulun ja kodin yhteistyön välillä. Wilmaa käytetään paljon. Käyttötavoissa on suuria eroja sekä vanhemmissa että opettajissa. Käytettävyydessä esiintyy koulukohtaisia eroja. Wilmassa on myös puutteita. Osaa käyttäjistä nämä puutteet eivät koske lainkaan. Tietyille käyttäjäryhmälle puutteet puolestaan ovat suuri haaste. Näistä esimerkkinä ovat mobiilisovellusten haasteet. Wilmaa on jo paranneltu sen olemassaolon aikana, mutta pieniä parannuksia käyttäjät vielä toivovat monilla osa-alueilla. Kyselyssä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää Wilman parantamiseksi. Toimeksiantaja saa kyselyn raporteista selkeän kuvan Wilman käytettävyydestä tutkimuksen tekohetkellä.

ASIASANAT:

Wilma, Webropol, käyttäjäkokemus, käytettävyys, kyselytutkimus, haastattelu

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Information and Communications Technology

2017 | 42 pages

Marjukka Heiniö-Silfergren

# USER EXPERIENCE SURVEY FOR PARENTS USING WILMA IN THE CITY OF SALO PRIMARY AND SECONDARY SCHOOLS

The purpose of this thesis was to carry out a research survey on the user experience of the Wilma tool for the parents of primary and secondary schools in the City of Salo. The Wilma tool is "a web service between school and home". At the same time parents were asked for development ideas for Wilma's better usability. The commissioner for this thesis was the City of Salo.

Interviewing, polling and analysis were selected as research methods. In the first phase, data was collected by interviewing selected Wilma users. The interviews gave information on Wilma, its contents and possible questionnaire areas. The survey questions were tailored to fit through test rounds. The questionnaire was implemented by using the Webropol questionnaire tool. The questionnaire was sent via Wilma to all parents in the City of Salo having children in the first to ninth grades. In the second phase, the questionnaire answers were analyzed.

There were 767 responses to the questionnaire. The survey clarified the importance of Wilma's information to the parents. The results also provided answers what already works in Wilma and what would be needed. The functionality of Wilma's divisions was examined by separate questions. Messages, homework assignments, tests, applications, forms, bulletins and appointments were selected as divisions. From all areas, clear information was provided on the functionality. Wilma's overall usability average score was 8.23 out of 10. The open question answers were used to collect improvement ideas.

The results of the survey clearly show that parents are satisfied with the Wilma tool. It is considered a good tool for co-operation between school and home. Wilma is used a lot. However, parents and teachers use Wilma differently. There are also differences how schools in the City of Salo use Wilma. There are also shortcomings in Wilma. These shortcomings do not affect all users but some users think there are too many of them, for example, mobile application defects. Wilma has already been improved during its existence. Nevertheless, the users still wish small improvements in many areas. The results of the survey can be used to improve the Wilma tool. The commissioner has received a clear picture of Wilma's usability from the survey reports at the time of the study.

## KEYWORDS:

Wilma, Webropol, user experience, usability, survey, interview

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 TEORIA</b>	<b>9</b>
2.1 Wilma – Salon perusopetuksessa	9
2.2 Käyttäjäkokemus ja käytettävyys	10
2.3 Tutkimusmenetelmät	11
2.4 Tutkimusmenetelmien valinta	15
2.5 Tutkimuksen reliabelius ja validius	15
<b>3 TUTKIMUSKYSelyn TOTEUTUS</b>	<b>16</b>
3.1 Toimeksianto	16
3.2 Tutkimuksen taustatyö	16
3.3 Webropol-kyselytyökalu	18
3.4 Kyselylomakkeen toteutus	18
3.5 Kyselyn testaus	19
3.6 Saatekirje	20
<b>4 KYSelyn TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI</b>	<b>21</b>
4.1 Tutkimustulokset	21
4.2 Tulosten analyysin pohdintaa	36
<b>5 LOPUKSI</b>	<b>37</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>38</b>

## LIITTEET

Liite 1. Kyselyn saatekirje.

Liite 2. Kyselylomake.

## KUVAT

Kuva 1. Wilman mallinäkö. (WilmaSalo 2017)

9

## TAULUKOT

Taulukko 1. Vastaajien lasten koulutaso.	22
Taulukko 2. Vastaajien Wilman käyttöihteys.	22
Taulukko 3. Wilman käyttöohjeiden käyttötarve.	23
Taulukko 4. Wilmassa olevan tiedon tärkeys.	23
Taulukko 5. Saatteko Wilmasta sen tiedon mitä tarvitsette.	24
Taulukko 6. Ovatko viestit Wilmassa selkeitä.	24
Taulukko 7. Onko annettuja kotitehtäviä helppo löytää Wilmasta?	25
Taulukko 8. Menneiden koetulosten seuranta.	26
Taulukko 9. Onko jokin aihe, josta kaivataan lisäviestejä Wilmassa?	26
Taulukko 10. Onko tulevista kokeista riittävästi tietoa Wilmassa?	27
Taulukko 11. Arviointikysymysten vastaukset.	28
Taulukko 12. Tuntimerkintäkysymysten vastaukset.	29
Taulukko 13. Formatiivisen arvioinnin tunnettuus Wilmassa.	30
Taulukko 14. Onko hakemuksia ja lomakkeita helppo käyttää?	31
Taulukko 15. Onko tiedotteita helppo seurata?	31
Taulukko 16. Kouluarvosanataulukko Wilman käytettävyydelle.	32
Taulukko 17. Vastaajien parannusehdotusalueita Wilman käytettävyydelle.	34
Taulukko 18. Vastaajien ajatuksia Wilmasta.	35
Taulukko 19. Suoria lainauksia vastauksista.	35

## KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

Otos	Otoksen muodostavat ne, jotka tulevat kyselyyn valituiksi (Vehkalahti 2014).
Perusjoukko	Perusjoukon muodostavat ne, joista kyselyssä ollaan kiinnostuneita (Vehkalahti 2014).
Pilottitesti	Ensimmäinen koeluontoinen käyttäjätesti, jolla selvitetään koejärjestelyjen, laitteiden ja ohjelmistojen toiminnallisuus (Kuutti 2003).
Reliabiliteetti	Tutkimuksen tarkkuus, miten tarkasti mitataan (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232).
Samankaltaisuuskaavio	Kaavio, johon listataan kaikille käyttäjille merkittäviä asioita (De Mooij ym. 2005).
Validiteetti	Tutkimuksen pätevyys, mitataanko sitä mitä piti (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232).
Webropol	Online-kyselytyökalu.

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä toteutetaan tutkimuskysely Wilman käytöstä Salon kaupungissa. Wilma on sähköinen työkalu, jota käytetään kodin ja koulun välisessä yhteistyössä. Tutkimuksessa selvitetään Wilman käyttäjäkokemuksia ja kehitysideoita. Kohderyhmä on ala- ja yläkoulujen vanhemmat. Wilmaa ja sen käyttöä ei ole Salon alueella juurikaan tutkittu ja nyt siitä halutaan saada käyttäjäkokemustietoa. Wilman käyttöä tullaan laajentamaan Salon kaupungin varhaiskasvatuksen ja esiopetuksen puolelle syksyllä 2017. Alustavien suunnitelmien perusteella Wilmaa tullaan käyttämään viestinnässä ja arjen toimintoihin liittyvissä asioissa lähes samalla tavalla kuten nyt jo tehdään perusopetuksen puolella. Mahdollisesti myös pedagogiset asiakirjat liitetään Wilmaan. On mielenkiintoista tietää, miten työkalu toimii tällä hetkellä. Samalla saadaan tärkeää tietoa siitä, miten asioita voitaisiin tehdä tarvittaessa toisella tavalla. Kun käyttäjämäärä kasvaa entisestään, sen käytettävyyden on tärkeää olla mahdollisimman joustavaa, tehokasta ja monipuolista.

Haastattelemalla Wilman käyttäjiä esiin nousee monia kohtia, jotka ovat tärkeitä käyttäjäkokemuksia ajatellen. Samalla huomataan, että eri käyttäjät tarvitsevat Wilmalta eri asioita. Wilma tarjoaa monia ominaisuuksia, joita ei vielä ole voitu kaikkialla ottaa käyttöön halutulla tavalla. Tällä hetkellä Wilman käytöstä Salossa kiinnostavat alueet, jotka jo toimivat hyvin ja ne alueet, joissa on vielä haasteita. Haastatteluissa havaitaan, että kysely voitaisiin onnistuneesti myös ohjata opettajakunnalle. Käyttäjärooleissa on suurta eroa.

Wilmasta on tehty tutkimuksia, mutta useimmissa niissä keskitytään Wilman käyttöönottovaiheeseen. Se tieto palvelee käyttäjäkokemusta vain rajallisesti ja hetkellisesti. Tämän vuoksi lisätieto todellisesta ja pitkäaikaisesta käyttäjäkokemuksesta on tarpeen.

Työn tavoitteena on selvittää, miten Wilman käyttäjät eli tässä tapauksessa 1.–9.-luokkalaisten vanhemmat kokevat Wilman käytön. Wilma on ollut Salossa käytössä koulusta riippuen jo 5–7 vuotta. Suurella osalla käyttäjistä on jo tuntuva kokemus Wilman käytöstä. Kyselyllä katetaan lähes kaikki Wilman peruskäyttöominaisuudet. Mukaan kyselyyn halutaan ottaa myös osia Wilman uusista työkaluista. Tällä kartoitetaan vanhempien tietämystä ja kokemusta uusien osioiden käytöstä. Myös uuden opetussuunnitelman mukana tuomiin osa-alueisiin perehdytään. Vaikka kaikki uudet osa-alueet eivät olekaan

Wilmassa vielä lopullisessa muodossa, on hyvä kysyä myös vanhempien mielipidettä ja mahdollisia kehitysajatuksia aiheesta.

Opinnäytetyö etenee siten, että alussa kartoitetaan Wilman ja sen käytön taustaa. Ohjelmaan tutustutaan lukemalla aiheesta löytyviä dokumentteja, ohjeita ja tehtyjä tutkimuksia. Haastattelemalla eri käyttäjiä saadaan monipuolista tietoa Wilman eri osa-alueista. Kysymysten aihealueita muokataan saaduista kommentteista. Tutkimuskyselyä varten valitaan työkalu, jolla lopullinen testattu kysely suoritetaan. Kyselyn tulokset analysoidaan ja tärkeimmät kyselyn tulokset liitetään opinnäytetyöhön. Salon kaupungille lähetetään erillinen analyysiraportti kyselyn tuloksista.



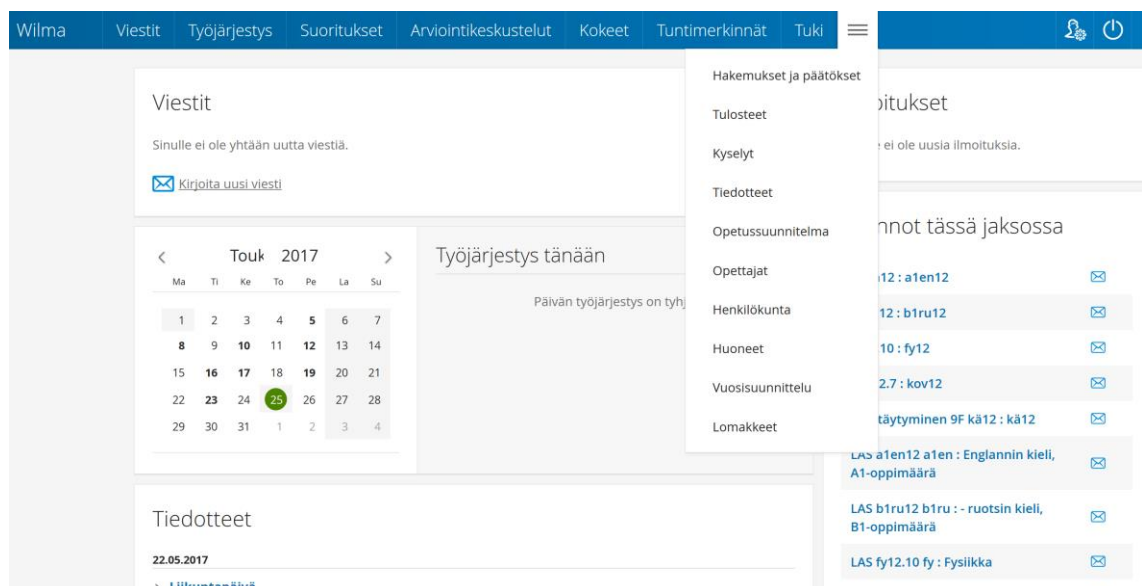
## 2 TEORIA

### 2.1 Wilma – Salon perusopetuksessa

Wilma on selaimella käytettävä verkkopalvelu. Wilmaa käytetään oppilaitoksen hallinto-ohjelmalla, jolla hoidetaan kouluarjen lukuisia päivittäisiä asioita. Wilman käyttäjiin kuuluvat oppilaitoksen opettajat, koulun muu henkilökunta, huoltajat, opiskelijat ja koulutuksen sidosryhmät. Wilma käyttää samaa tietokantaa kuin Primus. Primus on opiskelija-hallinnon kokonaisjärjestelmän ydin. Yhteinen tietokanta takaa tietojen oikeellisuuden, reaaliaikaisuuden, yhtenäisyyden ja saatavuuden. Wilmassa on paljon ominaisuuksia. Tärkeimmät niistä ovat:

- Toimia opettajien työkaluna arvioinneissa, poissaolojen merkitsemisessä ja yhteydenpitovälineenä huoltajien kanssa.
- Toimia huoltajille keinona seurata koulunkäyntiä.
- Toimia yhteydenpitovälineenä huoltajan ja lapsen opettajan kanssa.
- Viestitoiminnot. Viestit voivat olla kahdenkeskisiä tai yleisiä keskusteluketjuja.
- Kurssipalautteet, kurssivalinnat, kyselyt, sähköiset hakemuslomakkeet, päätökset ja pidempiaikainen arvosanahistoria. (Visma 2017)

Kuvassa 1. esitetään malli Wilman näkymästä, jossa on avattuna menun alavalikko.



Kuva 1. Wilman mallinäkö. (WilmaSalon 2017)

Suomalainen StarSoft Oy ohjelmistoyritys kehitti Wilman alun perin sähköiseksi kommunikointivälineeksi kodin ja koulun välille. Wilma julkaistiin vuonna 2000. Huhtikuussa vuonna 2016 norjalainen Visma-konserni osti StarSoftin koko osakekannan. (Starsoft 2016)

## 2.2 Käyttäjäkokemus ja käytettävyys

Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat monet osatekijät. Osatekijöihin kuuluvat monimutkaiset tunteet. Osa tunteista tiedostetaan ja jopa koetaan voimakkaasti. Osa tunteista jää vähemmälle huomiolle. Kokemukseen vaikuttaa itse tuote eli tässä tutkimuksessa Wilma-sovellus. Vaikuttavia osatekijöitä ovat myös käyttäjän persoonallisuus, aiemmat kokemukset erilaisista sovelluksista sekä mielentila. Käyttöolosuhteet voidaan määritellä myös yhdeksi osatekijäksi. Näitä ovat erilaiset aikarajoitteet sekä fyysiset ja sosiaaliset tilat, jossa käyttö tapahtuu. (Sinkkonen ym. 2006, 260 - 261)

Kirjassa Kompassina asiakas Irmeli Sinkkonen kiteyttää käytettävyyden ytimekkäästi yhteen lauseeseen. ”Käytettävyys määritellään tuoteominaisuudeksi ja mittariksi, jolla mitataan tuotteen käytön tuloksellisuutta, tehokkuutta ja miellyttävyyttä” (De Mooij ym. 2005).

Käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, miten sujuvasti käyttäjä pääsee haluamaansa päämäärään käyttämällä tuotteen toimintoja. Käytettävyydellä tarkoitetaan myös ihmisen ja koneen vuorovaikutusta. Englannin kielessä käytettävyyden (usability) ohella käytetään termiä HCI, Human-Computer Interaction (ihminen-tietokone-vuorovaikutus), kun puhutaan tietoteknisten sovellusten käytettävyydestä. Käytettävyyttä voidaan tutkia ottamalla selvää mitkä ominaisuudet tuotteessa tekevät tuotteesta hyvän ja mitkä puolestaan huonontavat käytettävyyttä. (Kuutti 2003)

Ihmisen ja järjestelmän vuorovaikutuksen ergonomian standardi ISO 9241-210:2010 ja sen osa 210 Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnittelu määrittelevät käyttäjäkokemuksen standardin kohdassa 2 Termit ja määritelmät näin:

### 2.15 käyttäjäkokemus

henkilön havainnot ja vasteet, jotka ovat seurausta tuotteen, järjestelmän tai palvelun käytöstä ja/tai ennakoidusta käytöstä

Standardi ISO 9241-11:1998 määrittää käytettävyyden ja käyttäjän näin:

### 2.13 käytettävyys

mitta, miten hyvin määrätyt käyttäjät voivat käyttää järjestelmää, tuotetta tai palvelua tietyssä käyttötilanteessa saavuttaakseen määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja tyytyväisinä

### 2.14 käyttäjä

tuotteen kanssa vuorovaikutuksessa oleva henkilö

Standardin ISO 9241-210:2010 tekstistä on tärkeitä huomautuksia, joilla kuvataan käyttäjäkokemusta ja käytettävyyttä laajemmin:

HUOM. 1 Käyttäjäkokemus sisältää kaikki käyttäjän tunteet, uskomukset, mieltymykset, fyysiset ja psyykkiset vasteet, käyttäytymiset ja aikaansaannokset, jotka ilmenevät ennen käyttöä, käytön aikana ja käytön jälkeen.

HUOM. 2 Käyttäjäkokemus on seurausta tuotemerkin imagosta, ulkonäöstä, toiminnallisuudesta, järjestelmän suorituskyvystä, järjestelmän vuorovaikutuskäyttäytymisestä ja avustavista ominaisuuksista, käyttäjän aiemmasta kokemuksesta johtuvasta sisäisestä ja psyykkisestä tilasta, asenteista, taidoista, persoonallisuudesta sekä käyttötilanteesta.

HUOM. 3 Käytettävyys käyttäjien henkilökohtaisten tavoitteiden näkökulmasta tulkituna voi sisältää sen tyyppisiä aisti- ja tunnenäkökulmia, joita tyypillisesti liitetään käyttäjäkokemukseen. Käytettävyyskriteereitä voidaan käyttää arvioimaan käyttäjäkokemuksen joitakin näkökulmia.

## 2.3 Tutkimusmenetelmät

Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen avulla. Kyselytutkimuksessa mittausvälineenä käytetään kyselylomaketta. Haastattelututkimuksessa tutkija tai haastattelija esittää kysymyksiä suoraan vastaajalle, esimerkiksi puhelimitse tai kasvotusten. Haastattelulomake muistuttaa kyselylomaketta. Erona näiden kahden lomakkeen välillä on se, että kyselylomakkeen on oltava todella hyvä, koska vastaaja ei saa apua sen täyttämiseen haastattelijalta. Kyselylomake voidaan lähettää postitse, sähköpostitse tai online-sovelluksen kautta. (Vehkalahti 2014)

Haastattelut auttavat yleiskuvan muodostamisessa, kun selvitetään käyttäjille tuttuja asioita. Jos osataan kysyä oikeat kysymykset, saadaan vastaajilta paljon hyödyllistä tietoa. Haastattelussa toteutetaan harkitusti keskusteluja ja kyselyjä. Haastattelua valmistellaan hyvin ja kysymykset laaditaan etukäteen tarkasti pohtien siten, että vastaajalla on mahdollisimman pieni todennäköisyys ymmärtää kysymyksiä väärin.

Haastattelututkimuksen tärkein kohta on löytää oikea haastattelumenetelmä, joka sopii parhaiten halutun asian selvittämiseen. Haastattelutavoilla ja kysymysten määrittelyllä on suuri merkitys. Haastattelulla saadaan selville vain se mitä ihmiset haluavat ja mitä he osaavat kertoa. Tärkeimpiä haastattelumenetelmiä ovat:

- Kysely. Kysely on kirjoitettuun muotoon tehty haastattelu. Kysely voidaan postittaa, laittaa nettiin tai kysymykset voidaan käydä vastaajan kanssa läpin yhdessä. Kysymykset ovat selkeitä ja sen vuoksi lomaketta on nopea käyttää sekä vastattaessa että analysoidessa. Kysymysten laatimiseen pitää panostaa, jotta saadaan luotettava tulos.
- Strukturoitu haastattelu on haastatteluksi muutettu kysely.
- Teemahaastattelu. Haastattelija käyttää apunaan kysymysrunkoa. Hän tietää jo osittain haastateltavan toiminnasta, mutta tällä hän pystyy täyttämään avoimet ja epäselvät kohdat. Teemahaastatteluja saatetaan tarvittaessa tehdä kaksi tai jopa kolmekin kertaa. Näin saadaan uusia avonaisia kysymyksiä ratkottua, joita ei alussa edes osattu kysyä.
- Avoin haastattelu ei ole sidottu tiukkaan formaattiin. Avoin haastattelu pyritään pitämään luontevana ja avoimena.
- Puhelinhaastattelussa voidaan käyttää mitä tahansa haastattelumenetelmää. Ongelmana on suoran kontaktin puute. Aina ei voida olla varmoja onko haastateltava ymmärtänyt kysymykset oikein tai vaikuttaako joku muu asia ympärillä vastauksiin. Puhelinhaastattelu soveltuu parhaiten asiahaastatteluihin. Mielenkiintoista ja tuntemuksia kannattaa kysellä kasvotusten.
- Pari- tai ryhmähaastattelu soveltuu parhaiten työn perusasioiden selvittämiseen. Haastateltavana on useampi ihminen kerrallaan. Haastateltavat voivat täydentää toisiaan ja samalla he saattavat muistaa toisten kommentteista asioita enemmän ja paremmin. Joissakin tapauksissa haastateltavat saattavat olla varuillaan ja vierastavat kollegoidensa läsnäoloa. Tässä tapauksessa totuus saattaa olla turhan siloteltu. On erittäin tärkeää miettiä, ketkä ihmiset ryhmähaastatteluihin valitaan.
- Ryhmäkeskustelu on ryhmähaastattelun muoto. Ryhmään valitaan 4–12 ihmistä keskustelemaan keskenään. Haastattelija jää ryhmäkeskustelussa ohjaajan rooliin. Ohjaajan lisäksi paikalla voi olla henkilö, joka kirjaa asioita muistiin sekä muita firman työntekijöitä. Tätä mallia käytetään yleisesti markkinointitutkimuksissa sekä vakiintuneiden tuotteiden tuotemuokkauksessa. Ihmisten mieltymyk-

set, mielikuvat ja perustelut niille saadaan helposti esille. Ongelmana saattaa joskus olla se, että keskustelu jää liian kevyelle tasolle ja kunnollista tietoa ei saada. Tätä voidaan auttaa rakentamalla keskusteluille selkeä tukirunko, jota noudatetaan ohjaajan avustamana. (Hyysalo 2009)

Haastattelun onnistumisen kannalta on tärkeä kiinnittää huomiota myös kysymystyyppien valintaan sekä kysymysten muotoiluun. Haastattelijan täytyy ymmärtää millaiset kysymykset sopivat mihinkin haastattelumalliin. Haastattelukysymykset voivat olla enemmän tai vähemmän vastausta ennalta määritteleviä eli strukturoituja. Täysin määritteleviä kysymyksiä voivat olla kirjalliset kysymykset, joissa vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Ilman annettuja vaihtoehtoja kysymys voi olla sellainen, johon vastaus vaaditaan rajoitteisesti eli puhutaan esimerkiksi jostakin aikamääreestä, jolloin vastauksen pitää olla tietty aika. Kysymys olisi puolistrukturoitu, jos siihen laitetaan mukaan tiukempi kysymysmäärittely. Eli rajataan kysymystä muotoilulla, siten että vastaus voi olla vaikkapa kahdesta suuntauksesta toinen. Vastausta voidaan tarkentaa jatkokysymyksellä. Täysin avoin kysymys antaa vastaajalla mahdollisuuden vastata melkein mitä vaan. Kul-lakin kysymystyyppillä on hyvät puolensa. Mitä tarkemmin kysymys on määriteltä, sitä tarkempi vastaus on. Vastauksia on myös helpompi verrata toisiinsa, kun kysymykset ovat strukturoituja. Kysymysten muotoilussa on olemassa perusasioita, jotka pätevät melkein kaikkiin haastattelumalleihin. Tärkeimmät niistä ovat:

1. Kysymys ei saa olla johdatteleva.
2. Kysymyksillä pyritään selvittämään kokemukseen perustuvaa tietoa.
3. Kysymykset pitää tehdä laajasti ja kattavasti. Kysymyksillä ei saa väaristää saatavia vastauksia.
4. Kysymysten pitää olla selkeitä ja keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Jos näin ei ole, on vastausta vaikea tulkita.
5. Kysymysten tulee olla avoimia, jos vastauksen vaihtoehtoja ei tiedetä 100 % varmuudella. (Hyysalo 2009)

Onnistunut haastattelu pitää sisällään tiettyjä elementtejä. Kun kyse on ihmisten välisestä kommunikaatiosta, ruumiinkieli on tärkeässä roolissa. Haastattelijan on hyvä olla rauhallinen. Haastattelijan on hyvä suunnata katse haastateltavaan. Pieni etukeno asento myös antaa hyvän vaikutelman kiinnostuksesta haastateltavaa kohtaan. Nyökyttely ja reagointi vastauksiin on myös hyvästä ja antaa haastateltavalle sen kuvan, että häntä kuunnellaan ja ollaan aidosti kiinnostuneita. Haastattelut muodostuvat yleensä seuraavista vaiheista

1. osapuolten esittely,
2. lämmittelykysymykset, joilla syvennyttään aiheeseen,
3. yleiset kysymykset,
4. yksityiskohtaiset kysymykset haastatteluaiheesta,
5. siirtyminen takaisin yleistason kysymyksiin ja
6. rauhallinen haastattelun päättäminen. (Hyysalo 2009)

Haastattelun etuina voidaan pitää sitä, että se on nopea ja helppo toteuttaa sekä se on myös joustava. Haastattelulla on monia menetelmävariaatioita erilaisiin tarkoituksiin. Haastatteluilla saadaan tietoa kaikista käyttäjiä ja käyttöä koskevista alueista. Tyypillisiä haastattelun rajoitteita ovat tekemisen rationalisointi, yksityiskohtien ja vakiintuneiden suoritusten unohtuminen. Haastatteluista saadun aineiston huolellinen analysointi saattaa olla aikaa vievää. Haastattelut itsessään voivat viedä paljon aikaa. Haastateltavien valinta voi vääristää tuloksia. Haastatteluaineiston analysoinnin yksinkertaisin tapa on intuitiivinen luokittelu. Aineistoa voidaan muodostaa raportiksi, jossa on mukana suoria lainauksia. Haastattelun muistiinpanoista voidaan tarvittaessa muokata puhtaaksi kirjoitettu versio. Nauhoittaminen antaa parhaat tulokset, koska riski unohtaa tai olla huomaamatta jotakin tärkeää poistuu tai ainakin vähenee. Sanasta sanaan nauhan purkaminen eli litteraatio on työläs vaihtoehto. On myös mahdollista litteroida vain osa nauhasta. Osasta nauhasta voidaan tehdä sisältölistaus. Avoimista kysymyksistä saadut vastaukset käsitellään kokonaisuutena, jonka jälkeen ne voi luokitella ja ryhmitellä. (Hyysalo 2009)

Käyttäjätutkimuksesta saadaan paljon tietoa käyttäjiltä. Avointen kysymysten vastaukset käsitellään kokonaisuuksina. Vastaukset voidaan järjestellä uudelleen. Järjestely on aineiston analyysiä ja tulkintaa. Aineistoa eli vastauksia käydään läpi analyysissä. Vastaukset voidaan luokitella erilaisten otsikoiden alle ryhmiiksi. Vastauksista etsitään samankaltaisuuksia. Samankaltaisuudet voivat olla vastauksissa esiintyviä teemoja ja aiheita. Vastauksien ryhmittelyllä ja samankaltaisuuskaaviolla saadaan selville ne aihealueet ja kohdat Wilmassa, joissa on vastaajien mielestä kehittymismahdollisuuksia. (De Mooij ym. 2005)

## 2.4 Tutkimusmenetelmien valinta

Tutkimusmenetelmistä valikoituvat määrällinen kyselytutkimus, jonka avulla voidaan kerätä ja tutkia monenlaista tietoa. Toisena tiedonkeruumenetelmänä käytetään haastatteluja. Haastatteluja tehdään avoimina haastatteluina kahden kesken sekä puhelinhaastatteluina. Nämä tutkimusmenetelmät valikoituvat suuresta määrästä vaihtoehtoja parhaimman toimivuutensa ja soveltuvuutensa vuoksi tähän tutkimukseen. Tutkimuksen tarkoitus on saada selville vanhempien yleiskäsitys Wilman käytöstä ja sen käytettävyydestä. Tutkimuksessa kerätään myös kommentteja ja kehitysideoita vastaajilta. Kyselyn perusjoukko on Salon ala- ja yläkoulujen lasten vanhemmat. Satunnaisotannalla kyselyyn vastaavat, ne jotka haluavat. Vastaajista muodostuu kyselyn otos. Kyselytutkimus toteutetaan soveltuvin osin J. Kananen määrällisen tutkimuksen vaiheita noudattaen:

1. Tutkimusongelma
2. Tutkimuskysymykset
3. Tiedonkeruukysymykset
4. Kysymystyypit
5. Kysymyksen teksti
6. Lomakkeen ulkoasu
7. Lomakkeen testaus
8. Havaintomatriisi
9. Miten tieto kerätään (otanta, populaatio)?
10. Tutkimuksen toteutus eli kenttätyö
11. Lomakkeiden tarkastus ja numerointi
12. Lomakkeiden tallennus ja tarkastukset
13. Tulosten analysointi
14. Raportointi (Kananen 2011, 20 - 21)

## 2.5 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Aineiston hankinta ja koko tutkimus pitää suorittaa luotettavasti ja pätevästi. Reliabelius tutkimuksessa tarkoittaa mittaustulosten luotettavuutta. Esimerkkinä luotettavuudesta on se, kun tutkimus toistetaan, saadaan tulokseksi sama. Validius eli pätevyys tarkoittaa tutkimuksessa sitä, että tutkimusmenetelmä tutkii sitä mitä piti tai oli päätetty tutkia. (Hirsjärvi ym. 2009, 231 - 232)

## 3 TUTKIMUSKYSelyn TOTEUTUS

### 3.1 Toimeksianto

Salon kaupungin opetuspäällikön Inkeri Kurpan kanssa sovitaan, että toteutetaan tutkimuskysely Wilman käytettävyydestä. Tutkimuskyselyä varten Salon kaupungille lähetetään tutkimuslupa-anomus, joka saadaan sähköpostin välityksellä hyväksyttynä takaisin. Kyselyn vastaajaryhmä rajataan siten, että keskitytään vain perusopetukseen. Kyselyn ulkopuolelle jätetään mm. lukio ja ammattiopisto. Tutkimus suunnataan Salon ala- ja yläkoulujen vanhemmille. Heiltä pyritään saamaan tietoa Wilman käyttäjäkokemuksista sekä samalla heiltä toivotaan ideoita ja toiveita Wilman kehittämisalueista. Kyselyn tulee olla kattava, helppo ja nopea vastata. Mobiilisovellusalue jätetään tästä kyselystä tietoisesti kokonaan pois, koska meneillään on suunnitelmia erilliseen mobiilisovelluskyselyyn. Kyselyyn tulevat kommentit mobiilisovelluksesta, kirjataan kuitenkin muistiin mahdollista jatkokäsittelyä varten. Tässä kohtaa tutkimusta ei suljeta myöskään pois sitä vaihtoehtoa, että myöhemmin otetaan suora yhteys Vismaan mobiilisovellusasiassa.

Tarkat tiedot Wilman käytöstä ja käyttäjämääristä Salossa saadaan toimistos sihteeri Tiina Virtasen sähköpostiviestistä 18.4.2017. Wilma otettiin käyttöön Salon alakouluissa 25.1.2012 ja yläkouluissa 1.1.2010. Koulun henkilökunnan lisäksi Wilmaa käyttävät 1–9- luokkalaisten vanhemmat sekä 5–9- luokkien oppilaat. Perusopetuksessa, joka pitää sisällään luokat 1–9, on Salossa oppilaita 5465. Salossa on yhteensä 29 peruskoulua, joista kolme ovat yläkouluja. Yksi kouluista on yhtenäiskoulu, johon kuuluvat sekä ala- että yläkoulu.

### 3.2 Tutkimuksen taustatyö

Taustatyön selvitys Wilmasta ja sen kattavasta käytöstä toteutetaan neljällä tavalla:

1. Tutustutaan Wilma-työkaluun järjestelmällisesti kohta kohdalta.
2. Tarkastellaan jo tehtyjä tutkimuksia koskien Wilmaa.
3. Haastatellaan sopivia ihmisiä.
4. Aiheen kirjallisuuteen tutustuminen ja muu selvitystyö.



## **Wilmaan tutustuminen**

Wilmaan laajemmin tutustuminen tuo näkyvyyttä koko työkaluun ja sen käytettävyyteen. Haasteeksi Wilman käytöstä muodostuu se, että kaikki vanhemmat eivät näe samoja asioita työkalussa, johtuen monista syistä. Tärkein syy lienee kuitenkin lapsen toiminta koulussa. Toinen tärkeä erottava tekijä Wilman käytössä on kohdalle osuvan opettajan tapa käyttää Wilmaa. Wilma on monipuolinen työkalu, jota opettajat voivat käyttää omien tottumustensa mukaan. Wilmassa on toki osioita, joiden käytöstä on olemassa yhteiset säännöt.

## **Tehdyt tutkimukset koskien Wilmaa**

Wilmasta on tehty kyselyjä jo aiemminkin jonkin verran. Suurin alue, jota on tutkittu ja joita on nähtävillä, keskittyy Wilman käyttöönottoon. Wilmasta on myös tutkittu pieniä erillisiä osioita kuten poissaolotietojen käsittely Wilmassa sekä uuden lomakkeen luominen Wilmaan.

## **Haastattelut**

Haastatteluun otetaan sopivia henkilöitä. Sopivilla haastateltavilla on kokemusta Wilmasta sekä kyky antaa palautetta. Haastatteluun valikoituu Wilman käyttäjistä mm. vanhempia, opettajia ja koulun muuta henkilökuntaa, kuten rehtori ja koulusihteeri. Haastattelututkimuksia suoritetaan kasvotusten sekä puhelimitse huhtikuussa 2017.

Haastattelutilanteesta kirjataan tarkat muistiinpanot. Keskusteluja ei nauhoiteta. Jokaisen haastateltavan kanssa sovitaan erikseen, että tarkentavia kysymyksiä saadaan esittää heille tarvittaessa myöhemmin. Kaikki haastateltavat suostuvat tähän kyselykäyttöön.

Haastatteluilla pyritään rajaamaan Wilman haastavimmat aihealueet. Samalla käydään läpi mikä jo toimii Wilmassa halutulla tavalla ja mikä ei. Keskusteluissa selvitetään, mitkä osa-alueet ovat Wilmassa kiinnostavia kyselyä ajatellen. Kyselytutkimuksen kohdealueet hahmottuvat keskustelujen myötä. Tarkennuksia haluttuihin kyselyn aihealueisiin tarkastellaan myös Salon kaupungin kanssa. Kyselyn kohdealueiksi alkuvaiheessa muodostuvat seuraavat aiheet:

- Wilman tietojen tärkeys vanhemmille.
- Onko Wilmassa jo tarvittavat tiedot vai puuttuuko jotakin oleellista?
- Viestien selkeys ja tarpeellisuus.
- Kotitehtävät, koearvosanat, hakemukset, lomakkeet ja tiedotteet.
- Wilman uudet osa-alueet kuten arviointikeskustelut.
- Tuntimerkinnät.

### 3.3 Webropol-kyselytyökalu

Kysely tehdään online-kyselyllä verkkolomakkeella. Wilmassa on sisäänrakennettu kyselytyökalu. Mutta kyselypohjan luominen Wilman kautta osoittautuu hankalaksi, sillä kyselylaatijan tulee olla kyselyä koskevan koulun henkilökunnan jäsen (VismalInSchool 2017). Kyselyyn osallistuu suuri määrä kouluja. Jos kyselylomakkeet tekee joku muu kuin opinnäytetyön tekijä, tulee prosessista hankala. Online-työkaluja on monia mm. SurveyMonkey, Google forms, Microsoft Forms, Webropol, Digium jne. Valintaa helpottaa se, että Salon kaupungin käyttämä Digium vaatii käyttäjätunnukset, joita annetaan vain rajatusti. Webropol-työkalu puolestaan on Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarjoama työkalu. Työkalu osoittautuu monipuoliseksi ja toimivaksi. Alustavien testikyselyiden teko auttaa valinnan tekemisessä. Testikyselyt toimivat halutulla tavalla. Edellä mainittujen perusteiden vuoksi työkaluksi valitaan Webropol.

Webropol työkaluun tutustuminen tapahtuu harjoituskyselyitä tekemällä. Webropol tarjoaa hyvät ohjeet. Ohjetiedostoon kuuluu osana pikaopas, joka jo sellaisenaan antaa hyvät edellytykset, joilla voi tehdä onnistuneen yksinkertaisen kysely. Työkalu tarjoaa myös teknisen tukipalvelun, josta apua saa sähköpostitse tarvittaessa nopeasti. Webropol tarjoaa myös koulutusta. Webropol sisältää analysointityökalun. Analysointityökalusta on olemassa perusversio sekä kehittyneempi versio 3.0. (Webropol 2017)

### 3.4 Kyselylomakkeen toteutus

Kysely tehdään nimettömänä. Vastaajien tunnistetietoja ei kerätä. Tutkimuksen suorittaminen ei vaadi vastaajien henkilötietoja. Kysymykset laaditaan haastatteluista saatujen kommenttien perusteella.

Kyselylomake toteutetaan pääosin suljetuilla kysymyksillä. Joidenkin kysymysten perään lisätään avoin kysymys vastauksen tarkennusta varten. Lomakkeessa on vain yksi kokonaan avoin kysymys, jossa sana on vapaa vastaajalle. Tähän kenttään vastaaja voi kirjoittaa valitsemastaan aiheesta. Tämän avokysymyksen vastauksilla toivotaan saada tietoa niistä kohdista, joita suljetut kysymykset eivät ole käsitelleet sekä tarkennuksia aiempiin vastauksiin. Avointen vastausten käsittely on osaltaan haastavampaa kuin suljettujen kysymysten käsittely, mutta näistä vastauksista saatu tieto voi olla erittäin tärkeää kyselylle.

Kysymysten järjestys muokataan kyselyyn Wilman näkymän mukaan. Kysymysaihealueet käydään läpi siinä järjestyksessä, missä ne esiintyvät työkalussa. Tällä pyritään helpottamaan vastaajaa ja hän saattaa muistaa paremmin kohtia Wilmassa. Lopulliseen kyselyyn valikoituu 17 kysymystä.

### 3.5 Kyselyn testaus

Valmis kyselylomake testataan valitulla ryhmällä Webropol-työkalussa. Valitulla ryhmällä tarkoitetaan niitä ihmisiä, joilla uskotaan olevan osaamista ja halua vastata kyselyn toimivuuden ja loogisuuden selvittämiseen. Kyselylomakkeen pilottitestauksella pyritään selvittämään erityisesti kysymysten ymmärrettävyys, sanavalintojen yksiselitteisyys ja kysymysten kattavuus koko Wilmaa ajatellen (Ronkainen & Karjalainen 2008, 39). Pilotititestistä saadaan palautetta ja sen mukaan kyselyä muokataan. Kommenttien avulla voidaan muokata epäselviä kysymyksiä. Vastausvaihtoehtoja lisätään, muokataan ja joissakin tapauksissa poistetaan. Samalla saadaan ideoita uusiin kysymyksiin. Kysymysten määrä ei kuitenkaan saa räjähdysmäisesti kasvaa, vaan osa kysymyksistä saadaan yhdistettyä ja samalla myös selkeytettyä. Uutena mukaan tuodaan kysymys, jolla kartoitetaan käyttäjien kokemusta Wilman uudesta ominaisuudesta, joka koskee formatiivista arviointia. Kun toinen päivitetty versio lomakkeesta saadaan valmiiksi, se testataan uudelleen. Ryhmäkokoja rajataan tässä kohtaa pienemmäksi ja vastaajiksi valikoituu se ryhmä, jolta halutaan vielä kommentteja ja ehdotuksia parannuksista ja muutoksista. Kolmas kyselyversio muodostuu viimeisistä pienistä muokkauksista kuten siitä, että viimeinen kysymys jätetään vapaaehtoiseksi vastaajille. Näin vastaajien ei ole pakko kirjoittaa avoimeen kysymykseen mitään turhaa, jos heillä ei ole siihen mitään sanottavaa.

### 3.6 Saatekirje

Kyselyn laatimisen jälkeen kirjoitetaan saatekirje, joka liitetään Wilma-viestiin vanhemmille. Kirjeessä kuvataan kyselyn tarkoitus, ilmoitetaan tiedot kyselyn toteuttajasta ja toimeksiantajasta. Kirjeeseen lisätään suora linkki kyselyyn. Kirjeessä kerrotaan, että kysely suoritetaan nimettömästi. Yksittäisiä vastauksia ei pystytä liittämään yksittäiseen vastaajaan. Kyselyn aukioloaika, joka on toukokuussa 2017, mainitaan myös tekstissä. Saatekirje on liite 1.

## 4 KYSELYN TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYSOINTI

Salon ala- ja yläkouluissa on oppilaita yhteensä 5465, joiden vanhemmille kysely lähetetään. Molempien vanhempien ei tarvitse vastata, mutta halutessaan he saavat vastata. Jos perheessä on monta lasta, voi vanhempi vastata vain kerran ja kattaa sillä kaikkia lapsia koskevat kyselyt.

Kyselylomakkeen kaikki kysymykset lukuun ottamatta viimeistä avointa kysymystä ovat pakollisia. Tämä ei kuitenkaan takaa sitä, että vastaaja on vastannut huolellisesti ja tarkasti joka kohtaan, mutta tässä tutkimuksessa oletetaan ihmisten olevan tunnollisia vastatessaan. Koko kyselyyn tuli yhteensä 767 vastausta. Vastaukset jakaantuivat siten, että 395 vastausta saatiin alakoulua käyvän lapsen vanhemmilta. Yläkoulua käyvän lapsen vanhemmilta saatiin 185 vastausta. Vanhemmilta joilla on lapsia sekä ala- ja yläkoulussa saatiin 187 vastausta. Avoimeen kysymykseen numero 17 tuli 275 vastausta. Kyselyssä oli muitakin avoimia kysymyksiä tarkentamassa jo aiempaa valintavastausta. Näitä tarkentavia vastauksia tuli yli 700 kappaletta.

Kysymyksiin oli vastattu kyselynasettelun mukaisesti. Muutamalla vastaajalla oli ollut ongelmallista vastata yhteen avoimeen kenttäteksiin, mutta koska se toimi muilla vastaajilla, oli kyseessä vain harvan ongelma. Yhden käyttäjän palomuuuri ei suodattanut kyselyä, vaan hänelle kysely lähetettiin erikseen sähköpostin kautta. Hän ei koskaan vastannut kyselyyn erillisestä muistutuksesta huolimatta.

### 4.1 Tutkimustulokset

#### **Kysymys 1. Käykö lapsenne ala- vai yläkoulua vai onko teillä lapsia molemmissa kouluissa/koulutasoissa?**

Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien lasten koulutaso. Vastauksia tuli kaikkiaan 767 kappaletta. Suurin vastaajamäärä 395 vastausta saatiin alakoulujen vanhemmilta. Alakouluja Salon alueella on huomattavasti enemmän kuin yläkouluja. Yläkouluvastauksia saatiin 185 kappaletta. Kolmas vastausvaihtoehto oli niille vastaajille, joilla on lapsia sekä ala- että yläasteella. Vastauksia tästä ryhmästä tuli 187 kappaletta. Koulukohtaista erotteluakin mietittiin kyselyä suunniteltaessa, mutta sitä ei koettu tarpeelliseksi. Taulukossa 1 kerrotaan vastausmäärät ja prosenttiosuudet kullekin koulutasolle.

Taulukko 1. Vastaajien lasten koulutaso.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Alakoulua	395	51,5 %
Yläkoulua	185	24,12 %
Lapsia sekä ala- että yläkoulussa	187	24,38 %

**Kysymys 2. Miten usein käytätte Wilmaa?**

Vastaajista suurin osa 516 käyttää Wilmaa päivittäin. Viikoittain vastaajista käytti Wilmaa 231. Vastaajista vain 20 käytti Wilmaa vielä harvemmin. Taulukossa 2 näytetään vastaajamäärät ja prosenttiosuudet vastausalueittain.

Taulukko 2. Vastaajien Wilman käyttötiheys.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Lähes päivittäin	516	67,27 %
Viikoittain	231	30,12 %
Harvemmin	20	2,61 %

**Kysymys 3. Oletteko tarvinneet Wilman käytössä käyttöohjeita?**

Vastaajista 708 ei ole tarvinnut Wilman käyttöohjeita. Ohjeita oli tarvinnut vain 59 vastaajaa. Taulukossa 3 näytetään vastaajien käyttöohjeiden käyttötarvetta lukumäärinä ja prosentteina.

Taulukko 3. Wilman käyttöohjeiden käyttötarve.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
En	708	92,31 %
Kyllä, missä osa-alueessa?	59	7,69 %

Käyttöohjeita tarvittiin yleisesti ottaen eniten Wilman käytön alussa mm. tilin luomisessa ja uuden oppilaan lisäämisessä tilille. Muutamat vastaajat olivat tarvinneet yleisohjeita, mistä mitään löytyy jne. Pieni osa käyttöohjeita tarvinneista ihmisistä ei ollut löytänyt tai edes etsinyt Wilman käyttöohjeita netistä. Osa vastaajista toivoi parempaa perehdytystä Wilmaan.

#### **Kysymys 4. Miten usein tieto on Wilmassa teille tärkeää?**

Wilman tiedon tärkeys vanhemmille jaettiin kolmeen kategoriaan: tieto on tärkeää aina, tieto on tärkeää joskus tai tieto ei yleensä ole tärkeää. Vastaajista 461 koki tiedon olevan aina tärkeää. 297 vastaajaa piti tietoa joskus tärkeänä ja 9 vastaajalle tieto ei yleensä ollut tärkeää. Taulukossa 4 on nähtävissä lukumäärien lisäksi myös prosenttiosuudet.

Taulukko 4. Wilmassa olevan tiedon tärkeys.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Aina	461	60,11 %
Joskus	297	38,72 %
Ei yleensä	9	1,17 %

### Kysymys 5. Saatteko Wilmasta sen tiedon mitä tarvitsette?

Suurin osa vastaajista yli 83 % sai Wilmasta tarvitsemansa tiedon. Reilu 16 % vastaajista jäi kaipaamaan joitakin tietoja. Eniten kaivattiin tietoja kotiläksyistä sekä kokonaan puuttuvasta lukujärjestyksestä. Alakouluissa esille erityisesti nousi puuttuva tieto tulevista kokeista. Taulukossa 5 näytetään vastaajien prosenttiosuuksien lisäksi lukumäärät.

Taulukko 5. Saatteko Wilmasta sen tiedon mitä tarvitsette.

	N	Prosentti
Kyllä	642	83,7 %
En, mitä puuttuu?	125	16,3 %

### Kysymys 6. Ovatko viestit Wilmassa selkeitä?

Vastaajista noin 94 % oli sieltä mieltä, että Wilman viestit ovat selkeitä. Alle 6 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että jotkut Wilman alueet eivät ole selkeitä. Osa toivoi lyhyempiä ja osa taas puolestaan pidempiä viestejä. Joidenkin mielestä viestien selkeys on kirjoittajasta riippuva ominaisuus. Moni toivoi, että kaikki viestit olisivat myös luettavissa sähköpostista. Lyhenteet aineissa ja ihmisten nimissä tuottivat myös epäselvyyttä Wilman viesteihin. Tiedotteet olivat vaikeasti löydettävissä, jos niitä ei tarkastellut heti niiden saavuttua. Taulukossa 6 näytetään vastaajien kappalemäärät prosenttiosuuksien lisäksi.

Taulukko 6. Ovatko viestit Wilmassa selkeitä.

	N	Prosentti
Kyllä	723	94,26 %
Ei, miten niitä voisi selkeyttää?	44	5,74 %



### Kysymys 7. Onko annettuja kotitehtäviä helppo löytää Wilmasta (Työjärjestys-osiosta)?

Tämän kysymyksen vastaukset todistavat sitä, että Wilman käytössä on suuria eroja opilaiden välillä. Yli puolella 414 vastaajien lapsista ei ollut kotitehtäviä merkitty Wilmaan lainkaan. Alakoulun lapsilla kotitehtäviä ei ollut merkitty 292 lapselle, yläkoululla läksyjä ei merkitty 39 lapselle ja näiden lisäksi ovat vielä vastaukset vanhemmilta, joilla on lapsia sekä ala- että yläkoulussa eli 83 vastausta, joille ei merkitty kotitehtäviä. Vanhemmista 107 ei tiedä onko kotitehtäviä helppo löytää vai ei. Vastaajista 202 oli sitä mieltä, että kotitehtävät oli helppo löytää Wilmasta ja 44 koki kotitehtävien löytämisen vaikeaksi. Taulukossa 7 näytetään vastanneiden lukumäärien lisäksi prosenttiosuudet kotitehtävien löytämisen helppoudesta Wilmasta.

Taulukko 7. Onko annettuja kotitehtäviä helppo löytää Wilmasta?

	N	Prosentti
Kyllä	202	26,33 %
Ei	45	5,86 %
En tiedä	107	13,95 %
Kotitehtävät eivät ole Wilmassa.	414	53,97 %

### Kysymys 8. Tarkasteletteko menneitä kokeita Suoritukset-osiosta?

Menneiden kokeiden tarkastelu on mahdotonta 156 vastaajista, koska heidän lapsillaan numerot eivät näy Wilmassa. 540 vastaajaa puolestaan tarkasteli menneitä koetuloksia Wilmassa. 71 vastaaja ei tarkastellut koesuorituksia. Taulukossa 8 näytetään kappalemäärien lisäksi myös prosenttiosuudet vastauksista.

Taulukko 8. Menneiden koetulosten seuranta.

	N	Prosentti
Kyllä	540	70,4 %
En	71	9,26 %
Lapsellani ei näy Suoritus-osiossa numeroita.	156	20,34 %

### Kysymys 9. Onko jokin aihe, josta kaipaisitte enemmän viestejä ja informaatiota Wilmassa?

Taulukossa 9 näytetään, että suurin osa vastaajasta (612) on tyytyväinen saamiinsa viesteihin ja niiden aiheisiin. 155 vastaajaa kokee kuitenkin, että joitakin aiheita puuttuu.

Taulukko 9. Onko jokin aihe, josta kaivataan lisäviestejä Wilmassa?

	N	Prosentti
Ei	612	79,79 %
Kyllä, mikä? Onko teillä jokin esimerkki?	155	20,21 %

Osalta oppilaista puuttuvat lukujärjestykset, kotiläksyt ja koetiedot Wilmasta ja siitä syystä moni toivoi niitä nähtäväksi Wilmaan. Kokeiden koalue haluttiin tietää etukäteen. Osa toivoi nähtäväksi koko luokan kokeiden keskiarvoa, jotta he näkisivät yleisen tason luokassa. Edellä mainittuja enemmän toivottiin tietoja tulevista liikuntatunneista, yleisesti positiivisesta palautteesta ja siitä miten asiat koulussa sujuvat. Koulupäivien kulusta yksilötasolla toivottiin myös enemmän tietoa. Toiveissa olivat mm. erilaiset tiedotemuodot kuten esimerkiksi ”viikkotiedote” ja ”kerran kuussa yhteenveto, miten lapsella menee koulussa”.

### Kysymys 10. Onko tulevista kokeista riittävästi tietoa Wilmassa?

Riittävästi tietoa Wilmasta kokeita koskien sai 583 vastajaa. 184 vastaajaa koki, että tietoa olisi voinut olla lisää. Tulevien kokeiden tiedon riittävyys vaihtelee koulutasoissa seuraavasti:

- Alakoulun vastauksia tuli 395, joista Kyllä: 260 ja Ei: 135.
- Yläkoulun vastauksia tuli 185, joista Kyllä: 166 ja Ei: 19.
- Ala- ja yläkoulua yhdistelmästä vastauksia tuli 187, joista Kyllä: 157 ja Ei: 30.

Taulukossa 10 näkyvät vastausmäärät ja prosenttiosuudet tulevien kokeiden riittävästä tiedosta Wilmassa. Suuressa osassa kommentteissa toivottiin koealueen merkintää Wilmaan sekä testien lisäämistä koetietoihin. Ala- ja yläkoulun koekäytäntöjen ero näkyi vastauksissa. Yläkoulun koekäytänteet toivottiin myös joissakin vastauksissa alakoulun puolelle.

Taulukko 10. Onko tulevista kokeista riittävästi tietoa Wilmassa?

	N	Prosentti
Kyllä	583	76,01 %
Ei, mitä puuttuu?	184	23,99 %

### Kysymys 11. Kysymyksiä arviointikeskustelusta

Arviointikeskustelut ovat uutta Wilmassa. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää tämän hetkinen tilanne, kun arviointikeskusteluja on käyty yhden kerran vanhempien ja oppilaiden kanssa tässä muodossa. Vastausvaihtoehdoksi lisättiin vaihtoehto En osaa sanoa vastausten Kyllä ja Ei lisäksi. Sillä tämä uusi osuus Wilmassa ei ole kaikille vielä täysin selkeä. Kysymyksillä selvitettiin arviointikeskustelun rakenteen helppoutta, keskustelun hyödyllisyyttä, keskustelusta saadun tiedon riittävyttä, mahdollisten etukäteiskysymysten täytettävyyden helppoutta sekä keskustelusta puuttuvia aiheita tai asioita. Arviointikeskustelun rakenteen koki helpoksi 767 vastaajasta 599 vastaajaa. Arviointikeskustelun koki hyödylliseksi 573 vastaajaa. Suuri osa vastaajista 615 sai riittävästi tietoa lapsen

koulunkäynnistä keskustelussa. Etukäteiskysymyksiin vastausta piti helppona 579 vastaajaa. 86 vastaajaa koki, että keskustelussa ei käyty läpi tarvittavia aiheita. Keskustelussa läpi käydyt aiheet riittivät 484 vastaajalle, mutta 197 vastaajaa koki tilanteen epäselväksi ja vastasi En osaa sanoa. Taulukossa 11 näytetään vastausmäärät Kyllä / Ei / En osaa sanoa sekä prosenttiosuudet kullekin vastausryhmälle.

Taulukko 11. Arviointikysymysten vastaukset.

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Yhteensä
Oliko arviointikeskustelun rakennetta helppo seurata?	599	85	83	767
	78,1 %	11,08 %	10,82 %	
Oliko keskustelu hyödyllinen vanhemmalle?	573	98	96	767
	74,71 %	12,78 %	12,51 %	
Saitteko riittävästi tietoa lapsenne koulunkäynnistä?	615	89	63	767
	80,18 %	11,6 %	8,22 %	
Oliko etukäteiskysymyksiin helppo vastata, jos niitä teidän lapsenne kohdalla oli?	579	47	141	767
	75,49 %	6,13 %	18,38 %	
Jäikö jotakin mitä keskustelussa olisitte vielä kaivanneet, mutta sitä ei käyty läpi? Mitä?	86	484	197	767
	11,21 %	63,1 %	25,69 %	
Yhteensä	2452	803	580	3835

Moni vastaaja koki, että keskustelussa ei ollut tarpeeksi aikaa käydä kaikkia aiheita läpi. Yläkoulun puolella kaivattiin laajempaa palautetta eri aineiden opettajilta.

## Kysymys 12. Tuntimerkinnät

Kyllä ja Ei vastausten lisäksi vastaustaulukkoon lisättiin vastausvaihtoehto En osaa sanoa, koska kaikille tuntimerkinnät eivät välttämättä ole selkeitä. Vastaajista 485 koki, että tuntimerkintöjä oli riittävästi. Liian vähän tuntimerkintöjä koki saavansa 163 vastaajaa. En osaa sanoa vastasi 119 vastaajaa. Vastaajista 593 on sitä mieltä, että tuntimerkinnät ovat selkeitä ja 61 puolestaan piti tuntimerkintöjä epäselvinä. Vastaajista 113 ei osannut valita kantaansa. Positiivisina tuntimerkintöjä pitää 456 vastaajaa. Negatiivisina tuntimerkintöjä piti 120 vastaajaa. Jopa 191 vastaajaa ei osannut vastata kysymykseen. Tuntimerkinnät tulivat esille kyselyn muissakin kysymyksissä. Niihin haluttiin yleisesti enemmän positiivista sävyä. Vastaajista osa koki positiivisten tuntimerkintöjen mahdollisuuden toimia kannustavana asiana oppilaille. Taulukossa 10. näytetään tarkat vastausmäärät per kysymys sekä prosentiosuudet.

Taulukko 12. Tuntimerkintäkysymysten vastaukset.

	x	En osaa sanoa	x		Yhteensä
Niitä on riittävästi	485	119	163	Niitä on liian vähän	767
	63,23 %	15,52 %	21,25 %		
Ovat selkeitä	593	113	61	Ovat epäselviä	767
	77,32 %	14,73 %	7,95 %		
Ovat sävyltään positiivisia	456	191	120	Ovat sävyltään negatiivisia	767
	59,45 %	24,9 %	15,65 %		
Yhteensä	1534	423	344		2301

### Kysymys 13. Formatiivisen arvioinnin työkalu on uusi Wilmassa. Onko tämä teille jo tuttu työkalu?

Kysymyksellä 13 kartoitettiin uuden ominaisuuden Formatiivinen arviointi tunnettuutta. Suurelle osaa vastaajista 675 tämä oli vielä vieras. Vain 92 vastaajaa oli tutustunut tähän uuteen ominaisuuteen. Heistä 47 vastaajalla oli lapsi alakoulussa, 22 vastaajalla lapsi oli yläkoulussa ja 23 vastaajalla lapsia sekä ala- että yläkoulussa. Taulukossa 13 näytetään vastausten lukumäärät ja prosenttiosuudet.

Taulukko 13. Formatiivisen arvioinnin tunnettuus Wilmassa.

	N	Prosentti
Kyllä	92	11,99 %
Ei	675	88,01 %

### Kysymys 14. Onko hakemuksia ja lomakkeita helppo käyttää?

Suurin osa noin 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että Wilman lomakkeita on helppo käyttää. Vajaa 20 % vastaajista koki lomakkeissa jotakin haastetta. Vapaista kommentteista huomataan, että kysymykseen 14 olisi pitänyt lisätä ylimääräinen vastausvaihtoehto ”En ole käyttänyt lomakkeita”. Se olisi ollut paras vaihtoehto joillekin vastaajille. Osalle vastaajista hakemukset ja lomakkeet olivat hankalasti löydettävissä Wilmassa. Mobiilisovellukset eivät toimi lomakkeiden kohdalla halutulla tavalla. Vastaukset koulun puolelta lomakkeissa anottuihin asioihin eivät aina saapuneet anovalle henkilölle. Tästä esimerkkinä oli loma-anomus. Taulukossa 14 näytetään vastaukset lukumäärinä sekä prosenttiosuuksina.

Taulukko 14. Onko hakemuksia ja lomakkeita helppo käyttää?

	N	Prosentti
Kyllä	615	80,18 %
Ei, mahdollinen parannusehdotuksenne?	152	19,82 %

### Kysymys 15. Onko tiedotteita helppo seurata?

Tiedotteiden seuranta helppona piti vastaajista 682. Vain 85 oli sitä mieltä, että tiedotteiden seurannassa on haastetta. Taulukossa 15 on nähtävissä myös prosenttiosuudet. Osa vastaajista koki tiedotteiden löytämisen vaikeaksi Wilmassa. Joissakin tapauksissa tiedotteet poistuivat Wilmasta liian nopeasti. Monet toivoivat tiedotteisiin samanlaista ilmoitustoimintoa kuin viesteissäkin on. Osalta vastaajista jäi tärkeitä tiedotteita näkemättä, kun viestiä tiedotteesta ei tule. Tiedotteita oli vaikea seurata mobiilisovelluksen kautta ja niiden paikka saattoi vaihdella. Osalla vastaajista kaikki tiedotteet eivät tule näkyville mobiilisovelluksessa lainkaan. Vastauksista käy myös ilmi turhautuneisuus niissä perheissä, joissa on monta lasta, kun sama viesti tulee monta kertaa.

Taulukko 15. Onko tiedotteita helppo seurata?

	N	Prosentti
Kyllä	682	88,92 %
Ei, miksi?	85	11,08 %

### Kysymys 16. Minkä kouluarvosanan annatte Wilman käytettävyydelle?

Wilman käyttäjäkokemuksen kouluarvosanan keskiarvoksi muodostuu 8,23, kun vastaajia on 767 kappaletta. Taulukossa 16 näytetään vastaukset numeroina ja prosentteina numeroiden 4–10 välillä. Vaikka kirjassa Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät

Kimmo Vehkalahti toteaa, että kouluarvoasteikon käyttö kyselyissä on ongelmallista mm. sen mukanaan tuomien epävarmuuksien vuoksi, kuvaa vastauksien keskiarvo selkeästi Wilman käyttäjäkokemusta tässä otoksessa (Vehkalahti 2014).

Taulukko 16. Kouluarvosanataulukko Wilman käytettävyydelle.

	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
4	4	0,52 %
5	8	1,04 %
6	31	4,04 %
7	93	12,13 %
8	291	37,94 %
9	306	39,9 %
10	34	4,43 %

Vastaajien antamista vastauksista laskettu Wilman käytettävyyden keskiarvo on hyvä. Wilmassa nähdään paljon hyvää. Kyselyn vastaajat kuvaavat Wilman toimivuutta näin:

”Alakouluista ei tule Wilmaan mm. koe päiviä ja koealueita. Yläkoulussa nämä tiedot tulevat Wilmaan, mikä hyvä asia”

”Wilmaa on helppo ja hyvä käyttää, jos myös opettajat ottaisivat sen tehokkaaseen käyttöön. Ainakaan meidän koulussa opettajat eivät ole ottaneet käyttöön osioita, joista olisi hyötyä lapsen oppimisen kannalta. Vanhempien vaikea vaatia, kun ei tiedä mikä on mahdollista.”

”Wilma on hyvä väline koulun ja kodin yhteistyössä!”

”Yleisesti ottaen Wilma on hyvä ja toimiva työkalu ja sitä on helppo oppia käyttämään. On myös positiivista, että lapsen asioita on helppo seurata ja peilata keskusteluihin kotoon, kun Wilmassa on tieto samana päivänä saatavana vanhemmillekin, kun siitä on koulussa puhuttu lapselle.”



”Opettajan tavoittaa Wilman kautta helposti ja he vastaavat viesteihin.”

”Hyvä, että Wilmasta on myös mobiiliversio. Sen avulla käyttö ollut tosi nopeaa ja vaivatonta.”

”Wilman kautta on helppo ottaa yhteyttä opettajiin ja koulun henkilökuntaan, mikä on hyvä asia!”

”Wilma toimii todella hyvin. Se on kuitenkin työkalu ja viestintä riippuu opettajista ja muusta henkilökunnasta. Oman lapseni kohdalla saan mielestäni melko hyvin tietoa ja viestejä. Mutta kyllä Wilma on ihan tosi hyvä!!!”

”Wilma on helppo ja hyvä viestintäväline.”

”Wilma on hyvä jo näinkin mutta kännykällä kaikki osiot ei toimi.”

”Hyvä kommunikointiväline kodin ja koulun välillä, mutta sitä ei käytetä (opettajilla ei ole aikaa).”

Osa vastaajista koki Wilman haasteellisena ja osittain toimimattomana. Tähän valikoitui muutama näistä vastauksista:

”Kaikki ominaisuudet ei toimi mobiiliversiossa. Olisi kiva, jos toimisi. Käytän Wilmaa pääasiallisesti puhelimella.”

”Opettajat pitää velvoittaa käyttämään Wilmaa. Vanhemmat on veloitettu mutta opettajat joko käyttävät sitä naurettaviin merkintöihin tai ei ollenkaan Loma-anomuksen hyväksynnän jälkeen ei ole kertaakaan toiminut -aina aiheettomia poissaoloja! Homma ei toimi”

”Tuntuu että vanhempien pitää koko ajan seurata Wilmaa ja lapset eivät joudu itse ottamaan vastuuta ja muistamaan asioita. Itselle jää olo, että opettajat haluavat toimia näin koska se on heille helpompaa. Opettajien Wilmaviestit ovat sekavia ja samaan viestiin voidaan sisällyttää monta eri asiaa yhden viestiotsikon alle. EI TOIMI.”

### Kysymys 17. Onko teillä Wilman käyttöön liittyviä kommentteja, toiveita tai ehdotuksia? Puuttuuko Wilmasta jokin ominaisuus?

Kaikista 767 vastaajasta 275 halusi antaa oman kommenttinsa, toiveensa tai parannusehdotuksensa Wilman toimivuudesta ja käytettävyydestä. Vastaukset olivat monipuolisia. Niistä kerättiin eniten mieltä askarruttaneet aiheet taulukoiksi. Text mining-työkalu Webropolissa auttoi suuren määrän sanallisia vastauksia sisältävien kysymysten analysoinnissa. Taulukossa 17 on listattu vastaajien kommentteissa eniten esiintyvät parannusehdotukset Wilman käytöstä ja sen käytettävyydestä.

Taulukko 17. Vastaajien parannusehdotusalueita Wilman käytettävyydelle.

Vastaajien parannusehdotuksia
Mobiilisovelluksen puutteet haittaavat sovelluksen käyttöä.
Enemmän positiivista palautetta.
Viestin edelleen lähetys sähköpostitse ei toimi.
Kun perheessä on monta lasta, samoja viestejä tulee monta ja se on kuormittavaa vanhemmille.
Wilman uudet osiot käyttöön.
Tuntimerkinnät selkeimmiksi.
Istunto vanhenee liian nopeasti, heittää ulos eikä tallenna jo kirjoitettua tekstiä.
Arviointikaavakkeet työläitä.
Läksymerkinnät puuttuvat.
Poissaoloilmoituksen jättäminen mahdolliseksi aiemmin. Nyt sen voi tehdä vain päivää ennen.
Valinnaisaineet puuttuvat Wilmasta ainakin jossakin koulussa.
Näkymät ovat erilaiset riippuen laitteesta (kännykkä, läppäri, tabletti). Toivotaan yhtenäisyyttä.
Hakemukset myös mobiiliversioihin.
Lukujärjestys myös alakouluihin.
Opettajat käyttävät omalla tavallaan Wilmaa, toivotaan yhtenäisiä tapoja.
Mahdollisuus merkitä lyhyempiä poissaoloja kuten lääkärikäynti.
Ainelyhenteet ja opettajien nimilyhenteet auki.
Kehu-osio uutena erikseen! Kehut selkeämmiksi.
Yhtenäistä käyttöä joka tasolla.
Viestin sisältö myös sähköpostiin.
Muistutusviestit vain niitä haluaville.
Yhteystietoja oman lapsen luokan muista vanhemmista, jos se on heille ok.
Liitteitä ei voi vielä liittää Wilmaan.
Tiedotteet paremmin näkyville.

Taulukkoon 18 listattiin vastaajien ajatuksia Wilmasta, jotka toistuvat vastauksissa.

Taulukko 18. Vastaajien ajatuksia Wilmasta.

Ajatuksia Wilmasta
Soitto ja tekstari toimivat paremmin kuin Wilma.
Käyttö ok yläkoulussa, mutta alakouluihin lisää.
Enemmän tietoa lasten päivistä. Miten sujuu?
Wilma kuormittaa liikaa vanhempia, jos perheessä monta lasta.
Kun kaikki tieto siirretään Wilmaan, vastuu lapsilta siirtyy vanhemmille.
Joillekin Wilma on nykyään valituskanava.
Jos lapsi voisikin arvioida itse itseään Wilmassa.
Osa vanhemmista ei käytä Wilmaa joka päivä. Viesteissä pitäisi ottaa tämä aikaviive huomioon.

Taulukkoon 19 valikoituivat poiminnoiksi muutamat suorat vastaukset, jotka erottuvat muista vastauksista siten, että vastaajilla on vahva näkemys Wilman käytettävyydestä kokonaisuutena.

Taulukko 19. Suoria lainauksia vastauksista.

Suoria lainauksia vastauksista
Mielestäni koko wilma-systeemi on vain merkki jatkuvasti lisääntyvästä "kiirekiirekiire"-kulttuuristamme. Wilma (ylipäätään se, että joku perheestä on koulussa) pakottaa käyttämään nettiä joka päivä, enkä pidä yhtään siitä, että nyky-yhteiskunnassa ei anneta mahdollisuutta sulkea puhelinta ja tietokoneita, kun lomalla, jos silloinkaan. Lisäksi lapsille ei opeteta vastuunkantoa tekemisistään ja asioiden huolehtimisesta, kun vanhemman vastuulla on seurata kokeet, liikuntatunnit, mahdolliset tulevat retket, muutokset, kaikki..
Tärkeät tiedotteet myös paperisena jatkossa myös. Aina ei muista katsoa wilmaa. Jos akuuttia. Esim uintireissu seuraavana päivänä. Paperiaika oli vaa mukavampi. En yhtään tykkää käyttää wilmaa tai muita ohjelmia. Kiitos kyselystä
En kaipaa kotitehtäviä Wilmaan. Läksythän ovat lapselle, eivät aikuiselle. Ihmiseksi kasvaminen edellyttää, että oppii ihan itse hoitamaan vastuunsa ja velvollisuutensa. Lapseni tuntimerkinät ovat enimmäkseen myönteisiä, hyvä niin. Tämä siis tarkoittanee, että kaikki sujuu. Jos sävy muuttuu negatiiviseen suuntaan, osaan reagoida asiaan ja keskustella lapseni kanssa hänen käytöksestään.
Liikaa viestejä, liikaa tiedotteita, liikaa sälää liian lyhyellä varoajalla, esim. edeltävänä iltana tai jopa samana aamuna! Suunnitelmallisuutta, organisointia ja järjestelmällisyyttä käyttäjiltä, kiitos! Liian moni on jo sähköpostin ja puhelimen orja, en halua olla enää Wilman orja ja päivittäin sätkytettävä nukke. Lapsillekin opetetaan ruutuajan rajaamista. Tärkeät asiat pitää pystyä infoamaan ajoissa eikä tuudittautua reaaliaikaisuuteen Wilman varjolla.
Olisi vanhemman kannalta selkeää jos opettaja esittelisi miten aikoo Wilmaa käyttää ja miten odottaa vanhempien sitä käyttävän. Opettajien välillä eroja ja välillä kommunikointi hoidetaan sitä kautta, välillä meilistse. Koulun yleisiin tiedoituksiin toimii hyvin.

Enemmän kuin itse järjestelmästä kyse pelisäännöistä, joita välineelle luodaan. Edes yhdensuuntaiset ohjeet siitä miten usein opettaja välittää tietoa luokasta ja ryhmästä. Se on ainoa lisä mitä alakoulussa kaipaisin. Toiset raportoivat viikoittain, miten on mennyt (ehkä turhan-kin tiivis) ja toiset eivät KOSKAAN tai opettaja ei hyödynnä wilmaa kodin ja koulun yhteistyön välineenä. 2000-luvulla sen pitäisi olla jo itsestäänselvyys, muutama lause LUOKAN kuulumisia edes kuukausittain (ei vain silloin kun on aihetta huolestua) tai joku ehdoton vähimmäisvaatimus yhteydenpidolle. Tämän välineen käyttö ei niin kuormittavaa voi olla kun kaikkiin saa kerralla yhteyden. Tätä vähimmillään kaipaisin ja se on jo useamman vuoden puuttunut, rehtorillekin asiasta on viestitty, ei kommenttia.

#### 4.2 Tulosten analyysin pohdintaa

Yksi eniten kommentoiduista aiheista oli mobiilisovellusten toimimattomuus, vaikka yksikään kyselyn kysymys ei suoranaisesti koskenut mobiilisovellusta. Näissä kuvauksissa kerrotaan monta ongelmaa mobiilisovellusten kanssa. Moni käyttäjä myös kehui mobiilisovellusten olemassaoloa, koska ne kuitenkin helpottavat nopeaa Wilmassa käyntiä.

Osa kommenteista kertoi siitä, että kaikki käyttäjät eivät osaa välttämättä käyttää Wilmaa halutulla tavalla. Tähän voi olla syynä käyttäjän taidot, halu käyttää Wilmaa tai itse Wilma-työkalu.

Valikkorakenteet ja niiden selkeys/sekavuus näkyivät joissakin vastauksissa. Luonnollinen suhde toimintojen välillä oli vastaajille tärkeää. Osissa vastauksissa toivottiin vähemmän väliotsikoita, joiden alla kaikki aiheet voisivat olla.

Joissakin kohdissa käyttäjät kokivat jääneensä ilman kuittausta tehdyistä toiminnoista Wilmassa. Tästä esimerkkinä olivat merkitty poissaolo ja lomakkeen täyttö. Käyttäjät toivoivat Wilmaan selkeää tietoa, että asia on kirjattu tietoihin tai kun asia on edennyt.

Tuntimerkinnöissä toivottiin yhtenäisyyttä Salon koulujen välille. Joissakin kouluissa tuntimerkintöjen vaihtoehtoja oli osan vastaajien mielestä liikaa. Osittain tästä syystä koettiin tuntimerkinnät sekaviksi. Tuntimerkintöihin toivottiin myös sanallisia kommentteja selvyyden vuoksi.

## 5 LOPUKSI

Työn tavoitteena oli selvittää miten vanhemmat kokevat Wilman käytön. Mitä alueita he toivoisivat, että voitaisiin kehittää. Työ tuli toteuttaa kyselyllä. Tutkimusta rajoitettiin siten, että kysely lähetettiin ala- ja yläkoulujen vanhemmille. Kyselyn pituus haluttiin pitää lyhyenä ja siihen toivottiin olevan helppo vastata. Tietty Wilman uudet toimivuudet haluttiin myös mukaan kyselyyn. Tutkimuksen tekemistä ei toimeksiantajan puolesta juurikaan rajattu muissa osa-alueissa. Toiveet kyselyn toteutukseen onnistuivat hyvin.

Kyselyn työkaluksi valikoitui jo aikaisessa vaiheessa Turun ammattikorkeakoulun oppilaille tarjoama Webropol. Työkalu osoittautui parhaiten sopivaksi tähän kyselyyn. Työkaluun oli helppo tutustua videoilla ja ohjeilla. Työkalu toimi moitteettomasti koko työn ajan. Kysely toimi kaikilla laitteilla lähes moitteettomasti. Tietoa oli helppo kerätä. Kerätyn tiedon käsittely oli joustavaa ja monipuolista.

Kyselyllä kerättiin käyttäjätietoa sekä kehitysideoita. Käyttäjätietoa saatiin asettamalla kysymykset siten, että vastaaja voi kertoa ensin yleisen käytettävyydentason ja joihinkin kysymyksiin hän pystyi halutessaan antamaan myös sanallisen vastauksen. Sanallisista vastauksista saatiin kattavaa tietoa asioista jotka jo toimivat hyvin Wilmassa ja myös alueista, joissa on vielä parantamisen varaa.

Kyselyn kysymyksiin olisi pitänyt tehdä yksi selkeä muutos. Vapaista kommentteista voidaan huomata, että kysymykseen 14. Onko hakemuksia helppo käyttää? olisi pitänyt lisätä ylimääräinen vastausvaihtoehto ”En ole käyttänyt”. Se olisi ollut paras vaihtoehto joillekin vastaajille.

Vastauksia kyselyyn tuli riittävästi. Kokonaisuudessaan vastaajia oli 767. Heidän mukaan Wilma on pääsääntöisesti hyvä työkalu kodin ja koulun välillä. Kouluarvosanalla keskiarvoksi saatiin 8,23. Iso osa vastaajista oli valmis antamaan Wilmalle arvosanan 8 (n. 38 %) ja 9 (n. 40 %).

Lopputuloksena kyselyn vastauksista koostettiin raportteja, jotka lähetettiin Salon kaupungille. Tietoa saatiin paljon siitä, mikä Wilmassa toimii hyvin. Tietoa saatiin myös parannusehdotuksista ja niistä osa-alueista, jotka tällä hetkellä eivät toimi kaikkien haluamalla tavalla. Yleisesti ottaen suurin osa vastaajista oli tyytyväinen Wilmaan ja he kokivat sen auttavan suuresti kodin ja koulun välisessä yhteistyössä.

## LÄHTEET

- De Mooij, M. ym. 2005. Kompassina asiakas, Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 159-178.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Viidestoista painos ed. Hämeenlinna: Kirjayhtymä Oy.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Viitattu 23. Toukokuu 2017 <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/11826>.
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum Media Oy, 13-73.
- Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Sinkkonen, I.; Kuoppala, H.; Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Kolmas painos ed. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Starsoft 2016. Wikipedia. Viitattu 10. Toukokuu 2017 <https://fi.wikipedia.org/wiki/StarSoft>.
- Webropol 2017. Webropol. Viitattu 15. Toukokuu 2017 <http://webropol.fi/>.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Toinen painos ed. Helsinki: Finn Lectura, 11-83.
- WilmaSalo 2017. Wilma Salo. Viitattu 25. Toukokuu 2017 <https://wilma.salo.fi/!0439604>.
- Visma 2017. Visma. Viitattu 10. Toukokuu 2017 <https://www.visma.fi/inschool/>.
- VismaInSchool 2017. Visman helpsivusto ja In School support. Viitattu 15. Toukokuu 2017 <https://help.starsoft.fi/?q=node/1613>.

## Kyselyn saatekirje

### Tutkimuskysely Salon ala- ja yläkoulujen vanhemmille Wilman käyttäjäkokemuksesta ja kehitysideoista

Hei salolaisten ala- ja yläkoulujen oppilaiden vanhemmat!

Olen Turun ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opiskelija ja teen opinnäytetyötä Salon kaupungille. Kyselyllä kartoitetaan ala- ja yläkoulujen vanhempien käyttäjäkokemuksia Wilmasta. Samalla pyritään saamaan tietoa mahdollisista kehityskohteista ja -toiveista Wilman parantamiseksi. Kysely on tehty yhteistyössä Salon kaupungin kanssa.

Arvostan kyselyyn osallistumistanne ja toivon tutkimuksen tuloksista olevan hyötyä Salon kaupungille.

Kysely on avoinna 3.5.-12.5.2017. Kyselyyn vastaaminen vie noin viisi minuuttia ja siihen vastataan nimettömänä. Yksi vastaus per vanhempi on riittävää, vaikka perheessä olisi useampi lapsikin.

Suora linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/DA49539EA9EB39C7.par>

Ystävällisin terveisin,

Marjukka Heiniö-Silfergren

[marjukka.heiniosilfergren@edu.turkuamk.fi](mailto:marjukka.heiniosilfergren@edu.turkuamk.fi)

040 xxx xxxx

# Kyselylomake

## Kysely Salon kaupungin ala- ja yläkoulujen vanhemmille Wilman käyttäjäkokemuksista ja parannusehdotuksista

1. Käykö lapsenne ala- vai yläkoulua vai onko teillä lapsia molemmissa kouluissa/koulutasoissa? \*

- Alakoulua
- Yläkoulua
- Lapsia sekä ala- että yläkoulussa

2. Miten usein käytätte Wilmaa? \*

- Lähes päivittäin
- Viikottain
- Harvemmin

3. Oletteko tarvinneet Wilman käytössä käyttöohjeita? \*

- En
- Kyllä, missä osa-alueessa?

\_\_\_\_\_

4. Miten usein tieto on Wilmassa teille tärkeää? \*

- Aina
- Joskus
- Ei yleensä

5. Saatteko Wilmasta sen tiedon mitä tarvitsette? \*

- Kyllä
- En, mitä puuttuu?

\_\_\_\_\_

6. Ovatko viestit Wilmassa selkeitä? \*

- Kyllä
- Ei, miten niitä voisi selkeyttää?

\_\_\_\_\_

7. Onko annettuja kotitehtäviä helppo löytää Wilmasta (Työjärjestys-osiosta)? \*

- Kyllä
- Ei
- En tiedä
- Kotitehtävät eivät ole Wilmassa.



8. Tarkasteletteko menneitä kokeita Suoritukset-osi osta? \*

- Kyllä  
 En  
 Lapsellani ei näy Suoritus-osiossa numeroita.

9. Onko jokin aihe, josta kaipaisitte enemmän viestejä ja informaatiota Wilmassa? \*

- Ei  
 Kyllä, mikä? Onko teillä jokin esimerkki?  
 \_\_\_\_\_

10. Onko tulevista kokeista riittävästi tietoa Wilmassa? \*

- Kyllä  
 Ei, mitä puuttuu?  
 \_\_\_\_\_

11. Kysymyksiä arviointikeskustelusta \*

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Oliko arviointikeskustelun rakennetta helppo seurata?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oliko keskustelu hyödyllinen vanhemmalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saitteko riittävästi tietoa lapsenne koulunkäynnistä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oliko etukäteiskysymyksiin helppo vastata, jos niitä teidän lapsenne kohdalla oli?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jäikö jotakin mitä keskustelussa olisitte vielä kaivanneet, mutta _____ sitä ei käyty läpi? Mitä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Tuntimerkinnot \*

	x	En osaa sanoa	x
Niitä on riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Niitä on liian vähän
Ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Ovat epäselviä
Ovat säilyttäen positiivisia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Ovat säilyttäen negatiivisia

13. Formatiivisen arvioinnin työkalu on uusi Wilmassa. Onko tämä teille jo tuttu työkalu? \*

- Kyllä  
 Ei

14. Onko hakemuksia ja lomakkeita helppo käyttää? \*

- Kyllä  
 Ei, mahdollinen parannus ehdotuksenne?  
 \_\_\_\_\_

15. Onko tiedotteita helppo seurata? \*

Kyllä

Ei, miksi?

\_\_\_\_\_

16. Minkä kouluarvosanan annatte Wilman käytettävyydelle? \*

4  5  6  7  8  9  10

17. Onko teillä Wilman käyttöön liittyviä kommentteja, toiveita tai ehdotuksia? Puuttuuko Wilmasta jokin ominaisuus?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muistattahan lähettää vastaukset alla olevasta Lähetä-painikkeesta. Kiitos vastauksistanne!