



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Palvelutarjonnan laajentaminen työelämäkorttikoulutuksia tarjoavassa yrityksessä

## Case: Osaamistehdas Oy

Lindfors, Joel

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Lohja

Palvelutarjonnan laajentaminen työelämäkorttikoulutuksia  
tarjoavassa yrityksessä

Case: Osaamistehtas Oy

Lindfors, Joel  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Tradenomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 2016

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Lohja  
Liiketalouden koulutusohjelma

Tiivistelmä

Tekijä: Joel Lindfors

**Palvelutarjonnan laajentaminen työelämäkortteja tarjoavassa yrityksessä, Case: Osaamistehdas Oy**

Vuosi	2016	Sivumäärä	50
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyöllä pyritään saamaan asiakaskyselyn avulla selville, että mitä työelämäkortteja vastaajien keskuudessa on eniten suoritettu ja millä korteilla olisi potentiaalisesti kysyntää tulevaisuudessa. Opinnäytetyön aihe saatiin Osaamistehdas Oy:ltä, joka on tunnettu hygienia- ja anniskelupassitestein ja -koulutusten tarjoaja. Heinäkuussa Osaamistehdas aloitti laajentamisen työturvallisuuskorttikoulutuksiin ja etsii nyt lisää potentiaalisia työelämäkortteja, joita se voisi alkaa tarjoamaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön alussa johdannon jälkeen esitellään Osaamistehdas Oy:tä ja sen toimintaa. Seuraavana on vuorossa teoriaosuus, jossa käydään läpi työmarkkinoiden kehittymistä Suomessa ja tutkitaan palveluita ja asiantuntijapalveluita, jotka liittyvät työelämäkortteihin ja Osaamistehdastaan toimintaan. Sen jälkeen kerrotaan kyselytutkimuksen vaiheista, kuten menetelmistä ja aikatauluista. Siitä siirrytään teoriaan kvantitatiivisesta ja kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Tämän jälkeen käydään läpi kyselyn kohteena olleita työelämäkortteja ja näistä saatuja tuloksia, ja tutkitaan kyselyn reliabiliteettia ja validiteettia. Loppua kohden esitellään Osaamistehdalle suositellut tulevaisuuden suunnasta kyselystä saatujen vastausten perusteella, tehdään johtopäätös työelämäkorteista ja annetaan itsearviointi tehdystä työstä. Lopusta löytyy myös kirjallinen kopio kyselylomakkeesta sekä lähdetiedot.

Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä, eli kyselyn pystyi tekemään tietokoneen kautta. Osaamistehdas Oy julkaisi testin omilla Facebook ja Twitter-sivuillaan kaikille avoimena kyselynä. Ensimmäisen kuukauden jälkeen vastaajia oli yli 200 henkilöä ja kyselyajan päättyessä vastanneita oli yli 300. Testin näkyvyyttä haluttiin mainostaa luomalla kyselyn yhteyteen kilpailu, jossa kaikkien vastanneiden kesken arvottiin pieni iPad. Kyselyn tulokset olivat varsin mielenkiintoisia. Esimerkiksi selvisi, että eniten työelämäkortteja on suoritettu ensimmäisen tason ensiapukortille (EA1) ja eniten kysyntää on toisen tason ensiapukortilla (EA2).

Opinnäytetyöllä pyritään antamaan Osaamistehdas Oy:lle mahdollisia suuntausideoita tulevaa tarjontaa ajatellen, eli vastataan kysymykseen mihin Osaamistehdastaan kannattaa tulevaisuudessa keskittää resurssejaan. Kyselytulosten perusteella ensimmäisen tason ensiapukurssin EA1 järjestämistä on suositeltavin vaihtoehto.

Asiasanat: Osaamistehdas Oy, työelämäkortit, kyselytutkimus

Name: Joel Lindfors

**Expanding service selections in a business which is focused on Working Life Cards, Case: Osaamistehdas Oy**

Year	2016	Pages	50
------	------	-------	----

The idea of this thesis is to find out with a survey that which Working Life Cards people mostly have or which cards would have potential demand in the future. The idea for the thesis came from Osaamistehdas Oy, which is known as a provider for Hygiene and Alcohol Proficiency tests and training. During July Osaamistehdas started to provide Occupational Safety Card training programs and is now looking for more potential Working Life Cards of which it could start providing in the future.

At the beginning of the thesis, after the Introduction, is information about Osaamistehdas Oy and its ways of doing things. Then Finnish labor markets, services and expert services, which are connected to Working Life Cards and Osaamistehdas Oy, are talked about. After that, the phases of the survey are introduced such as methods and timetables. Then there is theory about quantitative and qualitative studies. After this the Working Life Cards which were asked about in our survey and the results we have gathered from all those who have taken the survey are presented. The reliability and validity of the test is also investigated. By the end of this thesis are introduced the suggestions made to Osaamistehdas Oy based on the results of the survey. There is also a conclusion about the Working Life Cards and a self-evaluation. There are both a copy of the survey and a reference list at the end.

The survey was made in an electrical form, in other words one could do the survey via his or her computer. Osaamistehdas Oy published the survey on their Facebook and Twitter pages. Over 200 persons answered to the survey after the first month and by the end of the survey it was over 300. To wake up the public curiosity Osaamistehdas Oy arranged a draw: among all the participants, one would win a small iPad. The results were interesting. For example, from all the Working Life Cards the first degree first-aid had most completers and the second degree first-aid card had the greatest demand.

The mission of this thesis is to give Osaamistehdas Oy possible ideas about the future offerings, in other words it answers to a question that where Osaamistehdas should focus its resources. When it comes to the survey results, the First Class Emergency Aid course is recommended.

Keywords: Osaamistehdas Oy, Working Life Card, survey

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Yritysesittely: Osaamistehdas Oy .....	7
3	Työelämäkortit .....	8
4	Työelämäkorttien tarjonta asiantuntijayrityksessä .....	9
4.1	Työvoiman kehittyminen Suomessa .....	10
4.2	Palvelut .....	10
4.3	Hinnoittelu .....	12
4.4	Asiantuntijapalvelut .....	13
5	Kyselytutkimuksen suorittaminen .....	14
5.1	Kyselyn suorittamisen menetelmät .....	15
5.2	Aikataulu .....	16
5.3	Kyselytutkimuksen tyypit .....	16
5.3.1	Kvantitatiivinen tutkimusote .....	17
5.3.2	Kvalitatiivinen tutkimusote .....	18
5.4	Kyselylomaketutkimuksen laatiminen .....	20
5.4.1	Hyvät puolet .....	21
5.4.2	Huonot puolet .....	21
6	Kyselytulokset .....	21
6.1	Luettelo korteista ja kyselyn tuloksista .....	23
6.2	Kyselytulosten mittaustuloksia .....	36
6.2.1	Reliabiliteetti .....	36
6.2.2	Validiteetti .....	38
7	Johtopäätökset .....	39
7.1	Suositukseni .....	40
7.2	Jatkotutkimusehdotus .....	40
8	Itsearviointi .....	41
	Kuvat .....	45
	Kuviot .....	46
	Liitteet .....	47

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehtiin osana Osaamistehdas Oy:n laajennusprosessia. Opinnäytetyön avulla Osaamistehdas Oy pyrki saamaan selville, että mihin työelämäkortteihin sen kannattaisi laajentaa tarjontaansa. Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville, että millaisia työelämäkortteja ihmisillä on tällä hetkellä käytössä ja millä työelämäkorteilla on eniten kiinnostusta. Asiasta otettiin selvää suorittamalla sähköinen kyselytutkimus, johon kaikilla asiasta kiinnostuneilla oli mahdollisuus osallistua. Kyselyyn pystyi osallistumaan Osaamistehtaan Facebook ja Twitter tilien kautta.

Toteutusmallina kyselytutkimuksessa oli kvantitatiivinen malli, koska siihen liittyvät toimintaperiaatteet sopivat parhaiten kyselytutkimuksen toteuttamiseen. Kyselytutkimuksen aikana kerättiin yli kahden kuukauden ajan aineistoa tutkimukseen liittyvästä teoriasta, luotiin tilastollisen käsittelyn edellyttämä havaintomatriisi ja tehtiin saatujen tilastojen perusteella analyysjä tulevasta.

Tutkimukseen vastasi yhteensä 334 henkilöä. Hygieniä- anniskelu- ja työturvallisuuskorttien tuloksia ei tutkittu paljoa, koska ne olivat jo tarjolla. Tutkimustulosten perusteella eniten suoritettuja työelämäkortteja oli ensimmäisen tason ensiapukortilla (EA1), jonka 99 henkilöä on jo suorittanut. Eniten kiinnostusta oli toisen tason ensiapukortilla (EA2), jonka 132 henkilöä oli suorittanut. Vähiten kiinnostusta, eli ei katsottu edes tarpeelliseksi, oli vartijakortilla, jolle 298 henkilöä antoi kieltävän vastauksen sen tarpeellisuudesta.

Toimin Osaamistehdas Oy:ssä harjoittelijana Harjoittelu 2 - kurssin aikana, josta saa 15 opintopistettä. Työkuvaani kuuluivat muun muassa asiakaspalvelu, koulutus- ja testitilaisuuksien järjestäminen, tilattujen tuotteiden kuittaaminen ja lähettäminen, sekä kaikenlaiset muut vastaavat tehtävät.

Tällä hetkellä Osaamistehtaalla koetaan, että on aika laajentaa tarjottujen työelämäkorttien määrää. Se ei kuitenkaan voi valita sattumanvaraisesti uutta kohdetta, koska sen kysynnästä ei olisi varmoja takeita. Tällä tutkimuskyselyllä on tarkoitus selvittää Osaamistehtaalle seuraava kannattava kohde, jota se voi alkaa työstää. Työn tutkimuksen pääongelman voi siis määrittää seuraavaan muotoon: Miten toimeksiantajayrityksen tulisi kehittää palvelutarjontaansa tekemänsä kyselyn perusteella?

Pääongelman lisäksi kohtaamme tutkimuksessa luotettavuusongelman. Tarkoitin tällä suoritettua tutkimusta, johon kenellä tahansa oli lupa vastata, koska kyseessä oli avoin tutkimus. Joudumme siis pohtimaan, että onko tutkimuksessa saadut tulokset luotettavia ja ovatko käytetyt tutkimusmittarit tarpeeksi selkeitä. Tämän alaongelman voisi esittää

seuraavassa muodossa: Mitä heikkouksia kyselyaineistoon liittyy? Pysin tutkimuksen aikana vastaamaan sekä pää- että alaongelmaan.

## 2 Yritysesittely: Osaamistehdas Oy

Osaamistehtaan henkilöstön mukaan, Osaamistehdas Oy on koulutus-, testaus- ja asiantuntijapalveluita tarjoava julkinen yritys, joka on perustettu vuonna 2013 Helsinkiin. Yrityksen nykyinen toimitusjohtaja on Tea Lindberg. Yrityksen toimialaan kuuluu pääasiallisesti hygieniapassin koulutusten ja testien järjestäminen, eli yrityksen toimiala kuuluu koulutustarjonnan piiriin. Osaamistehdas tarjoaa myös mahdollisuutta anniskelupassin ja työturvallisuuskoulutuksen suorittamiseen.

Osaamistehdas Oy on nuori ja innovatiivinen yritys, joka tarjoaa monipuoliselle asiakaskunnalleen mahdollisuuksia suorittaa useita erilaisia työelämässä tarvittavia kortteja ja todistuksia, kuten hygieniapassin, anniskelupassin ja työturvakortin. Yritys pyrkii jatkuvasti suunnittelemaan ja laajentamaan palvelujensa tarjontaa erilaisia työelämäkortteja tarvitseville asiakkaille.

Osaamistehdas tarjoaa tällä hetkellä hygieni- ja anniskelupassiin sekä työturvallisuuskorttiin liittyviä koulutuksia ja testejä. Näiden tarjonnasta löytyy kuitenkin eroja. Osaamistehtaan järjestämiä hygieniapassitestejä ja -koulutuksia tarjotaan ympäri Suomea. Anniskelupassien testi- ja koulutustilaisuuksia järjestetään tällä hetkellä pääasiassa pääkaupunkiseudulla. Työturvallisuuskorttiin liittyen järjestetään kahdeksan tunnin pakollinen koulutustilaisuus, joka päättyy testiin. Työturvallisuuskortin tarjonta on tällä hetkellä keskittynyt pääkaupunkiseudulle.

Osaamistehtaan liikevaihto on ollut viimeisen parin vuoden aikana, jolloin yritys on toimintaansa harjoittanut, selkeässä kasvussa. Viimeisimmän päättyneen tilikauden liikevaihto on ollut noin 275 000 euroa.

Osaamistehdas Oy ei ole ainakaan tällä hetkellä levittäytynyt Suomen ulkopuolelle, mutta se tarjoaa palvelujaan Suomessa asuville ulkomaalaisille, jotka pyrkivät työskentelemään elintarvikealalla. Osaamistehdas järjestää tarvittaessa testejä useammallakin kielellä, jos tarve tulee, aina suomesta venäjään ja espanjasta albaniaan. Ottaen huomioon eri maissa toimivan erilaisen hygieniapolitiikan, Osaamistehtaan mahdollisuus levittäytyä kansainvälisesti on varsin pieni.

Osaamistehtaan perustajat ovat kokeneita osaamistestaaajia, jotka halusivat laajentaa testaaajaverkostoa ja helpottaa osaamistestaaajien työtä teknologisin ratkaisuin. Lisäksi

perustajat ovat halunneet parantaa ja helpottaa kuluttajakokemusta teknologisten ratkaisujen avulla. Työelämäkorteissa nähtiin paljon kehityspotentiaalia näillä osa-alueilla ja nähdään edelleen. Näistä syistä Osaamistehdas muodostettiin.

Kun Osaamistehdasta alettiin perustaa, perustajat päätyivät ensin hygieniapassin pariin aikaisempien kokemusten perusteella. Anniskelupassit ja työturvakortit valittiin asiakaspalautteesta ja markkinatutkimuksista saaduilla tuloksilla. Ylipäätään lakisääteisten työelämäkorttien testaus ja kouluttaminen on selkeää ja mielekästä, koska niiden suorittamista säännöstellään ja kontrolloidaan viranomaistahojen kautta.



Kuva 1: Osaamistehdas Oy:n logo (Osaamistehdas Oy, 2015)

### 3 Työelämäkortit

Työelämäkortit, eli erilaiset työelämässä suoritettavat passit ja kortit, ovat työelämän osaamistestejä, joista useat ovat lakisääteisiä ja antavat haltijalleen oikeuden harjoittaa ammattiaan. Ennen passin tai kortin hankkimista suoritetaan tietynkestoinen koulutus, jonka päätteeksi testi suoritetaan. Testit ovat yleensä maksullisia. (Opintopolku, 2015)

Poikkeustapauksissa pelkkä testin suorittaminen riittää passin tai kortin hankintaan, jolloin koulutus ei ole pakollinen. Esimerkiksi hygieniapassin suorittamiseen riittää pelkkä testin



läpäiseminen, eikä koulutusta tarvitse suorittaa, vaikka sellainen mahdollisuus olisi tarjolla. Joissakin työelämäkorteissa koulutus on pakollinen ennen testin suorittamista, kuten työturvallisuuskoulutuksessa, jossa suoritetaan pakollinen kahdeksan tunnin koulutus ennen testiä. (Osaamistehdas Oy, 2015)

Työelämäkorteilla pyritään selvittämään ammatinharjoittajan osaamistaso, eli katsotaan onko henkilö osaamiseltaan tarpeeksi pätevä harjoittamaan ammattiaan. Esimerkiksi hygieniapassi on pakollinen kaikille elintarvikealalla toimijoille kokeista tavarantoimittajiin. Kokki ei saa harjoittaa ammattiaan ellei hän ole selvästi osoittanut tietämystään ja osaamistaan elintarvikkeiden käsittelyssä, kuten lihan käsittelyssä tai keittiön siisteydessä. Elintarvikkeita kuljettavalla henkilölläkin on oltava hygieniapassi, koska eri elintarvikkeille on muokattava omat kuljetustapansa, joista kuljettajan on oltava tietoinen. Esimerkiksi kuljetusajoneuvossa on oltava tietty lämpötila tietyille elintarvikkeille tai kuljetettavat tuotteet on pakattava tietyllä tavalla matkaa varten. Myös lastentarhanopettajien ja myymälöiden myyjien on omistettava hygieniapassi, koska lastentarhoissa on yleensä tarjolla välipaloja ja myymälöissä myydään elintarviketuotteita. Hygieniapassin omaava henkilö osoittaa tällöin kykenevänsä hoitamaan ammattiaan tilanteissa, joissa elintarvikkeita käsitellään tavalla tai toisella. (Osaamistehdas Oy, 2015)

Anne Vileniuksen (2012, 10) lehtiartikkelissa käsitellään työelämäkorttien tarpeellisuutta. Artikkelissa kerrotaan työnantajien suhtautuneen yhä positiivisemmin työelämäkorttien tarjontaan. Syiksi katsotaan mm. ennakointi mahdollisten vahinkojen varalta. Vakuutusyhtiöt voivat alentaa korvauksia tai evätä ne kokonaan ellei asianmukaisia koulutuksia ole suoritettu. Työmaillekaan ei oteta aliurakoitsijaksi sellaisia henkilöitä, joilla ei ole asianmukaisia passeja tai kortteja. Artikkelissa selviää esimerkiksi se, että tulityökortin on suorittanut Suomessa suunnilleen 600 000 henkilöä ja sen kehitti aikoinaan vakuutusyhtiöt, jotta tulipalojen syttymisen ennalta ehkäisemiseen olisi paremmat valmiudet. Vaikka kortti ei olisi lainsäädännössä pakollinen, vakuutusyhtiöt saattavat vaatia sen olemassa oloa. Tulityökortin lisäksi vakuutusyhtiöt voivat vaatia työturvallisuuskortin olemassaoloa työntekijälle. Työturvallisuuskortti otettiin Vileniuksen mukaan käyttöön vuoden 2003 alussa ja vuoteen 2011 mennessä sen oli suorittanut jo 730 200 henkilöä.

#### 4 Työelämäkorttien tarjonta asiantuntijayrityksessä

Kappaleissa 4.1 - 4.4 esitän teorian pohjalta huomioon otettavia asioita siitä, minkä takia työelämäkorteja on olemassa ja mitä asioita Osaamistehtaan kaltaisen palveluntarjoajan kannattaa ottaa huomioon yrityksenä, kun se pyrkii kehittämään itseään tulevaisuudessa.

Kappaleessa 4.1. käymme läpi eri vaihtoehtoja sille, miten ihmiset päätyvät työelämään. Jotkut menevät normaalia tietä, kun taas toisilla on kiire päästä heti asiaan ja oppia sitä kautta. Lisäksi arvioitaessa sitä, kuka palkataan tai saa pitää työnsä, näkyy yksilön ominaisuuksissa ja taustassa. Työelämäkortti on yksilön todiste siitä, että hän kelpaa hakemaansa työhön. Hygieniapassi todistaa, että henkilö pystyy toimimaan joissakin elintarvikealan tehtävissä, vaikka hän ei olisi suorittanut mitään kyseisen alan tutkinnoista. Esimerkiksi opiskelija saattaa suorittaa hygieniapassin toimiakseen kesätyössä ravintolassa, vaikka tämä valmistuisikin tulevaisuudessa maalariksi.

Kappaleet 4.2 - 4.4 käsittelevät Osaamistehtästä ja sen toimintaa palveluntarjoajana. Näissä kappaleissa käsitellään asioita, jotka yrityksen on hyvä ottaa huomioon laajentaessaan toimintaansa ja pyrkiessään kilpailemaan muiden tarjoajien kanssa. Osaamistehtäen on hyvä ottaa tulevassa työelämäkorttitarjonnassaan huomioon mm. kysynnän vaihtelut ja laadukkaan palvelun ylläpitäminen. Koska kyseessä on yritys, jossa asiantuntemus on tärkeä elementti, on muistettava myös itsensä myymisen tärkeys markkinoilla ja osoitettava potentiaalisille asiakkaille omien taitojensa taso.

#### 4.1 Työvoiman kehittyminen Suomessa

Työmarkkinoilla monipuolinen ammattitaito korostuu. Työmarkkinoille siirtyvillä nuorilla on oltava valmiudet selviytyä yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla, sekä omata monipuoliset ammattitaidot, joilla voi tarpeen vaatiessa vaihtaa työtehtäviä, työpaikkaa tai koko ammattialaa. Nykynuorilla ei välttämättä ole intoa oppia lukemalla, vaan jotkut haluavat oppia tekemällä, kuten näyttötutkinnoilla ja oppisopimuksilla, ja näin ollen ammattitaidon kehittäminen alkaa siirtyä yhä enemmän oppilaitoksilta työpaikoille. (Huutola, 2008, 29-30)

Työmarkkinoiden ajoittainen kysyntä-tarjonta-tilanne vaikuttaa oleellisella tavalla työllistymisen sujumiseen. Mikäli jostakin koulutuksesta on ylitarjontaa, työnhakijoiden on joustettava tekemään muita töitä. Koulutettujen henkilöiden puuttuessa työnantajien on turvauduttava työmarkkinoiden muihin hakijoihin. Tähän liittyy kysymys kvalifikaatioitten, eli laadullisten määritysten tai kelpoisuuksien, vaihdettavuudesta työmarkkinoilla. Tällaiset ongelmat ovat pitkälti rakenteellisia ja ne liittyvät työmarkkinaliikkuvuuteen. Ongelma on kasvanut sen jälkeen kun Euroopan laajuiset työmarkkinat avautuivat. (Tynjälä, Välimaa & Murtonen, 2004, 22)

#### 4.2 Palvelut

Asiakkaiden ja heidän prosessiensa palveleminen katsotaan palveluliiketoiminnaksi. Se voi ulottua myös asiakkaan ja toimittajan yhteiseksi liiketoiminnalliseksi vuorovaikutukseksi.

Yrityksillä on toisistaan eroavia palvelumalleja ja suhteita asiakkaisiin. Tämän katsotaan vaikuttavan yrityksen etenemisvaiheisiin sekä johtamis- ja organisaatiomalleihin, joilla se pyrkii etenemään palveluliiketoiminnassa. Tämä voi samalla vaikuttaa siihen, miten nopeasti yritys pystyy siirtymään uusiin palvelumuotoihin ja miten pitkälle se voi asettaa tavoitteensa. (Hyötyläinen & Nuutinen, 2010, 55)

Viimeisen 20 vuoden aikana olemme kokeneet ennennäkemätöntä innovaatiota teknologiassa, tuotteen suunnittelussa ja palvelussa, jotta elämämme helpottuisi. Asiakaspalvelun ei kuitenkaan katsota kehittyvän aina samassa tahdissa edellä mainittujen kanssa. Vaikka yritykset ovat kehittäneet toimintaansa teknologisesti ja liiketoiminnallisesti, asiakaspalvelu on saattanut kärsiä tämän ohella. Yksi mahdollinen syy on toimitusjohtajan ja muun johtoportaan etäisyys asiakaspalveluun liittyvistä tehtävistä. Jotkut saattavat jopa kokea koko käsitteen pelkkänä ”välttämättömänä pahana” eivätkä yrityksen elinvoiman takaajana. Asiakaspalvelua ei aina nähdä elintärkeänä toimintana, joka takaisi yritykselle mahdollisuuden pysyä kilpailussa mukana, tutkia tuotteessa esiintyviä puutteita, saada selville mahdollisia tulevaisuuden vaatimuksia jne. (Price & Jaffe, 2008, 2-3)

Miksi on tärkeää tiedostaa, jos asiakaspalvelu on heikkolaatuista monissa palvelukeskeisissä yrityksissä? Asiakkaan kohdatessa huonoa palvelua hän kertoo siitä ystävilleen ja etsii sen jälkeen uuden yrityksen, josta saa asiallista kohtelua. Tällainen tulee huonoa palvelua tarjoavalle yritykselle kalliiksi. Jos yritys tarjoaa hyvää palvelua, asiakas kertoo siitäkin ystävilleen ja pysyy yrityksen asiakkaana. Tämä on yritykselle selvästi tuottoisampi vaihtoehto. (Price & Jaffe, 2008, 21)

Prosessi, jolla pyritään selvittämään yritykselle sopiva asiakaskunta, voi osoittautua hyvinkin haastavaksi, kun otetaan huomioon tehtävän laajuus ja useiden asiakassegmenttien ja käyttäytymisryhmien määrät. Lisäksi tiedonpuute mahdollisista asiakaskohderyhmistä saattaa tehdä prosessista vieläkin hankalampaa. Tästä syystä, kun termiä ”asiakas” käytetään, on erittäin tärkeää selvittää, että puhutaanko menneistä, nykyisistä, mahdollisista, sisäisistä vai ulkopuolisista asiakkaista. Klassisen lähestymismenetelmän mukaan asiakas on se henkilö, joka ostaa palvelun tai tuotteen yritykseltä, joka sitä tarjoaa. Mahdollisia asiakkaita voidaan pitää seuraavanlaisina henkilöinä: Ne, jotka haluavat ostaa tarjottu palvelu tai tuote. Ne, joilla on syy ostaa palvelu tai tuote. Ne, joilla on palveluun tai tuotteeseen varaa. Ne, joilla on kyky päästä niihin paikkoihin, joissa palvelun tai tuotteen saaminen on mahdollista. (Grigoroudis & Siskos, 2010, 8)

Yhtenä menestyksen avaintekijöistä pidetään laatua. Yrityksen kilpailuedun katsotaan riippuvan sen tarjoamien tuotteiden ja palveluiden laadusta ja arvosta. Laatua voidaan tarkastella kahdesta näkökulmasta: teknisen laadun, eli sen mitä asiakas saa, ja

toiminnallisen laadun, eli miten hän sen saa. On huomioitava, että vaikka laadun lopputulos olisi hyvä, asiakas ei välttämättä pidä saamastaan palvelusta. Laadun prosessissa on siis keskityttävä sekä asiakkaan tyytyväisyyteen prosessin aikana että saavutettava onnistunut lopputulos. Kun kilpailevilla yrityksillä on samantasoinen tekninen laatu, ratkaisevin vaihe käydään toiminnallisen laadun aikana. Jos kuitenkin palvelun lopputulos koetaan heikoksi, heikkenee myös kokonais käsitys saadusta palvelusta ja sen laadusta. (Grönroos 2009, 101-105)

### 4.3 Hinnoittelu

Useimmat palvelukeskeiset organisaatiot käyttävät sivistymätöntä ja naiivia tapaa hinnoittelussaan, eivätkä ota huomioon kysynnän vaihtelua, arvioi tarvetta varaston laajentamiselle, eivät tarkastele vaihtoestoisten tuotteiden hintoja tai näiden saatavuutta, eivätkä huomioi hinta-määrä suhdetta. Palveluiden ja tuotteiden hinnoittelua asiakkaan näkökulmasta voidaan arvioida kolmelta kannalta:

1. Asiakkailta on usein epätarkka tai rajoittunut tieto palveluiden hinnoista.
2. Hintaa on avainasemassa, kun arvioidaan palveluiden laatua.
3. Taloudellinen hinta ei ole ainoa oleellinen hinta palvelua etsiville asiakkaille.

Näillä kolmella eroavaisuudella voi olla syvä vaikutus yrityksen käyttämiin strategioihin, joita yritykset käyttävät asettaessaan ja hallitakseen palveluidensa hinnoittelua. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2009, 512)

Palvelujen hinnoittelussa voidaan erottaa kolme pääperustetta hinnoittelulle:

Kustannusperusteinen hinnoittelu, markkinaperusteinen hinnoittelu, sekä omat tavoitteet ja päämäärät hinnoittelun perustana. Kustannuspohjaisessa hinnoittelussa hinnoittelun perusteena käytetään palvelusta aiheutuvia tuotantokustannuksia, joihin lisätään yrityksen voitto- ja katetavoite. Markkinaperusteisessa hinnoittelussa hinnoittelu perustuu tuotteen markkinahintaan, joka on syntynyt kilpailun ja kysynnän yhteisvaikutuksesta. Omien tavoitteiden kohdalla pyritään omien etujen mukaiseen hinnoitteluun, mutta tässä tapauksessa kilpailun läsnä ollessa yrityksen on usein taivuttava markkinoiden tahtoon. Omien tavoitteiden hinnoittelu voidaan katsoa monopolihinnoitteluksi, jolloin yrityksellä ei ole kilpailijoita. (Sipilä, 2003, 57-63)

Hinnoittelu ei ole yksittäinen toimenpide, vaan jatkuva prosessi, joka liittyy monella tavalla yrityksen toimintoihin organisaation kaikilla tasoilla. Palvelun hinnoittelun lähtökohdat ovat kilpailutilanteen, asiakaskunnan ja markkinoiden mahdollisuuksissa, henkisissä, fyysisissä ja taloudellisissa resursseissa, sekä yrityksen päämäärissä ja tavoitteissa. Niiden pohjalta luodaan tuotekehitys- ja markkinointistrategia. Hinnoittelu voidaan pohtia erikseen, mutta yleensä se on osa markkinointistrategiaa. (Sipilä, 2003, 65-66)

Toimialan kokonaiskysyntä on erotettava oman palvelutyyppin ja omaan palvelutuotteeseen kohdistuvasta kysynnästä. Uuden palvelun kysynnän arviointi on haasteellinen tehtävä markkinoilla. Tosin, jos ollaan tunkeutumassa vastaavia palveluja myyville markkinoille, tiedetään todennäköisesti jollakin tarkkuudella, paljonko vastaavia palveluja on aikaisempina vuosina myyty. Tällöin on vain arvioitava, kuinka paljon kysyntää on saatava muilta palvelujen tarjoajilta houkuteltua ja kuinka uutta kysyntää pystytään herättämään. (Sipilä, 2003, 106-107)

#### 4.4 Asiantuntijapalvelut

Asiantuntijatyön keskeisiin piirteisiin kuuluvat luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen, joka erottaa sen muista palveluista. Kehittäessä uutta tai ratkottaessa monimutkaisia ongelmia asiantuntijapalveluita tarvitaan. Asiantuntijapalveluiden tuottajalta vaaditaan pitkää kokemusta, laajaa yleisnäkemyä, inhimillistä luovuutta ja hyviä käsitevalmiuksia. Myös ammattimiestaito, eli toteutuskyky, on hyvin tarpeellinen. (Sipilä, 1999, 26-27)

Asiantuntijuuden katsotaan muodostuvan neljästä eri tiedon muodosta; teoreettisesta, käytännöllisestä, itsesäätelystä ja sosiokulttuurisesta. Teoreettinen tieto katsotaan yleispäteväksi, muodolliseksi ja universaaliksi. Teoreettista tietoa voidaan esittää vaikka kirjoissa tai luennoissa. Tätä vastoin käytännöllinen tieto syntyy tekemisen ja käytännön kokemuksen mukana. Itsesäätelytiedossa keskitytään nimenomaan omaan tekemiseen ja ajatteluun. Sosiokulttuurisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka muodostaa asiantuntijuuden kehiksen, toisin sanoen se on sosiaalisiin ja kulttuurisiin käytäntöihin sekä erilaisiin työvälineisiin ja laitteisiin valautunutta tietoa. Näitä eri asiantuntijaluokkia ei kuitenkaan pidä erottaa toisistaan, vaan asiantuntijan ratkaistessaan työtään hän toimii kokemuksesta saamansa tiedon kanssa, jolloin edellä mainitut asiantuntijuudet ikään kuin sulautuvat toisiinsa. (Collin, Paloniemi, Rasku-Puttonen & Tynjälä, 2010, 83-84)

Tuoteideoita voi katsoa syntyvän kolmella tavalla. Ensiksi, ne voivat perustua omaan oivallukseen markkinoilla olevista tyydyttymättömistä tarpeista tai mahdollisuuksista. Toiseksi, systemaattiset tutkimukset markkinoilla voivat johtaa tuoteidean syntyyn. Kolmantena vaihtoehtona on kaikki muu paitsi markkinoihin kohdistuva tutkimus, eli teknologinen tutkimus. Tuoteidean löytymisen jälkeen seuraa yleensä esiselvitysvaihe, jolla selvitetään karkeasti tuotteen markkinoita ja teknisiä toteutusmahdollisuuksia, jonka jälkeen arvioidaan tuotekehitysvaiheeseen siirtymisen kannattavuutta. Prosessi on onnistunut tuotteen saavutettua tulostavoitteensa markkinoilla. (Sipilä, 1999, 34-35)

Asiantuntijapalveluissa myydään vaikuttavuutta, joka saavutetaan suurilla ponnistuksilla ja korkeatasoisella osaamisella. Raha on näissä palveluissa tärkeää, koska se luo edellytyksiä

hyvän palvelun tuottamiselle, josta on mahdollisuus saada parempi hinta. Esimerkiksi lääkärin tehtävä on parantaa potilas, opettajan opettaa oppilaitaan ja sijoitusneuvoja auttaa asiakastaan vaurastumaan. Asiakkaan oma osuus työstä on usein ratkaisevaa, jotta palvelu onnistuisi. Asiantuntijatyö on kutsumustyötä asiakkaan hyväksi. (Karhu, Salo-Lee, Sipilä, Selänne, Söderlund, Uimonen, Yli-Kokko, 2005, 14)

Suomalaiset ovat myyntitilanteissa usein arkoja. Asiakkaalta ei kysytä asioita suoraan, vaikka siitä ei aiheudu haittaakaan. Asiakkaalta voidaan kysyä esimerkiksi tämän suunnittelemaa budjettia, keiden kanssa asiakas neuvottelee asiasta tällä hetkellä, miten prosessi etenee ja kuka tekee millä kriteereillä ostopäätökset. Voittaakseen kilpailun myyjän on tiedettävä keiden kanssa hän kilpailee. Hyvä myyjä myös pohtii kilpakumppaniensa tarjouksia ja huomioi ne omassa tarjouksessaan. Ominaispiirre asiantuntijapalvelun myymisessä on huomioida hankkeessa olevien osapuolien määrä, johon yleensä kuuluvat myyjä, asiakas ja mahdollisesti yksi tai useampi kolmannen osapuolen edustaja. Näiden kolmen osapuolen väliset vastuut työnjaossa ovat keskeinen osa tarjousta. (Karhu ym. 2005, s. 40-41)

Varsinkin pienien asiantuntijayritysten kannattaa ennen kaikkea keskittyä johonkin ja luoda siitä itselleen johtavan yrityksen maine yhdessä tai kahdessa asiassa sen sijaan, että pyrkisi tavoittelemaan itselleen nimeä monilla alueilla. Asiantuntijayrityksen pitäisi myös säännöllisesti mitata asiakastyytyväisyyttä. On selvitettävä asiakkaiden mielipide yrityksen laskutushintojen kohtuullisuudesta, onko yritys tavoitettavissa helposti, ovatko yrityksen asiantuntijat arvostettuja jne. Lopuksi asiantuntijayrityksen on kehitettävä markkinoinnin suunnitteluprosessi. Pitkän aikavälin tavoitteet on asetettava, ja niistä sitten johdetaan lyhyen ajan toimintasuunnitelmat joilla voidaan mitata saavutettuja tuloksia. Lisäksi on oltava selkeä lausuma siitä, mitä yrityksellä on suunnitelmissa esimerkiksi viiden vuoden kuluttua ja miten sinne aiotaan päästä. (Kotler, 2005, 120)

Asiantuntijayrityksillä voisi katsoa olevan kaksi haastetta. Ensiksikin monien mielestä niiden hinnat ovat liian korkeita saatuun palveluun verrattuna. Asiantuntijayritysten on dokumentoitava ajankäyttönsä, sekä osoittaa tekevänsä työt tehokkaimmalla mahdollisella tavalla. Asiakkaat esimerkiksi arvostavat tietoa siitä, mitä palvelu tulee maksamaan. Toinen haaste on brändi, joka ei esitejakelusta ja mainonnasta huolimatta erotu muista. Yritysten täytyy kyetä välittämään selkeä kuva osaamisestaan ja arvoistaan. Yritysten on pyrittävä yksilöllisyyteen ja erottua selkeästi kilpailijoistaan. (Kotler, 2005, 120-121)

## 5 Kyselytutkimuksen suorittaminen

Osaamistehdas Oy on harjoittanut toimintaansa hygieni- ja anniskelupassi testien ja koulutuksien tarjoajana vuodesta 2013 lähtien. Vuoden 2015 toukokuun alussa yritys aloitti

toimintansa laajentamista koskevat strategiset neuvonpidot, joiden aikana keskusteltiin uusista mahdollisuuksista kehittää yrityksen toimintaa työelämäkorttien tarjoajina. Neuvotteluissa mietittyjen mahdollisten työelämäkorttien olisi tarkoitus olla mahdollisia toteuttaa samalla tavoin kuin hygienia- ja anniskelupassien koulutukset ja testit, mutta näiden työelämäkorttien pitäisi sopia myös yrityksen imagoon ja tarjontaan. Osaamistehtas pyrkii nimenomaan järjestämään sellaisia työelämäkortti testi- ja koulutustilaisuuksia, joihin kenellä tahansa olisi mahdollisuus osallistua. Toisin sanoen mahdollisimman laajan asiakaskunnan tavoittaminen on avaintekijänä Osaamistehtaan toiminnassa.

Neuvotteluissa tultiin siihen tulokseen, että päätökseen tulevaisuuden tarjonnasta saataisiin enemmän varmuutta ja tietämystä järjestämällä kysely avoimena, johon kaikilla olisi mahdollisuus vastata. Kyselyn päämääränä oli saada selville kyselyyn vastanneiden tällä hetkellä hallussa olevat työelämäkortit, mahdolliset kiinnostusta herättäneet työelämäkortit, sekä tietoa työelämäkorteista, joilla on vähiten kysyntää.

Oli hyvin positiivista nähdä, miten moni osallistui kyselyn tekemiseen. Kesäkuun aikana Osaamistehtas Oy:n henkilöstö kokoontui muutaman kerran suunnittelemaan tulevaa kyselyä. Samaan aikaan tutkittiin tällä hetkellä tarjonnassa olevien työelämäkorttien määrää. Muutaman viikon tutkimisen jälkeen Osaamistehtas alkoi luonnostella tulevan kyselynsä ulkoasua. Lopullinen ja hyväksi katsottu kyselyversio julkaistiin heinäkuun alussa. Kuukausi kyselyn julkaisemisen jälkeen vastanneita oli jo yli 200. Kyselytutkimuksen päättyessä 30. syyskuuta vastaajia oli 334.

## 5.1 Kyselyn suorittamisen menetelmät

Kyselyssä oli yhdeksän työelämäkortteja koskevaa monivalintakysymystä. Lisäksi kyselyllä selvitettiin kyselyn suorittaneen henkilön sukupuoli, ikä ja yhteystiedot. Jotta kysely olisi herättänyt osallistujissa enemmän huomiota, kyselyn yhteydessä järjestettiin pienimuotoiset arpajaiset, jolloin kaikkien osallistujien kesken arvottiin pieni iPad. Osallistuminen kyselyyn oli maksutonta.

Kysely päätettiin julkaista sähköisessä muodossa, koska sen katsottiin olevan tehokkain tapa yrityksen kannalta olla yhteydessä vanhoihin ja mahdollisesti uusiin asiakkaisiin. Kysely julkaistiin Osaamistehtaan Facebook - ja Twitter - sivuilla. Osaamistehtaan Facebook - sivut myös hygienia- ja anniskelupassille, sekä harjoittelu.fi - sivustolle. Osaamistehtas julkaisi kyselyn myös Twitter - tileillään, joihin edellä mainitut sivustot kuuluvat. Kysely oli siis avoin kysely, johon kuka tahansa pystyi ottamaan osaa.

Osaamistehdas suunnitteli mahdollisuutta suorittaa kysely myös katukysely muodossa, jolloin joku yrityksen työntekijöistä olisi suorittanut kyselytutkimusta kadulla ja pyrkinyt saamaan mahdollisimman monta ihmistä suorittamaan kyselyn. Ideasta luovuttiin, koska henkilöstöä ei olisi riittänyt katukyselyn suorittamiseen ja sähköisen muodon katsottiin olevan tehokkaampi tapa saada henkilöitä kiinni.

## 5.2 Aikataulu

Osaamistehdas Oy aloitti tarjontaansa liittyvät strategiset neuvonpidot toukokuun alussa. Neuvotteluissa sovittiin monista muistakin yrityksen sisäisistä asioista, joten allekirjoittaneelle ei paikkaa näissä tapaamisissa ollut. Opinnäytetyötäni ajatellen minulle kyllä kerrottiin, jos laajennusprojekti oli yhtenä aiheista ja minun piti tietää siitä jotakin.

Kesäkuussa Osaamistehtaan henkilöstö kokoontui kolme kertaa asian tiimoilta. 10. kesäkuuta, 17. kesäkuuta ja 28. kesäkuuta. Lisäksi asiasta keskusteltiin puhelimesta aina ohi mennessä, mutta näistä puhelinkeskusteluista ei ole tarkkaa lukua tai päiväystä milloin niitä pidettiin.

6. heinäkuuta sähköisessä muodossa julkaistavan kyselyn lopullinen versio hyväksyttiin ja seuraavana päivänä, 7. heinäkuuta, kysely julkaistiin. Kyselyä päätettiin pitää silmällä muutaman päivän välein, jotta pystyttiin seuraamaan kyselyyn osallistuneiden määrää ja pitämään huolta sähköisen kyselyn toimimisesta ilman ongelmia. 7. elokuuta mennessä, eli kuukausi julkaisemisen jälkeen, kyselyyn oli vastannut yli 200 henkilöä.

Syyskuun 30. päivä kyselyn vastaamisaika päättyi ja lopulliseksi vastaajien määräksi saatiin 334 henkilöä. Kun lopulliset tilastolliset tulokset oli kyselystä saatu, ne lisättiin tähän opinnäytetyöhön. Sen jälkeen aloitettiin analysointi siitä, mihin Osaamistehdas Oy:n kannattaisi laajentaa tarjontaansa työelämäkorttien suhteen.

## 5.3 Kyselytutkimuksen tyypit

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa saatu aineisto voidaan esittää numerollisessa muodossa, siinä missä kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto on verbaalista tai visuaalista. Valinta näiden kahden tutkimusotteen välillä riippuu tutkimuskohteena olevan ilmiön luonteesta. Tutkimuskohde voi olla singulaarinen eli tietty ja yksilöitävässä oleva tapahtuma, tapahtumaketju tai ilmiö. Se voi olla myös geneerinen eli johonkin ilmiöluokkaan perustuva. Kvantitatiivista tutkimuskohdetta voidaan tarkastella geneerisesti, mutta ei yleensä singulaarisesti, koska silloin ilmiö on ainutkertainen. (Uusitalo 1999, 79-80)



Tutkimuskäytäntöjen näkökulmasta kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen isoin ero on, että kvantitatiivisen tutkimuksessa aineiston kerääminen ja analysointi perustuu jo etukäteen määriteltyyn ja tiedettyyn tietoon. Merkitykset on kiinnitetty tutkimuskyselyyn tai -lomakkeeseen tavalla, jonka pitäisi olla jokaiselle vastaajalle sama, jotta muuttujat olisivat numeraalisesti riittävän vertailukelpoisia. Mittaamisen ideaan kuuluukin se, että mitataan jotakin jo etukäteen tiedettyä ja joka on muodostettu käsitteeksi, esimerkiksi motivaatio, ja jotakin, jonka vastaajat ymmärtävät, esimerkiksi ”luen mielelläni kirjoja vapaa-ajallani”. Tämä liittyy myös siihen, että kvantitatiivisella tutkimuksella pyritään hyödyntämään nimenomaan määriä. Tiedon keruu tapahtuu niin suuresta joukosta, että yksilökohtainen sattumanvaraisuus häviää. Myös tutkimuskohdetta voidaan kuvata yleisemmältä kannalta, ja ryhmien ja tilanteiden välillä pystytään havaitsemaan eroavaisuuksia. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen, 2011, 85)

Tutkin ja vertailen tässä osiossa kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen teorioita ja eroavaisuuksia ja kerron mielipiteeni siitä, kumpi tutkimustyyppi kuvaa tätä kyselytutkimusta paremmin.

### 5.3.1 Kvantitatiivinen tutkimusote

Kvantitatiivisessa tutkimusotteessa se, että tutkimusaineisto edustaa havaintoyksiköiden muodostamaa perusjoukkoa, on erittäin tärkeää. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa edetään selvästi vaiheittain, joka muodostuu yleensä seuraavasta järjestyksestä: aineiston kerääminen, muokkaus tilastollisen käsittelyn edellyttämään havaintomatriisin muotoon ja tilastollisilla menetelmillä hoidettava havaintomatriisin käsittely. Kun havaintomatriisi on muodostettu, sitä ei sen jälkeen enää täydennetä uusien muuttujien tai havainnoin. (Uusitalo 1999, 80)

Kvantitatiivinen tutkimusote muodostuu useasta eri tekijästä, jotka on otettava huomioon tutkimusta tehtäessä. Nämä tekijät ovat:

- Täsmällisesti rajattu aineisto, joka voidaan esittää lukuina, eräänlaisessa havaintomatriisin muodossa
- Tyypillisiä tutkimusaineistoja ovat koe, haastattelu- ja kyselytutkimukset, sisällönanalyysi ja tilastot
- Mittauksessa käytettävät validiteetti ja reliabiliteetti

- Aineisto edustaa perusjoukkoa tilastollisessa mielessä
- Aineiston keräys, analyysi ja käsittely ovat selkeästi toisistaan erottuvia vaiheita
- Tilastollisen analyysin onnistuminen ja taitavuus, sekä tutkimuksen toistettavuus
- Havaintomatriisista tehtävä tilastollinen analyysi
- Tutkimus on teoriaa koetteleva

(Uusitalo, 1999, 81)

Kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluvat aiemmat teoriat ja johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, käsitteiden määrittäminen ja hypoteesin esittäminen, sekä tutkittavien henkilöiden valinta. Aineiston keruun suunnittelu, jossa havaintoaineisto keskittyy määrälliseen eli numerolliseen mittaamiseen, on tärkeää, jotta tuloksista saadaan aikaan tilastollisesti käsiteltävä muoto. Lopuksi tehdään tilastollinen analyysi, joka perustuu muun muassa tulosten merkittävyyden testaamiseen tilastollisella testauksella ja tulosten kuvaamiseen prosenttitaulukkoilla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1999, 81)

Kvantitatiivinen tutkimus hyödyntää määrällisyyttä, eli määrien muutoksia, eroja ja jakautumista. Niiden avulla tulkitaan ja kuvataan tutkittavia ilmiöitä ja siinä havaittuja vaikutussuhteita ja yhteyksiä. Määrät ja niiden muutokset tiivistetään tunnusluvuiksi ja ne analysoidaan matemaattisesti mallintamalla, tilastollisesti ja matemaattisiin malleihin vertaamalla. Kvantitatiivisen tutkimuksen käytännöt tiivistetään usein sanomalla, että kyseessä on mittauksen periaate. Ilmiö, jota tutkitaan, pyritään hajottamaan mitattaviksi osioiksi, esimerkiksi kyselylomakkeen kysymyksiksi. Nämä kysymykset ja niihin saadut vastaukset muutetaan tiettyjä arvoja saaviksi muuttujiksi. (Ronkainen ym. 2011, 83-84)

### 5.3.2 Kvalitatiivinen tutkimusote

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoite on aineiston teoreettinen edustavuus, eli tutkimusongelman kannalta olennaisimmat piirteet tulevat hyvin esille. Tässä tutkimusotteessa aineiston kerääminen, käsittely ja analysointi lomittuvat toisiinsa. Analyysin aikana saattaa selvitä, että aineistoa on täydennettävä. Lisäaineiston hankkimisen jälkeen analyysia voidaan jatkaa. Aineistolla ei tässä mielessä ole rajoja, vaan ne voivat joko laajeta tai supistua tutkimuksen edetessä. (Uusitalo, 1999, 80)

Kvalitatiivinen tutkimusote muodostuu useasta eri tekijästä, jotka on otettava huomioon tutkimusta tehtäessä. Nämä tekijät ovat:

- Tyypilliset tutkimusaineistot, kuten kenttähavainnointi, erilaiset dokumentit, vapaa muotoiset haastattelut ja kulttuurin tuotteet
- Aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi, sekä niiden tiukka yhteen kietouttaminen
- Aineiston ”avoimet” rajat, esimerkiksi kuvallisuus tai verbaalisuus
- Aineiston kylläntyminen, eli uudet tapaukset eivät tuo uusia piirteitä enää
- Aineiston kattavuus, eli tulkinta ei perustu satunnaisiin poimintoihin
- Aineisto edustaa olennaisia piirteitä tutkimuksessa ja on teoreettisesti merkittävää
- Analyysi on arvioitavissa, eli lukija voi seurata tutkijan päättelyä
- Analyysin toistettavuus, eli tutkimuksella on yksiselitteiset tulkinta- ja luokittelusäännöt
- Analyysin tavat ovat vahvemmin aineistosidonnaisia ja vähemmän sääntöihin sidottuja
- Alkuperäistä tutkimusteoriaa kehittävä

(Uusitalo, 1999, 81)

Laadullista tutkimusta pidetään usein korosteisen joustavana tutkimuskäytäntönä. Tutkimusongelmat ovat usein suhteellisen väljästi aseteltuja, sillä tutkimuskysymysten ja -ongelmien ja niiden vakiintumisten ajatellaan olevan jo osa tuloksia. Tässä mielessä laadullisuus korostaa tutkimuksessa käytettyä prosessia, eivätkä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät ole samalla tavalla tarkkavaiheisia kuin tilastomatemattiset kvantitatiiviset analyysimenetelmät, lukuun ottamatta joitakin mahdollisia poikkeuksia. Laadullisessa tutkimuksessa yritetään ymmärtää ja tulkita tutkimusainestoa ja viedä ilmiön ymmärrys käsitteellisemmälle tasolle alkuperäisestä. Pääosin merkitykset ymmärretään ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa ylläpidetyiksi asioiksi ja historiallisesti syntyneiksi. Joten ne eivät ole yksilöllisiä vaan poikkeuksetta yhteisöihin jaettuja ja kiinnitettyjä, vaikka niitä voidaankin tulkita monilla tavoilla. (Ronkainen ym. 2011, 82-83)

Tässä tutkimuksessa pyritään saamaan selville ihmisten käyttämien työelämäkorttien määrä. Samalla pyritään saamaan selville, millä työelämäkorteilla on sen verran paljon kysyntää, jotta Osaamistehdas Oy voisi laajentaa tarjontaansa niillä. Jotta tämä saataisiin selville, on luotu työelämäkortteja koskeva kysely, haastateltu Osaamistehdas Oy:n henkilöstöä ja tutkittu työelämäkorttien tarjontaa. Aineistoa on tässä tutkimuksessa selkeästi eroteltu keräys, analyysi ja käsittely vaiheisiin, ja aineisto esitetään havaintomatriisin muodossa, eli lukuina. Tutkimuksessa voidaan käsitellä reliabiliteettia ja validiteettia, joiden perusteella tutkimus on voitu todeta sekä reaalisesti että validiksi. Näiden asioiden valossa voimme todeta tutkimuksen olevan kvantitatiivinen eikä kvalitatiivinen.

#### 5.4 Kyselylomaketutkimuksen laatiminen

Tilastollista tutkimusta varten tarvittava aineisto kerätään usein kyselylomakkeen avulla. Kuten kaikissa tutkimusmuodoissa, myös tässä on oleellista tutkimuksen mittarin, eli selvitetävän käsitteen, selvittäminen. Esimerkiksi tämän opinnäytetyön mittareina toimivat eri työelämäkorteista saadut tulokset. Yksi keskeisimpiä huomiota tarvitsevia seikkoja on tutkimuskohde, eli kyselyyn vastaava ryhmä. (Valli 2001, 28)

Kysymyksiä laatiessa on oltava huolellinen, sillä jos vastaaja ei ajattele kysymysten merkityksistä samoin kuin tutkija, tulokset todennäköisesti vääristyvät. Varsinkin kyselylomaketutkimuksissa tämä on otettava huomioon laatimalla kysymyksistä mahdollisimman yksiselitteisiä sekä vähentämällä niiden väärinymmärtämisen mahdollisuutta. Lomakkeen rakenteen on oltava myös rakennettu loogisella tavalla, jotta vastaaja ei mene kyselyn aikana hämmennyksiin. Vasta tutkimusongelman täsmennettyä on hyvä alkaa luomaan tutkimusta varten kysymyksiä, joiden on oltava tutkimuksen tavoitteiden mukaisia. Aineiston keruulla etsittävä tieto tulee tällöin selkeämmäksi ja samalla osataan keskittyä olennaisimpiin kysymyksiin ja välttämään turhat kysymykset. Oikein tehty ja suunnattu kyselylomaketutkimus voi antaa paljonkin mahdollisuuksia tieteellisen tiedon keräämiselle. (Valli 2001, 28-29)

Laadittaessa kyselylomakkeen rakennetta on hyvä huomioida lomakkeen pituus ja kysymysten lukumäärä, koska kyselyyn osallistujan mielenkiinnon täytyy säilyä kyselyn loppuun asti, jotta vastauksista ei tule huolimattomia. Pahimmassa tapauksessa osaan kysymyksistä jätetään kokonaan vastaamatta. Lomakkeessa esitettyjen kysymysten järjestämisessä lomakkeeseen kannattaa helpoimmat kysymykset laittaa kyselyn alkuun ja vaikeimmat kannattaa laittaa loppuun. Tutkimus sisältää usein kontrollikysymyksiä, eli tutkimuksen luotettavuutta arvioivia kysymyksiä, joiden avulla samaa kysymystä voidaan kysyä kahteen kertaan, mutta eri tavoin. Näitä kysymyksiä harvoin kyselyyn vastaaja edes huomaa. Kyselyyn vastaaminen ei voi viedä

liikaa vastaajan aikaan, jotta vastaaminen säilyy miellyttävänä ja motivoituneena. Näin saadaan totuudenmukaisia tutkimustuloksia ja paljon vastauksia. (Valli 2001, 29-30)

#### 5.4.1 Hyvät puolet

Kyselylomaketutkimuksessa on havaittavissa monia hyviä puolia, jos tutkimus on huolellisesti toteutettu. Kyselylomakkeella on mahdollista esittää runsaasti kysymyksiä, varsinkin kyselylomakkeen sisältäessä valmiiksi laadittuja vastausvaihtoehtoja. Aineiston kerääminenkin ei ole voimia kuluttavaa tai ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavaa, koska kyselyt voidaan suorittaa postitse. Näin tutkimus voidaan toteuttaa laajemmalla maantieteellisellä alueella ja vastaaja voi valita itselleen parhaimman mahdollisen vastausajankohdan. Lisäksi, toisin kuin suoraan kanssakäymistä vaativissa haastatteluissa, tutkijan ei tarvitse vaikuttaa olemassaolollaan tutkittavan vastauksiin. Kysymykset esitetään jokaiselle tutkittavalle samassa muodossa, joten tutkittavat eivät koe vivahteita äänenpainossa tai sanamuodoissa. (Valli, 2001, 30-31)

#### 5.4.2 Huonot puolet

Vaikka kyselyllä on edellä mainittuja hyviä puolia sillä on myös huonoja puolia. Esimerkiksi tilanne, jossa kyselytutkimus on lähetetty postilla vastaajalle; vastaaja saattaa kokea jonkin kyselyn kysymyksistä epäselväksi, mutta ei pysty saamaan tarkentavia tietoja siitä, mitä sillä halutaan kysyä. Väärinymmärtäminen on siis mahdollinen ongelma. Lisäksi postikyselyn suhteen ei voi koskaan olla varma, että onko vastaaja se, joka tämä väittää olevansa. Varsinkin nimettöminä lähetetyt kyselyt saattavat aiheuttaa päänvaivaa, koska tällöin ei pystytä varmistamaan vastaajan henkilöllisyyttä. Yksi keino olisi numeroida lomakkeet, jolloin koodilla pystytään varmistamaan vastaaja. Tämä on tosin kyseenalainen tapa, ottaen huomioon kyselyssä luvattu anonymisuus, jota ei voi kiertää helposti. Kyselyn tutkimusaihe, kohderyhmä, lomakkeen pituus, kysymysten määrä ja tyypit, ohjeet lomakkeen tekemiseen ja ulkoasu ovat tärkeitä (Valli, 2001, 30-32)

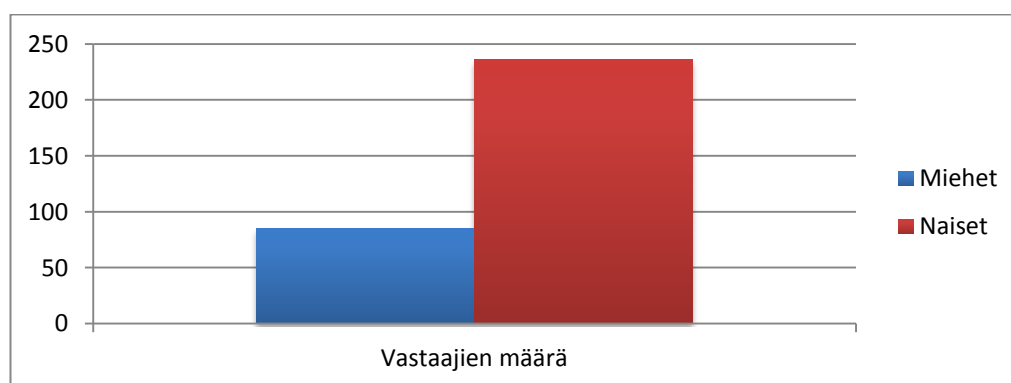
## 6 Kyselytulokset

Osaamistehtaan järjestämä työelämäkortti kysely järjestettiin aikavälillä 07.07. - 30.09.2015 välisenä aikana. Tuona aikana yhteensä 334 henkilöä vastasi sähköisessä muodossa julkaistuun kaikille avoimeen kyselyyn, jossa vastanneiden kesken arvotaan yksi iPad. Saaduilla tuloksilla Osaamistehtas Oy pyrkii selvittämään, että mihin työelämäkorttiin/-kortteihin sen kannattaa alkaa laajentaa tarjontaansa. Joissakin vastauksissa saattaa olla pientä heittoa, sillä ilmeisesti kaikki kyselyyn vastanneet henkilöt ei ole muistaneet täyttää kaikkia kyselyssä olleita kohtia. Kuitenkin, tarkasteltuani kokonaistuloksia, hajonta ei ole kuin 3-4 % per kohta,

jos edes niin paljoa, enkä usko näin pienen hajonnan vaikuttavan näin kattavan kyselyn antamaan kokonaiskuvaan.

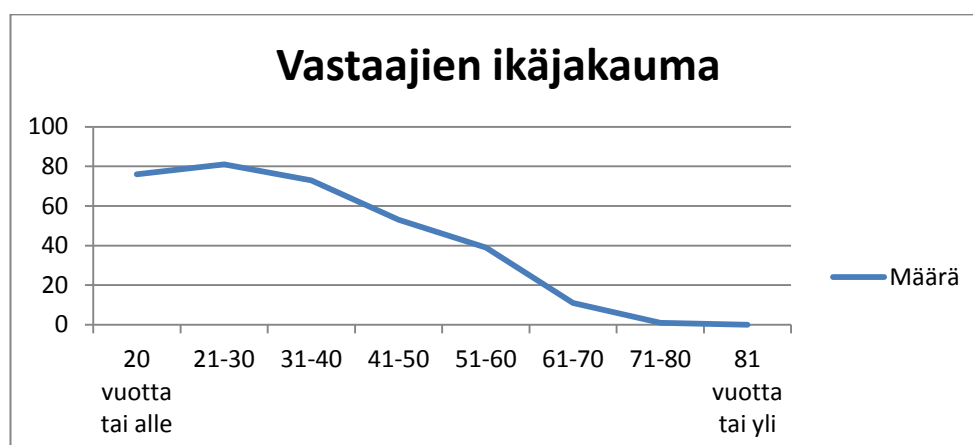
334 vastaajasta noin kolme neljästä oli naisia ja loput miehiä. Tarkemmin sanoen noin 73 % vastaajista eli 236 henkilöä oli naisia ja noin 27 % vastaajista eli 85 henkilöä oli miehiä. Vastaajat oli myös jaettu ikäjakauman mukaan kymmenen vuoden välein 20-vuotiaat ja nuoremmat aina 81-vuotiaat ja vanhemmat -jakaumaan. Eniten vastanneita oli 21-30 -vuotiaat ikäjakaumassa, jossa vastaajia oli 77 henkilöä eli noin 24 % vastaajista. Vähiten vastaajia oli 71-80 -vuotiaat jakaumassa, jossa vastaajia oli vain yksi eli 0,3 %.

Seuraavassa kuviossa, kuvio 1, tarkastelemme naisten ja miesten välistä sukupuolijakaumaa näiden vastatessa kyselyyn.



Kuvio 1: Sukupuolijakauma vastaajien kesken (Tutkimuskysely 2015)

Alla olevassa kuviossa, kuvio 2, tarkastelemme vastaajien ikäjakaumaa, joka jatkuu alle 20-vuotiaista yli 81-vuotiaisiin.



Kuvio 2: Vastaajine ikäjakauma (Tutkimuskysely 2015)

Osaamistehdas tarjoaa tällä hetkellä hygienia- ja anniskelupasseja sekä työturvallisuuskortteja. Vastaajien kesken 120 henkilöä on jo suorittanut hygieniapassin, 145

henkilöä olisi kiinnostunut suorittamaan kyseisen passin ja 68 henkilöä ei sitä tällä hetkellä tarvitse. Anniskelupassin oli suorittanut 29 henkilöä, 88 henkilö olisi kiinnostunut suorittamaan kyseisen passin ja 214 henkilö ei sitä tällä hetkellä tarvitse. Työturvallisuuskortin on suorittanut 57 henkilöä, 75 henkilöä olisi siitä kiinnostunut ja 193 henkilöä ei sitä tällä hetkellä tarvitse.

Seuraavat kolme eniten suoritettuja työelämäkortteja ovat 1-tason ensiapukortti (EA1), 2-tason ensiapukortti (EA2) ja järjestyksenvalvojakortti. 1-tason ensiapukortin on suorittanut 99 henkilöä, 2-tason ensiapukortin on suorittanut 26 henkilöä ja järjestyksenvalvojakortin on suorittanut 17 henkilöä.

Kolme eniten kiinnostusta herättänyttä työelämäkorttia ovat 2-tason ensiapukortti (EA2), 1-tason ensiapukortti (EA1) ja työhyvinvointikortti. 2-tason ensiapukortista olisi kiinnostunut 132 henkilöä, 1-tason ensiapukortista olisi kiinnostunut 116 henkilöä ja työhyvinvointikortista olisi kiinnostunut 69 henkilöä.

Vähiten kiinnostusta, eli työelämäkortteja joille ei katsota olevan tällä hetkellä tarvetta, saaneet kolme työelämäkorttia olivat vartijakortti, järjestyksenvalvojakortti ja työturvallisuuskortti. Vastaajista 298 henkilöä ei ollut kiinnostunut vartijakortista, 262 henkilöä ei katsonut järjestyksenvalvojakorttia tarpeelliseksi, eikä 193 henkilöä tarvinnut työturvallisuuskorttia.

Tulosten läpi käyminen oli erittäin mielenkiintoista, kun sai huomata näinkin suuret vaihtelut eri kiinnostusten kohteiden välillä. Esimerkiksi ensiapukortin ja vartijakortin välinen ero saattaa johtua ammatillisesta sitoumuksesta, sillä vartijakortti suoritetaan yleensä työkäyttöön, mutta ensiapukortin suorittamisesta on yleisesti hyötyä siviilielämässä.

#### 6.1 Luettelo korteista ja kyselyn tuloksista

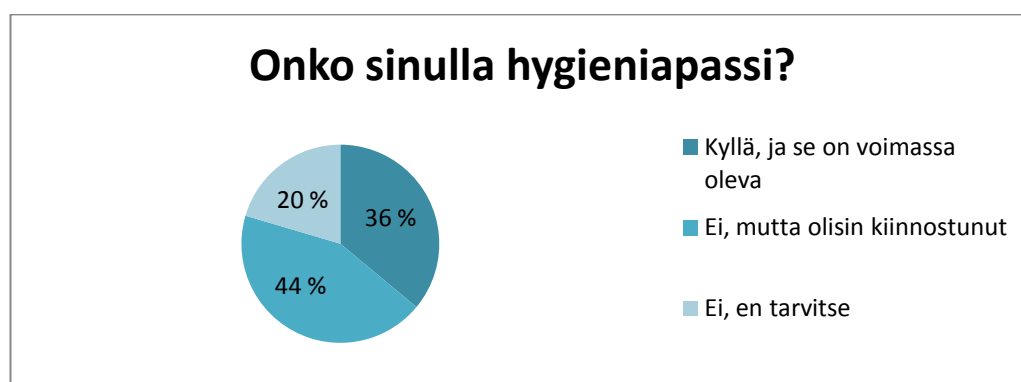
Kyselyn avulla etsittiin niitä mahdollisia työelämäkortteja, joita Osaamistehtas Oy voisi tulevaisuudessa tarjota potentiaalisille asiakkailleen. Näiden työelämäkorttien pitää sopia Osaamistehtaan innovatiiviseen luonteeseen ja yleiseen tarjontaan. Tällaisia sopivia työelämäkortteja on lueteltu 17 kappaletta, joita seuraavaksi esitellään sekä perustietojen että kyselystä saatujen tietojen perusteella. Kyselytulokset esitellään prosentuaalisina tuloksina ja kyselystä on hyvä ottaa huomioon, että kyselyyn vastanneilla henkilöillä saattaa olla hallussaan useita työelämäkortteja tai ei ensimmäistäkään. Kyselyssä oli mukana Osaamistehtaan jo tarjoamat työelämäkortit, hygieni- ja anniskelupassi ja työturvallisuuskortti. Nämä kortit otettiin kyselyyn mukaan, jotta niidenkin tämänhetkisestä kysynnästä saataisiin päivitys.

## Hygieniapassi

Hygieniapassi.fi:n mukaan hygieniapassi on todistus elintarvikehygieenisestä osaamisesta. Mikäli työntekijä käsittelee työssään pakkaamattomia ja helposti pilaantuvia elintarvikkeita, hygieniapassi on todettu pakolliseksi hankinnaksi Suomen elintarvikelain mukaan. Hygieniapassi tarvitaan, mikä työskennellään esim. päiväkodissa, ravintolassa, suurkeittiössä, kahvilassa, kioskissa, elintarvikemyymälässä, pikaruokaravintolassa tai elintarvikkeita valmistavassa tehtaassa. Hygieniapassin tarjonta perustuu Eviran asettamiin säännöksiin.

Hygieniapassi tulee hankkia viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Kolmeen kuukauteen lasketaan myös aiemmat elintarvikealan kohdistuneet työt, joissa hygieniapassia on edellytetty (Evira, 2013).

Kuviosta 3 voimme huomata, miten suosittu hygieniapassi on kyselyyn vastanneiden keskuudessa, koska hieman yli kolmasosa on sen suorittanut.



Kuvio 3: Hygieniapassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Anniskelupassi

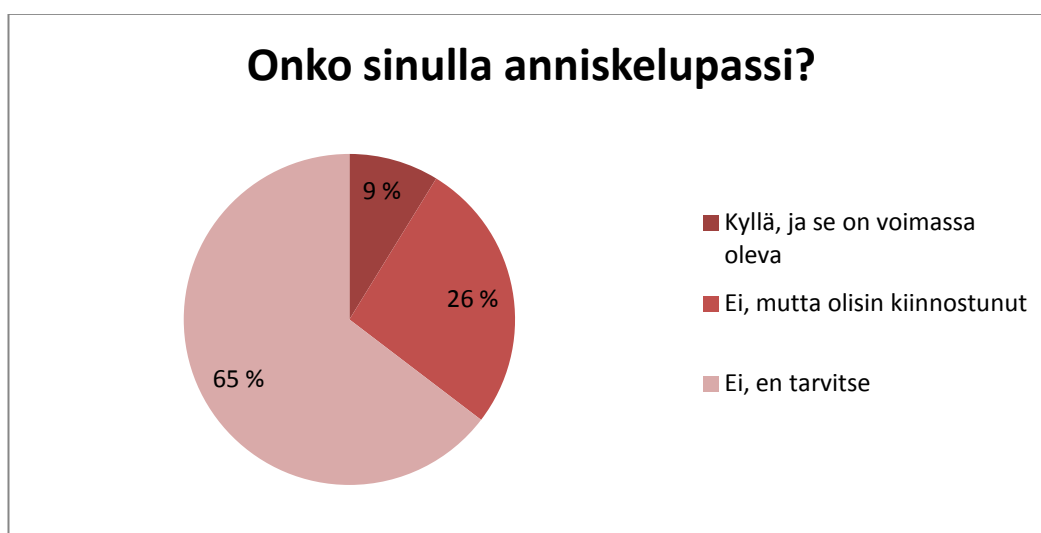
Anniskelupassit.fi:n mukaan anniskelupaikassa noudatetuista alkoholilain säännösten noudattamisesta huolehtivat anniskeluluvan haltija, vastaava hoitaja ja hänen sijaisensa. Vastaavalla hoitajalla ja hänen sijaisiltaan tulee löytyä riittävää ammattitaitoa joko koulutuksen tai kokemuksen kautta.

Koulutuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito edellyttää vähintään yhden vuoden koulutusta ravitsemisalalla, jos opetusohjelmaan sisältyy alkoholijuomien anniskeluun liittyvää käytännön harjoittelua ja opetusta. Yhden vuoden opintojen katsotaan tarkoittavan yhdeksän kuukauden opintoja eli yhtä lukuvuotta. Opetusohjelmaan sisältyvällä käytännön harjoittelulla tarkoitetaan vähintään yhden kuukauden työharjoittelua anniskelutehtävissä (Anniskelupassit.fi, 2015).



Kokemuksen kautta hankittu riittävä ammattitaito edellyttää ravitsemisalan oppilaitoksen antamaa anniskelupassia, eli oppilaitoksen antamaa todistusta ja vähintään kahden vuoden päätoimista työskentelyä alkoholijuomien anniskelussa. Tällä halutaan varmistua siitä, että henkilö tuntee alkoholilainsäädännön asettamat säännökset. Vastaavalla hoitajalla tai hänen sijaisellaan oleva anniskelupassi riittää osoittamaan riittävää ammattitaitoa anniskelupaikassa, jossa anniskellaan yksinomaan käymisteitse valmistettuja enintään 4,7 tilavuusprosenttia etyylialkoholia sisältäviä alkoholijuomia. (Anniskelupassit.fi, 2015). Anniskelupassi.fi:n antamat tiedot perustuvat Valviran asettamiin säännöksiin.

Kuviosta 4 näemme, että lähes kymmenesosa vastanneista on suorittanut anniskelupassin, mutta kaksi kolmasosaa ei koe sitä tarpeelliseksi.



Kuvio 4: Anniskelupassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

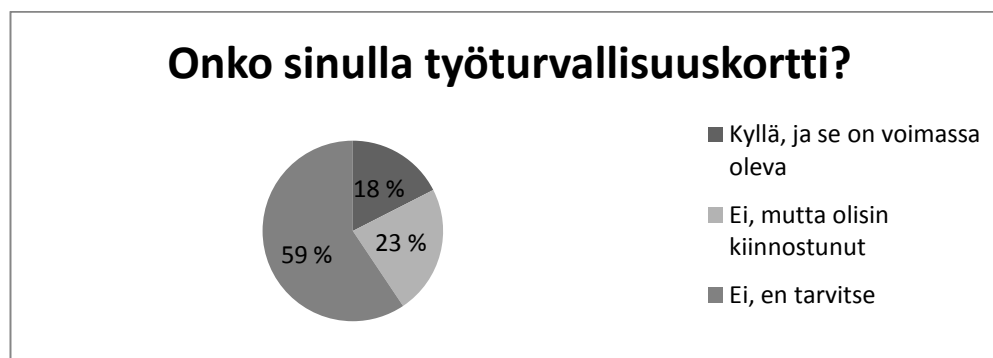
#### Työturvallisuuskortti

Työturvallisuuskortilla pyritään osoittamaan yritysten yhteisten työpaikkojen työturvallisuutta. Työturvallisuuskorttikoulutuksen määränäänä on antaa perustietoa työsuojelusta, parantaa yritysten työntekijöiden välistä yhteistoimintaa ja tukea työnopastusta yhteisillä työpaikoilla, herättää kiinnostusta ja motivoida työntekijöitä työturvallisuusasioihin, vähentää päällekkäistä koulutusta sekä vähentää työtapaturmia ja vaaratilanteita työpaikoilla. (Työturvakortit, 2015)

Työturvakorit - sivuston mukaan työturvallisuuskortin suorittaneella henkilöllä on perustietous yhteisen työpaikan yhteistoiminnasta, työturvallisuuden keskeisistä periaatteista ja käytänteistä, yleisistä vaaroista sekä perusvalmiudet omaksua työtehtävä- ja työpaikkakohtainen perehdyttäminen. Työturvallisuuskorttijärjestelmää hallinnoi

Työturvallisuuskeskus, joka pitää myös rekisteriä kortin suorittaneista henkilöistä. Työturvallisuuskortti on voimassa viisi vuotta.

Kuvio 5 osoittaa, että työturvallisuuskortti on lähes viidenneksen kyselyyn vastanneista hallussa, mutta lähes kaksi kolmasosaa ei koe sille tarvetta.



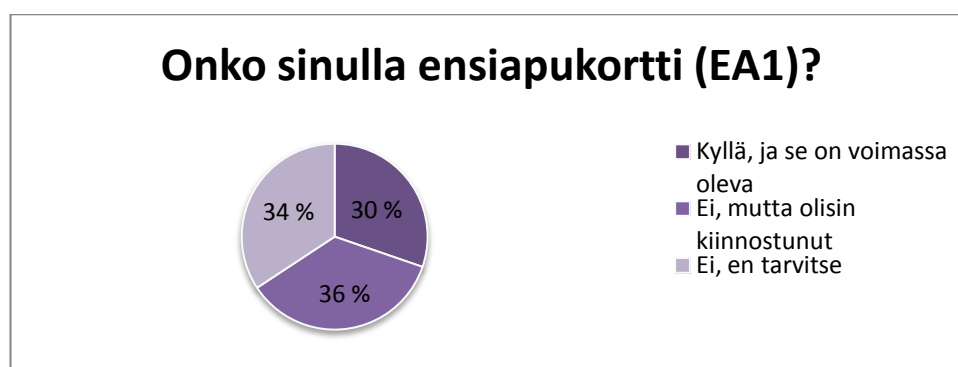
Kuvio 5: Työturvallisuuskortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

#### Ensiapukortti (EA1)

Ensiavun peruskurssi antaa perustiedot ja -taidot auttaa hätätilanteessa ja tavallisimmissa onnettomuus- ja sairaustilanteissa. Kurssitodistus on pätevä kaikissa Euroopan maissa ja on voimassa kolme vuotta. (Korttirekisteri, 2015)

Ensiapu 1:sen suorittanut hallitsee perusteet ensiavun antamisesta niitä vaativissa tilanteissa. Kurssi sisältää auttamista sairaus- ja onnettomuustilanteissa. Kurssiin kuuluu myös hätäensiavun perusteet, joissa käydään läpi peruselvytystä, verenkierron häiriötilan eli sokin hoitamista, tajuttomalle annettavaa ensiapua ja tilanteita, joissa vierasesine on päätynt henkitorveen. (Punainen risti, 2015)

Kuvio 6 osoittaa ensiapukortin jakautuvan lähes täydellisesti tasan vastaajien kesken. Sitä voi pitää vahvana kandidaattina Osaamistehdas Oy:n tulevaisuuden suunnitelmia ajatellen.

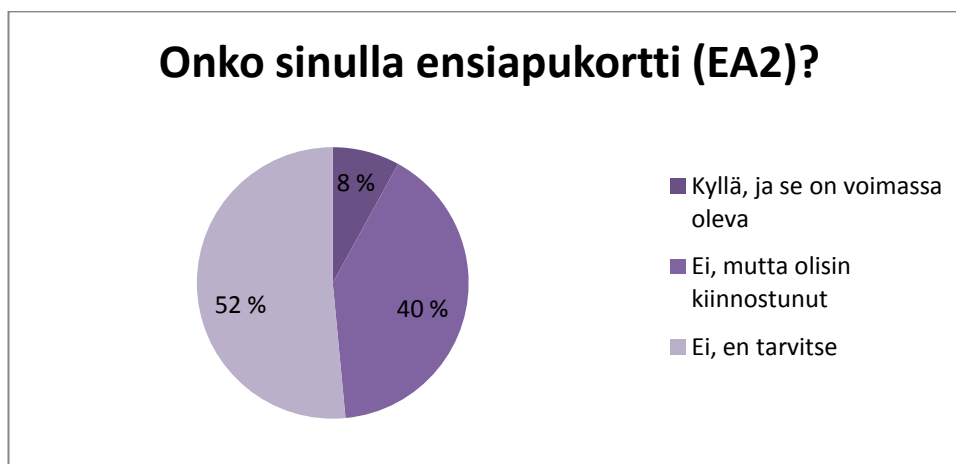


Kuvio 6: Ensiapukortti (EA1) kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Ensiapukortti (EA2)

EA2-kurssille voi osallistua, jos EA1 on suoritettuna. Kurssilla syvennyttään jo opittuihin aiheisiin, haasteellisimpiin ensiavun tilanteisiin ja onnettomuuksien ehkäisemiseen. Kurssilla opetellaan hätäensiapua, tutkitaan loukkaantunutta henkilöä ja tämän vammoja, opetellaan murtumien sekä lihas- ja nivelvammojen hoitoa, käydään läpi ensiapuasennot, opetellaan kylmän ja lämpimän aiheuttamien vammojen ja sairauksien hoitoa, sekä hoidetaan päähän ja kasvoihin kohdistuneita vammoja. (Punainen risti, 2015)

Kuten kuviosta 7 on nähtävissä, ensiapukortin toinen taso ei ole saanut paljoa tuulta alleen. Tähän voi olla syynä se tosiasia, että ilman EA1:sen suorittamista ei muitakaan ensiapukursseja voi suorittaa.

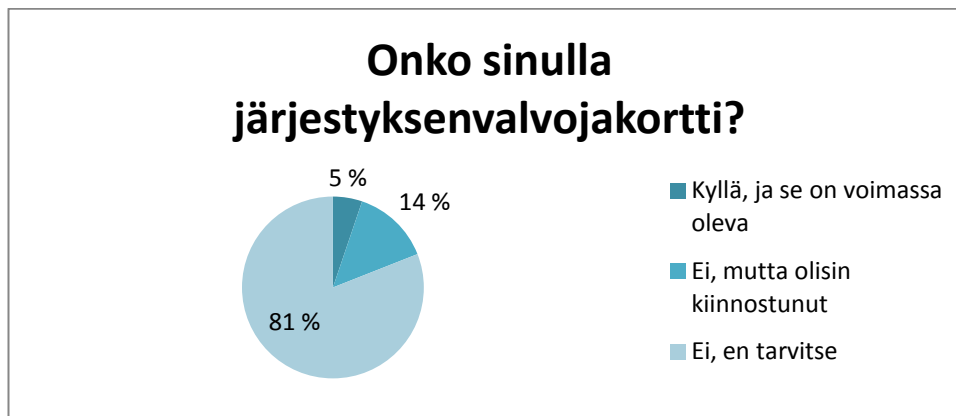


Kuvio 7: Ensiapukortti (EA2) kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Järjestyksenvalvojakortti

Poliisi antaa järjestyksenvalvojakortin 18 vuotta täyttäneelle henkilölle, joka on hyväksytty järjestyksenvalvojan tehtäviin. Viisi vuotta voimassa oleva kortti on pidettävä mukana tehtävää suoritettaessa ja esitettävä pyydettyessä. Järjestyksenvalvojan tehtävänä on ylläpitää turvallisuutta ja järjestystä, sekä estää onnettomuuksia ja rikoksia sillä toimialueella johon hänet on asetettu. Järjestyksenvalvojat toimivat muun muassa kokoontumislain mukaisissa yleisötilaisuuksissa ja yleisissä kokouksissa, ravitsemis- ja majoitusliikkeissä majoitus- ja ravitsemistoiminnasta annetun lain, leirintäalueilla ulkoilulain sekä matkustaja-aluksissa merimieslain nojalla. Järjestyksenvalvojaksi voidaan hyväksyä tehtävään henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan sopiva mies- tai naishenkilö, joka on saanut sisäasiainministeriön vahvistaman koulutuksen. (poliisi, 2015)

Kuviossa 8 käsitellään järjestyksenvalvojakortin tuloksia, joista käy ilmi kyselijöiden vähäinen kiinnostus korttia kohtaan. Vain viisi prosenttia on suorittanut kortin ja vain 14 prosenttia kortti kiinnostaa.



Kuvio 8: Järjestyksenvalvojakortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

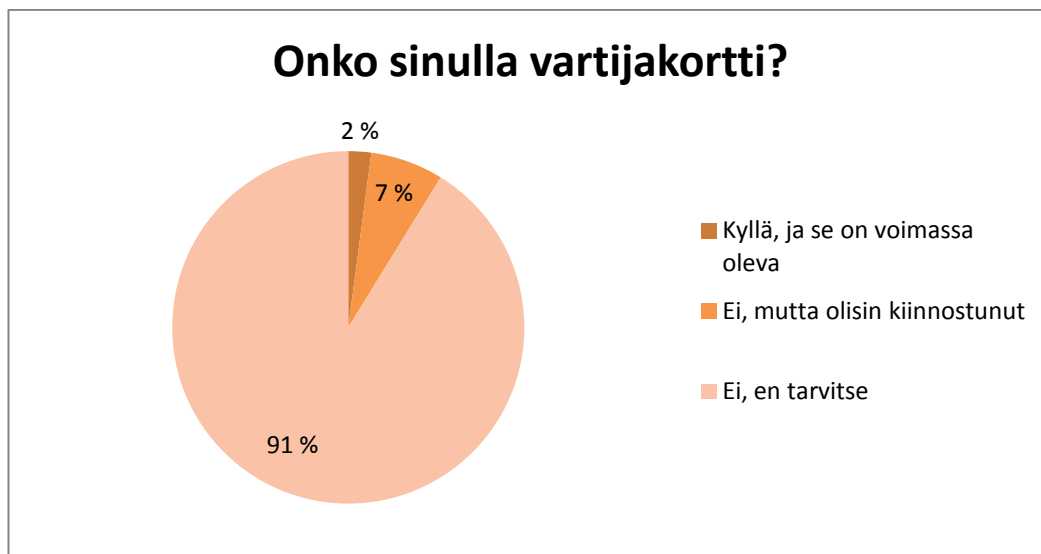
#### Vartijakortti

Vartijana työskentely edellyttää poliisiviranomaisen myöntämän vartijakortin, joka saadaan vartijan suorittaman peruskoulutuksen kautta. Hyväksytysti suoritettua peruskoulutuksen jälkeen henkilö voi anoa kotikuntansa poliisiviranomaiselta vartijakorttia. Vartijan peruskoulutus muodostuu vartijan peruskurssista ja työn perusteista. Nämä koulutukset ovat osa vartijan ammattitutkintoa ja luetaan hyväksi suorittaessa tutkintoa myöhemmin. Ammatilliset aikuiskoulutuskeskukset järjestävät vartijakoulutusta.

Väliaikaisella vartijakortilla voi toimia yhden kalenterivuoden aikana vartijana enintään neljä kuukautta. Väliaikainen vartijakortti voidaan myöntää, jos henkilö on 18-67 - vuotias ja suorittanut hyväksytysti vartijan työn perusteet. Nämä ovat tehtävän suorittamista varten laaditut edellytykset.

Vakinainen vartijakortti on voimassa 5 vuotta ja se voidaan myöntää, kun tehtävän vaatimat edellytykset ovat kunnossa, eli henkilö on täyttänyt 18, mutta ei ole 68-vuotias tai vanhempi, ja hän on suorittanut hyväksytysti edellä mainitun vartijan peruskurssin ja vartijan työn perusteet - kurssin. (Securitas Oy, 2015)

Kuvion 9 vartijakortti on yksi vähiten suoritus- ja kiinnostusmerkintöjä saanut kortti. Vain kaksi prosenttia on kortin suorittanut ja seitsemän olisi siitä kiinnostunut.

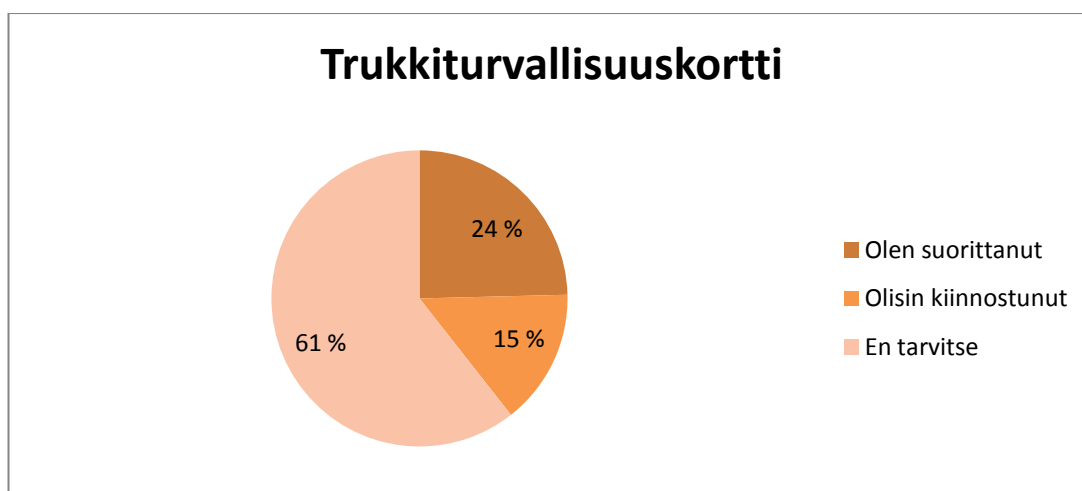


Kuvio 9: Vartijakortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

#### Trukkiturvallisuus

Trukkiturvallisuuskoulutuksella pyritään antamaan perusvalmiudet trukkitekniisiin perusasioihin ja edesauttamaan trukinkuljettajaa ennakoimaan työturvallisuusriskejä jokapäiväisessä työskentelyssään, sekä mahdollisesti myös vähentämään niiden syntymistä. Trukkiturvallisuuskoulutusten tavoitteena on edistää työturvallisuutta työskenneltäessä eri trukkityypeillä ja erilaisissa olosuhteissa. (Logistream Oy, 2014)

Kuvion 10 mukaan neljännes vastaajista olisi suorittanut trukkiturvallisuuskortin ja 15 prosenttia olisi kiinnostunut sen suorittamiseen. Hieman yli 60 prosenttia vastaajista ei katso tarvitsevänsä tätä korttia.

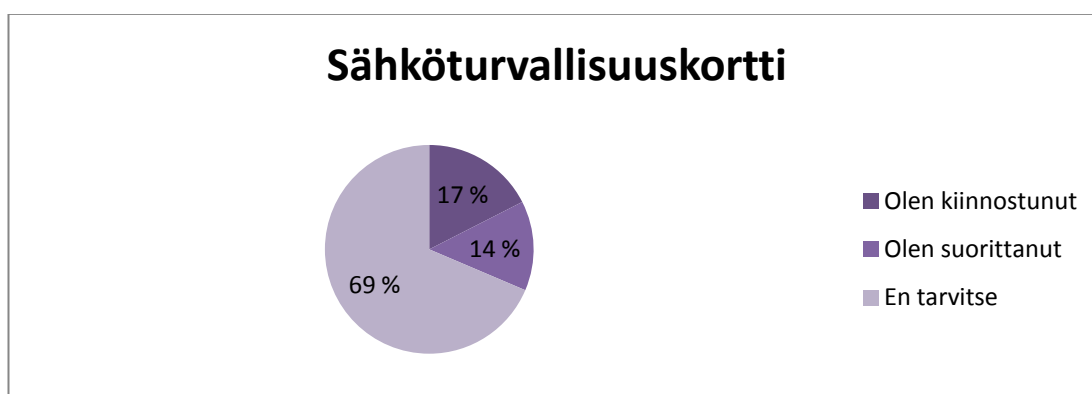


Kuvio 10: Trukkiturvallisuuskortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Sähköturvallisuus

Sähköturvallisuuskoulutus SFS 6002 on tarkoitettu niille sähköalan töitä tekeville henkilöille, jotka toimivat opetus, sähköasentaja-, käyttöoiminta-, työnjohto-, suunnittelu-, ja muissa asiantuntijatehtävissä sekä sähköalaa sivuavissa töissä. Koulutus sisältää sähkötöiden turvallista käsittelyä koskevat turvallisuusvaatimukset ja perusohjeet. Kahdeksan tuntia kestävään koulutukseen sisältyy koe, josta hyväksytysti kokeen suorittaneet saavat sähkötyöturvallisuuskortin viideksi vuodeksi tai saavat jo voimassa olevan kortin uusittua seuraavaksi viideksi vuodeksi.

Kuvion 11 mukaan yli kaksi kolmasosaa vastaajista ei tarvitse sähköturvallisuuskorttia, kun taas noin kolmasosa on kyseisen kortin suorittanut tai osoittanut sitä kohtaan kiinnostusta.

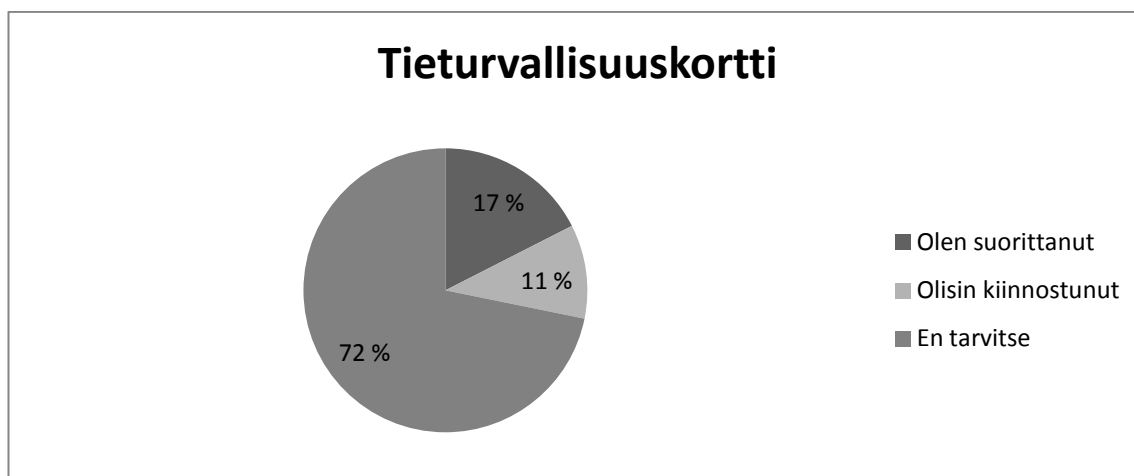


Kuvio 11: Sähköturvallisuuskortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Tieturvallisuuskortti

Liikennealueella tehtävä työ on luokiteltu työturvallisuuslainsäädännössä vaaralliseksi työksi. Liikennealueella tehtävää työtä palkataan tekemään ja johtamaan vain huolellisia ja päteviä henkilöitä, joilla on asian mukainen koulutus. Työskentely liikenteen vaaroille alttiina ja työskentelyn aiheuttamat mahdolliset vaarat liikenteelle vaatii työnjohdolta ja työntekijöiltä olosuhteiden edellyttämiä taitoja. (Tieturvakortti, 2008)

Kuvion 12 tieturvallisuuskortti on jotakuinkin samoilla linjoilla kuvion 11 sähköturvallisuuskortin kanssa. Yli 70 prosentille vastaajista tämä kortti ei tunnu tarpeelliselta.

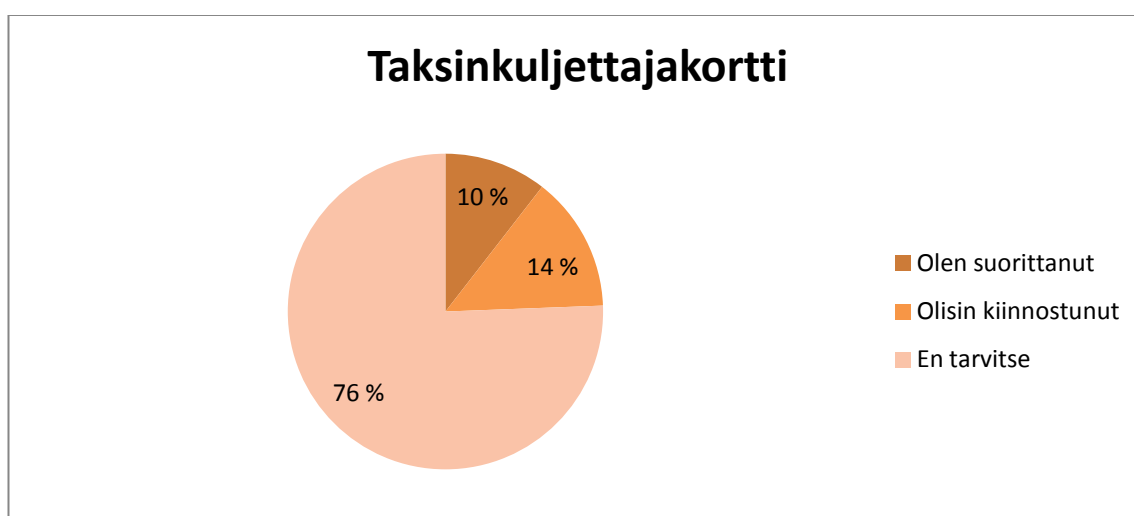


Kuvio 12: Tieturvallisuuskortin tulokset (Tutkimuskysely 2015)

#### Taksinkuljettajakortti

Henkilö, joka on kiinnostunut taksinkuljettajan ajoluvasta, on käytävä läpi 30 tuntia kestävä taksinkuljettajakoulutus ja yleinen koe. Trafín, eli Liikenteen turvallisuusviraston palveluntuottaja vastaa kokeen järjestämisestä. Lisäksi taksinkuljettajan ajolupaa hakevan henkilön on suoritettava paikallistuntemuskoe sillä paikkakunnalla, jolla hän aikoo toimia työtehtävissä. Henkilö, joka haluaa vaihtaa laajentaa uuteen asemapaikkaan, on suoritettava uutta aluetta koskeva paikallistuntemuskoe. Taksinkuljettajakouluttajan on pidettävä koe viimeistään kolme kuukautta kokeeseen ilmoittautumisesta, eikä paikallistuntemuskokeeseen ole koulutuspakkoa. (Trafi, 2015)

Kuviossa 13 käsitellään taksinkuljettajakorttia. Noin kymmenes kaikista vastaajista on suorittanut tämän kortin, mutta kolme neljäsosaa ei usko tarvitsevänsä sitä.

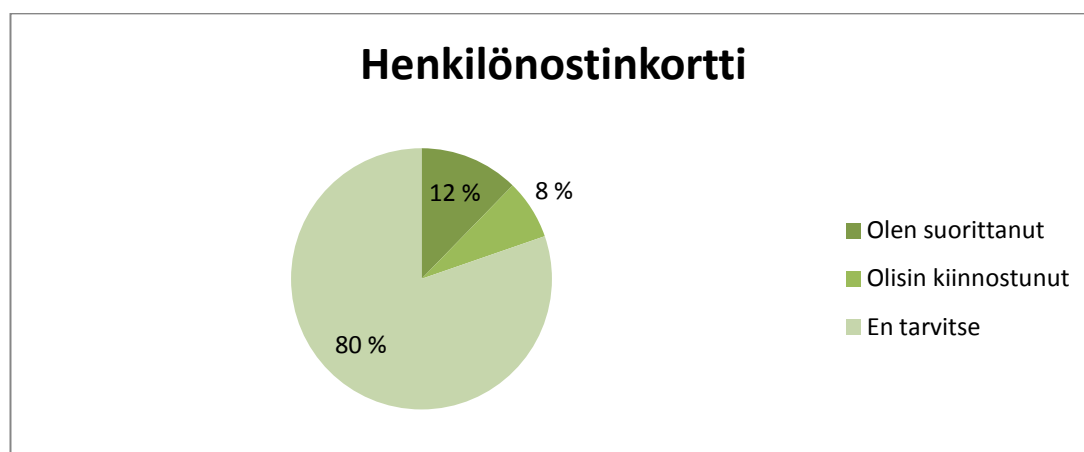


Kuvio 13: Taksinkuljettajakortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Henkilönostinkortti

Turvallisuuden varmistamiseksi henkilönostimet vaativat pätevän koulutuksen. Henkilönostinkorttikoulutuksessa käydään käytännön esimerkeillä läpi ne toimet, joilla turvallisuus voidaan varmistaa monipuolisesti, sekä läpikäydään vastuullisuutta havainnollistavien esimerkkien keinoin. Henkilönostinkorttikoulutuksessa käydään läpi ajettavat puominosturit ja saksilavat, hinattavat ja käsin siirrettävät henkilönostimet, sekä hinattavat teleskooppipuomi- ja nivelpuominostimet. (Suomen Ammattiliikenne Akatemia Oy, 2013)

Kuvion 14 henkilönostinkorttia ei neljä viidestä vastaajasta usko tarvitsevana. 12 prosenttia on kuitenkin kyseisen kortin suorittanut.



Kuvio 14: Henkilönostinkortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

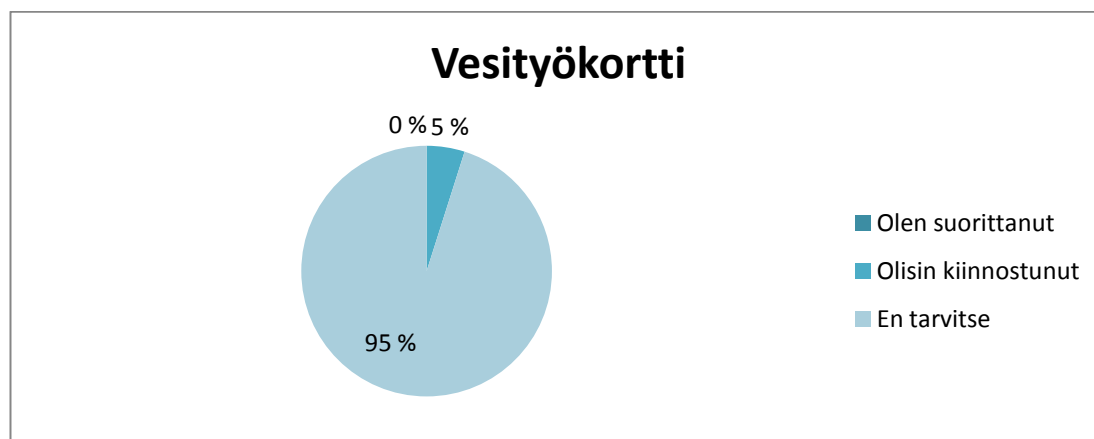
## Vesityökortti

Talousvettä toimittavassa uimahalleissa, kylpylöissä, laitoksissa tai vastaavissa työskentelevällä henkilöllä, joka tekee allas- tai talousveden laatuun vaikuttavia toimenpiteitä, on oltava riittävät perustiedot muun muassa kemiasta ja mikrobiologiasta, puhdistustekniikasta, käyttötarkkailusta, hygieniasta, ja lainsäädännöstä. Osaaminen tulee osoittaa suorittamalla hyväksytysti osaamistesti talous- tai allasvesihygieniasta.

Soveltamisalaan kuuluu koko vesihuoltolaitos vedenkäsittelylaitoksineen, vedenottamoineen ja verkostoineen. Henkilöt, jotka osallistuvat osaamistestiin, valitsevat joko pintavesilaitoksissa työskenteleville tai pohjavesilaitoksissa työskenteleville henkilöille tarkoitetut testikysymykset. Suorittaja voi valita joko vesilaitos- tai vesijohtoverkosto testin. (LIS Group Oy, 2014)



Kuvio 15 puhuu karua kieltä vesityökortin suoritusten osalta, sillä kukaan kyselyyn osallistujista ei ollut sitä suorittanut.



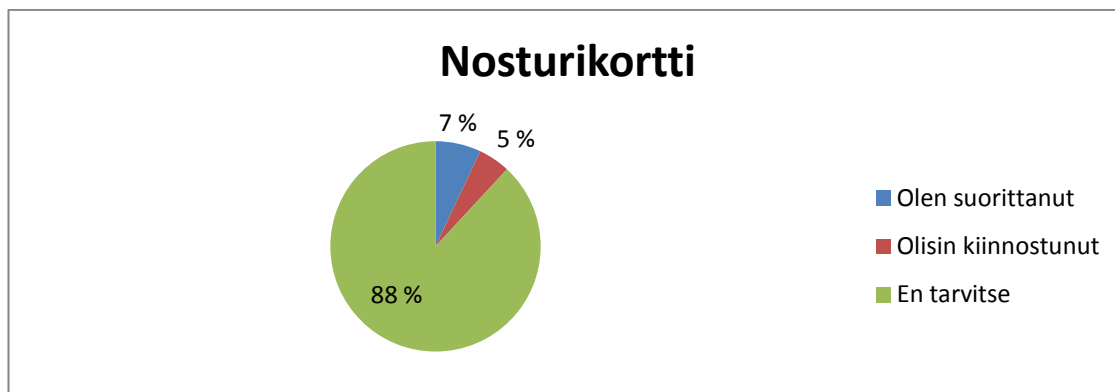
Kuvio 15: Vesityökortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

#### Nosturikortti

Valtioneuvoston asetuksella on määritelty, että kuormausnosturin käyttö asennustöissä on luvanvarainen ammatti. Ammattitutkinnon soveltavaa osaa kutsutaan Valtioneuvoston asetuksen mukaan ”Kuormausnosturin käytöksi asennustöissä”. Kun tämä osa on suoritettu hyväksytysti, henkilö saa valmiuden ja oikeudet työskennellä kuormausnosturilla asennustöissä.

Valmistavan koulutuksen suorittaminen tutkinnon ja/tai tutkinnon osan suorittamiseksi ei ole välttämätöntä. Valmistavan koulutuksen väliin jättämiseksi henkilön aikaisemmin hankittu osaaminen tulee tunnustaa ja tunnistaa. On yleistä, että kuormausnosturien käyttäjät ovat hankkineet tarvittavan käytännön osaamisen jo aikaisemmin, esimerkiksi pienemmillä kuormausnostureilla työskenneltäessä. (Suomen Nosturikoulutus Oy, 2015)

Kuvion 16 nosturikortti ei ole vastaajien suosiossa, koska vain 7 prosenttia on kyselyn mukaan sen suorittanut. Lähes yhdeksän kymmenestä vastaajasta ei usko tarvitsevänsä sitä.

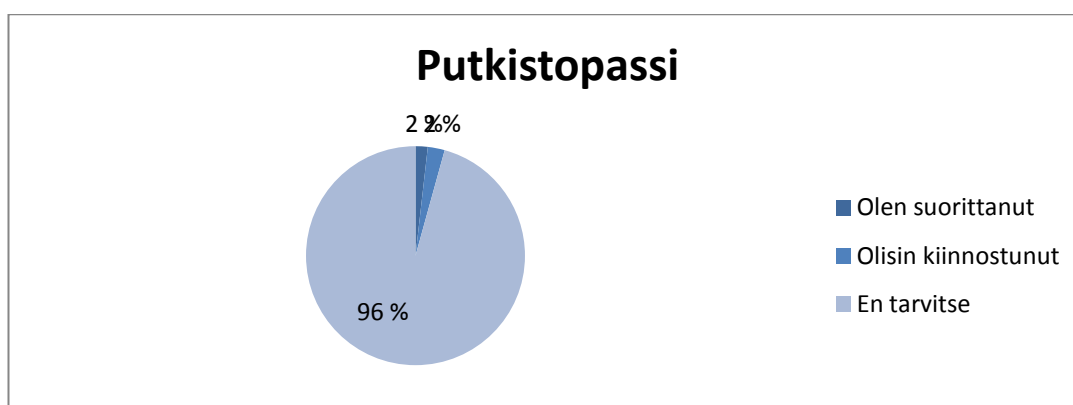


Kuvio 16: Nosturikortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

### Putkistopassi

Tarkemmin sanottuna kyseessä on hydrauliiikan putkistoasentajan passi. Hydrauliiikka- ja Pneumatiikkayhdistys ry ja Kunnossapito-yhdistys Promaint ry ovat tehneet uudistuksia hydrauliiikan putkistojen asennuksiin liittyvään koulutukseen. Koulutuksen suorittamisen jälkeen koulutukseen osallistuneella henkilöllä on mahdollisuus osallistua näyttökokeeseen, jonka läpäisystä myönnetään ”Hydrauliiikan putkistoasentajan passi”. Edellytyksenä on, Kunnossapidon ammatti- ja erikoisammattitutkinnon hydrauliiikkaosan mukaan, että suorittaja osaa tehdä putkistojen liitos- ja asennustöitä. Ennen kokeen suorittamista on suositeltavaa osallistua valmistavaan koulutukseen. Teoriaa ja käytännön harjoituksia sisältävä koulutus kestää tutkintoineen kolme päivää. ja hyväksytysti suoritettua kokeen jälkeen saatu Putkistoasentajan passi on voimassa viisi vuotta. Tämän jälkeen edellytetään päivityskurssin käymistä. Kokeneen ammattilainen on mahdollista saada pätevyys myös suorittamalla pelkkä koe. (HR Intelligence Oy, 2015)

Kuvio 17 osoittaa, miten vähän sekä kiinnostusta että suorituskertoja tällä työelämäkortilla on. Vain 2 prosenttia on suorittanut ja 2 prosenttia olisi kiinnostunut kyseisestä kortista. Putkistopassilla on vesityökortin (kuvio 15) ohella tämän tutkimuksen huonoimmat tulokset.

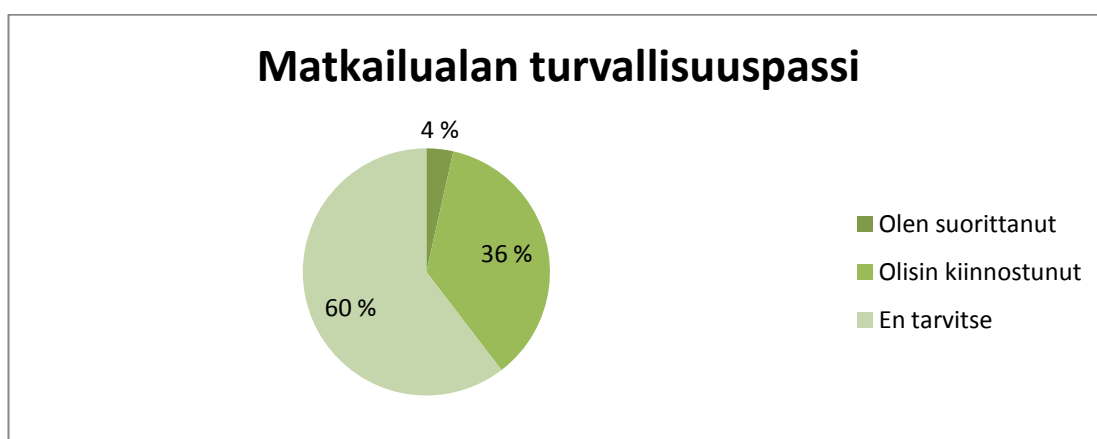


Kuvio 17: Putkistopassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Matkailualan turvallisuuspassi

Matkailualan turvallisuuspassi eli Matupa tarkoittaa majoitus- ja ravitsemisalalle suuntautunutta, ohjelmapalvelualan ja rinnekeskusten työntekijöille vapaaehtoista turvallisuuskoulutusta, joka kestää vain päivän. Matupaa voi pitää eräänlaisena turvallisuusintronana, koska se antaa turvallisuusasioista matkailualan työntekijöille perustiedot ja pyrkii innostamaan omien turvallisuustaitojen kehittämiseen. Päätaavoite koulutuksella on onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen, asiakasturvallisuuden lisääminen ja laadun parantaminen matkailutuotteessa. Turvallisuuspassikoulutus sopii kaikille liikunta- ja ulkoilupalveluiden, hotelli- ja ravintola-alan, matkailun, festivaalien, elämyspuistojen ja tapahtumien piirissä toimiville. Matupan kurssilla käsitellään seuraavia asioita: lait ja säännöt, turvallisuuden merkitystä matkailussa, omatoiminen riskienhallinta, matkailun turvallisuuden erityispiirteet, eri toimialojen riskit, toiminta hätätilanteessa. Kurssi päättyy kurssikokeeseen. (SPEK, 2015)

Kuvion 18 matkailualan turvallisuuspassin suorittajien määrä ei kyselyn mukaan ole päätä huimaava, mutta 36 prosenttia vastaajista on siitä kiinnostuneita.



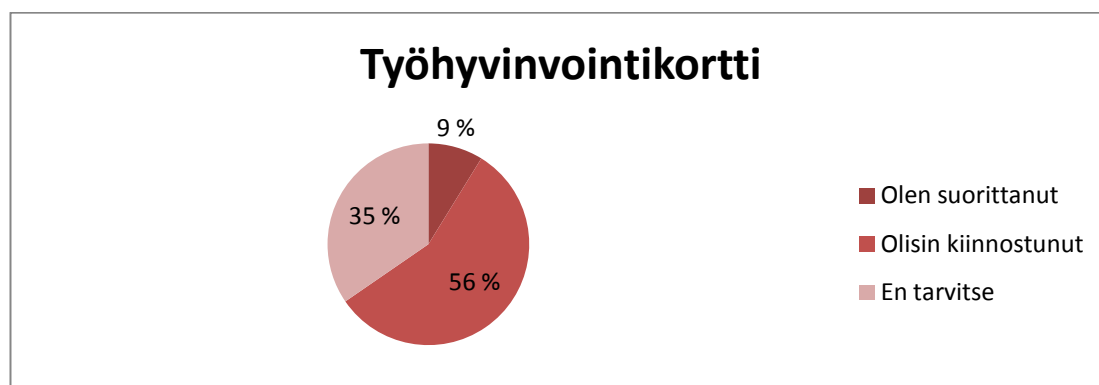
Kuvio 18: Matkailualan turvallisuuspassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## Työhyvinvointikortti

Kehittämispörosessien käynnistäminen työpaikalla ja yhteistyön lisääminen kuuluvat koulutuksen tavoitteisiin. Koulutuksella pyritään jäsentämään työyhteisön rooleja ja vastuita, sekä vahvistamaan työhyvinvoinnin yhteistä käsitystä. Ennen kurssia saadulla ennakkotehtävällä pyritään arvioimaan työpaikan kehittämiskohteita ja voimavaroja. Päivän aikana saadut aineistot, suoritettut ryhmätehtävät ja käydyt keskustelut auttavat kehittämiskohteiden työstämistä myös koulutuksen jälkeen. Päivällä käydyt koulutuksen

jälkeen suoritetaan tentti, jonka läpäissyt henkilö saa haltuunsa Työhyvinvointikortin. (Työturvallisuuskeskus, 2015)

Kuvion 19 työhyvinvointikortin suorittajia on vajaa kymmenes, mutta 56 prosenttia vastaajista olisi siitä kiinnostuneita.



Kuvio 19: Työhyvinvointikortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015)

## 6.2 Kyselytulosten mittaustuloksia

Mahdollisimman totuudenmukaisen ja luotettavan tiedon saaminen on aina tutkimuksen tarkoituksena. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään reliabiliteetti- ja validiteettikäsitteitä, jotka molemmat tarkoittavat luotettavuutta. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten pysyvyyttä ja validiteetilla mitataan ja tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita. Mittarin osalta validiteetti tarkoittaa mittaria, jolla saadaan mittaustuloksia. Jos valitaan vääränlainen mittari, saadaan vääriä mittaustuloksia. Mittauksen pysyvyys eli reliabiliteetti on korkea, jos eri mittauskerroilla ja eri mittarien toimesta saadaan samoja tuloksia. (Kananen, 2011, 118)

Työelämäkorttien kyselytutkimuksen osalta halusin tarkastella reliabiliteettisiä ja validiteettisiä mukautujia, joiden avulla voidaan saada selville, että luovatko tutkimuksessa käytetyt mittarit tutkimukselle tarpeeksi luotettavan arvon. Vaikka reliabiliteetti ja validiteetti ovat tärkeitä, toista ei voi olla ilman toista. Tarkoitan tällä, että ilman validiteettia ei reliabilitilläkään ole todellista arvoa. Tähän tutustumme tarkemmin tässä osiossa ja mietimme näiden kahden vaikutusta tutkimukseen.

### 6.2.1 Reliabiliteetti

Reliabiliteetti - käsitteen mukaan, tutkimuksessa pyritään saamaan toistettavissa olevia mittaustuloksia, eli pyritään siihen, että tutkimuksen tulokset ovat ei-sattumanvaraisia. Reliabiliteetilla pyritään siis siihen, että esimerkiksi kaksipäiväisessä tutkimuksessa -

tutkimuskohde voi olla mikä tahansa - sekä ensimmäisenä että toisena päivänä saadaan samanlaiset tulokset tutkittavasta aiheesta. Jos tulokset ovat samat molempina päivinä, tutkimus on reliabele eli luotettava. Jos tulokset ovat erilaiset, testi on satunnainen, eli ei-luotettava. Tutkimuksen puutteellinen reliabiliteetti ei kuitenkaan tee tutkimuksesta täysin epäonnistunutta. Esimerkiksi kaksipäiväiseen kyselytutkimukseen osallistuneet henkilöt saattavat antaa toisella kyselykerralla eri vastauksia kuin ensimmäisellä, koska he muistivat jotakin väärin ja korjaavat vieheensä seuraavaan kyselyyn. On myös muita vaihtoehtoja, kuten kysymyksen ymmärtäminen väärin tai tallentaessa vastauksia tietokoneelle tietojentallentaja saattaa merkitä huomaamattaan jonkin vastauksen väärin. On kuitenkin tärkeää pystyä arvioimaan koko tutkimuksessa saatuja tuloksia niin, että tutkimuksen reliabele ei kärsi. (Uusitalo, 1991, 84)

Reliabiliteetti tarkoittaa saatujen tulosten pysyvyyttä, eli tutkimuksessa saadut tulokset pysyvät samoina, jos tulos päätettäisiin uusia. Käytetty mittari, eli jokin ilmiö tai havaintoyksikkö josta halutaan saada määrätietoja, tuottaa samat tulokset eri mittauskerroilla. Saadut tulokset eivät voi johtua sattumasta. Mittarin reliabiliteetti voi olla korkea ja tuottaa aina saman tuloksen, mutta mittari voi kuitenkin olla väärä. Esimerkiksi ammuttaessa kiväärillä: kivääri on kohdistettu väärin ja tuottaa jatkuvasti osumasarjan, joka menee napakymppin vierestä. Reliabiliteetti ei takaa validiteettia. (Kananen, 2001, 119)

Osaamistehdas loi työelämäkortteihin keskittyneen kyselynsä ensimmäisen kerran sinä aikana, kun yritys on ollut toiminnassa. Tutkiessamme kyselyyn vastanneita emme ole huomanneet, että joku olisi tehnyt kyselyn uudelleen. Mikäli joku suorittaisi kyselyn uudelleen, voimme päätellä syynä olevan pääasiassa kaksi asiaa: joko kyselyyn vastannut haluaa korjata aikaisempia vastauksiaan uudella kyselylomakkeella tai sitten halu voittaa iPad johtaa haluun suorittaa testi uudelleen ja kasvattaa oman voiton todennäköisyyksiä.

On totta, että nykyään työelämäkortteja koskevia koulutuksia ja testejä voidaan suorittaa entistä helpommin kasvavan kysynnän ja tarjonnan takia, mutta uskon silti, että tehdyn kyselytutkimuksemme reliabele on varsin korkea. Uskon tähän siksi, että työelämäkorttien suhteen ei ole järkeä huijata. Yksilö ei hyödy siitä mitään, jos hän yrittäisi väittää omaavansa jotain, mitä tällä ei oikeasti ole. Asia pystyttäisiin helposti varmistamaan tarkastamalla henkilön hallussa olevat työelämäkortit. Kyselyssä suoritettu arvonta oli sattumanvarainen, joten vaikka henkilö olisi ilmoittanut kyselyssä, että hänellä ei ole ensimmäistäkään työelämäkorttia tai hänellä on ne kaikki, tämä ei olisi vaikuttanut lopputulokseen. Lisäksi kyselyssä esitetyt kysymykset olivat hyvin yksinkertaisessa muodossa, joten en usko kenenkään vastanneen väärin huonon ohjeistuksen takia.

### 6.2.2 Validiteetti

Validiteetti-käsitteellä tarkoitetaan tutkimuksen suorittamista, eli tutkimuksessa mitataan juuri sitä mitä on tarkoituskin mitata. Periaatteessa tämä tarkoittaa sitä, että saatuja mittaustuloksia arvioidaan jo olemassa oleviin todellisiin tietoihin mitattavasta ilmiöstä. Esimerkiksi tutkimukseen vastaavan iän selvittäminen on validi, eli todennettavissa oleva, koska iän käsite on osa reaali maailman käsitettä. Validiteetti saattaa kuitenkin aiheuttaa ongelmia mittaustulosten arvioinnissa, koska validin kannalta tulee myös miettiä, että mitä iän selvittämisellä oikeastaan halutaan todentaa? Tarkastellaanko asiaa biologisesti, yhteiskunnallisesti vai elämäkokemuksellisesti? (Uusitalo, 1991, 85-86)

Validiteetilla ilmaistaan, että mitataanko sitä mitä piti eli tarkastellaan tutkimuksen pätevyyttä. Esimerkiksi tilanne, jossa kyselytutkimus suoritetaan oman maan lisäksi ulkomailla, jolloin kysely on tietenkin käännettävä eri kielelle. Liiallinen keskittyminen kyselyn kääntämiseen saattaa lopulta aiheuttaa sen, että kyselyssä tutkitaankin aivan eri asiaa kuin alun perin oli tarkoitus. Luotettavuuden kannalta validiteetti on ensisijaisen tärkeä, koska ellei oikeaa asiaa mitata ei kyselyn reliabiliteetilla ole merkitystä. (Vehkalahti, 2014, 41)

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa mitataan juuri sitä, mitä pitääkin mitata. Eli kohde, josta halutaan määrätietoja, on valittu oikein. Validiteetti varmistetaan oikeaa tutkimusmenetelmää käyttämällä, käyttämällä oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Tällaisista mittareista voisi esimerkkeinä mainita lämpömittarin, jolla mitataan lämpöä, sekä ilmanpainetta mittaavan painemittarin. Validiteetin arviointi on reliabiliteetin arviointia vaikeampaa. (Kananen, 2011, 121)

Pohtiessamme validiteettia tämän kyselytutkimuksen osalta voimme enempää pohtimatta todeta, että tutkimuksessa mitataan suoritettujen työelämäkorttien määrää, sekä niitä kohtaan osoitettua kiinnostusta. Kysely on toteutettu sähköisesti, joten kyselyyn osallistuneilla on ollut aikaa tutustua kysymyksiin ja pohtia vastauksiaan. Lisäksi kyselyssä halutaan vain tietää, mitä työelämäkortteja vastaajilla on ja mistä he olisivat kiinnostuneita, joten pidän mahdollisuutta valheellisiin tai liioitteleviin vastauksiin varsin pieninä, koska niihin vastaajilla ei pitäisi tässä tutkimuksessa olla mitään syytä. Lisäksi kyselyssä esitetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat esitetty varsin yksinkertaisessa muodossa, joten en usko kyselyyn vastanneiden henkilöiden tunteneen epävarmuutta siitä, mitä heiltä itse asiassa kysyttiin. Näistä syistä pidän suoritettun kyselytutkimuksemme vastaajilta saatuja tuloksia valideina.

## 7 Johtopäätökset

Työelämäkortit kehitettiin henkilön ammattitaidon toteamiseksi ja jotkut työelämäkortit ovat jopa lainsäädännön alaisia. Toisin sanoen, ilman korttia ei ammatinharjoittaminen ole mahdollisesti edes lainmukaista.

Tämä tutkimuskysely tehtiin Osaamistehdas Oy:n nimissä ja sen tarkoituksena oli saada selville työelämäkorttien tämän hetkinen omistus- ja kysyntätilanne eli mitä työelämäkortteja henkilöillä on suoritettuina ja mistä työelämäkorteista he olisivat kiinnostuneita. Tutkimuksesta saaduilla tiedoilla pyritään antamaan yritykselle idea siitä, että mihin työelämäkortteihin heidän kannattaa tulevaisuudessa sijoittaa resurssejaan. Tällä hetkellä Osaamistehdas Oy tarjoaa hygienia- ja anniskelupasseja ja se on vuoden 2015 puolivälistä eteenpäin tarjonnut myös työturvallisuuskursseja.

Työn tutkimuksen pääongelma määritettiin seuraavaan muotoon: Miten toimeksiantajayrityksen tulisi kehittää palvelutarjontaansa tekemänsä kyselyn perusteella? Tähän pääongelmaan saatiin kyselyn jälkeen vastaus. Ylivoimaiseksi voittajaksi kokonaisarvion perusteella suoriutui ensimmäisen tason ensiapukortti (EA1), jonka kolmasosa vastaajista oli jo suorittanut. Toinen kolmasosa puolestaan harkitsi kyseisen kortin suorittamista. Kortin saaman suosion perusteella suosittelen tätä työelämäkorttia.

Oli yllättävää huomata, että kaikista vastaajista kaksi kolmasosaa oli jo suorittanut tai olisi kiinnostunut ensimmäisen tason ensiapukortista (EA1). Toisen tason ensiapukoulutuksessa (EA2) oli suorittaneita vajaa kymmenys, mutta kiinnostusta korttia kohtaan oli 40 prosentilla vastaajista. Vastaajista huomasi myös selkeän hajonnan toisiinsa verraten. Eniten vastaajia oli naisten puolelta ja iällisesti 21-30 -vuotiaissa ja ikäkäyrä lähtee radikaaliin laskuun 31-40 -vuotiaista ylöspäin, kuten kuvioissa 1 ja 2 huomataan.

Pääongelman lisäksi pohdimme tutkimuksen alaongelmaa, eli tutkimme kyselyaineiston mahdollisia heikkouksia. Tarkoitan tällä suoritettua tutkimusta, johon kenellä tahansa oli lupa vastata, koska kyseessä oli avoinkysely. Jouduimme siis pohtimaan, että onko tutkimuksessa saadut tulokset luotettavia ja ovatko käytetyt tutkimusmittarit tarpeeksi selkeitä. Tähänkin saatiin vastaus. Huolimatta siitä, että muutama kyselyyn osallistuja ei ollut täyttänyt joitakin kysymyskohtia, se ei vaikuttanut merkittävästi kyselyssä saatuihin tuloksiin, koska kyselyyn osallistuneiden määrä oli erittäin suuri. Valtavaan kyselyyn osallistujamäärään suhteutettuna se, että joukossa on muutama vastaamaton, ei ole suuri heitto kokonaisuudessaan. Voimme siis pitää tutkimuksen tuloksia luotettavina ja kyselyä itsessään onnistuneena.

Positiivisinta tutkimuksessa oli huomata miten moni osoitti kiinnostusta kyselyä kohtaan. Niiden yhdentoista viikon aikana, kun kysely oli virallisesti esillä, vastaajien määrä kohosi 334 henkilöön. Sähköisesti toteutettu kysely saavutti sosiaalisen median kautta erittäin kattavan ja laajan vastaajakunnan, joiden vastausten perusteella saatiin selville tällä hetkellä kaikkein kovimmassa kysynnässä olevat työelämäkortit.

## 7.1 Suositukseni

Suosittelen Osaamistehtäälle uudeksi koulutustuotteeksi ensimmäisen tason ensiapukorttia (EA1), koska sitä on suoritettu valmiiksi eniten. Tämä näkyy myös kuviossa 6. On totta, että EA2:sta on enemmän kysyntää, mutta sillä on hyvin vähäinen suoritusmäärä. Kysynnän määrä näkyy kuviossa 7. Toisin sanoen, vaikka EA2 on hyvin kysytty, ei ole varmaa kuinka moni suorittaisi sen myöhemmin. Lisäksi EA2 kortilla on kompastuskivenä se, että ennen kyseistä ensiapukurssia EA1 on oltava suoritettuna. EA1 ei ole pelkästään tutkimuksen suoritetuin työelämäkortti - jättäen jo tarjotut työelämäkortit ulkopuolelle - vaan se on myös avain toisen ja kolmannen tason ensiapukorttien suorittamiseen. Osaamistehtas voi kyllä harkita myös EA2 - kortin tarjontaa kysyntänsä puolesta, mutta silloin sen on otettava asiakkailtaan selville, että EA1 - kortti on vielä voimassa.

Soitin Suomen Punaiselle Ristille ensiapukursseihin liittyvästä asiasta ja sain selville, että Suomessa vuosittain noin 140 000 henkilöä suorittaa jonkinasteisen ensiapukurssin ja eniten suorituksia tulee ensimmäisen tason ensiapukurssille. Voimme tämän perusteella sanoa, että EA1-kurssilla on riittävästi kysyntää, ja pidän sitä vahvasti harkinnan varaisena vaihtoehtona.

## 7.2 Jatkotutkimusehdotus

Tässä tutkimuksessa pyrittiin saamaan selville henkilöiden suorittamat sekä kiinnostusta herättäneet työelämäkortit, joita tällä hetkellä on Suomessa liikkeellä, ja esitetään yritykselle seuraava tarjonnan kohde yrityksen toiminnan laajentamiseksi. Tästä työstä voisi saada jatkotutkimusehdotuksen aiheesta ”työelämäkortit Suomessa”, jossa keskitytään tutkimaan yleisesti työelämäkortteja. Työelämäkorteista on vaikea löytää tietoa, joten suosittelen ottamaan aiheesta kopin ja luomaan laaja-alaisen tutkimuksen. Jotkut eivät välttämättä tiedä mitään työelämäkorttien olemassaolosta, eikä niiden kokonaismäärästä Suomessa ole juurikaan tietoa. Työelämäkorteista riittää vielä kysyttävää, joita ei tässä opinnäytetyössä käsitelty. Luettelen seuraavaksi muutaman kysymysesimerkin, joita aiheesta voidaan tutkia. Mikä on työelämäkortin käymä prosessi? Kuinka monta työelämäkorttia Suomessa ylipäätään on? Kuka kehitti idean työelämäkortista? Minkälainen tarjonta työelämäkorteilla on Suomessa? Kenellä on mahdollisuus suorittaa työelämäkortti? Kehitetäänkö työelämäkortteja mahdollisesti vielä lisää?



## 8 Itsearviointi

Ennen kuin kysely julkaistiin - tai ennen kuin kyselylomaketta oli edes luotu - tehtävänäni oli etsiä Osaamistehdas Oy:lle olemassa olevia työelämäkortteja, joiden puolesta olisi mahdollista järjestää koulutus. Tähän minulla oli aikaa suunnilleen kuukausi. Löysin tuona aikana yli 20 erilaista työelämäkorttia, joista osa löysi tiensä myös kyselylomakkeeseen asti. Osaamistehdas Oy katsoi, että työelämäkorteista keräämiäni tietojen perusteella ne kortit, jotka nyt löytyvät kyselystä, kelpaavat myös Osaamistehtaan imagoon. Uskon tehneeni työelämäkorttien tutkimisen suhteen kattavan ja tarpeeksi informaatiota sisältävää työtä, jonka perusteella kysely päästiin luomaan.

Asiakaskysely aloitettiin heinäkuun alussa ja se päätettiin syyskuun lopussa. Jo ensimmäisen kuukauden jälkeen vastaajia oli yli 200. Niiden 11 viikon aikana, jolloin kysely oli asiakkaiden ja muiden utelioiden saatavilla tarkkailimme kyselyn etenemistä ja sitä toimiko kysely hyvin, olihan se sentään sähköisessä muodossa, emmekä halunneet siihen kohdistuvan mitään häiriöitä. Mielestäni tein hyvää työtä tarkkailun suhteen.

Aloitin opinnäytetyöni kirjoittamisen kaksi kuukautta ennen kyselyn päättämistä, ja suunnittelun aloitin Osaamistehtaan kanssa kuukausi ennen kirjoittamista. Tuon kuukauden aikana kävimme läpi mitä opinnäytetyöni tulee sisältämään, kuten teoriaosuuden, tietoja työelämäkorteista ja kyselytuloksia. Teimme asianmukaisen sopimuksen siitä, mitä opinnäytetyöni saa sisältää ja mitä osapuolet voivat tehdä sen puolesta.

Jaksotin tekemiseni niin, että pääsen esittelemään työni viimeistellyn version kokonaisuudessaan joulukuussa, jotta voisin mahdollisesti valmistua seuraavan tammikuun aikana. Tein joka päivä jonkin verran, jotta työ etenisi suhteellisen jouheasti ja pystyisin pysymään suunnitelmissani. Tämä tarkoittaa myös sitä, että pysyin tekemiseni suhteen asiassa, mihin olen koko ajan pyrkinytkin, eli kirjoittamaan vain siitä, mikä liittyy tähän opinnäytetyöhön. Aikataulullisesti ja sisällöllisesti katson toimintani olleen onnistunutta.

## Lähteet

### Kirjallisuus

Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. 2010. Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOYpro Oy

Grigoroudis, E. & Siskos, Y. 2010. Customer Satisfaction Evaluation - Methods for Measuring and Implementing Service Quality. New York: Springer

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Hyötyläinen, R. & Nuutinen, M. 2010. Mahdollisuuksien kenttä - Palveluliiketoiminta ja vuorovaikutteinen johtaminen. Tampere: Tammerprint Oy

Kananen, J. 2011. Kvantti - Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistonpaino Oy - Juvenes Print

Karhu, M., Salo-Lee, L., Sipilä, J., Selänne, M., Söderlund, L., Uimonen, T. & Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii - Ajatuksesta vaikutukseen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Kotler, P. 2005. Kotlerin kanta - Markkinoinnin maailmanauktoriteetti vastaa kysymyksiin. Helsinki: RASTOR Oy

Länsi-Uudenmaan ammattikoulutuskuntayhtymä, Keuda ja Omnia. 2008. Ammatillinen osaaminen Suomen menestyksen takaajana - Puheenvuoroja ammatillisen koulutuksen tulevaisuudesta. Matti Huutolan puheenvuoro. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Price, B. & Jaffe, D. 2008. The Best Service Is No Service - How to liberate your customers from customer service, keep them happy & control costs. San Francisco: A Wiley Imprint

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Porvoo: WSOYpro Oy

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY - Kirjapainoyksikkö

Sipilä, J. 2003. Palvelujen hinnoittelu. Porvoo: WS Bookwell Oy

Tynjälä, P., Välimaa, J. & Murtonen, M. 2004. Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä. Juva: WS Bookwell Oy

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Helsinki: WSOY - Kirjapainoyksikkö

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. 2009. Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.

### Sähköiset lähteet

Anniskelupassit, 2015. Osaamistehdas Oy.  
<http://www.anniskelupassit.fi/anniskelupassi> Luettu: 11.08.2015

Aamuposti. 2012. Anna Vilenius.

<http://www.lehtiluukku.fi/lue/aamuposti-hyvinkaa-05.02.2012/15882.html> Luettu: 22.10.2015

Elintarviketurvallisuusvirasto Evira, 2015. Evira.  
<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/> Luettu: 11.08.2015

Hygieniapassi, 2015. Osaamistehdas Oy.  
<http://www.hygieniapassi.fi/hygieniapassi-ja-tietoa-testista> Luettu: 11.08.2015

HR Intelligence Oy, 2015.  
<http://korttirekisteri.fi/?id=kortit> Luettu: 14.08.2015

&

<http://korttirekisteri.fi/?id=kortit&kid=10> Luettu: 14.08.2015

Liikenteen turvallisuusvirasto TRAFI, 2015.  
[http://www.trafi.fi/tieliikenne/ammattiliikenne/taksinkuljettajien\\_ammattipatevyys/kuljettaja](http://www.trafi.fi/tieliikenne/ammattiliikenne/taksinkuljettajien_ammattipatevyys/kuljettaja) Luettu: 15.08.2015

LIS Group Oy, 2014.  
<http://lis.fi/fi/koulutukset/vesity%C3%B6korttikoulutus> Luettu: 15.08.2015

Logistream Oy, 2014.  
<http://www.logisteam.fi/logistiikka-alan-koulutukset-ja-palvelut/trukkiturvallisuus/> Luettu: 15.08.2015

Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Opetushallitus. 2015.  
<https://opintopolku.fi/wp/aikuiskoulutus/aikuisten-ammattillinen-koulutus/tyoelaman-passit-ja-kortit/> Luettu: 10.10.2015

Poliisi, 2015.  
[https://www.poliisi.fi/luvat/jarjestyksenvalvojaksi\\_hyvaksyminen](https://www.poliisi.fi/luvat/jarjestyksenvalvojaksi_hyvaksyminen) Luettu: 14.08.2015

Securitas Oy, 2015.  
<http://www.securitas.com/fi/fi/Liity-joukkoomme/Tuemme-ammattillista-kehittymistasi/Koulutukset-ja-tutkinnot/> Luettu: 14.08.2015

Sosiaali- ja terveystieteiden valvonta- ja valvontavirasto, 2015. Valvira.  
<http://www.valvira.fi/alkoholi/anniskelu> Luettu: 11.08.2015

Suomen Ammattiliikenne Akatemia Oy, 2013.  
<http://www.liikenneakatemia.fi/koulutukset/henkilonostinkortti/> Luettu: 15.08.2015

Suomen Nosturikoulutus Oy, 2015. Viitattu: 15.08.2015  
<http://www.nosturikoulutus.fi/kuormausnosturikoulutus> Luettu: 11.08.2015

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö, 2015.  
<http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Matkailualan-turvallisuuspassi> Luettu: 15.08.2015

Suomen Punainen risti, 2015. SPR.  
<https://www.punainenristi.fi/opi-ensiapua/kurssisisallot/ensiapukurssi-ea-1r-16-t> Luettu: 14.08.2015

Suomen Punainen risti, 2015. SPR.  
<https://www.punainenristi.fi/opi-ensiapua/kurssisisallot/ensiapukurssi-ea-2r-16-t> Luettu: 14.08.2015

Sähköpalvelu Siermala Ky, 2015.

[http://www.sahkoalapalvelusiermala.fi/palvelut/sahkoturvallisuuskorttikoulutus?utm\\_campaign=Koulutusta&utm\\_source=google&utm\\_medium=ppc&utm\\_term=s%C3%A4hk%C3%B6ty%C3%B6turvallisuuskortti&utm\\_content=1096621x780576110105426783](http://www.sahkoalapalvelusiermala.fi/palvelut/sahkoturvallisuuskorttikoulutus?utm_campaign=Koulutusta&utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_term=s%C3%A4hk%C3%B6ty%C3%B6turvallisuuskortti&utm_content=1096621x780576110105426783) Luettu: 15.08.2015

Tieturvakortti.net, 2008.

<http://www.tieturvakortti.net/> Luettu: 15.08.2015

Työturvakortit, 2015. Osaamistehdas Oy.

<http://www.tyoturvakortit.fi/> Luettu: 11.08.2015

TTK - Työturvallisuuskeskus, 2015.

<http://www.tyohyvinvointikortti.fi/> Luettu: 15.08.2015

#### Muut käytetyt lähteet

Haastattelu: Punaisen Ristin henkilökuntaan kuuluvalle henkilölle soittaminen ja kysyminen ensiapukoulutuksista. 2015. Haastateltu: 3.10.2015

Haastattelu: Osaamistehdas Oy. 2015, haastateltu: 18.8.2015

Osaamistehtaan tutkimuskysely ja siitä saadut tulokset. 2015. Työelämäkorttikysely.

## Kuvat

Kuva 1: Osaamistehdas Oy:n logo (Osaamistehdas Oy, 2015) .....	8
--	---

## Kuviot

Kuvio 1: Sukupuolijakauma vastaajien kesken (Tutkimuskysely 2015) .....	22
Kuvio 2: Vastaajine ikäjakauma (Tutkimuskysely 2015) .....	22
Kuvio 3: Hygieniapassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	24
Kuvio 4: Anniskelupassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	25
Kuvio 5: Työturvallisuuskortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	26
Kuvio 6: Ensiapukortti (EA1) kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	26
Kuvio 7: Ensiapukortti (EA2) kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	27
Kuvio 8: Järjestyksenvalvojakortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	28
Kuvio 9: Vartijakortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	29
Kuvio 10: Trukkiturvallisuuskortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	29
Kuvio 11: Sähköturvallisuuskortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	30
Kuvio 12: Tieturvallisuuskortin tulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	31
Kuvio 13: Taksinkuljettajakortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	31
Kuvio 14: Henkilönostinkortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	32
Kuvio 15: Vesityökortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	33
Kuvio 16: Nosturikortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	34
Kuvio 17: Putkistopassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	34
Kuvio 18: Matkailualan turvallisuuspassin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	35
Kuvio 19: Työhyvinvointikortin kyselytulokset (Tutkimuskysely 2015) .....	36

## Liitteet

Liite 1 Kyselylomake .....	48
----------------------------	----

## Liite 1 Kyselylomake

## Työelämäkorttikysely

Mitkä suorittamasi työelämäkortit ovat sinun valttikorttejasi työmarkkinoilla?

Vastaamalla kyselyymme 30.09.2015 mennessä osallistut Apple iPad Minin arvontaan!

1. Onko sinulla hygieniapassi?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut hygieniapassin ja se on voimassa

Minulla ei ole hygieniapassia, mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle

Minulla ei ole hygieniapassia, enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

2. Onko sinulla anniskelupassi?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut anniskelupassin ja se on voimassa

Minulla ei ole anniskelupassia, mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle

Minulla ei ole anniskelupassia, enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

3. Onko sinulla työturvallisuuskortti?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut työturvallisuuskortin ja se on voimassa

Minulla ei ole työturvallisuuskorttia, mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle

Minulla ei ole työturvallisuuskorttia, enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

4. Onko sinulla ensiapukortti (EA1)?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut ensiapukortin (EA1) ja se on voimassa

Minulla ei ole ensiapukorttia (EA1), mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle

Minulla ei ole ensiapukorttia (EA1), enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

5. Onko sinulla ensiapukortti (EA2)?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut ensiapukortin (EA2) ja se on voimassa

Minulla ei ole ensiapukorttia (EA2), mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle



Minulla ei ole ensiapukorttia (EA2), enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

6. Onko sinulla järjestyksenvalvojakortti?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut järjestyksenvalvojakortin ja se on voimassa

Minulla ei ole järjestyksenvalvojakorttia, mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle

Minulla ei ole järjestyksenvalvojakorttia, enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

7. Onko sinulla vartijakortti?

Valitse sopivin vaihtoehto

Olen suorittanut vartijakortin ja se on voimassa

Minulla ei ole vartijakorttia, mutta haluaisin suorittaa sen tulevaisuuden varalle

Minulla ei ole vartijakorttia, enkä tarvitse sitä tällä hetkellä

8. Lisäksi minulla on seuraavat työelämäkortit

Valitse korteista ne työelämäkortit, jotka ovat sinulla voimassa

Trukkiturvallisuus

Sähköturvallisuus

Tieturvallisuuskortti

Taksinkuljettaja

Henkilönostinkortti

Vesityökortti

Nosturikortti

Putkistopassi

Matkailualan turvallisuuspassi

Työhyvinvointikortti

Muu:

9. Olisin kiinnostunut suorittamaan seuraavat työelämäkortit

Valitse korteista ne työelämäkortit, jotka olisit kiinnostunut suorittamaan

Trukkiturvallisuus

Sähköturvallisuus

Tieturvallisuuskortti

Taksinkuljettaja

Henkilönostinkortti

Vesityökortti

Nosturikortti

Putkistopassi  
Matkailualan turvallisuuspassi  
Työhyvinvointikortti  
Muu:

Taustatiedot

Sukupuoli

Mies  
Nainen

Ikä

20 vuotta tai alle  
21 - 30 vuotta  
31 - 40 vuotta  
41 - 50 vuotta  
51 - 60 vuotta  
61 - 70 vuotta  
71 - 80 vuotta  
81 vuotta tai yli

Taustatiedot

Nimi:

Sähköpostiosoite:

Postiosoite:

Postinumero:

Paikkakunta: