

Elias Solla

KOULUTUSPALVELUN KEHITTÄMINEN: CASE BUUTTI OY

Tutkimus koulutuspalvelun kehittämisestä käyttäjäkyselyä käyttäen

KOULUTUSPALVELUN KEHITTÄMINEN: CASE BUUTTI OY

Tutkimus koulutuspalvelun kehittämisestä käyttäjäkyselyä käyttäen

Elias Solla
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tutkinto-ohjelma, Myynti ja markkinointi

Tekijä: Elias Solla

Opinnäytetyön nimi: Koulutuspalvelun kehittäminen: case Buutti Oy

Työn ohjaaja: Jonna-Riikka Kurtti

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2018

Sivumäärä: 49 + 8

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää toimeksiantajan Buutti Oy:n koulutuspalvelun käyttäjien mieltymyksiä ja ajatuksia käyttämästään palvelusta. Tämän tiedon pohjalta on tarkoitus kehittää palvelua ja tuoda esille mahdollisuuksia ja ideoita kehitykselle.

Koulutuspalvelun kehittämiseen on hankittu tietoa ja palvelu on jaettu osiin, jota opinnäytetyö tarkkailee. Opinnäytetyössä keskitytään palvelun palvelupakettiin, palvelupolkuun, arvon muodostukseen, palvelukokemukseen ja koulutuksen tasoihin. Nämä konseptit selitetään ja näitä käytetään apuna käyttäjien ymmärtämisessä ja palvelun kehittämisessä.

Tuloksena opinnäytetyöstä toimeksiantaja sai kehitysideoita ja tietoja käyttäjistään. Palvelun käyttäjille teetettiin kysely, jonka vastauksista tehtiin kokoonpano ja analyysi, josta on tarkoitus olla hyötyä käyttäjien ymmärtämisestä. Tätä käyttäjien ymmärrystä sitten käytettiin palvelun kehittämisessä ja kehitysideoiden ideoinnissa. Tuloksia oli monenlaisia ja jokaisessa tuloksessa keskityttiin tiettyihin palvelun segmentteihin.

Tuloksia voidaan hyödyntää toimeksiantajan koulutuspalvelussa ja jatkotoimenpiteinä toimeksiantajalla on nyt mahdollisuus kehittää palveluaan ja parantaa toimintaansa. Opinnäytetyö antaa selkeän tietoperustan koulutuspalvelua tarjoavalle yrityksille ja mahdollisuuden ymmärtää koulutuspalvelun kehittämisestä.

Asiasanat: Koulutuspalvelu, palvelun kehittäminen, käyttäjäkysely, palvelupaketti, palvelupolku

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme, Sales and marketing

Author: Elias Solla

Title of thesis: Improvement of training services: case Buutti Oy

Supervisor: Jonna-Riikka Kurtti

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2018 Number of pages: 49 + 8

The aim of the thesis is to find out what thoughts and preferences the users of Buutti Oy's education services have. Buutti Oy is also the client of this thesis. Based on this information gathered, the purpose is to develop the service and to highlight opportunities and ideas for further service development.

Information on the development of education services has been gathered and the service is divided into sections that are observed in the thesis. The thesis focuses on the service package, service path, value creation, service experience, and education levels. These concepts are explained and used to help understand users and develop the service.

As a result of the thesis, the client received development ideas for its services and information from its users. A questionnaire was made for the users of the service, whose answers were composed and analyzed, which are useful in order to understand the user. The understanding of the users was then used in developing the service and in getting ideas for development. There was a wide variety of results and each result was focused on certain service segments.

The results can be utilized in the client's education service and as a follow-up measure the client has the opportunity to develop its service and improve its performance. The thesis also provides a clear knowledge base for companies providing education services and the ability to understand the development of the education service and its service concepts.

Keywords: Education services, service development, user survey, service package, service path

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
1.1	Käsitteet	7
1.2	Tausta ja rajaukset	8
1.3	Buutti Oy yrityksenä	9
1.3.1	TE-toimiston yhteistyö.....	10
1.3.2	Oulun yliopiston yhteistyö	10
1.4	Tavoitteet.....	11
2	KOULUTUSPALVELU	12
2.1	Palvelupaketti	12
2.2	Koulutuspalvelun tavoite.....	14
3	KOULUTUSPALVELU KEHITTÄMISEN KOHTEENA.....	15
3.1	Palvelupolku	15
3.1.1	Palvelutuokiot ja kontaktipisteet	16
3.1.2	Ihmiset	16
3.1.3	Ympäristöt.....	17
3.1.4	Esineet.....	17
3.1.5	Toimitavat	17
3.2	Palvelukokemus	18
3.2.1	Toiminnantaso	19
3.2.2	Tunnetaso.....	19
3.2.3	Merkitystaso.....	20
3.3	Palvelun arvo ja arvolupaus	21
3.4	Koulutuksen tasot.....	22
3.5	Palvelun laatu.....	23
3.6	Palvelun kehittäminen käyttäjäkyselyn avulla.....	23
4	KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYSKYSELY BUUTTI OY:N KOULUTUSPALVELUSTA.....	25
4.1	Tutkimusmenetelmä	25
4.1.1	Määrällinen tutkimus	26
4.2	Aineiston hankinta	27
4.3	Mittaus.....	27
5	KYSELYJEN TAUSTAT JA TULOKSET	29

5.1	Tulosten luotettavuus	30
5.2	Buutcamp	30
5.3	Kerhot.....	35
6	PALVELUN KEHITTÄMINEN TULOSTEN PERUSTEELLA.....	42
6.1	Buutcamp.....	42
6.2	Kerhot.....	44
7	YHTEENVETO	47
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ICT-alan koulutuspalveluita tarjoavan yrityksen koulutuspalvelua ja sen laatua. Koulutuspalvelua lähdetään tutkimaan ja ymmärtämään perin pohjin, jotta itse palvelua voidaan lähteä kehittämään. ”Kehittämisen olennaisimmista kulmakivistä on tutkittavan ilmiön perinpohjainen ymmärtäminen. Tarvitaan toisin sanoen hyvä malli palveluista tuotettavina, markkinoitavina ja kulutettavina kohteina” (Grönroos. 1998, 115).

Tässä kehittämistyössä perehdytään palveluun ja sen laadun tarkasteluun juuri palvelun käyttäjien näkökulmasta tilastollisin menetelmin. Tilastotiede on menetelmätiede. Sen pyrkimyksenä on kehittää sellaisia menetelmiä, joiden avulla voidaan tehdä päätelmiä empiirisistä, kokemusperäisistä ilmiöistä. Tilastollisten menetelmien avulla pyritään löytämään tällaisista ilmiöistä säännönmukaiset sekä toisaalta satunnaiset tekijät, arvioidaan ilmiöiden välisiä yhteyksiä sekä pyritään erottamaan ilmiöt toisistaan. (Metsämuuronen. 2006, 19.) Tilastollisten menetelmien käyttö antaa pohjan kehittämistyölle ja antaa informaatiota suuntaan mihin koulutuspalvelua voidaan kehittää. Tulosten pohjalta tehtävä kehitys antaa paremmat mahdollisuudet käyttäjien tyytyväisyyden parantamiseen ja mittaamiseen. ”Liiketoiminnan tavoitteet ilman asiakasnäkökulmaa ja osaavaa palvelumuotoilun lähestymistä ja osaamista eivät myöskään ole kestävä tie” (Tuulaniemi. 2011, 103).

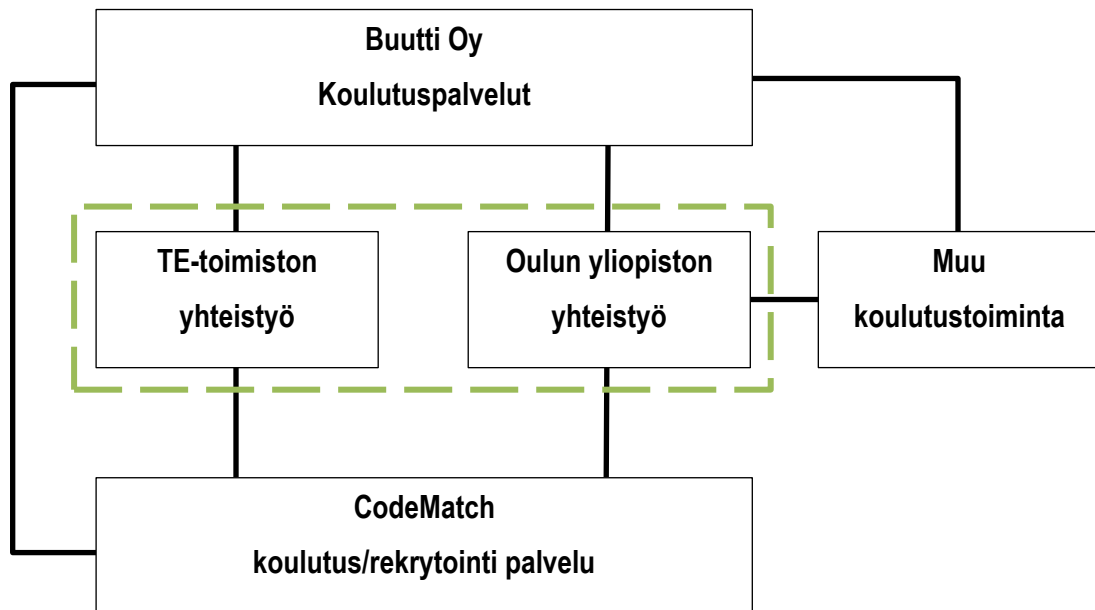
1.1 Käsitteet

Yritys jolle opinnäytetyö on tehty ja joka toimii työtoimeksiantajana, on Buutti Oy, johon voidaan viitata opinnäytetyön aikana Buuttina, yrityksenä tai koulutuspalvelun tarjoajana. Koulutuspalvelusta voidaan käyttää sanaa palvelu ja työssä viitataan palveluihin kokonaisuutena. Itse tutkimusmenetelmä on käyttäjätyytyväisyyskysely. Kun puhutaan käyttäjistä, puhutaan henkilöistä, joita koulutuspalvelussa koulutetaan. Kun viitataan asiakkaisiin, on kyseessä tahot, jotka ostavat Buutilta koulutuspalveluita, kuten Oulun yliopisto ja Pohjois-pohjanmaan ELY-keskus. Buutin yliopiston koulutustoimintaan voidaan viitata kerhotoimintana ja taas Pohjois-pohjanmaan ELY-keskukselle tehtyä koulutuspalvelua voidaan viitata Buutcampiksi koska se on tälle palvelulle annettu nimi. Pohjois-pohjanmaan ELY-keskuksen palvelun välittäjänä toimii TE-toimisto, joten tähän voidaan viitata työssä TE-toimiston kanssa tehtynä yhteistyönä.

1.2 Tausta ja rajaukset

Lähestyin Buutti Oy:tä ja heidän kanssa todettiin että heidän tuottamassa koulutuspalvelussa on kehittämisen varaa ja eikä kehittämistoimia ole vielä tehty. Yritys halusi saada koulutuspalvelun käyttäjistään enemmän tietoa, jonka pohjalta palvelua voisi kehittää. Tämän myötä työ rajautuu pelkästään yrityksen koulutustoiminnan kehittämiseen, vaikka yrityksellä on muita palveluita. Buutin koulutuspalvelussa on monia osia, mutta tämä työ keskittyy kahteen suurimpaan koulutuspalveluun, jotka ovat Pohjois-pohjanmaan ELY-keskuksen ostama koulutuspalvelu ja Oulun yliopiston ostama koulutuspalvelu. Itse asiakkaat eli Pohjois-pohjanmaan ELY-keskus ja Oulun yliopisto eivät itse käytä koulutuspalvelujaan vaan välittävät niitä omille asiakkailleen eli Oulun yliopistolla opiskelijoille ja TE-toimistolla työnhakijoille.

Buutin tarjontaan kuuluu lähinnä kolme keskeistä koulutusohjelmaa ja joskus muuta toimintaa. Keskeiset koulutukset ovat Pohjois-pohjanmaan ELY-keskus ostama ja TE-toimiston välittämä koulutuspalvelu työnhakijoille, Oulun yliopiston ostama koulutuspalvelu, joka toimii lähinnä kerhotoimintana, jossa opitaan ja CodeMatch koulutuspalvelu, josta kävijöillä on mahdollisuus työllistyä, jos suoriutuvat palvelussa annetuista projekteista kiittävästi. CodeMatchin tarkoitus on työllistää osaavaa henkilöstöä Buutin muuhun toimintaan ja tässä työssä tämän palvelun käyttäjiä ei tutkita koska tämä palvelu on enemmänkin rekrytointi tapahtuma yritykselle (katso KUVIO 1). Buutti järjestää myös koulutustapahtumia, jotka yleisesti ovat kerran vuodessa ja tarkoituksena on kerätä lisää kerholaisia Buutin kehoihin, mutta tässä työssä ei keskitytä tähän toimintaan. (Lehtovirta, haastattelu 16.10.2018.)



KUVIO 1. Buutin koulutuspalvelutoiminta

Tämä työ tarkastelee henkilöitä, jotka käyttävät käynnissä olevia koulutuspalveluja, eli ne opiskelijat ja työnhakijat, jotka käyttävät Buutin kerhotoimintaa tai Buutcampia. Näiltä henkilöiltä hankitaan mielipiteitä ja ajatuksia palvelusta, jonka pohjalta palvelua on tarkoitus parantaa. Parempi palvelu käyttäjille on myös parempi itse asiakkaille, koska he saavat sijoitukselleen vastiketta. Kuitenkin lopulta työn tarkoitus on keskittyä käyttäjiin ja heidän saamaan palveluun.

Työssä käytetään käyttäjätyytyväisyyskyselyä menetelmänä tuottaa tietoa käyttäjistä ja heidän kokemastaan palvelusta. Kyselyn myötä saadaan määrällistä ja laadullista tietoa, jonka tarkoituksena on olla pohjana palvelun kehitysideoille.

1.3 Buutti Oy yrityksenä

Buutti Oy on suhteellisen uusi oululainen yritys, joka päätoimisesti kouluttaa henkilöitä ICT alalle. Yritys perustettiin vuonna 2017 ja toimii kannattavasti. (Finder 2018, viitattu 28.11.2018.)

Buutin koulutuspalvelusta käyttäjien ei tarvitse maksaa mitään vaan Pohjois-pohjanmaan ELY-keskus tai Oulun yliopisto maksavat itse koulutuksen, jota he käyttävät. Buutilla on siis kilpailuetu toiminnassaan missä he pystyvät tuottamaan palvelun käyttäjille lisäarvoa ilman, että palvelusta tarvitsisi maksaa. Käyttäjät joutuvat kuitenkin uhraamaan aikaansa. Koulutusten tarkoitus on vahvis-

taa jo ennalta olevaa osaamista, jonka päälle voi helposti syventää erityisosaamista, joka olisi haluttua työmarkkinoilla. Buutti myös brändää palvelunsa työllistäviksi, joka luo suurta arvoa pääsegmenteille eli opiskelijoille ja työttömille. Palvelu on myös käyttäjilleen maksuton ja vie vain aikaa, joka myös toimii arvoa lisäävänä asiana palveluiden käyttäjille.

1.3.1 TE-toimiston yhteistyö

Buutcamp on uusi ohjelmistoalan koulutusohjelma, jonka tavoitteena on löytää ja kouluttaa 30 osaajaa ohjelmistoalan tehtäviin. Buutcampin aikana käydään läpi ohjelmistokehityksen perusteita ja tutustutaan yhteen valittuun teknologiaosa-alueeseen syvemmin. Koulutuksen aikana opiskelijoiden ymmärrys ohjelmistokehityksestä ja alasta kasvaa asiantuntijakoulutuksen ja harjoitusten avulla. Buutti Oy:n ja TE-toimiston koulutuksen tarkoituksena on antaa kävijälle mahdollisuudet tulevaisuuden työelämään. Viisiviikkoisen IT-koulutuksen aikana käyttäjä oppii työnantajien arvostaman teknologian ja siihen liittyvät työelämän käytännöt sekä luot referenssityön, jolla palvelun käyttäjä esittää taitojaan. (Buutti Oy 2018, viitattu 23.10.2018.) Buutin TE-toimiston puolesta pidettävä koulutus sisältää 2 lähiopetuspäivää ja muut ovat opetustilojen ulkopuolella. Joillekin tämä voi esittäytyä huonona asiana, mutta kohderyhmä on työttömät työnhakijat, jolloin aikaa on käytettävänä. Koulutus on tarkoitettu henkilöille, joilla on jo kokemusta koodaamisesta ja koulutus olisi täydentävää. Kuitenkin koulutuksessa voi olla opiskelijoita, joille asia on aivan uusi. Käyttäjiä tällä palvelulla on noin 30, jotka on järjestetty kahteen eri ryhmään. (Ackers, haastattelu 17.10.2018.) Koulutuksen aihe vaihtelee ja jokaisen kurssin jälkeen uusi aihealue aloittaa toimintansa.

1.3.2 Oulun yliopiston yhteistyö

Buutin kerhotoiminta on korkeakouluopiskelijoille ja suunnattu teknisiä taitoja kehittävää toimintaa. Kerhoissa ei ole lähtötaasovaatimuksia, joten sekä vasta-alkajat että jo kokeneemmat konkarit ovat tervetulleita kerhoihin. Ainoa vaatimus kerholaisille on yrityksen puolesta innokkuus ja halu oppia (Buutti Oy 2018, viitattu 23.10.2018). Oulun yliopistolla järjestettävät kerhot ovat jaettu kolmeen osioon, ohjelmointikerhoon, jossa kerholaiset voivat koodata oman Android-sovelluksen, rakentaa nettisivut, toteuttaa webapplikaation tai suunnitella ja toteuttaa oman pelin, Robotiikka- ja elektronikkakerhoon, jossa pääsee tekemään 3D-mallinnusta, 3D-tulostusta, Arduino-ohjelmointia sekä elektroniikka- ja mekaniikkasuunnittelua ja Tietoturvakkerhoon, jossa tutustutaan esimerkiksi laitteen kaappaukseen verkkoliikennettä seuraamalla ja palvelunestohyökkäyksen perusteisiin. (Buutti

Oy 2018, viitattu 23.10.2018.) Oulun yliopistolla olevat kerhot toimivat oppilaille mukavina tapaa-
mis- ja oppimispaikkoina. Kerhoissa mukavuus ja hyvä ajanvietto on myös yksi tärkeä osa toimin-
taa, joka luo käyttäjilleen lisäarvoa ja syytä tulla paikalle uudestaan. (Lehtovirta, haastattelu
16.10.2018.) Kerhoja on siis 3 ja niiden kävijät ja sisältö eroavat toisistaan Oulun yliopistolla kerhot
pidetään usein erikseen ja eri aikoihin. Ohjelmointikerho ja tietoturvakerho pidetään samassa pai-
kassa yhtä aikaa ja robotiikkakerho on omalla alueella koneineen ja kouluttajineen.

1.4 Tavoitteet

Tavoite työllä on tuottaa Buutti Oy:lle kehitysideoita koulutuspalveluistaan ja tutkimustuloksia käyt-
täjistään. Tuloksia työstä on tarkoitus ottaa käyttöön ja kehittää palvelua edelleen. Työ tuo yrityk-
selle mielikuvaa käyttäjistään ja siitä mitä he ajattelevat saamastaan palvelusta.

Työn tiedon tuottaman pohjalta kerrotaan kehittämisideoita, jotka pohjautuvat valmiiksi todennet-
tuun tietoon työn tietoperustassa. Kehitysideat kohdistuvat palvelun alueisiin, jossa todetaan pa-
rannettavaa käyttäjäkyselyn perusteella.

2 KOULUTUSPALVELU

Palvelupakettimallin mukaan tuotteen omainen palvelu kuvataan pakettina, joka koostuu erilaisista, konkreettisista tai aineettomista palveluista, jotka yhdessä muodostavat kokonaistuotteen. Paketti jakautuu kahteen luokkaan: peruspalveluun, jota kutsutaan usein ydinpalveluksi ja lisäpalveluihin, joita kuvataan usein liitännäispalveluiksi. (Grönroos. 1998, 117.) Näitä palvelun osia tarkastellaan työn kohteena olevissa koulutuspalveluissa. Palvelu on myös monimutkainen asia, joten sen sisältö ja toimintatapa pitää ymmärtää. Palvelut ovat kompleksisempia ja vuorovaikutteisempia systeemejä kuin fyysiset tuotteet, tavarat. Palvelut tuotetaan usein monimutkaisissa palvelusysteemeissä, jotka muodostuvat usein fyysisistä ja visuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. (Tuulaniemi. 2011, 66.)

Koulutuspalvelussa keskiössä on sen kouluttajan koulutuksen sisällön ymmärtäminen ja hyväksyminen. Koulutuksella pyritään saattamaan tavoitteellisesti matkaan muutoksia koulutettavien tiedoissa, taidoissa, arvoissa, asenteissa, motivaatiossa ja muissa vastaavissa asioissa. Koulutus tähtää siihen, että koulutettavissa tapahtuisi kulloisenkin tavoitteiden mukaista oppimista yli sen, mitä itse kukin oppii arkiympäristössään. (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini. 2003, 17.) Koulutuspalvelua tutkiessaan pitää siis huomioida miten palvelun käyttäjät arvioivat omat tavoitteet oppimisilleen ja miten paljon arvoa arkeen verrattuna opetus voi heille tuoda. Koulutuspalvelun pitää tuoda esille mitä he tarjoavat ja miksi. Tällä tavalla käyttäjä asettavat tavoitteet valmiiksi ennen kuin he tulevat kuluttamaan palvelua, ja jos tavoitteet, jotka palvelun kuluttaja mielessään luo eivät sovi hänelle ei koulutuspalvelukaan ole hänellä tässä oikea ratkaisu.

2.1 Palvelupaketti

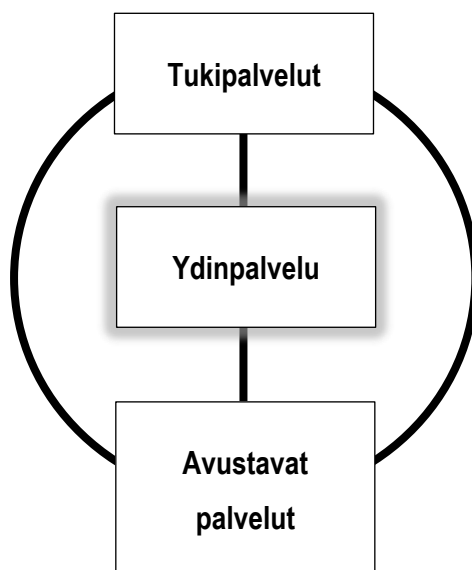
Palvelupaketti koostuu kolmesta palveluryhmästä, jotka ovat ydinpalvelu, avustava palvelu ja tukipalvelu (katso KUVIO 2). (Grönroos. 1998, 119.) Nämä palvelun osiot koostavat hyvän ja järkevän palvelukonseptin, jonka avulla voidaan tutkia palvelun yksityiskohtia.

Koulutuspalvelussa ydinpalvelu on kouluttaminen eli markkinoilla olon syy. (vrt. Grönroos. 1998, 119). Koulutuspalveluita voidaan tuottaa eri segmenteille, jonka tarkoituksena on taata tukevaa ja

laadukasta koulutusta kohdentamalla. Koulutuksen koostumus voi olla ajoittain erilainen segmentistä riippuen. Sisältö uudistuu ja muuttuu muotoaan koko ajan, ja välillä segmentit voivat myös muuttua, mutta itse ydin asia eli koulutus on aina tärkeintä koulutuspalveluissa.

Grönroosin mukaan avustavat palvelut helpottavat ydinpalvelun käyttöä. Avustavan palvelun kanssa tai erikseen pystyy myös olemaan avustavia tavaroita, jotka helpottavat ydinpalvelun käyttöä. (1998, 119.) Näitä avustavia tavaroita koulutuspalvelussa voi olla monia. Palveluntarjoaja voi tarjota käyttäjille laitteita kuten tietokoneita, jotta opinnot sujuisivat paremmin tai työkaluja, joilla oppiminen saadaan otettua ylös tai työkaluja, jotka helpottavat oppimista. Avustava palvelu voi koulutuspalvelussa olla jotain palvelua, joka helpottaa oppimista kuten lisäopetus tai lisätehtävät tai yksilölliset avustavat palvelut. Avustavat palvelut voivat toimia yrityksen kilpailuetuna tai jopa kilpailuetua vahingoittavana tekijänä. Kuten Tuulaniemi sanoo, palvelu on se lisäarvo, josta halutaan maksaa. Vain asiakkaan palvelu voi siis luoda merkityksellistä kilpailuetua. (2011, 55.)

Grönroos kertoo, että tukipalvelut ovat niin sanottuja liitännäispalveluja. Tukipalvelut eivät helpota ydinpalvelun käyttöä, vaan niitä käytetään arvon lisäämiseksi tai palvelun erilaistamiseksi kilpailijoiden tarjonnasta. (1998, 120). Tukipalvelu voi näkyä koulutuspalvelussa enemmänkin jonain erityisenä opetustapana tai toimitapana. Palvelussa käyttäjät ehkä pääsevät levähtämään enemmän kuin muissa koulutuksissa tai ehkä koulutus on venytetty todella pitkälle ajalle tai puristettu lyhyeen aikaan.



KUVIO 2. Peruspalvelupaketti (Grönroos 1998, 119-120.)

2.2 Koulutuspalvelun tavoite

Yleisesti koulutuspalvelut myös tarjoavat henkilöille valintaa vapaa-ajalleen. Kilpailullisesti jokainen ajanvietto voi olla kilpailija koulutuspalvelulle. Tulee tutkia mikä on palvelun vetonaula ja miksi juuri sitä olisi kannattavaa kuluttaa juuri sinä aikana. Käyttäjä voi vertailla myös toisia koulutuksia ja punnita mikä on hänelle tärkeämpi. Tässä pitää siis osata tuntea asiakkaat ja ymmärtää mitä he haluavat ja varsinkin ovatko he motivoituneita oppimaan juuri tätä tarjontaa? Ihmisen toiminnan säätelyssä motivaatiolla on keskeinen osuus. Toiminnan perimmäisiä virittäjiä ovat ne biologisesti määräytyvät tarpeet, joissa kuvastuvat yksilön ja lajin hengissä säilymisen välttämättömät edellytykset. Täältä pohjalta syntyy yksilönkehityksen kuluessa ja yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksen säätelyssä tavoitteiden ja arvojen monimuotoinen ja monitasoinen kokonaisuus. Tämä kehitys ja oppimisprosessi jatkuu läpi elämän. (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini. 2003, 56.)

”Kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä. Mitään palvelua ei ole olemassa, jos kukaan ei ole siinä läsnä ja kuluta sitä” (Tuulaniemi. 2011, 71). Koulutuspalveluissa on tärkeää, että palvelun kuluttajat käyttävät palvelua ja ovat siinä tyytyväisiä. Palveluntarjoajan tiimillä ja koulutuksen vetäjillä on tärkeä rooli toimia luotettavasti ja osaavasti. Pitää ymmärtää kuluttajaa ja mitä he ajattelevat toiminnasta, jotta sitä voidaan lopulta parantaa. ”Jokaisen organisaation olisi syytä kuunnella asiakkaitaan. Ymmärrys asiakkaiden todellisuudesta ja tarpeista on kuitenkin yksi liiketoiminnan keskeisimpiä asioita” (Tuulaniemi ja Söderberg. 2011, 73). Koulutuspalvelussa on siis tärkeää, että kaikki ymmärtävät mistä koulutuksessa on kyse ja kaikilla on samoja motiiveja ja tavoitteita.

3 KOULUTUSPALVELU KEHITTÄMISEN KOHTEENA

”Opetuksen suunnittelun ajankohtainen haaste on purkaa arviointiin ja sen tulkintaan liittyvät kilpaillevaa suorittamista ja samalla pelkoa ja ahdistusta tuottavat merkitykset. Uhkaavaksi koettu palaute ei nimittäin ole toimiva oppimisen säätelijä” (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini. 2003, 179). Rauste-Von Wrightin kirjoituksesta voi ymmärtää, että koulutuspalvelun käyttäjien luottamus kouluttajiaan kohtaan ja kokema arviointi osaamisestaan konstruktiiivisesti on todella tärkeä osa oppimista ja oppimisen kehitystä. Kehittämisen kohteena pitää ottaa siis mukaan myös henkilöstö ja yleinen koulutuksessa oleva tunnelma ja mukavuus.

Suunnittelussa oleellista onkin olla tietoinen siitä, millaisten perusolettamusten pohjalta tavoitteet on asetettu ja millaista käsitystä opetus-oppimisprosessista ne edustavat. Opetusta kehittäessä olisi hyvä pohtia sitä, miten palautteen haku- ja tutkintaprosesseja voisi kehittää siten, että niiden välityksellä saadaan paitsi tarkoituksenmukaista tietoa toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta myös asetettujen tavoitteiden mielekkyydestä. (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini. 2003, 180). Kehityksen kohteena on siis tärkeä huomioida miten tiedostavia käyttäjät ovat tavoitteista ja kuinka valmiita he ovat koulutuksen sisältöön. Tekstistä tulee myös ilmi, miten tärkeää on tutkia palvelun käyttäjiä ja kehittää koulutusta palautteen perusteella.

3.1 Palvelupolku

Koulutuspalvelu koostuu monesta osasta ja tässä tutkimuksessa käytän Tuulaniemen (2011) kuvaamaa palvelupolkua, joka jakaa palvelun osiin, joita voi myöhemmin tutkia kyselytutkimuksella tarkemmin ja huomioida mitä kehittämistä palvelun eri alueilla voi löytyä ja mitä hyvää palvelussa on.

Palvelu on prosessi, palvelun kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvan kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin käytännön kannalta tarkoituksenmukaisesti. Palvelupolku jatkuu siis palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä (katso KUVIO 3). (Tuulaniemi. 2011, 78.) Koulutuspalvelu jaetaan erilaisiin palvelutuokioihin, jotka sisältävät useita kontaktipisteitä ja näitä tutkimalla palvelua voidaan kehittää eteenpäin. ”Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus.

Asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan vaiheittain, jotta siitä voidaan analysoida ja jotta siihen päästään käsiksi” (Tuulaniemi. 2011, 78).

3.1.1 Palvelutuokiot ja kontaktipisteet

”Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä. Niiden kautta asiakas on kontaktissa paleluun kaikilla aisteillaan” (Tuulaniemi. 2011, 79). Koulutuspalvelussa palvelutuokio voi olla esimerkiksi lähiopetuspäivän osio tai tehtävien arviointi aika. Näitä tuokioita voi alkaa tutkimaan ja lähestymään eri kulmista ja miettiä mistä kontaktipisteistä tuokio koostuu. Koulutuspalvelun palvelutuokiot kerätään tutkimalla koulutuspalvelua ja sen ympäristöä ja käyttäjiä. Sisäistä tietoa palvelusta saa myös haastattelemalla koulutuksen vetäjiä.

Kontaktipisteet palvelutuokion sisällä ovat taas ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Palvelun ominaispiirre, mahdollisuus ja samalla myös haaste ovatkin juuri nämä ihmisen ja brändin lukemattomat kontaktipisteet. (Tuulaniemi. 2011, 80.) Kontaktipisteet ovat tärkeä tapa ymmärtää palvelun kulkua ja myös sitä ajattelutapaa, miten palvelun käyttäjään voidaan vaikuttaa. Mikä voi osoittautua tärkeäksi osaksi palvelua ja varsinkin kehittämistyön näkökulmasta on hyvä tarkkailla, mikä toimii hyvin ja mikä ei.

3.1.2 Ihmiset

”Kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset. Kontaktipisteitä ovat siis arvoa itselleen tuottava asiakas ja palvelun asiakaspalvelija.” (Tuulaniemi. 2011, 81.) Koulutuspalvelussa siis itse kouluttajat ja koulutettavat luovat verkoston ihmisiä, jotka vaikuttavat palvelun laatuun ja kokemukseen. Kuten Rauste-Von Wright sanoo, on oppitunti sosiaalinen vuorovaikutustilanne siinä missä muutkin tilanteet. Niiden aikana tapahtuvaa vuorovaikutusta määrittelevät samankaltaiset perussäätelijät. (2003, 59.) Tämä siis myös tarkoittaa, että koulutettavat luovat ympärilleen sosiaalisen piirin missä opitaan yhdessä ja kouluttaja on myös mukana ja vaikuttamassa ilmapiiriin niin kuin missä muussakin tilanteessa.

Ihmisten tuottamaa ja luomaa sosiaalista tilaa voidaan mitata ja jotta ihmisten vaikutusta palvelussa voidaan kehittää kannattaa sitä ensin mitata. Koulutuspalvelussa voidaan siis analysoida kouluttajan vaikutusta palveluun ja myös koulutettavien luomaa omaa sosiaalista ympäristöä.

3.1.3 Ympäristöt

Palvelu toteutuu erilaisissa ympäristöissä. Ympäristöt voivat olla joko fyysisiä tiloja tai virtuaalisia, digitaalisia ympäristöjä. Ympäristöllä on erittäin suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Fyysiset ympäristöt sekä ohjaavat ihmisten käyttäytymistä että vaikuttavat olennaisesti asiakkaiden mielialaan. Virtuaalisissa tiloissa, esimerkiksi internet-sivuilla, ympäristö eli käyttöliittymä on olennainen palvelun kuluttamisen kannalta. (Tuulaniemi. 2011, 81-82.) Nykyajan koulutuspalvelut myös toimivat joko fyysisissä- tai virtuaalituloissa tai molemmissa.

Jotta oppimisympäristön ympäristöä voidaan kehittää pitää sitä tutkia ja ymmärtää miten se koetaan ja mistä se koostuu. Oppimisympäristöä voidaan tarkastella erilaisten ulottuvuuksien pohjalta, esimerkiksi pohtien oppimisympäristön ulkoisia ja sisäisiä säätelijöitä. Voidaan pohtia, millaisia tiloja ja välineitä opetus edellyttää: onko opettajalla käytössään videokamera, voidaanko pöytiä siirrellä ryhmiksi ja onko opetustilassa verkkoyhteys. (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini. 2003, 63.)

3.1.4 Esineet

”Palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyy yleensä myös erilaisia fyysisiä tavaroita. Tavarat mahdollistavat palvelun kuluttamisen” (Tuulaniemi. 2011, 82). Tämä toimii samanlailla kuten Grönroosin (1998) palvelupaketissa kuvattu avustava palvelu esine muodossa. Koulutuspalvelun esineitä voivat olla tietokoneet tai muut alustat millä oppimista tehdään.

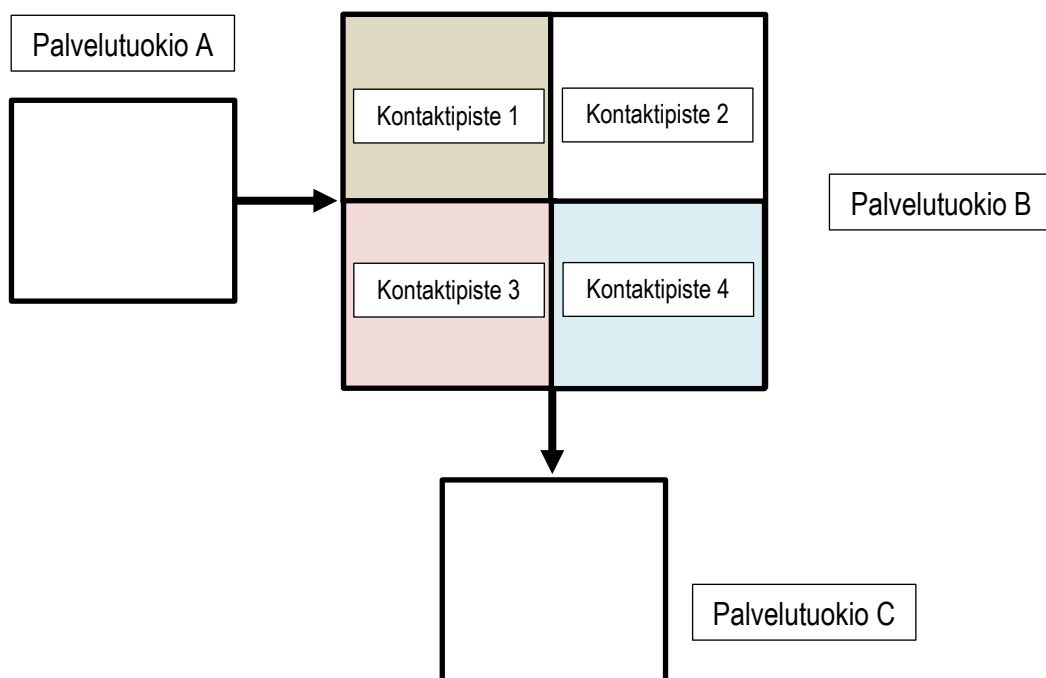
Esineiden tärkeyttä koulutuksessa voidaan kyseenalaistaa ja tämän kautta voidaan miettiä kehittämiskeinoja. Voidaan kysyä, ovatko oppilaat saaneet tarpeeksi välineitä tarvittavaan oppimiseen tai ovatko he ymmärtäneet miten välineitä käytetään. Voidaan myös tutkia käyttäjien suhtautumista välineisiin ja niiden välityksellä käytävään koulutukseen.

3.1.5 Toimitavat

”Toimitavoilla tarkoitetaan palveluhenkilökunnan sovittuja ja palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. Asiakaspalvelijoiden toiminnassa voidaan vakioda tietyt toimintatavat ja käyttäytymismallit” (Tuulaniemi. 2011, 82). Koulutuksessa kouluttajien toimitavat ovat tärkeässä roolissa koska ne ovat

suuri osa koulutuksen ohjauksesta ja heidän kautta koulutettavat oppivat ja saavat tarvittavan tiedon koulutukseen ja sen etenemiseen. Kouluttajien tapa toimia on siis keskeisessä roolissa ja sen tarkkailu ja ymmärtäminen on palvelun kehityksessä tärkeää. Kehittämistoimissa voidaan huomioida jo olemassa olevat vakiot käyttäytymismallit ja lähteä tutkimaan onko siinä parannettavaa.

Toimitapojen kehittämisen mittaamista voidaan myös tehdä. Palvelun käyttäjien mielipiteitä toimintatavoista tai käyttäjien mielipiteitä kuinka hyvin toimitavat toimivat koulutuksessa ovat tärkeitä ja niiden avulla voidaan huomata, jos toimitavat ovat ystävällisiä ja hyviä kuluttajien näkökulmasta.



KUVIO 3. Palvelupolku (Tuulaniemi 2011, 81-82.)

3.2 Palvelukokemus

Tuulaniemen (2011) mukaan palvelukokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Näitä tasoja tutkimalla saadaan käyttäjien kokema palvelu esille ja miten sitä voitaisiin kehittää. Tasot kuvaavat hyvin palvelun merkitystä palvelun saajalle ja jakamalla kokemus tasoihin pystytään tarkkailemaan kokemusta selkeämmin ja selviää, missä palvelukokemuksen kohdassa on vaikeuksia.

3.2.1 Toiminnantaso

”Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta” (Tuulaniemi. 2011, 74). Toiminnantaso siis on osa palveluprosessia ja olennainen osa itse palvelua. Toiminnantasossa huomioidaan palvelun toimivuus ja tapa, miten käyttäjä sen läpi menee (katso KUVIO 3).

Toiminnantason kehittämisessä on syytä huomioida palvelun prosessit ja miten itse palvelu toimii. Onko palvelu tehoton tai onko sen käytettävyys vaikeaa? Tutkimalla palvelun käyttäjiä voi myös huomioida miten he kokevat kaikki toiminnantason vaiheet ja miten palvelu toimii heidän hyväkseen funktionaalaisella tasolla.

3.2.2 Tunnetaso

”Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia: kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, innostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja kykyä koskettaa aisteja” (Tuulaniemi. 2011, 74). Tunnetasolla käyttäjä voi miettiä onko palvelu juuri sopiva hänelle ja myös tapa, jolla käyttäjä ajattelee palvelua.

Grönroos myös huomioi, että palvelujen aineettoman luonteen takia on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että palvelun hyödyt tulevat selvästi ymmärretyksi. Liian abstraktit ilmaukset ja liiallinen superlatiivien käyttö eivät välttämättä ole tehokasta viestintää. Asiakas ei tällöin saa käsitystä siitä, mitä palvelu on ja mitä se voi hänelle antaa. Sen tähden on tärkeää löytää hyviä vertauskuvia, jotka kertovat palvelusta konkreettisesti. (1998, 222.) Tämän takia on myös tärkeää tutkia, onko käyttäjä ymmärtänyt saamansa palvelun tavoitteet ja hyödyt. Käyttäjää voidaan tutkia ja huomioida mitä hän palvelusta ajatteli ennen kuin pääsi sitä kokemaan ja myös millaista itse palvelu oli paikan päällä. Tämä auttaa tutkimaan tyytyväisyyttä ja myös auttaa tutkimaan millaista markkinointi käyttäjille on. Onko se todenmukaista?

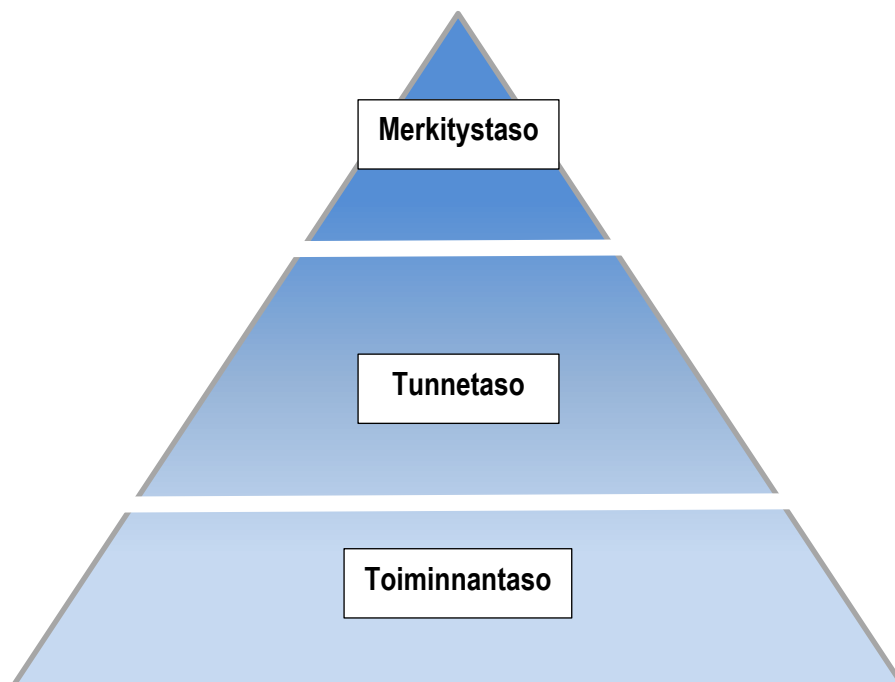
Tunnetason kehittämisessä on siis huomioitava, miten henkilö tuntee olonsa koko prosessin ajalta. Millaiset olivat tunteet ennen palvelukokemusta ja mitkä sen jälkeen? Tunnetasoa on helppo mitata

kyselytutkimuksella. Tunnetasossa on todella henkilökohtaisia kokemuksia, joten niitä voidaan ymmärtää kysymällä palvelun käyttäjältä. Tämän perusteella myös palvelun tunnetasosta saadaan tietoa, jonka pohjalta sitä voi kehittää.

3.2.3 Merkitystaso

”Merkitystaso eli ylin asiakaskokemuksen taso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysolottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin” (Tuulaniemi. 2011, 74). Merkitystasolla voidaan huomioida henkilön syytä käyttää palvelua. Koulutuspalvelussa se voi olla mahdollisuus saada työpaikka, mahdollisuus edetä uralla tai vain tapa parantaa itseluottamusta tai kehittää itseään. Miten henkilö muuttuu, kun hän käyttää palvelua ja mikä on heidän tavoite?

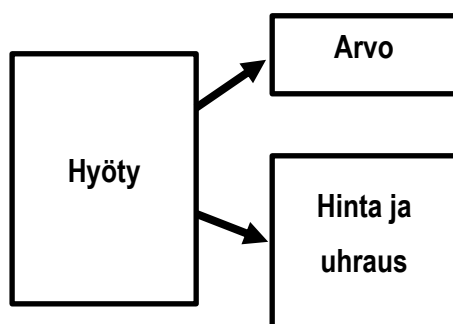
Merkitystason kehittäminen on lähinnä palvelun käyttäjien ymmärtämistä. Ovatko tavoitteet ja haaveet samat? Käyttäjiä tulee tutkia ja ymmärtää miksi he lopulta palvelua käyttävät. Kun käyttäjiä ymmärretään, on tarkoitus heijastaa se viestintään. Viestimällä voidaan vaikuttaa mielikuviin ja henkilön tapaan suhtautua palveluun.



KUVIO 3. Arvon muodostuksen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 74.)

3.3 Palvelun arvo ja arvolupaus

Arvolla tarkoitetaan hyödyn ja hinnan välistä suhdetta. Hinta ei ole välttämättä suoraan rahallista arvoa; voidaan puhua myös uhrauksista, joita asiakas tai tietty sidosryhmä hankinnan eteen tekee. Tällöin taloudellisen arvon lisäksi otetaan huomioon vaiva, jonka hankinta on vaatinut. Arvo on siis käyttäjän kokeman hyödyn ja hinnan erotus (katso KUVIO 4). (Tuulaniemi. 2011, 30-32.) Koulutuspalvelussa siis pitää huomioida hintaa mutta myös käyttäjän kokemaa uhrausta eli aikaa. Koulutuspalvelussa käyttäjät uhraavat paljon aikaa oppimiseen ja prosessin läpikäymiseen. Hyöty tulee koettua siis hinnan, ajallisen uhrauksen ja arvon yhdistelmänä. Arvoa voidaan tarkastella henkilö tasolla ja tutkimalla mitä käyttäjä ajattelee saavansa palvelusta.



$$\text{Hyöty} - \text{Hinta ja uhraus} = \text{Arvo}$$

KUVIO 4. Arvon muodostus (Tuulaniemi 2011, 30-32.)

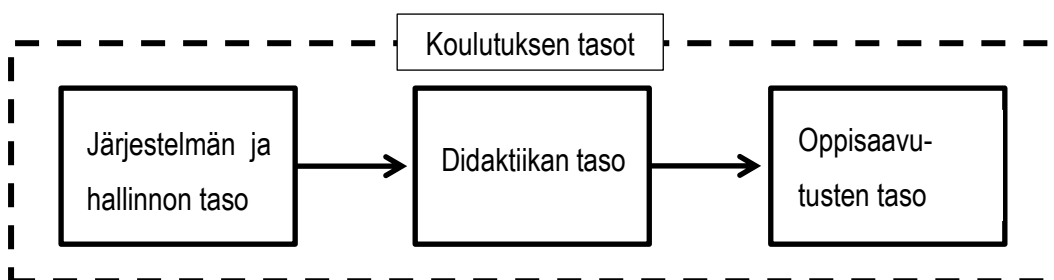
Tuulaniemen mukaan arvolupaus on yrityksen antama lupaus käyttäjilleen. Tämä arvolupaus on yksi liiketoiminnan keskeisiä asioita. Arvolupaus määrittää miten erotutaan kilpailijoista ja tiivistää, mitä yritys tarjoaa käyttäjilleen. Keskeistä on, että palvelun kuluttaja ymmärtää mitä hänelle ollaan tarjoamassa ja että hän on kiinnostunut tarjotusta. (2011, 33.) Koulutuspalvelussa arvolupauksia voi olla monenlaisia. Arvolupaus riippuu yrityksestä ja heidän tarjonnasta. Koulutuspalvelussa kuitenkin keskeistä on koulutuksen tarjonta. Koulutuksen tuottamaa hyötyä käyttäjilleen on tärkeä tutkia, jotta huomataan millaiset ihmiset kokevat millaista arvoa palvelussa.

Arvolupauksen tutkiminen on palvelunkehittämisen kannalta olennaista. Yritys lupaa jotain palvelustaan ja palvelun käyttäjät odottavat, että he saavat siitä tiettyä hyötyä. Jos arvolupaus on jotain

mikä ei ole välittynyt käyttäjille hyvin, voi se johtaa huonoon kokemukseen ja koetun hyödyn ro-
mahdukseen. Arvolupauksen pitäminen on myös tärkeää, jos selkeästi välitetty arvolupaus ei to-
teudu voi tämä turmella käyttäjien kokeman hyödyn palvelusta täysin.

3.4 Koulutuksen tasot

Tutkimuksessa keskitytään myös koulutukseen ja sen tasoihin. ”Koulutustutkimuksessa on perin-
teisesti ollut etualalla kolme tasoa, joita on pitkälti käsitelty toisistaan erillisinä” (katso KUVIO 5)
(Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini. 2003, 17). Tässä kyselytutkimuksessa kaikki nämä kolme
asiaa tulee jollainlailla esille. Rauste-Von Wright kertoo ensimmäisen tason olevan koulutuksen
järjestelmän ja hallinnon taso, joka keskittyy koulutettaviin ja katsoo minkälaisia koulutettavat ovat
ja myös millainen koulutuksen rahoitus on. Tästä osiosta keskitytään lähinnä vain itse koulutettaviin
koska rahoitus on käyttäjien ulkopuolella oleva asia, joka keskittyy enemmän yrityksen liiketoimin-
taan ja miten se rahoitetaan. Toisena tasona on didaktiikan taso, eli tällä tasolla keskitytään ope-
tusprosessin analyysiin yleisenä ilmiönä ja myös oppisisältöjen perusteella. Kolmantena tasona on
oppisaavutusten taso, jossa keskiössä on koulutuksen tulosten arviointi ja miten käyttäjillä oppimi-
nen on onnistunut. (2003, 17-18.) Tässä tutkimuksessa otetaan kaikki kolme tasoa jotenkin esille
ja tutkitaan, miten koulutuspalvelu toimii jokaisella tasolla ja onko siellä mitään parannettavaa tai
kehitettävää. Koulutuspalvelu eroaa muista palveluista näiden kolmen tason takia ja tätä tutkimalla
voidaan huomioida tärkeitä kehittämisen kohteita koulutuspalvelussa ja sen ympäristössä.



KUVIO 5. Koulutuksen tasot (Rauste-Von Wright, Von Wright & Soini 2003, 17-18.)

Koulutuksen tasojen tutkiminen on yksi olennainen osa koulutuspalvelun kehitystä. Koulutettaville
halutaan taata luotettavaa ja laadukasta palvelua ja koulutuksen tasojen tutkiminen on yksi niistä.
Tässä myös pystytään huomioimaan käyttäjien omat valmiustasot ja mihin he kykenevät, mutta
myös mitä heiltä odotetaan ja kohtaavatko odotukset ja todellinen käyttäjien koulutuksen tai tiedon

taso. Katsotaan, onko koulutuksen sisältö oikeaa ja odottavatko palvelun käyttäjät koulutukselta tietynlaista koulutusta. Pitää huomioida myös, miten tarjonta vastaa kysyntää ja ovatko ne tasapainossa. Koulutuspalvelussa pitää myös huomioida oppisaavutusten taso, joten kehittämisen mahdollistamiseksi tulee pitää koulutuksen loppuvaiheessa, jossa koulutuksen käyttäjät ovat saaneet työnsä tehtyä ja osaavat arvioida työtänsä ja myös sitä, miten heitä on arvioitu koulutuksen alussa, aikana ja lopussa.

3.5 Palvelun laatu

Grönroosin mukaan palvelun laadun tutkimiseen tarvitaan palvelun laadun malli, joka kertoo, kuinka käyttäjät kokevat palvelun laadun. Kun palvelun tarjoaja ymmärtää, miten käyttäjät arvioivat palveluja, on mahdollista määrittää, miten nämä arviot syntyvät ja kuinka niihin voi vaikuttaa. (1998, 60.) Grönroosin mukaan palvelun laadun kokonaisuuden tutkimisessa pitää ymmärtää palvelun käyttäjää, jonka jälkeen laatua voi parantaa. Käyttäjäkyselyn avulla voidaan siis tarkkailla palvelun käyttäjiä ja miten arvo heille muodostuu. Palvelun laatuun myös pitää käyttää tiettyjä malleja. Jotta koulutuspalvelun arvon muodostusta voidaan ymmärtää, on kehitetty monia malleja, joita olen jo käynyt läpi. Laadun muodostuksen tarkkailussa voidaan huomioida palvelupolut, peruspalvelupaketin muodostus, palvelukokemuksen tasot, koulutuksen tasot ja arvon muodostus.

Keskeistä kaikissa näissä laaduntarkastuksen malleissa on käyttäjälähtöisyys ja sen tarkkailu. Siis paras tapa lähteä ymmärtämään palvelun laatua on käyttäjien ymmärtäminen ja tutkiminen, mitä arvoa heidän mielestä palvelu tuottaa heille ja onko se laadukasta. Jokaisella henkilöllä on kokemusta koulutuspalveluista, joten laatu näkyy heidän mielestä eri lailla. Tutkimalla suurta määrää käyttäjäkuntaa on helpompi selvittää, minne palvelu asettuu laadukkuudessaan keskimääriin. Onko laatu ollut heikkoa vai hyvää verrattuna käyttäjien aiempiin kokemuksiin. Laadukkuuden tutkimuksessa on siis tärkeää huomioida itse palvelun käyttäjä.

3.6 Palvelun kehittäminen käyttäjäkyselyn avulla

Metsämuuronen sanoo, että on muistettava, että hyvässä tutkimuksessa vastataan yksilöityyn kysymykseen. Edelleen on muistettava, että usein hyvä kysymys on parempi kuin vastaus. (2006, 22.) Tässä koulutuspalvelun tutkimisessa ollaan käyty läpi teorioita, jotka luovat alustan hyvälle ky-

symyksille ja varmistavat mahdollisuuden tuloksille. Näille kysymyksille halutaan saada myös vastauksia ja tähän tarvitaan tutkimus, joka on tässä työssä yksilöity käyttäjäkyselyksi kerätyn tietoperustan pohjalta.

Näiden teorioiden pohjalta valmistellaan kysely, jonka avulla saadaan kuva yrityksen palvelun laadusta ja kaikesta siitä mitä halutaan palvelun käyttäjistä tiedettävän. Mitä käyttäjät ajattelevat ja mikä heidän mielestä voisi olla paremmin. Tätä tietoa käyttäjistä tullaan käyttämään palvelun kehittämiseen ja sen ymmärtämiseen. Palvelun kehittäminen on parannus nykyisestä ja myös valmistautuminen tulevaan. Kuten Grönroos huomauttaa, jos aiotaan säilyttää palvelun taso hyvänä ja johdonmukaisena, palveluja täytyy suunnitella etukäteen. (1998, 100.) Siis selkeät kehittämistoimet auttavat palvelun suunnittelussa myöhemmin seuraaville palvelun käyttäjille.

4 KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYSKYSELY BUUTTI OY:N KOULUTUSPALVELUSTA

Kyselyt järjestetään kahdelle eri ryhmälle, eli kerholaisille ja työnhakijoille. Tämä erottelu ja eri kyselyt selittyvät sillä, että itse kohderyhmä on eri ja niitä ei voi verrata keskenään. Myös itse palvelu ja palvelun tarjonta ovat kohderyhmille eri. Jo pelkästään se tosiasia, että asiakkaat ovat eri-ikäisiä, vaikuttaa oleellisesti aihepiirin valintaan. Tässä työssä keskitytään tutkimaan kahta eri osiota, eli kerholaisia ja työnhakijoita. Itse palvelutuokiot koostetaan kehitystehtävää varten Buutin omista koulutuspalveluista ja jokaiselle palvelulle on oma polkunsa. Kerhotoiminta ja TE-toimiston tukema koulutus eroavat niin paljon toisistaan, että ne joudutaan erottelemaan eri poluiksi ja eri kontaktipisteiksi.

Käyttäjäkyselyssä otetaan huomioon tietoperustassa käydyt kehittämiskäytännöt ja kysely rakennetaan sen pohjalta, jotta se toimisi mahdollisimman hyvin ja luotettavasti. Kysymykset valikoidaan kummallekin kohderyhmälle erikseen ja kysymyksien valinnassa käydään läpi palveluiden olennaiset kohdat ja kehittämiskohteet. Nämä vastaukset tiivistetään tutkimuksen tuloksiin, jossa analysoidaan mitä käyttäjät palvelusta ajattelevat ja tämän perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä, miten palvelu tuottaa hyötyä käyttäjilleen. Tiedon analysoinnin jälkeen tietoa käsitellään ja sen perusteella perehdytään mahdollisiin kehitysmahdollisuuksiin ja tapoihin, jotka parantaisivat palvelukokemusta käyttäjilleen ja helpottaisivat palvelupolkua.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Palveluita on perinteisesti mitattu määrällisesti eli palvelun kuluttamisen jälkeen asiakkailta on pyydetty numeraalista asiakaspalautetta. Ongelma tässä toimintamallissa on se, että huonon palvelukokemuksen läpi käynyt asiakasta ei kiinnosta yrityksen kehittäminen ja parannusehdotuksien antaminen. (Tuulaniemi. 2011, 72.) Tällä tutkimusmenetelmällä missä palvelun käyttäjiltä kysytään kysymykset henkilökohtaisesti osana viimeisiä päiviä koulutuksessa varmistaa, että kyselyyn ei jätetä vastaamatta ja että kysely on luotettava otannan pohjalta. Palvelusta on siis hyvä saada palautetta jokaisesta näkökulmasta ja olla mahdollisimman lähellä todellista keskiarvoa palvelun laa-

dusta ja hyödyllisyydestä käyttäjän näkökulmasta. Tämä helpottaa löytämään valukohtia palvelussa ja paikkoja, joissa olisi parantamisen varaa. Tähän tähdätään palvelun kehittäminen osiossa, jossa kyselytulosten perusteella kehitetään palvelua.

”Systemaattinen otanta soveltuu menetelmäksi erityisesti silloin, jos on olemassa valmis nimi- tai osallistumislista eli yleisesti tunnistettava sisäinen järjestys” (Metsämuuronen. 2006, 46). Systemaattinen tapa tutkia käyttäjiä ja heidän yleistä käsitystä koulutuspalvelusta soveltuu parhaiten tähän tutkimukseen. Palvelun käyttäjistä on jo lista, josta otetaan mahdollisimman suuri otanta, jotta tutkimuksen tulos olisi mahdollisimman lähellä todellista keskiarvoa.

4.1.1 Määrällinen tutkimus

Määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin tai kuvion. Usein selvitetään myös eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. (Heikkilä. 2014, 15.) Määrällisessä tutkimuksessa korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja, jonka taustalla on ajatus, että todellisuus rakentuu objektiivisesti todettavista tosiasioista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2008, 135). Määrällisellä tutkimuksella saadaan koulutuspalvelusta määrällinen kuva ja ymmärretään keskimäärin mitä palvelusta ajatellaan ja myös huomataan missä keskiarvot ovat alhaalla ja missä taas hyvässä kunnossa. Henkilöitä voidaan myös lajitella määrällisen tutkimuksen avulla, joka voi antaa kuvaa mitä erilaisen palvelun käyttäjät ajattelevat palvelusta tai kokevat palvelua.

Määrällisessä osiossa tutkimme palvelun kokonaisuutta asiakaslähtöisesti ja huomioimme kysymyksissä erilaisia tulkintatapoja ja käytämme tietoperustassa olevaa tietoa palvelun kehittämisestä hyväksemme. Tämä antaa pohjan asiakkaiden ymmärtämiselle ja tätä dataa voidaan myöhemmin käyttää palvelun kehittämistoiminnassa.

Tutkimuksen kyselyssä tulee myös olemaan laadullisia kysymyksiä, jonka pohjalta päästään paremmin käyttäjien ajatusmaailmaan ja mitä he palvelusta ajattelevat, eli tulokset nousevat tutkittavien kontekstista ja kokemuksista. (Metsämuuronen. 2006, 131.)

4.2 Aineiston hankinta

Aineisto hankitaan lomakekyselynä eli käyttäjäkyselynä. Tässä lomakkeessa on yhdistelty määrällinen ja laadullinen osio. Käyttäjäkysely toimii informoidun kyselyn muodossa, eli haastattelija vie kyselylomakkeet ja tarvittaessa hän voi tarkentaa kysymyksiä. (Heikkilä. 2014, 17.) Lomakkeessa keskitytään tutkittavaan aiheeseen ja kysymykset ovat sen perusteella valittuja. Kysymykset ovat tarkoitettu koulutuspalvelun kehittämiseen palvelun käyttäjän ymmärtämisen avulla. Palvelun käyttäjät vastaavat kyselyyn mahdollisimman suurella otannalla ja tämä tieto myöhemmin analysoidaan ja jaetaan osioihin. Lomakkeet täytetään paikan päällä koulutuspalveluissa. Tämä luo luotettavuutta ja myös helpottaa mahdollisimman suuren otannan hankkimisessa. Mahdollisimman suuri otanta on tässä hyvästä, koska perusjoukosta valittu otanta on mahdollisimman lähellä oikeaa perusjoukkoa. (Heikkilä. 2014, 31.)

Määrällinen osio on siis osana käyttäjäkyselylomaketta, jossa palvelun käyttäjät täyttävät kysytyt kysymykset ja kysyvät tutkijalta lisäkysymyksiä, jos niitä on. Määrällisen osion täyttö tehdään paikan päällä ja vastausten todenmukaisuus huomioidaan seuraamalla lomakkeiden täyttöä.

Laadullisen vastausten analyysin osiossa lomakehaastattelulla kerättyjen aineistojen avulla voidaan testata hypoteeseja ja haastattelun henkilöt voidaan jakaa laadullisiin luokkiin, eli voidaan huomioida henkilöiden kiinnostus palveluun. (Tuomi & Sarajärvi. 2002, 87.) Laadulliset kysymykset toimivat siis myös kyselylomakkeiden kanssa ja laadullinen osio on yhtä todenmukainen kuten määrällinenkin osio ja laadullinen osio täytetään samalla lomakkeella ja samaan aikaan kuin määrällinen osio.

4.3 Mittaus

Tutkimusten kysymysten mittaus tehdään mittareilla. Mittarilla tarkoitetaan joko testipatteristoa, jonka tarkoitus on tuottaa tietoa tutkittavalta alueelta, jolloin tarkoitetaan yleensä mittavälinettä tai yksittäistä testiä, tai suuremmasta mittaristosta tehtyä osamittaria. (Metsämuuronen. 2006, 49.) Kuten Metsämuuronen sanoo, on mittarin hyödyntäminen ensisijaisen tärkeää tutkimuksen jatkon kannalta. Mittari on väline, jolla empiirinen aineisto hankitaan. (2006, 49.) Tutkimuksen määrällisessä osiossa mittaria käytetään jokaisessa kysymyksessä, mutta laadullisessa osiossa olevien

vastausten tarkoitus on lähinnä tukea määrällisiä osiota, joten niitä ei mitata mutta voidaan yhdistää määrällisiin vastauksiin ja tukea palvelun kehittämistä.

Järjestysasteikko on ensimmäinen mittari, jota tutkimuksessa käytetään. Järjestysasteikolla mitattu muuttuja kykenee kertomaan vain sen, onko jotain ominaisuutta enemmän tai vähemmän, mutta se ei kerro paljonko enemmän ominaisuutta on. Tällaisia muuttujia ovat esimerkiksi koulutus tausta ja arvo työyhteisössä. (Metsämuuronen. 2006, 51.) Tätä mittaria käytetään palvelun käyttäjien taustojen kartoittamiseen ja myöhemmin sitä voi esimerkiksi verrata miten henkilön tausta vaikuttaa koulutuspalvelun kokemukseen.

Välimatka-asteikolla taas mitataan käyttäjien suhtautumista palveluun. Välimatka-asteikolla saadaan tietoa muuttujan arvojen välisistä eroista. Välimatka-asteikolle on tyypillistä se, että voidaan sanoa, että A:n ja E:n välinen etäisyys on tietyn suuruinen. Monet testit, joilla on tarkoitus mitata jotain tiettyä ominaisuutta, kuten motivaatiota tai asennetta, on tehty – tai ainakin pyritty tekemään – välimatka-asteikoksi. Välimatka-asteikon keskeinen mittarityyppi on 5-7 portainen Liertasteikko, jota käytetään erityisesti asenne -, motivaatio- yms. mittareissa, joissa koehenkilö itse arvioi omaa käsitystään väitteen tai kysymyksen sisällöstä. Normaalisti käytettävä skaala on erittäin voimakkaasti eri mieltä – erittäin voimakkaasti samaa mieltä. (Metsämuuronen. 2006, 52-53.)

Näitä asteikkoja tutkitaan ja tarkastellaan kyselyn tuloksissa. Tuloksia verrataan toisiinsa ja katsotaan mitä mittarit sanovat yrityksen palvelun kunnosta ja mitä käyttäjä siitä ajattelevat. Näitä tuloksia käytetään kehittämistoimintaan ja tuloksista on tarkoitus nostaa esiin tiettyjä vikoja tai hyvin tehtyä palvelua. Järjestysasteikossa saatuja tietoja voidaan myös verrata välimatka-asteikon tuloksiin, jossa käydään läpi mitä eri taustaiset henkilöt ajattelevat.

5 KYSELYJEN TAUSTAT JA TULOKSET

Buutin ja TE-toimiston yhteistyöhön eli Buutcamp koulutuspalvelun käyttäjäkyselyyn vastasi 21 henkilöä. Vastausprosentti oli 100% ja kysely teetettiin koulutuksen viimeisenä lähituntina paikan päällä valvottuna. Kyselylomakkeet olivat suomeksi ja myös englanniksi henkilön preferenssin mukaan. Kysymyksiä oli 11 joista 2 oli laadullisia ja loput määrällisiä (katso LIITE 1). 1 määrällinen kysymys mitattiin järjestysasteikolla, jossa oli 4 vaihtoehtoa. 8 kysymystä mitattiin välimatka-asteikolla, jossa oli 5 eri vaihtoehtoa. Kysely toteutettiin paperisena versiona kyselyn luotettavuuden takaamiseksi.

Vastaajilta kysyttiin taustatietona koulutuksen taso. Laadullisina kysymyksinä vastaajilta kysyttiin koulutuksen tavoite ja mitä he haluaisivat nähdä koulutuksessa tehtyä paremmin. Myös kysyttiin välimatka-asteikolla mitattuna kouluttajan osaavuus, koulutuksessa oppiminen koulutuksen alussa ja lopussa, palaute, oppiminen lähiovetustunneilla ja etäopiskelutunneilla, koulutuksen resurssit ja odotusten täyttymys.

Buutin ja Oulun yliopiston yhteistyöhön eli robotiikka-, ohjelmointi- ja tietoturvakierhojen käyttäjäkyselyyn vastasi 15 henkilöä. Vastausprosenttia on vaikea saada, koska kierhojen kävijämäärät vaihtelevat kovasti (Lehtovirta, haastattelu 16.10.2018). Kysely jaettiin jokaiselle viikolla 46 paikan päällä olleille kävijöille ja kysely teetettiin valvottuna. Kysymyksiä oli 11 joista 2 oli laadullisia ja loput määrällisiä (katso LIITE 3). 1 määrällinen kysymys vastasi kysymykseen missä kerhossa kävijä käy, jossa oli 3 vaihtoehtoa. 8 kysymystä mitattiin välimatka-asteikolla, jossa oli 5 eri vaihtoehtoa. Kysely toteutettiin paperisena versiona kyselyn luotettavuuden takaamiseksi.

Vastaajilta kysyttiin missä kerhossa käyvät. Laadulliset kysymykset kysyivät vastaajan syyt käydä kerhossa ja mitä kerhotoiminnassa voisi tehdä paremmin. Välimatka-asteikolla vastaajilta kysyttiin kerhon vetäjien osaavuus, kehossa olemisen hauskuus, oppiminen kerhossa, osallistumisen helppous, palaute omasta työstä, kerhon resurssit, kerhon hyödyllisyys vastaajalle ja oliko kerhosta helppo saada tietoa ennen ensimmäistä osallistumiskertaa.

5.1 Tulosten luotettavuus

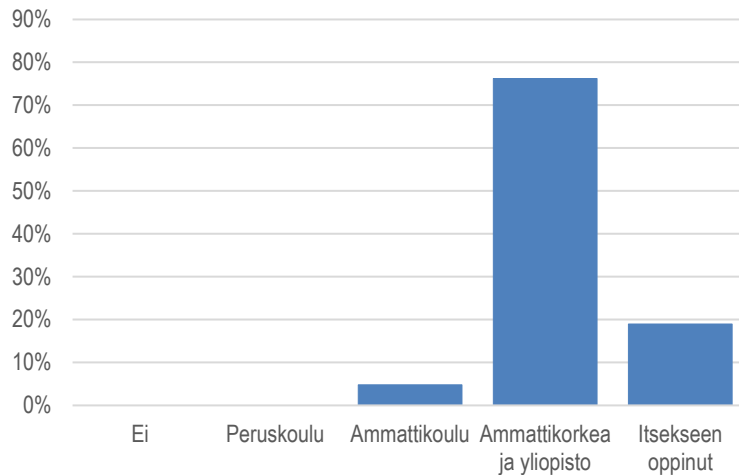
”Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu on olennainen osa hyvää tutkimusta” (Metsämuuronen. 2006, 19). Reliabiliteetin eli tutkimuksen toistettavuus on tässä tutkimuksessa vaakalaudalla, koska vastanneita henkilöitä oli vähän. Kuitenkin uskon, että yleisesti Buutcamp puolella reliabiliteetti on hyvä koska vastauksia oli 21. Kerhotoiminnassa taas vastauksia oli 8 + 4 + 3 kerhoittain. Määrä on todella suppea, joten raportin luotettavuutta kerhojen osalta pitää tarkastella kriittisesti. Buutcamp puolella vastaajia oli mielestäni tarpeeksi koska koulutuksenikäviijöistä jokainen vastasi kyselyyn.

Validiteetti eli luotettavuussisältö on työssä erinomaisella tasolla. Kysymykset jaettiin henkilökohtaisesti ja tiedettiin, ketkä kaikki vastasivat kyselyyn. Itse kyselyn vastaukset vastaavat odotuksia ja monella ei ollut mitään kysyttävää kyselystä. Myös itse mittaukset ovat valikoitu tarkkaan tietoperustan ansiosta. Kysymykset kirjoitettiin helposti ymmärrettäväksi, joten vastaaminen ja vastaus-ten analyysi olisi helpompaa.

5.2 Buutcamp

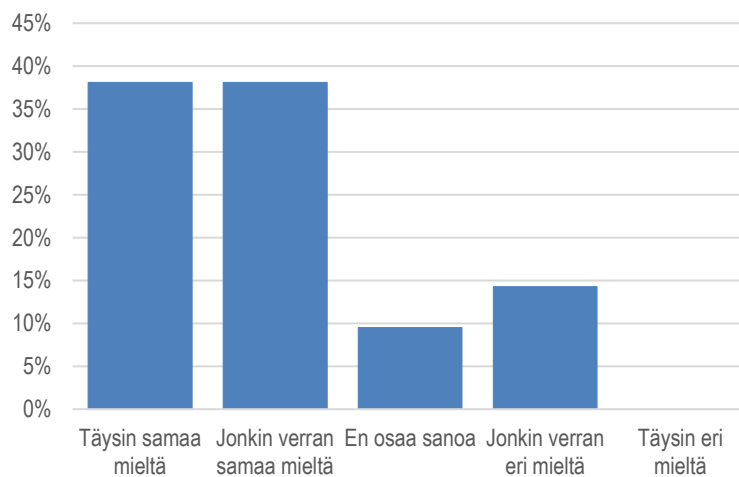
Koulutustaso. Käyttäjät pystyttiin jakamaan aiemman ICT koulutustason perustella kyselyssä vii-teen osioon. Ei aiempaa koulutusta, peruskoulu, ammattikoulu, ammattikorkea ja yliopisto ja itsekseseen oppinut. Kyselyssä ei ollut vaihtoehtoa yliopistolliselle koulutukselle mutta käyttäjät ohjattiin vastaamaan ammattikorkea, jos aiempi oppiminen on tapahtunut yliopistossa. Ammattikorkea taso on siis korkeasti koulutettujen taso.

Suurimmaksi osaksi eli 76,2% vastaajista olivat korkeasti koulutettuja ja 43,75% heistä merkkasivat myös itsekseseen opiskelun. Jos henkilö merkkasi kaksi ympyrää, hänet lajiteltiin korkeimman kou-lutuksen mukaan. 19% vastaajista olivat pelkästään opiskelleet ICT opintoja itsekseseen. Vain 4,8% (eli, 1 vastaaja) kertoi olevansa ammattikoulu taustainen. 0% vastasi peruskoulun olevan korkein viimeinen kontakti ICT:stä ja 0% ei ollut koskaan opiskellut ICT alaa.



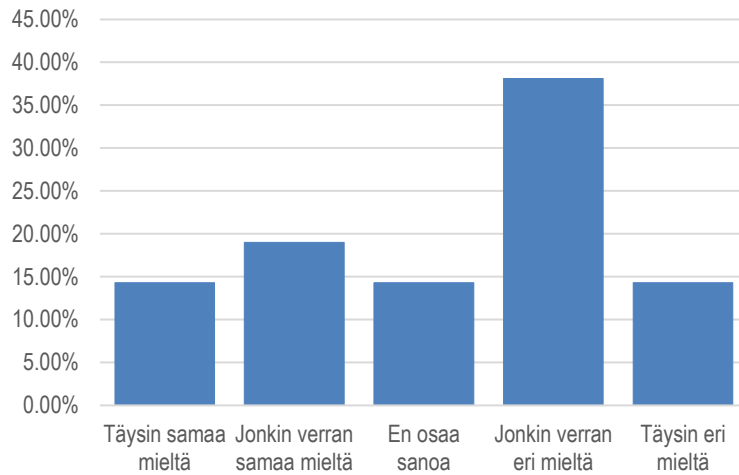
KUVIO 6. ICT osaamisen koulutustaso (n=21)

Kouluttajan kyvykkyys kouluttaa. Käyttäjiltä kysyttiin osasiko kouluttaja kouluttaa heitä hyvin. 38,1% käyttäjistä oli täysin samaa mieltä ja 38,1% oli jonkin verran samaa mieltä. Tämä ryhmä vastaajista luo jopa 76,2% kumulatiivisen prosentoin. 9,5% vastaajista ei osannut sanoa. 14,3% vastaajista oli jonkin verran eri mieltä ja 0% vastaajista oli täysin eri mieltä.



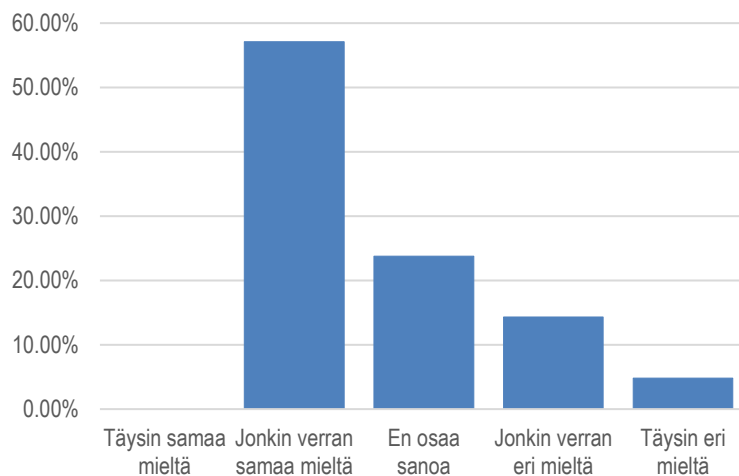
KUVIO 7. Kouluttaja osasi kouluttaa minua hyvin (n=21)

Oppiminen koulutuksen alussa. Käyttäjiltä kysyttiin, kuinka helppoa oppiminen oli koulutuksen alussa. 14,3% vastaajista oli täysin samaa mieltä. 19% vastaajista oli Jonkin verran samaa mieltä. 14,3% eivät osanneet sanoa. 38,1% vastanneista oli jonkin verran eri mieltä ja 14,3% oli täysin eri mieltä.



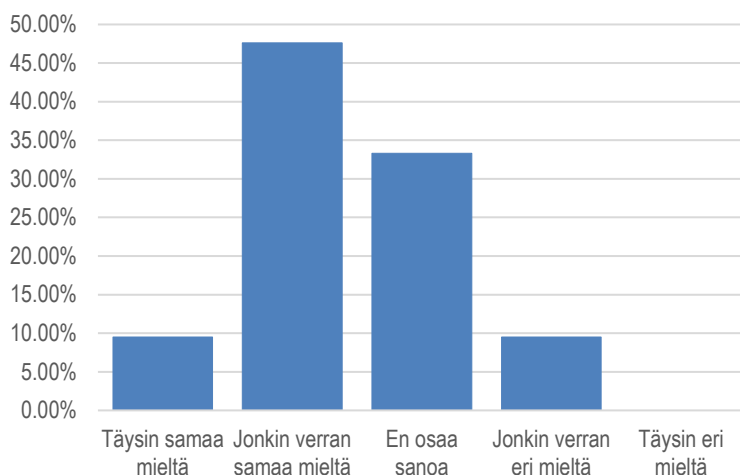
KUVIO 8. Oppiminen koulutuksen alussa oli helppoa (n=21)

Oppiminen koulutuksen lopussa. Käyttäjiltä kysyttiin, kuinka helppoa oppiminen oli koulutuksen lopussa. 0% vastaajista oli täysin samaa mieltä. 57,1% oli kuitenkin jonkin verran samaa mieltä 23,8% vastaajista ei osannut sanoa. 14,3% vastaajista oli jonkin verran eri mieltä ja 4,8% (1 vastaaja) oli täysin eri mieltä.



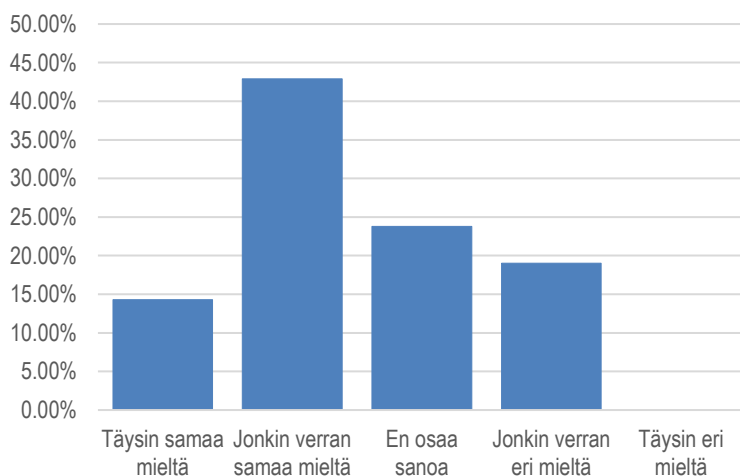
KUVIO 9. Oppiminen koulutuksen lopussa oli helppoa (n=21)

Palaute oppimisesta. Käyttäjiltä kysyttiin, saivatko he tarpeeksi palautetta koulutuksen aikana. 9,5% oli täysin samaa mieltä. 47,6% oli jonkin verran samaa mieltä. 33,3% vastaajista ei osannut sanoa. 9,5% oli jonkin verran eri mieltä ja 0% oli täysin eri mieltä.



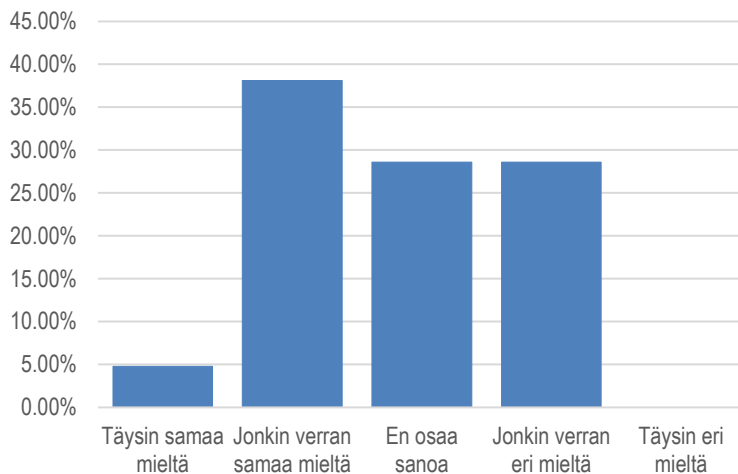
KUVIO 10. Sain tarpeeksi palautetta (n=21)

Lähiopetustunnit. Käyttäjiltä kysyttiin, oliko lähiopetustunneilla helppo oppia. 14,3% vastasi olevansa täysin samaa mieltä. 42,9% vastasi jonkin verran samaa mieltä. 23,8% ei osannut sanoa. 19% vastasi jonkin verran eri mieltä ja 0% vastaajista oli täysin eri mieltä.



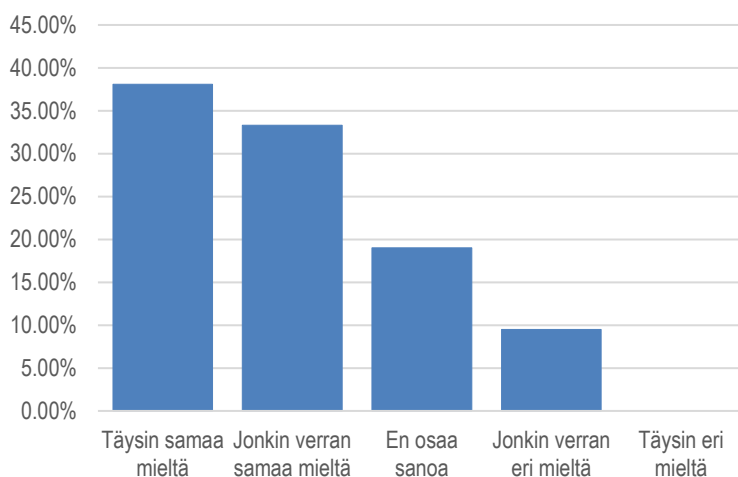
KUVIO 11. Oppiminen oli helppoa lähiopetustunneilla (n=21)

Etäopiskelutunnit. Käyttäjiltä kysyttiin, oliko etäopiskelutunneilla helppo oppia. 4,8% vastasi olevansa täysin samaa mieltä. 38,1% vastasi jonkin verran samaa mieltä. 28,6% ei osannut sanoa. 28,6% vastasi jonkin verran eri mieltä ja 0% vastaajista oli täysin eri mieltä.



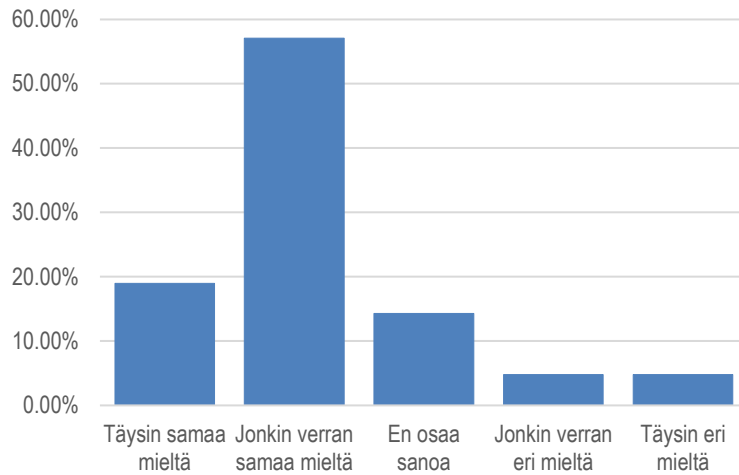
KUVIO 12. Oppiminen oli helppoa etäopiskelutunneilla (n=21)

Resurssit. Käyttäjiltä kysyttiin, saivatko he tarpeeksi resursseja koulutuksen tueksi. 38,1% oli täysin samaa mieltä. 33,3% oli jonkin verran samaa mieltä. 19% vastaajista ei osannut sanoa. 9,5% oli jonkin verran eri mieltä ja 0% oli täysin eri mieltä.



KUVIO 13. Sain oppimisen tueksi tarpeeksi resursseja (n=21)

Koulutus vastasi odotuksiani. Käyttäjiltä kysyttiin, vastasiko koulutus heidän odotuksiaan. 19% oli täysin samaa mieltä. 57,1% oli jonkin verran samaa mieltä. 14,3% vastaajista ei osannut sanoa. 4,8% oli jonkin verran eri mieltä ja 4,8% oli täysin eri mieltä.



KUVIO 14. Koulutus vastasi odotuksiani (n=21)

Laadullisena kysymyksenä lomakkeessa käytettiin kysymystä käyttäjän tavoitteista ja toisena laadullisena kysymyksenä käytettiin mitä käyttäjä haluaisi nähdä koulutuksessa tehtyä paremmin. Nämä kysymykset avaavat käyttäjien ajatuksia koulutuksesta paremmin.

Tavoite koulutukselta. 20 vastausta 21:stä mainitsi uuden opiskelun, vanhan herättelyn tai työllistymisen. Vain yhdellä ei ollut tavoitetta koulutukselle.

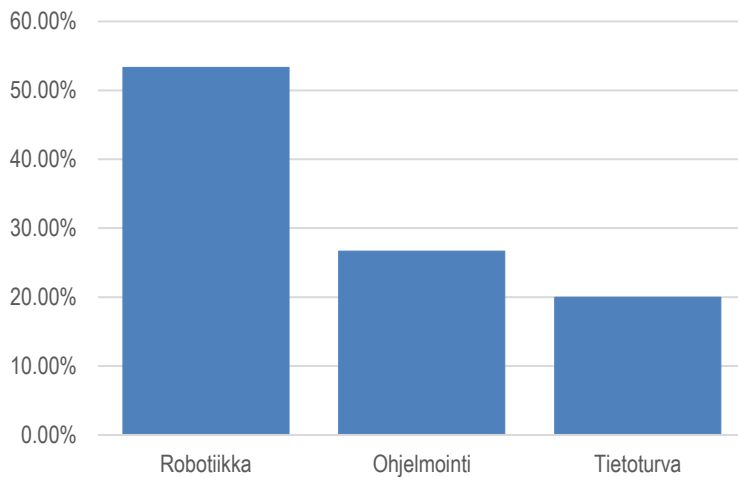
”Laajentaa osaamista ohjelmoinnissa sekä parantaa työllistymismahdollisuuksia.”

Mitä voisi tehdä paremmin? Vastaajista vain kolme 21:stä jätti osion vastaamatta. Vastauksia oli monenlaisia ja jopa yhdeksän vastannutta mainitsi opetuksen liian nopean tempon kehittämiskohteen jollain tapaa. Vastauksissa tuli myös ilmi etätehtävät ja projektityöskentelyn.

”Tiedottaminen koulutuksen sisällöstä jo koulutuksen alussa. Tehtävät voisivat olla kirjallisessa muodossa ainakin osittain. Tahti liian kova ja liikaa sisältöä”

5.3 Kerhot

Kerhot. Kerhon käyttäjät jaettiin siten missä kerhoissa he käyvät ja näitä kerhoja oli kolme. Nämä kerhot ovat robotiikka-, ohjelmointi- ja tietoturvakерho. Yhteensä vastaajia kyselyyn oli 15. 53,33% vastaajista kävivät robotiikkakerhossa. 27% vastaajista kävivät ohjelmointikerhossa. 20% vastaajista kävivät tietoturvakерhossa.

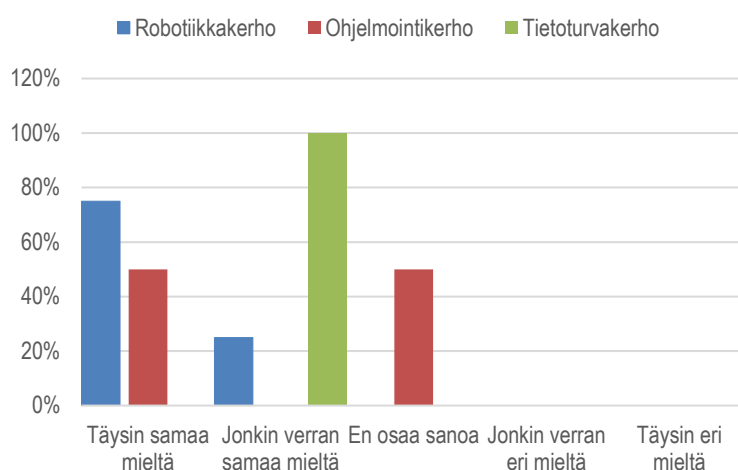


KUVIO 15. Missä kehossa käyt? (n=15)

Ohjaus. Käyttäjille annettiin väittämä, että kerhonvetäjät osaavat ohjata minua hyvin. Robotiikka-kerhossa 75% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 50% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 0% olivat jonkin verran samaa mieltä. 50% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 100% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

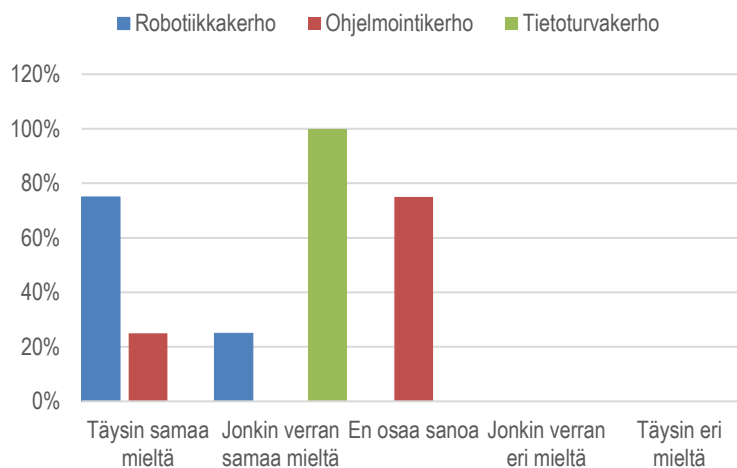


KUVIO 16. Kerhonvetäjät osaavat ohjata minua hyvin (n=8), (n=4), (n=3)

Hauskuus. Käyttäjille annettiin väittämä, että kerhossa oleminen on hauskaa. Robotiikkakerhossa 75% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 25% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 0% olivat jonkin verran samaa mieltä. 75% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 100% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

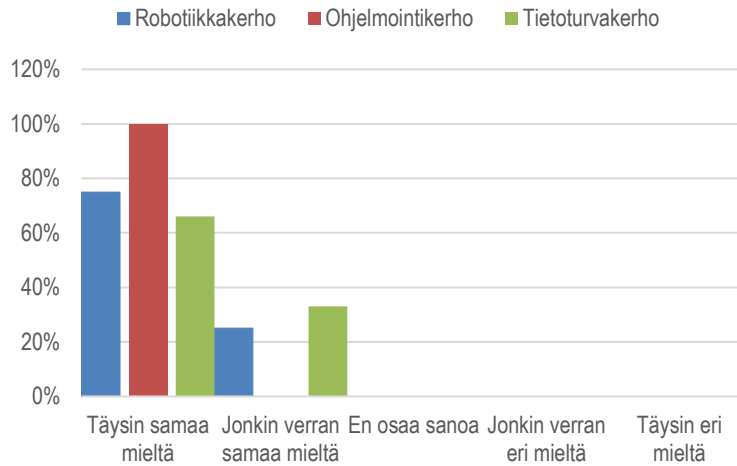


KUVIO 17. Kerhossa oleminen on hauskaa (n=8), (n=4), (n=3)

Oppiminen. Käyttäjille annettiin väittämä, että opin kerhossa paljon. Robotiikkakerhossa 75% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 100% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 0% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 66% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 33% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

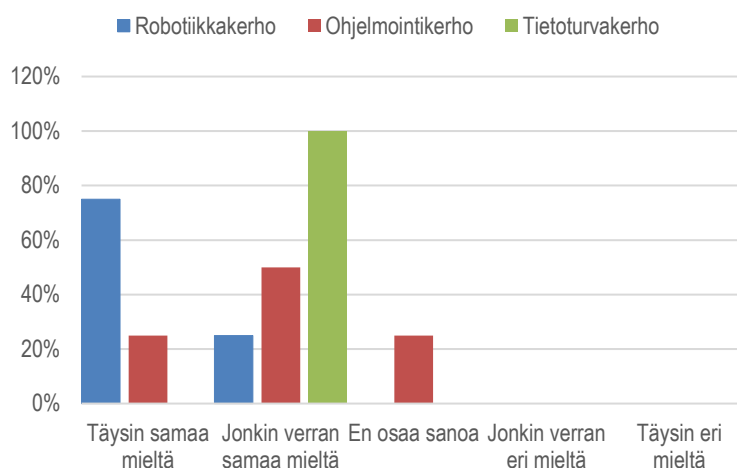


KUVIO 18. Opin kerhossa paljon (n=8), (n=4), (n=3)

Helppo osallistua. Käyttäjille annettiin väittämä, että kerhoon oli helppo osallistua. Robotiikkakerhossa 75% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 25% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 50% olivat jonkin verran samaa mieltä. 25% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 100% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

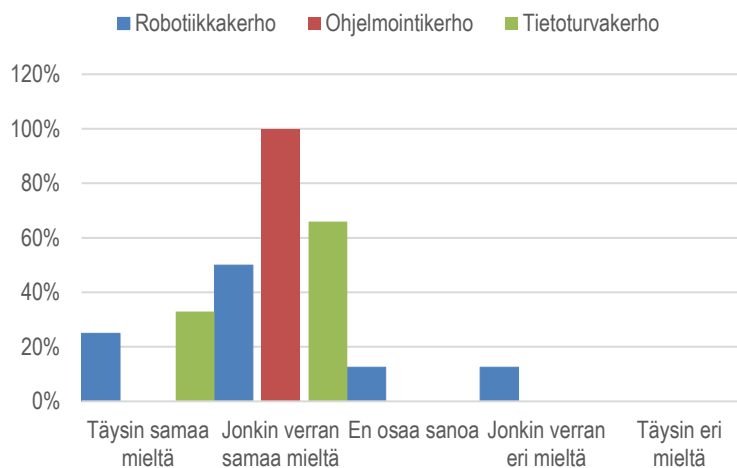


KUVIO 19. Kerhoon oli helppo osallistua (n=8), (n=4), (n=3)

Tiedotus. Käyttäjille annettiin väittämä, että kerhosta oli helppo saada tietoa ennen ensimmäistä osallistumiskertaani. Robotiikkakerhossa 25% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 50% olivat jonkin verran samaa mieltä. 13% ei osaa sanoa. 13% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 100% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 33% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 66% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

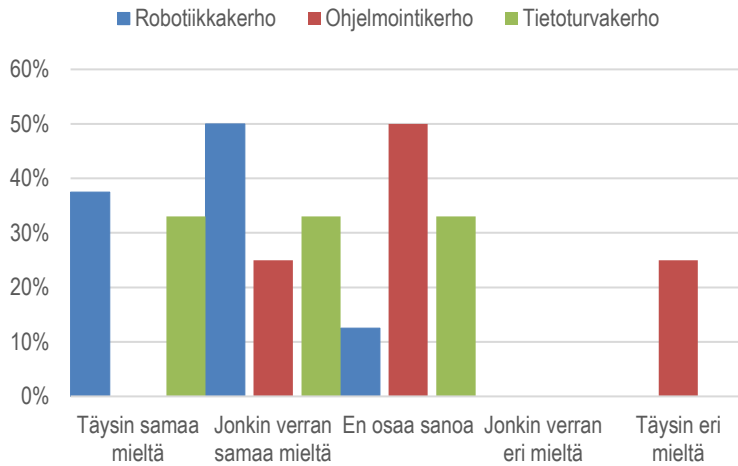


KUVIO 20. Kerhosta oli helppo saada tietoa ennen ensimmäistä osallistumiskertaani (n=8), (n=4), (n=3)

Palaute. Käyttäjille annettiin väittämä, että kerhonvetäjät antavat minulle hyvää palautetta työstäni. Robotiikkakerhossa 38% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 50% olivat jonkin verran samaa mieltä. 13% ei osaa sanoa. 13% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 50% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 25% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 33% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 33% olivat jonkin verran samaa mieltä. 33% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

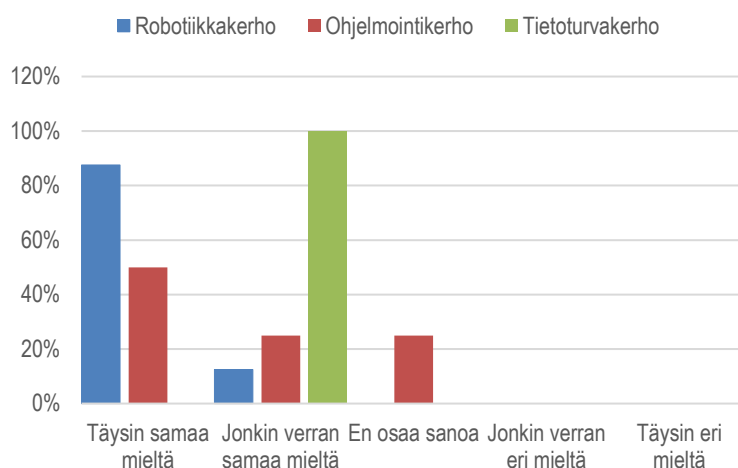


KUVIO 21. Kerhonvetäjät antavat minulle hyvää palautetta työstäni (n=8), (n=4), (n=3)

Resurssit. Käyttäjille annettiin väittämä, että saan kerhossa tarpeeksi resursseja työskentelyyn. Robotiikkakerhossa 88% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 13% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 50% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 25% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 100% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

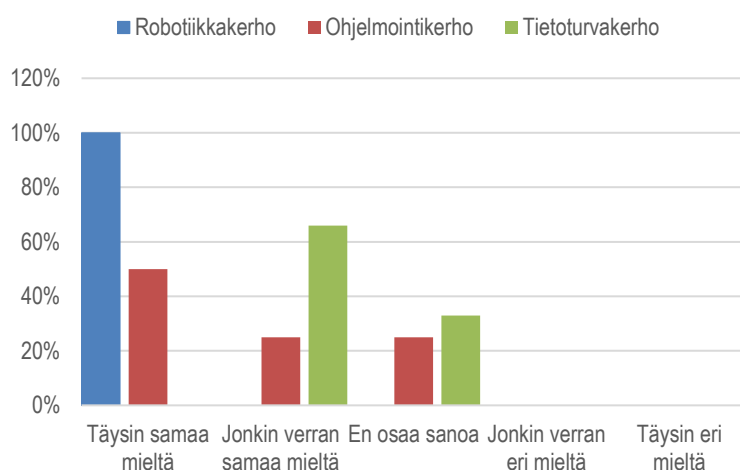


KUVIO 22. Saan kerhossa tarpeeksi resursseja työskentelyyn (n=8), (n=4), (n=3)

Hyödyllisyys. Käyttäjille annettiin väittämä, että kerhosta on ollut minulle hyötyä. Robotiikkakerhossa 100% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 0% olivat jonkin verran samaa mieltä. 0% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Ohjelmointikerhossa 50% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 25% olivat jonkin verran samaa mieltä. 25% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.

Tietoturvakkerhossa 0% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. 66% olivat jonkin verran samaa mieltä. 33% ei osaa sanoa. 0% jonkin verran eri mieltä ja 0% täysin eri mieltä.



KUVIO 23. Kerhosta on ollut minulle hyötyä (n=8), (n=4), (n=3)

Lomakkeessa oli laadullisia kysymyksiä kaksi kappaletta. Kysymyksillä selvitettiin kerholaisten tavoitteita ja ajatuksia palvelusta. Näillä kysymyksillä on tarkoitus selvittää kerholaisten taustoja miksi he käyvät kerhossa ja mitä he haluaisivat saada siltä enemmän.

Syyt. Kerholaисilta kysyttiin mikä on heidän syynsä käydä kerholla. Seitsemän viidestätoista vastasi harrastuksen syyksi ja viisi vastasi työllistymisen.

”Kokemusten ja taitojen hankkiminen ja työllistymisen mahdollisuus.”

Mitä voisi tehdä paremmin? Vain 6 kappaletta vastasi kysymykseen mitä haluaisit nähdä kerhotoiminnassa tehtyä paremmin. Kuitenkin vastauksista tuli esille ohjauksen tarve varsinkin kerhon alkuvaiheessa.

”Aloittelijoille mielenkiintoiset, helpot ja ohjeistetut projektit.”

6 PALVELUN KEHITTÄMINEN TULOSTEN PERUSTEELLA

Tarkoituksena kyselyn teettämisellä oli saada tietoa palvelujen laadusta ja minkälaista kehittämistä palvelussa ja sen palvelupolussa on. Kysely oli teetetty palvelun käyttäjille ja heidän kokemusten perusteella palvelua on tarkoitus parantaa. Kyselyn tulosten mukaan voidaan tehdä päätelmiä ja luoda kehittämissideoita, jotka olisivat hyödyllisiä palvelulle ja sen laadulle. Kohteita oli kaksi, kerrahoiminta ja työllistävä Buutcamp. Nämä kohteet eroavat toisistaan ja näitä alueita käsitellään erikseen palvelun kehittämisen osalta.

6.1 Buutcamp

Suurin osa palvelun käyttäjistä on korkeasti koulutettuja. Yleisesti näyttää olevan, että kävijät ovat valmiita koulutuksen sisältöön. Ja myös sisältö vastasi odotuksia vähintään jonkin verran 76,1%:lla henkilöistä. Kuitenkin melkein ¼ ei osannut sanoa tai vähintään oli jonkin verran eri mieltä. Tässä voidaan ajatella, onko palvelua viestitty hyvin merkitystasolla. Palvelun kävijöillä tulisi olla selvä näkemys koulutuksen sisällöstä ja vaatavuudesta. Kuten myös laadullisessa vastauksessa tuli ilmi voisi sisältöä viestittää esimerkiksi paremmin koulutuksen alussa. Tulevaisuudessa palvelun merkitystä ja tavoitteita voisi viestiä käyttäjille etukäteen tai koulutuksen alussa.

Kouluttajan kyvykkyys ja tietämys näyttää olevan erinomaisella tasolla. 76,2% käyttäjistä oli vähintään jonkin verran samaa mieltä, että kouluttaja osasi kouluttaa heitä hyvin. Kouluttajat osaavat siis itse sisällön ja osaavat olla mukana palvelun käyttäjän kanssa. Koulutuksen laadun takaamiseksi kouluttajien taso on hyvä pitää laadukkaalla tasolla kuten tämä.

33,3% käyttäjistä olivat vähintään jonkin verran samaa mieltä väittämän, koulutuksen alussa oppiminen oli helppoa, kun taas 57,1% vastaajista olivat vähintään jokseenkin samaa mieltä väittämän, koulutuksen lopussa oppiminen oli helppoa. Tästä voidaan päätellä, että käyttäjille oppiminen alussa oli hankalampaa. Laadullisissa vastauksissa tuli ilmi, että tempo oli liian nopea. Koulutuksen oppimista voitaisiin helpottaa alussa hitaalla tahdilla ja myös huomioitaisiin, että käyttäjille koodaus on tuttua, mutta perusteet voivat olla vielä ruosteessa, joten myös kertaus olisi alussa hyvä. Ajallisesti tämä voi tuoda haasteita, mutta oppimisen kannalta tämä ratkaisu perehdyttää henkilöt kou-

lutuksen mukaan paremmin. Koulutuksen loppuvaiheen parantaminen toimii, myös opetuksen temmon hidastamisella. Luultavasti kysymyksiä tulee myös vähemmän koska henkilöt kerkeävät kirjoittaa tehtäviä ja koodia ylös. 42,8% vastaajista kuitenkin mainitsivat temmon, joten se on yksi tärkeimmistä kehittämisen kohteista koulutuksen helpottamisessa.

57,1% vastaajista olivat vähintään jonkin verran samaa mieltä väittämän, sain tarpeeksi palautetta tehtävistä kanssa. Palaute on oleellista didaktiikantason tarkastelussa. Palaute voi myös auttaa palvelun kävijöitä oppimisessa. On siis tärkeää, että etätehtävistä saadaan palautetta ja varsinkin jos koulutuksessa käyttäisin pistokokeita, voitaisiin kävijöille antaa paremmin kritiikkiä ja palautetta tarpeen mukaan. Tällä tavalla myös huomioidaan, kenellä on vaikeuksia ja kenellä menee ihan hyvin.

57,2% vastaajista olivat vähintään jonkin verran samaa mieltä väittämän lähiopetustunneilla oli helppo oppia kanssa, kun taas etäopiskelussa se oli 42.9%. Laadullisissa vastauksissa tuli ilmi myös, miten materiaaleja voisi olla paremmin tai tehty paremmin. Tämä voi selittää erot opetustuntien välillä. Etätehtäviä voitaisiin parantaa paremmalla ohjeistuksella ja harjoitusten monipuolisuudella. Myös esimerkiksi voisi olla lisätehtäviä tai pieniä selkeitä tehtäviä.

71,4% vastaajista oli vähintään jonkin verran samaa mieltä väittämän sain oppimisen tueksi tarpeeksi resursseja. Resurssit näyttävät siis olevan kunnossa. Laadullisessa vastauksessa tuli myös ilmi, että etätyöskentelyyn käytetty Slack tietokone ohjelma toimii hyvin ja on olennainen osa opiskelua ja sen toteutusta. Ylipäättään resurssien määrään ja laatuun voidaan olla tyytyväisiä.

Palvelun ydinpalvelu pelaa ja käyttäjät selvästi oppivat koulutuksessa. Koulutuksen sisällön laatuun voidaan kuitenkin paneutua ja kehittää sitä parempaan suuntaan ehdotusten mukaisesti. Palvelun tarjoamat avustavat- ja tukipalvelut ovat olleet laadukkaita ja käyttäjät ovat todenneet ne tarpeelliseksi ja hyviksi koulutuksen mukana. Kannattaa siis pyrkiä pysymään tällä tasolla palvelun laadussa.

Palvelupolun mukaisesti palvelu on selkeä mutta polun tuokioiden kontaktipisteisiin voidaan paneutua ja kehittää ehdotetuilla tavoilla. Kontaktipisteitä voi olla esimerkiksi koulutusympäristö lähitunnilla. Polkuun voidaan myös luoda lisää tuokiota esimerkiksi käyttäjien palautteen rakentamiseen.

Itse palvelua ja sen laadun tutkimista voidaan jatkaa taas myöhemmin ja se on myös kannattavaa, koska tällä tavalla saadaan tulokset tehdystä palvelunkehittämisestä ja jatkaa sen kehittämistä tulosten perusteella. Palvelun tutkimisessa kannattaa jatkaa käyttäjien kyselyä ja sen tutkimisella.

6.2 Kerhot

Buutilla on kolme kerhoa Oulun yliopistolla. Kerhoja tutkitaan yksitellen ja lopulta katsotaan yhteenvedo kerhojen koulutuspalvelusta kokonaisuudessaan. Kerhot ohjelmointikerho ja tietoturvakkerho toimivat samassa tilassa. Robotiikkakerho oli erillisessä luokassa.

Eniten kävijöitä oli robotiikkakerhossa. Robotiikkakerhossa oli 8 vastaajaa, ohjelmointikerhossa 4 ja tietoturvakkerhossa 3. Vastaajia oli vähän mutta saaduista vastauksista on kuitenkin mahdollista saada käsitystä palvelun kehittämisen kohteista. Robotiikkakerhossa oli paljon enemmän säpinää ja kerho oli enemmän haluttu verrattuna muihin kerhoihin. Seuraavassa osiossa myös verrataan mitä muissa kerhoissa voidaan tehdä, jotta kerhot olisivat yhtä kiinnostavia kuin robotiikka kerho.

Robotiikkakerhossa ohjaus oli parempaa keskimäärin muihin verrattuna. Muissa kerhoissa se kuitenkin oli hyvällä tasolla, mutta koska opiskelijat uhraavat aikaansa odottavat, he myös laadukasta arvoa heille. Ohjelmointi- ja tietoturvakkerhossa voitaisiin siis panostaa ohjaajien ohjaustaitoihin ja varmistaa että he ovat aina mukana ryhmähengessä. Yhdessä laadullisessa vastauksessa ohjelmointikerhosta sanottiin, että ohjaus on ollut puutteellista ja että vetäjät eivät selittäneet heille mitä he voisivat tehdä. Ohjauksen kehittämiseen auttaa ohjaajien koulutus tai määrän lisääminen. Kuitenkin kerhon kävijämäärää katsoen vika ei kuitenkaan ole ohjaajien määrässä.

Jälleen kerran robotiikkakerhossa oli parempi tulos kerhon hauskuudessa. Jos kerhossa ei ole hauskaa tai mukavaa voi kerholaisen osallistumiskerrat jäädä vähiin. Hauskuuteen voi vaikuttaa monet asiat. Ryhmät, henkilöstö ja ympäristö kokonaisuudessaan. Robotiikkakerho on erillisessä tilassa muihin verrattuna ja ryhmässä oli enemmän henkilöitä. Robotiikkakerhossa oli myös keskimäärin paremmat resurssit. Monet vastasivat myös laadullisessa osiossa, miten hauskuus on yksi tärkeä osa heidän syystä käydä kerhossa. Näistä syistä voidaan katsoa, että ehkä muissa kerhoissa luokkahuone ja ympäristö ei ehkä ole hauskoja. Resursseja voidaan lisätä ja ympäristön yhteishenkisyyttä lisäämällä voidaan parantaa hauskuutta. Palveluun voidaan siis lisätä lisää mukavia lisäpalveluita ja kontaktipisteitä.

Oppiminen jokaisessa kerhossa oli todella hyvällä tasolla. Tietoturvakkerhossa se oli vähän huonommalla tasolla, jonka voi selittää huono ohjauksen saaminen. Käyttäjät siis oppivat hyvin kerhoissa mutta kannattaa jatkaa panostusta henkilökohtaiseen ohjaukseen ja hyvään ryhmähentkeen. Oppiminen oli myös yksi vastaus, joka tuli ilmi laadullisissa vastauksissa miksi henkilö käy kerhoissa, joten se on tärkeä osa palvelun käyttäjien ideamaailmaa.

Monen mielestä osallistuminen oli suhteellisen helppoa, mutta jälleen kerran robotiikkakerhoon oli kerholaisten mielestä helpompi osallistua kuin muihin. Robotiikkakerho oli myös järjestetty eri paikassa kuin muut kerhot, joten myös kerhon sijainti voi helpottaa osallistumista. Pitää myös huomioida, että lokaatiosta huolimatta tiedotus pitää olla hyvä jokaisella kerholla ympäri yliopiston. Pitää myös huomioida missä henkilöt käyvät ja oleskelevat, eli ne henkilöt, jotka mieluummin kävisivät ohjelmointikerhossa, joten tiedotus kerhosta saadaan sinne. Myös laadullisissa vastauksissa tuli ilmi, että kävijöille voisi olla paremmin projekteja ja ohjeita, miten toimia. Esimerkiksi Buutin sivuilla voisi olla ohjeita käytännöstä ja esimerkki projekteja, mitä kerhoissa voi tehdä ja mitä kannattaa tehdä. Voisi myös selostaa robotiikkakerhon tiloista ja koneistosta. Ohjelmisto- ja tietoturvakkerhoissa taas voidaan kertoa projekteista ja yleisesti konseptista.

Palaute oli robotiikkakerhossa paras kolmesta mutta ei täydellinen. Palaute henkilöiden työstä ja saavutuksista on oppisaavutusten kannalta tärkeää. Kun henkilöille annetaan ohjeistusta, on palaute myös tärkeää, että he oppivat ja ymmärtävät käsityksiä paremmin. Käyttäjille voidaan antaa palautetta, kun ovat tehneet projektin tai saavuttaneet jotain kommentoimisen arvoista työssään. Kerhon vetäjille voidaan ilmoittaa ja kertoa palautteen merkityksestä ja kertoa heille, että palautteen antaminen on osa työnkuvaa ja tärkeää.

Robotiikkakerhossa 100% vastaajista olivat täysin samaa mieltä, että kerho oli hyödyllinen heille, kun taas ohjelmointikerhossa vastasi vähintään jonkin verran samaa mieltä 75% vastaajista ja tietoturvakkerhossa vastasi vähintään jonkin verran samaa mieltä 66% vastaajista. On siis hyvä katsoa, onko ydinpalvelu paikoillaan? Kerhoissa pitää huomioida hauskuus, palaute ja käyttäjien ohjaaminen. Kuitenkin palvelun taso on jokaisessa yleensä hyvä. Parantamista on, mutta lähinnä vain ohjelmointi- ja tietoturvakkerhossa. Palveluja on hyvä verrata keskenään ja jos huomataan että joku kerho toimii paremmin, on siis hyvä ottaa mallia hyvin toimivista palveluista.

Palvelunkehittämistä kannattaa jatkaa ja seurata. Tässä tuloksessa vastauksia oli todella vähän, joten on myös hyvä saada suurempaa otantaa kävijöistä. Seurannalla saadaan myös selville toimivatko kehityskkeinot ja -ideat.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa koulutuspalvelun käyttäjistä ja kehittää palvelua saadun tiedon pohjalta. Koulutuspalvelun osioita tarkasteltiin ja ehdotettiin kehitysideoita. Käyttäjien tiedon oli tarkoitus antaa työlle tarpeeksi informaatiota käyttäjistä, jotta kehittämistoimissa voidaan ottaa käyttäjäkokemus tärkeäksi osaksi palvelun kehitystoimintaa.

Tietoperustassa keskityttiin koulutuspalvelun ja palvelun tutkimiseen konseptina ja ilmiönä. Osiossa toimeksiantaja yritys esiteltiin, toimintaa tutkittiin ja myös tutkittiin koulutuspalvelun eri osia ja mistä itse palvelu koostuu. Osiossa selvitettiin monia erilaisia teorioita palvelusta ja sen muodostuksesta. Tietoperustassa käytiin myös läpi tutkimusmenetelmää, joka sopii käyttäjien tietojen keräämiseen ja analysointiin.

Empiirisessä osiossa kerättiin tietoa palvelun käyttäjistä ja tätä tietoa analysoitiin ja käytettiin palvelun kehittämisessä. Käyttäjille annettiin kyselylomakkeita, jotka täytettiin. Tätä tietoa analysoitiin ja visualisoitiin. Tiedonkeruun ja analyysin jälkeen työssä keskityttiin palvelun kehittämiseen ja mitä toimia pitäisi tehdä, että palvelu toimisi paremmin ja olisi houkuttelevampi.

LÄHTEET

- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki:Talentum Media.
- Gröroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo:WSOY.
- Rauste-Von Wright, M., Von Wright, J. & Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. Helsinki:WSOY
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki:International methelp
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Seinäjoki:Edita
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä:Vastapaino
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki:Tammi
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. osin uudistettu painos Helsinki:Tammi
- Buutti Oy 2018. BUUTCAMP: REACT-WEBKEHITTÄJÄKOULUTUS 16.11.-21.12. Viitattu 23.10.2018, <https://buutti.com/buutcamp2/>
- Buutti Oy 2018. ILMAISET OHJELMOINTI- JA ROBOTIIKKAKERHOT. Viitattu 23.10.2018, <https://buutti.com/taitaja/>
- Lehtovirta, J. 2018. Buutti Oy. Haastattelu 16.10.2018. Tekijän hallussa.
- Ackers, D. 2018. Buutti Oy. Haastattelu 17.10.2018. Tekijän hallussa.
- Taanila, A. 2005. Triangulaatio tutkimusmenetelmänä. Oulun yliopisto. Viitattu 30.10.2018, <https://docplayer.fi/20752365-Triangulaatio-tutkimusmenetelmana.html>

Finder 2018. Buutti Oy. Viitattu 28.11.2018, <https://www.finder.fi/Koulutukset+ja+koulutuspalvelut/Buutti+Oy/Oulu/yhteystiedot/3170164>

Vuolteenaho, J. 2016. Asiakaskysely Nivalan osuuspankin keskittäjäasiakkaille. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.11.2018, <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/120936/opparijussivuolteenaho.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kekäläinen, S. 2014. Sähköisen taloushallinnon palvelut tilitoimistossa. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.11.2018, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74478/Kekalainen_Saija.pdf?sequence=1&isAllowed=y

1. **Oletko aiemmin opiskellut koodausta?**
- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| En | Peruskoulussa | Ammattikoulussa | Ammattikorkeassa | Itsekseen/Muilla kursseilla |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. **Mikä oli tavoitteesi koulutukselta?**
-
-

3. **Kouluttaja osasi kouluttaa minua hyvin**
- | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Vahvasti samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | En osaa sanoa | Jonkin verran eri mieltä | Vahvasti eri mieltä |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. **Oppiminen koulutuksen alussa oli helppoa**
- | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Vahvasti samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | En osaa sanoa | Jonkin verran eri mieltä | Vahvasti eri mieltä |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. **Oppiminen koulutuksen lopussa oli helppoa**
- | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Vahvasti samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | En osaa sanoa | Jonkin verran eri mieltä | Vahvasti eri mieltä |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. **Sain tarpeeksi palautetta tehtävistä/oppimisestani**
- | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|
| Vahvasti samaa mieltä | Jonkin verran samaa mieltä | En osaa sanoa | Jonkin verran eri mieltä | Vahvasti eri mieltä |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

KATSO KÄÄNTÖPUOLI

7. **Lähiopetus tunneilla oli helppo oppia**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. **Etäopiskelu tunneilla oli helppo oppia**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. **Sain oppimisen tueksi tarpeeksi resursseja**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **Koulutus vastasi odotuksiani**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. **Mitä haluat nähdä koulutuksessa tehtyä paremmin?**

1. **Have you studied coding before?**
- | | | | | |
|-----------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------------|
| No | in pri-
mary school | in a vocati-
onal school | in college | By myself/Ot-
her courses |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. **What were your expectations for this course?**
-
-

3. **The course's trainer knew how to train me well**
- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Strongly agree | Somewhat ag-
ree | I don't know | Somew-
hat disagree | Strongly disagree |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. **Learning at the beginning of the course was easy**
- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Strongly agree | Somewhat ag-
ree | I don't know | Somew-
hat disagree | Strongly disagree |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. **Learning at the end of the course was easy**
- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Strongly agree | Somewhat ag-
ree | I don't know | Somew-
hat disagree | Strongly disagree |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. **I got enough feedback about my assignments / learning**
- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Strongly agree | Somewhat ag-
ree | I don't know | Somew-
hat disagree | Strongly disagree |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

LOOK ON THE OTHER SIDE

7. **It was easy to learn during supervised classes**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

8. **It was easy to learn during online classes/assignments**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

9. **I got enough resources to support learning**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

10. **The course matched my expectations**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

11. **What would you want to see improved in this course?**

1. Missä kerhoissa käyt?

Robottiikkakerhossa Ohjelmointikerhossa Tietoturvakkerhossa

2. Mikä on syysi käydä kerholla? (esim. hauskanpito, harrastus, työllistymisen mahdollisuus)

3. Kerhon vetäjät osaavat ohjata minua hyvin

Vahvasti samaa mieltä Jonkin verran samaa mieltä En osaa sanoa Jonkin verran eri mieltä Vahvasti eri mieltä

4. Kerhossa oleminen on hauskaa

Vahvasti samaa mieltä Jonkin verran samaa mieltä En osaa sanoa Jonkin verran eri mieltä Vahvasti eri mieltä

5. Opin kerhossa paljon

Vahvasti samaa mieltä Jonkin verran samaa mieltä En osaa sanoa Jonkin verran eri mieltä Vahvasti eri mieltä

6. Kerhoon oli helppo osallistua

Vahvasti samaa mieltä Jonkin verran samaa mieltä En osaa sanoa Jonkin verran eri mieltä Vahvasti eri mieltä

KATSO KÄÄNTÖPUOLI

7. **Kerhosta oli helppo saada tietoa ennen ensimmäistä osallistumiskertaani**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. **Kerhon vetäjät antavat minulle hyvää palautetta työstäni**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. **Saan kerhossa tarpeeksi resursseja työskentelyyn**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **Kerhosta on ollut minulle hyötyä**

Vahvasti samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	En osaa sanoa	Jonkin verran eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. **Mitä haluat nähdä kerhotoiminnassa tehtyä paremmin?**

1. **Which clubs do you go to?**

Robotics club Programming club IT-Security club

2. **What is your reason for visiting the club? (eg for fun, hobby, employment opportunity)**

3. **Trainers of the club can guide me well**

Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

4. **Being in a club is fun**

Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

5. **I've learned a lot at the club**

Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

6. **It is easy to participate in the club**

Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

LOOK ON THE OTHER SIDE

7. **It was easy to get information about the club before my first participation**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

8. **Trainers of the club give me good feedback from my work**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

9. **I get enough resources from the club**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

10. **The club has been of benefit to me**
Strongly agree Somewhat agree I don't know Somewhat disagree Strongly disagree

11. **What would you like to see done better?**
