



## **Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekyselyn kehittäminen**

Piia Valtonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Amk-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Piia Valtonen
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekyselyn kehittäminen
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 27 + 9
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Etäkoulu Kulkurin toiminnan kehittämisen tueksi työkalu, konseptoitu asiakaspalautekysely. Sähköisellä kyselylomakkeella voidaan kerätä koulun oppilailta ja heidän vanhemmiltaan tietoa asiakaskokemuksesta. Kysymyksien avulla selvitetään muun muassa, mitä mieltä Etäkoulu Kulkurin asiakkaat ovat verkkokoulun toimivuudesta, kursien sisällöstä ja mahdollisesta koulun tarjoaman lisätuen tarpeesta. Mielipiteitä kerätään myös Etäkoulu Kulkurin yhteisöllisestä toiminnasta, Kulkurikampuksesta. Lomake toteutettiin toimeksiantajan tunnuksin Webropol-ohjelmaan. Näin se oli välittömästi hyödynnettävissä samalla ohjelmalla suoritettavissa kyselytutkimuksissa.</p> <p>Kyselylomakkeen sisältöä suunniteltiin yhteistyössä Etäkoulu Kulkurin koulunjohtajan ja neljän muun koulussa työskentelevän asiantuntijan kanssa. Heitä haastateltiin maaliskuussa 2022. Haastattelut toteutettiin Teams-videoneuvotteluin.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustassa kuvailtiin asiakaskokemusta, mistä se muodostuu ja miten sitä voidaan mitata asiakastytyväisyyskyselyn avulla. Kyselylomakkeen laatimista ja ominaisuuksia käsiteltiin sekä teoreettisella tasolla että toiminnallisessa osuudessa. Aineistoa lomakkeen suunnitteluun hankittiin henkilöhaastattelujen lisäksi kirjallisuudesta ja tutustumalla Etäkoulu Kulkurilta saatuun aineistoon.</p> <p>Tietoperustan ja haastatteluista saatujen vastausten perusteella suunniteltiin ja laadittiin sähköinen asiakaspalautelomake. Tuotokseen sisältyy myös saatekirje. Kyselylomake testattiin pienellä Etäkoulu Kulkurin asiakasryhmällä, joka arvioi lomakkeen. Vastajat pitivät kyselyn ohjeistusta selkeänä ja lomakkeen käyttö onnistui myös mobiililaitteilla. Lomake arvioitiin helppokäyttöiseksi ja vaivattomasti saavutettavaksi ja kysymykset koettiin ymmärrettäviksi ja loogisiksi.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyneen asiakaspalautelomakkeen avulla Etäkoulu Kulkuri voi kerätä keskenään vertailukelpoisia aineistoja vuosittain ja hyödyntää niitä toimintansa kehittämisessä. Webropolilla kyselyyn voi helposti vastata mistä päin maailmaa tahansa. Anonyymissa kyselytutkimuksessa vastaajaa ei voi tunnistaa. Sähköinen lomake on tarvittaessa helposti päivitettävissä ja sen käyttöä voidaan laajentaa esimerkiksi kurssikohtaisiin asiakaskyselyihin.</p>
<b>Asiasanat</b> Verkkolomake, asiakaspalaute, asiakaskokemus, saatekirje, etäkoulu

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	1
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	2
2	Asiakaskokemus .....	3
2.1	Asiakaskokemuksen muodostuminen.....	3
2.2	Asiakaskokemuksen mittaaminen .....	5
2.3	Asiakaspalautteen merkitys.....	5
2.4	Asiakaskokemus koulumaailmassa .....	6
3	Kyselylomake tiedonkeruun välineenä.....	7
3.1	Kyselylomakkeen laatiminen ja testaus .....	7
3.2	Kysymystyypit .....	8
3.3	Verkkokyselyn erityispiirteitä .....	9
3.4	Saatekirjeen merkitys .....	10
4	Toimeksiantajan asiakaspalautekyselyn kehittäminen .....	11
4.1	Etäkoulu Kulkurin kohderyhmä, tavoitteet ja toiminta.....	11
4.2	Lähtötilanteen kuvaus .....	13
4.3	Asiakaspalautelomakkeen laatiminen.....	16
4.4	Asiakaspalautelomakkeen testikierros.....	17
4.5	Asiakaspalautelomakkeen esittely.....	19
5	Pohdinta .....	22
5.1	Kehittämis ehdotukset .....	22
5.2	Oman opinnäytetyöprosessin ja oppimisen arviointi .....	23
	Lähteet.....	25
	Liitteet .....	28
	Liite 1. Saatekirjepohja .....	28
	Liite 2. Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekysely.....	29

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kvs-säätiön (Kansanvalistusseura sr.) Etäkoulu Kulkuri ja sen aiheena on Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekyselyn kehittäminen. Olen hyvin kiinnostunut koulutuksesta ja sen erilaisista toteutustavoista. Työssäni koulutussihteerinä olen tottunut tekemään palautekyselyjä eri koulutuksista, joten valitsin opinnäytetyön aiheen niin, että pääsisin yhdistämään työelämässä opittuja taitoja ja opintojen kautta kertynyttä uutta osaamistani. Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekyselyn kehittäminen oli aihe, jonka käsittelyssä ajattelin näiden yhdistyvän kiinnostavalla tavalla. Tartuin aiheeseen myös sen ajankohtaisuuden vuoksi. Koronapandemia on aktivoanut keskustelun etäopetuksesta. Erityisesti lasten etäopetuksesta ja sen tuomista haasteista peruskoulussa on herännyt huoli Suomen hallitusta myöten. Olen itsekin kohdannut vanhemman roolissa etäopetuksen haasteet ja vaatimukset kotijoukoille. Etäkoulu Kulkurissa etäopetus on arkipäivää. Kun lähiopetusta ei ole lainkaan, mahdolliset opetukselliset haasteet ovat muualla.

Etäkoulu Kulkuri toteuttaa asiakaspalautekyselynsä sähköisessä muodossa Webropol-ohjelmalla, koska kaikki vastaajat ovat ulkomailla ja tämä on sekä nopein että helpoin tapa tavoittaa heidät. Näin taataan myös vastaajien anonymisuus. Kyselylomake toteutettiin myös Webropolilla. Se tehtiin suoraan Etäkoulu Kulkurin tunnuksilla, jotta sitä päästään hyödyntämään heti kevään asiakaspalautekyselyä toteuttaessa.

Kyselylomakkeen avulla vuosittaiset asiakaspalauteiden tulokset saadaan keskenään vertailukelpoisiksi. Raportointi helpottuu, kun toiminta on systemaattista, ja palaute saadaan hyödynnettäväksi Etäkoulu Kulkurin toiminnan kehittämisessä.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli laatia Etäkoulu Kulkurin toiminnan kehittämisen tueksi työkalu, konseptoitu asiakaspalautekysely. Sähköisellä kyselylomakkeella voidaan kerätä koulun oppilailta ja heidän vanhemmiltaan tietoa asiakaskokemuksesta. Kysymyksien avulla selvitetään muun muassa, mitä mieltä Etäkoulu Kulkurin asiakkaat ovat verkkokoulun toimivuudesta, kurssien sisällöstä ja mahdollisesta koulun tarjoaman lisätuen tarpeesta. Mielenkiintoa kerätään myös Etäkoulu Kulkurin yhteisöllisestä toiminnasta, Kulkurikampuksesta.

Onnistumisen mittareiksi asetettiin 1) onko toimeksiantaja tyytyväinen toiminnallisen työn lopputulokseen, 2) onko työn lopputuloksena syntyvä asiakaspalautekysely helppokäyttöinen, tarkoituksensa sopiva ja toimiva, sekä 3) saadaanko jatkossa palautteet kerättyä helpommin ja saadaanko niitä kenties enemmän.

Työn ulkopuolelle jätettiin kyselyn käytännön toteutus eli kyselylomakkeen lähettäminen asiakkaille ja vastausten analysointi. Työhön sisältyi ainoastaan kohderyhmälle suunnattu testauskierros, jonka avulla oli tarkoitus saada arvioita kyselyn käytettävyydestä ja toimivuudesta. Testauskierroksella saatujen palautteiden perusteella kyselylomaketta muokattiin vielä käyttäjäystävällisempään suuntaan.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Kvs-säätiö (Kansanvalistusseura sr.) on vanhin Suomessa toimiva riippumaton sivistyssäätiö ja samalla yksi ensimmäisistä valtakunnallisista yhdistyksistä. Se on perustettu vuonna 1874 Helsingissä Kansanvalistusseurana ja muutettu säätiöksi vuonna 1934. Säätiön tavoitteena on edistää sivistystyötä ja aikuiskasvatusta. Seuralla on ollut myös merkittävä rooli kansanopistojen ja avoimen yliopiston perustamisessa. (Kvs-säätiö 2022a; Kvs-säätiö 2022b.)

Vuonna 1920 perustettiin Kansanvalistusseuran Kirjeopisto ja etäopiskelun aikakausi alkoi Suomessa kirjeiden välityksellä. Toiminta laajeni kattamaan koko maan. Vuoteen 1944 mennessä Kirjeopistossa oli oppilaita yli 40 000 ja se oli Suomen ylivoimaisesti suurin oppilaitos oppilasmäärällä mitattuna. Vasta 2000-luvulla Helsingin yliopisto ohitti sen. Etäopiskelu mahdollisti opiskelun monelle, vaikka koulut olivat harvassa ja välimatkat pitkiä. Edes sota ei hiljentänyt tahtia, vaan moni jatkoi opiskelua rintamalla ja jopa aloitti opiskelun iltapuhteina kursosissa. (Kvs-säätiö 2022b.)

1970-luvulla etäoppimisen välineiden valikoima laajeni ensin puhelimeen, levyihin, kasetteihin ja vähitellen nykyisiin sähköpostiin ja verkko-oppimisen eri muotoihin. Ulkosuomalaisten lasten peruskoulutus kotiperuskouluna alkoi vuonna 1975 Ulkoministeriön virkamiesten rouvat ry:n (nykyinen Ulpu ry.) aloitteesta osana Kirjeopistoa, mutta pian se muodosti oman yksikkönsä. Verkkokurssien tarjonta aloitettiin 1990-luvun lopulla ja 2010-luvulle saavuttaessa opetus tapahtui jo pääasiassa verkossa. Koulun nimi muuttui Etäkoulu Kulkuriksi vuonna 2011. (Kvs-säätiö 2022b; Etäkoulu Kulkuri 2022e.)

Etäkoulu Kulkuria voidaan pitää verkko-opetuksen pioneerina ja se on saanut monia tunnustuksia, viimeisimpänä OAJ:n Vuoden koulutusvaikuttaja 2021-kunniamaininnan. Kulkuri oli mukana toteuttamassa Syyrian al-Holin leirin suomalaislasten etäopetusta yhdessä eri ministeriöiden ja järjestöjen edustajien kanssa. Tavoitteena oli auttaa lapsia sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan ja turvata heidän oikeuksiaan muun muassa oppimiseen. Opiskelu tapahtui salassa matkapuhelimen välityksellä. (Etäkoulu Kulkuri 2022b; OAJ 2022; Kvs-säätiö 2021.)

## 2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu, kun asiakas tarvitsee tuotetta tai palvelua, ottaa selvää, mistä sitä saa, on yhteydessä yritykseen, käyttää sen palveluita ja lopettaa yhteistyön yrityksen kanssa tässä asiassa.

### 2.1 Asiakaskokemuksen muodostuminen

Asiakaskokemus muodostuu monen eri tekijän summasta. Hyvään asiakaskokemukseen vaikuttavat suuresti asiakkaan ajatukset yrityksestä ja sen herättämät mielikuvat ja tunteet kaikissa matkan vaiheissa. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9–10.)

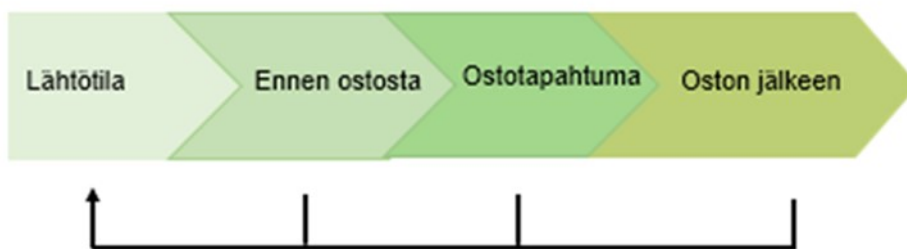
Kasvokkain kohtaamisen ja puhelinkontaktin ohella entistä tärkeämpään rooliin nykyisessä digiajassa on noussut kohtaaminen verkkoympäristössä tai sosiaalisen median kanavissa, joista asiakas on itsenäisesti etsinyt lisätietoa ja tutustunut eri vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin, jotka vastaavat hänen tarpeitaan. Osan asiakaskokemuksesta voi muodostaa alitajuinen brändimielikuva eli se, millainen kuva asiakkaalla on entuudestaan yrityksestä ja mitä hän odottaa siltä mielikuviansa ja kokemustensa perusteella. (Ahvenainen ym. 2017, 34.)

Asiakaskokemus on noussut yhdeksi merkittävimmistä kilpailukeinoista nykyaikana. Se on tärkeä työkalu asiakaslähtöisyyden käytännön toteutuksessa, jossa pyritään tarjoamaan asiakkaalle paras mahdollinen ratkaisu hänen tarpeisiinsa. Epäonnistunut asiakaspalvelu voi pilata asiakaskokemuksen, vaikka itse tuote tai palvelu olisi loistava, parhaimmillaan onnistunut asiakaskokemus parantaa ihmisen elämänlaatua tai ainakin helpottaa elämää, kun tarvittu palvelu toimii vaivattomasti ja helposti. Onnistuneeseen asiakaskokemukseen voidaan tähdätä panostamalla neuvontaan, asiakaspalveluun ja toimiviin ohjelmiin. Olennainen osa hyvää asiakaspalvelua on myös se, että yrityksen ajantasaiset yhteystiedot löytyvät helposti kotisivuilta tai laskusta. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 13–15, 19; Filenius 2015, 52.)

Korkiakoski (2019, 20) tiivistää asiakaskokemuksen määritelmän osuvasti näin: ”Asiakaskokemus on asiakkaan näkemys yrityksestä kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden perusteella”. Kosketuspisteellä tarkoitetaan kaikkia niitä eri kanavia ja toimipisteitä, joissa asiakas kohtaa yrityksen brändin. Se voi olla yhtä hyvin kivijalkamyymälä, puhelinpalvelu, yrityksen kotisivu tai vaikka mobiiliapplikaatio. Koska yritys ei voi vaikuttaa siihen, mitä kautta asiakas ottaa yhteyttä, palvelukokemuksen tulisi olla yhtä korkeatasoinen aina käytetystä kanavasta riippumatta. (Filenius, 2015, 31.)

Filenius (2015, 14) kuvaa asiakaskokemusta neljällä eri vaiheella (kuva 1), joissa asiakas on eri kanavien kautta tekemisissä yrityksen kanssa. Lähtötilassa asiakkaalla on yleensä jonkinlainen

ennakkoasenne yritystä kohtaan ja käsitys sen tarjoamista palveluista ja mitä hän niiltä odottaa. Ennen ostosta asiakas tutustuu tuotteeseen ja sen ominaisuuksiin tai ehkä vertailee eri tuotteita ja miettii, ostaisiko sen juuri tästä yrityksestä. Tässä vaiheessa yrityksen markkinoinnilla ja viestinnällä on suuri merkitys, esimerkiksi löytääkö ostaja etsimänsä tarpeelliset tiedot heidän kotisivuiltaan helposti. Ostotapahtumaan päästään, kun asiakas tekee lopullisen ostopäätöksen ja ottaa yhteyttä yritykseen, ostaa ja maksaa tuotteen yritykselle. Oston jälkeen yhteydenpito usein vielä jatkuu. Asiakas ehkä tarvitsee apua, tuotteessa voi olla jotain vikaa tai asiakas haluaa ostaa toisen tuotteen. Yritys puolestaan voi pyytää palautetta tai markkinoida uusia tuotteita. Näin uusien kokemusten myötä lähtötila ajantasaistuu.



Kuva 1. Asiakaskokemuksen neljä vaihetta (mukaiillen Filenius 2015,14)

Pitää muistaa, että asiakaskokemus muodostuu asiakkaan omasta, henkilökohtaisesta näkökulmasta ja siihen voivat suuresti vaikuttaa myös asiakkaan omat taidot, tietoisuus hinnoista ja asenteet. Entistä enemmän teknistä osaamista vaaditaan nykyään jo tuotteen tai palvelun tilaus- ja käyttövaiheessa. Hintatietoisuuteen vaikuttaa asiakkaan oma taloudellinen tilanne, se paljonko hän pystyy ja on valmis maksamaan. Jos asiakkaan asenne on valmiiksi kielteinen, onnistuneen asiakaskokemuksen saavuttaminen voi olla vaikeaa alusta alkaen. Myös asiakkaan juuri senhetkinen tilanne ja ajankohta vaikuttavat. Jos asiakkaalla on kiire tärkeään tapaamiseen, paremman asiakaskokemuksen tuottaa selkeästi ohjeistettu parkkilippuautomaatti, josta lipun saa sujuvasti hankittua kuin huonosti ohjeistettu automaatti, jonka käytön opettelu vie aikaa. (Filenius 2015, 14.)

Asiakkaan näkökulmasta sellainen asiakaskokemus on hyvä, joka on hoidettu 1) tehokkaasti - esimerkiksi haluttua tuotetta on hyllyssä, se toimii, niin kuin luvataan ja ostettu tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia, 2) helposti - yhteydenotto yritykseen sujuu, samoja asioita ei tarvitse kertoa monelle eri henkilölle ja 3) tunteella - asiakas tuntee, että hänen asiansa on tärkeä, hänet huomioidaan ja odotukset jopa ylitetään. (Korkiakoski 2019, 51–52.)

## 2.2 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Fileniuksen mukaan (2015, 92) asiakaskokemuksen täydellinen mittaaminen on lähes mahdotonta, koska asiakaskokemus on aina henkilökohtainen ja tiettyyn hetkeen kohdistuva mielentila. Jotta toiminnan kehittäminen onnistuisi, yritysten täytyy kuitenkin jotenkin arvioida tarjoamansa asiakaskokemuksen taso ja löytää ne osa-alueet, joissa on parannettavaa. Filenius (2015, 92) tiivistää asiakaskokemuksen mittaamisen tavoitteeksi palvelun nykytilan, kehittämiskohteiden ja asiointin esteiden tunnistamisen. Lisäksi tavoitteena on osoittaa kehitys aikaisempaan tilanteeseen nähden, benchmarking eli oman toiminnan vertaus kilpailijoihin ja yrityksen johdon auttaminen päätöksenteossa.

Asiakaskokemuksen ja sen laadun mittaamiseen on kehitetty erilaisia mittareita. Laadullisten mittausten avulla kartoitetaan asiakkaan aiempia kokemuksia yrityksestä ja ne pohjautuvat asiakaskyselyihin.

Nigel ja Alexander (2000, 40) pohtivat asiakaskokemustutkimuksen haittapuolena sitä, että yritys suuntaa kyselyn kysymykset vain omille asiakkailleen eli niille, jotka ovat jo valinneet kyseisen yrityksen toimittajakseen. Tämä valinta oletettavasti tarkoittaa, että he haluavat lähtökohtaisesti juuri tämän yrityksen palveluita muualta saataviin verrattuina ja asenne yritykseen on valmiiksi positiivinen. Voi olla vaikeaa saada oikeaa kuvaa siitä, miten ostajat yleensä näkevät yrityksen. Kenett ja Salini (2012, 3) toisaalta toteavat, että tavaroiden tai palvelujen tarjoamaa tyytyväisyyden astetta voidaan tarkastella toistuvien asiakkuuksien määrällä. Asiakastyytyväisyys ei kuitenkaan ole helpposti mitattavissa. He ottavat esimerkin lentoyhtiöstä: jotta voidaan arvioida lentoyhtiön palvelusta saatua asiakaskokemusta, määritetään tekijöitä, jotka luonnehtivat tämän tyyppistä palvelua yleensä. Tällaisia ovat konkreettiset asiat, kuten palvelu lennon aikana, henkilökunnan reagointi asiakkaan signaaleihin, hyvä istumapaikka ja saapuminen perille aikataulun mukaisesti. Näitä voidaan tarkastella objektiivisesti, mutta myös subjektiiviset kokemukset vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Tällaisia ovat käyttäytymiseen, tunteisiin ja psykologiseen hyvinvointiin liittyvät tuntemukset, joiden mittaaminen on vaikeaa.

## 2.3 Asiakaspalautteen merkitys

Yrityksen toimintaa, tuotteita ja palveluja kehitettäessä on ensiarvoisen tärkeää tietää, millaista vastakaikua ne herättävät asiakkaissa. Yksi merkittävä keino selvittää asiakkaan mielipide tuotteesta tai palvelusta on asiakaspalautte, jota tulee yrityksiin monin tavoin. Se voi olla haluttua (asiakkaalle lähetetään palautekysely ja toivotaan vastausta) tai se voi tulla odottamatta, esimerkiksi reklamaation muodossa. Sitä voidaan kerätä erilaisin menetelmin eri yhteyksissä, mutta saatu aineisto täytyy käsitellä järjestelmällisesti, jotta siitä saadaan kaikki hyöty irti. (Filenius 2015, 98.)



Yritysten palautekyselyt, niin kutsuttu haluttu palaute, ovat yleensä jäsenneltyjä kyselyitä, jotka sisältävät valmiit kysymykset ja vastaaminen tapahtuu nopeasti esimerkiksi asteikolla ykkösestä viiteen. Asiakas voi valita vaihtoehdoista sen, joka on lähinnä hänen omaa mielipidettään. Avointen kysymysten analysointi vaatii enemmän aikaa ja on kalliimpaa, mutta toisaalta niistä saa todennäköisemmin arvokkaampaa tietoa, kun asiakkaat omin sanoin kuvaavat kokemuksiaan yrityksen tuotteista tai palveluista. (Filenius 2015, 98.)

Odottamatonta palautetta syntyy, kun yrityksen asiakaspalvelu kohtaa päivittäin asiakkaita, auttaa heitä ja vastaa heidän kysymyksiinsä samalla kerryttäen tietoa asiakkaiden odotuksista ja toiveista yrityksen suhteen. Odottamattomaan palautteeseen luetaan päivittäisten asiakkaiden kyselyihin vastaamisen lisäksi myös reklamaatiot. Niiden käsittelyllä on suuri vaikutus siihen, pysyykö asiakas yrityksen asiakkaana jatkossakin, joten niiden hoitamiseen on syytä panostaa. Kaikkea tätä yritykselle kertyvää odottamatonta palautetta pitäisi osata hyödyntää oikein. (Filenius 2015, 98.)

Filenius (2015, 98) muistuttaa, että mitä aidompaa ja tuoreempaa kerätty asiakaspalaute on, sitä käyttökelpoisempaa se on. Nopea ja yksinkertainen esimerkki asiakaspalautteen annosta on uloskäynnin lähituntumaan sijoitettu asiakaspalautelaite, josta yhdellä näpäytyksellä voi antaa palautteen senkertaisesta asiakaskokemuksestaan. Näitä on niin kaupoissa kuin terveyskeskuksissakin.

## **2.4 Asiakaskokemus koulumaailmassa**

Digitalisaation edetessä myös koulumaailma on suurien muutoksien keskellä. Taidot ja tiedot, joita tämän päivän oppilas tarvitsee nyt ja tulevaisuudessa, ovat muuttuneet digitalisaation ja teknologian myötä. Opetuksen ja oppimisen täytyy mukautua muutoksiin.

Vuoden 2018 alusta tuli voimaan ammatillisen koulutuksen uudistus, jonka keskeiseksi lähtökohdaksi on kirjattu osaamisperusteisuuden lisäksi asiakaslähtöisyys. Opiskelijat ja työelämä arvioivat koulutuksen järjestäjän onnistumista asiakkaan näkökulmasta. (Karusaari 2020, 18, 39.)

Kouluista ja opettajista on tullut palveluntuottajia ja opetuksesta palvelu, jonka pyrkimys on tuottaa mahdollisimman hyvä ja yksilöllinen oppimisen (asiakas)kokemus jokaiselle oppilaalle. (Gerdt & Eskelinen 2018, 92, 99.)

Maksullista opetuspalvelua järjestettäessä, kuten Etäkoulu Kulkurissa, on erityisen tärkeää olla selvillä siitä, minkälaisia asiakaskokemuksia heidän palvelujensa käyttäjillä on. Analysoitu asiakaspalaute on tärkeä toiminnan kehittämisen työkalu. Aineiston keräämisen tehostamiseksi on rakennettu tämän opinnäytetyön tuotos, Etäkoulu Kulkurin sähköinen asiakaspalautelomake.

### 3 Kyselylomake tiedonkeruun välineenä

Kyselyt soveltuvat tutkimuksiin, joissa kohderyhmää on paljon ja halutaan kerätä kattava koko ryhmää edustava otos. Tietoa kerätään suurelta määrältä ihmisiä ja se pitää pystyä käsittelemään nopeasti ja taloudellisesti. Kysely voidaan tehdä esimerkiksi 2 000 kävijälle, jotka edustavat koko vuoden 100 000 kävijää. (Marsh 2018, 121.)

Kyselylomake soveltuu työkaluksi moniin erityyppisiin tutkimuksiin, joiden tavoitteena on kerätä tietoa ja tarkastella sitä erilaisista näkökulmista. Tätä menetelmää voidaan hyödyntää yhtä hyvin yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisissä tutkimuksissa kuin mielipidemittauksissa, soveltuvuusteissa ja palautekyselyissäkin. (Vehkalahti 2020, 11.)

Perinteisiä paperisia kyselylomakkeita käytetään vielä postikyselyissä, mutta yhä enenevässä määrin kyselyitä tehdään sähköisinä suoraan koehenkilöille kohdistettuina. Hyvin suunniteltu ja toteutettu verkkokysely on tehokas tapa kerätä palautetta ja tietoa rajatulta ryhmältä. Sähköisten kyselyjen rakentamiseen tarkoitettuja, monipuolisia kyselytyökaluja on saatavilla useita erilaisia. Kyselyn kohderyhmälle lähetetään sähköpostilla internet-osoite, jossa valmis kyselylomake on. Vastaukset saadaan nopeasti analysoitaviksi, kun kerättyä aineistoa ei tarvitse erikseen tallentaa tietokantaan. Verkkotutkimus, joka tehdään sähköpostitse, on nopea, kustannustehokas ja helppo muokata. Onnistuminen vaatii aina hyvää perehtymistä kyselylomakkeen laatimiseen, huolellista sisällön muotoilua sekä testaamista. (Valli & Aarnos 2018, 89.)

#### 3.1 Kyselylomakkeen laatiminen ja testaus

Kyselytutkimuksen laatiminen aloitetaan määrittelemällä tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat. Kun tutkimusongelmat ovat selvillä ja tiedetään, mitä tietoa ollaan etsimässä, aineistonkeruu helpottuu. Kysymysten laatimisessa kannattaa olla tarkkana, koska ne ovat koko tutkimuksen perusta. Jos vastaajan käsitys kysymyksen sisällöstä on erilainen kuin tutkija on tarkoittanut, tulokset ovat virheellisiä. Kysymykset eivät saa myöskään liikaa johdatella vastaajaa. (Valli & Aarnos 2018, 81–82.)

Vehkalahtien (2020, 20) mukaan tutkimuksen onnistuminen on pitkälti kiinni kyselylomakkeen onnistumisesta. Lomaketta ei voi enää muuttaa, kun vastaaja aloittaa sen täyttämisen. Miettimällä kysymysten sisällön huolellisesti ja niin, että tilastointi onnistuu, voi vaikuttaa ratkaisevalla tavalla kyselyn onnistumiseen. Vehkalahti korostaakin, että ”hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat.”

Kyselytutkimuslomaketta laadittaessa edetään vaiheittain. Ensin nimetään tutkittavat asiat, suunnitellaan lomakkeen rakenne ja muotoillaan kysymykset. Näiden tietojen pohjalta koostettua lomaketta testataan ja tarvittaessa korjataan sen rakennetta ja kysymyksiä saadun palautteen perusteella. Testaajina hyviä ovat tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat henkilöt. Jo muutaman testihenkilön avulla saadaan käsitys kysymysten ja ohjeiden ymmärrettävyydestä ja ainakin pahimmat virheet saadaan korjattua ja lomake viimeisteltyä ennen varsinaista tiedonkeruuta. (Heikkilä 2014, 46; Vehkalahti 2020, 48.)

Kyselylomake kannattaa aloittaa taustakysymyksillä, joiden on tarkoitus toimia samalla sekä lämmittelykysymyksinä itse aiheeseen, että selittävinä muuttujina, joiden avulla tutkittavaa ominaisuutta tarkastellaan suhteessa niihin. Tällaisia ovat esimerkiksi vastaajan ikä, sukupuoli ja koulutus. Niiden avulla voidaan esimerkiksi tutkia, mitä yhteyttä sukupuolella on sosiaalisuuteen ja onko naisilla ja miehillä eroa sen suhteen. (Valli & Aarnos 2018, 82.)

Hyvä kyselylomake koostuu monista eri tekijöistä. Sen tunnistaa selkeästä ja siististä ulkoasusta, joka houkuttelee vastaamaan. Ennen varsinaisia kysymyksiä on selkeä vastausohje. Tekstiä ja kysymyksiä ei saa olla liikaa ja ne täytyy asetella hyvin. Asioita kysytään yksi kerrallaan ja aiheesta toiseen siirrytään loogisesti. Jos samaa aihetta käsitellään useammassa kysymyksessä, ne kootaan selkeiksi kokonaisuuksiksi, joilla voi olla omat otsikkonsa. Kysymysten numerointi on juoksevaa. Ensivaikutelma on tärkeä, joten kyselyn alkuun on hyvä laittaa kevyempiä kysymyksiä. Lomake ei saa olla liian pitkä, joten jokaisen kysymyksen tarpeellisuus ja pituus on syytä pohtia erikseen. Lomakkeen pitää tuntua vastaajasta siltä, että vastaamisella on suurta merkitystä. (Heikkilä 2014, 47.)

### **3.2 Kysymystyypit**

Kyselylomake rakentuu erilaisista kysymystyypeistä, avoimista ja suljetuista kysymyksistä. Avoimeen kysymykseen vastataan vapaamuotoisesti lomakkeeseen jätettyyn tyhjään tilaan. Suljetun kysymyksen vastausvaihtoehdot on annettu lomakkeessa valmiiksi. Kyselytutkimuksissa käytetään enimmäkseen suljettuja kysymyksiä, usein muutamalla avoimella kysymyksellä lisättynä. (Vehkalahti 2020, 24–25.)

Avoimet kysymykset ovat yleensä nopeita laatia mutta aikaa vieviä käsitellä. Niihin jätetään vastamatta helpommin ja sanallisten vastausten luokittelu on haastavaa. Numeeriset vastaukset, esimerkiksi ikä tai syntymävuosi, ovat kyllä helposti koodattavissa ohjelman avulla. Avoimilla kysymyksillä voidaan kuitenkin saada vastauksia ja uusia ideoita, joita kyselyn laatija ei ole edes huomannut ottaa huomioon. Avoimet kysymykset suositellaan sijoitettaviksi kyselyn loppuun ja niiden vastauksille on varattava riittävästi tilaa. (Heikkilä 2014, 47–48.)

Suljetuissa eli strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat tiedossa etukäteen ja niitä on rajoitetusti. Ne ovat valmiina lomakkeessa, josta vastaaja valitsee sopivan tai sopivat vaihtoehdot ympyröimällä tai rastiittamalla. Niiden tarkoitus on nopeuttaa vastausten käsittelyä ja torjua tietynlaisia virheitä. Valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla vastaamista eivät estä kielivaikeudet tai kritiikin antamisen välttely. Kahden vastausvaihtoehdon kysymystä kutsutaan dikotomisiksi. Jos vaihtoehtoja on useampia, kyseessä on monivalintakysymys. Vaihtoehtoja ei saa olla kovin montaa ja niiden pitää olla toisensa poissulkevia ja järkeviä. Valittavien vaihtoehtojen määrä tulee ilmaista selkeästi. Suljettujen kysymyksien etuina ovat vastaamisen nopeus ja tulosten helppo käsittely. Haasteina ovat, että joku aiheeseen liittyvä vaihtoehto saattaa puuttua, vaihtoehdot ja niiden järjestys johdattelee vastaajaa tai hänelle sopiva vaihtoehto puuttuu. Jos ei olla varmoja, että kaikki vastausvaihtoehdot on huomioitu kysymyksiä laadittaessa, voidaan käyttää sekamuotoista vastausvaihtoehtoa ”Muu, mikä”. (Heikkilä 2014, 49–50.)

Asenteiden tai mielipiteiden mittaamisessa käytetään usein asteikkotyyppejä vastausvaihtoehtoja, jotka sisältävät erilaisia väittämiä ja vastaaja valitsee sen vaihtoehdon, joka kuvastaa parhaiten hänen mielipidettään. Niistä tunnetuimpia on Likertin asteikko. Se oli alun perin seitsemänportainen, mutta käytössä on myös neli-, viisi- tai yhdeksänportaiset asteikot, joista käytetyin on viisi vastausvaihtoehtoa sisältävä asteikko. Asteikon ääripäissä ovat vaihtoehdot ”täysin eri mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Pariton vastauslukumäärä antaa vastaajalle mahdollisuuden jättää kantansa avoimeksi ja valita ”en osaa sanoa”-vaihtoehto keskeltä. Luontevin tapa on koodata asteikot niin, että suurin numero on eniten samanmielinen vaihtoehto ja asteikko kasvaa loogisesti, mutta myöskin päinvastaista suuntaa käytetään. (Valli & Aarnos 2018, 92; Vehkalahti 2020, 37.)

### 3.3 Verkkokyselyn erityispiirteitä

Verkkokyselyn kysymykset voivat olla pakollisia, jolloin niitä ei voi ohittaa vastaamatta. Tällä varmistetaan, etteivät vastaukset jää keskeneräisiksi. On kuitenkin tarkkaan harkittava, mitkä kysymykset laitetaan pakollisiksi. Jos vastaajalla ei ole mielipidettä tai kokemusta aiheesta, hän voi keskeyttää koko kyselyyn vastaamisen. Verkkokysely mahdollistaa myös ehdollisten kysymysten, niin sanottujen hyppykysymysten käytön, jolloin kysymys tulee näkyviin vain, kun vastaaja vastaa tietyllä, ennakkoon määrättyllä tavalla. (Valli & Aarnos 2018, 89.)

Visuaalisuuden hyödyntämistä voidaan pitää verkkokyselyn etuna. Silmää miellyttävän ulkoasun lisäksi siihen on helppo lisätä ääni- ja videotiedostoja ja niiden avulla selkeyttää kysymyksiä ja lisätä ohjeistusta tarvittaessa. Suuri hyöty perinteiseen paperilomakkeeseen verrattuna on verkkolomakkeen laatimisen ja siihen vastaamisen nopeus ja taloudellisuus, kun postitusvaihe jää pois.

Sähköinen lomake mahdollistaa nopean vastausten saannin pitkienkin välimatkojen päästä ja kerätyn aineiston hyödyntämisen suoraan ilman erillistä syöttöä tietokantaan. (Valli & Aarnos 2018, 100.)

### **3.4 Saatekirjeen merkitys**

Saatekirjeellä on suuri merkitys kyselytutkimuksen laadinnassa. Vehkalahti (2020, 47–48) nimeää sen jopa kyselytutkimuksen julkisivuksi. Kirjeen tarkoitus on antaa vastaajalle perustiedot tutkimuksesta: mistä tutkimuksessa on kysymys, miksi tutkimus tehdään, kuka sen tekee, miten vastaajat ovat valikoituneet ja mihin tarkoitukseen tuloksia käytetään. Sisältö, ulkoasu ja kieli kannattaa harkita tarkkaan. Hyvin laadittu saatekirje houkuttelee vastaamaan kyselyyn, herättää kiinnostusta ja voi jopa vaikuttaa vastausten luotettavuuteen, huonosti laadittu saattaa saada vastaajan hylkäämään koko kyselyn. (Vehkalahti 2020, 47–48.)

Heikkilän (2014, 60) mukaan saatekirjeen pitää olla kohtelias ja sopivan pituinen, ei yli sivua. Siinä pitää kertoa kerättävien tietojen luottamuksellisuudesta, kiittää vastaajaa ja lopussa tulee olla tutkijan allekirjoitus mahdollisine sidosryhmätahoineen.

## 4 Toimeksiantajan asiakaspalautekyselyn kehittäminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia toimeksiantajan, Etäkoulu Kulkurin toiminnan kehittämisen tuoksi työkalu, konseptoitu asiakaspalautekysely. Sähköisellä kyselylomakkeella voidaan kerätä koulun oppilailta ja heidän vanhemmiltaan tietoa asiakaskokemuksesta. Kysymyksien avulla selvitetään muun muassa, mitä mieltä Etäkoulu Kulkurin asiakkaat ovat verkkokoulun toimivuudesta, kurssien sisällöstä ja mahdollisesta koulun tarjoaman lisätuen tarpeesta. Mielipiteitä kerätään myös Etäkoulu Kulkurin yhteisöllisestä toiminnasta, Kulkurikampuksesta. Lomake toteutettiin Webropol-ohjelmalla, jolloin siihen voi helposti vastata anonyymisti mistä päin maailmaa tahansa. Toimeksiantaja suorittaa asiakaspalautetutkimuksen ja tulosten analysoinnin itse samalla ohjelmalla.

Kyselylomakkeen valmistumisajaksi sovittiin huhti-toukokuun vaihde, jotta palautekysely koskien lukuvuotta 2021–2022 voidaan lähettää asiakkaille keväällä 2022. Laadullisina kriteereinä pidettiin erityisesti sähköisen lomakkeen helppokäyttöisyyttä ja selkeyttä. Tätä varmistettiin testauskierroksella, joka toteutettiin kohderyhmälle, Etäkoulu Kulkurin vanhemmille suunnatussa suljetussa Facebook-ryhmässä.

### 4.1 Etäkoulu Kulkurin kohderyhmä, tavoitteet ja toiminta

Etäkoulu Kulkurin asiakkaita ovat ulkomailla asuvat suomalaiset perheet. Koulussa opiskelee vuosittain yli 500 lasta ympäri maailmaa yli 60 maassa. Kun oppilas siirtyy opiskelemaan Etäkoulu Kulkurissa, hän on jo kohdannut suuria muutoksia elämässään. Hän on muuttanut ulkomaille ja hänen oikeutensa käydä suomalaista peruskoulua on katkennut ulkomailla oleskelun ajaksi. Hän on ehkä aloittanut opiskelun paikallisessa tai kansainvälisessä koulussa vieraalla kielellä. On myös mahdollista, että hän opiskelee ainoastaan etäopetuksessa Kulkurissa. (Etäkoulu Kulkuri 2021, 16–18; OPH 2022.)

Opiskelu verkkokoulussa on joustavaa ja voi kestää puolesta vuodesta useaan vuoteen riippuen oppilaiden elämäntilanteista ja tarpeista. Opiskelussa huomioidaan yksilölliset oppimispolut ja yhteisöllinen oppiminen ja tarjotaan ulkomailla asuville suomalaislapsille turvallinen vertaisyhteisö. (Etäkoulu Kulkuri 2021, 16–18.) Koulun tavoite on ylläpitää perheiden lasten äidinkieltä: äidinkielellä opetetaan myös perusopetuksen aineita ja koulussa voi suorittaa jopa koko perusopetuksen oppimäärän. Koulun toimintaa ohjaavat Kvs-säätiön arvot ja eettiset periaatteet, Okka-säätiön (Opetus-, kasvatus- ja koulutusalojen säätiö) kestävän kehityksen sertifikaatti ja Unesco-kouluverkoston (Unesco = Yhdistyneiden kansakuntien kasvatus-, tiede- ja kulttuurijärjestö) tavoitteet. Koulun yhteydessä toimii myös Kvs-säätiön ja Raaseporin kaupungin yhdessä luotsaama Nomadskolan, jossa ulkomailla asuvat suomenruotsalaiset lapset opiskelevat äidinkielenään ruotsia ja suomea toisena kotimaisena kielenä. (Etäkoulu Kulkuri 2022a.)

Koulunjohtaja Tammelander tiivistää Etäkoulu Kulkurin tavoitteet näin: ”Kulkurin tehtävänä on tukea ulkomailla asuvien suomalaisten lasten äidinkielen kehitystä, antaa mahdollisuus oppimäärän suorittamiseen, tukea kulttuuri-identiteettiä ja ennen kaikkea mahdollistaa kotiinpaluu ulkomailla vietettyjen vuosien jälkeen. Kun kielitaito on kunnossa, voi palata Suomeen opiskelemaan peruskoulun jälkeen tai myöhemmässä vaiheessa.” (Tammelander 11.4.2022.)

Kulkurissa etäopetuksen rinnalla on koko ajan myös panostettu perusopetusikäisten verkko-opetuksen ja -ohjauksen kehittämiseen. Kulkuri on ollut mukana erilaisissa Opetushallituksen hankkeissa kehittämässä muun muassa opettajien koulutusta ilmiöoppimiseen peruskouluissa. Tällä hetkellä työn alla on avoin Verkko-opettajan oppimispolku, joka mahdollistaa verkko-opettajan osaamismerkkien suorittamisen. Koronapandemian myötä digitalisaation ja verkko-osaamisen tarve ja kouluttautuminen niiden käyttöön on kasvanut entisestään. Kulkuri on ollut osaltaan auttamassa myös peruskoulun opettajia ohjeistamalla ja tukemalla heitä tarvittaessa ”digiloikassa”. (Etäkoulu Kulkuri 2022e.)

Etäkoulu Kulkuri kiteyttää visionsa näin: ”Visiomme on olla maailman paras verkkokoulu, jossa on ilo oppia ja opettaa.” (Etäkoulu Kulkuri 2022a.)

Etäkoulu Kulkurissa kurssit ovat maksullisia. Koulunjohtajan mukaan noin 40 prosenttia rahoituksesta muodostuu kurssimaksuista ja 60 prosenttia on harkinnanvaraista valtion tukea Opetushallitukselta. Tuki on haettava vuosittain, koska Etäkoulu Kulkuri ei ole virallinen perusopetuslain alainen koulu. (Tammelander 11.4.2022.)

Opiskelu tapahtuu verkkokoulun Canvas-ympäristössä, jossa on tarjolla 80 verkkokurssia. Opetuksesta vastaa 30 tuntiopettajaa, joilla kaikilla on suomalaisen peruskoulun opettajan kelpoisuus. Oppilas voi suorittaa erikseen yksittäisiä kursseja tai hakea opiskelemaan kaikkia aineita. Verkkokoulun opetussuunnitelman mukaan opetusta on tarjolla alakoulun osalta kaikille yhteisissä lukuaineissa ja yläkoulun osalta kaikissa kaikille yhteisissä aineissa. (Etäkoulu Kulkuri 2022a; Etäkoulu Kulkuri 2021, 14–15.)

Kurssi on kokonaisuus, jonka muodostavat opettajan laatimat sisällöt ja tehtävät, kustantajien sähköiset oppimateriaalit ja erilaiset nettisisällöt. Osalla kursseista on vaihtoehtona myös painettu oppikirja sähköisen sijaan. Kursseihin sisältyy mahdollisuus 2–4 reaaliaikaiseen live-etäopetustuntiin eli nettituntiin lukuvuonna opettajan johdolla. Oppilaita on monella eri mantereella ja aikavyöhykkeellä, joten nettitunnit toteutetaan 4–5 hengen pienryhmissä, jotta jokainen oppilas voidaan huomioida. Tunneista kaksi pidetään syyslukukaudella ja kaksi kevätlukukaudella. Koska valtaosa koulun oppilaista käy myös paikallista tai kansainvälistä koulua asuinmaassaan etäkoulun rinnalla, Kulkurin opetus perustuu pitkälti ainejakoisuuteen ja keskittyy täydentämään paikallisten koulujen

opetusta erityisesti Suomea ja suomalaisuutta koskevissa sisällöissä. Tärkein aine onkin suomen kieli ja kirjallisuus. (Harmaala 30.3.2022; Etäkoulu Kulkuri 2021, 17.)

Yläkoulun oppilailla on mahdollisuus suorittaa ns. erityinen tutkinto perusopetuksen oppimäärässä joko valvotussa päättökokeessa lukuaineiden osalta tai kurssin aikana koottavalla portfoliolla taitoja taideaineiden osalta. Oppilaiden päättötodistukset kirjoitetaan Helsingin yliopiston Viikin normaalikoulussa ja niiden avulla oppilas voi osallistua yhteishakuun, mikäli palaa Suomeen jatko-opiskelmaan peruskoulun jälkeen. Yhteishakuun voi osallistua myös ulkomaisella todistuksella, mutta lukion jälkeisiä jatko-opintoja ajatellen olisi hyvä suorittaa hyväksytysti ainakin suomen kielen ja kirjallisuuden päättökoe. Sillä voi osoittaa suomen kielen taidon, jota vaaditaan suurimmassa osassa yliopistoja ja tiedekuntia. (Etäkoulu Kulkuri 2022c; Etäkoulu Kulkuri 2022d.)

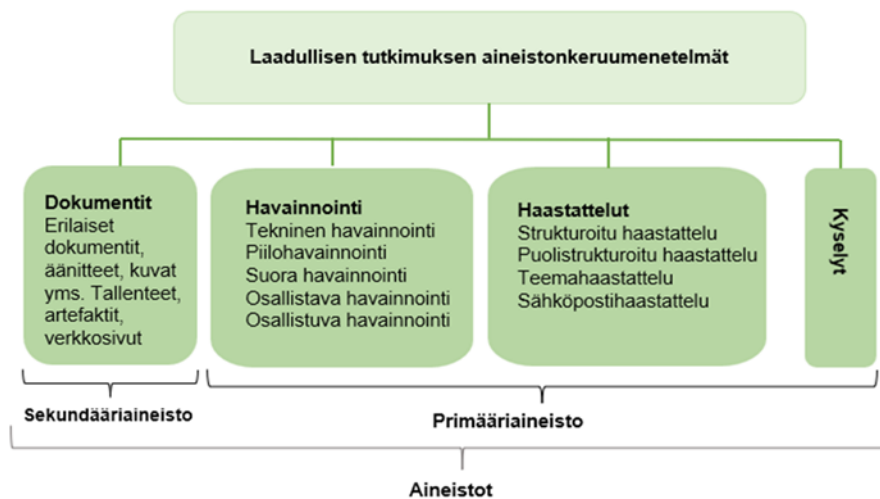
Merkittävä rooli etäopiskelussa on myös lähiohjaajalla, joka on usein oppilaan vanhempi tai muu lähiaikuinen. Hänellä on monta tehtävää, jotka auttavat oppilasta selviytymään etäopiskelun vaatimuksista kotona aina aikataulun laadinnasta oikea-aikaisen tehtävien palautuksen varmistamiseen. Lähiohjaajan avulla ja tuella opiskelu kotona onnistuu ja sujuu ilman liikaa kuormitusta, vaikka kyseessä on vielä peruskouluikäinen lapsi. Lähiohjaaja motivoi ja antaa teknistä tukea verkkoympäristön käytössä ja muiden tehtävien teossa. Hän pitää myös yhteyttä kouluun, seuraa opintojen edistymistä ja pyytää lisää tukea opettajalta tai opinto-ohjaajalta tilanteen niin vaatiessa. (Etäkoulu Kulkuri 2022f.)

Kulkurista voidaankin puhua ympäri maailmaa ulottuvana yhteisönä, jonka muodostavat oppilaat, opettajat ja muu henkilökunta yhdessä oppilaiden huoltajien ja ohjaajien kanssa ja jossa oppiminen tapahtuu verkon kautta. Vierailuvia asiantuntijoita kutsutaan luennoimaan eri aiheista ja vaikkapa tukemaan ilmiöoppimista. Vaikka fyysisesti voidaan olla eri mantereilla, yhteisöllisyyttä ja yhdessä oppimista toteutetaan erilaisilla yhteisillä projekteilla, ilmiöillä ja reaaliaikaisilla nettitunneilla. Oppilailla huoltajineen on mahdollisuus antaa oma panoksensa opetuksen ja koulun toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen muun muassa oppilastoimikunnan ja palautekyselyiden kautta. Verkkoympäristö on turvallinen ja joustava opiskelupaikka kaikille. (Etäkoulu Kulkuri 2021, 23.)

## **4.2 Lähtötilanteen kuvaus**

Asiakaspalvelukyselyn laatimisen ensimmäistä vaihetta varten oli kartoitettava toimeksiantajan tarpeet ja toiveet. Kartoitustyössä hyödynsin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä (kuva 2), joissa aineistot muodostuvat sekundääriaineistosta (jo olemassa olevat erilaiset dokumentit, kuvat ja muut tallenteet) ja primääriaineistosta (materiaali, joka koskee juuri kyseistä tutkimusongelmaa). (Kananen 2015, 76.)





Kuva 2. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät (mukaillen Kananen 2015, 76)

Sain sekundääriaineistoksi käyttööni Kulkurin vuosien 2016–2021 asiakaspalautekyselyt ja niiden tulosten raporttikoosteet. Tutustuin dokumentteihin huolellisesti ja tein havainnoistani muistiinpanoja jatkoa varten.

Toisena menetelmänä käytin haastattelua, joka Kanasen (2015, 76) mukaan luokitellaan primääriaineistoksi. Sovin viiden Etäkoulu Kulkurin asiantuntijan kanssa haastatteluista. He olivat koulunjohtaja, opinto-ohjaaja, pedagoginen suunnittelija, koulusihteeri ja opettaja. Osa heistä kuului Kulkurin kehitystiimiin. Haastattelut toteutettiin Teams-videoneuvottelun välityksellä videokuvaa hyödyntäen, koska haastateltavista ainoastaan yksi asui pääkaupunkiseudulla. Muut asuivat pääkaupunkiseudun ulkopuolella ja yksi ulkomailla. Teamsin avulla toteutettavat haastattelut on mahdollista tallentaa, joten niihin voi palata myöhemmin tarkastelemaan vastauksia.

Laadin haastatteluihin Kanasta mukaillen (2015, 84–85) haastattelusuunnitelman ja haastattelurungon, joiden mukaan etenin jokaisen haastateltavan kanssa. Annoin mahdollisuuden ohittaa kysymyksen, jos se ei koskenut haastateltavaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 108.) Jokaiseen haastatteluun oli varattu tunti aikaa. Pyrin pitämään keskustelun rentona, mutta etenemään kuitenkin haastattelurunkoa noudattaen. Haastattelujen jälkeen kävin nauhoitteet läpi ja tein tarkemmat muistiinpanot niiden pohjalta.

Eri aiheisiin käytetty keskustelu-aika vaihteli ja esiin nousi erilaisia asioita haastateltavien rooleista riippuen. Pedagoginen suunnittelija toimii 1.–3. luokkien kaikkia aineita opiskelevien luokanopettajana ja vastaa verkkokoulun pedagogisesta kehittämisestä. Hänen kanssaan puhuimme Kulkurin toiminnan kehittämisestä. Tänä vuonna työn alla ovat erityisesti kurssien saavutettavuus, johon liittyy sekä tekninen toimintavarmuus eri laitteilla, mutta myös sisällön ja materiaalin ymmärrettävyys

ja selkeästi hahmotettava rakenne, Canvasin käytettävyyden parantaminen ja kurssien koordinoiminen yhtenäiseen muotoon verkossa. Kulkurin laatukäsikirjaa päivitetään vastaamaan nykyistä, vuonna 2020 käyttöön otettua Canvas-ympäristöä. Suunnittelija toivoi lomakkeeseen kysymyksiä koskien keskeisiä onnistumisia ja haasteita, erityisesti pedagogiikkaan ja oppimiseen liittyviä kysymyksiä. Hän piti tärkeinä myös tiedonkulkuun ja verkkoympäristöön liittyviä asioita sekä perheiden kokonaisnäkemymiä. Haastateltava oli melko tuore työssään, joten hän ei ollut aiemmin osallistunut asiakaspalautekyselyn laatimiseen ja katsoi sitä vielä ulkopuolelta.

Pitkään työssään toiminut verkko-opettaja, joka toimii myös Etäkoulu Kulkurin kehitystiimin vetäjänä, on ollut monena vuonna laatimassa kyselyitä. Hänen mukaansa ”kehittämisen meininki” kuuluu Kulkurin toimintakulttuuriin oleellisesti. Laadun kehittämistä toteutetaan myös vieraillemalla muissa kouluissa ja hakemalla niistä vinkkejä ja ideoita. Asiakaspalautekysely on aikaisemmin laadittu tiimissä vaihtelevilla kokoonpanoilla. Vuosittain on ollut eri painotuksia ja kyselyn sisältöjä on vaihdeltu niiden mukaisesti. Opettajan mielestä kyselyn ajankohta kerran vuodessa, lukuvuoden päätteeksi on toimiva. Kesken lukuvuoden ei ehditä reagoida mutta toiveet ehditään huomioida seuraavaa vuotta silmällä pitäen.

Asiakaspalvelusta vastaavan koulusihteerin kanssa keskustelimme asiakaspalvelusta sekä mahdollisista kysymyksistä ja haasteista, joita voi tulla eteen jo ennen kuin oppilas pääsee aloittamaan opinnot Kulkurissa, mitä kaikkea tietoa ja materiaalia tarvitaan, ja miten se saadaan oppilaille. Nyt on enimmäkseen siirrytty e-kirjoihin ja kirjojen postittaminen on jäänyt vähemmälle.

Opinto-ohjaaja vastaa koko oppimäärää opiskelevien yläkoululaisten ohjauksesta ja pitää myös infowebinaareja muun muassa yhteishausta 9. luokan oppilaille ja heidän vanhemmilleen. Hänen kanssaan kävimme läpi tukea ja ohjausta, mitä on tarjolla oppilaille, jotka asuvat toisessa maassa. Hän vastaa myös Kulkurikampuksesta, joka on vuonna 2020 avattu virtuaalinen koulurakennus. Se on joka vuosi perustettava uusi kurssi, johon kaikilla oppilailla on vapaa pääsy. Siellä vietetään yhdessä juhlia ja erilaisia teemapäiviä, ja näin pyritään luomaan kouluun yhteisöllisyyttä. Opinto-ohjaajan aloitteesta asiakaspalautelomakkeeseen tuli kaksi Kulkurikampusta koskevaa kysymystä.

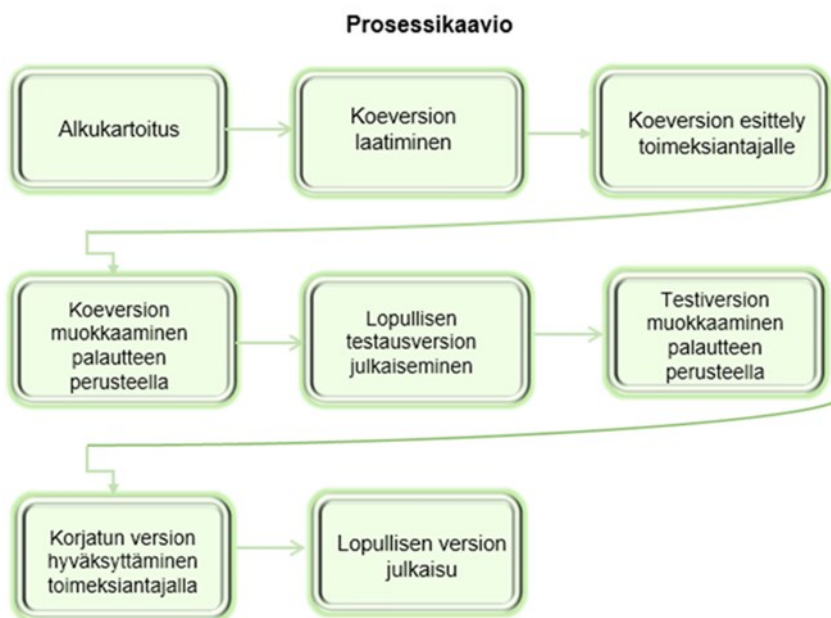
Koulunjohtajan kanssa kävimme läpi koulun tavoitteita ja tehtäviä. Sain käyttööni Kvs-säätiön graafisen ohjeiston, josta tutustuin niihin Kulkuria koskeviin osiin, joita voin hyödyntää lomakkeen ulkoasun suunnittelussa.

Haastattelujen pohjalta ehdotin, että kyselylomake jaetaan teemoittain eri osioihin. Kaikilla oli toiveissa lyhyt ja napakka, ei liian pitkä kysely. Lomake päätettiin toteuttaa monivalintakysymyksinä lisättyinä muutamilla avoimilla kysymyksillä, jotka antavat vastaajille mahdollisuuden vapaaseen kommentointiin.

### 4.3 Asiakaspalautelomakkeen laatiminen

Kun toimeksiantajan tarpeet ja toiveet oli kartoitettu ja kysymykset laadittu ja hyväksytetty toimeksiantajalla, lomakkeen laatiminen tapahtui kysely- ja raportointityökalu Webropolin avulla. On tärkeää, että asiakaskyselyyn voi vastata helposti ja anonymisti joka puolelta maailmaa, joten Webropol sopi tähän tarkoitukseen hyvin. Anonyymissa kyselytutkimuksessa vastaajaa ei voi tunnistaa. Sain tunnukset Etäkoulu Kulkurin Webropoliiin ja rakensin lomakkeen suoraan sinne. Koulun vuotuinen asiakaskysely toteutetaan myös Webropolilla, joten oli käytännöllistä, että he saivat lomakkeen suoraan käyttöönsä.

Tuotoksen valmistumista havainnollistetaan prosessikaaviolla kuvassa 3. Siinä kuvataan eri välivaiheet kyselylomakkeen laatimisessa Webropol-ohjelmalla.



Kuva 3. Prosessikaavio asiakaspalautekyselyn laatimisesta Webropolilla

Asiakaspalautelomakkeen suunnittelussa kiinnitin erityistä huomiota seuraaviin seikkoihin.

1. Lomakkeen ulkoasu (fontit, värit, mahdolliset kuvat): valitsin fontit, niiden värin, lomakkeen värityksen, Kulkurin logon ja taustakuvan noudattaen Kvs-säätiön graafista ohjeistoa. Fontiksi valitsin Arial-fontin, jota suositeltiin käytettäväksi esitysmateriaaleissa, väriksi Kulkurin vihreän sävyn yhdistettynä mustaan ja kyselyn taustalla käytin Kulkurin vihreää väriä ja Kulkurille laadittuja piirroshahmoja, värikkäitä marjoja ja hedelmiä koululaisina. Logo on Kulkurin virallinen logo. Kvs:n ohjeistossa vihreä väri on nimetty oppimisen alabrändien väriksi.

2. Lomakkeen käytettävyys ja saavutettavuus, myös mobiililaitteella: taustan valitsin hieman läpi-kuultavaksi, mutta kuitenkin niin, että tekstit on helppo lukea. Fontin väritystä vaihdoin lomaketta hiotessani niin, että väliotsikot ja ohjauspalkit pysyivät vihreinä, mutta kysymykset olivat mustalla. Mobiili-versiossa ei näy kuvaa, mutta tekstit olivat helposti luettavissa.
3. Kysymysten ymmärrettävyys ja loogisuus: kysymyksiä muotoilin Kulkurin asiantuntijoiden kommenttien pohjalta useita kertoja matkan varrella ja niiden järjestystä loogisesti etenevään muotoon mietittiin yhdessä.
4. Lomakkeen päivitettävyys tarvittaessa: toteutin lomakkeen Kulkurin omaan Webropol-versioon, joten sitä pääsee muokkaamaan helposti tarvittaessa kuka tahansa, jolle on annettu oikeudet.
5. Kyselyn lähettämisen helppous: koska kyselylomake on valmiina Kulkurin Webropolissa, linkin voi lähettää henkilökunnasta kuka tahansa, jolla on siihen oikeudet.
6. Raportoimisen vaivattomuus: Webropol itsessään jo tarjoaa hyvät raportit. Koska suurin osa kysymyksistä on monivalintakysymyksiä, ohjelma osaa analysoida ne valmiiksi. Ainoastaan avoimien kysymyksien analysointi vaatii enemmän ihmisen työpanosta.
7. Tulosten vertailtavuus jatkossa: kun jatkossa käytetään vuosittain samaa lomakepohjaa, tuloksia voi verrata toisiinsa.

Lomakkeessa käytin monivalintakysymyksiä, koska niiden analysointi on nopeampaa kuin vapaamuotoisten vastausten. Osa kysymyksistä oli sekamuotoisia, eli ne sisälsivät vaihtoehdon "Muu". Mielenpideväittämissä käytin Likertin asteikkoa 1–5, jossa vastaajaa pyydetään arvioimaan se kysymyksen taso, joka kuvastaa parhaiten hänen näkemystään. Tuloksista selviää vaivattomasti, kuinka samaa tai eri mieltä vastaajat ovat kysymyslauseen kanssa. (Heikkilä 2014, 47, 49–51.)

Toiminnalliseen työhöni kuului myös kyselylomakkeen testaus kohderyhmällä. Vastausten perusteella hioin kyselyä vielä lopulliseen muotoonsa ja laadin pohjan saatekirjeeksi, joka lähetetään kyselyn mukana.

#### **4.4 Asiakaspalautelomakkeen testikierros**

Asiakaspalautelomakkeen testiversio oli Facebookissa Etäkoulu Kulkurin oppilaiden vanhemmille suunnatussa suljetussa ryhmässä testikäytössä 10 päivää. Testauksella pyrittiin selvittämään vanhempien mielipidettä lomakkeen visuaalisesta ilmeestä, verkkolomakkeen käyttöominaisuuksista, kysymysten ymmärrettävyydestä ja lomakkeen toimivuudesta mobiilikäytössä.

Vastauksia ei annettu ajassa tullut kovin montaa. Palaute oli kuitenkin sitäkin arvokkaampaa, ja sen perusteella kyselyyn lisättiin muutamia tarkentavia taustatietokysymyksiä. Testissä lomakkeesta löytyi yksi selkeä virhe. Yhteen kysymykseen olin vahingossa valinnut vastausvaihtoehdoksi valinta -vastauksen, vaikka kyseessä oli kysymys, johon voi vastata monta eri vaihtoehtoa. Se muutettiin monivalinta -vastaukseksi, joka korjattiin lopulliseen palautekyselyyn.

Testikyselyn vastaukset on esitelty kuvassa 4. Väittämään ”Asteikon selitykset ovat selkeitä.” liittyen yksi vastaajista olisi toivonut tiedustelun asteikon suunnan muuttamista niin, että ”Täysin samaa mieltä” olisi ollut vaihtoehto 1. Harkinnan jälkeen asteikko kuitenkin jätettiin alkuperäiseen muotoonsa. Kysymyksessä lienee makuasia. Vehkalahden (2020, 37) mielestä ”periaatteessa luontevinta on koodata asteikot siten, että suurin numero vastaa eniten saman mielistä vaihtoehtoa, jolloin asteikon suunnat ovat loogisia. Suunnat voi kuitenkin kääntää myös aineiston muokausvaiheessa.”

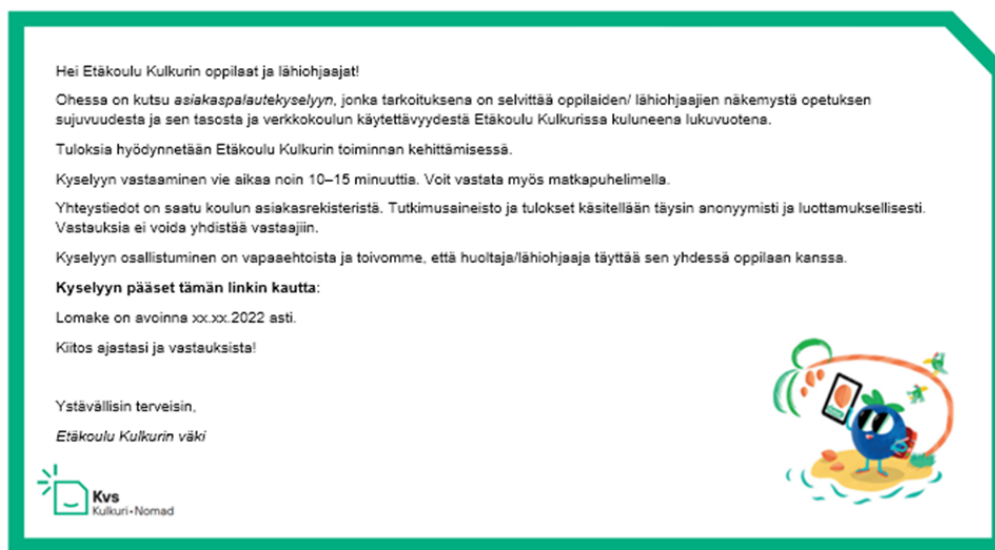
Väittäjä	1	2	3	4	5	Keskiarvo	Mediaani
Lomakkeen fontti oli selkeä ja helppolukuinen.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	5,0	5,0
Lomakkeen värit (musta ja vihreä) olivat selkeitä.	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	4,3	5,0
Lomakkeen taustakuva oli selkeä (ei näy mobiiliversiossa).	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	3,7	3,0
Taustakuva oli hyvä lisä.	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	3,7	3,0
Lomake oli helppokäyttöinen.	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	4,7	5,0
Lomakkeen käyttö onnistui myös matkapuhelimella (jos kokeilit).	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	5,0	5,0
Kysymykset olivat ymmärrettäviä.	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	4,7	5,0
Kysymykset olivat loogisia.	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	4,7	5,0
Mahdolliset ”hyvät” muutamissa kysymyskohdissa toimivat helposti (näkyivät vain tietyn vastauksen antaneille lisäkysymyksenä).	0,0%	33,4%	33,3%	0,0%	33,3%	3,3	3,0
Kysely eteni loogisesti.	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	4,7	5,0
Kyselyn ohjeistus oli selkeä.	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	4,7	5,0
Asteikko 1-5 oli selkeä.	0,0%	0,0%	33,4%	33,3%	33,3%	4,0	4,0
Asteikon selitykset olivat selkeitä.	0,0%	33,4%	33,3%	0,0%	33,3%	3,3	3,0

Kuva 4. Asiakaspalautelomakkeen testikierroksen tulokset

Asiakaspalautelomakkeeseen liittyy oleellisesti saatekirje, jonka tarkoituksena on herättää lukijan kiinnostus kyselyä kohtaan. Valitsin saatekirjeeseen (kuva 5) Kvs-säätiön graafisessa ohjeistuksessa esitellyn Etäkoulu Kulkurin vihreän kehiksen. Kirjeen värimaailma ja kuvat, Etäkoulu Kulkuri-

rin logo ja piirroshahmo, iloinen mustikkakoululainen, sopivat yhteen asiakaspalautelomakkeen visuaalisen ilmeen kanssa ja tukevat Etäkoulu Kulkurin brändimielikuvaa. Kuva on liitteessä 1 suuremmassa koossa.

Etäkoulu Kulkurin saatekirjeen sisältö noudattaa Vehkalahden (2020, 47–48) ja Heikkilän (2014, 60) ohjeistuksia: miksi tutkimus tehdään, kuka sen tekee, miten vastaajat ovat valikoituneet ja mihin tarkoitukseen tuloksia käytetään. Saatekirjeessä kerrotaan kyselyn luottamuksellisuudesta ja kiitetään vastaajaa. Kirjeen mukana lähetetään Webropol-linkki asiakaspalautekyselyyn. Sen on allekirjoittanut kyselyn toimeksiantaja.



Kuva 5. Saatekirjepohja

#### 4.5 Asiakaspalautelomakkeen esittely

Kyselylomake on jaettu kolmeen teemaan: A. Opintojen aloitus, B. Opiskelu ja oppimisen tuki Kulkurissa ja C. Yhteisöllisyys Kulkurissa. Lomakkeessa on yhteensä 18 kysymystä. Osa niistä on ehdollisia eli niin sanottuja hyppykysymyksiä, jotka eivät näy kaikille vastaajille, ja lomakkeen lopussa on muutamia avoimia kysymyksiä.

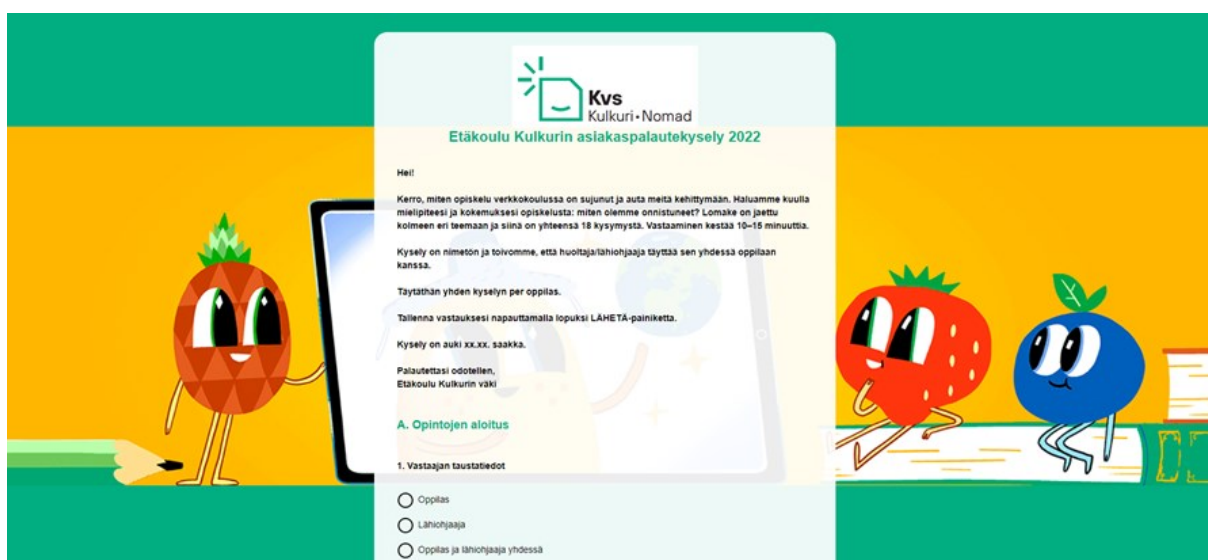
A. Opintojen aloitus -teeman tarkoitus on kartoittaa taustatiedot ja muut opiskelun aloittamiseen liittyvät asiat. Siihen sisältyvät taustakysymykset: vastaajien taustatiedot, oppilaan ikä, opintojen aloitusvuosi. Koska asiakaskokemus alkaa jo ennen kuin ollaan asiakkaita, haluttiin selvittää, mistä vastaaja oli saanut tiedon Kulkurista. Tähän kysymykseen saatiin vastausvaihtoehtoja myös Kulkurin markkinointisuunnittelijalta. Seuraavaksi selvitetään käytännön asioita informaation löytämisestä ja kursseille ilmoittautumisesta. Myös opintojen aloitusajankohtaa kysytään. Mikäli vastaa

aloittaneensa kesken lukukauden, esiin tulee pari asiaa tarkentavaa hyppykysymystä. Näillä halutaan selvittää, kuormittaako infoähky, jos kaikki tavallisesti lukukauden alussa pikkuhiljaa eteen tuleva asia tuleekin yhdellä kertaa ja koetaanko tässä tarvetta mahdolliselle lisätuelle. Kysymyksellä kurssien lukumäärästä halutaan selvittää, opiskeleeko oppilas vain yhdellä tai kahdella kurssilla vai useammalla kurssilla yhtä aikaa.

B. Opiskelu ja oppimisen tuki Kulkurissa. Tässä käydään väittämien avulla läpi opiskelun aloitusohjeita ja kurssien ohjeistusta ja etenemistä. Kysytään myös osallistumisesta nettitunneille (noin 4 kertaa vuoden aikana pidettävät reaaliaikaiset virtuaaliset lähiopetustunnit) ja palautetta niistä. Kaikkia aineita opiskeleville on suunnattu kysymys oppilaanohjauksesta ja tuen tarpeesta.

C. Yhteisöllisyys Kulkurissa -osiossa käydään lävitse Kulkurikampusta ja sen erilaisia tapahtumia ja selvitetään, kuinka tuttu se on oppilaille. Lopussa on pari avointa kysymystä Kulkurin onnistumisista ja asioista, joihin haluttaisiin muutosta. Lomakkeessa on myös täysin avoin ”Sana vapaa”-kohta.

Kuvassa 6 on esitelty lomakkeen tausta ja kuvitus. Lomakkeen taustaväriksi on valittu Kvs-säätiön graafisessa ohjeistuksessa Kulkurille esitelty vihreä väri. Se on nimetty Kvs:n oppimisen alabrändien väriksi. Piirroskuvat ovat Kulkurille laadittuja piirroshahmoja, marjoja ja hedelmiä, jotka seikkailevat koulumaailmassa. Kyselyn alussa on Kulkurin virallinen logo. Halusin tuoda Kulkurin brändiä esille kyselyssä niiltä osin kuin se oli teknisesti mahdollista ilman että lomakkeen luettavuus kärsi.



Kuva 6. Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautelomakkeen taustakuva

Kyselylomakkeen ensimmäisessä versiossa kaikki teksti oli vihreällä, mutta keskusteltuani koulunjohtajan kanssa vaihdoin sen osittain mustaksi paremman luettavuuden ja saavutettavuuden vuoksi. Jätin vain kyselyn otsikon, väliotsikot, ohjauspainikkeet ja etenemispalkin vihreiksi. Kysymyksiä hiottiin ja muotoiltiin ja niiden järjestystä muokattiin Etäkoulu Kulkurin tiimin antaman palautteen perusteella. Lisäsin myös lomakkeen loppuun testaamista varten monivalintakysymyksen ja pari avointa kysymystä.

Kun testilomake sai toimeksiantajan hyväksynnän, tein testauksesta päivityksen ja julkaisin kyselyn linkin Etäkoulu Kulkurin vanhemmille suunnatussa suljetussa Facebook-ryhmässä pyytäen testausapua.

Lopullinen, toimeksiantajan hyväksymä palautekyselylomake on tämän työn liitteenä 2. Teknisistä syistä lomakkeen tuonti pdf-muotoon ei onnistunut niin, että siinä olisi näkynyt taustaväri ja piirroskuva, mutta ne säilyivät samoina kuin kuvassa 6 on esitelty.



## 5 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoite saavutettiin ja Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautelomake valmistui suunnitellusti ja oikeassa aikataulussa. Sähköinen lomake toteutettiin Webropol-ohjelmalla, ja sitä päästiin välittömästi hyödyntämään keväällä 2022, kun Kulkurissa alkoi palautekyselykierron lukuvuodesta 2021–2022.

Etäkoulu Kulkurin tavoitteena oli tällä toimeksiannolla saada nopeasti käyttöönsä työkalu, jonka avulla voidaan kerätä toiminnan kehittämisen tueksi riittävästi oikeaa ja ajantasaista tietoa eli palautetta palvelujen käyttäjiltä. Asiakaspalautetta on kerätty aikaisemminkin, mutta eri henkilöiden laatimilla ja vuosittain vaihtuvilla kysymyssarjoilla. Etäkoululle päätettiin laatia toiminnallisena opinnäytetyönä konseptoitu asiakaspalautekysely, sähköinen lomake, jolla voidaan kerätä tietoa oppilailta ja heidän vanhemmiltaan. Koulunjohtajan lisäksi haastateltiin neljää muuta koulun nimeämää asiantuntijaa, joista kolme kuuluu Kulkurin kehittämistiimiin. Koulun kehittämistiimi kommentoi koulunjohtajan kautta tuotosta koko opinnäytetyöprosessin ajan. Kysymyksiä hiottiin ja muotoiltiin ja niiden järjestystä muokattiin tiimin antaman palautteen perusteella. Yhteinen visio löytyi ilman suuria ongelmia ja lomake rakennettiin toimeksiantajan Webropol-ohjelmaan. Tästä kysely- ja raportointityökaluksi valitusta ohjelmasta saa toimeksiantajan mukaan niin hyviä raportteja, että he päättivät hoitaa asiakaskyselyn lähettämisen ja tulosten analysoinnin itse.

### 5.1 Kehittämisehdotukset

Lomake tilattiin Etäkoulu Kulkurin akuuttiin tarpeeseen lukukauden päättyessä suoritettavaa asiakaspalautteen keräämistä varten ja se otettiin käyttöön välittömästi. Kun lomake on valmiina toimeksiantajan Webropol-ohjelmassa, linkin kyselyyn voi lähettää sähköpostilla kuka tahansa, jolla on oikeudet järjestelmään. Webropolilla kyselyyn voi helposti vastata mistä päin maailmaa tahansa. Anonyymissa kyselytutkimuksessa vastaajaa ei voi tunnistaa.

Kyselylomakkeen ja siihen liittyvän saatekirjepohjan ulkoasu pyrittiin suunnittelemaan miellyttäväksi ja mielenkiintoa herättäväksi. Tämän toivotaan lisäävän kertyvän palautteen määrää aikaisempiin kyselytutkimuksiin verrattuna.

Lomakkeen käytöllä on huomattavaa käytännön merkitystä Etäkoulu Kulkurille. Webropol -ohjelma analysoi monivalintakysymykset valmiiksi. Vain avoimet kysymykset joudutaan käsittelemään erikseen. Tämä säästää aikaa ja vähentää työtä aikaisempaan verrattuna. Kun jatkossa käytetään vuosittain samaa lomakepohjaa, tulosten vertailtavuus paranee huomattavasti.

Sähköinen asiakaspalautelomake on helposti päivitettävissä ja sitä voidaan tarvittaessa täydentää ajankohtaisilla kysymyksillä. Lomakkeen käyttöä voidaan haluttaessa laajentaa erilaisiin käyttötarkoituksiin. Pohja voidaan kopioida ja kysymykset vaihtaa sopiviksi esimerkiksi kurssikohtaisiin asiakastytyväisyyskyselyihin.

## 5.2 Oman opinnäytetyöprosessin ja oppimisen arviointi

Työelämässä oppimieni taitojen ja opintojen kautta kertyneen osaamisen yhdistäminen ja hyödyntäminen toteutuivat toivomallani tavalla opinnäytetyöprosessissani. Työssäni koulutussihteerinä olen tottunut tekemään palautekyselyjä eri koulutuksista, joten aihepiiri ei ollut minulle ennestään aivan vieras ja siihen paneutuminen oli kiinnostavaa. Tietoperustan aineiston keräys ja koostaminen oli sekä palkitsevaa että haastavaa. Toiminnallisen osion taustaksi tutkimaani asiakaskokemusta ja asiakastytyväisyyttä koskevaa materiaalia on tarjolla runsaasti ja sitä piti arvioida kriittisesti. Sain paljon uutta tietoa, jota voin hyödyntää työssäni.

Kirjoitusprosessi oli erinomaista harjoitusta myös työelämää ajatellen. Vaikka olen aikaisemmissa opinnoissani ja työssäni tottunut kirjoittamaan, objektiivinen kritiikki ja ohjaus kannustavat tutkimaan tulevia tekstejäni tarkemmalla silmällä. Kielioppisääntöjen kertauksellekin oli yllättäen kirjoitusvaiheessa tarvetta. Webropolin käyttötaitoni ovat parantuneet huomattavasti, ja minulla on entistä paremmat valmiudet palautekyselyjen suunnitteluun ja laatimiseen jatkossa. Sosiaaliset taitoni ovat harjaantuneet työn aikana. Yhteistyössä Etäkoulu Kulkurin edustajien kanssa on ollut työelämästä tutun tiimityöskentelyn piirteitä. Haastattelut sujuivat hyvässä hengessä ja ilmapiiri on ollut koko prosessin ajan kannustava. Yhteinen visio asiakaspalautelomakkeelle löytyi saumattomalla yhteistyöllä. Koulunjohtajalta olen saanut arvokasta tietoa ja hyvää palautetta sekä hänen itsensä että Etäkoulu Kulkurin tiimin nimissä. On ollut ilo tutustua lähemmin myös tämän tärkeää työtä tekevän koulun toimintaan ja historiaan.

Opinnäytetyöni onnistumisen mittareiksi valitsin 1) onko toimeksiantaja tyytyväinen toiminnallisen työn lopputulokseen, 2) onko työn lopputuloksena syntyvä asiakaspalautelomake helppokäyttöinen, tarkoitukseensa sopiva ja toimiva, sekä 3) saadaanko jatkossa palautteet kerättyä helpommin ja saadaanko niitä kenties enemmän.

Kaksi ensimmäistä opinnäytetyön onnistumisen mittaria saavutettiin erinomaisesti. Kyselylomakkeen testausta varten Etäkoulu Kulkurin vanhemmille suunnatussa suljetussa Facebook-ryhmässä pyydettiin testausapua ja julkaistiin 10 päivän ajan asiakaspalautekyselyn linkki. Testikierros tuotti harmittavan vähän vastauksia, mutta saatu palaute oli sitäkin arvokkaampaa. Testikyselyn perusteella lomakkeeseen lisättiin vielä muutamia taustakysymyksiä ja korjattiin yksi virhekin. Vastaajat

pitivät kyselyn ohjeistusta selkeänä ja lomakkeen käyttö onnistui hyvin myös mobiililaitteilla. Testikäyttäjien palautteen perusteella tuotos oli onnistunut. Lomake arvioitiin helppokäyttöiseksi ja vattomasti saavutettavaksi ja kysymykset koettiin ymmärrettäviksi ja loogisiksi. Myös toimeksiantajan edustajat suhtautuivat tuotokseen hyvin positiivisesti ja pitivät sitä tarkoitukseensa sopivana. Koulunjohtajan sähköpostitse antaman palautteen mukaan opinnäytetyöprosessi sujui erinomaisesti, yhteydenpito oli sujuvaa ja toimeksiantajalla oli mahdollisuus palautteen antamiseen useassa eri vaiheessa. Hän luonnehti asiakaskyselylomaketta erittäin hyödylliseksi, Etäkoulu Kulkurin visuaalisen brändin mukaiseksi, helppokäyttöiseksi ja perusteellisesti mietityksi.

Olen tyytyväinen sähköisen lomakkeen ja saatekirjepohjan lopputulokseen. Niiden ulkoasun suunnittelin raikkaaksi ja pirteäksi toivoen sen herättävän mielenkiintoa ja lisäävän vastausten määrää. Käytettävyydestä ei kuitenkaan tingitty, joten erilaisten taustakokeilujen jälkeen päädyin ainoastaan yhteen taustakuvaan, joka kuultaa vain hieman kyselylomakkeen läpi. Koko kysely oli alun perin vihreä, mutta koulunjohtajan kanssa asiaa pohdittuani muutin kysymystekstit mustiksi luettavuuden parantamiseksi.

Aika näyttää lopullisesti, toteutuuko kolmas mittari "saadaanko jatkossa palautteet kerättyä helpommin ja saadaanko niitä kenties enemmän" kokonaisuudessaan. Kertyvän palautteen määrä selviää vasta kun ensimmäinen kysely uutta lomaketta käyttäen on suoritettu. Tämän hetken tietämyksellä on kuitenkin jo varmaa, että uuden Webropol-lomakkeen avulla asiakaspalautteen kerääminen Etäkoulu Kulkurin toiminnan kehittämisen avuksi helpottuu.

## Lähteet

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi fanneja. 3. painos. Meedia Zone OÜ. Viro. E-kirja. Luettu: 9.4.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2016–2021. Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekyselyt - ja koosteet vuosilta 2016–2021.

Etäkoulu Kulkuri 2021. Kulkurin opetussuunnitelma 2021. Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/wp-content/uploads/2021/10/Opetussuunnitelma-2021.pdf>. Luettu 23.3.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2022a. Mikä on Etäkoulu Kulkuri ja Nomadskolan? Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/mika-on-etakoulu-kulkuri-ja-nomadskolan/>. Luettu 17.3.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2022b. Tunnustettu toimija ja verkko-opetuksen kehittäjä. Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/imago/tunnustettu-toimija-ja-verkko-opetuksen-kehittaja/>. Luettu 18.3.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2022c. Opiskelu Kulkurissa. Lapseni ei käy paikallista koulua. Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/opiskelu-kulkurissa/lapseni-ei-kay-paikallista-koulua/paattotodistus-kulkurista/>. Luettu 23.3.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2022d. Opiskelu Kulkurissa. Lapsi käy paikallista koulua. Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/opiskelu-kulkurissa/lapsi-kay-paikallista-koulua/>. Luettu 23.3.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2022e. Kulkurin historia. Taustaa: Sata vuotta etäopetusta Kansanvalistusseurassa. Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/kulkurin-historia/>. Luettu 25.3.2022.

Etäkoulu Kulkuri 2022f. Opiskelu Kulkurissa. Lapseni ei käy paikallista koulua. Etäkoululainen tarvitsee lähiohjaajan. Luettavissa: <https://www.kulkurikoulu.fi/opiskelu-kulkurissa/lapseni-ei-kay-paikallista-koulua/etakoululainen-tarvitsee-lahiohjaajan/>. Luettu 25.3.2022.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo Oy. Jyväskylä. E-kirja. Luettu 16.4.2022.

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

Harmaala, U. 30.3.2022. Pedagoginen suunnittelija. Kvs-säätiö, Etäkoulu Kulkuri. Haastattelu. Teams.

Hassinen, M. 5.4.2022. Koulusihteeri. Kvs-säätiö, Etäkoulu Kulkuri. Haastattelu. Teams.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki. E-kirja. Luettu 29.4.2022.

Hill, N. & Aleksander, J. 2000. The handbook of customer satisfaction and loyalty measurement. (Rev.ed. of Handbook of customer satisfaction measurement 1996.). Gower Publishing Company. Aldershot. United Kingdom.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. Jyväskylä.

Karusaari, R. 2020. Asiakaslähtöisyys osaamisperusteisessa ammatillisessa koulutuksessa. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 273. Lapin yliopisto. Rovaniemi. E-kirja. Luettu 27.4.2022.

Kenett, R.S. & Salini, S. 2012. Modern Analysis of Customer Surveys with applications using R. John Wiley & Sons Ltd. Chichester. United Kingdom. E-kirja. Luettu 26.4.2022.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika. Uudenlainen johtaminen. Alma Talent, Helsinki. E-kirja. Luettu 10.4.2022.

Kvs-säätiö 2021. Kvs järjesti Syyrian al-Holin leirin suomalaislapsille etäopetusta - ”Lasten oikeuksien turvaaminen on ollut viranomaisten tavoitteena”, sanoo UM:n Jussi Tanner. Luettavissa: <https://kansanvalistusseura.fi/yleinen-fi/kvs-jarjesti-syyrian-al-holin-leirin-suomalaislapsille-etaopetusta-lasten-oikeuksien-turvaaminen-on-ollut-viranomaisten-tavoitteena-sanoo-umn-jussi-tanner/>. Luettu 18.3.2022.

Kvs-säätiö 2022a. Kvs-säätiö (Kansanvalistusseura sr.). Sivistyksen peloton puolustaja. Luettavissa: <https://kansanvalistusseura.fi/kansanvalistusseura/>. Luettu 17.3.2022.

Kvs-säätiö 2022b. Kansanvalistusseuran historia. Luettavissa: <https://kansanvalistusseura.fi/historia/>. Luettu 17.3.2022.

Kvs-säätiön graafinen ohjeisto 2021. Kvs-säätiö 2021. Kvs-säätiön graafinen ohjeistus. Luettu 7.4.2022.

Marsh, S. 2018. User Research. A practical guide to designing better products and services. Kogan Page. Ashford Colour Press Ltd. Great Britain.

Myllymäki, M. 6.4.2022. Opinto-ohjaaja. Kvs-säätiö, Etäkoulu Kulkuri. Haastattelu. Teams.

OAJ 2022. Ajankohtaista. Uutiset ja tiedotteet. Luettavissa: <https://www.oaj.fi/ajankohtaista/uutiset-ja-tiedotteet/2022/vuoden-koulutusvaikuttaja-2021/>. Luettu 18.3.2022.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

OPH 2022. Peruskoulun oppilaan opiskelu ulkomailla. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/peruskoulun-oppilaan-opiskelu-ulkomailla>. Luettu 12.5.2022.

Saarijärvi H. & Puustinen P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Docendo Oy. Jyväskylä. E-kirja. Luettu 15.4.2022.

Silvola, A-K. 31.3.2022. Verkko-opettaja. Kvs-säätiö/ Etäkoulu Kulkuri. Haastattelu. Teams.

Tammelander, T. 11.4.2022. Koulunjohtaja. Kvs-säätiö, Etäkoulu Kulkuri. Haastattelu. Teams.

Valli, R. & Aarnos, E. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Luettu: 15.5.2022.

Vehkalahti, K. 2020. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Oppimateriaali. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf>. Luettu 25.4.2022.

## Liitteet

### Liite 1. Saatekirjepohja

Hei Etäkoulu Kulkurin oppilaat ja lähiohjaajat!

Ohessa on kutsu *asiakaspalautekyselyyn*, jonka tarkoituksena on selvittää oppilaiden/ lähiohjaajien näkemystä opetuksen sujuvuudesta ja sen tasosta ja verkkokoulun käytettävyydestä Etäkoulu Kulkurissa kuluneena lukuvuotena.

Tuloksia hyödynnetään Etäkoulu Kulkurin toiminnan kehittämisessä.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10–15 minuuttia. Voit vastata myös matkapuhelimella.

Yhteystiedot on saatu koulun asiakasrekisteristä. Tutkimusaineisto ja tulokset käsitellään täysin anonyymisti ja luottamuksellisesti. Vastauksia ei voida yhdistää vastaajiin.

Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista ja toivomme, että huoltaja/lähiohjaaja täyttää sen yhdessä oppilaan kanssa.

**Kyselyyn pääset tämän linkin kautta:**

Lomake on avoinna xx.xx.2022 asti.

Kiitos ajastasi ja vastauksista!

Ystävällisin terveisin,

*Etäkoulu Kulkurin väki*



## Liite 2. Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekysely



# Etäkoulu Kulkurin asiakaspalautekysely 2022

Hei!

**Kerro, miten opiskelu verkkokoulussa on sujunut ja auta meitä kehittymään. Haluamme kuulla mielipiteesi ja kokemuksesi opiskelusta: miten olemme onnistuneet? Lomake on jaettu kolmeen eri teemaan ja siinä on yhteensä 18 kysymystä. Vastaaminen kestää 10–15 minuuttia.**

**Kysely on nimetön ja toivomme, että huoltaja/lähiohjaaja täyttää sen yhdessä oppilaan kanssa.**

**Täytähän yhden kyselyn per oppilas.**

**Tallenna vastauksesi napauttamalla lopuksi LÄHETÄ-painiketta.**

**Kysely on auki xx.xx. saakka.**

**Palautettasi odotellen,  
Etäkoulu Kulkurin väki**

## A. Opintojen aloitus

### 1. Vastaaajan taustatiedot

- Oppilas
- Lähiohjaaja
- Oppilas ja lähiohjaaja yhdessä



## 2. Oppilaan ikä

## 3. Opintojen aloitusvuosi Kulkurissa

## 4. Mistä sait tiedon Etäkoulu Kulkurista?

- Sosiaalisesta mediasta  
 Ystävältä/ tuttavalta  
 Suomalaisesta koulusta  
 Työnantajalta  
 Olen Kulkurin vanha asiakas  
 Muualta, mistä \_\_\_\_\_

## 5. Mitä mieltä olet seuraavista kurssien ilmoittautumiseen liittyvistä asioista?

Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1 	2 	3 	4 	5 
Löysin Etäkoulu Kulkurin kotisivuilta tarvittavat tiedot vaivattomasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoittautuminen kursseille sujui vaivattomasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssimaksun suorittaminen ilmoittautumisen yhteydessä onnistui vaivattomasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saimme tarvittaessa apua toimistosta (jos et tarvinnut apua, voit jättää kohdan tyhjäksi).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Missä vaiheessa lukuvuotta oppilas on aloittanut opinnot?**

- Syyslukukauden alussa
- Kesken syyslukukauden
- Kevätlukukauden alussa
- Kesken kevätlukukauden

**7. Jos oppilas aloitti kesken syys- tai kevätlukukautta, koittekko haasteita opiskelun aloittamisessa?**

---

---

---

---

---

**8. Oppilas opiskelee**






- 1–2 kurssilla (kirjoita lisätietoihin oppiaineet ja vuosiluokat)

Kaikkia tai useimpia vuosiluokan aineita (kirjoita lisätietoihin vuosiluokka)

## B. Opiskelu ja oppimisen tuki Kulkurissa

### 9. Mitä mieltä olet seuraavista opiskeluun liittyvistä asioista?

Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1 	2 	3 	4 	5 
Opiskelun aloitusohjeet ovat selkeät (esim. ohjeet Canvasiin kirjautumisesta ja kurssin löytämisestä).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kursseilla on selkeät opiskeluohjeet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkokurssien tavoitteet ja arviointikriteerit löytyvät helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1 	2 	3 	4 	5 
Kurssien aikataulu ja etenemistahti on sopiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelun etenemisen seuranta on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi tietoa lapseni osaamisesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkokursseilla voi valita erilaisia tehtäviä ja työtapoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkko-opettajat ovat kannustavia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkko-opettajat ovat helposti tavoitettavissa ja vastaavat viesteihin nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkokursseilla opiskelu on hyödyllistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olemme tyytyväisiä verkkokursseihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Onko oppilas osallistunut lukuvuoden aikana nettitunneille?**

Kyllä

Ei

**11. Tähän voit antaa palautetta nettitunneista**

---

---

---

---

---

**12. Tähän voit kertoa, miksi oppilas ei ole osallistunut nettitunneille.**

---

---



---

---

---

**13. Tämä kysymys koskee vain niitä oppilaita, jotka eivät käy muuta koulua ja ovat osallistuneet Kulkurin oppilaanohjaukseen. Mitä mieltä olet seuraavista opiskelun tukeen liittyvistä asioista?**

Asteikko: 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = jokseenkin samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1 	2 	3 	4 	5 
Ohjauskeskustelut opinto-ohjaajan kanssa ovat hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infowebinaarit ovat hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Canvasin oppilaanohjauskurssi on hyödyllinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opinto-ohjaaja on helposti tavoitettavissa ja vastaa kysymyksiin nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millaista muuta tukea olisit kaivannut?

---



---



---



---

## C. Yhteisöllisyys Kulkurissa

**14. Oletko tutustunut Kulkurikampukseen (kaikille avoin kurssi Canvasverkkoympäristössä)?**

- Kyllä
- En

**15. Mihin Kulkurikampuksen tapahtumiin oppilas on osallistunut?**

- En ole osallistunut Kulkurikampuksen tapahtumiin
- Halloween-pukukilpailu loka-marraskuussa
- Luonto-Liiton järjestämä Itämeri-tunti helmikuussa
- Kansainvälisen äidinkielen päivän aamunavaus helmikuussa
- Rantojen siivoustempaus helmikuussa
- Itämeri-kävely helmikuussa
- Lukukuun lukukilpailu huhtikuussa
- Lukukuun kirjailijavierailu huhtikuussa
- Sarjakuvakilpailu Kulkuriviikolla huhtikuussa Pako-
- huonepeli-ilta Kulkuriviikolla huhtikuussa
- Olen osallistunut muuhun, mihin?

**16. Mainitse kaksi (2) asiaa, jotka olet kokenut hyviksi ja toimiviksi Etäkoulu Kulkurissa.**

---

---

---

---

**17. Mitkä kaksi (2) asiaa muuttaisit Kulkurissa?**

---

---

---

---

**18. Muita terveisiä? Sana on vapaa!**

---

---

---

---