



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Honkala

OPPIMISTA EDISTÄVÄ OPISKELUYMPÄRISTÖ

CASE Vaasan ammattikorkeakoulu

Liiketalous
2018

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
Markkinointi

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Heidi Honkala
Opinnäytetyön nimi	Oppimista edistävä oppimisympäristö. Case Vaasan ammattikorkeakoulu.
Vuosi	2018
Kieli	suomi
Sivumäärä	70 + 1 liite
Ohjaaja	Timo Malin

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Vaasan ammattikorkeakoulu eli VAMK. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, miten VAMK toimii opiskeluympäristönä ja kuinka tyytyväisiä opiskelijat ovat VAMK:n tiloihin. Työssä syvennytään ainoastaan fyysiseen opiskeluympäristöön. Tutkimuksen idea sai alkunsa VAMK:n uudistetuista tiloista Palosaarella, jotka otettiin kokonaisuudessaan käyttöön 2015. Uudistetuissa tiloissa opiskelevat liiketalouden ja tekniikan opiskelijat.

Tutkimuksen teoriaosassa käsitellään oppimisympäristöä, koulurakennuksen laatukriteerejä, palvelun fyysistä ympäristöä, visuaalista markkinointia ja lyhyesti myös asiakastyytyväisyyttä. Näiden teorioiden pohjalta on luotu tutkimukselle teoreettinen viitekehys, jonka muodostavat pääasiassa oppimisympäristön ja palveluympäristön luoma kokonaisuus. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisten menetelmien avulla ja aineisto kerättiin 26.1.-5.2.2018. Aineistonkeruuna käytettiin sähköpostitse lähetettyjä kyselylomakkeita.

Tutkimuksessa selvisi, että pääasiassa VAMK:n tiloihin ollaan kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä. Tilat koetaan viihtyisiksi ja välineistö toimivaksi. Tuloksista nousi esiin myös ongelmakohtia, joita olivat sisäilman laatu, epäergonomiset kalusteet ja autojen pysäköintipaikkojen vähyys. Nämä asiat listattiin kehitysehdotuksiin, ja niitä parantamalla saataisiin paremmin oppimista edistävä ja laadukas oppimisympäristö.

Avainsanat opiskeluympäristö, palveluympäristö, asiakastyytyväisyys, visuaalinen markkinointi

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Marketing

ABSTRACT

Author	Heidi Honkala
Title	A Study Environment that Improves Learning. Case Vaasan ammattikorkeakoulu.
Year	2018
Language	Finnish
Pages	70 + 1 Appendices
Name of Supervisor	Timo Malin

The target organization of this thesis was Vaasa University of Applied Sciences (VAMK). The aim of this study was to find out how VAMK functions as a learning environment and how satisfied the students are with the facilities of VAMK. In this study the focus was on physical learning environment. The idea for the research came from the renovated facilities of VAMK which were completely introduced in 2015. These facilities are for business and engineering students.

The theoretical study consists of theories such as learning environment, physical environment of service, visual marketing and customer satisfaction briefly. The theoretical framework was created based on these theories. The theoretical framework is based on these theories that form the entity of learning environment and service environment. The study was carried out using a quantitative research method. The research material was gathered between 26.1.-5.2.2018. For the collection of the material questionnaire was used. The questionnaires were sent to students by email.

The results of the study indicated that the students are mainly very satisfied with the facilities of VAMK. The facilities are comfortable and the equipment is functional. However, there still seems to be things that could be improved. The things that require improvement were the quality of the indoor air, ergonomically poor furniture and the lack of a parking lot for cars. These issues were listed to the development suggestions and by improving them a study environment that inspires learning even more could be created.

Keywords	learning environment, service environment, customer satisfaction, visual marketing
----------	--

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimusongelma ja työn tavoitteet.....	6
1.2	Tutkimuksen rajaus	7
1.3	Tutkimuksen menetelmät.....	8
1.4	VAMK	8
2	OPPIMISYMPÄRISTÖ	9
2.1	Oppimisympäristö käsitteenä.....	9
2.2	Opiskeluympäristön ulottuvuudet.....	10
2.3	Fyysisen opiskeluympäristön merkitys.....	11
2.4	Koulurakennuksen laatukriteerit.....	12
2.4.1	Esteettisyyden merkitys	12
2.4.2	Lämpöolot	13
2.4.3	Ääniolosuhteet ja valaistus.....	14
2.4.4	Kalusteet, varusteet, laitteet	14
2.4.5	Turvallisuus.....	15
2.5	Oppimisympäristöjen kehittäminen	16
3	PALVELUN FYYSINEN YMPÄRISTÖ	17
3.1	Palveluympäristö.....	17
3.2	Palvelumaisema	17
3.3	Palvelumaisemamalli	18
3.4	Visuaalinen markkinointi.....	20
3.5	Asiakastyytyväisyys.....	24
3.6	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	24
3.7	Asiakastyytyväisyys palveluympäristössä.....	25
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	26
5	METODOLOGIA.....	29
5.1	Markkinointitutkimuksen vaiheet	29
5.2	Kvalitatiivinen tutkimus.....	29

5.3	Kvantitatiivinen tutkimus.....	29
5.4	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	30
5.5	Tutkimuksen toteutus	31
5.6	Aineiston analysointi	32
6	KYSELYLOMAKE	34
7	TUTKIMUSTULOKSET	39
7.1	Taustatiedot.....	39
7.2	Ympäristön esteettisyys	40
7.3	Viihtyisyys	41
7.4	Virikkeellisyys	46
7.5	Turvallisuus.....	49
7.6	Ulkoiset tekijät	50
7.7	Löydettävyyys ja saavutettavuus	51
7.8	Tyytyväisyys	53
7.9	Tutkimustulosten yhteenveto	57
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	60
8.1	Kehitysehdotukset.....	61
8.2	Teoriakytkennät	62
8.3	Validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen	66
8.4	Jatkotutkimusehdotukset.....	67
8.5	Prosessin arviointi	67
	LÄHTEET.....	69
	LIITTEET	

KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuva 1. Opiskeluympäristön ulottuvuudet. (Nuikkinen 2006, 14)	11
Kuva 2. Bitnerin palvelumaisemamalli (Grönroos 2010, 433)	19
Kuva 3. Myymälämielikuvaan vaikuttavat sisäiset tekijät. (Nieminen 2004, 132)	21
Kuva 4. Myymälämielikuvaan vaikuttavat ulkoiset tekijät. (Nieminen 2004, 132)	22
Kuva 5. Oppimista edistävä oppimisympäristö.	27
Kuva 6. Koulutusala.	40
Kuva 7. VAMKissa on koulun imagoon sopiva värimaailma.	41
Kuva 8. Luokkahuoneissa on raikas sisäilma.	42
Kuva 9. Luokkahuoneissa on sopiva lämpötila.	43
Kuva 10. Käytävältä kantautuvat äänet häiritsevät opiskelua luokissa.	45
Kuva 11. Luokkahuoneiden kalusteet ovat ergonomisia.	47
Kuva 12. Vapaasti käytettäviä tietokoneita on riittävästi. Vastaukset koulutusaloittain.	49
Kuva 13. Pohjaratkaisu on selkeä. Ristiintaulukointi sukupuolen kanssa.	50
Taulukko 1. Kyselylomakkeen teoriapohja.	35
Taulukko 2. Lämpötilakysymys, ristiintaulukointi sukupuolen kanssa.	44
Taulukko 3. Tietokoneiden riittävyys. Keskiarvojen vertailu liiketalouden ja energiatekniikan opiskelijoiden kesken.	48

1 JOHDANTO

Johdanto-osassa esitellään tämän tutkimuksen tutkimusongelma, työn tavoitteet ja rakenne sekä tutkimuksen rajaus. Luvussa käsitellään myös tutkimuksen teoriaa ja esitellään toimeksiantaja. Johdanto-osiossa on tarkoitus tuoda esille, mitä tutkimuksen avulla halutaan selvittää, ja millä tavalla tutkimus toteutetaan.

1.1 Tutkimusongelma ja työn tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten Vaasan ammattikorkeakoulun (myöhemmin VAMK) tilat toimivat opiskeluympäristönä. Tilat on uusittu ja Palosaaren kampuksen remontti valmistui lopullisesti syksyllä 2015. Idea opinnäytetyön aiheeseen tuli juuri uudistetuista tiloista, koska haluttiin selvittää, mitä mieltä opiskelijat ovat niistä, miten ne toimivat opiskeluympäristönä ja tukevat oppimista. Koska tutkimuskohteena on VAMKin remontoitu kampus, sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden kampus Alere on jätetty tästä tutkimuksesta pois. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii siis Vaasan ammattikorkeakoulu.

Oppimisympäristön tulee olla sellainen, että se edistää ja tukee oppimista. Oppimisympäristöjen kehittämisellä pyritäänkin parantamaan oppimisympäristön myönteisiä vaikutuksia oppimistuloksiin. Yhdessä laadukas oppimisympäristö ja tasokkaat opetusmenetelmät lisäävät myönteisiä oppimistuloksia ja tarjoavat oppimiselle laaditun perusedellytyksen (Opetushallitus (1)) VAMKille ei ole aikaisemmin tehty vastaavaa tutkimusta, joten on syytä tutkia, täyttyvätkö kriteerit oppimista tukevasta ja edistävästä ympäristöstä. Tutkimuksessa mahdollisesti esille tulevien kehitysehdotuksien avulla VAMK voi kehittää oppimisympäristöään, ja näin myös luoda ympäristön, joka vaikuttaa mahdollisimman myönteisesti oppimistuloksiin. On tärkeää ymmärtää, ettei fyysiseen opiskeluympäristöön panosteta vain esteettisyyden vuoksi, vaan se todellakin vaikuttaa opiskelijoihin ja heidän oppimistuloksiinsa. Se tekee tämän työn aiheesta hyvin olennaisen.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää yleisesti, miten tilat toimivat oppimisympäristönä ja miten tyytyväisiä oppilaat ovat koulun tiloihin. Palosaaren kampuksella opiskelee tekniikan ja liiketalouden opiskelijoita, ja kysely suunnataan

heille kaikille. Tutkimuksessa haluan erityisesti selvittää, miten VAMK:n tilat toimivat oppimisympäristönä ja nouseeko tutkimuksessa esille mahdollisia epäkohtia opiskelutiloihin liittyen. Pääteemana on se, miten koulu toimii opiskelu- ja palveluympäristönä.

VAMK:n opiskelutiloista ei ole tehty aikaisempaa tutkimusta, joten tutkimukselle on tarvetta ja se on ajankohtainen, koska tilat on hiljattain uusittu. On tärkeää selvittää, kokevatko opiskelijat uuden opiskeluympäristönsä oppimista edistäväksi. Tuloksien avulla toimeksiantaja saa tietoonsa, mihin koulussa ollaan tyytyväisiä, ja lisäksi saadaan tietoon mahdolliset epäkohdat, joita toimeksiantaja voi halutessaan pyrkiä parantamaan. Tulokset ovat hyödyllisiä myös muille ammattikorkeakouluille, sillä niiden avulla voidaan nähdä, mitä asioita opiskelijat pitävät tärkeänä opiskeluympäristössään.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, miten VAMKin opiskelijat kokevat koulun tilojen ja välineistön edistävän oppimista, sekä miten tyytyväisiä opiskelutiloihin kokonaisuudessaan ollaan. Näitä asioita tutkitaan kolmella tarkentavalla tutkimuskysymyksellä, jotka ovat:

1. Miten tilat edistävät oppimista?
2. Miten välineistö edistää oppimista?
3. Kuinka tyytyväisiä opiskelijat kokonaisuudessaan ovat fyysiseen opiskeluympäristöön?

Tärkeää on huomioida, että tutkimuksessa otetaan huomioon myös se, että VAMK toimii sekä opiskelu- että palveluympäristönä. Tämä huomioidaan teoriaosassa, jossa perehdytään muun muassa oppimisympäristöön, palvelumaisemaan ja fyysiseen palveluympäristöön.

1.2 Tutkimuksen rajaus

Tutkimus on rajattu koskemaan ainoastaan koulun fyysisiä tiloja, oppimisympäristössä ei huomioida esimerkiksi opetusta. Tutkimuksesta jätetään pois myös ruokala ja Alere-kampus, jossa opiskelevat terveystieteiden opiskelijat, jotta

tutkimuksesta ei tule liian laaja. Asioita tutkitaan ainoastaan opiskelijoiden näkökulmasta, eikä tutkimusta varten haastatella opettajia tai muuta henkilökuntaa.

1.3 Tutkimuksen menetelmät

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tiedonkeruutapana on kyselylomakkeet, jotka lähetetään kaikille Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostitse e-lomakkeena. Kun tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena tutkimuksena, on kattava otanta erittäin oleellinen tekijä tutkimuksen reliabiliteetin kannalta. Vastauksia on siis oltava riittävä määrä koulun opiskelijamäärään nähden, jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

1.4 VAMK

Vaasan ammattikorkeakoulu eli VAMK Oy kouluttaa insinöörejä, tradenomeja, sairaanhoitajia, terveydenhoitajia ja sosionomeja suomen ja englannin kielellä. Koulussa on 3230 opiskelijaa, joista monimuoto-opiskelijoita on 570. VAMK:n rehtori Tauno Kekäle toimii myös osakeyhtiön toimitusjohtajana. (VAMK Oy (1))

Vaasan ammattikorkeakoulu on perustettu Vaasaan vuonna 1996, jolloin se aloitti toimintansa väliaikaisena ammattikorkeakouluna, kun viisi oppilaitosta yhdistyi. Vuonna 1999 muodostui tekniikan ja liikenteen, liiketalouden ja matkailun sekä sosiaali- ja terveysalan toimialayksiköt. Tuolloin VAMK:n vahvuuksiksi nostettiin kansainvälisyys, korkea teknologian osaaminen, monialaisuus ja monikielisyys. Osakeyhtiömuotoiseksi toiminta muuttui vuoden 2010 alusta. VAMK Oy:n omistajia ovat Vaasan kaupunki, Vaasan yliopisto, Pohjanmaan liitto ja Pohjanmaan kauppakamari. (VAMK Oy (1))

Opiskelussa ollaan paljon yhteistyössä työelämän kanssa, ja opiskelijoita pyritäänkin kouluttamaan juuri tämän hetken työelämän tarpeisiin. Yksi VAMK:n arvoista onkin asiakaslähtöisyys. Asiakkaan tarpeet ja odotukset pyritään siis selvittämään, jotta niihin pystytään myös mahdollisimman hyvin vastaamaan. (VAMK Oy (1))

2 OPPIMISYMPÄRISTÖ

Tässä luvussa esitellään oppimisympäristön eri määritelmiä, tuodaan esiin, minkälainen on nykypäivän oppimisympäristö ja mitä haasteita sen rakentamiseen ja kehittämiseen liittyy. Tässä luvussa myös kerrotaan, minkälaiset kriteerit laadukkaana koulurakennuksen täytyy täyttää. Monet lähteet perustuvat kuvaamaan peruskoulujen oppimisympäristöjä, mutta lähes kaikkia samoja asioita voidaan soveltaa myös korkeakoulujen oppimisympäristöissä.

2.1 Oppimisympäristö käsitteenä

Oppimisympäristölle ei ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää (Kuuskorpi 2004, 62.) Se voidaan määritellä esimerkiksi fyysiseksi luokkahuoneeksi tai formaalin koulujärjestelmän ja informaalien oppimisprosessien yhdistelmäksi, jossa oppimista tapahtuu myös koulun ulkopuolella. Lyhyesti sanottuna, voidaan tiivistää oppimisympäristön muodostuvan yhteisöstä ja paikasta, ja niiden muodostamasta toimintaympäristöstä. (Kuuskorpi 2004, 62)

Opetushallituksen vuoden 2004 määrittelyssä fyysinen oppimisympäristö viittaa koulun fyysisiin tila-, laite- ja välineratkaisuihin. Nämä ratkaisut taas mahdollistavat fyysiset, pedagogiset, sosiaaliset ja psykologiset opiskelu- ja oppimistilanteet, jotka ovat käytössä myös koulun ulkopuolella. Informaatioteknologian kehityksen myötä, myös pedagoginen toimintakulttuuri on muuttunut muun muassa siten, että koulun ulkopuoliset oppimisympäristöt ovat integroituneet yhä enemmän fyysiseen ympäristöön. Enää oppimisympäristö ei ole fyysisesti koulurakennuksessa sijaitseva luokkahuone. (Kuuskorpi 2004, 64)

Vuoden 2014 Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteissa (lyhenne OPS) Opetushallituksen määritelmä oppimisympäristöstä eroaa jonkin verran kymmenen vuoden takaisesta määritelmästä. Uusimman OPS:n mukaan oppimisympäristö käsittää ne tilat ja paikat sekä yhteisöt ja toimintakäytännöt, joissa opiskelu ja oppiminen tapahtuvat. Myös materiaalit, palvelut ja välineet, joita opiskelussa käytetään, kuuluvat oppimisympäristöön. Oppimisympäristön on oltava sellainen,

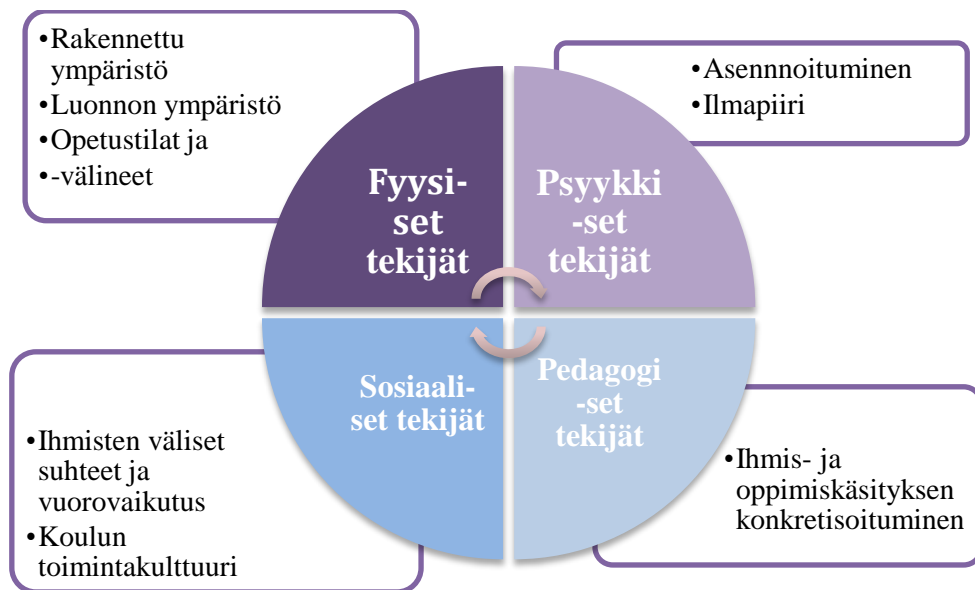
että se tukee sekä yksilön että yhteisön kasvua, oppimista ja vuorovaikutusta. (Opetushallitus (3))

Oppimisympäristökäsite kehittyi, laajentuu ja saa jatkuvasti entistä moniulotteisempia merkityksiä. (Manninen ym. 2007, 72) Oppimisympäristöt ovatkin merkittävästi muuttuneet viime vuosikymmenten aikana. Syynä muutokseen on pitkälti tieto- ja viestintäteknologian kehittyminen. Tämän muutoksen myötä nykyiset oppimisympäristöt tukevat entistä enemmän vuorovaikutusta ja verkostoitumista. (Opetushallitus (3))

Oppimisympäristökäsitteen helpomman hahmottamisen ja jäsentelyn vuoksi, ilmiötä on ryhdytty tutkimaan erilaisten ryhmittelyjen, jäsentelyjen ja tarkastelunäkökulmien kautta (Manninen ym. 2007, 72). Oppimisympäristöt voidaan jakaa esimerkiksi neljään osa-alueeseen: fyysiseen, sosiaaliseen, pedagogiseen ja psykologiseen. Nämä neljä yhdessä muodostavat oppimisympäristökokonaisuuden. (Nuikkinen 2006, 14) Tähän kokonaisuuteen viitataan kuvassa 1.

2.2 Opiskeluympäristön ulottuvuudet

Kuten aikaisemmin jo mainittiin, opiskeluympäristöllä on neljä ulottuvuutta, joita ovat fyysiset tekijät, psyykkiset tekijät, pedagogiset tekijät sekä sosiaaliset tekijät. Nämä on esitetty kuvassa 1. Fyysisiin tekijöihin kuuluvat rakennettu ympäristö ja luonto sen ympärillä sekä opetustilat ja -välineet. Psyykkisiä tekijöitä ovat asennoituminen ja ilmapiiri. Ihmis- ja oppimiskäsityksen konkretisoituminen kuuluu pedagogisiin tekijöihin, kuin myös opettajan pedagogisen ajattelun ilmeneminen ja todentuminen. Sosiaaliset tekijät taas käsittävät ihmisten väliset suhteet ja vuorovaikutuksen sekä koulun toimintakulttuurin. (Nuikkinen 2006, 14) Tässä tutkimuksessa huomioon on otettu ainoastaan fyysiset tekijät, joten muut kolme ulottuvuutta, psyykkiset, sosiaaliset ja pedagogiset tekijät, jäävät tutkimuksen ulkopuolelle.



Kuva 1. Opiskeluympäristön ulottuvuudet. (Nuikkinen 2006, 14)

2.3 Fyysisen opiskeluympäristön merkitys

Fyysisellä opiskeluympäristöllä on todella suuri merkitys koulutuksessa. Opiskeluympäristö vaikuttaa selkeästi sekä oppimistapoihin että -tuloksiin ja luo myös puitteet opiskelulle. On todettu, että koulurakennuksen kunnolla on vahva yhteys opiskelijoiden koulumenestykseen ja käyttäytymiseen. Parhaimmassa tapauksessa oppimisympäristö sekä -ilmapiiri voivat edistää myös mielenterveyttä. Koulun on samanaikaisesti mahdollista pyrkiä akateemisiin saavutuksiin sekä terveyden edistämiseen, koska nämä kaksi asiaa eivät poissulje toisiaan. Samoilla olosuhteilla on mahdollista tavoittaa molemmat päämäärät. Tärkeimpiä oppimiseen vaikuttavia tekijöitä kouluympäristössä ovat sopiva lämpötila, kunnollinen valaistus sekä tilan, välineiden ja kalusteiden riittävyys. (Nuikkinen 2006)

On helppo todeta, ovatko koulurakennuksen valaistus, lämpötila ja ilman vaihtuvuus sellaisia kuin pitää, koska näitä asioita on helppo mitata ja korjata. Sen sijaan on mahdotonta mitata koulun ilmapiiriin, viihtyvyyteen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Lainsäädännössä ei mainita, miten tulisi arvioida sitä, miten hyvin kouluympäristö tukee hyvinvointia ja oppimista. Koulurakennus ei ole kuitenkaan vain paikka, jossa opiskellaan vaan se on merkittävä osa oppimista, joten voidaan sanoa, että se

on yksi oppimisen väline. Nuikkinen toteaaakin, että parhaassa tapauksessa fyysinen oppimisympäristö on kuin kolmiulotteinen oppikirja. (Nuikkinen 2006, 61)

2.4 Koulurakennuksen laatukriteerit

Koulurakennukselle on määritelty tiettyjä laatukriteerejä, jotta opiskeluympäristön tehtävä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpidolle toteutuu. Laadukas opiskeluympäristö myös edistää koulussa viihtymistä ja turvallisuuden tunnetta koulurakennuksessa. Se myös innostaa luovuuteen ja oppimiseen ja toimii konkreettisenä oppimisen apuvälineenä. Opiskelijoiden motivoitumisen taustalla vaikuttavat pääasiassa hänen aiemmat tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa, mutta myös opiskeluympäristö voi nostaa ja ylläpitää motivaatiota. (Nuikkinen 2006, 49, 61)

Laadukkaan koulurakennuksen toteuttamisessa on erittäin tärkeänä osana hyvä suunnittelu. Hyvän suunnittelun päämääränä on mahdollisimman taloudellinen ratkaisu niin rakentamisen kuin ylläpidon suhteen. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon tontin olosuhteet, mahdollisuus laajentamiseen, infrastruktuuri, ympäristö ja ilmasto. Näin ollen suunnittelulla varmistetaan psyykkisten, sosiaalisten ja pedagogisten tavoitteiden saavuttaminen. Toiminnallisesti tehokas ratkaisu on sellainen, jossa tilat luokitellaan toimintojensa mukaan. Äänekkäät ja hiljaiset tilat erotetaan toisistaan, ja huolehditaan että esimerkiksi liikuntasaliin, auditorioon ja kahvilaan on helppo pääsy, koska niillä voi olla myös ulkopuolista käyttöä. (Nuikkinen 2006, 42)

Opetushallituksen mukaan koulurakennuksen tilaratkaisuja kehitettäessä, suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee huomioida ergonomia, ekologisuus, esteettisyys, esteettömyys ja akustiset olosuhteet sekä tilojen valaistus, sisäilman laatu, viihtyisyys, järjestys ja siisteys. (Opetushallitus (3)).

2.4.1 Esteettisyyden merkitys

Opiskeluympäristö, joka edistää sekä psyykkistä että sosiaalista terveyttä ja hyvinvointia, on esteettisesti viihtyisä ja miellyttävä. Ihminen käsittelee ympärillä olevia asioita, kuten ympäristöä kokonaisvaltaisesti. Esteettisyys liittyy

ympäristön kokemiseen erittäin vahvasti. Ihminen kokee ympärillään olevan tilan kaikilla aisteillaan ja koko keholla. Useimmiten voimakkain muisto jostain tilasta on sen tuoksu. Opiskeluympäristön tulee olla sellainen, että se tukee oppilaan kasvua ja oppimista, ja on esteettisesti miellyttävä. (Nuikkinen 2006, 68-69)

2.4.2 Lämpöolot

Nykyään yksi tärkeimmistä tavoitteista rakentamisessa on hyvä ja terveellinen sisäilma. Hyvällä ja terveellisellä sisäilmalla on paljon positiivisia vaikutuksia, sillä se parantaa oppimistuloksia ja lisää viihtyisyyttä sekä rakennuksen käyttäjien hyvinvointia. Hyvän sisäilmaston saavuttamisessa on olennaista, että se on suunniteltu hyvin. Muun muassa seuraavat asiat vaikuttavat sisäilman laatuun:

- lämmitys-, ilmanvaihto- ja ilmastointilaitteet
- rakennustekniikka
- rakennustöiden suorittaminen
- käytetyt materiaalit
- rakennuksen käyttö ja kunnossapito. (Nuikkinen 2006, 112-113)

Suomen rakentamismääräyskokoelman mukaan oleskelutiloissa tulee kaikissa tavanomaisissa sääoloissa ja käyttötilanteissa olla saavutettavissa terveellinen, turvallinen ja viihtyisä sisäilmasto. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on otettava seuraavat asiat huomioon:

- sisäinen kuormitus (lämpö-, kosteus- ja henkilökuormat, rakennus- ja sisustusmateriaalien päästöt)
- ulkoinen kuormitus (sää- ja ääniolot, ulkoilman laatu, sijainti ja rakennuspaikka). (Nuikkinen 2006, 117-118)

Nämä asiat on huomioitava myös suunniteltaessa ilmanvaihtojärjestelmää. Ilmanvaihtojärjestelmän on luotava edellytykset sille, että terveellinen, turvallinen ja viihtyisä sisäilmasto on saavutettavissa. (Nuikkinen 2006, 114) Koulurakennus on rakennettava ja suunniteltava niin, että oleskelutilojen huonelämpötilaa voidaan ylläpitää käyttöaikana energiatehokkaasti. On myös otettava huomioon, etteivät pintalämpötilat, lämpösäteily ja ilman liike vaikuta viihtyvyyteen kielteisesti.

Oleskelutilojen suunniteltu huonelämpötila on 21 C°, kun taas opetustiloissa 20-22 C°. Koulun tehtävänä on pitää huolta, että toivotuissa lämpötiloissa pysytään. Jos ohjelämpötila tuntuu liian kylmältä, on tutkittava mistä se johtuu. Tiloissa voi mahdollisesti olla vetohaittoja. (Nuikkinen 2006, 117-118)

2.4.3 Ääniosuhteet ja valaistus

Rakennuksen kuuluvista järjestelmistä sekä rakennuksen ulkopuolella syntyy melua ja myös työnteosta aiheutuu ääniä, ja nämä kaikki yhdessä muodostavat ääniympäristön. Kun äänieristys on riittävä ja opiskelutilan akustiikka hyvä, sekä kuunteleminen että puhuminen sujuvat vaivattomasti huoneen kaikissa osissa. (Nuikkinen 2006, 120)

Koulurakennus on rakennettava niin, että oleskelutilat voidaan valaista tehokkaasti, mutta turhaa energiaa kuluttamatta. Valaistusympäristöön kuuluu sekä keinovalo että luonnonvalo. Työturva.fi:n määritelmän mukaan, valaistuksen tulee työpaikoilla olla sekä sopiva että riittävä ja tärkeillä poistumisreiteillä ja ikkunattomissa tiloissa on oltava varavalaistus. Myös ulkovalaistuksen tulee olla riittävä. (Nuikkinen 2006, 125)

Opetustiloissa tulee huomioida, millaiseen käyttöön kyseinen tila on tarkoitettu. Jos luokkahuoneessa käytetään videotykkiä, mutta kirjoitetaan myös muistiinpanoja, tulee nämä molemmat asiat huomioida valaistuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. On myös tärkeää muistaa, että ihmisillä on erilainen näkökyky ja näin ollen myös valon tarve vaihtelee yksilöiden välillä. Valaistuksessa tulee siis olla hyvät säätömahdollisuudet, jotta jokainen voi säätää valaistuksen itselleen sopivaksi. Hyvä valaistus valaisee riittävän voimakkaasti, muttei häikäise suoraan eikä epäsuorasti. Onnistuneesti toteutettu valaistus valaisee riittävän voimakkaasti, muttei häikäise suoraan tai epäsuorasti. (Nuikkinen 2006, 125)

2.4.4 Kalusteet, varusteet, laitteet

Kalusteet ovat hyvin olennainen osa oppimisympäristöä, ja niiden tarkoitus onkin tukea koulurakennuksen toimintaa eli oppimista. Kalusteiden tulee ennen kaikkea olla taloudellisia, toimivia ja esteettisesti miellyttäviä. Kalusteet on sijoitettava

asianmukaisella ja mahdollisimman ergonomisella tavalla. (Nuikkinen 2006, 130-132)

Uuden teknologian myötä myös kaluste- ja varustetasosta kouluissa ovat muuttuneet. Koulun laitteista tietokone koetaan kaikista tärkeimpänä. (Nuikkinen 2006, 130; Kuuskorpi 2012, 5) Nykyään tietokoneita tarvitaan joka luokassa, ja lähes jokaisella oppitunnilla. Yhä suurempi osa opetusmateriaalista on digitaalisessa muodossa ja juuri tästä syystä sekä opettajien että oppilaiden henkilökohtaiset päätelaitteet ovat edellytys ajanmukaiselle ja laadukkaalle opiskelulle (Kuuskorpi 2012, 5.)

2.4.5 Turvallisuus

Yksi laadukkaan koulurakennuksen kriteereistä on turvallisuus. Jokaisella opiskelijalla on oikeus turvalliseen opiskeluympäristöön. Koulun alueen ja rakennuksen turvallisuuteen voidaan vaikuttaa monen asian kautta. Kulkureitit ja sisäänkäynnit tulee valaista riittävän hyvin turvallisuuden takaamiseksi, ja sisäänkäynnin tulee olla helposti löydettävissä asianmukaisten opasteiden avulla. (Nuikkinen 2006, 112) Sähkö- ja paloturvallisuus liittyvät olennaisesti koulurakennuksen turvallisuuteen. Näitä varten on laadittu omat säädökset. Koulurakennus on suunniteltava siten, että tulipalon syttymisriski on mahdollisimman pieni ja mahdollisen tulipalon syttyessä, tulipalon leviämisen vaara on oltava pieni. (Nuikkinen 2006, 128)

VAMK:n turvallisuusasioista huolehtii VAMK:n ja Vaasan yliopiston yhteinen turvallisuuspäällikkö. Myös vahtimestarit ja henkilöstö ovat perehtyneet turvallisuusasioihin. Turvallisuustietoisuuden lisäämiseksi henkilökunnalle järjestetään säännöllisiä koulutuksia ja myös opiskelijakunnan tutorit osallistuvat turvallisuus koulutukseen. VAMK:ssa on käytössä turvallisuuden kannalta tärkeä HÄKÄ-hälytysjärjestelmä, jonka avulla opiskelijoiden ja henkilökunnan matkapuhelimiin pystytään lähettämään hälytysinformaatiota kriisitilanteen sattuessa. (VAMK Oy (2))

2.5 Oppimisympäristöjen kehittäminen

Opetushallituksen oppimisympäristöraportin (2012) mukaan ammatillisen koulutuksen oppimisympäristöjen kehittämisessä tulisi keskittyä erityisesti korostamaan opiskelijälähtöisyyttä, työelämäyhteistyötä, oppimisen monikanavaista tukea ja ohjausta sekä oppilaitosten toimintakulttuurin uudistamista. Nämä samat asiat pätevät myös ammattikorkeakoulujen oppimisympäristöjen kehittämiseen, sillä myös AMK:ssa työelämäyhteistyö ja opiskelijälähtöisyys korostuvat opiskelussa.

Elektroniikkalaitteet, kuten tabletit ja tietokoneet, ovat erittäin olennainen osa fyysisten oppimisympäristöjen uudistamista. (Kuuskorpi 2012, 164) Haasteena tässä kuitenkin on teknologian jatkuva kehitys, joten koulun laitteisto on lähes mahdotonta pitää täysin ajan tasalla ja se vaatisi valtavasti resursseja.

3 PALVELUN FYYSINEN YMPÄRISTÖ

Tässä luvussa käydään läpi mitä tarkoittavat käsitteet palveluympäristö, palvelumaisema, palvelumaisemamalli. Tähän osaan on otettu mukaan myös visuaalisen markkinoinnin näkökulma koskien fyysistä toimintaympäristöä.

3.1 Palveluympäristö

Palveluympäristöllä viitataan yrityksen sisätiloihin sekä ratkaisuihin, joiden tehtävänä on helpottaa asiakkaan asiointia ja palvelua. (Lahtinen & Isoviita 2001, 166) Palveluympäristöön kannattaa panostaa, koska se on yksi ensivaikutelman syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Asiakas on hyvin todennäköisesti ensin kontaktissa toimitilojen kanssa ennen kuin hän kohtaa henkilökuntaa. Nimenomaan tästä syystä toimitilojen piha-alueen, rakenteiden ja sisäänkäynnin tulee olla siistit ja houkuttelevat. Ne toimivatkin ikään kuin yrityksen käyntikorttina, joten näihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Myös opasteet ja niiden näkyvyys, laitteiden ja kalusteiden taso sekä palvelupisteiden saavutettavuus viestivät asiakkaalle hyvästä palvelukuvasta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 164-168)

Palveluympäristö on sekä asiakkaan että yrityksen näkökulmasta tärkeä osa palvelua, ja siksi siihen onkin erittäin tärkeää panostaa. Palveluympäristö on esimerkiksi pääosassa palvelutuotannon tapahtumasarjassa, johon kuuluvat myös palveltava asiakas, kontaktihenkilöstö sekä muut asiakkaat. Se on myös tärkeä osa palvelukokemusta, joka muodostuu palveluympäristön, vuorovaikutussuhteiden ja palvelun lopputuloksen laadusta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 54-56)

3.2 Palvelumaisema

Palveluyrityksen ja asiakkaan välinen palveluprosessi tapahtuu ympäristössä, joka muodostuu useista eri tekijöistä, jotka ovat osin palvelutarjoajan suunnittelemlia ja hallitsemia ja osin ulkoisia ympäristöolosuhteita, joihin yritys ei voi vaikuttaa. Ulkoisia ympäristöolosuhteita voivat olla esimerkiksi sää ja kilpailijan toimet. Hyvin usein palveluyrityksellä on kuitenkin mahdollista suunnitella tämä kyseinen

ympäristö. Jos yritys ei suunnittele palveluprosessin tapahtumaympäristöä, hallitsemattomien tekijöiden määrä ympäristössä kasvaa. (Grönroos 2009, 432).

Käsitteellä *palvelumaisema* viitataan rakennettuun ympäristöön, joka käsittää sen fyysisen ympäristön, jossa palveluprosessi tapahtuu. Palvelun fyysinen ympäristö voi joko parantaa asiakastytyväisyyttä tai lisätä sitä. Ensivaikutelman luomisessa merkit, symbolit ja artefaktit ovat tärkeässä roolissa ja kertovat palvelun laadusta. Myös ympäristön olosuhteet kuten valaistus, lämpötila, musiikki ja haju vaikuttavat palvelun laatuun. Palvelumaisema ei ole riippuvainen yhdestä elementistä, vaan kaikkien elementtien kokoonpanosta. (Stewart & Saren 2014, 209)

3.3 Palvelumaisemamalli

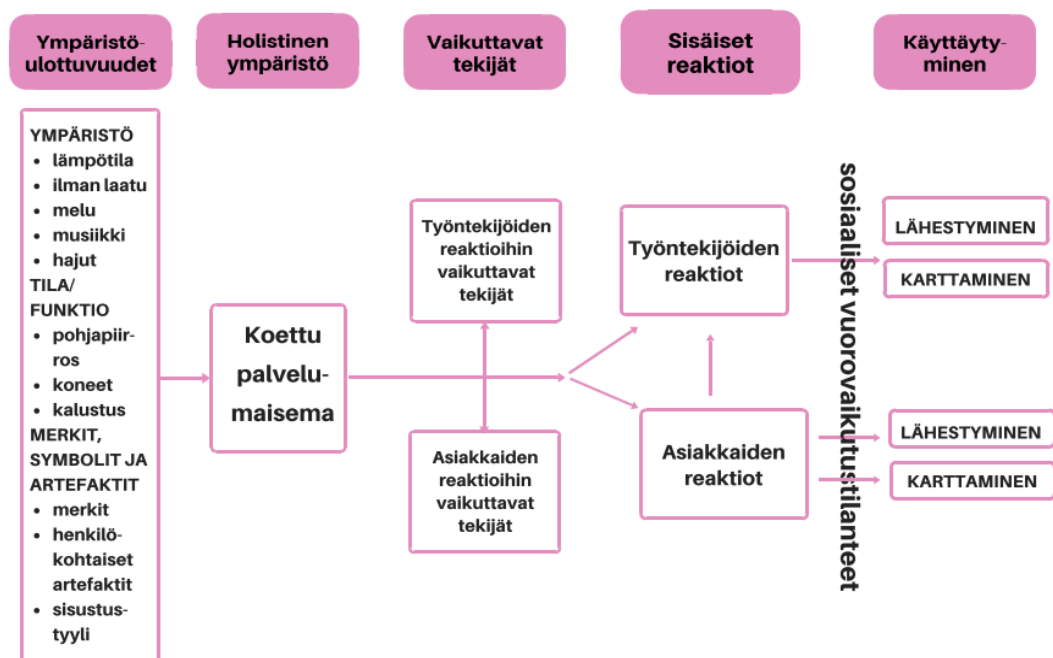
Bitner on luonut vuonna 1992 *palvelumaisemamallin*, joka muodostuu eri tekijöistä, jotka vaikuttavat palveluprosessin fyysiseen ympäristöön (kuva 2). Mallin tarkoituksena on ohjeistaa palveluorganisaatioita hallitsemaan sitä fyysistä ympäristöä, jossa palveluprosessi tapahtuu. Palvelumaisemassa tapahtuu palveluprosessi, jossa yrityksen henkilöstö on vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelutapaamiset siis tapahtuvat palvelumaisemassa. Palvelumaisemamallissa on otettu esille kaikki ne tekijät, jotka vaikuttavat palveluprosessin maisemaan. (Grönroos 2009, 432-433).

Bitnerin mallissa ei ole mukana työntekijöitä ja asiakkaita, ja mallia onkin arvosteltu tämän puutteen vuoksi, koska ympäristössä toimivien ihmisten koetaan olevan tärkeä osa palvelumaisemaa ja näin ollen myös olennainen osa mallia. Laajennetussa palvelumaisemamallissa ne on otettu huomioon, sitä käsitellään tässä työssä myöhemmin. Muita kritiikin aiheita tässä mallissa on muun muassa kulttuuriin liittyvien käsitteiden ja kokemusten sekä sosiaalisten vuorovaikutustilanteiden puuttuminen. Kritiikistä huolimatta palvelumaisemamalli auttaa ymmärtämään tekijöitä, jotka vaikuttavat palveluympäristöön ja sen työntekijöihin sekä asiakkaisiin. (Grönroos 2009, 433).

Palvelumaisemamallista on kehitelty paranneltu versio, johon on lisätty alkuperäisestä mallista puuttuvia elementtejä. Mallissa esitellään fyysinen

ympäristö sosiaalisena kohtauspaikkana. Laajennettuun palvelumaisemamalliin on lisätty asiakkaat ja palvelutyöntekijät sekä palveluprosessin lopputulos eli koettu palvelun laatu, joita ei ole mainittu alkuperäisessä mallissa. Asiakkailla ja palvelutyöntekijöillä on kaksisuuntainen vaikutussuhde fyysisen ympäristön kanssa. (Grönroos 2010 435). Koska tässä tutkimuksessa keskitytään ainoastaan palvelun fyysiseen ympäristöön, palvelutyöntekijät ovat rajattu myös tutkimuksesta pois, joten tässä luvussa perehdytään pitkälti vain alkuperäiseen palvelumaisemamalliin, eikä laajennettuun palvelumaisemamalliin. Tutkimuksessa ei siis oteta huomioon VAMK:in henkilökuntaa.

Kyltit, symbolit ja artefaktit kuuluvat palveluympäristön fyysisiin ulottuvuuksiin. Henkilökohtaisilla kokemuksilla viitataan sekä asiakkaan että työntekijän aikaisempiin kokemuksiin nykyisestä palvelumaisemasta sekä muista palvelumaisemista. Myös heidän käsityksensä palvelutoimittajasta ja käyttäytymisaikeista katsotaan olevan henkilökohtaisia kokemuksia. (Grönroos 2010, 433-434)



Kuva 2. Bitnerin palvelumaisemamalli (Grönroos 2010, 433)

3.4 Visuaalinen markkinointi

Visuaalinen markkinointi on otettu osaksi teoreettista viitekehystä, koska yksi sen osa-alueista on yrityksen fyysinen toimintaympäristö. Muihin visuaalisen ympäristön osa-alueisiin ei tässä luvussa perehdytä.

Visuaalinen markkinointi on yksi markkinoinnin osa-alueista ja se on osa yrityksen markkinointiviestintää. Lyhyesti sanottuna, sen tehtävänä on korostaa visuaalisilla herätteillä yrityksen muuta markkinointikokonaisuutta. Lisäksi sen tarkoitus on havainnollistaa yrityksen identiteettiä ja tuotteita. (Nieminen 2004, 8-9) VAMK:n kohdalla visuaalisilla herätteillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi koulun värimaailmaa, värikkäät seinät ja oranssit yksityiskohdat. Näiden elementtien avulla VAMK tuo esiin energistä imagoaan.

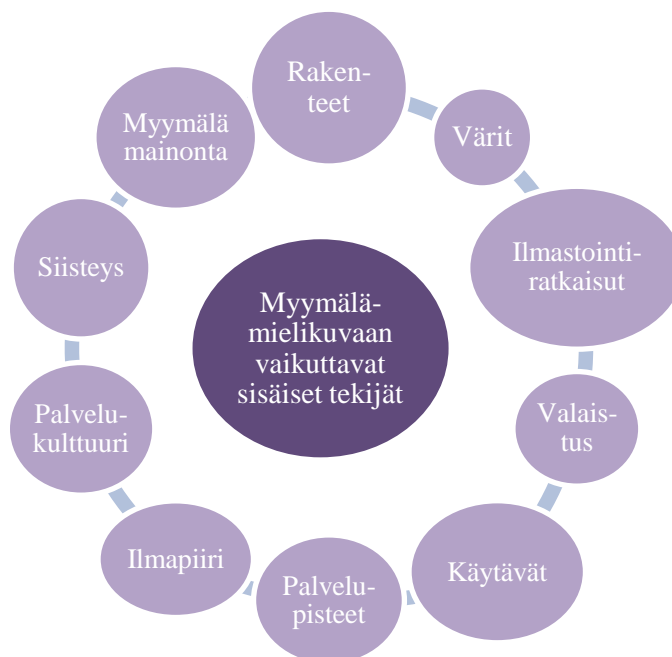
Visuaalisen markkinoinnin tehtäviä ovat muun muassa yrityksen arvojen visualisointi, yrityksen mielikuvan rakentaminen ja tuotekuvan vahvistaminen (Nieminen 2004, 9) Myös yrityksen imagon ja asiakkaiden ostohalun vahvistaminen kuuluu visuaalisen markkinoinnin tehtäviin. Imagoa vahvistetaan visuaalisen kielen avulla ja asiakkaiden ostohalua houkuttelevalla esillepanolla. Huolellisen myymäläkonseptin avulla, visuaalinen markkinointi onnistuu parhaimmillaan helpottamaan ostotapahtumaa. Visuaalisen markkinoinnin käyttökohteita ovat tuotteiden esillepano, toimitilojen esillepanot, tuotokuvausten esillepanot, myymälätilat, näyteikkunat, näyttelyt ja messut. (Nieminen 2004, 158, 161)

Visuaalista markkinointia käytetään useissa eri kohteissa, mutta jokaisessa toteutetaan yrityksen linjan mukaista muotokieltä. Pohjana sen suunnittelussa on yrityksen liikeidea, imago ja markkinointisuunnitelma. (Nieminen 2004, 161) Yhteneväisyys on tärkeää, jotta asiakas tunnistaa yrityksen paikasta tai kontekstista riippumatta.

Jotta fyysisestä toimintaympäristöstä saadaan viihtyisiä ja toimivia, on yrityksen kannattavaa tehdä yhteistyötä muotoilun asiantuntijoiden kanssa. Kalusteet, koneet, laitteet ja valaistus vaikuttavat yrityksen arkkitehtuurin. Lisäksi erilaisten

materiaaleilla ja värivalinnoilla luodaan visuaaliset puitteet, joiden avulla korostetaan yrityksen ilmettä. Fyysisen toimintaympäristön tarkka suunnittelu takaa yrityskuvan omaperäisyyden juuri niillä alueilla, missä yritys, asiakkaat ja muut tärkeät sidosryhmät kohtaavat toisensa. (Nieminen 2004, 126-137)

On erittäin tärkeää, että yrityksen fyysiset tilat ovat yhtenäiset yrityksen muun markkinointiviestinnän kanssa. Esimerkiksi, jos toimitilat antavat mielikuvan nuorekkaasta yrityksestä ja muu markkinointiviestintä on vanhanaikaista ja perinteikästä, toinen näistä viestii vääränlaisesta mielikuvasta ja yritys ei välttämättä tavoita kohderyhmäänsä. (Nieminen 2004, 132) Yrityksen toimitilojen tavoitteena onkin kertoa viestinnän välityksellä eri sidosryhmille yrityksestä, mikä se on, mitkä ovat sen pyrkimykset ja millaisiin arvoihin sen toiminta pohjautuu. Tätä tavoitetta tulee pitää myös fyysisen toimintaympäristön suunnitellun pohjana, jotta päästään haluttuun lopputulokseen (Nieminen 2004, 131)



Kuva 3. Myymälämielikuvaan vaikuttavat sisäiset tekijät. (Nieminen 2004, 132)

Fyysiseen toimintaympäristöön liittyy sekä sisäisiä että ulkoisia visuaalisia tekijöitä. Kuvassa 3 on esitelty kaikki myymälämielikuvaan vaikuttavat sisäiset tekijät. Sisäisiä tekijöitä ovat muun muassa värit, ilmastointiratkaisut, valaistus, siisteys jne. Esimerkissä puhutaan myymälämielikuvasta, mutta lähes kaikki samat

asiat pätevät mihin tahansa fyysiseen palveluympäristöön, tässä tapauksessa VAMK:iin. Tässä tutkimuksessa palvelupisteiden voidaan katsoa viittavan opetustiloihin, sillä opetus on se palvelu, mitä VAMK tarjoaa opiskelijoille. Sisäisten tekijöiden on tarkoitus helpottaa asiakkaan asioinnista ja tehdä siitä helppoa ja miellyttävää. (Lahtinen & Isoviita, 166.)

Ulkoisia myymälämielikuvaan vaikuttavia tekijöitä on esitelty kuvassa 4. Näistä tekijöistä tässä tutkimuksessa ei oteta huomioon näyteikkunamainontaa ja mainoksia.



Kuva 4. Myymälämielikuvaan vaikuttavat ulkoiset tekijät. (Nieminen 2004, 132)

Opasteet ovat yksi ulkoisista tekijöistä (kuva 4), ja niihin on syytä panostaa yrityksen helpon löydettävyyden vuoksi. Yrityksen toiminnan kannalta on äärimmäisen tärkeää, että se on helposti löydettävissä, saavutettavissa ja tunnistettavissa. Yrityksen helppo löydettävyys auttaa myönteisen ensivaikutelman muodostumisessa. (Nieminen, 128; Lahtinen & Isoviita, 155) Ulkoisen saatavuuden tarkoituksena onkin helpottaa asiakkaan saapumista yritykseen. Esimerkiksi toimipisteen kaupunginosaa mietittäessä on järkevintä valita yrityksen toimipiste sen perusteella, mikä on yrityksen toiminnan kannalta luontevin paikka. Sijainti voi olla palveluyritykselle yksi tärkeimmistä menestystekijöistä. (Lahtinen & Isoviita, 155, 164; Nieminen 2004, 128-129) VAMK:in sijainti Palosaarella on

erinomainen sen toimialaan ajateltuna, sillä ympärillä on myös muita korkeakouluja, tiedekirjasto sekä opiskelijaravintoloita. Koulun läheisyydessä sijaitsee opiskelun kannalta olennaiset paikat. Opasteita tulee olla riittävästi, niiden täytyy olla tarpeeksi suuria ja selkeillä paikoilla. Puutteelliset opasteet ja epäsiisti ympäristö viittaavat heikkoon saatavuuteen. Kun opasteet ovat näkyvillä paikoilla ja samaa värimaailmaa yrityksen logon ja visuaalisen ilmeen kanssa, asiakkaan on helppo tunnistaa ne. (Nieminen 2004, 133; Lahtinen & Isoviita 2001, 164.)

Piha-alue kertoo yrityksen tyylistä, joten on tärkeää pitää se siistinä ja näin myös antaa asiakkaalle hyvä ensivaikutelma. Kaikki turvallisuus näkökohdat tulee ottaa huomioon piha-alueen toteutuksessa, jotta asiakkaan on joustavaa ja turvallista liikkua myös yrityksen ulkopuolella. Saatavuuden kannalta on tärkeää, että parkkipaikkoja on riittävä määrä ja ne ovat selkeästi merkitty. Samoin myös polkupyörille tulee olla omat selkeästi merkityt paikkansa. (Nieminen 2004, 132-133) Pahimmillaan parkkipaikkojen puute tai vähäisyys voi vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen, koska asiakkaat valitsevat toisen yrityksen paremman saatavuuden vuoksi.

Rakennuksen ulkoisesta ilmeestä muodostuu sen julkisivu. Julkisivun suunnittelun lähtökohdaksi tulee olla yrityksen sijainnin ja rakennuksen luoma yhdistelmä. Näin saadaan aikaan lopputulos, joka heijastaa yrityksen identiteettiä. Yrityksen nimi, toimiala, tuotteet, asiakkaat ja tapa toimia ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat yrityksen imagoa vahvistavan ulkoilmeen syntyyn. Vaikkei rakennuksen ulkonäölle aina ole mahdollista tehdä suuria muutoksia, pienilläkin muutoksilla saa ulkoista ilmeistä edustavammaksi. Parhaimmillaan yrityksen julkisivu antaa jo piha-alueella viestin tuotteistaan. (Nieminen 2004, 133-134, 136)

Myymäläympäristössä kalustevalinnat, tuotteiden esillepano ja myymälämainonnan toteutus yhdessä muodostavat myymälän sisäisen ilmeen. Myymäläsuunnittelu onkin tehokas yrityskuvan luoja sekä hyvin tärkeä osa visuaalista markkinointia. Esimerkiksi onnistuneesti valitut kalusteet luovat viihtyisyyttä ja toimivat tehokkaina imagon vahvistajina. (Nieminen 2004, 138)

3.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokemus siitä, ovatko hänen odotuksensa jostain tuotteesta tai palvelusta täytyneet tai ylittyneet (Gerson & Machosky, 5) Asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa olennaisia asioita ovat asiakkaasta välittäminen ja luottamus. Asiakastyytyväisyys on yksi yrityksen kilpailukeinoista ja se antaa yritykselle etumatkaa, jota muut yritykset eivät helposti saavuta. Korkea asiakastyytyväisyys voidaan saavuttaa muun muassa avuliaalla asiakaspalvelulla, henkilökemialla ja sellaisilla pienillä vivahteluilla asiakaspalvelussa, joita kilpailijayrityksien on vaikea jäljitellä. (Lahtinen & Isoviita 2004, 11)

Tyytyväiset asiakkaat tekevät uusintaostoja suuremmalla todennäköisyydellä kuin tyytymättömät asiakkaat, mikä tekee asiakastyytyväisyydestä erittäin tärkeän. Tyytyväiset asiakkaat myös kertovat hyvistä palvelukokemuksistaan lähipiirilleen, jolloin yritys saa hyvin todennäköisesti lisää asiakkaita. Tyytyväiset asiakkaat toimivat ikään kuin ilmaisina markkinoijina ja parantavat yrityksen kannattavuutta tuomalla yritykselle uusia asiakkaita. On kuitenkin hyvä muistaa, että erittäin todennäköisesti myös tyytymättömät asiakkaat kertovat huonoista palvelukokemuksistaan tuttavilleen. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81)

3.6 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla sekä tarkistelemalla yrityksen markkinaosuutta. (Grönroos 2009, 346) Asiakastyytyväisyyskyselyjä on fiksua teettää säännöllisesti, koska asiakastyytyväisyys on avain asiakkaiden säilyttämiseen. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa tutkitaan muun muassa palvelun ystävällisyyttä, asiakkaan ensivaikutelmaa palvelusta ja tilojen viihtyisyyttä eli palveluympäristöä. Säännöllisissä kyselyissä tärkeintä on kuitenkin ottaa selvää, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mitä tulisi parantaa. (Kotler 2006, 145; Lahtinen & Isoviita 2004, 11) Lyhyesti sanottuna, asiakastyytyväisyystutkimuksessa pyritään etsimään yrityksen heikkoudet ja vahvuudet.

3.7 Asiakastyytyväisyys palveluympäristössä

Tyypillisesti asiakastyytyväisyystutkimuksissa halutaan selvittää asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä jostakin tietystä palvelukokonaisuudesta. Tämä tutkimus on kuitenkin rajattu niin, että asiakkaiden tyytyväisyyttä selvitetään ainoastaan palvelun fyysiseen ympäristöön liittyvissä asioissa. Henkilökunnan katsotaan myös yleensä liittyvän osaksi palvelun fyysistä ympäristöä. SERVQUAL-menetelmässä (Grönroos 2009, 116) konkreettinen ympäristö käsittää yrityksen toimitilat, laitteet ja materiaalit sekä henkilökunnan ulkoisen olemuksen. Näihin pääasiassa halutaan asiakkaiden mielipide asiakastyytyväisyyskyselyissä tutkittaessa palvelun fyysistä ympäristöä. Henkilökunta on kuitenkin jätetty pois tästä tutkimuksesta, ja kyselyssä perehdytään vain fyysisiin tiloihin, kalusteisiin, laitteisiin sekä yrityksen saavutettavuuteen.

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Teoreettinen viitekehys kiteyttää aikaisemmin läpikäytyt teoriat, liittää ne tutkimusongelmaan ja selittää, miksi juuri kyseiset teoriat ovat tässä tutkimuksessa olennaisia. Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltävät aiheet toimivat tutkimuksen lähtökohtana, ja niiden pohjalta luodaan lähestymistapa tutkittavaan aiheeseen.

Oppimisympäristö on laaja käsite, jota voidaan tarkastella monesta näkökulmasta, mutta tämän tutkimuksen kannalta tärkein on fyysinen oppimisympäristö. Nuikkinen (2006, 14) on koonnut yhteen opiskeluympäristön eri ulottuvuudet, joista yksi on fyysiset tekijät. Siihen katsotaan kuuluvaksi rakennettu ympäristö, luonnon ympäristö sekä opetustilat ja -välineet. Jotta oppimisympäristö on terveellinen, turvallinen sekä oppimista edistävä, sen tulee täyttää erilaisia laatukriteerejä. Näihin koulurakennuksen laatukriteereihin kuuluu esteettisyys, lämpöolot, ääniolosuhteet, valaistus, kalusteet ja laitteet sekä turvallisuus. (Nuikkinen 2006) Näiden kriteerien perusteella on hyvä lähteä rakentamaan kyselylomaketta, koska näitä elementtejä tutkimalla saadaan selville, miten VAMK toimii oppimisympäristönä. Kun nämä ominaisuudet ovat kunnossa, oppimisympäristö on toimiva ja oppimista edistävä.

Palveluympäristö toimii tutkimuksen toisena lähtökohtana, koska VAMK toimi paitsi oppimisympäristönä, myös palveluympäristönä. On siis tärkeää tuoda esiin, mistä elementeistä palvelun fyysinen ympäristö koostuu ja nämä elementit tulevat esille Bitnerin palvelumaisemamallissa. Palvelumaisemamallissa on eritelty ympäristöulottuvuus, joka käsittää muun muassa lämpötilan, ilman laadun, melun, pohjaratkaisun, kalustuksen ja sisustustyylin. (Grönroos 2010, 433) Nieminen on jakanut palveluympäristöön vaikuttavat tekijät sisäisiin ja ulkoisiin. Sisäisten tekijöiden on tarkoitus tehdä asiakkaan asioinnista mahdollisimman vaivatonta ja miellyttävää, kun taas ulkoiset tekijät helpottavat asiakkaan saapumista yritykseen. (Lahtinen & Isoviita 2001, 164-166)



Kuva 5. Oppimista edistävä oppimisympäristö.

Teoriassa käsiteltyjen teemojen pohjalta on muodostunut kuva 5, jossa tulee esiin mistä elementeistä fyysinen opiskeluympäristö muodostuu. Oppimista edistävä fyysinen oppimisympäristö on viihtyisä, esteettisesti miellyttävä, turvallinen, terveyttä ja hyvinvointia edistävä sekä virikkeellinen. Viihtyisyyteen vaikuttavat muun muassa sisälämpötila, ilman laatu, akustiikka, valaistus ja siisteys. Nämä samat asiat on otettu esiin myös palvelumaisemamallin ympäristöulottuvuudessa. Esteettisyys taas muodostuu sisustustyylistä, koulun värimaailmasta ja muusta sisustuksesta. Virikkeellisestä oppimisympäristöstä löytyy riittävästi luokkahuoneita, tiloja itsenäiseen opiskeluun sekä tietokoneita ja muita laitteita. Osa mainituista asioista kuuluu useamman ominaisuuden alle. Esimerkiksi ilman laatu vaikuttaa viihtyvyyteen ja siihen, onko koulurakennus terveyttä ja hyvinvointia edistävä.

Lähes kaikki laatuksiteerit liittyvät terveyttä ja hyvinvointia edistävään opiskeluympäristöön. Esteettisesti miellyttävä ja viihtyisä opiskeluympäristö edistää terveyttä ja hyvinvointia. Hyvä ilman laatu ja lämpötila tekevät ympäristöstä sekä viihtyisän että terveellisen. Tästä käy hyvin ilmi, että monet laatuksiteerit vaikuttavat paljon toisiinsa.

Sekä oppimisympäristössä, palvelumaisemassa ja visuaalisessa markkinoinnissa tuodaan esille samat asiat puhuttaessa fyysisestä toimintaympäristöstä, joten nämä kolme teoriaa tukevat hyvin toisiaan. Koska VAMK toimii sekä oppimisympäristönä että palveluympäristönä, näitä molempia aiheita käsiteltiin teoriaosassa. Tarkemmin perehdyttyä näihin aiheisiin voidaan todeta, että niissä tulevat esiin pitkälti samat asiat.

5 METODOLOGIA

Tässä luvussa perehdytään markkinointitutkimuksen eri vaiheisiin ja selvitetään, mitä eroa on kvalitatiivisella ja kvantitatiivisella tutkimuksella. Pääpaino on kuitenkin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jota tässä tutkimuksessa käytetään.

5.1 Markkinointitutkimuksen vaiheet

Markkinointitutkimus aloitetaan tutkimusongelman määrittämisellä, jolloin kerrotaan mitä tutkimuksessa halutaan tutkia ja miten aihe rajataan. Sen jälkeen siirrytään toiseen vaiheeseen, jossa laaditaan tutkimussuunnitelma. Sen avulla voidaan päättää, milloin tutkimuksen eri vaiheet toteutetaan. Kolmannessa vaiheessa selvitetään, miten tarvittavan tutkimusaineiston kerääminen toteutetaan. Ennen kuin tiedonkeruu voidaan aloittaa, täytyy tutkimusta varten rakentaa joko haastattelurunko tai kyselylomake. Ennen tiedonkeruuvaihetta määritellään myös, kuinka paljon vastauksia kyselylle tai haastatteluille tarvitaan. Kun haastatteluja on suoritettu riittävästi tai kyselyyn saatu tarpeeksi vastauksia, aloitetaan tutkimusaineiston analysointi. (Mäntyneva, Heinonen & Wrang 2008, 13-14)

5.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Tyypillisesti kvalitatiivisen tutkimuksen katsotaan vastaavaan kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka. Tuloksen analysointi on kuvailevaa ja arvioivaa. (Taloustutkimus 2018.) Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla tutkimusaiheesta saadaan tarkkaa tietoa, jonka avulla siitä voidaan muodostaa hypoteeseja. (Surveymonkey 2018.) Kvalitatiiviseen tutkimukseen liitetään usein tiettyjä tiedonkeruumenetelmiä, kuten syvähaastattelu. (Tilastokeskus 2018.) Yleensäkin haastattelut ovat yleisimmin käytössä laadullisessa tutkimuksessa, sillä niiden avulla saadaan yksityiskohtaisempaa ja syvällisempää tietoa kuin esimerkiksi sähköpostitse lähetettävällä e-lomakkeella.

5.3 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tuloksiksi saadaan numeerista dataa. Tästä syystä kysymykset kirjoitetaan sellaiseen muotoon, että niitä voidaan

käsitellä tilastollisesti. Kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen verrattuna, otoskoot ovat suurempia. Määrällisessä tutkimuksessa otanta perustuu tilastolliseen todennäköisyyteen pohjautuvaan otantamenetelmään. Jotta tutkimusaineisto saadaan mahdollisimman yhdenmukaiseksi, tulee kysymysten olla lyhyitä ja selkeitä. (Mäntyneva ym. 2008, 28-41)

5.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla viitataan tutkimuksen pätevytyteen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, mitataanko tutkimuksessa sitä asiaa tai ilmiötä, mitä siinä on alun perin ollut tarkoitus mitata. Tutkimuksen kysymyksien ja kohderyhmän ollessa oikeat myös tutkimuksen validiteetti on hyvä. (Lahtinen & Isoviita 1998, 26) Validiteettia voidaan arvioida vertaamalla mittaustulosta todelliseen tietoon tutkittavasta ilmiöstä. Jos validiteetti puuttuu kokonaan, tutkimus on arvoton, koska siinä ei tutkita sitä, mitä siinä on ollut tarkoitus tutkia. Validiteetin puuttuessa empiiriset havainnot eivät kohdistu tutkittavaan ilmiöön. (Virtuaalinen ammattikorkeakoulu 2017) Esimerkiksi, jos tässä tutkimuksessa kaikki vastaajat ovat insinööriopiskelijoita, validiteetti kärsii, sillä tarkoituksena on kuitenkin saada vastauksia kaikkien alojen opiskelijoilta.

Reliabiliteetilla taas viitataan tutkimuksen luotettavuuteen ja se yhdistetään pääasiassa määrälliseen tutkimukseen. Reliabiliteetti kertoo tutkimuksen kyvystä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. (Virtuaalinen ammattikorkeakoulu 2017) Reliabiliteetin kannalta on tärkeää, että tutkimuksen kysymykset ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Kun tutkimustulokset eivät ole sattuman aiheuttamia, voidaan todeta tutkimuksen reliabiliteetin olevan hyvä. (Lahtinen ym. 1998, 26) Esimerkiksi, jos vastaaja ymmärtää kyselylomakkeen kysymyksen väärin, reliabiliteetti kärsii, koska tällöin vastaus tulee eri kysymykseen kuin, mitä tutkija on halunnut kysyä. Juuri tästä syystä kysymykset on aseteltu mahdollisimman lyhyeen ja yksinkertaiseen muotoon.

5.5 Tutkimuksen toteutus

Tässä tutkimuksessa tutkimustavaksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Työn aiheen kannalta, se on järkevämpi valinta, koska tavoitteena on saada koko perusjoukkoon yleistettäviä tuloksia ja saada yleiskäsitys siitä, mitä mieltä opiskelijat ovat opiskeluympäristöstään. Syvälliselle ja yksityiskohtaiselle tiedolle ei aiheen kannalta ole tarvetta. Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä palvelee hyvin tutkimuksen tavoitteita. Aihe on sellainen, että siitä on mahdollista saada hyvin tietoa lyhyillä kysymyksillä eikä vaadita esimerkiksi kasvotusten toteutettuja haastatteluja.

Koska kyseessä on määrällinen tutkimus, ja kuvailevat sekä laajat vastaukset eivät ole olennaisia, kysely toteutetaan e-lomakkeena. Kysymykset on pyritty muotoilemaan mahdollisimman helpoiksi ja lyhyiksi, jottei vaaraa, että vastaaja ymmärtäisi kysymyksen väärin. Kysely lähetetään siis sähköisesti kaikille koulun oppilaille, jotka opiskelevat Palosaaren kampuksella. Tämä poissulkee ainoastaan terveystieteen opiskelijat. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kattavaa otantaa pidetään tärkeämpänä kuin yksityiskohtaisia vastauksia. Tavoitteena on saada vastauksia tasaisesti eri koulutusaloilta, jotta otanta vastaa perusjoukkoa mahdollisimman tarkasti.

Ennen kuin kyselylomake lähetetään, se testataan viidellä ihmisellä. Testauksen tarkoituksena on selvittää, ovatko kysymykset tarpeeksi selkeitä ja ymmärrettäviä oikealla tavalla, ja tarjoaako kyselylomake sellaista tietoa, kuin sillä on haluttu saada. Samalla testataan myös, kuinka kauan kyselylomakkeen täyttämiseen kuluu aikaa, jotta vastaamisaika voidaan ilmoittaa kyselyn lähettämisen yhteydessä. Kysely annetaan olla auki ainakin viikon, ja vielä pitempääkin jos yhden viikon aikana ei ole saatu tarpeeksi vastauksia.

Kun vastaukset on saatu, aineisto koodataan analysoinnin helpottamiseksi (Lahtinen & Isoviita 1998, 128). Useat kysymykset ovat jo numeerisessa muodossa, mutta esimerkiksi taustatietokysymykset eivät. Nämä tiedot koodataan, jotta aineistoa on helpompi käsitellä ja erilaisia analyyseja on helpompi tehdä.

5.6 Aineiston analysointi

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on useita erilaisia tilastollisia analyysimenetelmiä. Tuloksia analysoidaan aina jonkin tilasto-ohjelman avulla, ja tässä tutkimuksessa käytetään SPSS-ohjelmaa. Tässä esittelen muutaman keskeisen analyysimenetelmän, joita yleisesti käytetään kvantitatiivisen tutkimusaineiston analysoinnissa ja mitä aion itsekin käyttää.

Keskiluvut tarjoavat yhdellä luvulla oleellista tietoa aineistosta. Riippuen kyselylomakkeessa käytetystä muuttujan asteikosta, keskiluku on joku *moodi*, *mediaani* tai *aritmeettinen keskiarvo*. Moodi on käytössä silloin, kun kyseessä on nominaaliasteikkoinen aineisto, ja se on myös muuttujien arvoista yleisin esiintyvä. Mediaania käytetään, kun kyseessä on ordinaaliasteikko. Tämän arvon molemmille puolille jää 50 prosenttia kaikista vastauksista. Kun mittauksessa on käytetty intervalli- tai suhdeasteikkoa, arvot lasketaan yhteen ja ne jaetaan havaintojen lukumäärällä. Tätä kutsutaan aritmeettiseksi keskiarvoksi. (Mäntyneva, Heinonen & Wrang 2008, 61)

Keskihajonta eli *standard deviation* on myös oleellinen luku kvantitatiivisen aineiston analysoinnissa. Se ilmaisee, kuinka lähelle keskiarvoa havaintoaineisto on sijoittunut. (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 143)

Yksi useimmiten käytetyistä analyysimenetelmistä on *ristiintaulukointi*, jonka avulla voidaan tutkia muuttujien välisiä riippuvuuksia. Tämä on myös lukijaystävällinen menetelmä, sillä taulukkomuodossa olevien tuloksien ymmärtäminen ei vaadi lukijalta erityistä paneutumista määrällisen tutkimuksen menetelmiin. Mitä enemmän kyselyssä on vastaajia, sitä enemmän mahdollisuuksia ristiintaulukointi tarjoaa, sillä siihen voidaan lisätä useampi kuin kaksi muuttujaa. (Mäntyneva, Heinonen & Wrang 2008, 59-60)

Merkitsevyydestien avulla selvitetään muuttujien välistä tilastollista merkitsevyyttä. Kyseisten testien avulla voidaan arvioida, ovatko ryhmien väliset erot tilastollisesti merkittäviä vai onko tuloksien syynä sattuma. Se, mitä merkitsevyydestiä käytetään, riippuu mitä testejä kyseiseen asteikkoon voidaan

käyttää. *T-testi* ja *khiin neliö -testi* ovat yleisimmin käytössä olevat merkitsevyystestit. (Mäntyneva, Heinonen & Wrangé 2008, 63)

Varianssianalyysin avulla voidaan selvittää, eroavatko kahden tai useamman ryhmän keskiarvot tilastollisesti merkittävästi toisistaan. Yksisuuntaisessa varianssianalyysissä selitettävän muuttujan tulee olla sellainen muuttuja, josta voidaan laskea aritmeettinen keskiarvo, koska kyseisessä analyysissä selvitetään ryhmäkeskiarvoja. Sen sijaan selittävän muuttujan tulee olla mittaustasoltaan nominaali- tai ordinaaliasteikkoinen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (1))

6 KYSELYLOMAKE

Lomaketutkimuksessa on erityisen tärkeää, että kysymyksenasettelu on kattavaa, mutta myös yksinkertaista ja helposti ymmärrettävää. Kysymykset eivät saa olla liian pitkiä, jottei niistä tule liian monimutkaisia ja vaikeasti ymmärrettäviä. Pitkä kysely ei motivoi vastaamaan, joten kysymysmäärää tulee pitää kohtuullisena. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2)) Kun kysely toteutetaan lomakemuodossa eikä haastatteluna, kysymystenasettelu on ensisijaisen tärkeää, sillä tutkijalla ei ole mahdollisuutta esittää lisäkysymyksiä.

Taulukossa 1 on tarkennettu, mihin teorian osaan mikäkin kyselylomakkeen (LIITE 1) kysymys pohjautuu. Taulukossa 1 sarakkeen otsikko kertoo, mistä teorian osista tai osasta kunkin sarakkeen kysymykset on johdettu. Lähes kaikki kysymykset pohjautuvat useampaan kuin yhteen teorian aihealueeseen. Kysymyksen perään on tarkennettu, mistä koulurakennuksen laatukriteeristä se pohjautuu, esimerkiksi 9. kysymyksen perässä suluissa mainittu valaistus. Eli sarakkeen A kysymykset pohjautuvat ainoastaan Teorian osaan 2 Opiskeluympäristö, ja sarakkeen C kysymykset Teorian osaan 3 Palvelun fyysinen ympäristö. Sarakkeessa B taas on listattu kysymykset, jotka pohjautuvat näihin molempiin teorioihin.

Kysymykset, jotka pohjautuvat palvelun fyysiseen ympäristöön, liittyvät muun muassa palvelumaisemaan ja visuaalisen markkinointiin. Esimerkiksi sarakkeen B kysymykset 1, 3, 4, 5 ja 8 on johdettu palvelumaisemasta, ja sarakkeen C kysymykset 2, 18, 19 ja 20 taas visuaalisesta markkinoinnista.

Taulukko 1. Kyselylomakkeen teoriapohja.

A Opiskeluympäristö: Koulurakennuksen laatukriteerit	B Palvelun fyysinen ympäristö & koulurakennuksen laatukriteerit	C Palvelun fyysinen ympäristö
<p>9. Luokkahuoneissa on hyvä valaistus muistiinpanojen tekemiseen (valaistus)</p> <p>10. Luokkahuoneiden valaistus on sopiva videotykin käyttämiseen (valaistus)</p> <p>12. Luokkahuoneiden kalusteet ovat ergonomisia (kalusteet)</p> <p>14. Tietokoneita on luokkahuoneessa riittävästi (kalusteet, laitteet)</p> <p>16. Luokkahuoneet ovat sopivan kokoisia (turvallisuus)</p>	<p>1. VAMKin sisustustyyli on viihtyisä (esteettisyys)</p> <p>3. Luokkahuoneissa on raikas sisäilma (lämpöolot)</p> <p>4. Auloissa ja käytävillä on raikas sisäilma (lämpöolot)</p> <p>5. Luokkahuoneissa on sopiva lämpötila (lämpöolot)</p> <p>6. Auloissa ja käytävillä on sopiva lämpötila (lämpöolot)</p> <p>7. Käytävältä kantautuvat äänet häiritsevät opiskelua luokissa (ääniolosuhteet)</p> <p>8. Käytävien akustiikka on hyvä (ääniolosuhteet)</p> <p>11. Luokkahuoneiden kalusteet ovat nykyaikaisia (kalusteet, laitteet)</p> <p>13. Tietokoneet ovat nykyaikaisia ja toimivia (kalusteet, laitteet)</p> <p>15. Vapaasti käytettäviä tietokoneita on riittävästi (kalusteet, laitteet)</p> <p>17. Pohjaratkaisu on selkeä, luokkahuoneet ja muut tilat on helppo löytää (turvallisuus)</p> <p>21. Opasteita on riittävästi (turvallisuus)</p> <p>22. Opasteet on helposti tunnistettavissa (turvallisuus)</p> <p>23. VAMKin sijainti on hyvä</p>	<p>2. VAMKissa on koulun imagoon sopiva värimaailma</p> <p>18. Sisäänkäynnit ovat siistejä</p> <p>19. Piha-alue on siisti ja edustava</p> <p>20. Julkisivu antaa hyvän vaikutelman VAMKista</p> <p>24. Autojen pysäköintipaikkoja on riittävästi</p> <p>25. Autojen pysäköintipaikat ovat selkeästi merkitty</p> <p>26. Pyörien pysäköintipaikkoja on riittävästi</p> <p>27. Pyörien pysäköintipaikat ovat selkeästi merkitty</p>

Taulukossa 1 on tarkennettu, mihin teorian osaan mikäkin kysymys pohjautuu. Teoriaosia on kirjoitettu sekä pysty- että vaakasarakkeille, koska monet kysymyksistä pohjautuvat useampaan teoriaan.

Taustatiedot

Kyselylomakkeen alussa kysytään vastaajan taustatiedot eli ikä, sukupuoli, koulutusala, opintojen aloitusvuosi ja kampus. Taustatiedot ovat erittäin olennaisia tutkimustulosten analysointivaiheessa. Taustatietojen avulla voidaan luoda katsaus siihen, minkälaisia vastaajia tutkimuksella on ollut, minkälainen on ikäjakauma ja onko miehiä ja naisia tasaisesti, vai onko jompikumpi sukupuoli laajemmin edustettuna. Lisäksi näiden tietojen avulla voidaan selvittää, eroavatko vastaukset esimerkiksi eri koulutusalojen välillä. Taustatiedoissa kysytään sukupuoli, koulutusala ja opiskelujen aloittamisvuosi.

Ympäristön esteettisyys (kysymykset 1 & 2)

Näillä kysymyksillä halutaan selvittää opiskelijoiden kokemuksia koulun viihtyvyydestä. Ympäristön esteettisyys koulussa on erittäin tärkeää, koska viihtyisä opiskeluympäristö edistää psyykkistä ja sosiaalista terveyttä. Visuaalisen markkinoinnin kannalta taas on tärkeää, että koulun värimaailma ja sisustus on samassa linjassa yrityksen imagon kanssa. (Nuikkinen 2006, 68; Nieminen 2004)

Viihtyisyys (kysymykset 3-10)

Viihtyisyyteen vaikuttavat monet asiat ja koulurakennuksen laatuksitekijöihin niistä oli mainittu muun muassa sisäilma, lämpöolosuhteet, akustiikka ja valaistus. (Nuikkinen 2006) Jotta opiskeluympäristö on mahdollisimman viihtyisä ja toimiva, on edellä mainittuihin asioihin syytä kiinnittää erityistä huomiota. Kun nämä asiat ovat kunnossa, voidaan puhua miellyttävästä opiskeluympäristöstä.

Virikkeellisyys (kysymykset 11-15)

Virikkeellisyydellä viitataan koulun laitteisiin ja kalusteisiin. Etenkin nykyaikana kun lähes kaikilla oppitunneilla käytetään tietokonetta, on laitteiden toimivuus ensisijaisen tärkeää. Koska kyseessä on korkeakoulu, tulee tietokoneita olla riittävästi käytössä myös itsenäiseen opiskeluun oppituntien ulkopuolella.

Turvallisuus (kysymykset 16 & 17)

Turvallisuuden kannalta on tärkeää, että pohjaratkaisu on selkeä, jotta mahdollisen vaaratilanteen sattuessa koulusta pääsee nopeasti ulos. Pohjapiirros on myös yksi ympäristöulottuvuuden tekijöistä Bitnerin palvelumaisemamallissa. (Grönroos 2009, 432) Selkeä pohjapiirros palvelee asiakasta helpottamalla hänen asiointiaan yrityksessä, ja niin sen on tarkoitus toimia myös VAMKissa.

Ulkoiset tekijät (18-20)

Ulkoisia tekijöitä esitellään teorian kohdassa 3.4 Visuaalinen markkinointi, ja siellä kuvassa 4. Ulkoiset tekijät käsittävät muun muassa opasteet, yrityksen sijainnin, sisäänkäynnin, piha-alueen ja julkisivun. Nämä kaikki ovat tärkeitä ennen kaikkea ensivaikutelman kannalta. Julkisivu parhaimmassa tapauksessa vahvistaa yrityksen imagoa.

Löydettävyys ja saavutettavuus (kysymykset 21-27)

Teoriassa opasteilla viitattiin niihin opasteisiin, jotka ohjaavat asiakkaan yrityksen luo. Tässä tapauksessa ei ole kuitenkaan järkevää kysyä opiskelijoilta, onko koulun läheisyydessä tarpeeksi opasteita, jotta he löytävät koululle. Koulun sijainti on heille itsestäänselvyys, ja siksi opaste-kysymyksillä viitataan opasteisiin, jotka näyttävät missä suunnassa mikäkin luokka sijaitsee. Koulussa on A-, B- ja C-osa, ja luokkahuoneen numerossa kirjain kertoo missä osassa koulua luokka sijaitsee. Pelkän luokkahuoneen numeron avulla luokka on melko haastavaa löytää, joten on tärkeää, että opasteita löytyy eri puolilta koulua.

Saavutettavuuden kannalta sekä autojen että pyörien pysäköintipaikkojen riittävyys on tärkeää. Välttämättä siitä mikä yritys on kyseessä, huono saavutettavuus taatusti karsii asiakkaita. Siksi asiointi on syytä tehdä asiakkaille mahdollisimman helpoksi, hyvän sijainnin ja helpon saavutettavuuden avulla.

Tyytyväisyys (kysymykset 28-36)

Tyytyväisyyskysymyksiä on seitsemän ja niillä selvitetään opiskelijoiden tyytyväisyyttä yllä mainittuihin asioihin. Lisäksi lopussa on avoin kysymys, jossa vastaaja voi vapaasti kertoa, mihin hän on VAMKissa tyytyväinen, ja onko jossain hänen mielestä parannettavaa.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi tutkimustulokset. Kysely lähetettiin kaikille VAMK:n läsnäoleville liiketalouden ja tekniikan opiskelijoille, eli 2182 opiskelijalle, joista 908 liiketalouden opiskelijoita ja 1274 tekniikan opiskelijoita. Kyselyyn vastasi yhteensä 241 opiskelijaa eli 11 % koko perusjoukosta. Kysely oli auki noin 2 viikkoa, se lähetettiin 26. tammikuuta ja se suljettiin 5. helmikuuta.

7.1 Taustatiedot

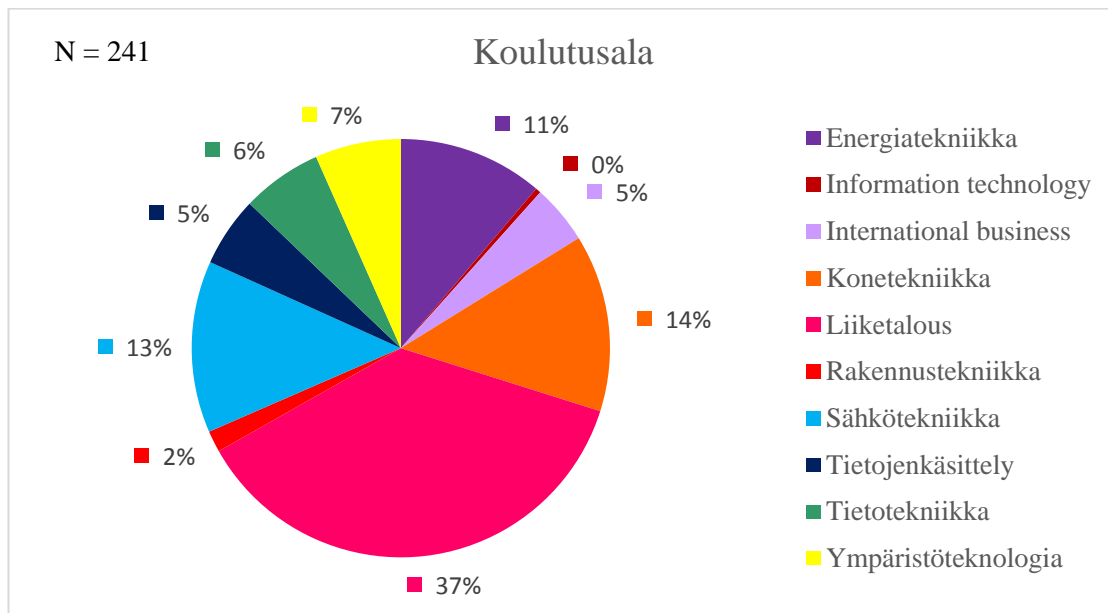
Ikä ja sukupuoli

Kyselyyn vastanneet olivat iältään 18–51-vuotiaita. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 25,69. Suuren ikähaarukan vuoksi, jaoin iän neljään eri ikäryhmään. Eniten vastaajia oli nuorimmasta ikäryhmästä, 18–24-vuotiaat, joita oli vastaajista 144 henkilöä (59,8%). 25–29-vuotiaita vastaajista oli 51 (21,2 %), 30–35-vuotiaita 24 (10,0 %) ja yli 35-vuotiaita vastaajista oli 22 henkilöä (9,1 %). Nuorin vastaaja oli 18-vuotias, ja vanhin vastaaja 51-vuotias. Vastaajista 107 oli naisia, ja 134 miehiä (55,6%). 18–24-vuotiaista miehiä oli 76 ja naisia 68. Voidaan siis todeta sukupuolijakauman olevan melko tasainen.

Koulutusala

Eniten vastauksia tuli liiketalouden opiskelijoilta (89 vastaajaa, 36,9 %), toiseksi eniten konetekniikan opiskelijoilta (33 opiskelijaa, 13,7 %) ja kolmanneksi eniten sähkötekniikan opiskelijoilta (32 opiskelijaa, 13,3 %), kuten kuvassa 6 on esitetty. Tradenomiopiskelijat (liiketalous, tietojenkäsittely ja international business) vastasivat kyselyyn hieman ahkerammin kuin insinööriopiskelijat, koska heistä kyselyyn vastasi 113 opiskelijaa 908 opiskelijasta (12,4 %) ja insinööriopiskelijoista vastasi 128 (10 %) 1274 opiskelijasta. Kysely lähetettiin 908 liiketalouden opiskelijalle, joista vastasi 89 (9,8 %). Liiketalouden opiskelijoista naisia oli 63 ja miehiä 26. 73 kyselyyn vastanneista (30,3 %) oli aloittanut opiskelun VAMKissa vuonna 2017, 2016 aloittaneita oli 59 (24,5 %), 2015 aloittaneita 64

(26,6 %) ja 2014 aloittaneita 28 (11,6 %). Myös sitä aiemmin aloittaneita vastasi kyselyyn, mutta ei merkittävässä määrin.



Kuva 6. Koulutusala.

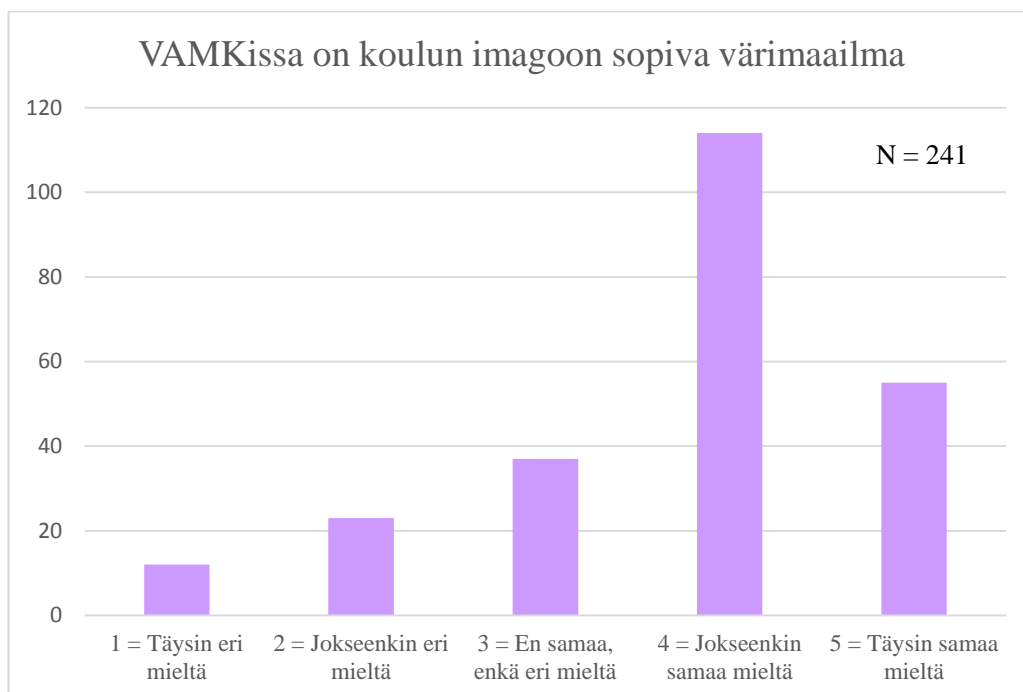
7.2 Ympäristön esteettisyys

Ympäristön esteettisyyteen liittyvien kysymyksien avulla haluttiin selvittää, koetaanko VAMKin sisustus viihtyisäksi ja vahvistaako se VAMKin imagoa, mikä on hyvin tärkeää palveluympäristössä. Viihtyisä ympäristö on tärkeää opiskelu kannalta, jotta opiskelijat viihtyvät koulussa mahdollisimman hyvin.

Ensimmäisenä vastaajilta kysyttiin mielipidettä väittämään, *VAMKin sisustustyylillä on viihtyisä*. 126 vastajaa (52,6 %) olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että VAMKin sisustustyylillä on viihtyisä (keskihajonta 1,037). Vastaajista 10 oli täysin eri mieltä (4,1 %) ja 44 (18,3%) jokseenkin eri mieltä. Kuitenkin 62,7 % vastaajista vastasi kysymykseen ”jokseenkin samaa mieltä” tai ”täysin samaa mieltä”, joten suurin osa opiskelijoista pitää VAMKin sisustustyylillä viihtyisänä. Vertasin ristiintaulukoinnin ja khiin neliö-testin avulla, onko naisten ja miesten vastauksien välillä eroavaisuuksia. Miehet ovat sisustukseen naisia tyytyväisempiä ja naisten

joukosta löytyy enemmän tyytymättömiä opiskelijoita. Naisten keskiarvo tässä kysymyksessä oli 3,11, kun taas miesten vastauksien keskiarvo oli 3,75. Kaikkien vastauksien keskiarvo oli 3,46 (keskihajonta 1,037). Keskihajonta kertoo siitä, että vastaukset eivät ole sijoittuneet keskiarvon ympärille, vastauksissa on siis selvää hajontaa.

Vastaajat olivat selkeästi sitä mieltä, että VAMKissa on koulun imagoon sopiva värimaailma, sillä 114 (47,3 %) oli tästä jokseenkin samaa mieltä ja 55 (22,8 %) täysin samaa mieltä, mikä ilmenee kuvasta 7. Vastauksien keskiarvo on 3,73 (keskihajonta 1,070).



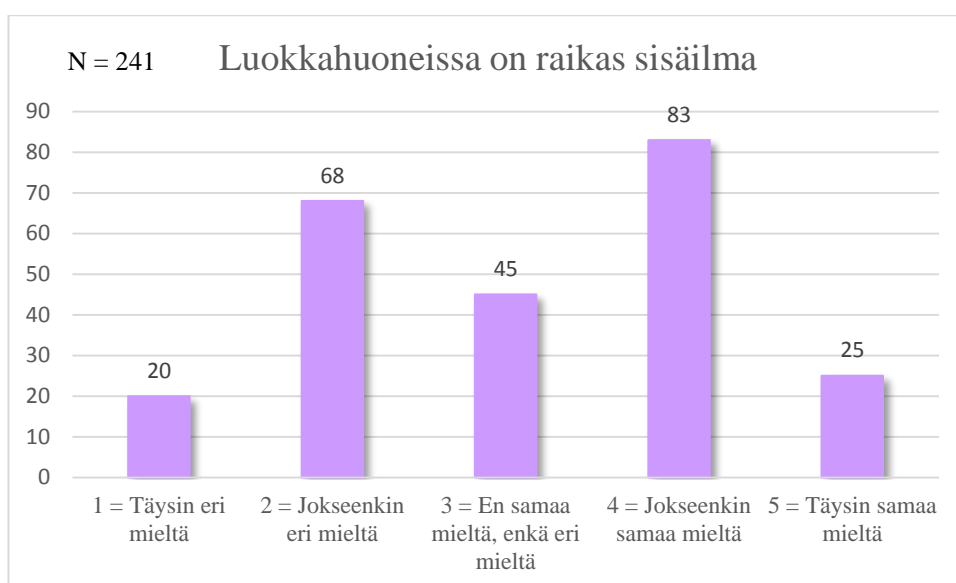
Kuva 7. VAMKissa on koulun imagoon sopiva värimaailma.

7.3 Viihtyisyys

Sisäilma

83 (34,4 %) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että luokkahuoneissa on raikas sisäilma. 68 (28,2 %) taas oli asiasta jokseenkin eri mieltä. Vastaukset olivat siis melko hajanaisia, kuten kuvasta 8 näkyy. Vastauksien keskiarvo oli 3,10 (keskihajonta 1,170) ja mediaani 3, minkä perusteella voidaan todeta, etteivät opiskelijat ole luokkien sisäilman laatuun erityisen tyytymättömiä eivätkä

myöskään erityisen tyytyväisiä. Huomionarvoista on, että lähes yhtä moni oli sisäilman raikkaudesta täysin eri mieltä (20 henkilöä, 8,3 %) ja täysin samaa mieltä (25 henkilöä, 10,4 %). Vastauksien hajanaisuus voi johtua esimerkiksi siitä, että opiskelijoilla on tunteja eri puolilla koulua ja sisäilman laatu voi vaihdella paljonkin luokkien kesken. Verratessa vastauksien keskiarvoja koulutusalan mukaan, voidaan todeta niissä olevan jonkin verran eroavaisuuksia. Alhaisin keskiarvo on liiketalouden opiskelijoilla 2,89 (keskihajonta 1,133) ja korkein konetekniikan opiskelijoilla 3,61 (keskihajonta 1,197).



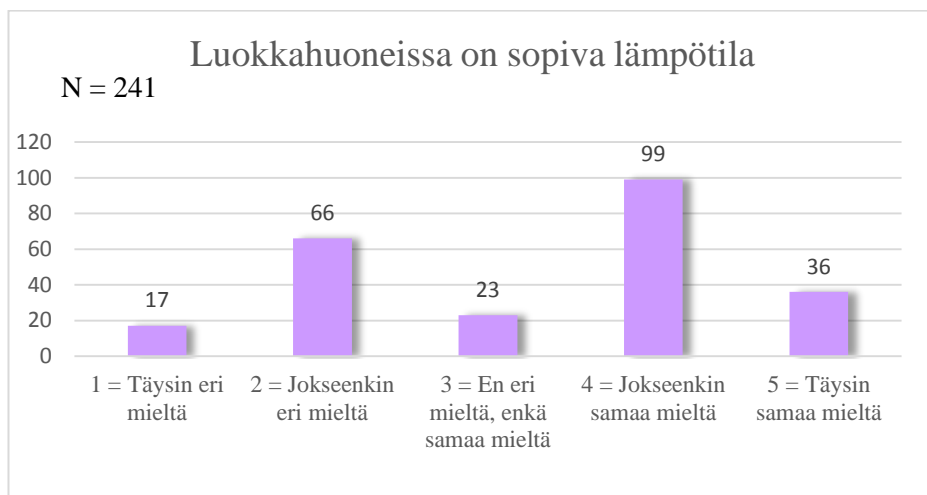
Kuva 8. Luokkahuoneissa on raikas sisäilma.

Aulojen ja käytävien sisäilmaan oltiin huomattavasti tyytyväisempiä kuin luokkahuoneiden sisäilmaan. Kysymyksen keskiarvo oli 4,05 (0,886) ja mediaani 4. Koulutusalojen vastausten keskiarvoissa ei ollut samanlaista hajanaisuutta kuin edellisessä kysymyksessä. Tämä voi viitata esimerkiksi siihen, että käytävillä lämpötila on suhteellisen tasainen, kun taas luokkahuoneiden välillä se vaihtelee.

Lämpötila

Yli puolet (56 %) vastanneista eli 135 henkilöä oli sitä mieltä, että luokkahuoneissa on sopiva lämpötila. 99 vastaajista (41,1 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 36 vastaajaa (14,9 %) täysin samaa mieltä. Kuitenkin 66 (27,4 %) vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä, ja 17 (7,1 %) oli täysin eri mieltä. Vastauksien mediaani oli

4 ja keskiarvo 3,29 (keskihajonta 1,218). Hajontaa on siis varsin paljon, ja vastaukset ovat sijoittuneet kauas keskiarvosta. Luokkahuoneiden lämpötila ei selvästikään ole kaikkien vastanneiden mielestä sopiva, koska vastauksissa on selkeää hajontaa, mikä käy ilmi kuvassa 9. Asiasta ollaan pitkälti jokseenkin eri mieltä ja jokseenkin samaa mieltä.



Kuva 9. Luokkahuoneissa on sopiva lämpötila.

Seuraavaksi kysyttiin aulojen ja käytävien lämpötilasta. Vastaaajista 125 (51,9 %) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli 75 vastaajaa (31,1 %). Vastauksien keskiarvo oli 4,02 (keskihajonta 0,987).

Opiskelijoilta kysyttiin myös, onko lämpötila liian kuuma vai kylmä. Kysymys oli avoin, eikä siihen ollut pakko vastata. Kysymykseen tuli 129 vastausta (53,5 %). Luokkahuoneiden lämpötilasta kysyttäessä, 72 vastaajaa (29,9 %) sanoi lämpötilan olevan liian kylmä. 23 vastaajaa (9,5 %) taas oli sitä mieltä, että lämpötila on liian kuuma. 34 (14,1 %) sanoi, että lämpötila on sekä liian kylmä että kuuma, riippuen esimerkiksi päivästä tai luokkahuoneesta. Suurin ongelma on näiden vastausten perusteella se, ettei lämpötila pysy tasaisena. Joko luokkahuoneessa on kuumaa ja tunkkaista, tai ilmastointi puhaltaa liian kylmästi. Ristiintaulukoin vastaukset sukupuolen kanssa, ja tuloksista (Taulukko 2) kävi ilmi, että kysymykseen vastanneista naisista 50 oli sitä mieltä, että lämpötila on liian kylmä, ja ainoastaan 3 naispuolisen vastaajan mielestä lämpötila oli liian kuuma. 16 heistä vastasi, että lämpötila on vaihteleva. Miespuolisten vastaajien kesken vastaukset jakaantuivat

hyvin tasaisesti. Heistä 22 vastasi lämpötilan olevan liian kylmä, 20 vastaajan mielestä se oli liian kuuma ja 18 vastasi, että lämpötila vaihtelee.

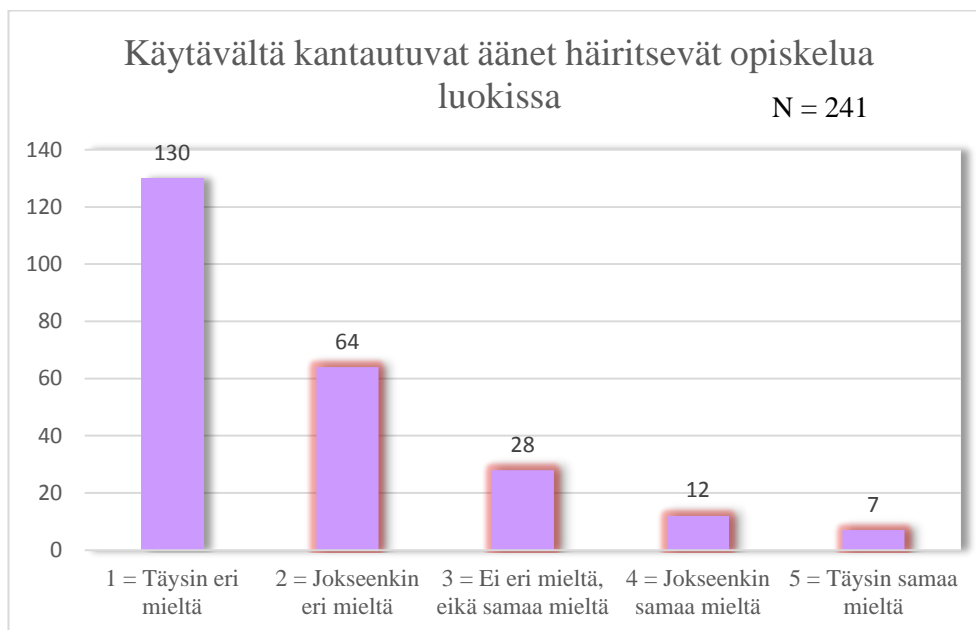
Taulukko 2. Lämpötilakysymys, ristiintaulukointi sukupuolen kanssa.

Jos lämpötila ei mielestäsi ole sopiva, onko se liian kylmä vai kuuma? * Sukupuoli Crosstabulation					
N = 129			Sukupuoli		Total
			nainen	mies	
Jos lämpötila ei mielestäsi ole sopiva, onko se liian kylmä vai kuuma?	Liian kylmä	Count	50	22	72
		% within Sukupuoli	72,5%	36,7%	55,8%
	Liian kuuma	Count	3	20	23
		% within Sukupuoli	4,3%	33,3%	17,8%
	Vaihtelee	Count	16	18	34
		% within Sukupuoli	23,2%	30,0%	26,4%
Total		Count	69	60	129
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Samaa kysyttiin aulojen ja käytävien lämpötilasta, ja kysymykseen vastasi 37 opiskelijaa. Heistä 35 oli sitä meiltä, että käytävillä, erityisesti sisäänkäyntien läheisyydessä on liian kylmä. Ainoastaan kaksi vastaaja sanoi lämpötilan olevan liian kuuma.

Akustiikka

Hyvä akustiikka on tärkeää, jotta opiskeluympäristössä on rauhallista opiskella, eikä turhia ääniä kantaudu luokkahuoneisiin. 130 vastaajaa (53,9 %) oli täysin eri mieltä siitä, että käytävältä kantautuvat äänet häiritsevät opiskelua luokissa. 64 vastaajaa (26,6 %) oli jokseenkin eri mieltä. 7 vastaajaa (2,9 %) oli täysin samaa mieltä ja 12 vastajaa (5,0 %) jokseenkin samaa mieltä. Vastauksien mediaani oli 1. Kuten kuvasta 10 näkyy, tästä asiasta oltiin suhteellisen yksimielisiä, eli opiskelijat kokevat luokkien akustiikan hyväksi, sillä sinne ei kantaudu häiritseviä ääniä.



Kuva 10. Käytävältä kantautuvat äänet häiritsevät opiskelua luokissa.

Melkein puolet (49 %) vastaajista eli 118 opiskelijaa vastasi jokseenkin samaa mieltä, ja täysin samaa mieltä oli 68 vastaajista (28,2 %). Vastauksien mediaani oli 4 ja keskiarvo 3,95 (keskihajonta 0,928), eli opiskelijat kokevat käytävien akustiikan hyväksi eikä vastauksissa ollut suurta hajontaa.

Valaistus

Luokkahuoneiden valaistus koettiin hyväksi muistiinpanojen tekemiseen, sillä yli puolet vastaajista, 145 henkilöä (60,2 %) vastasi tähän *täysin samaa mieltä*. 83 vastaajista (34,4 %) taas oli jokseenkin samaa mieltä. Yksikään kyselyyn vastanneista ei valinnut vastausvaihtoehtoa *täysin eri mieltä*. Vastausten mediaani oli 4 ja keskiarvo 4,54 (keskihajonta 0,639) eli hajonta oli todella vähäistä.

Vastaajista 107 (44,4 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 89 (36,9%) täysin samaa mieltä, että luokkahuoneiden valaistus on sopiva videotykin käyttämiseen. Ainoastaan yksi vastaaja oli tästä täysin eri mieltä ja 19 vastaajaa (7,9 %) jokseenkin eri mieltä. Vastausten mediaani oli 4 ja keskiarvo 4,10 (keskihajonta 0,906). Valaistus koetaan siis hieman paremmaksi muistiinpanojen tekoon kuin videotykin käyttämiseen.

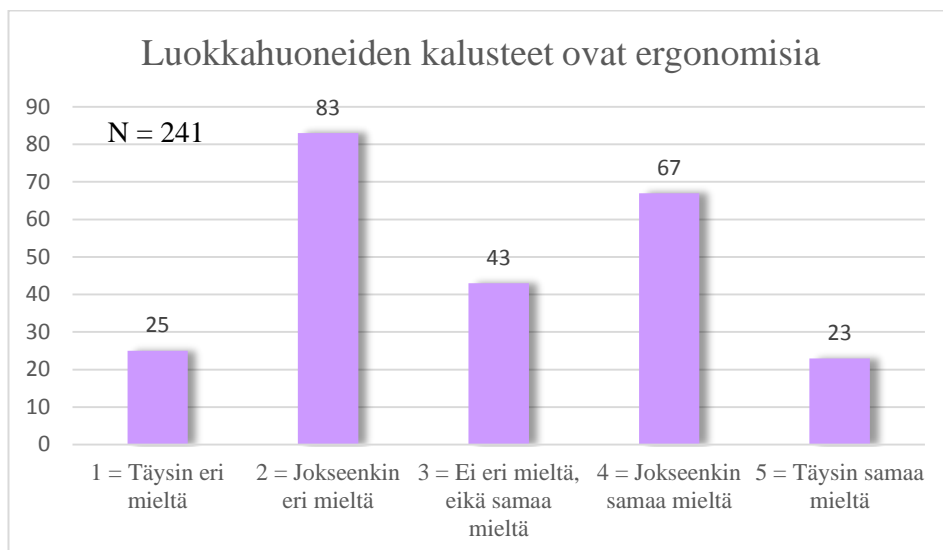
7.4 Virikkeellisyys

Virikkeellisyyteen liittyviä kysymyksiä oli yhteensä viisi, ja ne koskevat pääasiassa koulun laitteistoa ja kalusteita.

Kalusteet

Valtaosa vastaajista koki luokkahuoneiden kalusteiden olevan nykyaikaisia, sillä jokseenkin samaa mieltä oli 110 henkilöä (45,6 %) ja täysin samaa mieltä 46 henkilöä (19,1 %). Näiden vastaajien perusteella ei kuitenkaan voida yleistää, että kaikki vastaajat olisivat samaa mieltä, sillä ei eri, eikä samaa mieltä vastasi 35 henkilöä (14,5 %), jokseenkin eri mieltä 42 henkilöä (17,4 %) ja täysin eri mieltä 8 henkilöä (3,3 %). Vaikka yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kalusteet ovat nykyaikaisia, merkittävä osa vastaajista oli tästä asiasta eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 3,60 (keskihajonta 1,084) ja mediaani 4. Enemmistö pitää luokkahuoneiden kalusteita nykyaikaisina, mutta vastauksissa on havaittavissa hajontaa.

Opiskelijoista 83 (34,4 %) oli jokseenkin eri mieltä siitä, että luokkahuoneiden kalusteet ovat ergonomisia. Kuvasta 11 ilmenee, että suurin osa vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Ei eri, eikä samaa mieltä oli 43 vastaajaa (17,8 %) ja täysin eri mieltä 25 vastaajaa (10,4 %). Kuitenkin jokseenkin samaa mieltä kalusteiden ergonomisuudesta oli 67 vastaajaa (27,8 %) ja täysin samaa mieltä 23 vastaajaa (9,5 %). Vastauksien keskiarvo oli 2,92 (keskihajonta 1,094) ja mediaani 3. Suurin osa vastanneista ei siis koe luokkahuoneiden kalusteita ergonomisiksi. Miesten vastauksien keskiarvo oli hieman korkeampi, sillä heidän keskiarvonsa oli 3,01 kun se taas naisilla oli 2,79. Eli näiden tuloksien perusteella naiset ovat hieman tyytymättömämpiä kalusteiden ergonomisuuteen kuin miehet.



Kuva 11. Luokkahuoneiden kalusteet ovat ergonomisia.

Laitteisto

115 vastaajista (47,7 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 49 vastaajaa (20,3 %) täysin samaa mieltä väitteestä, että tietokoneet ovat nykyaikaisia ja toimivia. Eli 68% vastaajista kokee tietokoneet nykyaikaisiksi ja toimiviksi. Jokseenkin eri mieltä oli 40 vastaajaa (16,6 %). Vastauksien keskiarvo oli 3,64 (keskihajonta 1,094) ja mediaani 4. Valtaosa opiskelijoista kokee tietokoneet nykyaikaisiksi ja toimiviksi, mutta vastauksissa on kuitenkin melko paljon hajontaa.

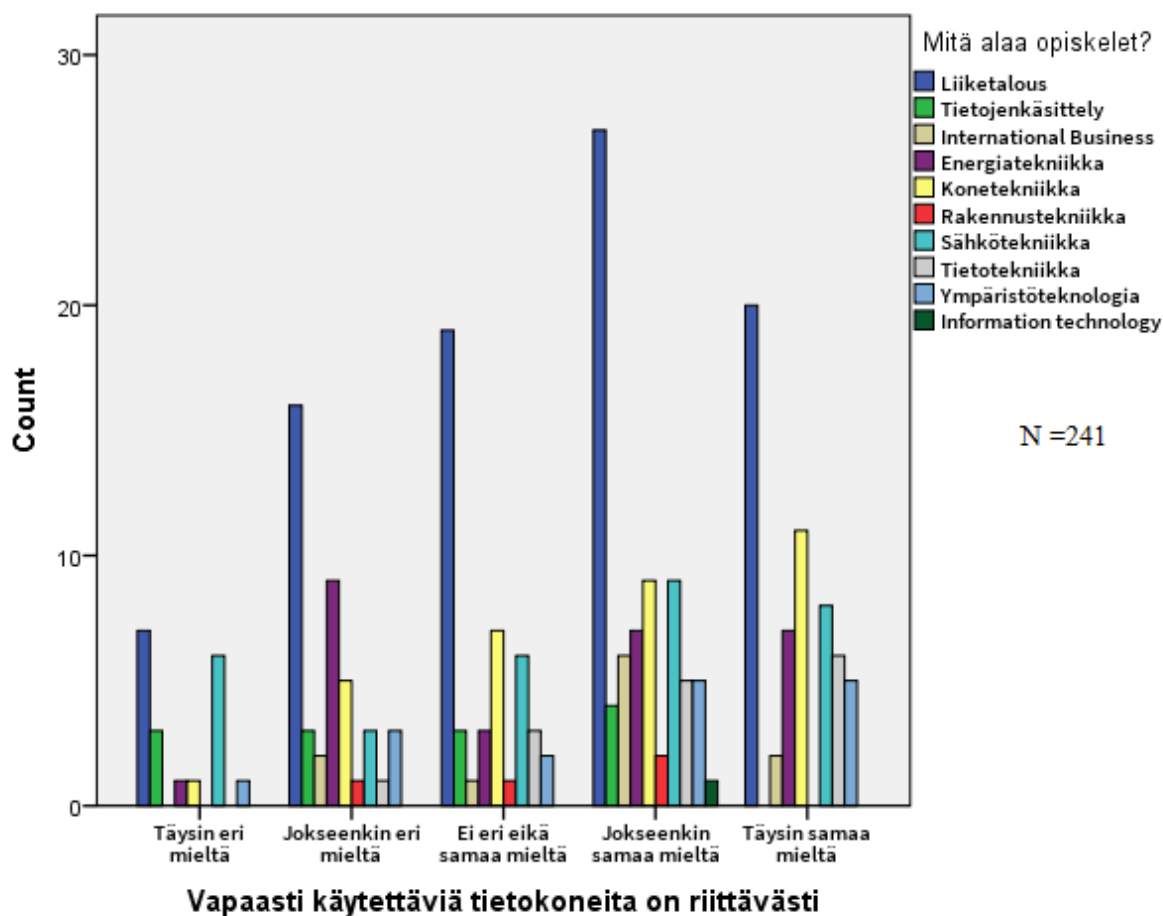
Opiskelijat olivat kovin samaa mieltä myös siitä, että tietokoneita on luokkahuoneissa riittävästi, sillä jokseenkin samaa mieltä vastasi 80 henkilöä (33,2 %) ja täysin samaa mieltä 66 henkilöä (27,4 %). Asiasta eri mieltä olevien osuus kasvoi edelliseen kysymykseen nähden. Jokseenkin eri mieltä asiasta oli 47 vastaajaa (19,5 %) ja täysin eri mieltä 17 vastaajaa (7,1 %). Vastauksien keskiarvo oli 3,54 (keskihajonta 1,271). Jos verrataan kaikkia tietokoneisiin liittyviä kysymyksiä, tässä kysymyksessä oli eniten *täysin samaa mieltä* vastauksia. Tässä kysymyksessä oli myös suurin keskihajonta, kun verrataan laitteita koskevia kysymyksiä. Vertasin keskiarvoja liiketalouden ja energiatekniikan opiskelijoiden kesken ja keskiarvoissa oli paljonkin eroa, mikä on havaittavissa taulukossa 3. Liiketalouden opiskelijoiden keskiarvo oli 2,91 (keskihajonta 1,285) ja energiatekniikan opiskelijoiden 4,00 (keskihajonta 1,000). On toki huomioitava,

että liiketalouden opiskelijoiden vastauksissa on paljon hajontaa, mutta selkeästi heistä kaikki eivät ole tyytyväisiä, koska keskiarvo on niin alhainen. Ero oli tilastollisesti erittäin merkittävä.

Taulukko 3. Tietokoneiden riittävyys. Keskiarvojen vertailu liiketalouden ja energiatekniikan opiskelijoiden kesken.

Group Statistics					
	Mitä alaa opiskelet?	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tietokoneita on	Liiketalous	89	2,91	1,285	,136
luokahuoneissa riittävästi	Energiatekniikka	27	4,00	1,000	,192

75 kyselyyn vastanneista (31,1 %) oli jokseenkin samaa mieltä, että vapaasti käytettäviä tietokoneita on riittävästi. Täysin samaa mieltä oli 59 vastaajaa (24,5 %). Jokseenkin eri mieltä oli 43 vastaajaa (17,8 %) ja täysin eri mieltä 19 vastaajaa (7,9 %). Vastanneista 45 (18,7 %) ei ollut eri, eikä samaa mieltä. Vastauksien keskiarvo oli 3,46 (keskihajonta 1,255). Koulun laitteistoa koskevista kysymyksiä verrattaessa, tässä kysymyksessä oli alhaisin keskiarvo. Kun vastauksia verrattiin koulutusalojen kesken, kävi ilmi, että energiatekniikan opiskelijat olivat muita tyytymättömämpiä vapaasti käytössä olevien tietokoneiden riittävyyteen. Myöskin sähkötekniikan opiskelijoista 6 oli täysin eri mieltä väittämästä, että vapaasti käytettäviä tietokoneita on riittävästi. Kuvassa 12 energiatekniikan opiskelijoita edustaa violetti palkki, ja jokseenkin eri mieltä -vaihtoehdon kohdalla se on korkeampi kuin muiden vastausvaihtoehtojen kohdalla. Turkoosi palkki edustaa sähkötekniikan opiskelijoita.



Kuva 12. Vapaasti käytettäviä tietokoneita on riittävästi. Vastaukset koulutusaloittain.

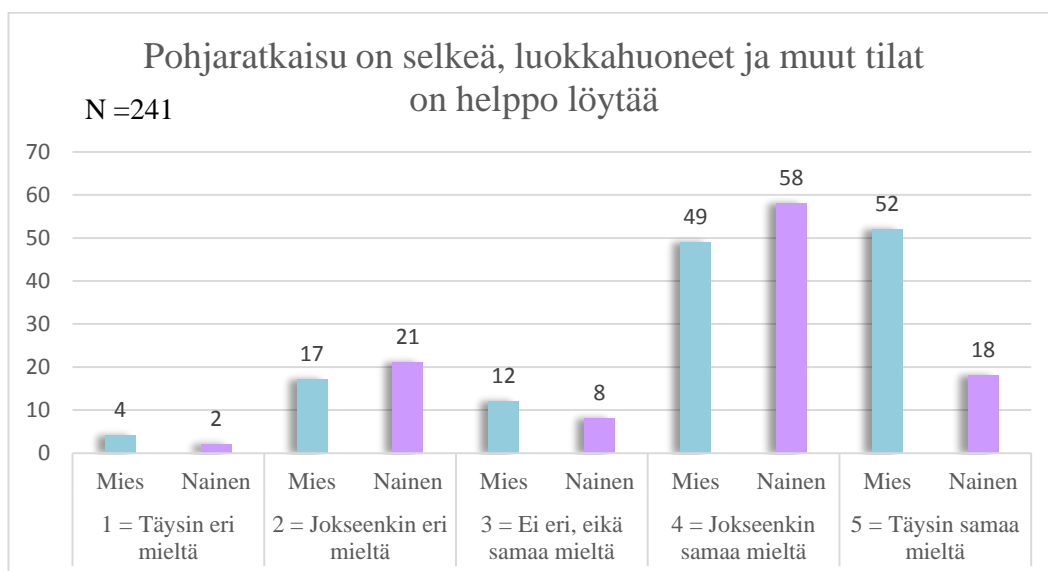
7.5 Turvallisuus

Turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä oli yhteensä kaksi, ja ne koskivat koulun pohjaratkaisua sekä luokkahuoneiden kokoa.

Pohjaratkaisu

Valtaosa vastaajista (123 vastaajaa, 51 %) oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että luokkahuoneet ovat sopivan kokoisia. 66 vastaajaa (27,4 %) oli tästä täysin samaa mieltä ja 27 vastaajaa (11,2 %) jokseenkin eri mieltä. Vastauksien keskiarvo oli 3,88 (keskihajonta 1,040). Suurin osa opiskelijoista on siis tyytyväisiä luokkahuoneiden kokoon. Ristiintaulukoin vastaukset koulutusalan kanssa, eikä vastauksista löytynyt merkittäviä eroja koulutusalojen kesken.

Enemmistön mielestä koulun pohjaratkaisu on selkeä. Jokseenkin samaa mieltä vastasi 107 henkilöä (44,4 %) ja täysin samaa mieltä 70 henkilöä (29,0 %). 20 vastanneista (8,3 %) ei ollut eri, eikä samaa mieltä ja 38 vastanneista (15,8 %) oli tästä jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 3,82 (keskihajonta 1,095) ja mediaani 4. Ristiintaulukoin vastaukset sukupuolen kanssa, ja mielenkiintoista oli, että naisista vain 18 oli täysin samaa mieltä pohjaratkaisun selkeydestä, kun taas miehistä jopa 52 kertoi olevansa täysin samaa mieltä. Kuten kuvasta 13 näkyy, naisten palkki *täysin samaa mieltä* -vastausvaihtoehdon kohdalla on huomattavasti pienempi kuin miesten. Naisista taas jokseenkin samaa mieltä oli 58 vastaajaa, kun miehillä sama luku oli 49 henkilöä.



Kuva 13. Pohjaratkaisu on selkeä. Ristiintaulukointi sukupuolen kanssa.

7.6 Ulkoiset tekijät

Ulkoisiin tekijöihin liittyvät kysymykset liittyvät pitkälti markkinoinnin näkökulmaan ja siihen, minkälaisen ensivaikutelman ulkoiset tekijät, kuten julkisivu ja sisäänkäynti, antavat yrityksestä, tässä tapauksessa VAMKista.

Sisäänkäynnit ovat opiskelijoiden mielestä siistejä, sillä vastausten keskiarvo oli 4,12 eikä vastauksissa havaittu merkittävää hajontaa. Kyselyyn vastanneista opiskelijoista 85,5 % (206 henkilöä) oli joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä, heistä 118 (49,0 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 88 (36,5 %) täysin

samaa mieltä. Ainoastaan 21 vastaajista (8,8 %) oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä sisäänkäyntien siisteydestä. Vastausten mediaani oli 4, (keskihajonta 0,919).

Suuri osa opiskelijoista kokee piha-alueen olevan siisti ja edustava. Vastanneista jokseenkin samaa mieltä oli 104 henkilöä (43,2 %) ja täysin samaa mieltä 59 henkilöä (24,5 %). Huomion arvoista kuitenkin on, että jokseenkin eri mieltä oli 45 vastanneista (18,7 %), ja ei eri eikä samaa mieltä 27 vastaajaa (11,2 %). Vastausten keskiarvo oli 3,68 (keskihajonta 1,111) ja mediaani 4. Vastauksissa on jonkin verran hajontaa, mutta kuitenkin reilu enemmistö pitää piha-alueita siistinä ja edustavana.

66,8 % vastanneista (161 vastaajaa) oli joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että julkisivu antaa hyvän vaikutelman VAMKista. 95 (39,4 %) kertoi olevan tästä jokseenkin samaa mieltä ja 66 vastaajaa (27,4 %) taas oli täysin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä asiasta oli 37 (15,4 %) vastanneista, ja täysin eri mieltä 17 vastaajaa (7,1 %). Vastausten keskiarvo oli 3,65 (keskihajonta 1,230) ja mediaani 4. Enemmistö pitää julkisivua edustavana, mutta vastauksissa on kuitenkin jonkin verran hajontaa.

7.7 Löydettävyys ja saavutettavuus

Opasteet

Kysymystä oli tarkennettu lomakkeessa seuraavasti: *Kysymyksellä viitataan niihin opasteisiin, jotka näyttävät missä mitkäkin tilat sijaitsevat, esimerkiksi luokat, opintotoimisto jne.* Tarkennus lisättiin sen takia, ettei opasteilla ajatella tarkoittavan esimerkiksi opasteita, jotka näyttävät missä VAMK sijaitsee. Suurin osa vastaajista kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä (93 vastaajaa, 38,6 %), mutta vastauksissa on selkeästi hajanaisuutta. Jokseenkin eri mieltä opasteiden riittävydestä oli 39 vastaajista (16,2 %), ei eri eikä samaa mieltä 48 vastaajaa (19,9 %) ja täysin samaa mieltä 56 vastaajaa (23,2 %). Vastauksista ei löytynyt merkittäviä eroja sukupuolten tai koulutusalojen kesken. Vastausten keskiarvo oli 3,65 (keskihajonta

1,070). Vastauksissa oli siis jonkin verran hajontaa, vaikka yli puolet opiskelijoista oli sitä mieltä, että opasteita on riittävästi.

Enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että opasteet ovat helposti tunnistettavissa ja näkyvillä paikoilla. Jokseenkin samaa mieltä oli 107 vastaajista (44,4 %) ja täysin samaa mieltä 44 vastaajaa (18,3 %). 52 vastaajaa (21,6 %) ei ollut eri, eikä samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 34 (14,1 %) vastaajista. Vastausten keskiarvo oli 3,63 (keskihajonta 0,991).

Koulun sijainti

Valtaosa opiskelijoista on sitä mieltä, että VAMKin sijainti on hyvä. Vastaajista jopa 85,9 % oli tästä samaa mieltä. 95 vastaajaa (39,4 %) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja 112 (46,5 %) täysin samaa mieltä. Ainoastaan kaksi vastaajista oli täysin eri mieltä, ja 12 vastaajaa (5,0 %) jokseenkin eri mieltä. Vastauksien keskiarvo oli 4,26 (keskihajonta 0,871). Vastaukset ristiintaulukoitiin sukupuolen kanssa ja tuloksista kävi ilmi, että miesten keskiarvo (4,45) oli hieman korkeampi kuin naisten (4,02). Molempien keskiarvo on kuitenkin korkea, joten tulosten perusteella sekä miehet että naiset pitävät VAMKin sijaintia hyvänä.

Pysäköintipaikat

Reilusti yli puolet (70,5 %) eli 170 vastaajista oli täysin eri mieltä autojen pysäköintipaikkojen riittävydestä. Jokseenkin eri mieltä oli 30 vastaajista (12,4 %) ja ei eri, eikä samaa mieltä 33 vastaajista (13,7 %). Tästä asiasta oltiin melko vahvasti yhtä mieltä eikä vastauksissa ole suurta hajontaa. Koulualueella ei ole tarpeeksi pysäköintipaikkoja autoille. Vastausten keskiarvo oli 1,52 (keskihajonta 0,936) ja mediaani 1.

Vastaajat olivat melko samoilla linjoilla myös autojen pysäköintipaikkojen helposta löydettävyydestä. 130 opiskelijaa (53,9 %) oli tästä täysin eri mieltä ja 50 vastaajaa (20,7 %) jokseenkin eri mieltä. Ainoastaan 11 vastaajaa (4,6 %) kertoi olevansa jokseenkin samaa mieltä, ja täysin samaa mieltä oli 13 henkilöä (5,4 %). 37 vastaajaa (15,4 %) ei ollut asiasta eri eikä samaa mieltä. Opiskelijat, jotka kulkevat kouluun esimerkiksi kävellen tai pyörällä, eivät välttämättä osaa vastata siihen, miten

helposti autojen pysäköintipaikat ovat löydettävissä. Vastausten keskiarvo oli 1,87 ja mediaani 1 (keskihajonta 1,161).

Kysyttäessä pyörien pysäköintipaikkojen riittävydestä, 101 vastaajaa (41,9 %) kertoi olevansa täysin samaa mieltä ja 85 vastaajaa (35,3 %) jokseenkin samaa mieltä. Ei eri, eikä samaa mieltä vastaajista oli 40 vastaajaa (16,6 %). Vastauksien keskiarvo oli 4,10 (keskihajonta 0,987) ja mediaani 4. Näiden vastauksien perusteella voidaan todeta, että pyörille on riittävästi pysäköintipaikkoja.

Tämän kysymyksen kohdalla vastaajat olivat lähes yhtä yksimielisiä kuin aikaisemman kysymyksen kohdalla. Vastaajista 101 (41,9 %) oli täysin samaa mieltä, 83 (34,4%) oli jokseenkin samaa mieltä ja ei eri, eikä samaa mieltä oli 38 vastaajaa (15,8 %). Vastauksien keskiarvo oli 4,08 (keskihajonta 0,997). Pyörien pysäköintipaikat on siis selkeästi merkitty ja näin ollen myös helposti löydettävissä.

7.8 Tyytyväisyys

Tyytyväisyyttä koskien esitettiin yhteensä kahdeksan kysymystä.

Noin puolet vastaajista (50,2 %) eli 121 opiskelijaa vastasi olevansa jokseenkin tyytyväinen koulun sisustukseen. Erittäin tyytyväisiä vastaajista oli 34 henkilöä (14,1 %) ja jokseenkin tyytymättömiä 45 (18,7 %). Vastauksien keskiarvo oli 3,55 (keskihajonta 1,028). Naisten ja miesten tuloksia verratessa huomattiin, että naiset ovat miehiä tyytymättömämpiä sisustukseen. Naisista 33 kertoi olevansa jokseenkin tyytymätön koulun sisustukseen, ja miehistä vain 12. Miehistä taas 78 oli jokseenkin tyytyväinen sisustukseen, kun naisista samoin vastasi 43. Naisten keskiarvo tässä kysymyksessä oli 3,19, ja miehillä 3,84.

126 vastanneista eli yli puolet (52,3 %) kertoi olevansa koulun viihtyvyyteen jokseenkin tyytyväinen. 47 vastaajaa (19,5 %) oli viihtyvyyteen erittäin tyytyväinen, 33 vastaajista (13,7 %) ei ollut tyytyväinen, eikä tyytymätön ja jokseenkin tyytymättömiä vastaajia oli 30 (12,4 %). Vastausten keskiarvo oli 3,75 (keskihajonta 0,978), ja sen perusteella voidaankin sanoa, että opiskelijat ovat koulun viihtyvyyteen melko tyytyväisiä.

133 opiskelijaa (55,2 %) vastasi olevansa jokseenkin tyytyväinen koulun akustiikkaan. Erittäin tyytyväisiä vastaajista oli 74 henkilöä (30,7 %). Kukaan vastaajista ei ollut akustiikkaan erittäin tyytymätön, ja jokseenkin tyytymättömiä oli vain 8 henkilöä. Vastausten keskiarvo oli 4,13 (keskihajonta 0,730). Akustiikkaan ollaan siis hyvinkin tyytyväisiä, sillä keskiarvo yli 4 ja vastauksissa ei ollut merkittävästi hajontaa.

Erittäin tyytyväisiä valaistukseen oli 99 vastaajaa (41,1 %) ja jokseenkin tyytyväisiä 118 (49 %). Kokonaisuudessaan tyytyväisiä oli siis 90,1 % vastaajista. Myöskään valaistukseen yksikään vastaajista ei ollut erittäin tyytymätön. Vastauksien keskiarvo oli 4,29 (keskihajonta 0,700). Opiskelijat ovat koulun valaistukseen hyvin tyytyväisiä.

Valtaosa vastaajista eli 122 henkilöä (50,6 %) oli jokseenkin tyytyväinen koulun laitteisiin ja erittäin tyytyväisiä oli 46 henkilöä (19,1 %). 30 opiskelijaa (12,4 %) ei ollut tyytymätön, eikä tyytyväinen ja jokseenkin tyytymättömiä oli 36 vastaajaa (14,9 %). Vastausten keskiarvo oli 3,68 (keskihajonta 1,038). Vastauksissa oli jonkin verran hajanaisuutta, joten ei voida sanoa kaikkien olevan tyytyväisiä laitteisiin, mutta suurin osa opiskelijoista oli kuitenkin tätä mieltä.

31 vastaajista (12,9 %) oli erittäin tyytyväisiä koulun kalusteisiin, ja 114 henkilöä (47,3 %) taas jokseenkin tyytyväisiä. 58 vastaajista (24,1 %) kertoi olevansa jokseenkin tyytymätön kalusteisiin. Näiden tulosten perusteella enemmistö on kalusteisiin tyytyväinen, mutta vastauksissa on hajontaa ja tyytymättömiäkin opiskelijoita löytyy. Vastausten keskiarvo oli 3,45 (keskihajonta 1,056).

Koulurakennuksen turvallisuuteen oltiin tyytyväisiä, sillä vastaajista 106 (44,0 %) oli jokseenkin tyytyväinen turvallisuuteen ja 96 vastaajaa (39,8 %) taas oli erittäin tyytyväisiä. Ei tyytyväisiä, eikä tyytymättömiä oli 29 vastaajaa (12,0 %). Vastausten keskiarvo oli 4,19 (keskihajonta 0,820). Opiskelijat ovat erittäin tyytyväisiä koulun turvallisuuteen.

108 opiskelijaa (44,8 %) vastasi olevansa erittäin tyytyväinen koulun sijaintiin, ja jokseenkin tyytyväisiä oli vastaajista 96 henkilöä (39,8 %). Vastausten keskiarvo oli 4,23 (keskihajonta 0,872). Opiskelijat ovat koulun sijaintiin hyvin tyytyväisiä.

Lopuksi voit vapaasti kertoa, mihin asioihin olet erityisen tyytyväinen VAMKin opiskeluympäristössä, tai jos jossain olisi parannettavaa

79 (32,8 %) kyselyyn vastanneista vastasi avoimeen kysymykseen, jossa oli mahdollista antaa kehuja, palautetta tai parannusehdotuksia. Negatiivista palautetta tuli muun muassa koulun värimaailmasta. Moni koki sisätilojen värimaailman liian räikeäksi, ja toivoi hieman neutraalimpaa värimaailmaa. Myöskään koulun julkisivua ei pidetty näiden palautteiden perusteella kovinkaan edustavana, ja julkisivun oranssia väriä moitittiin.

Moni kertoi sisäilman olevan huono ja toivoi erityisesti luokkiin raikkaampaa sisäilmaa ja parempaa ilmanvaihtoa. Luokkien lämpötilaan toivottiin parannusta, mutta vain yksi kommentoija kertoi sen olevan liian kylmä, muut eivät vastaustaan tarkentaneet. Nämä asiat ovat varmasti yhteydessä toisiinsa, toimivalla ilmastoinnilla sisäilma pysyy raikkaana ja lämpötila tasaisena.

Tietokoneiden hitaudesta mainittiin useampaan kertaan, ja vastaajat toivoivat uudempia laitteita. Itsenäiseen opiskeluun tarkoitettuja tiloja ei opiskelijoiden mielestä ole tarpeeksi, eikä käytävillä istumatilaa. Luokkien ovet pidetään lukossa, ja käytävillä odotetaan usein ennen tunnin alkua opettajan saapumista. Tällöin olisi mukava päästä istumaan, eikä seisoskella käytävillä.

Eniten palautetta tuli auton pysäköintipaikkojen vähyydestä. Etenkin silloin pysäköintipaikat ovat vähissä, kun kouluun tullaan kahdeksan jälkeen. Neljännes tähän kysymykseen vastanneista mainitsi asian.

Muita mainittuja puutteita:

- viemärin haju ruokalan yläpuolella olevassa aulatilassa
- toimimattomat automaattiovet
- siivouksen taso, hiiriä ja näppäimistöjä ei puhdisteta

- opiskelijoille ei ole naulakkoja
- luokkahuoneiden numerointi epäselvää, luokkia vaikea löytää
- c-puolen auditorio (vähän istuma- ja pöytätilaa, valaistus)

Opiskelijat kehuivat koulun viihtyvyyttä, sohvatuoleja ja yleensäkin istuskelutiloja. Opasteita on koulussa riittävästi, ja luokkahuoneet on helppo löytää. Koulu sai kehuja myös turvallisuudesta ja siisteydestä.

Parannusehdotuksia tuli melko runsaasti. Jokaiseen tietokoneluokkaan toivottiin kahta näyttöä. Monet halusivat, että luokkien ovet pidettäisiin auki, ettei aina ennen tunnin alkamista tarvitse odottaa opettajan saapumista, ja luokkia voisi tällöin myös käyttää itsenäiseen opiskeluun tuntien ulkopuolella. Luokat pidetään todennäköisesti lukittuna turvallisuussyistä, joten tähän ei välttämättä saada muutosta. Itsenäiseen opiskeluun tarkoitettuja tiloja kaivattiin enemmän, koska niitä on tällä hetkellä vähän ja kuten äsken mainitsin, luokkahuoneet pidetään lukittuina, joten niihinkään ei pääse tuntien ulkopuolella. Esimerkiksi itsenäisestä opiskelutilasta annettiin Aleren Green room. Kuten jo aikaisemmin on tullut esille, ennen tunteja opiskelijat joutuvat usein odottelemaan luokkaan pääsyä, ja tästä syystä käytäville toivottiin enemmän istumatiloja.

Luokkahuoneisiin toivottiin ergonomisempia kalusteita, tuoleja ja pöytiä. Eniten kuitenkin toivottiin säädettäviä työtasoja, jotta jokainen opiskelija voisi säätää pöydän korkeuden itselleen sopivaksi ja välttää esimerkiksi huonosta istuma-asennosta aiheutuvat selkäkivut. Lisäksi ihmeteltiin, miksei luokissa ole vesipisteitä.

7.9 Tutkimustulosten yhteenveto

Kyselylomake käsitti kahdeksan eri aihealuetta, jotka on laadittu teorian pohjalta ja käsitelty teoreettisessa viitekehyksessä. Kyselylomake julkaistiin 23. tammikuuta ja se oli avoinna kaksi viikkoa. 1. helmikuuta siitä lähetettiin muistutus, minkä jälkeen tulikin vielä lähes 100 vastausta. Vastauksia tuli yhteensä 241. Eniten vastauksia tuli liiketalouden opiskelijoilta (89 vastaajaa) ja toiseksi eniten konetekniikan opiskelijoilta (33 vastaajaa). Vastaajat olivat iältään 18-51-vuotiaita, joista parhaiten edustettuina oli 18-24-vuotiaiden ikäryhmä, joita oli 144 henkilöä. Miehiä vastaajista oli 134 (55,6 %) ja naisia 107.

Ensimmäisenä aihealueena kyselylomakkeessa oli esteettisyys, ja kysymykset koskivat koulun värimaailmaa ja sisustustyyliä. Vaikka vastauksissa esiintyi pientä hajontaa, sisutukseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Naiset olivat sisutukseen jonkin verran miehiä tyytymättömämpiä, mihin voi mahdollisesti olla syynä se, että naiset yleisesti ottaen ovat kiinnostuneempia sisustuksesta kuin miehet. Näin ollen naiset myös varmasti kiinnittävät sisutukseen enemmän huomiota, ja ovat kriittisempiä. Viimeisessä avoimessa kysymyksessä sai antaa palautetta tai kehuja VAMKin opiskeluympäristöstä. Useampikin vastaaja kertoi pitävänsä VAMKin värimaailmaa hieman liian räikeänä, vaikka koulua muuten pidettiin viihtyisenä.

Seuraavana aiheena kyselylomakkeessa oli viihtyisyys, johon kuuluvat sisäilma, lämpötila, akustiikka ja valaistus. Kun opiskelijoilta kysyttiin luokkahuoneiden sisäilman raikkaudesta, 83 vastaajaa oli tästä jokseenkin samaa mieltä, mutta 68 taas jokseenkin eri mieltä ja 45 ei eri, eikä samaa mieltä. Sisäilmasta kysyttäessä vastaukset jakaantuivat vähän joka puolelle. Kumpaankin ääripäähän vastauksia tuli vähän, suurin osa on vastannut jotain välillä 2-4. Vastauksissa on todella suurta hajontaa, joten luokkahuoneiden sisäilman raikkaudessa on varmasti parannettavaa, sillä asiasta ei oltu yksimielisiä. Liiketalouden opiskelijoilla oli alhaisin keskiarvo 2,89. Mahdollisia syitä tähän on suuret ryhmäkoot, jolloin luokkahuoneiden ilma käy melko nopeasti tunkkaiseksi. Sisäilman laatu voi myös vaihdella eri luokkahuoneista, riippuen miten hyvin ilmastointi missäkin luokissa toimii.

Avoimessa kysymyksessä ilman laatu oli yksi esille tulleista ongelmakohdista. Vastauksissa sanottiin, että luokkahuoneiden ilma on usein raskas ja tunkkainen.

Luokkahuoneiden lämpötilan sopivuudesta kysyttäessä, vastauksissa oli selkeää hajontaa. keskiarvo 3,29. 56% piti lämpötilaa sopivana. Lämpötilaongelma tuli esiin avoimessa kysymyksessä, jossa usea vastaaja totesi, ettei lämpötila ole hyvä. Useimmat sanoivat sen olevan liian kylmä. Suurin ongelma tuntui kuitenkin olevan sen epätasaisuus, se on sekä kylmä että kuuma. Kun ilmastointi on päällä, se puhaltaa todella kovaa, josta aiheutuu vetohaittoja. Ongelma on oletettavasti siis ilmastoinnissa, joka ei toimi niin kuin pitäisi. Toimiva ilmastointi vaikuttaisi mahdollisesti myös sisäilman laatuun, joten sillä saataisiin korjattua kaksi ongelmaa, lämpötila ja tunkkainen ilma. Sen sijaan käytävien ja aulojen lämpötiloja pidettiin sopivina.

Koulun akustiikka pidettiin hyvänä, sekä luokkahuoneiden että käytävien. Käytävät eivät ole meluisia eikä luokkahuoneisiin kantaudu opiskelua häiritseviä ääniä. Myös luokkahuoneiden valaistusta pidettiin hyvänä sekä muistiinpanojen kirjoittamiseen että videotykin käyttöön. Luokkahuoneiden valaistuksessa ensisijaisen tärkeää on sen säädettävyys, koska toisinaan tunneilla käytetään videotykkiä ja joskus taas kirjoitetaan jotain, jolloin vaaditaan kirkkaampaa valaistusta.

Virikkeellisyyteen liittyivät koulun laitteet kalusteet. Koulun kalusteita pidettiin kyllä nykyaikaisina, mutta ei niinkään ergonomisina, mikä olisi opiskelijoiden hyvinvoinnin kannalta tärkeää. Pahimmassa tapauksessa epäergonomiset kalusteet voivat aiheuttaa esimerkiksi selkäkipuja. Sama tulos näkyi avoimen kysymyksen vastauksissa, joissa toivottiin luokkiin ergonomisempia kalusteita ja ennen kaikkea säädettäviä työtasoja. Tietokoneita pidettiin pääasiassa toimivina ja nykyaikaisina, mutta niitä voisi olla luokkahuoneissa enemmän ja etenkin vapaaseen käyttöön tarkoitettuja tietokoneita toivottiin olevan enemmän. Opiskelijat muun muassa toivoivat, että yksi tietokoneluokka olisi kokonaan vapaassa käytössä.

Turvallisuuden kannalta on tärkeää, että koulun pohjaratkaisu on selkeä ja luokat ovat tarpeeksi tilavia. Luokkahuoneita pidetään sopivan kokoisina, ja myös

pohjaratkaisua pidetään selkeänä. Ulkoiset tekijät käsittivät muun muassa sisäänkäynnin, julkisivun ja piha-alueen. Niissä ei tutkimustulosten perusteella ole puutteita, sillä sisäänkäyntejä pidetään hyvin siisteinä ja piha-aluetta edustavana. Myös julkisivua pidetään edustavana, vaikka vastauksissa olikin hajontaa ja avoimessa kysymyksessä VAMK:n julkisivua arvosteltiin. Kuitenkin enemmistö on sitä mieltä, että se antaa VAMK:sta hyvän vaikutelman.

Löydettävyys-osio käsitti muun muassa opasteet ja sijainnin. Tutkimustulokset osoittavat, että opasteet ovat helposti tunnistettavissa ja ne ovat näkyvillä paikoilla, mutta opasteiden riittävydestä ei oltu aivan niin yksimielisiä vaan vastauksissa oli hajontaa. Avoimen kysymyksen vastauksissa oli myös mainintoja siitä, että opasteita voisi olla enemmän. Etenkin uusia opiskelijoita ja koulussa vierailevia henkilöitä ajatellen, opasteiden lisääminen olisi suotavaa. Lisäksi, avoimen kysymyksen vastauksissa sanottiin, että luokkahuoneiden numerointi on epäloogista. Tästäkin syystä suurempi määrä opasteita olisi tarpeen. Vastauksista kävi selvästi ilmi, että VAMK:n sijaintia pidetään hyvänä.

Saavutettavuus liittyy siihen, miten helppo koululle on tulla ja kysymykset koskivat pysäköintipaikkoja ja niiden riittävyttä. Tämä oli tutkimustulosten mukaan selvästi suurin esille tullut epäkohta. 70,5 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei autojen pysäköintipaikkoja ole tarpeeksi. Yli puolet vastaajista oli myös sitä mieltä, ettei autojen pysäköintipaikat ole helposti löydettävissä. Sen sijaan pyörien pysäköintipaikoista kysyttäessä samoja asioita, vastaukset olivat päinvastaiset. Opiskelijoiden mielestä niitä on riittävästi ja ne on selkeästi merkitty.

Tutkimustulosten mukaan opiskelijat ovat kaikista tyytyväisimpiä valaistukseen, sijaintiin, turvallisuuteen ja akustiikkaan. Näiden kaikkien kysymysten vastauksien keskiarvo oli yli neljä. Vähiten tyytyväisiä oltiin kalusteisiin (keskiarvo 3,45) ja sisustukseen (3,55).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa ei enää käydä läpi tutkimustuloksia vaan siirrytään johtopäätöksiin. Sitä varten palataan johdannossa määriteltyyn tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. Lisäksi esitellään tutkimuksessa esille tulleet kehitysehdotukset, teoriakytkennät, jatkotutkimusehdotukset ja pohditaan validiteetin ja reliabiliteetin toteutumista.

Tässä tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää, miten VAMKin tilat ja välineistö edistävät oppimista, ja kuinka tyytyväisiä opiskelijat ovat fyysiseen opiskeluympäristöön. Tutkimuksessa otettiin huomioon, että VAMK toimii opiskelu- ja palveluympäristönä, eikä sitä tutkittu ainoastaan koulurakennuksena. Palveluympäristön näkökulmia otettiin huomioon näin ollen myös kyselylomakkeessa. Aineistonkeruumenetelmänä toimi edellä mainittu kyselylomake, joka toteutettiin Google Forms -ohjelman avulla, ja lähetettiin kaikille läsnäoleville tekniikan ja liiketalouden opiskelijoille. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena, joten tavoitteena oli saada mahdollisimman suuri otanta. Kyselylomake sisälsi pitkälti monivalintakysymyksiä, muutamaa avointa kysymystä lukuun ottamatta. Kysymykset käsittelivät opiskeluympäristön esteettisyyttä, viihtyvyyttä, virikkeellisyyttä, turvallisuutta ja löydettävyyttä. Lopuksi esitettiin kysymyksiä koskien opiskelijoiden tyytyväisyyttä fyysisen opiskeluympäristön eri elementteihin. Tässä luvussa esitetään johtopäätöksiä tutkimustuloksista ja käydään läpi jatkotutkimusehdotukset, pohdinta sekä validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen. Johtopäätöksien yhteydessä esitellään myös mahdolliset teoriakytkennät.

Johdannossa mainitsin myös, että haluan selvittää, nouseeko tutkimuksissa esille opiskeluympäristöön liittyviä epäkohtia. Tutkimuksessa esille nousseita epäkohtia oli muun muassa autojen pysäköintipaikkojen riittämättömyys, lämpötilaongelmat, raskas sisäilma ja epäergonomiset kalusteet. Näihin on tarkemmin perehdytty seuraavassa osassa, jossa esittelen kehitysehdotukset.

Tilat toimivat esteettisyyden, turvallisuuden, akustiikan ja valaistuksen kannalta erinomaisesti oppimisympäristönä. Lämpötilan ja sisäilman kannalta ei voida tehdä

näin selkeää johtopäätöstä, koska niissä havaittiin vahvasti erimielisyyksiä. Koulurakennuksen tulee myös turvallinen. Jokaisella opiskelijalla tulee olla oikeus turvalliseen kouluympäristöön. On siis tärkeää, että pohjaratkaisu on selkeä, ja että opiskelijoilla on yleisesti koulussa turvallinen olo. Koulua pidetään hyvin turvallisena. Tiloja on myös riittävästi, ja niitä pidetään tarpeeksi tilavina, mikä on opiskeluympäristössä tärkeää. Tiloja voidaan siis pitää oppimista edistävinä, koska oppimista edistävän kouluympäristön kriteerit täyttyvät, joskin kaikki niistä eivät täyty yhtä selkeästi.

Tietokoneiden riittävyys takaa edellytykset laadukkaalle opiskelulle. Ennen kaikkea, tietokoneita tulee olla riittävästi luokkahuoneissa. Tämä toteutuu VAMKin opiskeluympäristössä, ainoastaan vapaaseen käyttöön opiskelijat toivoivat enemmän tietokoneita, mikä parantaisi opiskeluympäristön toimivuutta. Välineiden voidaan todeta edistävän oppimista, sillä niitä on riittävästi ja ne ovat toimivia, mikä on perusedellytys laadukkaalle opiskelulle.

Opiskelijat olivat kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä opiskeluympäristöönsä. Erityisen tyytyväisiä oltiin sijaintiin, valaistukseen ja akustiikkaan, eikä merkittävää tyytymättömyyttä havaittu tyytyväisyydessä.

8.1 Kehitysehdotukset

Seuraavana esittelen kehitysehdotukset, joita eniten toivottiin avoimen kysymyksen sekä muidenkin kysymyksien vastausten perusteella.

Tutkimustuloksissa todettiin, että opiskelijat eivät ole täysin tyytyväisiä luokkahuoneiden ilman laatuun ja lämpötilaan. Lämpötilan suurin ongelma on sen vaihtelevuus, joten se ei pysy tasaisena. Ensimmäinen kehitysehdotus on siis ilmastoinnin parannus. Toimivalla ilmastoinnilla lämpötila pysyisi tasaisena, ja eikä ilmastointi puhaltaisi liian kovaa ja aiheuttaisi vetohaittoja. Luokkahuoneissa ei myöskään olisi liian raskas ja tunkkainen ilma, jos ilman vaihto toimisi toivotulla tavalla.

Autojen pysäköintipaikat oli suurin esille tullut ongelmakohta tässä tutkimuksessa, se kävi ilmi useammassakin kysymyksessä. Avoimessa kysymyksessä eniten

vastauksia tuli autojen pysäköintipaikkojen riittämättömyydestä. Ongelma on tietysti todella haastava, koska pysäköintipaikkoja on vaikea luoda lisää tyhjistä. Opiskelijat kuitenkin toivovat, että VAMK keksisi tähän ongelmaan ratkaisun.

Kolmas kehitysehdotus on ergonomisemmat kalusteet luokkahuoneisiin. Näitä toivottiin useaan otteeseen, ja ennen kaikkea säädettäviä työtasoja. Ja vielä neljäntenä, kouluun toivottiin itsenäisiä opiskelutiloja ja tuntien ulkopuolella käytettäviä tietokoneita. Nämä toki liittyvät toisiinsa, koska usein opiskeltaessa tuntien ulkopuolella, esimerkiksi ryhmätöitä tehdessä, tietokoneet ovat käytössä. Lisäksi, käytäville toivottiin kovasti istumapaikkoja kuten sohvia, jottei käytävillä tarvitsisi seistä tunnin alkua odottaessa.

8.2 Teoriakytkennät

Teorian (2.4.1): Opiskeluympäristö, joka edistää sekä psyykkistä että sosiaalista terveyttä ja hyvinvointia on esteettisesti viihtyisä ja miellyttävä. (Nuikkinen 2006, 68-69). Tämä asia ilmenee myös teoreettisen viitekehyksen kuvassa 5. Oppimista edistävän opiskeluympäristön tulee olla terveyttä ja hyvinvointia edistävä. Tältä osin VAMKin opiskeluympäristöä voidaan pitää terveyttä ja hyvinvointia edistävänä, koska tutkimustulokset osoittavat sen olevan esteettisesti viihtyisä. Terveyttä ja hyvinvointia edistävälle opiskeluympäristölle on kuitenkin olemassa muitakin kriteereitä, jotka käsitellään myöhemmin tässä luvussa.

Teoria (2.3): Koulun on samanaikaisesti mahdollista pyrkiä akateemisiin saavutuksiin sekä terveyden edistämiseen, koska nämä kaksi asiaa eivät poissulje toisiaan. Samoilla olosuhteilla on mahdollista tavoittaa molemmat päämäärät. Tärkeimpiä oppimiseen vaikuttavia tekijöitä kouluympäristössä ovat sopiva lämpötila, kunnollinen valaistus sekä tilan, välineiden ja kalusteiden riittävyys. (Nuikkinen 2006) Raikas sisäilma ei monenkään opiskelijan mielestä toteutunut opiskeluympäristössä. Lämpötilaa valtaosa piti sopivana, mutta kovin moni vastaaja oli asiasta myös eri mieltä. Lämpötila vaihtelee liian kylmästä liian kuumaan ja sisäilma taas on usein liian tunkkainen, etenkin jos luokassa on paljon ihmisiä. Sopivan lämpötilan osalta terveyttä ja hyvinvointia edistävä opiskeluympäristö toteutuu, mutta siinä on tutkimustulosten pohjalta

parannettavaa. Raikas sisäilma ei toteudu koulussa vaaditulla tavalla. Sen sijaan valaistukseen oltiin hyvinkin tyytyväisiä sekä tilan ja kalusteiden riittävyyteen. Tietokoneita sen sijaan koettiin luokkahuoneissa olevan tarpeeksi, mutta riittävästi vapaaseen käyttöön.

Teoria (2.4.2): Jos ohjelämpötila tuntuu liian kylmältä, on tutkittava mistä se johtuu. Tiloissa voi mahdollisesti olla vetohaittoja. (Nuikkinen 2006, 117-118) Vastauksissa mainittiin vetohaitat, ja että ilmastointi puhaltaa usein todella voimakkaasti ja kylmästi. Tätä olisi syytä tutkia, mistä johtuu että ilmastointi puhaltaa liian voimakkaasti, jotta se saataisiin säädettyä sopivaksi.

Teoria (2.4.3): Kun äänieristys on riittävä ja opiskelutilan akustiikka hyvä, sekä kuunteleminen että puhuminen sujuvat vaivattomasti huoneen kaikissa osissa. (Nuikkinen 2006, 120) Teoreettisessa viitekehysten (kuva 5) yhtenä osana on viihtyvyys, ja akustiikka on osa sitä. Tutkimustulokset osoittivat, että luokkahuoneisiin ei kantaudu häiritseviä ääniä, mikä kertoo toimivasta äänieristyksestä ja tämä taas takaa rauhallisen opiskelun luokkahuoneissa.

Teoria (2.4.4): Opetustiloissa tulee huomioida, millaiseen käyttöön kyseinen tila on tarkoitettu. Jos luokkahuoneessa käytetään videotykkiä, mutta kirjoitetaan myös muistiinpanoja, tulee nämä molemmat asiat huomioida valaistuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. (Nuikkinen 2006, 125) Myös valaistus on osa teoreettisessa viitekehyksessä (kuva 5) mainittua viihtyvyyttä. Valaistusta pidettiin hyvänä sekä muistiinpanojen kirjoittamiseen että videotykin käyttöön. Kysyttäessä opiskelijoiden tyytyväisyyttä eri asioihin opiskeluympäristöön liittyen, valaistukseen oltiin eniten tyytyväisiä.

Teoria (2.4.5): Kalusteet ovat hyvin olennainen osa oppimisympäristöä, ja niiden tarkoitus onkin tukea koulurakennuksen toimintaa eli oppimista. Kalusteiden tulee ennen kaikkea olla taloudellisia, toimivia ja esteettisesti miellyttäviä. Kalusteet on sijoitettava asianmukaisella ja mahdollisimman ergonomisella tavalla. (Nuikkinen 2006, 130-132) Kalusteet kuuluvat teoreettisessa viitekehyksessä virikkeellisyyteen. Opiskelijat pitivät kalusteita kyllä nykyaikaisina, mutta eivät niinkään ergonomisina. Siinä olisi parannettavaa, jotta opiskeluympäristö olisi

mahdollisimman viihtyisä ja toimiva. Kalusteet eivät tue oppimista niin kuin pitäisi, sillä siinä tapauksessa ne koettaisiin ergonomisiksi.

Teoria (2.4.5): Nykyään tietokoneita tarvitaan joka luokassa, ja lähes jokaisella oppitunnilla. Yhä suurempi osa opetusmateriaalista on digitaalisessa muodossa ja juuri tästä syystä sekä opettajien että oppilaiden henkilökohtaiset päätelaitteet ovat edellytys ajanmukaiselle ja laadukkaalle opiskelulle (Kuuskorpi 2012, 5.) Myös tietokoneita koskevat kysymykset liittyivät teoreettisen viitekehyksen virikkeellisyys-osioon. Riittävä määrä tietokoneita on yksi edellytys toimivalle opiskeluympäristölle ja laadukkaalle opiskelulle. Kuten teoriaosiossa mainitaankin, nykyään tietokoneita käytetään opiskelussa lähes joka tunnilla, joten on äärimmäisen tärkeää, että niitä on tarpeeksi ja ne ovat toimivia. Suurin osa opiskelijoista piti tietokoneita nykyaikaisina ja toimivina, mutta vastauksissa oli kuitenkin hajontaa. Avoimessa kysymyksessä kävi ilmi, että osa opiskelijoista pitää tietokoneita hitaina. Valtaosa opiskelijoista oli sitä mieltä, että luokahuoneissa on tarpeeksi tietokoneita. Tietokoneisiin liittyen suurin puute on vapaasti käytettävissä olevien tietokoneiden riittävyys. Avoimessa kysymyksessä ehdotettiin, voisiko yksi tietokoneluokka olla aina opiskelijoiden vapaassa käytössä. VAMK kyllä olettaa, että jokaisella opiskelijalla on oma kannettava tietokone ja tästä on informoitu opiskelijoita. Tietokoneita pidetään suhteellisen toimivina, mutta niitä voisi luokahuoneissa olla hieman enemmän ja etenkin vapaaseen käyttöön tarkoitettuja tietokoneita opiskelijat toivoisivat enemmän. Tietokoneet tukevat oppimista, sillä niitä oli oppilaiden mielestä tarpeeksi, ja ne ovat toimivia. Toki niissä selvästi on uudistamisen varaa, mutta toimivina laitteina ne luovat perusedellytykset oppimiselle.

Teoria (3.1): Palveluympäristöön kannattaa panostaa, koska se on yksi ensivaikutelman syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Asiakas on hyvin todennäköisesti ensin kontaktissa toimitilojen kanssa ennen kuin hän kohtaa henkilökuntaa. Nimenomaan tästä syystä toimitilojen piha-alueen, rakenteiden ja sisäänkäynnin tulee olla siistit ja houkuttelevat. Ne toimivatkin ikään kuin yrityksen käyntikorttina, joten näihin asioihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Myös opasteet ja niiden näkyvyys, laitteiden ja kalusteiden taso sekä palvelupisteiden

saavutettavuus viestivät asiakkaalle hyvästä palvelukuvasta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 164-168) Tutkimustulokset osoittivat, että sisäänkäyntejä pidetään siisteinä ja piha-aluetta edustavana. Julkisivuakin pidettiin edustavana, vaikkakin vastauksissa oli hajontaa ja avoimen kysymyksen vastauksissa oli montakin mainintaa siitä, ettei julkisivu ole kovin edustava. Enemmistö kuitenkin piti julkisivua edustavana, ja oli sitä mieltä, että se antaa VAMKista hyvän vaikutelman.

Teoria (3.4): On erittäin tärkeää, että yrityksen fyysiset tilat ovat yhtenäiset yrityksen muun markkinointiviestinnän kanssa. Esimerkiksi, jos toimitilat antavat mielikuvan nuorekkaasta yrityksestä ja muu markkinointiviestintä on vanhanaikaista ja perinteikästä, toinen näistä viestii vääränlaisesta mielikuvasta ja yritys ei välttämättä tavoita kohderyhmäänsä. (Nieminen 2004, 132) Kun tässä on onnistuttu, fyysiset tilat vahvistavat yrityksen imagoa. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että valtaosa pitää koulun värimaailmaa VAMKin imagoon sopivana. Visuaalista markkinointia ja VAMKin imagoa ajatellen, koulun värimaailma on siis valittu onnistuneesti. Kuitenkin avoimessa kysymyksessä monet sanoivat värimaailman olevan liian räikeä. Opiskelijat todennäköisesti tiedostavat, että VAMKin imagoa pidetään muun muassa energisenä ja nuorekkaana, johon sopii räikeät värit. Avoimen kysymyksen vastausten perusteella, osa opiskelijoista pitäisi kuitenkin enemmän neutraalista värimaailmasta, vaikkei se taas niinkään sopisi VAMKin imagoon.

Teoria (3.4): Ulkoisen saatavuuden tarkoituksena onkin helpottaa asiakkaan saapumista yritykseen. Esimerkiksi toimipisteen kaupunginosaa mietittäessä on järkevintä valita yrityksen toimipiste sen perusteella, mikä on yrityksen toiminnan kannalta luontevin paikka. Sijainti voi olla palveluyritykselle yksi tärkeimmistä menestystekijöistä. (Lahtinen & Isoviita, 155, 164; Nieminen 2004, 128-129) Saatavuuden kannalta on tärkeää, että parkkipaikkoja on riittävä määrä ja ne ovat selkeästi merkitty. Samoin myös polkupyörille tulee olla omat selkeästi merkityt paikkansa. (Nieminen 2004, 132-133) Tutkimustulokset osoittivat, että hyvä sijainti toteutuu VAMKin kohdalla, koska siihen oltiin erittäin tyytyväisiä. Sen sijaan

VAMKIn saatavuus kärsii rajoitettujen pysäköintipaikkojen vuoksi. Tuloksista kävi ilmi, ettei autojen pysäköintipaikkoja selvästikään ole riittävästi.

8.3 Validiteetin ja reliabiliteetin toteutuminen

Tutkimuksen teoriaosa käsittelee fyysistä opiskeluympäristöä, fyysistä palveluympäristöä ja visuaalista markkinointia. Nämä yhdessä muodostavat teoreettisen viitekehysten, joiden pohjalta kyselylomake on luotu. Kyselylomakkeen kysymykset vastaavat selkeästi johdannossa esiteltyjä tutkimuskysymyksiä. Kyselylomakkeessa on otettu huomioon kaikki teoriaosan kohdat. Tuloksia voidaan yleistää, koska otoksessa perusjoukko on kattavasti edustettuna.

Tutkimukseen vastasi 241 opiskelijaa, mikä on 10 % koko perusjoukosta. Tätä voidaan pitää hyvänä otantana. Tutkimuksen otannassa on edustettuna kaikki koulun koulutusalat, joskin hyvin epätasaisesti. Esimerkiksi *information techologyn* ilmoitti koulutusalakseen vain yksi vastaaja, ja liiketalous oli edustettuna selvänä enemmistönä. Toisaalta otos kuitenkin vastaa hyvin perusjoukkoa koska liiketalouden opiskelijoita on huomattavasti enemmän kuin *information techonologyn* opiskelijoita. Tästä syystä vastauksissa ei hirveästi vertailtu tuloksia koulutusalojen kanssa, koska joiltakin koulutusaloilta vastaajia oli vain muutama. Näin ollen tuloksia ei voitaisi pitää luotettavana. Kyselylomakkeen kysymykset oli muotoiltu mahdollisimman lyhyiksi ja selkeiksi, jotta ne ovat helposti ymmärrettäviä eikä väärinkäsityksiä synny. Kaikkiin kysymyksiin oli vastattu, koska kyselylomakkeessa ei päässyt eteenpäin, jos vastauksia jätti tyhjiksi (avoimia kysymyksiä lukuun ottamatta). Tästä syystä en voi varmuudella sanoa, että kaikki kysymykset on ymmärretty. Sen lisäksi, että kysymykset olivat lyhyitä, joihinkin oli myös lisätty selite, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan kuitenkin pitää hyvänä, sillä kyselylomake ei sisällä epäselviä kysymyksiä ja siihen on helppo vastata. Voidaan myös olettaa, että vastaajat ovat olleet rehellisiä, sillä kyseessä ei ole arkaluontoinen aihe ja he ovat saaneet vastata kyselyyn anonymisti.

8.4 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimustuloksia analysoidessa minulle selvisi, että tämä sama tutkimus voitaisiin toteuttaa laadullisena, jolloin aiheesta saataisiin syvällisempää ja tarkempaa tietoa. Tutkimustuloksia voitaisiin sitten verrata, ovatko ne samassa linjassa tämän tutkimuksen tuloksien kanssa. Lisäksi, samanlainen tutkimus voitaisiin toteuttaa niin, että tutkimuskohteena on Alere, jotta saataisiin tietoon miten tyytyväisiä sosiaali- ja terveystalouden opiskelijat ovat opiskeluympäristöönsä.

Tästä tutkimuksesta jätettiin kokonaan pois elektroninen opiskeluympäristö. Nykyään elektroninen opiskeluympäristön on merkittävässä roolissa, erityisesti korkeakouluopinnoissa, joten sitä olisi mielenkiintoista tutkia ja kuulla opiskelijoiden mielipiteitä siitä.

8.5 Prosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli melko haastava ja ajoittain myös raskas prosessi. Aihe vaikutti heti alkuun mielenkiintoiselta, ja mielenkiintoa lisäsi tietenkin se, että olen itsekin opiskelijana VAMKissa, joten minua kiinnosti mitä tulokset tulevat näyttämään. Teoriaosuuden teko oli välillä jopa vaikeaa, koska aluksi minulle ei hahmottunut mitä asioita olisi järkevää käsitellä teoriaosassa. Mutta kun teorioiden valintaa jonkin aikaa pohti, oli yllättävän helppoa ja loogista tehdä valinta, mitä teorioita käsittelee. Kyselylomakkeen teko oli mielekästä, mutta haastavaa. Kysymykset oli saatava lyhyeen ja selkeään muotoon, ja ennen kaikkea niiden tuli olla helposti ymmärrettäviä. Se toi omat haasteensa kysymysten laatimiseen.

Kysely oli auki kaksi viikkoa, ja kun kysely oli ollut viikon auki, siitä lähetettiin muistutus. Se kannatti lähettää, koska sen jälkeen vastauksia tuli vielä noin 100 lisää. Tämän jälkeen siirsin tulokset SPSS-ohjelmaan, jota käytin tulosten analysoinnissa. Koodasin vastauksia, esimerkiksi ikä- ja koulutusalakysymyksen. Se oli yllättävän helppoa, mutta välillä hieman yksitoikkoista. Tutkimustulosten analysointi oli mielenkiintoista, koska kuten jo mainitsin, minua kiinnosti tietää

mitä mieltä opiskelijat ovat VAMKista. Tulokset vastasivat aika paljon omia odotuksiani.

Tutkimusaiheen sain jo kauan aikaa sitten, mutta itse opinnäytetyön teko alkoi kunnolla oikeastaan kesällä 2017, aineisto kerättiin tammi-helmikuussa 2018 ja opinnäytetyö valmistui huhtikuussa 2018. Alun perin tavoitteena oli saada opinnäytetyö valmiiksi maaliskuussa, mutta henkilökohtaisista syistä en opinnäytetyötä pystynyt maaliskuussa tekemään. Olen erittäin iloinen saadessani tämän prosessin päätökseen, ja etenkin sen onnistuttua hieman paremmin kuin odotin.

LÄHTEET

Gerson, R. & Machosky, B. 1993. Measuring Customer Satisfaction: A Guide to Managing Quality Service. Course Technology Crisp.

Gröönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva. WSOY.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina. Oy Kotkan Kirjapaino Ab.

Kotler, P. & Keller, K. 2006. Marketing Management 12e. New Jersey. Pearson Education, Inc.

Kuuskorpi, M. 2012. Tulevaisuuden fyysinen oppimisympäristö. Käyttäjälähtöinen muunneltava ja joustava oppimisympäristö. Turku. Painosalama Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. Asiakas

Lahtinen J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere. Avaintulos Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Markkinointitutkimus. Jyväskylä. Avaintulos Oy.

Manninen J., Burman, A., Koivunen, A., Kuittinen, E., Luukannel, S., Passi S. & Särkkä, H. 2007. Oppimista tukevat ympäristöt. Johdatus oppimisympäristöajatteluun. Helsinki. Opetushallitus.

Mäntyneva, M., Heinonen, J. & Wrangle, K. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki. WSOY Oppimateriaali Oy.

Nieminen, T. 2004. Visuaalinen markkinointi. Porvoo. WS Bookwell Oy.

Nuikkinen, K, 2006. Terveellinen ja turvallinen koulurakennus. Saarijärvi. Opetushallitus.

Opetushallitus (1). Ammatillisen koulutuksen oppimisympäristöjä kehittämässä. 2012. Verkkojulkaisu. Viitattu 27.10.2017
http://www.oph.fi/download/140632_Ammatillisen_koulutuksen_oppimisymparistoja_kehittamassa.pdf

Opetushallitus (2.) Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy. Viitattu 25.10.2017
http://www.oph.fi/download/139848_pops_web.pdf

Opetushallitus (3). Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet. 2014-2016. Helsinki. Next Print Oy. Viitattu 25.10.2017

http://www.oph.fi/download/163777_perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2014.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (1) 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.1.2018
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/variassi/anova.html>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2) 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 15.1.2018
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Stewart, D. & Saren, M. M. 2014. The Marketing Pathfinder: Core Concepts and Live Cases. John Wiley & Sons, Incorporated. Viitattu 25.10.2017
<https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.puv.fi/lib/vamklibrary-ebooks/reader.action?docID=1822528#>

SurveyMonkey. 2018. Määrällinen vs. laadullinen tutkimus. Viitattu 27.4.2018
<https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>

Taloustutkimus. 2018. Laadullinen tutkimus. Viitattu 27.4.2018
<https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-ja-palvelut/laadullinen-tutkimus.html>

Tilastokeskus. 2018. Käsitteet - Kvalitatiivinen tutkimus. Viitattu 27.4.2018
https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2017. Tutkimuksen validiteetti. Viitattu 9.12.2017.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

VAMK Oy (1). 2018. Kaikki meistä. VAMK Oy. Viitattu 23.11.2017.
http://www.puv.fi/fi/about/vamk_oy/

VAMK Oy (2). 2018. Oppimisympäristö. Turvallista opiskelua. Viitattu 11.12.2017
http://www.puv.fi/fi/about/oppimisymparisto/opiskele_turvallisesti/

VAMK – Opiskeluympäristö

Jos haluat osallistua yllätyspalkinnon arvontaan, täytä kyselyn loppuun yhteystietosi. Tietoja ei liitetä vastauksiisi, vaan vastaukset käsitellään anonyymisti.

Perustiedot

Ikä

Sukupuoli

- Nainen
- Mies

Milloin aloitit opiskelun VAMKissa?

Ilmoitathan aloitusvuoden ja oletko aloittanut opinnot syksyllä vai keväällä. Esim. "syksy 2015"

Mitä alaa opiskelet?

- Konetekniikka
- Sähkötekniikka
- Tietotekniikka
- Rakennustekniikka
- Energiatekniikka
- Ympäristötekniologia
- Information technology
- Liiketalous
- Tietojenkäsittely
- International business

Esteettisyys

Mitä mieltä olet seuraavista asioista koskien VAMKin opiskeluympäristöä

1. VAMKin sisustustyyli on viihtyisä

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

2. VAMKissa on koulun imagoon sopiva värimaailma

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Viihtyisyys

Sisäilma

3. Luokkahuoneissa on raikas sisäilma

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

4. Auloissa ja käytävillä on raikas sisäilma

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Lämpötila

5. Luokkahuoneissa on sopiva lämpötila

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Jos lämpötila ei mielestäsi ole sopiva, onko se liian kylmä vai kuuma?

6. Auloissa ja käytävillä on sopiva lämpötila

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Jos lämpötila ei mielestäsi ole sopiva, onko se liian kylmä vai kuuma?

Akustiikka

7. Käytävältä kantautuvat äänet häiritsevät opiskelua luokissa

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

8. Käytävien akustiikka on hyvä

Esim. kaikuuko käytävillä, onko metelikova

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Valaistus

9. Luokkahuoneissa on hyvä valaistus muistiinpanojen tekemiseen

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

10. Luokkahuoneiden valaistus on sopiva videotykin käyttämiseen

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Virikkeellisyys

Kalusteet

11. Luokkahuoneiden kalusteet ovat nykyaikaisia

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

12. Luokkahuoneiden kalusteet ovat ergonomisia

Ergonomisuudella viitataan siihen, että tuoleilla on hyvä istua ja työskennellä

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Laitteisto

13. Tietokoneet ovat nykyaikaisia ja toimivia

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

14. Tietokoneita on luokkahuoneissa riittävästi

- 5 = Täysin samaa mieltä

- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

15. Vapaasti käytettäviä tietokoneita on riittävästi

Vapaasti käytettävillä tietokoneilla tarkoitetaan tietokoneita, joita voi käyttää itsenäiseen opiskeluun oppituntien ulkopuolella.

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä



Turvallisuus

Pohjaratkaisu

16. Luokkahuoneet ovat sopivan kokoisia

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

17. Pohjaratkaisu on selkeä, luokkahuoneet ja muut tilat on helppo löytää

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Ulkoiset tekijät

18. Sisäänkäynnit ovat siistejä

Sisäänkäynnit ovat siistejä ja edustavia ja antavat hyvän vaikutelman VAMKista.

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

19. Piha-alue on siisti ja edustava

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

20. Julkisivu antaa hyvän vaikutelman VAMKista

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä



Löydettävyys ja saavutettavuus

Opasteet

21. Opasteita on riittävästi

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä

- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

22. Opasteet ovat helposti tunnistettavissa ja näkyvillä paikoilla

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

23. VAMKin sijainti on hyvä

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

24. Autojen pysäköintipaikkoja on riittävästi

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

25. Autojen pysäköintipaikat ovat helposti löydettävissä

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

26. Pyörien pysäköintipaikkoja on riittävästi

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

27. Pyörien pysäköintipaikat ovat selkeästi merkitty

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

Tyytyväisyys

Tässä osiossa selvitetään tyytyväisyyttä kyselyssä aiemmin mainittuihin asioihin.

28. Kuinka tyytyväinen olet koulun sisustukseen?
Aulojen sekä luokkatilojen viihtyisyys ja sisustus

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

29. Kuinka tyytyväinen olet koulun viihtyvyyteen?

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

30. Kuinka tyytyväinen olet koulun akustiikkaan?

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

31. Kuinka tyytyväinen olet koulun valaistukseen?

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

32. Kuinka tyytyväinen olet VAMKin laitteisiin?

Tietokoneet ja muut päätelaitteet. Laitteiden nykyaikaisuus, toimivuus, riittävyys

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

33. Kuinka tyytyväinen olet VAMKin kalusteisiin?

Luokkahuoneiden tuolit ja pöydät, niiden ergonomisuus

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

34. Kuinka tyytyväinen olet koulurakennuksen turvallisuuteen?

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

35. Kuinka tyytyväinen olet koulun sijaintiin?

- 5 = Täysin samaa mieltä
- 4 = Jokseenkin samaa mieltä
- 3 = Ei eri, eikä samaa mieltä
- 2 = Jokseenkin eri mieltä
- 1 = Täysin eri mieltä

36. Lopuksi voit vapaasti kertoa, mihin asioihin olet erityisen tyytyväinen VAMKin opiskeluympäristössä, tai jos jossain olisi parannettavaa