

Teemu Karlstedt

# Iltaopiskelijoiden kokemuksia opinnoistaan

Opiskelijoiden tyytyväisyystutkimus

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Markkinointi ja logistiikka

Opinnäytetyö

Marraskuu 2012

Tekijä(t) Otsikko  Sivumäärä Aika	Teemu Karlstedt Iltaopiskelijoiden kokemuksia opinnoistaan. Opiskelijoiden tyytyväisyystutkimus 35 sivua + 2 liitettä Marraskuu 2012
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Markkinointi ja logistiikka
Ohjaaja(t)	Lehtori Pia Väkiparta-Lehtonen
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa liiketalouden iltaopiskelijoiden kokemuksista nykyisistä opinnoistaan. Toimeksiantaja oli Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelma. Tarkoituksena oli selvittää opiskelijoiden kiinnostusta verkossa tapahtuvaan opiskeluun. Työn avulla pyrittiin myös selvittämään opiskelijoiden yleistä jakamista. Tavoitteena oli, että tutkimuksesta saatavien tietojen avulla Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelma pystyy tulevaisuudessa kehittämään opetusjärjestelmänsä entistä tehokkaammaksi, paremmaksi ja opiskelijoiden kannalta mielekkäämmäksi.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimi asiakastyytyväisyys, ja tutkimuksen oli tarkoitus olla selittävä eli vastata miten-kysymyksiin. Työ tehtiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Linkki sähköiseen e-lomakekyselyyn lähetettiin kaikille Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman iltaopiskelijoille. Vastauksia saatiin 64.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman iltaopiskelijat olisivat varsin halukkaita kokeilemaan verkko-opiskelua ja ajatusta pidettiin erittäin positiivisena. Tuloksista kävi myös ilmi, että perinteistä lähiopetusta ei tulisi korvata ainakaan kokonaan opiskelulla verkossa. Suurin osa vastaajista ei myöskään pitänyt nykyisiä opintojaan liian uuvuttavina, vaikka lähes kaikki vastaajat olivat työssäkäyviä, yli puolet jopa perheellisiä. Ajankäytön ja sen jakamisen todettiin aiheuttavan paineita enemmistölle vastaajista. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella opetusta pystytään kehittämään tulevaisuudessa haluttuun suuntaan.</p>	
Avainsanat	asiakastyytyväisyys, opiskelijatyytyväisyys, kuormittavuus

Author(s) Title Number of Pages Date	Teemu Karlstedt Adult students' experiences of their studies Student satisfaction survey 35 pages + 2 appendices November 2012
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Business Administration
Specialisation option	Marketing and Logistics
Instructor(s)	Pia Väkiparta-Lehtonen, Principal Lecturer
<p>The present thesis was assigned by the Business School at Helsinki Metropolia University of Applied Sciences. The goal of the thesis was to gather information about how students experienced their current evening studies. The students' interest towards studying online was researched. In addition, the thesis aimed to research the students' general well-being in relation to the evening studies. In the future, using the study results, Metropolia Business School will be able to develop their teaching system more efficiently and more meaningful for the students.</p> <p>The theoretical framework of the thesis focused on customer satisfaction. It was meant to be explanatory, that is, to answer how-to questions. The study was conducted with quantitative research methods. All students in the evening degree programme at Metropolia Business School received a link to an e-survey, 64 respondents answered the survey.</p> <p>According to the results, students were quite willing to experiment with online studies and the idea received very positive feedback. The results also indicated that normal, face-to-face studies should not, at least fully, be replaced by online studies. The majority of respondents did not consider their existing studies too exhausting, even though almost all respondents worked simultaneously, and over half also had families of their own. The majority of respondents identified the use of time and its allocation as stressful. Based on the results of this thesis, teaching can be developed in the future towards a desired direction.</p>	
Keywords	customer satisfaction, student satisfaction, workload

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asiakastyytyväisyys	1
2.1	Asiakastyytyvyyden merkitys	1
2.2	Palvelun merkitys	2
2.3	Uusia innovaatioita	2
2.4	Yrityksen imagon merkitys	3
3	Toimeksiantajan esittely	4
3.1	Metropolia Ammattikorkeakoulu	4
3.2	Kilpailijat	5
4	Asiakastyytyväisyystutkimus	6
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat	6
4.2	Tutkimuksen tavoite	7
4.3	Tutkimuksen rajaukset ja tutkimusmenetelmä	7
4.4	Tutkimuksen toteutus ja luotettavuus	8
5	Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset	8
5.1	Taustatiedot	8
5.2	Omat resurssit opinnoissa	13
5.3	Opintojen kuormittavuus	13
5.4	Opetuksen ajoitus	16
5.5	Näkemyksiä eri opetusmuodoista	16
5.5.1	Opetusmuotojen mieluisuus	22
5.5.2	Opiskelua hankaloittavia tekijöitä	26
6	Tulosten analysointi	28
6.1	Taustatiedot	28
6.2	Työmäärän ja ajankäytön aiheuttamat paineet	29
6.3	Vaihtoehtoja iltaopiskeluun	30
6.3.1	Opiskelun ajankohdat	30
6.3.2	Erilaiset opetusmuodot	31
6.4	Opiskelijoiden yleinen jaksaminen	32
7	Johtopäätökset	33

Lähteet

**Error! Bookmark not defined.5**

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. E-lomake

## 1 Johdanto

Metropolia Ammattikorkeakoulun strategisena tahtotilana on olla vuonna 2014 Suomen arvostetuin ammattikorkeakoulu ja uudistumiskykyinen oppimisyhteisö (Konsernistrategia 2009). Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarvitaan tutkimuksia opiskelijoiden kokemuksista ja mahdollisista haluista kokeilla erilaisia opetusmenetelmiä. Opiskelijat ovat kuitenkin se asiakasryhmä, jonka tyytyväisyys lopulta ratkaisee ja joka toimii tulevaisuudessa työelämässä eräänlaisena mainoksena Metropolia Ammattikorkeakoululle.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelma. Sillä on tarve selvittää Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden iltaopiskelijoiden kokemuksia nykyisistä opinnoistaan. Työ on siis luonteeltaan asiakas-tyytyväisyystutkimus. Koulutusohjelma halusi erityisesti tietoa siitä, miten iltaopiskelijat kokevat jaksavansa ja miten he kokevat uusien opetusmenetelmien mahdollisen käyttöönoton. Tärkeää oli myös selvittää, millaisia kokemuksia heillä on opinnoistaan tähän mennessä, ovatko kokemukset positiivisia vai negatiivisia ja miten opintojen mielekkyyttä voitaisiin kehittää.

## 2 Asiakastyytyväisyys

### 2.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakastyytyväisyydellä on suora yhteys asiakkuuden jatkuvuuteen. Tyytyväinen asiakas käyttää palveluita uudelleen ja mahdollisesti suosittelee niitä muillekin potentiaalisille asiakkaille. Palveluita suositeleva asiakas on erittäin hyvä asiakas yritykselle, koska suosittelut toimivat yleensä mainontaakin tehokkaammin uusien asiakkaiden hankinnassa. Asiakassuhteen arvo voidaan määritellä seuraavalla kaavalla:

Asiakkaan tuomista tuloista vähennetään asiakkaan aiheuttamat kulut ja tähän lisätään asiakkaan tuomat uudet asiakkaat. Tämä kaava koskee koko asiakkuutta pitkällä ajanjaksolla. (Bergström & Leppänen 2007, 256.)

Yrityksen on kuunneltava asiakkaiden palautetta ja reagoitava siihen. Asiakas haluaa riittävästi huomiota yritykseltä, ja jos näin ei ole, asiakas saattaa vaihtaa kilpailevan yrityksen tuotteisiin. Asiakkaan valitukseen pitää reagoida, vaikka ongelmaa ei pystyittäisi

ratkaisemaan, sillä puolet valittaneista jää silti asiakkaiksi. Kun yritys kuuntelee ja ratkaisee asiakkaan ongelman, yli 95 % pysyy uskollisina asiakkaina. (Bergström & Leppänen 2009, 468.)

Asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa yrityksen tekemillä toimenpiteillä. Asiakastyytyväisyys koostuu monesta eri tekijästä. Toimialan mukaan eri asioiden painoarvot voivat vaihdella, mutta kaikkiin voidaan vaikuttaa. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat muun muassa hinta, laatu, saatavuus, luotettavuus, henkilökunta, tuotekehitys ja tavoitettavuus. (Lahtinen & Isoviita 1994, 2.)

Palvelua voidaan käyttää kilpailukeinona ja sillä voidaan pyrkiä erottumaan kilpailijoista. Yrityksen imago vaikuttaa odotettuun palvelun laatuun. Asiakkaille pitää pystyä välittämään kuva yrityksen palvelun laadusta. (Blomqvist & Dahl & Ryhänen & Haeger 1993, 54 - 60.)

## 2.2 Palvelun merkitys

On lähes mahdotonta kuvata, mitä hyvä asiakaspalvelu on, sillä asiakkaat ja palvelutilanteet ovat erilaisia. Palvelukokemukseen vaikuttavat monet asiat. Palvelun ollessa samanlaista voivat eri asiakkaat kuitenkin kokea sen eri tavalla. Asiakaspalvelun laatua kuvataan yleensä sillä, miten hyvin pystytään vastaamaan asiakkaan odotuksiin.

Asiakkaalle on muodostunut ennako-odotuksia mainonnan tai suosituksien perusteella. (Bergström & Leppänen 2007, 98.)

Asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun voidaan tarkastella yksittäisten tapahtumien tasolla tai koko palvelukokemuksena. Asiakas saattaa olla tyytymätön johonkin yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta kokonaisuutena hän pitää yrityksen asiakaspalvelua hyvänä. (Ylikoski 1999, 155.)

## 2.3 Uusia innovaatioita

Innovatiivisuudella voidaan erottua kilpailijoista ja saada etua esimerkiksi uusasiakashankinnassa. Innovatiivisuus ei koske ainoastaan tuotteita, vaan myös toiminnassa voidaan olla innovatiivisia. Innovaatioita pitää muokata asiakkaiden mukaan. Sama innovaatio ei välttämättä toimi joka paikassa. Innovaatio keksitään ja otetaan käyttöön, minkä jälkeen sitä vielä muokataan kyseiselle kohderyhmälle sopivaksi.

Henkilöstön toimintatapoja voidaan muokata toimialalle vakiintuneista käytännöistä. Muutoksia ei kuitenkaan pidä tehdä ilman selvää suunnitelmaa, sillä ne voivat olla kalliita ja aikaa vieviä. Muutosten tekeminen ilman selvää päämäärää voi osoittautua huonoksi ratkaisuksi, jolloin joudutaan palaamaan vanhaan toimintatapaan. (Maital & Seshadri 2007, 38 - 41)

Tavoitteena on aina säilyttää, kehittää ja pyrkiä luomaan uusia asiakassuhteita, joten uusien innovaatioiden merkitys on sen vuoksi avainasemassa. Usein kuulee kysymyksiä: ”Miksi muuttaa jo toimivaa järjestelmää?” Tosiasiassa on hyvä olla aina askel järjestelmää edellä, koska muuten se alkaa muuttaa itse itseään ja siinä vaiheessa järjestelmän kehittäminen jää jälkeen. Hyvät järjestelmät ja toimintatavat muokkautuvat koko ajan paremmiksi ja paremmiksi, koska jatkuva kehittyminen on edellytys myös asiakkaiden tyytyväisyyteen olemassa olevaa tuotetta kohtaan.

#### 2.4 Yrityksen imagon merkitys

Imagolla tarkoitetaan mielikuvaa. Yrityksen imagolla on suuri vaikutus yrityksen kaikkien liiketoimintaan. Positiivisen imagon luominen on tärkeää. Yritystä voidaan pitää hyvänä työnantajana, kannattavana sijoituskohteena tai luotettavana tavarantoimittajana. Mielikuvat näistä ja monista muista asioista luovat yhdessä yrityksen imagon. Yrityksen imago vaikuttaa asiakkaiden päätöksentekoon ja siihen, kuinka innokkaasti tai vastahakoisesti yrityksen kanssa asioidaan. (Vuokko, 2003, 104.)

Tunnetuille yrityksille, kuten ammattikorkeakouluille, on muodostunut tietynlainen imago. Tämä imago voi olla eri henkilöiden mielestä hieman erilainen, mutta kuitenkin kaikille on muodostunut mielikuva tietystä yrityksestä. Imago voi olla sekä hyvä että huono. Se riippuu täysin asiakkaasta ja hänen omista arvostuksen kohteistaan. Yrityksen täytyy pyrkiä luomaan imago, joka on positiivinen tärkeimpien asiakasryhmien mielestä. Kaikkia kohderyhmiä on mahdotonta miellyttää, joten sen vuoksi omien kohderyhmien tunnistaminen on yrityksen kannalta erittäin tärkeää. Asiakkaat arvostavat erilaisia asioita ja arvostus saattaa myös ajan myötä muuttua. Yrityksen pitää pysyä mukana tässä muutoksessa ja muokata imagoaan haluamaansa suuntaan. Asiakkaalla on jokin tietty mielikuva yrityksestä ennen varsinaista asiakkuutta, ja kokemusten mukaan mielikuva vahvistuu tai muuttuu. Asiakkaan kokemuksen ollessa mielikuvasta poikkeava se voi olla ongelma.



Yrityksen imagoon vaikuttaa myös työntekijät. Työntekijöiden ammattitaito on asiakkaalle näkyvämpi osa, mutta työntekijöiden viihtyvyys auttaa myös hyvän imagon luomisessa. Yrityksen työntekijöiden vaihtuvuuden ollessa vähäistä, pystyvät he keskittymään asiakassuhteiden pitkäkestoiseen kehittämiseen. Yhteyshenkilön vaihtuessa usein, ei henkilöiden välille välttämättä synny tarpeeksi vahvaa yhteyttä. Yritys saa myös helpommin rekrytoitua uusia työntekijöitä jos yritys mielletään hyväksi työpaikaksi. (Ojasalo & Ojasalo 2010, 129.)

Huonon imagon saaneen yrityksen on pyrittävä muuttamaan asiakkaiden mielikuvaa yrityksestä, koska huono imago ei houkuttele uusia asiakkaita. Jos yrityksen imago on todella hyvä, mutta todellisuus ei vastaakaan asiakkaiden odotuksia on sekin ongelma. Asiakkaat kokevat pettymyksen, koska heidän odotuksensa olivat paljon korkeammalla liian hyvän imagon vuoksi. Yrityksen pitää pystyä vastaamaan asiakkaan asettamiin odotuksiin. Asiakkaan kokiessa positiivisen yllätyksen ovat asiakkaan odotukset olleet alhaiset ja todellinen palvelutaso on ylittänyt asiakkaan mielikuvan yrityksen toiminnasta. Asiakkaan odotusten ylittäminen on aina hyvä asia, mutta huono asia on yrityksen imago, joka ei alun perin ole vastannut todellisuutta.

Asiakkaita olisi mahdollisesti enemmän, mikäli yrityksen imago olisi oikeanlainen. Kategoria ”mainettaan parempi” kuulostaa hyvältä, mutta lähtökohta ei ole ollut hyvä, koska yritystä ei ole arvostettu tarpeeksi. Silloin kun yrityksen imago on hyvä ja yritys vastaamaan asiakkaiden odotuksiin, sillä on parhaat lähtökohdat luoda pitkiä ja onnistuneita asiakassuhteita. Asiakkaat odottavat tietyn tasoista palvelua ja sitä saadessaan he kokevat saaneensa rahoilleen vastinetta ja käyttävät palveluja uudestaan.

### **3 Toimeksiantajan esittely**

#### **3.1 Metropolia Ammattikorkeakoulu**

Metropolia Ammattikorkeakoulu on perustettu tammikuussa 2007, kun Espoo-Vantaan teknillinen ammattikorkeakoulu EVTEK ja Helsingin ammattikoreakoulu Stadia yhdistettiin yhdeksi monialaiseksi ammattikorkeakouluksi. (Metropolia Ammattikorkeakoulun taustaa. 2012.)

Metropolia ammattikorkeakoulussa opiskelee vuonna 2012 yhteensä noin 14.000 opiskelijaa; tekniikan, kulttuurin, liiketalouden sekä sosiaali- ja terveydenalan koulutusohjelmissa opiskeli v 2011 yhteensä noin 14 000 opiskelijaa. Näistä noin 1500 opiskeli liiketalouden koulutusohjelmassa. (Metropolia Ammattikorkeakoulun taustaa. 2012.)

### 3.2 Kilpailijat

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu kouluttaa Metropolian tavoin liike-elämän ja palveluelinkeinojen asiantuntijoita sekä tutkii ja kehittää näihin aloihin liittyvää osaamista ja toimintaa. Sen koulutusaloja ovat liiketalous, tietotekniikka, hotelli-, ravintola- ja matkailuala, johdon assistenttityö, toimittajakoulutus, liikunta-ala sekä ammatillinen opettajankoulutus. (Tietoa HAAGA-HELIAsta. 2012.)

HAAGA-HELIA kertoo, että sen 10 500 opiskelijaa luovat työelämäverkostoja jo opiskeluaikanaan. Opiskelijoita tukee myös 700 työntekijän korkeatasoinen kansallinen ja kansainvälinen osaaminen. (Tietoa HAAGA-HELIAsta 2012.) Voidaan kuitenkin todeta, että Metropolia on opiskelijamäärältään varsin merkittävästi suurempi.

Laurea on uutta osaamista tuottava palveluinnovaatioiden ammattikorkeakoulu ja aivan kuten Metropolia, niin myös Laurea pyrkii mahdollisimman työelämäläheiseen opiskeluun ja Laureassa työelämäläheisyys on opiskeluissa erittäin keskeisessä asemassa. Laurean toimintamalli Learning by Developing (LbD) sitoo yhteen koulutuksen, aluekehityksen ja t&k-toiminnan. Laurean strategista kehittämistä ohjaavat erityisesti eurooppalainen ja kansallinen innovaatiopolitiikka sekä tulevaisuuden osaamistarpeet. (Tietoa Laureasta. 2012.)

Laureassa opiskelijoita on noin 7 500 ja henkilöstöä n. 550, eli Laurean voidaan todeta olevan kolmesta kilpailijasta pienin. Laureasta valmistuu ammattilaisia 16 koulutusohjelmasta, joista 7 toteutetaan englannin kielellä, joten valinnanvaraa löytyy myös sieltä. Laurealla on yhteensä seitsemän yksikköä Uudellamaalla erinomaisten liikenneyhteyksien varrella. (Tietoa Laureasta. 2012.)

## 4 Asiakastyytyväisyystutkimus

### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Asiakastyytyväisyystutkimuksen lähtökohtana on yrityksen halu kehittää palvelujaan paremmiksi, hankkia uusia asiakassuhteita ja ylläpitää vanhoja. Usein uusien asiakkaiden hankinnan yhteydessä unohdetaan vanhat asiakkaat, jotka ovat arvokkaita yritykselle. Vanhojen asiakkaiden pitäminen tyytyväisenä on yhtä tärkeää kuin uusien asiakkaiden hankinta.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla yritys voi selvittää, mitä asiakkaat todella haluavat. Teettämällä asiakastyytyväisyystutkimuksia yritys voi myös tutkia mahdollisuuksia uuden tuotteen lanseeraamiselle tai tarkastella menneen kampanjan tehokkuutta. (Fahy & Jobber 2006, 87.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla yritys voi kehittää toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi ja kilpailukykyisemmäksi.

Tämän työn tutkimusongelma on seuraava:

- Ovatko Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden iltaopiskelijat tyytyväisiä nykyisiin opintoihinsa, ja olisiko opinnoissa jotain kehitettävää?

Tutkimus käsittelee opintojen kuormittavuutta ja erilaisia käytössä olevia opetusmuotoja. Kysymykset asetettiin omiin luokkiinsa, jotka ovat omat resurssit opinnoissa, opetuksen ajoitus, opetuksen toteutus, opetusmuodot ja opintojen kuormittavuus. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa ja pystytään kehittämään yrityksen toimintaa jatkuvasti kasvavassa kilpailutilanteessa.

Teoreettiset tutkimuskysymykset tässä työssä ovat seuraavat:

- Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen?
- Millaisin keinoin liiketalouden opetusta tulisi kehittää?
- Mitä iltaopiskelijat toivoisivat ohjelmiin lisättävän?
- Mitä iltaopiskelijat toivoisivat ohjelmista poistettavan?

Tutkimuskysymysten avulla pyritään selvittämään syitä asiakkaiden tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen ja etsimään sopivia keinoja toiminnan kehittämiseen. Kysymykset auttavat myös hahmottamaan tutkimuksen tavoitetta.

#### 4.2 Tutkimuksen tavoite

Tämä tutkimus kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palveluihin. Tutkimuksessa selvitetään, kuinka liiketalouden iltaopiskelijat ovat kokeneet meneillään olevat opin-  
tonsa ja niihin liittyvät palvelut eli missä Metropolia Ammattikorkeakoulu on onnistunut ja missä olisi vielä kehitettävää. Tulosten pohjalta yritys voi kehittää palvelujaan entistä paremmiksi sen nykyisille ja tuleville opiskelijoille.

Tutkimuksen pohjalta toimeksiantajayritys voi suunnitella jatkotoimenpiteitä palvelujen kehittämiseksi. Kyselyn tuloksista voidaankin määritellä yrityksen heikkouksia ja vah-  
vuuksia. Heikkouksiin tulee puuttua mahdollisimman pian, jotta palvelun kehittäminen onnistuisi. Henkilöstön sitouttaminen asiakaslähtöiseen palveluun on hyvin tärkeää ja jokaisen henkilökunnan jäsenen tulisi tietää mikä on yrityksen asiakastyytyväisyyden taso. Vanhoja toimintatapoja on todella vaikea muuttaa, minkä vuoksi henkilökunta tulisi ottaa mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen suunniteluun. (Ylikoski 2001, 169.)

#### 4.3 Tutkimuksen rajaukset ja tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tarkoituksena on olla selittävä eli vastata miten-kysymyksiin. Kysymys voisi olla esimerkiksi seuraava: ”Miten yritys voisi kehittää palvelujaan paremmiksi?”. Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen. Tutkimustulosten avulla yritys voi kehittää heikkouksiaan ja näin ollen parantaa yleisesti palveluaan.

Tutkimus on rajattu koskemaan vain Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden iltaopiskelijoita. Ilta-ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat lähes poikkeuksetta työssä-  
käyviä tai perheellisiä ja opintoihin käytettävä aika on huomattavasti rajallisempi kuin päiväopiskelijoilla. Tutkimuksen avulla heidän opinnoistaan olisi tarkoitus tehdä tehok-  
kaampia ja palkitsevampia.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin varsin suuren kohderyhmän vuoksi kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksesta saatava informaatio on sellaista, että sitä voidaan käyttää hyvänä vertailupohjana tulevaisuudessa tehtäville vastaavanlaisille tutkimuksille. Myös tämän vuoksi päädyttiin tekemään kvantitatiivinen tutkimus.

#### 4.4 Tutkimuksen toteutus ja luotettavuus

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin e-kyselynä kaikille Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden iltaopiskelijoille huhtikuussa 2011. Vastauksia saatiin yhteensä 64 kappaletta, jota voidaan pitää varsin hyvänä lukuna ja tutkimusta täten luotettavana. Vastaavanlaista tutkimusta ei ollut aikaisemmin tehty tälle kohderyhmälle, joten vastausmäärän tai tulosten vertailu aikaisempiin tutkimuksiin on mahdotonta. Tämän vuoksi oli erittäin suotavaa, että vastausprosentti on varsin korkealla tasolla, jolloin tutkimusta pystytään hyödyntämään uskottavasti tulevaisuudessa.

Jos tutkimus olisi toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena, se olisi vaatinut huomattavasti pienemmän kohderyhmän. Tulevaisuudessa voi olla järkevää toteuttaa vastaava tutkimus myös laadullisena, jolloin voidaan saada selville tarkentavia asioita nyt selvinneiden tueksi.

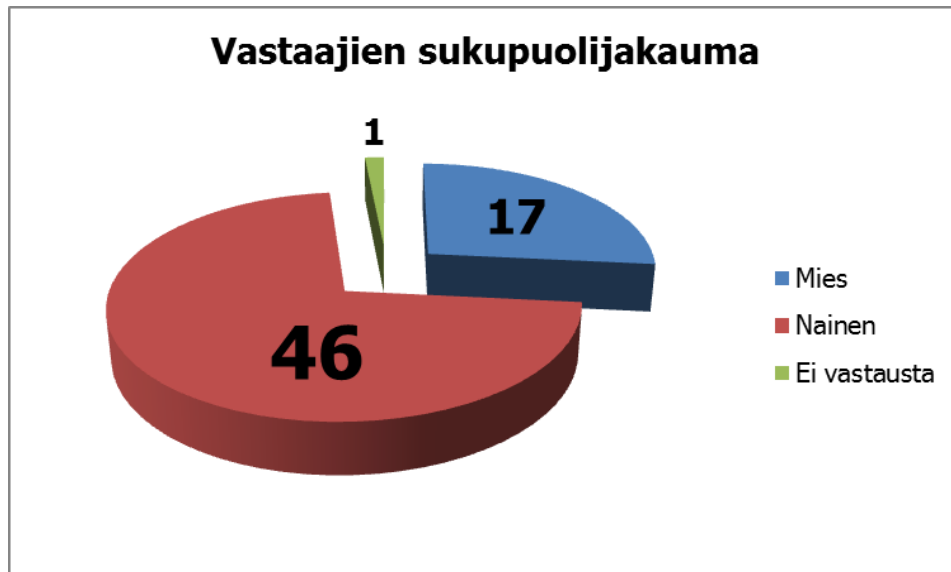
Tutkimus toteutettiin sähköisesti ja vastaajat täyttivät vastauslomakkeen omalla tietokoneellaan. Vastaajien motivaatiosta pohtia vastauksia ja antaa rakentavaa palautetta ei ole tarkkaa tietoa. Vastaaja on voinut avata kyselyn ja vastata kysymyksiin lukematta niitä riittävällä tarkkuudella. Tämä ei kuitenkaan ole kovin todennäköistä, koska tutkimuksella oli tarkoitus parantaa juuri vastaajien itsensä mahdollisuuksia opiskella. On myös mahdollista, että vastaaja on ymmärtänyt jonkun kysymyksen väärin. Opetukseen tyytymättömien määrää ei kyselyn perusteella voida varmasti todeta.

## 5 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

### 5.1 Taustatiedot

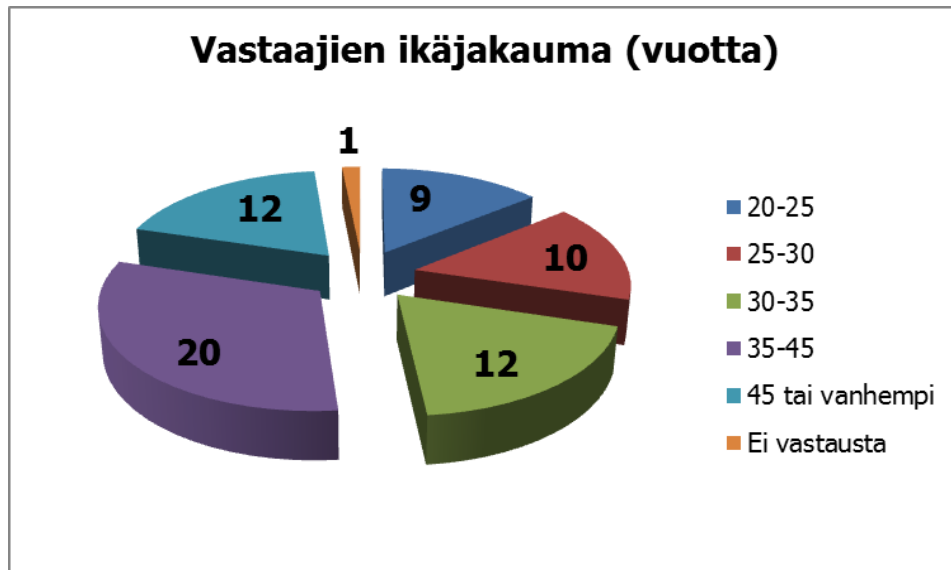
Taustatiedoissa pyritään lähinnä selvittämään vastanneiden henkilöiden taustoja, eli sukupuoli- ja ikäjakaumaa. Lisäksi pyritään selvittämään, ovatko vastaajat mahdollisesti työssäkäyviä tai perheellisiä. Myös kulunut opiskeluaika pyritään selvittämään mah-

dollisimman tarkasti. Nämä kaikki tiedot ovat ensisijaisen tärkeitä siinä vaiheessa, kun pohditaan ja tehdään johtopäätöksiä vastauksista ja pyritään kehittämään nykyistä opetusjärjestelmää mahdollisimman toimivaksi kaikkien kannalta. Harva opiskeliosta on kuitenkaan maksimaalisen samassa tilanteessa elämässään, mutta opinnot ovat kuitenkin samat kaikille, joten ne pitäisi saada mahdollisimman joustaviksi palvelemaan kaikkia.



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Kyselyyn vastanneista 64 henkilöstä 17 oli miehiä ja enemmistö 46 naisia (kuvio 1). Vain yksi kyselyyn vastanneista jätti tämän kohdan tyhjäksi, joten on helppo todeta naisten olleen aktiivisemmin liikkeellä. Kokemusten pohjalta naiset ovat yleensäkin miehiä aktiivisempia vastaamaan vastaavanlaisiin kyselyihin.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

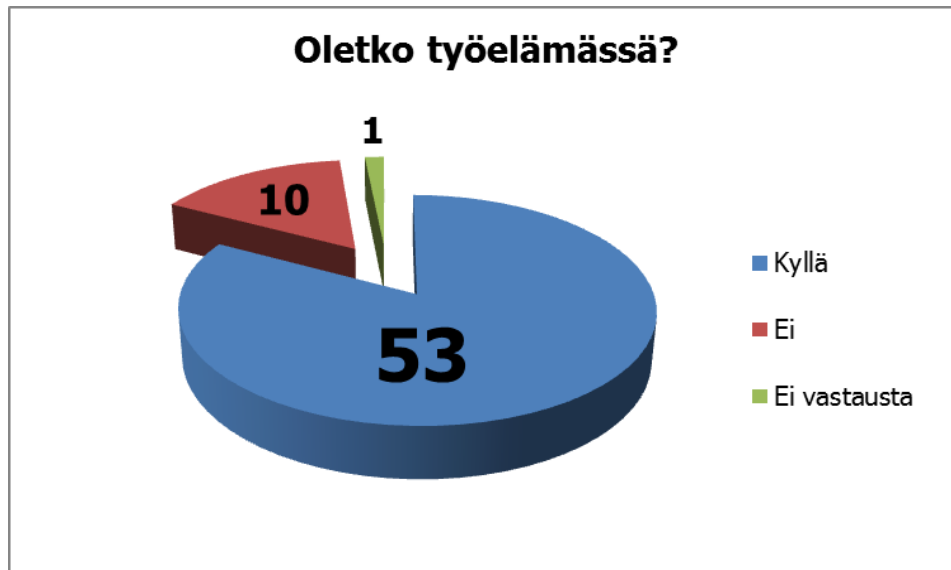
Vastaajien ikäjakaumaa tarkisteltaessa saatiin huomattavaa hajontaa (kuvio 2). Vastaajista suurin osa eli 20 vastaajaa on 35–45-vuotiaita, mutta jonkinasteisena yllätyksenä pitäisin myös 20–25 ja 25–30-vuotiaiden varsin suurta määrää eli 19 vastaajaa. Voidaan siis todeta varsin monen nuoren valitsevan päiväopiskelun sijasta iltaopiskelun, mikä taas kuvastaa varsin hyvin nykynuorten varsin aikaista työllistymistä, jonka iltaopinnot mahdollistavat päiväopintoja paremmin. Myös ilahduttavan moni vastanneista (12 kpl) oli iältään 45-vuotias tai vanhempi. Se kertoo siitä, että nykyisin myös vanhemmalla iällä lähdetään kehittämään ja kouluttamaan itseään, mikä kuvastaa myös nykypäivän nopeaa kehitystä. Omat tiedot ja taidot on pakko pitää ajan tasalla, jos haluaa menestyä nykypäivän työmarkkinoilla.



Kuvio 3. Kuinka monta vuotta vastaaja on opiskellut liiketaloutta Metropolia ammattikorkeakoulussa?

Yli puolet vastanneista opiskelee liiketaloutta Metropolia Ammattikorkeakoulussa ensimmäistä tai toista vuotta (kuvio 3). Mahdolliset uudistukset opetusmetodeissa tulevat todennäköisesti voimaan jo heidän opiskeluaikanaan, joten on erittäin hyvä asia, että näin moni vastaajista on vielä opintojensa alkuvaiheessa. Toisaalta loput, eli kaksi vuotta tai kauemmin opiskelleet, ovat myös erittäin tärkeä vastaajaryhmä, koska heillä on taas kokemusta nykyisistä opetusmuodoista ja jokainen on varmasti muodostanut niistä henkilökohtaisen mielipiteen. Juuri näitä mielipiteitä halutaan tässä asiakastytyväistutkimuksessa kuulla, jotta opetusjärjestelmää voidaan kehittää entistä paremmaksi ja opiskelijan kannalta tehokkaammaksi.





Kuvio 4. Onko vastaaja työelämässä?

Kuten olettaa saattoi, suurin osa vastanneista (kuvio 4) on työelämässä olevia, jolloin iltapuolen opiskelu palvelee heitä päiväopiskelua paremmin. Suurimmalla osalla työtätekeivistä työaika ajoittuu kuitenkin aamu- ja iltapäivään.



Kuvio 5. Onko vastaaja perheellinen?

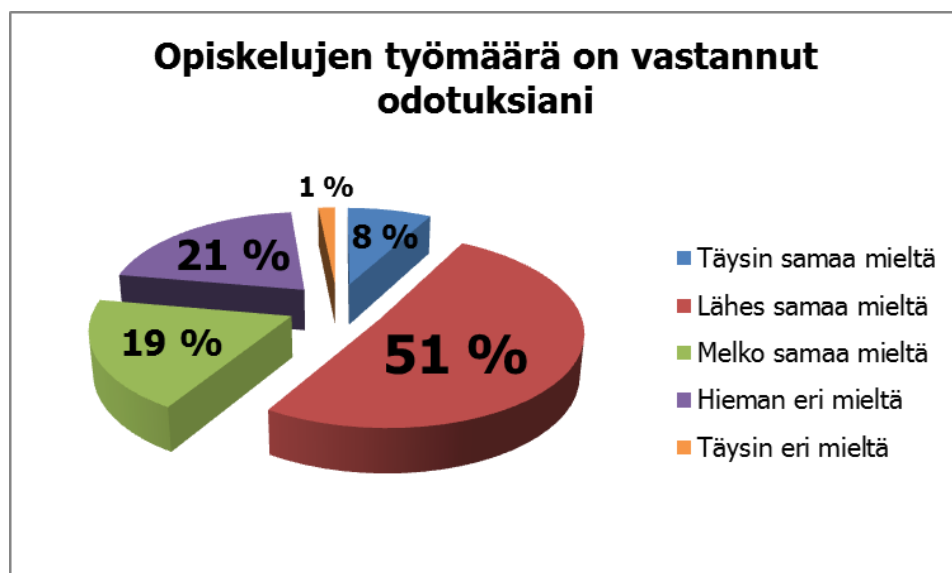
Perheellisiä vastanneista oli 37 kappaletta. Edellisestä kaaviosta kävi ilmi, että 83 % vastanneita tekee myös töitä opintojensa ohessa, joten voidaan todeta, että monelle

opiskeluihin käytettävä aika on todella rajallista (kuvio 5). Aika on se tekijä, joka on yleensä kortilla, varsinkin iltaopiskelijoilla. Uusien opetusmetodien myötä juuri se aika olisi tarkoitus pyrkiä maksimoimaan, jotta välttyttäisiin lähiopetuksen tuomalta ns. turhautumiselta, jota aina aika-ajoin esiintyy. Tosiasia on kuitenkin myös se, että lähiopetusta ei voida kokonaan korvata esimerkiksi verkkoluennoilla tai kirjatentillä.

## 5.2 Omat resurssit opinnoissa

Omat resurssit opinnoissa –osiolla pyritään selvittämään tarkasti opiskelijoiden omia tuntemuksia kuluneista opinnoista. Miten opiskelijat kokevat opintojen aiheuttavan työmäärän, ajankäytön riittävyyden sekä niiden yhteisesti tuovan paineen, jota aika-ajoin ilmenee jokaisen opiskelijan kohdalla. Pyritään myös selvittämään opiskelijoiden mielipyyksiä eri opetusmuodoista.

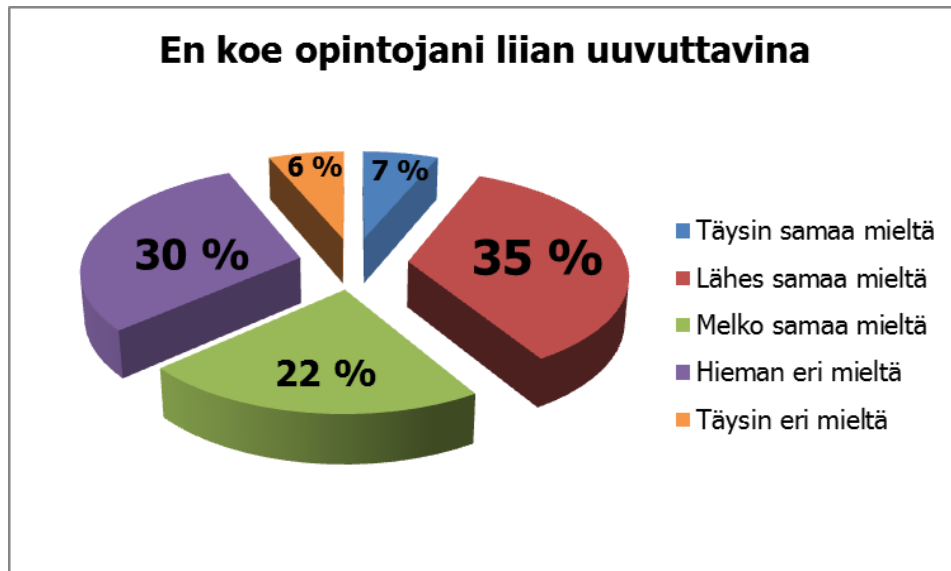
## 5.3 Opintojen kuormittavuus



Kuvio 6. Onko opiskelujen aiheuttama työmäärä vastannut vastaajan odotuksia?

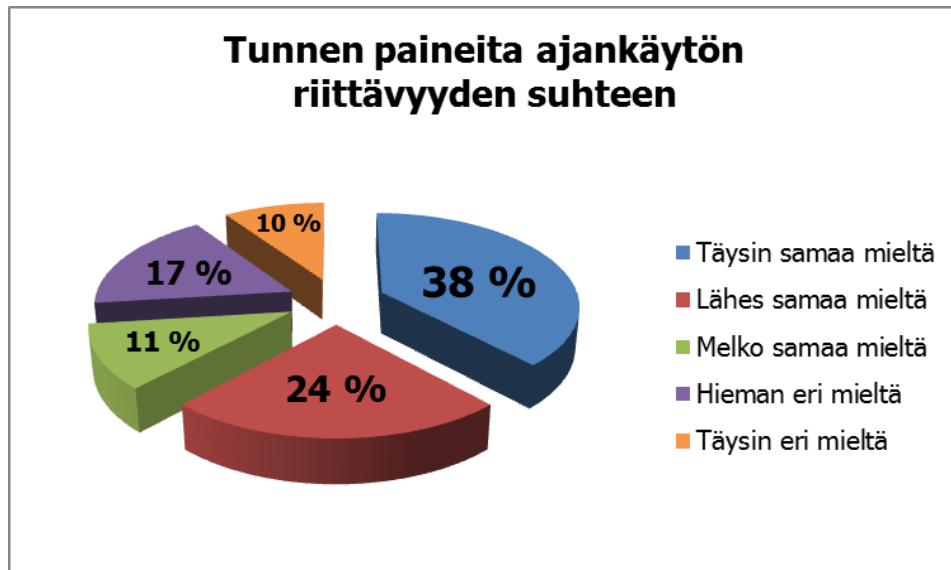
Ensimmäiseksi lähdettiin selvittämään onko opiskelujen teettämä työmäärä vastannut odotuksia. 58 % 64 vastanneesta oli sitä mieltä, että työmäärä on vastannut joko täysin tai lähestulkoon ennako-odotuksia. 19 % vastaajista oli melko samaa mieltä asiasta,

joten 77 % vastanneista on välttynyt sen suuremmilta yllätyksiltä opintojen kuormittavuuden suhteen. Hieman eri mieltä oli 21 % vastanneista ja vain 1 % oli täysin eri mieltä (kuvio 6). Seuraavassa kohdassa selvitetään kokevatko vastaajat opinnot liian uuvuttavina, joten saamme sieltä tarkennusta myös tähän kohtaan.



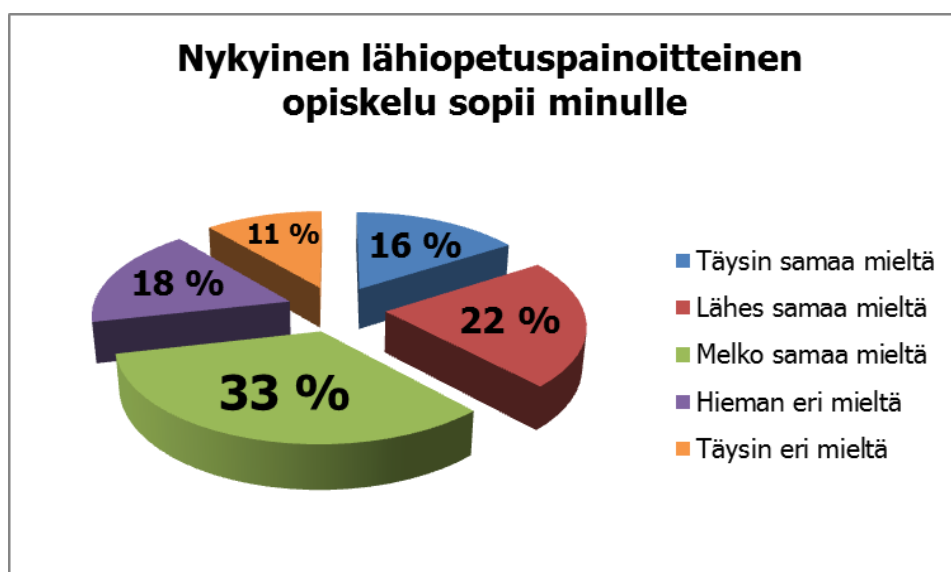
Kuvio 7. Kokevatko vastaajat opinnot liian uuvuttavina?

Opintojen uuvuttavuudesta kysyttäessä 42 % vastanneista oli sitä mieltä, etteivät koe opintojaan liian uuvuttaviksi. Kun siihen lisätään vielä melko samaa mieltä olevat, joita oli 22 % vastanneista, voidaan todeta 64 % olevan ainakin melko tyytyväisiä opintojen nykyiseen kuormitukseen. Edellisessä kohdassa tiedusteltiin onko opintojen teettämä työmäärä vastannut odotuksia ja 77 % oli melko samaa mieltä siitä, että on. Uskoisin heistä suurimman osan vastanneen positiivisesti myös tähän kohtaan. Toisaalta edellisessä kohdassa 23 % koki, että työmäärä ei ole vastannut odotuksia ja tässä kohdassa 36 % oli hieman tai täysin eri mieltä, eli hajontaa saadaan mukavasti ja pohdittaessa johtopäätöksiä saadaan varmasti mielenkiintoisia tuloksia (kuvio 7).



Kuvio 8. Tuntevatko vastaajat paineita ajankäytön riittävyyden suhteen?

Kysyttäessä tuntevatko opiskelijat paineita ajankäytön riittävyyden suhteen, 73 % vastaajista oli sitä mieltä, että tuntevat ainakin jossain määrin paineita ajankäytön suhteen. Korostetaan vielä, että tästä prosentista 38 % oli täysin samaa mieltä asiasta, joten on helppo todeta, että nykyisillä opintometodeilla ajankäytön maksimaalinen hyödyntäminen ei välttämättä ole riittävän tehokasta. Tämä voi toisaalta johtua myös siitä, että 83 % vastanneista oli jo työelämässä mukana ja 58 % vastanneista oli myös perhettä, joten on hyvin ymmärrettävää, että näinkin suuri prosentti kuin 73 % tuntee paineita ajankäytön riittävyyden suhteen (kuvio 8).



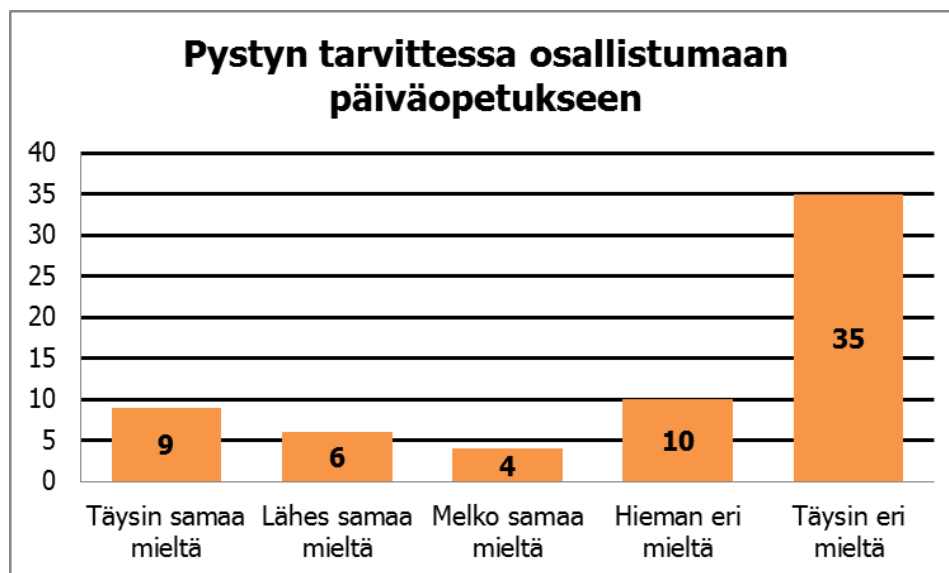
Kuvio 9. Mitä mieltä vastaajat ovat lähiopetuksen sopivuudesta itselleen?

Kysyttäessä nykyisestä lähiopetuspainotteisesta opetuksesta 71 % oli sitä mieltä, että se sopii heille vähintään melko hyvin. Mielestäni tämä on yllättävän suuri lukema, koska 73 % koki kuitenkin paineita ajankäytön riittävyyden suhteen ja lähiopetus opetusmuotona on kuitenkin eniten aikaa vievää. Toisaalta lähiopetus on monelle se mieluisin tapa opiskella ja sitä kautta myös tehokkain oppimisen kannalta. 29 % vastanneita oli joko hieman tai täysin eri mieltä siitä, että lähiopetuspainotteinen opiskelu sopii heille (kuvio 9).

#### 5.4 Opetuksen ajoitus

Opetuksen ajoituksella pyritään selvittämään opiskelijoiden mieltymyksiä lähiopetusta, itsenäistä opiskelua ja esimerkiksi viikonloppuna tapahtuvaa lähiopetusta kohtaan. Pyritään myös selvittämään opiskelijoiden tuntemuksia oman jaksamisen suhteen.

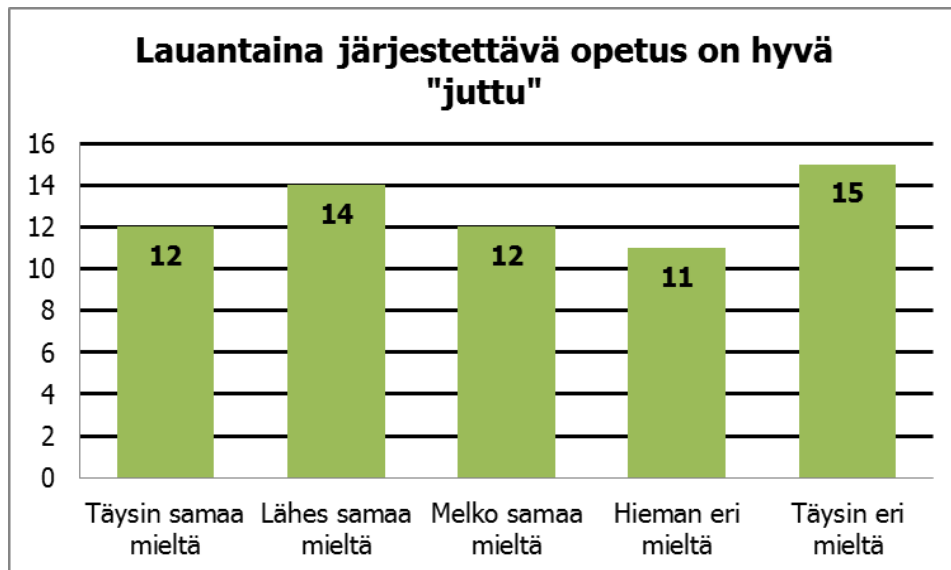
#### 5.5 Näkemyksiä eri opetusmuodoista



Kuvio 10. Pystyvätkö vastaajat osallistumaan tarvittaessa päiväopetukseen?

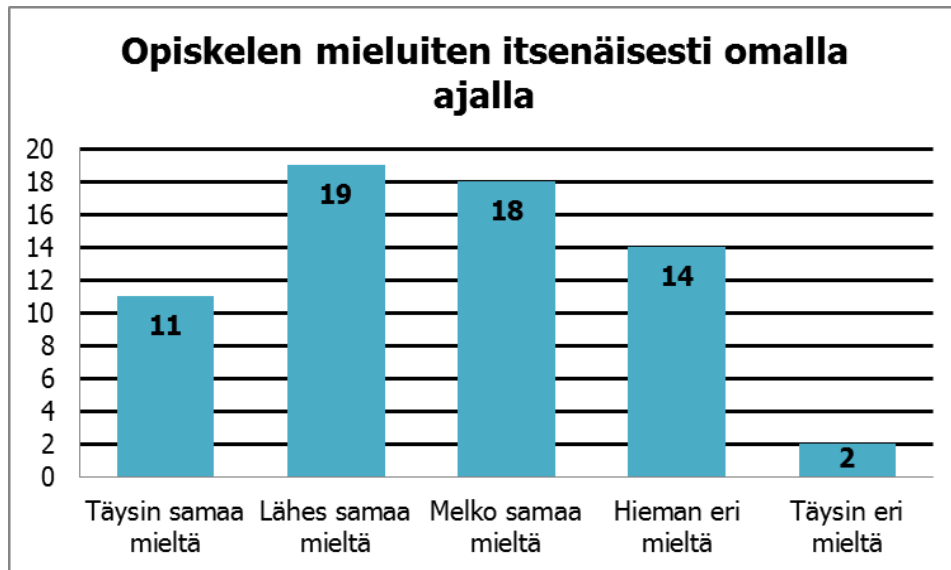
Opiskelijoilta kysyttiin ensimmäisenä, pystyisivätkö he tarvittaessa osallistumaan päiväopetukseen. Vastaus oli varsin selvä. 49 henkilöä eli 77 % vastanneista oli sitä miel-

tä, että tämä ei ole mahdollista. 35 henkilöä, eli 55 % vastanneista, oli vielä täysin samaa mieltä asiasta. Tämä oli toisaalta odotettavaa, koska 83 % vastanneista oli kuitenkin työelämässä ja se on varmasti se suurin este päiväopetukseen osallistumiselle. 15 henkilöä eli 23 % vastanneista pystyisi tarvittaessa osallistumaan myös päiväopetukseen (kuvio 10). Toisaalta on ihan positiivista, että erilaisia mahdollisuuksia ei tyrmätä aivan täysin.



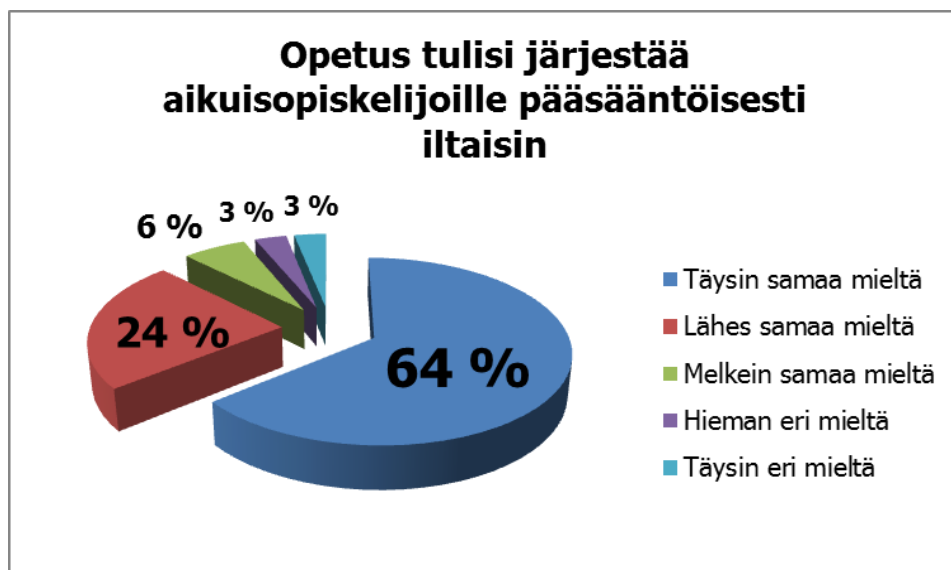
Kuvio 11. Onko vastaajien mielestä lauantaina järjestettävä opetus tarpeellista?

Viikonloppuna tapahtuva opetus on varmasti sellainen asia joka on jakanut ja tulee myös tulevaisuudessa jakamaan mielipiteet rajusti keskenään. Tämä kerta ei tehnyt sen kanssa poikkeusta. Kysyttäessä onko lauantaina järjestettävä opetus opiskelijoiden mielestä hyvä "juttu", voidaan vastausten todeta hajonneen lähes identtisesti jokaiseen vaihtoehtona olevaan kohtaan. Toisaalta viidestä vaihtoehdosta kolme puolsi lauantaina järjestettävää opetusta, joten voidaan todeta 38 vastaajan eli 59 % olevan sitä mieltä, että lauantaina järjestettävä opetus on ihan suotavaa sekä tarpeellista. 26 vastaajaa eli 41 % oli asiasta toki eri mieltä, mutta siihen on varmasti olemassa ihan pätevät syyt ottaen huomioon, että perheellisiä opiskelijoita oli 58 % vastanneista (kuvio 11).



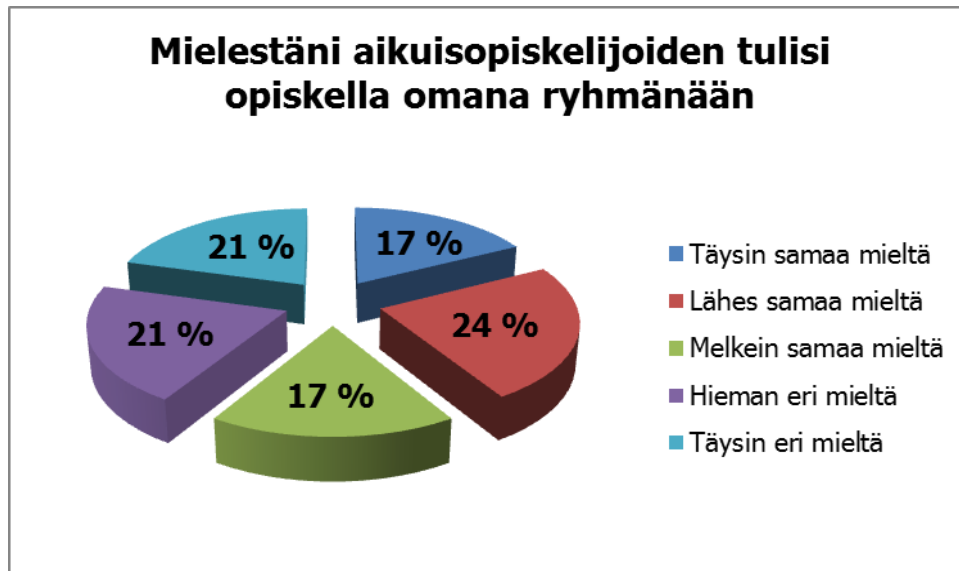
Kuvio 12. Opiskelevatko vastaajat mielusti itsenäisesti?

Kysyttäessä opiskelevatko opiskelijat mieluiten itsenäisesti, vastaus oli vähintään yllättävä. Aikaisemmin kysyttäessä lähiovetuspainotteisesta opiskelusta 71 % vastanneista oli sitä mieltä, että se sopii heille vähintään melko hyvin. Nyt 75 % vastanneista oli sitä mieltä, että opiskelee mieluiten itsenäisesti omalla ajalla. Vain 25 % oli eri mieltä asiasta ja vain 3 % täysin eri mieltä (kuvio 12). Luvut ovat keskenään melko vahvassa ristiriidassa.



Kuvio 13. Vastaajilta kysyttiin tulisiko opetusta järjestää pääsääntöisesti iltaisin?

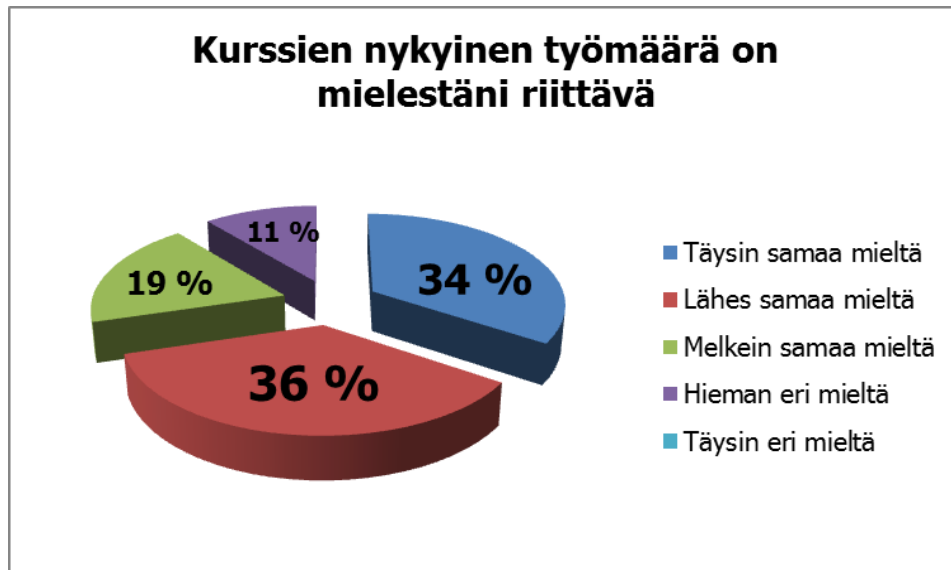
64 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että opetus tulisi järjestää pääasiassa iltaisin. Itse asiassa vain 6 % vastaajista oli asiasta eri mieltä (kuvio 13). Uskoisin tämän johtuvan siitä, että suurin osa iltapuolen opiskelijoista on tullut opiskelemaan iltapuolelle juuri sen takia, että opetus tapahtuu iltaisin. Suurta halukkuutta muutokseen ei siis ole.



Kuvio 14. Vastaajilta kysyttiin tulisiko aikuisopiskelijoiden opiskella omana ryhmänään?

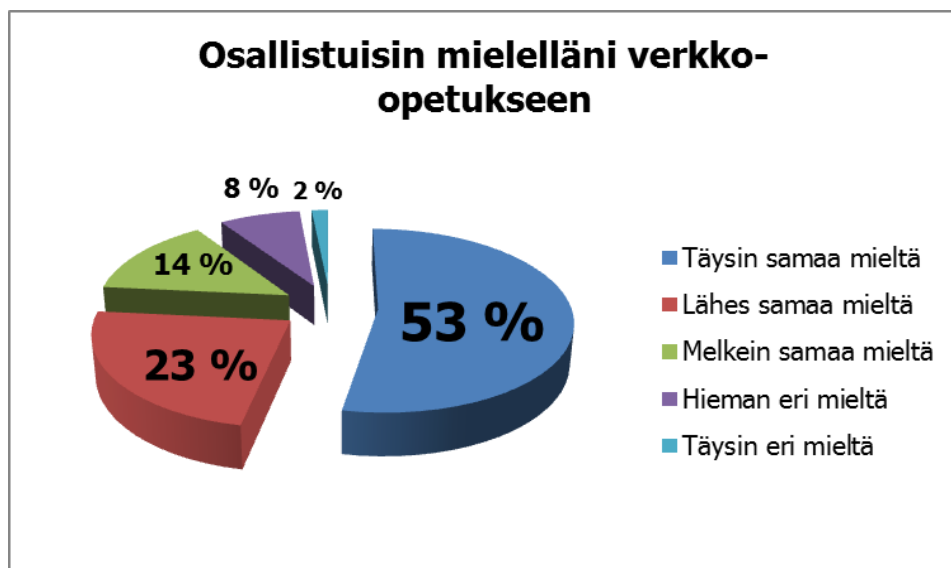
Vastaajista 58 % oli vähintään ”melkein samaa mieltä” siitä, että aikuisopiskelijoiden tulisi opiskella omana ryhmänään. Luku on suuri, mutta toisaalta kysymyksen asettelu oli sellainen, että suurin osa varmasti päätyi tähän vaihtoehtoon, ellei ollut asiasta täysin eri mieltä. Joka tapauksessa hajonta on yllättävän suurta, koska 42 % oli eri mieltä asiasta (kuvio 14). Tämä selittyy varmasti sillä, että iso osa kokee myös päiväopiskelijoiden, jotka ovat pääosin nuoria aikuisia, tuovan jotain lisäarvoa myös iltapuolen opiskelijoille. He kun ovat pääosin 30 vuotta täyttäneitä ja sitä vanhempia. Eri sukupolvien ajatusmaailmojen vaihto myös koulutuksessa voi avata paljon uusia ideoita ja keskusteluja, joita ei välttämättä tulisi esille vain tietyssä samaan kategoriaan kuuluvassa porukassa.





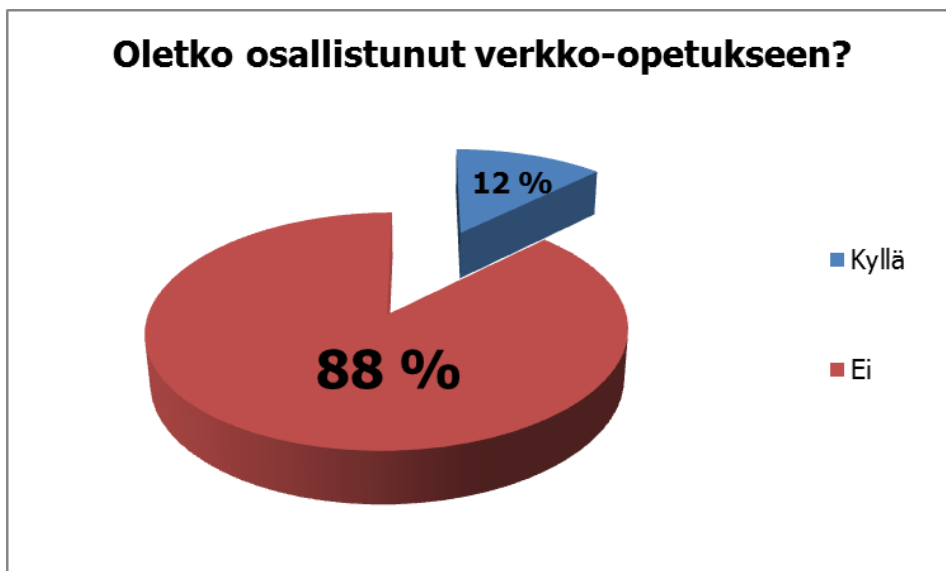
Kuvio 15. Vastaajilta kysyttiin onko kurssien nykyinen työmäärä riittävän suuri?

Tässä tapauksessa tulosta sen enempää analysoimatta voidaan todeta lähes kaikkien olevan sitä mieltä, että nykyinen työmäärä järjestettävillä kursseilla on riittävä, eikä tarpeita suuriin muutoksiin ole olemassa (kuvio 15).



Kuvio 16. Vastaajilta kysyttiin halukkuutta osallista verkossa käytävään opetukseen.

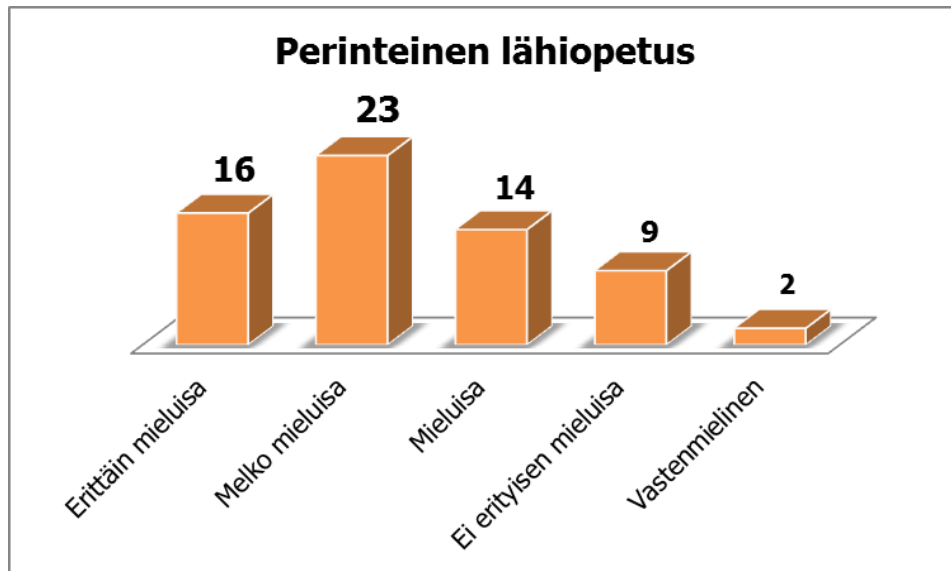
Vastausprosentit olivat todella positiivisia ja kannustavia ajatellen uusia opetusmetodeja kuten esimerkiksi verkko-opetusta. Jopa 90 % vastanneista suhtautui positiivisesti ajatukseen verkossa käytävästä opetuksesta (kuvio 16).



Kuvio 17. Vastaajilta kysyttiin onko heillä ollut mahdollisuutta kokeilla verkko-opiskelua?

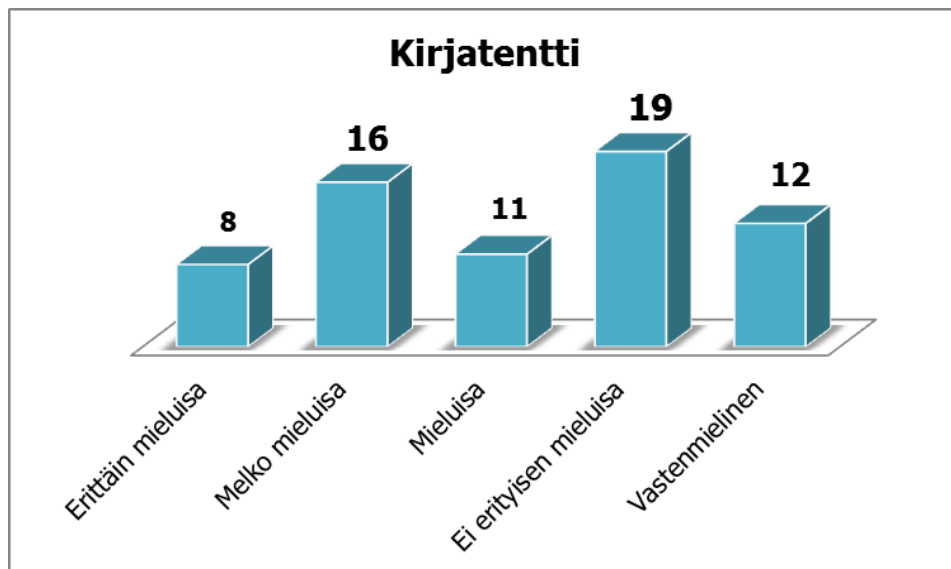
Edellisestä kuvioista pystyttiin selvästi havainnoimaan, että kiinnostusta verkossa tapahtuvaan opiskeluun löytyy lähestulkoon jokaiselta vastaajalta. Mukana on varmasti myös eräänlaista uutuuden viehätystä ja halua kokeilla uusia opetusmetodeja, koska tämän kuvion myötä kävi ilmi, että vastaajista vain 12 % on kokeillut verkko-opetusta aikaisemmin (kuvio 17). Mielenkiintoa verkko-opetusta kohtaan kuitenkin löytyy ja tämä mielestäni rohkaisee ehdottomasti vähintään kokeilemaan sitä.

### 5.5.1 Opetusmuotojen mielisuus



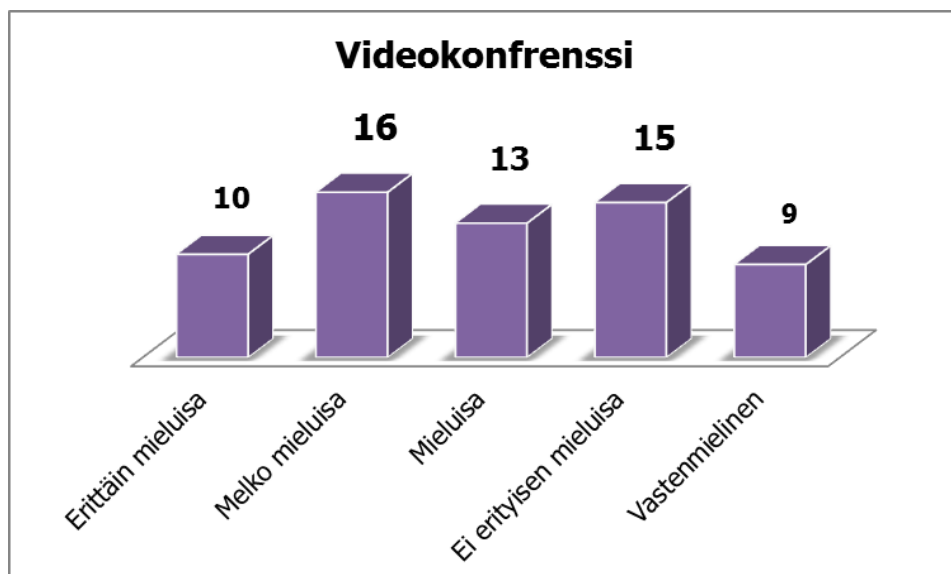
Kuvio 18. Kuinka mieluisana vastaajat pitävät perinteistä lähiopetusta?

Perinteistä lähiopetusta kannatetaan vastaajien keskuudessa erittäin vahvasti. 53 vastaajaa 64:stä oli sitä mieltä, että perinteinen lähiopetus on mieluisaa (kuvio 18). Tätä faktaa vasten on hyvä pohtia, onko lähiopetukselle kuitenkaan mahdollista löytää vastaavanlaista korvaajaa?



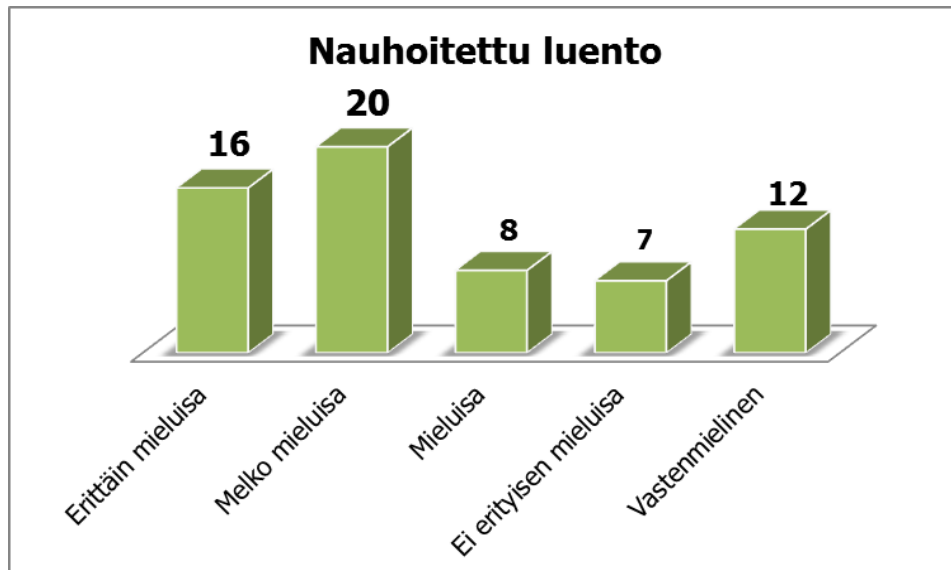
Kuvio 19. Kannattavatko vastaajat kirjatenttiä opetusmuotona?

Kysyttäessä kirjatentistä vastaukset jakautuivat aikalailla puoliksi, sekä puolesta, että vastaan (kuvio 19). Tämä ei toisaalta ole kovin yllättävä seikka, koska kokemusten pohjalta osa opiskelijoista tykkää lukea kirjasta syventävää tietoa ja toinen puoli tarvitsee oppiakseen ihan konkreettista lähiopetusta. Kirjatentit ovat joillekin varsin työläitä, jos lukeminen ei ole ikinä ollut se mieluisa asia itselle. Lähiopetukseen käytettävä aika tosin on taas moninkertainen verrattuna kirjatenttiin, joten hyvän muistin ja luetunymmärtämisen omaavilla on kirjatentin ollessa vaihtoehtona suoritua kurssista opiskelutovereitaan huomattavasti pienemmällä vaivalla. Voitaisiin siis melkein todeta, että kirjatentin tulisi olla vaihtoehtona, kun mietitään eri kurssien suoritustapoja.



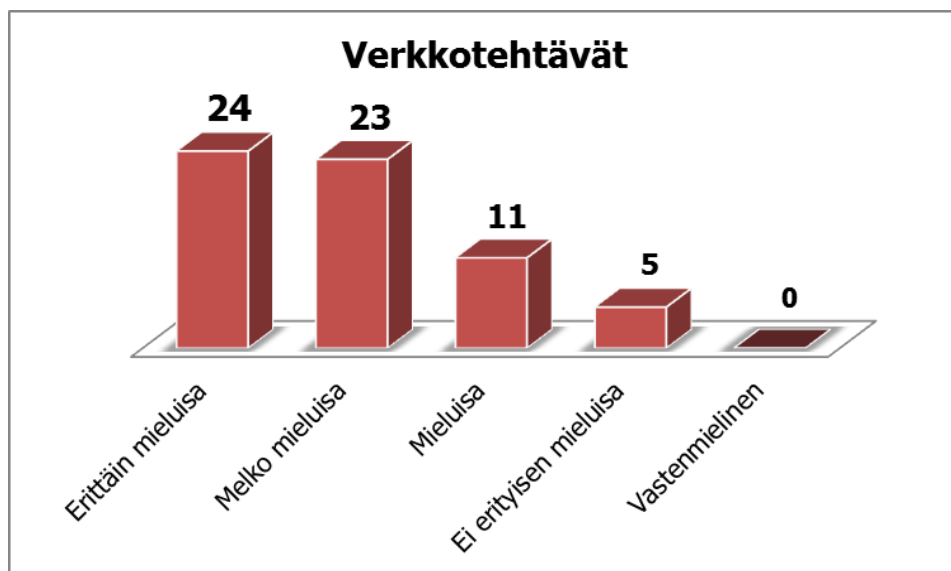
Kuvio 20. Vastaajilta kysyttiin kiinnostusta videokonferenssia kohtaan.

Videokonferenssi kuuluu opetusmuodoissa ns. uusiin tulokkaisiin, jolla on mahdollista korvata perinteistä lähiopetusta ja näin ollen mahdollistaa luennon seuraamista kotona. Vastanneista 39 kappaletta, eli enemmistö, oli sitä mieltä, että voisi kokeilla videokonferenssia. Vastaukset jakautuivat varsin tasaisesti, mutta selkeästi kiinnostusta kyseistä opetusmuotoa kohtaan löytyi. Vastaajista vain 9 kappaletta koki sen etukäteen ajateltuna vastenmielisenä (kuvio 20).



Kuvio 21. Vastaajilta kysyttiin kiinnostusta nauhoitettua luentoa kohtaan.

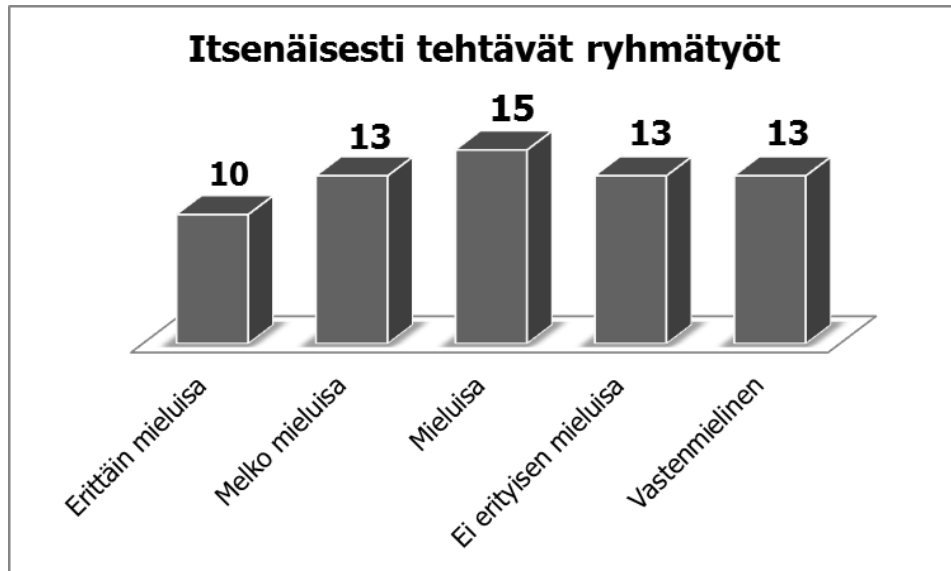
Edellisessä kohdassa kysyttiin kiinnostusta videokonferenssia kohtaan ja vastaukset olivat sitä kohtaan varsin rohkaisevia. Samoin on nauhoitetun luennon kohdalla. Reilusti yli puolet vastaajista, 44 kappaletta, olisi nauhoitetun luennon kannalla (kuvio 21).



Kuvio 22. Vastaajilta kysyttiin kiinnostusta verkkotehtäviä kohtaan.

Verkkotehtävät löytyvät siis verkosta, jolloin opiskelija voi avata ja tehdä ne kotona omalla koneellaan ja palauttaa ne sovittuun paikkaan tai suoraan opettajalle sähköpos-

tin välityksellä. Tätä opetusmuotoa kohtaan löytyi erittäin suurta kiinnostusta ja lähes kaikki vastaajista, eli 59 kappaletta, oli verkkotehtävien kannalla. Vastaajista vain 5 kappaletta ei pitänyt verkkotehtäviä erityisen mieluisana tapana opiskella (kuvio 22).



Kuvio 23. Vastaajilta kysyttiin kiinnostusta itsenäisesti tehtäviä ryhmätöitä kohtaan.

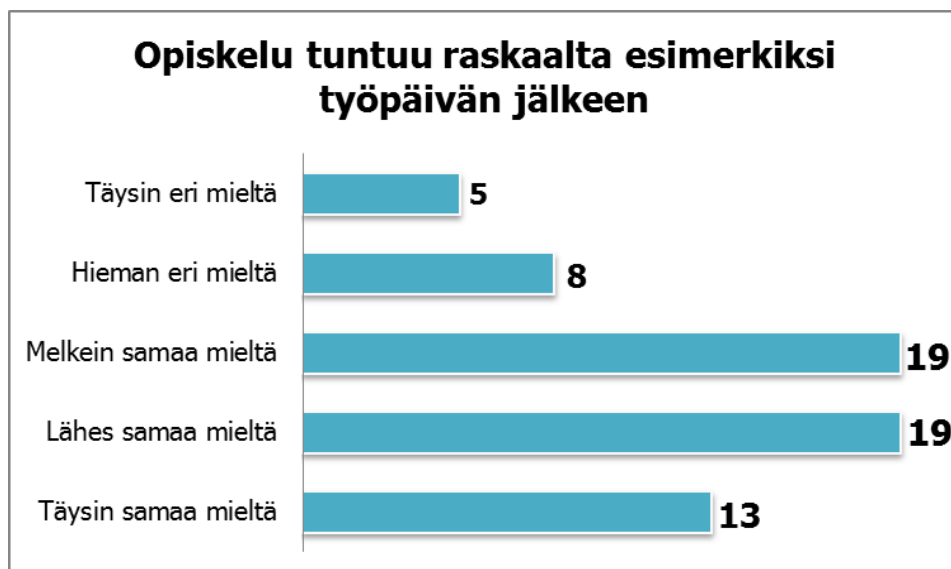
Ryhmätöitä ovat aina jakaneet mielipiteitä opiskelijoiden keskuudessa. Aina tulee tilanteita, jolloin joku ryhmässä työskentelevistä tuntee tekevänsä enemmän kuin joku toinen tai vaihtoehtoisesti pitää ryhmätöitä jopa itseään hidastavana tekijänä. Hyvän ryhmän löytyessä ryhmätöitä ovat kuitenkin erinomainen tapa suorittaa tehtäviä ja hyvä paikka oppia uutta muilta ryhmän jäseniltä. Vastaukset jakaantuivat kuitenkin erittäin tasaisesti ja varsinaista piikkiä, puolesta tai vastaan, ei löytynyt (kuvio 23). Tämä saattaa johtua juuri vastaajien eriävistä kokemuksista ryhmätöitä kohtaan.

### 5.5.2 Opiskelua hankaloittavia tekijöitä



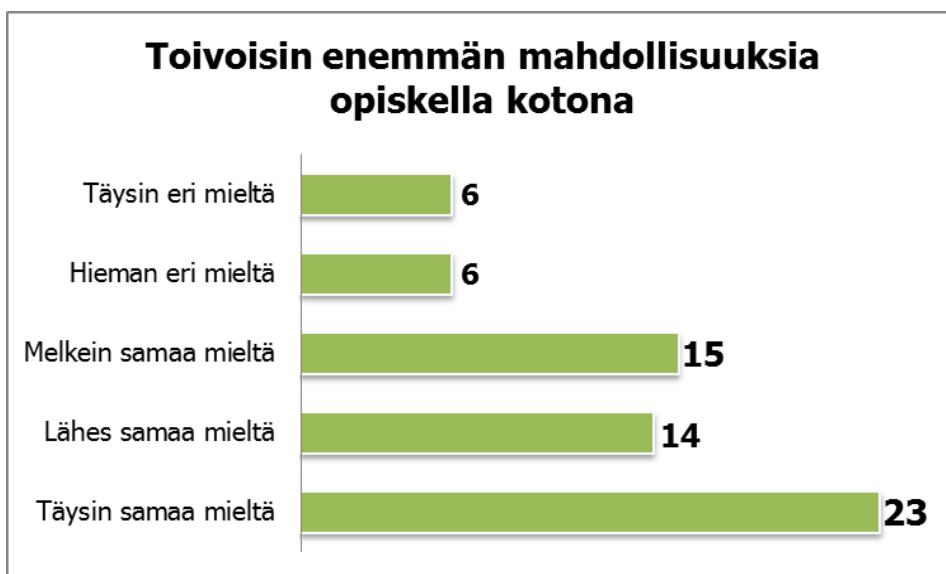
Kuvio 24. Vastaajilta kysyttiin kokevatko he kodin ja koulun välisen matkan rasitteena opetukselle.

Vastaukset jakaantuivat aikalailla tasan, sekä puolesta että vastaan. Kaaviosta on kuitenkin selvästi havaittavissa, että kouluun ja kodin välillä liikkuminen on yksi raskaista tekijöistä, kun mietitään opetusta kuormittavia tekijöitä (kuvio 24).



Kuvio 25. Vastaajilta kysyttiin kokevatko he opiskelun raskaaksi työpäivän jälkeen.

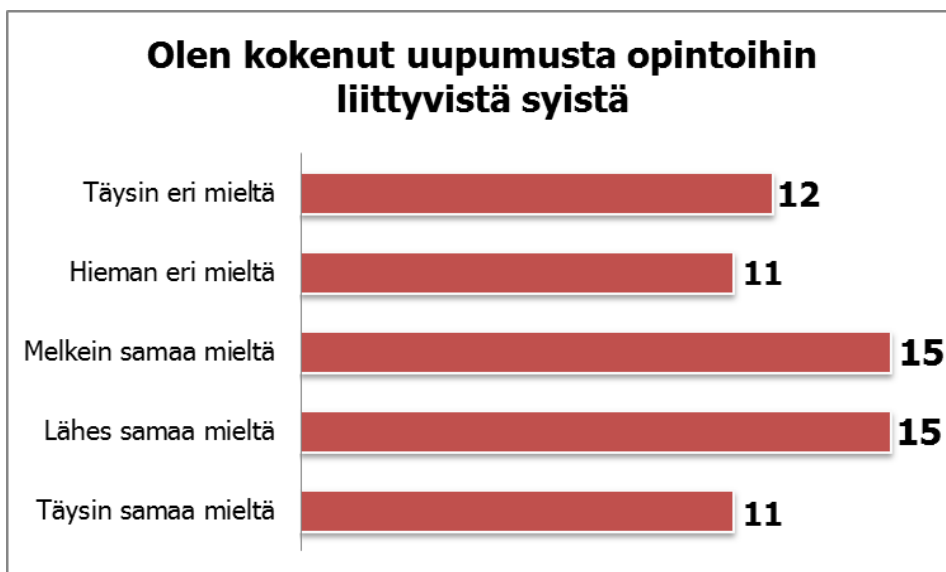
Kuten alussa kävi jo ilmi, suurin osa vastaajista on vakituisesti työskenteleviä ja kuten olettaa saattoi, he tuntevat opiskelun raskaaksi työpäivän jälkeen, jolloin yleensä ilta-puolen opetukseen osallistuminen tapahtuu. Se näkyi myös vastauksissa ja suurin osa oli sitä mieltä, että opiskelu tuntuu raskaalta työpäivän jälkeen (kuvio 25). Tämä on juuri niitä kysymyksiä, johon halutaan saada selvä mielipide, koska jos opetus tuntuu yleisesti raskaalta työpäivän jälkeen, eivät siitä saadut tulokset välttämättä ole niitä mitä halutaan. Juuri tämän takia pyritään selvittämään kiinnostusta muita opetusmeto-deja kohtaan perinteisen lähiopetuksen sijasta.



Kuvio 26. Vastaajilta kysyttiin halua opiskella enemmän kotona.

Vastauksista kävi selvästi ilmi, että mahdollisuuksia opiskella kotona toivoisi olevan nykyistä enemmän (kuvio 26).





Kuvio 27. Vastaajilta kysyttiin ovatko he kokeneet uupumusta opintoihin liittyvistä syistä.

Uupumus voi pahimmillaan johtaa totaaliseen lukkoon asiassa kuin asiassa, jolloin itsestään ei koe saavan juuri mitään irti ja pahimmillaan jättää tehtäviään suorittamatta. Vastaukset jakautuivat tasaisesti, mutta enemmistö on kuitenkin jossain vaiheessa kokenut uupumista opintoihin liittyvistä syistä (kuvio 27). Tämän takia pyritään juuri selvittämään erilaisten opetusmuotojen kiinnostavuutta, koska opetuksen tulisi olla kaikin puolin mielekästä sekä opiskelijoille, että opettajille. Tällöin tulokset ovat maksimaalisen hyviä.

## 6 Tulosten analysointi

### 6.1 Taustatiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten ja niistä saatujen tulosten voidaan todeta olevan erittäin mielenkiintoista luettavaa. Vastaajia oli 64, ja heistä suuri enemmistö oli 25-vuotiaita tai vanhempia ja vakituisesti työelämässä olevia. Yli puolet vastaajista oli myös perheellisiä. Suurin osa oli myös opiskellut Metropolissa liiketaloutta yli vuoden, joten he ovat varmasti muodostaneet jo jonkinlaisen mielipiteen annettavasta opetuksesta sekä sen hyvistä ja huonoista puolista. Työn alkuperäisenä tavoitteena oli saada tietoa erityisesti siitä, miten iltaopiskelijat kokevat omat resurssinsa jaksamisen ja uuden opetusmetodien käytön. Tavoitteena oli myös selvittää, millaisia kokemuksia heille

on kertynyt tähän mennessä suoritetuista opinnoista. Saatujen tulosten perusteella opiskelua pyritään kehittämään mahdollisimman kuluttajaystävälliseksi, jolloin siitä saadaan opiskelijoilla entistä mielekkäämpää ja tehokkaampaa. Näistä lähtökohdista on erittäin mielenkiintoista lähteä purkamaan saatuja vastauksia.

## 6.2 Työmäärän ja ajankäytön aiheuttamat paineet

Koska kyseessä oli asiakastyytyväisyystutkimus, on ensisijaisen tärkeää selvittää myös vastaajien kokemuksia opiskelujen aiheuttamasta työmäärästä tai ajankäytön riittämättömyydestä johtuvista paineista. Opiskelun tärkeimpiä lähtökohtia on se, että niissä tulisi edetä koko ajan. Missään vaiheessa ei tulisi jämähtää paikoilleen, vaan opiskelun pitäisi olla koko ajan eteenpäin pyrkivää. Liian suuret työmäärät tai ajankäytön riittämättömyys ovat sellaisia tekijöitä, jotka saattavat hidastaa tätä etenemistä, jolloin opiskelija jää jälkeen muista tai pahimmassa tapauksessa luovuttaa kokonaan. Suurin osa vastaajista oli vakituisesti työssäkäyviä ja yli puolet jopa perheellisiä, joten opiskelujen sovittaminen arkisten askareiden joukkoon tuottaa varmasti ajoittain ongelmia.

Opiskelujen aiheuttama työmäärä ei kuitenkaan ollut tuottanut suuria yllätyksiä vastaajille, sillä 77 % vastaajista on kokenut opiskelujen työmäärän ennako-odotusten mukaiseksi. Myös 64 % vastaajista oli sitä mieltä, etteivät pidä opintoja liian uuvuttavina. Enemmistön voi siis todeta osanneen varautua etukäteen opintojen kuormittavuuteen ja vaatimuksiin. Toisaalta 1/3 vastaajista kuitenkin koki opinnot vähintään jonkin verran uuvuttaviksi, minkä uskon johtuvan juuri siitä, että lähiopetukseen työpäivän jälkeen saapuminen ja itsensä motivoiminen on todella raskasta. Vaihtoehtona kurssin suorittamiselle on yleensä ollut myös ns. kirjatentti, jolloin lähiopetukseen ei ole välttämättä tarvinnut osallistua, mutta kurssin työmäärä on yleensä ollut varsin huomattavasti suurempi. Uskoisin juuri tämän 1/3 vastaajista olevan erittäin kiinnostunut kokeilemaan uusia opetusmuotoja kuten verkko-opetusta.

Jokainen opiskelija törmää jossain vaiheessa ajankäytön riittämättömyyteen. Myös tästä asiasta saatiin varmistus, sillä vastaajista 73 % tunsi vähintään jossain määrin paineita ajankäytön riittävyyden vuoksi. Korostetaan vielä, että 38 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että paineita on ollut. Voidaan siis todeta, että vakituisesti työssäkäyviä ja perheellisiä opiskelijoita, joita suurin osa vastaajista on, nykyinen lähiopetuspainoinen opiskelu ei palvele niin hyvin kuin mahdollista. Uusille opetusmuodoille

uskoi ensi kädessä olevan kysyntää, mutta saadut tulokset poikkeavat tästä ajatusmallista yllättävän selvästi. 71 % vastaajista oli sitä mieltä, että lähiopetuspainotteinen opiskelu palvelee heidän tarpeitaan. Se on yllättävän suuri lukema verrattuna siihen, että 73 % vastaajista tunsu paineita ajankäytön riittävyyden vuoksi. Opetusmuotona lähiopetus on kuitenkin eniten aikaa vievä. Toisaalta erittäin monelle lähiopetus, ryhmänä toimiminen ja erilaisten ajatusten jakaminen on se paras tapa oppia asiat kerralla kunnolla. Toisaalta 29 % vastaajista koki, että lähiopetus ei ole heille se paras mahdollinen tapa opiskella. Uskoisin, että varsin todennäköisesti samat henkilöt ovat kokeneet opintonsa uuvuttaviksi, koska siitä kysyttäessä 36 % vastaajista vastasi näin.

### 6.3 Vaihtoehtoja iltaopiskeluun

#### 6.3.1 Opiskelun ajankohdat

Iltapuolen opiskelijat opiskelevat tavallisesti luennoilla, jotka alkavat klo 17 ja kestävät työmäärän mukaan noin klo 21 asti. Toimeksiantaja halusi kuitenkin saada tietoa myös siitä, olisivatko vastaajat tarvittaessa valmiita osallistumaan esimerkiksi päiväopetukseen. Vastaajista 77 % ei halua tai pysty osallistumaan päiväopetukseen. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, koska suurin osa työstä tehdään klo 8 - 16, jolloin mahdollisuutta saapua koululle ei yksinkertaisesti ole. Ne 23 %, jotka mielestään pystyisivät osallistumaan päiväopetukseen, varmasti myös tekevät niin, jos kurssit vain sattuvat osumaan hyvin itselle laadittuun lukujärjestykseen.

Viikossa on viisi arkipäivää, jolloin koulutusta järjestetään normaalin mallin mukaisesti, mutta myös mahdollisia poikkeuksia on, kuten esimerkiksi lauantaina järjestettävät luennot. Kysyimme siis vastaajien mielipidettä lauantaina järjestettävästä opetuksesta. 59 % vastanneista oli sitä mieltä, että lauantaina järjestettävälle opetukselle olisi tilausta, tai koki lauantaiopetuksen mielekkääksi. Lukema on erittäin positiivinen, kun ottaa huomioon, että myös 58 %:lla vastaajista on perhettä. Rankan työviikon jälkeen viikonloppu on kuitenkin yleensä pyhitetty akkujen lataukseen tulevaa työ- tai kouluviikkoa varten.

Kysyttäessä opiskelijoiden halukkuudesta opiskella itsenäisesti omalla ajalla, saatiin vastaukseksi, että 75 % opiskelee mieluusti itsenäisesti omalla ajalla. Lukema on hyvä, koska iltapuolen opiskeluihin liittyy yleensä päiväopiskelua enemmän itsenäistä opiske-

lua. Toisaalta vastaukset sotivat hieman sitä faktaa vasten, että 71 % piti lähiopetusta sopivana vaihtoehtona itselle. Toisaalta voidaan myös ajatella kysymyksen asettelun olevan tulkittavissa eri tavoin, eli moni on voinut ajatella itsenäisen opiskelun olevan jatkumo lähiopetuksen päälle.

Yllättäviä tuloksia saatiin, kun kysyttiin, että tulisiko iltapuolen opiskelijoiden opiskella kokonaan omana ryhmänään. Nykyisin on kuitenkin mahdollista, että mukana on myös päiväpuolen opiskelijoita, jotka ovat lähes järjestäen huomattavasti iltapuolen opiskelijoita nuorempia. 58 % vastaajista kallistui sille puolelle, että heidän tulisi opiskella omana ryhmänään. Tavallaan tämä on ymmärrettävää, koska iltapuolen opiskelijat ovat nimenomaan työssäkäyviä ja heidän motivaationsa lähteä opiskelemaan johtuu useimmiten siitä, että he haluavat kehittää itseään vastaamaan nykyisen työmaailman vaatimuksia. Jotkut saattavat jopa kokea päiväpuolen opiskelijat eräänlaisena rasiitteenä luennoilla, joten uskoisin tästä syystä suurimman osan kannattaneen itsenäistä ryhmää iltapuolen opiskelijoille. 42 % vastaajista taas oli sitä mieltä, että nykyinen malli on hyvä ja syytä muutoksiin ei ole. Tämä saattaa hyvinkin johtua siitä ajattelumallista, että mitä suurempaa hajontaa ilmenee opiskelijoiden iän ja työkokemuksen saralla, sitä erilaisempia näkökulmia opetettaviin asioihin saadaan. Henkilökohtaisesti näen sen myös suurena rikkautena.

### 6.3.2 Erilaiset opetusmuodot

Lähiopetus kuormittaa opiskelijaa kaikista eniten. Tämän takia koettiin tärkeäksi selvittää olisiko uusille opetusmuodoille tilausta myös itse opiskelijoiden keskuudessa. NykYTEKNIikka kuitenkin mahdollistaa sen erinomaisesti.

88 % vastaajista ei ollut koskaan osallistunut verkko-opetukseen, eli lähtökohdat sille ovat suorastaan erinomaiset, koska minkäänlaisia ennakkoluuloja ei täten ole. Vielä positiivisemmaksi asian tekee se, että 90 % vastaajista olisi valmis kokeilemaan verkko-opetusta. Perinteistä lähiopetusta kannattaa kuitenkin 83 % vastaajista, joten sille tuskin koskaan löydetään täydellistä korvaajaa, mutta verkossa tapahtuva opiskelu voidaan ehdottomasti nähdä hyvänä lisänä sen päälle.

Kirjatentti ei saanut vastaajilta erityisen suurta kannatusta ja vastaukset jakautuivat aika lailla tasan puolesta että vastaan. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, koska toiset yksinkertaisesti oppivat paremmin lukemalla ja heille opiskelu voi olla myös sitä kautta

huomattavasti tehokkaampaa. Toisille taas lukeminen ei välttämättä ole se paras tapa oppia uusia asioita, vaan he tarvitsevat mukaan konkreettista havainnollistamista, jota tarjoaa parhaiten perinteinen lähiopetus.

Videokonferenssia kannatti 61 % vastaajista ja vaikka vastaukset jakaantuivat aika lailla tasan jokaiseen viiteen vastausvaihtoehtoon, niin selkeä enemmistö oli kuitenkin videokonferenssin kannalla. Nauhoitettu luento sai myös hyvää kannatusta vastaajilta ja 69 % koki sen positiivisena ajatuksena. Nauhoitettua luentoa on helppo tarkastella myös jälkikäteen, jos jokin asia jäi epäselväksi. Toki asiat voi tarkistaa myös kirjojen välityksellä, mutta uskoisin monen vastaajan pitävän nauhoitettua luentoa mielenkiintoisena myös tästä syystä. Sen lisäksi, että luentoa ei välttämättä tarvitse katsoa kerralla, vaan sen voi katsoa esimerkiksi kahdessa eri osassa. Verkkotehtävät kelpasivat erinomaisesti lähes jokaiselle vastaajalle ja 98 % oli niiden puolella. Verkkotehtävät ovat hyvä opetusmuoto, koska ne voi tehdä silloin, kun itselle parhaiten sopii ja palautus tapahtuu myös Internetin välityksellä sovittuun paikkaan. Viimeinen palautuspäiväkin on aina selkeä, joten ajankäytön jakaminen on varmasti sellainen syy, miksi verkkotehtävät ovat vastaajien keskuudessa niin suosittuja.

Itsenäisesti suoritettavat ryhmätyöt eivät saaneet järin suurta kannatusta ja vastaukset jakautuivat varsin tasaisesti jokaiseen viiteen vastausvaihtoehtoon. Tämä johtuu varmasti hyvin pitkälti siitä, että vastaajilla on varmasti hyvin erilaisia kokemuksia ryhmätöiden toimivuudesta. Ihmisten erilainen tapa työskennellä on ryhmätöiden suurin ongelma, vaikka se voi olla samalla myös suuri vahvuus. Jokaisen omat vahvuudet pitää tuoda esille, jolloin jokaisesta ryhmän jäsenestä saadaan maksimaalinen suoritus irti. Uskon juuri positiivisten ja negatiivisten kokemusten johtaneen vastauksissa näin suureen hajontaan.

#### 6.4 Opiskelijoiden yleinen jaksaminen

Opintojen suorittamiseen vaikuttaa myös suuresti käytettävissä olevat voimavarat, eli pyrittiin selvittämään mahdollisimman kattavasti oppilaiden tuntemuksia opintojen kuormittavuudesta. Ovatko he kokeneet väsymystä tai uupumusta opiskelujen aikana ja mitkä syyt ovat johtaneet siihen mahdollisesti.

Vastaajista 56 % koki jossain määrin kodin ja koulun välisen matkan yhtenä rasittavista tekijöistä. Melko harvalla on nykypäivänä varaa liikkua autolla, joka on se nopein tapa

liikkua. Jos koululle pääsemiseen kuluu paljon aikaa julkista liikennettä käyttämällä, on tämä aika aina pois kaikesta muusta. Myös opiskelusta. 56 % on kuitenkin jo enemmistö, joten myös tätä faktaa vasten voisi, että lähiovetusta korvaaville opetusmuodoille olisi ainakin jossain määrin tilausta. 80 % vastaajista koki myös työpäivän jälkeen tapahtuvan opiskelun raskaaksi. Se on täysin ymmärrettävä, koska päivästä tulee helposti erittäin pitkä ja aikaa ei jää oikeastaan millekään muulle. Mikä on oppilaiden tiedon vastaanottotaso esimerkiksi lähiovetuksessa, jos he tulevat sinne väsyneenä työpäivän jälkeen? Olisiko tehokkaampaa suorittaa opetusta jollain muulla tavalla kuin lähiovetuksella? Luentoja korvaavia tehtäviä, verkko-opetusta tai vaikka nauhoitettu luento muutaman kerran kuukaudessa voisi tehdä opetuksesta tehokkaampaa. Jos verrataan siihen, että opiskelijat istuvat väsyneenä luennoilla, jolloin tiedon vastaanotto-kyky ei ole optimaalinen. Tätä puoltaa myös se, että 81 % vastaajista toivoi mahdollisuuksia opiskella enemmän kotona koululla luennoilla istumisen sijasta.

Viimeiseksi kysyimme vastaajilta, että ovatko he kokeneet uupumusta opintoihin liittyvistä syistä? 64 % vastaajista oli sitä mieltä, että ovat. Luku ei ole mielestäni mitenkään hälyttävä, varsinkaan, kun vastaajia oli loppujen lopuksi vain 64 kappaletta, mutta suuntaa antava se ehdottomasti on. Varsinkin, kun tämän tyytyväisyystutkimuksen lähtökohta oli nimenomaan selvittää opiskelijoiden halukkuutta kokeilla uusia opetusmetodeja ja tällä olisi tarkoitus pyrkiä nimenomaan vähentämään opiskelijoiden taakkaa sekä tehdä opiskelusta tehokkaampaa.

## **7 Johtopäätökset**

Toimeksiantaja halusi siis selvittää liiketalouden iltaopiskelijoiden kokemuksia nykyisistä opinnoistaan. Tietoa haluttiin erityisesti siitä, miten iltaopiskelijat kokevat jaksavansa ja miten he kokevat uusien opetusmenetelmien mahdollisen käyttöönoton. Tärkeää oli myös selvittää kokemuksia opinnoista tähän mennessä ja miten opintojen mielekkyyttä voitaisiin kehittää. Tulosten pohjalta palveluita voidaan kehittää entistä paremmiksi sen nykyisille ja tuleville opiskelijoille.

Tutkimuksesta saadut tulokset olivat varsin mielenkiintoista luettavaa. Tulokset olivat suurelta osin juuri sellaisia, joita saattoi odottaa etukäteen, mutta tutkimuksen kautta niille saatiin varmuus. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä kurssien nykyiseen työmäärään, eivätkä kurssien sisällöt olleet tulleet vastaajille yllätyksinä. Opintoja ei myöskään

koettu liian uuvuttaviksi, vaikka enemmistö olikin kokenut jossain vaiheessa opintojaan uupumusta opintoihin liittyvistä syistä.

Vastausten kautta saatiin myös varmistus sille, että opiskelijat ovat erittäin valmiita kokeilemaan uudenlaisia opetusmetodeja, kuten verkko-opiskelua, verkko-luentoja ja videokonferensseja. Suurin osa ilta-ammattikorkeakoulun opiskelijoista oli työssäkäyviä, suurin osa myös perheellisiä, joten näillä uusilla opetusmenetelmillä voisi mahdollisesti säästää huomattavasti aikaa, joka heillä on jo valmiiksi erittäin vähäistä. Selväksi kävi myös se, että perinteistä lähiopetusta ei voi missään nimessä kokonaan korvata uusilla opetuksen välineillä, koska se on suurimmalle osalle edelleen helpoin tapa oppia ja ymmärtää uusia asioita. Uudet opetusmenetelmät olisivat kuitenkin erittäin potentiaalinen lisäarvo opetukselle tuottava väline ja suurelle osalle opiskelijoista myös eräänlainen ajansäästöä tuottava tekijä.

Saatujen tulosten perusteella voidaan suositella lämpimästi kokeilemaan uusia verkon kautta tapahtuvia opetusmuotoja. Halukkuutta ja mielenkiintoa näitä kohtaan löytyi vastaajien keskuudessa selkeästi. Vastauksista huokui sellainen mielikuva, että myös opiskelijat itse uskovat uusien opetusmuotojen tekevän heidän opiskelustaan mielekkäämpää, tehokkaampaa ja aikaa säästävää.

Opintoihin käytettävä aika oli vastausten perusteella suurin stressiä aiheuttava syy. Jos siis lähdetään miettimään, mistä opetuksessa lähdetäisiin supistamaan, niin maltillisesti lähiopetusta korvaamalla ja verkon kautta kotona tapahtuvalla opiskelulla saataisiin varmasti ajankäyttöä tehokkaammaksi.

Tulevaisuudessa olisi tärkeää pyrkiä säännöllisin väliajoin selvittämään vastaavanlaisella tutkimuksella opiskelijoiden mieltymyksiä ja kokemuksia kuluvista opinnoista. Tämä tutkimus oli kuitenkin ensimmäinen laatuaan ottaen huomioon kohderyhmän, eli Metropolia Ammattikorkeakoulun liiketalouden ilta-opiskelijat. Tämä suoritettu tutkimus toimii erinomaisena vertailukohtana tulevaisuudessa tehtäville tutkimuksille, jossa kohderyhmä on sama. Oppimisen kannalta on kuitenkin tärkeää, että käytettävät opetusmenetelmät ja oppilaiden viihtyvyys ovat sillä tasolla, että kaikki ovat tyytyväisiä. Näiden kahden asian kohdatessa saadaan varmasti aikaan maksimaalisen hyviä tuloksia.

## Lähteet

Bergström, Seija & Leppänen, Arja 2007. Markkinoinnin maailma. Edita, Helsinki.

Blomqvist, Ralf & Dahl, Johan & Haeger, Tomas, 1993. Suhdemarkkinointi. Weilin+Göös, Jyväskylä.

Fahy, John & Jobber, David 2006. Foundations of Marketing. Second edition. McGrawHill Education, Berkshire.

Konsernistrategia.2009. Metropolia Oy:n hallitus. Hyväksytty 21.12.2009.  
[Http://tietohallinto.metropolia.fi/download/attachments/4097088/Metropolia\\_strategia\\_22\\_12\\_\\_091.pdf?version=1.](http://tietohallinto.metropolia.fi/download/attachments/4097088/Metropolia_strategia_22_12__091.pdf?version=1.), Luettu 8.1.2012

Laitinen, Jukka & Isoviita, Antti 2004. Markkinoinnin perusteet. Avaintulos, Tampere.

Maital, Sholom & Seshadri, D.V.R. 2007. Innovation Management. Response Books, New Delhi.

Metropolia Ammattikorkeakoulun taustaa 2012. Tietoa Metropoliaasta. Metropolia Ammattikorkeakoulu. [Http://www.metropolia.fi/tietoa-metropoliasta/metropolian-tarina](http://www.metropolia.fi/tietoa-metropoliasta/metropolian-tarina) Luettu 8.1.2012.

Ojasalo, Jukka & Ojasalo, Katri 2010. B-to-B palvelujen markkinointi. WSOYpro, Helsinki.

Tietoa HAAGA-HELIAsta 2012. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.  
[Http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/haaga-helia-lyhyesti](http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/haaga-helia-lyhyesti).  
Luettu 11.1.2012

Tietoa Laureasta 2012. Laurea-ammattikorkeakoulu. [Http://www.laurea.fi/fi/tietoa-laureasta/Sivut/default.aspx](http://www.laurea.fi/fi/tietoa-laureasta/Sivut/default.aspx). Luettu 11.1.2012.

Vuokko, Pirjo 2003. Markkinointiviestintä. Merkitys, vaikutus ja keinot. WSOY, Helsinki.

Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Ky-Palvelu, Helsinki.



## Saatekirje

Hei,

Tutkin opinnäytetyössäni Metropolia ammattikorkeakoulun Myyrmäen yksikön iltaopiskelijoiden kokemuksia nykyisistä opinnoistaan. Opinnäytetyöni on asiakastyytyväisyystutkimus, jossa Te liiketalouden iltapuolen opiskelijat toimitte asiakkaina. Työn tavoitteena on selvittää miten koette nykyiset opintonne, eli missä olisi parantamisen varaa ja mitkä asiat ovat opetuksen kannalta toimivia jo nykymuodossaan. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään olisiko järkevää käyttää uusia opetusmetodeja perinteisen lähiopetuksen sijasta, jolloin lähiopetus voitaisiin korvata itsenäisellä opiskelulla tai esimerkiksi Internetin kautta järjestetyllä etäluennolla.

Kaikella tutkimuksesta saatavalla informaatiolla pyritään tekemään Teidän opiskelustanne entistä mielekkäämpää, tehokkaampaa ja palkitsevampaa.

Alla olevasta linkistä avautuu kyselylomake opiskelijoiden tyytyväisyyttä koskevaan kyselyyn. Nyt on siis todellakin mahdollisuus vaikuttaa itse omiin tuleviin opintoihinsa, jolloin opiskelusta saadaan meille kaikille mahdollisimman mielekästä.

Kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan 2 elokuvalippua Finnkinon elokuvateattereihin.

Vastaamiseen menee aikaa vain noin 5 minuuttia.

Aktivoitukaa! Nyt on mahdollista vaikuttaa omalla toiminnallaan!

<https://elomake.metropolia.fi/lomakkeet/1210/lomake.html>

Kiitos paljon ajastasi

Terveisin,

Teemu Karlstedt

Metropolia Ammatikorkeakoulu

## E-lomake

### Opiskelijoiden tyytyväisyyskysely

Tutkimme Metropolia ammattikorkeakoulun liiketalouden iltapuolen opiskelijoiden kokemuksia nykyisistä opinnoistaan.

Monivalintakysymysten vastausasteikko menee seuraavasti: 5= Täysin samaa mieltä, 4= Lähes samaa mieltä, 3= Melko samaa mieltä, 2= Hieman eri mieltä, 1= Täysin eri mieltä.

Kysymysten perästä löytyvästä **oranssista** kysymysmerkistä löytyy tarvittaessa sama asteikko, jolloin sivua ei tarvitse rullata ylös asti, jos asteikon merkitys pääsee unohtumaan.

#### Taustiedot

1. Sukupuoli
2. Ikä
3. Kuinka monta vuotta olet opiskellut Metropoliasa liiketaloutta?
4. Oletko työelämässä?
5. Oletko perheellinen?

#### Omat resurssit opinnoissa

6. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat kokemuksiasi? ?

	5	4	3	2	1
Opiskelujen työmäärä on vastannut odotuksiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En koe opintojani liian uuvuttavina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen paineita ajankäytön riittävyyden suhteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyinen lähiopetuspainotteinen opiskelu sopii minulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Opetuksen ajoitus

7. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? ?

	5	4	3	2	1
Pystyn tarvittaessa osallistumaan päiväopetukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lauantaina järjestettävä opetus on "hyvä juttu"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelen mieluiten itsenäisesti omalla ajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetus tulisi järjestää aikuisopiskelijoille pääsääntöisesti iltaisin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Opetuksen toteutus

8. Millaisia tuntemuksia seuraavat väittämät herättävät? ?

	5	4	3	2	1
Mielestäni aikuisopiskelijoiden tulisi opiskella omana ryhmänään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen päässyt hyödyntämään opintoihin liittyviä tehtäviä työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kurssien nykyinen työmäärä on mielestäni riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osallistuisin mielelläni verkko-opetukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Jos ET haluaisi osallistua verkko-opetukseen, niin miksi?

10. Oletko osallistunut verkko-opetukseen?

1 2 Jos vastasit kyllä, niin missä?  
1= Kyllä 2= Ei

#### Opetusmuodot

11. Kuinka mieluisia seuraavat opetusmuodot olisivat? ?

	5	4	3	2	1
Perinteinen lähiopetus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjatentti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Videokonferenssi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nauhoitettu luento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkotehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itsenäisesti tehtävät ryhmätyöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka tärkeänä koet seuraavat vaihtoehdot oppimisesi kannalta? ?

	5	4	3	2	1
Projektit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmätyöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yritysvierailut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Case- tehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soveltavat analyysitehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Opintojen kuormittavuus

13. Koen seuraavat vaihtoehdot raskaiksi nykyisessä opetuksessa ?

	5	4	3	2	1
Pitkä matka koulun ja kodin välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskelu tuntuu raskaalta esimerkiksi työpäivän jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltaopiskelu tuntuu yleisesti raskaalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toivoisin enemmän mahdollisuuksia opiskella kotona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kokenut uupumusta opintoihin liittyvistä syistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Omin sanoin

14. Mitkä näkisit tärkeimpinä kehityskohteina nykyisessä liiketalouden opetuksessa?

15. Vapaa sana Metropolia ammattikorkeakoulun Myyrmäen yksikön iltaopetuksesta ( Kirjoita halutessasi myös sähköpostiosoitteesi, jos olet kiinnostunut osallistumaan elokuvalippujen arvontaan )

#### Tietojen lähetyks

Tallenna

Suuri kiitos vastauksesta ja hyvää kevättä!