

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Kauppakorkeakoulu

**OPISKELIJALÄHTÖINEN PALVELUIDEN
KEHITTÄMINEN KAMPUSALUEELLA -
KÄYTÄNTÖTEOREETTINEN LÄHESTYMISTAPA**

Markkinointi
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2013

Laatija: Reija Stenroos
Ohjaaja: Juha Munnukka

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTON KAUPPAKORKEAKOULU

Tekijä Reija Maaria Stenroos	
Työn nimi Opiskelijälähtöinen palveluiden kehittäminen kampusalueella - Käytäntöteoreettinen lähestymistapa	
Oppiaine Markkinointi	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika Huhtikuu 2013	Sivumäärä 64 +liitteet
Tiivistelmä - Abstract <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia käytäntöjä opiskelijoilla on kampusalueilla. Käytäntöteorialla tarkoitetaan yksilön rutiininomaista toimintaa, joka koostuu erilaisista elementeistä. Näitä elementtejä ovat itse toiminta, mielikuvat, fyysinen tila, osaaminen/työvälineet ja subjekti. Tunnistamalla kuluttajien käytännöt, voidaan saada yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa yksilön toiminnasta, haluista ja tarpeista. Kuluttajan ei voida olettaa ymmärtävän kaikkia tarpeitaan, vaan käytäntöjen avulla päästään pintaa syvemmälle, jolloin palveluista voidaan kehittää kuluttajan tarpeita vastaavia. Laadukkaan palvelun voidaan katsoa koostuvan palvelukonseptista, palveluprosessista ja palvelujärjestelmistä.</p> <p>Tutkimuksessa tutkittiin opiskelijoiden käytäntöjä kampusalueella. Tavoitteena oli selvittää millaisia käytäntöjä heillä oli, mistä elementeistä käytännöt rakentuivat, ja tukiivatko nykyiset palvelut käytäntöjä. Tutkimus on tehty laadullisena tutkimuksena ja aineisto on kerätty päiväkirjojen avulla. Päiväkirjoja piti kymmenen oppilasta marraskuussa 2012.</p> <p>Käytäntöjä nousi esille yhteensä 22 kappaletta. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta käytäntöteorian antavan sellaista tietoa, jonka avulla voidaan kehittää palveluita kohderyhmän tarpeisiin. Tällä tavoin voidaan nähdä ne asiat, joihin palvelun kehittämisen kannalta on oleellista keskittyä. Kaikki käytännöt eivät ole kuitenkaan sellaisia, joihin kannattaa tai voi palveluiden näkökulmasta vaikuttaa. Nykyiset palvelut kampuksella eivät tällä hetkellä vastanneet täysin opiskelijoiden tarvetta. Tutkimuksessa havaittiin lisäksi se, että kohderyhmän sisällä on erilaisia ryhmiä, jotka suorittavat käytäntöjä omalla tavallaan. Tämä luo omanlaiset vaatimukset palveluiden kehittämisessä. Jatkossa tutkimusta olisi hyvä laajentaa koskemaan muita sidosryhmiä koskevaksi Jyväskylän yliopiston kampuksella tai tutkia samaa kohderyhmää muiden yliopistojen kampuksilla.</p>	
Asiasanat: käytäntöteoria, käytäntöjen elementit, palvelun laatu, palvelukonsepti, palveluprosessi, palvelujärjestelmä	
Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopiston kaupparkeakoulu	

KUVIOT

KUVIO 1 Palvelun peruskomponentit	18
KUVIO 2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys	25
KUVIO 3 Analyysivaiheet yksinkertaistetusti Syrjäläisen mallin perusteella ...	30

TAULUKOT

TAULUKKO 1 Käytäntöjen elementit	14
TAULUKKO 2 Tutkimukseen osallistuneet henkilöt.....	29
TAULUKKO 3 Luentokäytännöt jaoteltuna elementteihin.....	35
TAULUKKO 4 Liikkumisen käytännöt jaoteltuna elementteihin	38
TAULUKKO 5 Ruokailukäytännöt jaoteltuna elementteihin	41
TAULUKKO 6 Luentojen ulkopuoliset käytännöt jaoteltuna elementteihin	46
TAULUKKO 7 Käytäntöjen eroavaisuudet tiedekuntien välillä.....	48
TAULUKKO 8 Palvelutarpeiden yhteys opiskelijoiden käytäntöihin	52

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ
KUVIOT JA TAULUKOT
SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen taustaa	7
1.2	Keskeiset käsitteet.....	8
1.3	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet.....	9
1.4	Kohdeorganisaation ja -alueen esittely	9
2	KÄYTÄNTÖTEORIA	11
2.1	Käytäntöteorian taustaa ja määrittely.....	11
2.2	Käytäntöjen elementit	12
2.3	Käytännöt muutoksessa ja kontekstissa	14
2.4	Käytäntöteoria markkinoinnin tutkimuksissa.....	15
3	KÄYTÄNNÖT JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	17
3.1	Palvelukonsepti.....	18
3.2	Palveluprosessi.....	19
3.3	Palvelujärjestelmä	21
3.4	Palvelunlaatu.....	22
3.5	Tutkimusmalli	24
4	METODOLOGIA.....	26
4.1	Laadullinen tutkimus	26
4.2	Aineiston keruumenetelmä	27
4.3	Sisällönanalyysi.....	29
5	OPISKELIJOIDEN KÄYTÄNNÖT KAMPUSALUEELLA	32
5.1	Käytäntöjen jakautuminen opiskelijaryhmien välillä	32
5.2	Luentokäytännöt.....	33
5.3	Liikkumisen käytännöt	35
5.4	Ruokailukäytännöt	38
5.5	Luentojen ulkopuolinen aika käytäntönä	41
5.5.1	Itsenäisen työskentelyn käytännöt	43
5.5.2	Käytännöt kirjastolla.....	45
5.6	Kasvatustieteiden ja kauppatieteiden opiskelijoiden käytäntöjen eroavaisuudet	46
5.7	Nykyisten palveluiden sopivuus opiskelijoiden käytännöissä	48
5.7.1	Palvelutarpeet	49
5.7.2	Palvelun laadun muodostuminen	51

6	JOHTOPÄÄTÖKSET	54
6.1	Teoreettiset johtopäätökset.....	55
6.2	Empiiriset johtopäätökset	56
6.3	Tutkimuksen luotettavuus	58
6.4	Tutkimuksen rajoitukset sekä jatkotutkimus	59
	LÄHTEET	61

LIITTEET

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Oppimiskäsityksen kehittyessä ovat tarpeet ja vaatimukset yliopistoja ja sen kampuksia kohtaan muuttuneet. Oppimisen ei voida katsoa tapahtuvan ainoastaan luokkahuoneessa vaan paljon moniulotteisemmin monissa tilanteissa ja ympäristöissä.

Oppimistutkimuksessa aiemmin vallalla ollut näkemys korostaa behavioristista oppimiskäsitystä (Tynjälä 1999, 28). Tämän oppimiskäsityksen mukaan oppimisen perustana pidetään yksilön saamia fyysisiä kokemuksia. Ajattelulla ja päättelyllä ei nähdä olevan vaikutusta oppimiseen. (Säljö 2001, 48.) Behavioristisen käsityksen mukaan oppimisen katsotaan syntyvän passiivisesti kuuntelemalla (Kauppila 2007, 37).

Nykyään valoilla olevassa konstruktivistisessä oppimiskäsityksessä painotetaan joustavaa sekä oppijan valmiuksia painottavan opetuksen korostamista (Rauste-Von Wright ym. 2003, 162). Näkemyksessä arvostetaan aktiivista osallistuvaa oppimistapaa, jossa korostetaan yksilöllistä, sosiaalista, henkistä tai fyysistä näkökulmaa. Parhaimmillaan aktiivisuus on luova prosessi, jossa yksilö luo tietoa, sen sijaan, että tieto annetaan ulkoapäin. (Järvinen 2011, 75.) Konstruktivismi voidaan jakaa kahteen pääsuuntaukseen: yksilökonstruktivismi ja sosiaalinen konstruktivismi. Yksilökonstruktivismissa painopisteenä on yksilöllinen tiedonmuodostus ja yksilön tiedollisten rakenteiden tai mentaalisten mallien kuvaaminen. Sosiaalisen konstruktivismissa painotetaan tiedon sosiaalista konstruointia sekä ollaan kiinnostuneita sosiaalisista ja yhteistoiminnallisista prosesseista. (Tynjälä 1999, 39.) Oppiminen perustuu kahdenväliseen vuorovaikutukseen, interaktioon, vastavuoroisuuteen sosiaalisessa kontekstissa (Järvinen, 2011, 81).

Oppiminen nähdään tänä päivänä oppimisprosessina, jossa on keskeistä sosiaalisuus ja vuorovaikutus. Oppimista tapahtuu siis kaikkialla kampuksella, joka luo uudenlaiset vaatimukset palveluiden kehittämisessä kyseisellä alueella. Jotta palvelut vastaisivat opiskelijoiden tarpeita, on oleellista tunnistaa ne asiat, jotka

ovat heidän toiminnan kannalta oleellisia. Opiskelijoiden toiminnan tunnistamisessa hyödynnetään käytäntöteoriaa. Vaikkakin kyseistä teoriaa on hyödynnetty verrattain vähän markkinoinnin tutkimuksessa, sen avulla on kuitenkin pystytty luomaan uudenlaista tietoa asiakkaiden ja kuluttajien käyttäytymisestä. Käytännön katsotaan olevan rutiininomaista toimintaa ja sille on ominaista ymmärrys asioiden oikeaoppisesta suorittamisesta (Skålen & Hackley 2011). Tunnistamalla kuluttajien käytännöt, voidaan luoda uudenlaista ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Tämän tiedon avulla palveluista voidaan luoda ja kehittää sellaisia, että ne tukevat nykyisiä käytäntöjä. (Korkman 2006, 174–176). Kurssit eivät sisällä pelkästään luentoja vaan niille on ominaista erilaiset kirjalliset työt yksin ja ryhmässä. Tämä jo itsessään luo tarvetta erilaisille palvelu-, tila- ja paikkaratkaisuille. Käytäntöteorian avulla voidaan kasvattaa ymmärrystä opiskelijoiden toiminnasta kampuksella, jonka kautta palveluita voidaan kehittää sen mukaisesti.

Käytännön koostuvat sanoista ja teoista, jotka yhdistyvät elementtien kautta (Gram-Hanssen 2011). Tutkijoiden näkemykset vaihtelevat siitä, mistä elementeistä käytännöt koostuvat. Reckwitz (2002), Shove ja Panzar (2005), Warde (2005), Schazki (2002) ja Korkman (2006) ovat kaikki luokitelleet käytännön elementit. Yhteisiä tekijöitä näissä luokitteluissa ovat osaaminen, institutionaalinen tieto ja säännöt sekä sitoumukset (Gram-Hanssen 2011). Elementtien luokittelun kautta, saadaan tietoa siitä, mitä asioita käytäntö koostuu. Tämän tiedon avulla saadaan yksityiskohtaista tietoa, jonka kautta kampuksia voidaan kehittää kattavammin.

Käytäntöjen tulkinnalla tarkoitetaan syvällistä analyysiä siitä, miten toimitaan ja miksi. Tulkinnassa keskeistä on muun muassa ymmärtää kuluttajan periaatteita, menettelytapoja, normeja ja käsityksiä oikeista toimintatavoista. Tämän analyysin kautta saadaan käsitys siitä, miksi henkilö toimii tietyllä tavalla. (Halkier 2010.) Kuluttajan ei voida ajatella toimivan täysin rationaalisesti, vaan toimintaan vaikuttavat monenlaiset seikat kuten emotionaalisiin ja sosiaalisiin asioihin liittyvät näkökulmat (Raffety 2011). Laaja ja syvä ymmärrys opiskelijan toimintaan vaikuttavista asioista, luo mahdollisuuden kehittää kampuksista yhä paremmin toimivia opiskelijoiden näkökulmasta.

1.2 Keskeiset käsitteet

Käytäntöteoriassa katsotaan käytänteiden muodostuvan rutiininomaista toiminnasta, joka koostuu tavoissa liikkua, käsitellä esineitä sekä asioita, kuvata asioita ja ymmärtää elinympäristöä (Reckwitz 2002). Käytännöt koostuvat erilaisista elementeistä, joiden kautta käytäntöjä voidaan ymmärtää paremmin. Tutkimuksessa on tarkoitus pystyä luokittelemaan käytännöt, joita kampuksella esiintyy. Analyysivaiheessa hyödynnetään Korkmanin (2006) elementtien luokittelua, joka koostuu subjektista, työvälineistä ja osaamisesta, mielikuvista, fyysisistä tiloista ja toiminnasta.

Laadukkaana palvelun peruskomponentteja ovat palvelukonsepti, palveluprosessi sekä palvelujärjestelmä (Bo 1996). Laadukas palvelu koostuu kolmesta eri tekijästä, joihin tulee keskittyä, jotta voidaan palveluita kehittää tarvelähtöisesti opiskelijoiden näkökulmasta. Tärkeää palveluiden kehittämisessä on tunnistaa opiskelijoiden käytännöt, jotta päästään pintaa syvemmälle. Mikäli opiskelijan käytäntöjä ei osata tunnistaa, on vaikea luoda tilaratkaisuja ja palveluita, jotka tukevat opiskelijoiden oppimisprosesseja.

1.3 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia käytäntöjä opiskelijat suorittavat kampusalueilla. Tunnistamalla opiskelijoiden käytännöt Jyväskylän yliopiston kampusalueella, voidaan kehittää palveluita, jotka tukevat opiskelijoiden oppimista ja kampusalueella tapahtuvia käytäntöjä parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä tutkimus kuuluu osaksi Tulevaisuuden Kampus - tutkimusta, joka on osa laajempaa Sisäympäristöt - tutkimusohjelmaa. Tutkimuksen toimeksiantaja on Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Tutkimuksen tavoitteena on löytää vastaus seuraavaan tutkimusongelmaan:

- Mitä käytäntöjä opiskelijoilla on kampusalueilla?

Tutkimuksen alakysymyksinä ovat:

- Mistä elementeistä opiskelijoiden käytännöt rakentuvat?
- Miten käytäntöjen luokittelun avulla voidaan kehittää kampusalueita?
- Tukevatko nykyiset palvelut opiskelijoiden käytäntöjä?

Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja aineiston keruumenetelmänä käytetään opiskelijoiden kirjoittamia päiväkirjoja. Opiskelijoita pyydetään kirjoittamaan monipuolisesti käytännöistään kampusalueella 7 päivän ajan. Päiväkirjan pitäjiä on yhteensä 10 kappaletta ja he ovat kasvatustieteiden ja kauppatieteiden opiskelijoita. Aineiston analyysimenetelmänä käytetään teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

1.4 Kohdeorganisaation ja -alueen esittely

Suomen Yliopistokiinteistö Oy:n omistaa pääkaupunkiseudun ulkopuoliset yliopistot sekä Suomen valtio. Omistajayliopistot ovat: Itä-Suomen yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Lapin yliopisto, Lappeenrannan teknillinen yliopisto, Oulun yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto, Tampereen yliopisto, Turun yliopisto, Vaasan yliopisto ja Åbo Akademi. Suomen Yliopistokiinteistöjen omistaa noin 1,1 miljoonaa neliometriä erilaisia kiinteistöjä. (Suomen Yliopistokiinteistöt 2012, www-dokumentti.)

Yhtiö tavoitteena on ylläpitää tiloja, jotka tukevat yliopistotoimintaa sekä ovat kohtuuhintaisia. Päämääränä on lisäksi säilyttää kiinteistöjen arvo pitkällä aikavälillä sekä kiinteistöjen hoidon ja hallinnan tulisi olla kustannustehokasta. Ympäristövastuu ja rakennusperinnön vaaliminen on tärkeässä asemassa yhtiön toiminnassa. (Suomen Yliopistokiinteistöt 2012, www-dokumentti.)

Suomen yliopistokiinteistöt ovat mukana Tekes rahoitteisessa Sisäympäristö RYM SHOK – tutkimusohjelmassa. Tutkimusohjelma toteutetaan vuosina 2011–2014. Tutkimuksen tavoitteena on löytää ratkaisuja edistämään käyttäjien tuottavuutta, viihtyvyyttä, ja terveyttä kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti erilaisissa tiloissa. Tutkimusohjelma jakautuu neljään eri osaan: 1) käyttäjäkeskinen sisäympäristö, 2) sisäympäristön energiatehokas hallinta, 3) sisäympäristön ansaintalogiikka ja 4) oppimisen ja uuden tiedon luomisen tilat. Suomen Yliopistokiinteistö Oy on vetovastuussa osiosta oppimisen ja uuden tiedon luomisen tilat. Tulevaisuuden Kampus- tutkimus kuuluu osaksi Sisäympäristö RYM-SHOK – hanketta ja sijoittuu osioon oppimisen ja uuden tiedon luomisen tilat. (Suomen Yliopistokiinteistöt 2012, www-dokumentti.)

Jyväskylän yliopisto on ihmistieteisiin ja luonnontieteisiin keskittyvä kansallisesti ja kansainvälisesti merkittävä monialainen tiedeyliopisto ja koulutuksen asiantuntija. Tiedekuntia on yhteensä 7, opiskelijoita 15 000 ja työntekijöitä 2600. Opiskelijarekrytointinsa perusteella Jyväskylä on yliopistoista valtakunnallisin. Erikoisuutena Jyväskylän yliopistossa on liikuntatieteiden kokonaisuus, joka on maan ainoa. (Jyväskylän yliopisto 2013, www-dokumentti.)

Kampuksella on toimitiloja yhteensä noin 155 000 m² ja ne sijoittuvat Seminaarinmäelle, Mattilanniemeen ja Ylistölle. Kampusalue on melko hajanainen ja ominaista sille on monet erilliset rakennukset. Seminaarinmäki on vanhin kampusalue ja se sijaitsee keskustan tuntumassa. Yliopisto laajeni 1980-luvulla Mattilanniemeen, joka sijaitsee Jyväsjärven rannalla. Mattilanniemen uusin rakennus on Agora. Ylistö on uusin kampusalue. Se sijaitsee Jyväsjärven rannalla, Ylistönsillan toisella puolella kuin Mattilanniemi. Liitteestä 1 voi havaita kampusalueen kokonaisuutena. (Jyväskylän yliopisto 2013, www-dokumentti.)

2 KÄYTÄNTÖTEORIA

2.1 Käytäntöteorian taustaa ja määrittely

Tutkimuksen lähtökohtana on käytäntöteoreettinen lähestymistapa. Käytäntöteorian juuret ovat sosiaalitieteissä ja sen monia elementtejä voidaan havaita sosiaaliteoreetikkojen teorioissa 1960–1990 luvuilta. Näitä sosiaalisen teorian kehittäjiä ovat Bourdieu (1972, 1997), Giddens (1979, 1984) Foucault (1984) sekä Garfinkel's (1967) (Reckwitz 2002). Voidaan sanoa, että Reckwitz (2002) ja Schatzki (2002) ovat hahmotelleet nykyisenlaisen käytäntöteorian pohjan (Halkier 2010). Käytäntöteorian avulla pyritään luomaan ymmärrystä kulutuskäyttämiseen (Warde 2005). Tunnistamalla kulutuskäyttämisen prosessit, voidaan kehittää palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita.

Andreas Reckwitz on määritellyt käytäntöteorian seuraavanlaisesti:

Käytäntö on rutiininomaista käyttäytymistä, joka koostuu useista toisiinsa linkittyvistä elementeistä. Elementit pitävät sisällään ruumiilliset toiminnot, mentaaliset toiminnot, esineet ja niiden hyödyntämisen, taustatietojen ymmärtämisen, tietotaidon sekä tunteiden ja motivaation ymmärryksen. Käytäntö - voi olla tapa laittaa ruokaa, kuluttaa, tehdä töitä, tutkia, pitää huolto itsestä tai muista ihmisistä jne. - muodostaa 'palikan', jonka olemassaolo riippuu näiden elementtien olemassaolosta ja linkitymisestä toisiinsa. (Reckwitz 2002.)

Schatzkin määritelmä sosiaalisesta käytännöstä on alla:

Käytännöt ovat organisoituja yhteyksiä toimintojen välillä. Tämä tarkoittaa sitä, että toiminnot ja sanomiset muodostavat kokonaisuuden. Tarkemmin sanottuna toiminnot ja sanomiset on yhteydessä 1) käytännön ymmärtämiseen, 2) sääntöihin, 3) teleo-affektiiviseen rakenteeseen ja 4) yleiseen ymmärrykseen. Kun ymmärrys, säännöt ja teleo-affektiivinen rakenne linkitetään toimintoihin ja sanomisiin niin niistä muodostuu käytäntö. (Schatzki, 2002, 77.)

Käytäntöteoreettisessa lähestymistavassa ei olla kiinnostuneita siitä, mitä jokin tekee, mitä nämä subjektit ajattelevat tai millaisia he ovat. Ennen kaikkea ollaan

kiinnostuneita prosessinomaisesta näkökulmasta – mitä tehdään, miten tekeminen muodostui, miten resurssit hyödynnettiin ja miten toiminto on kehittynyt ajassa. (Korkman, Storbacka & Harald 2010.) Käytännöt ilmentävät ihmisten jaettua ymmärrystä asioista ja ne ohjaavat tietynlaiseen toimintaan (Schatzki, Knorr-Cetina & Savigny 2000, 11).

Käytännöt koostuvat teoista ja puheesta. Tärkeää on keskittyä niin käytännön toimintaan ja siihen miten se muodostuu. (Warde 2005.) Käytäntö on sosiaalista toimintaa ja se kuvastaa tietynlaista käyttäytymistä ja ymmärrystä, joka ilmenee eri paikoissa ja eri aikoina, eri tahojen toimesta (Reckwitz 2002). Käytäntöteoria pitää sisällään joukon kulttuurisia ja filosofisia kuvauksia, jotka keskittyvät siihen, miten käytännöt toteutuvat erilaisissa olosuhteissa sosiaalisessa elämässä (Halkier, Katz-Gerro & Martens 2011).

Käytäntöjen tulkinta tarkoittaa laajempaa ymmärrystä siitä mitä tehdään ja miten. Menettelytavat ovat ohjeita, periaatteita ja sääntöjä siitä, miten asioiden katsotaan tulevan tehdyksi. Sitoumukset ovat emotionaalisia ja normatiivisia suuntaa-antavia ohjeita siitä mitä ja miten asioita tehdään. Kun ymmärrys, menettelytavat ja sitoumukset sidotaan kokonaisuudeksi, niin ymmärretään käytänteitä ja niiden muodostumista. Esimerkki syömiskäytännöstä on voileivän syöminen matkalla. Käytäntö muodostuu ymmärryksenä syömisestä (tarvitsemme energiaa jaksaksemme), menettelytavasta syödä (esimerkiksi roskaruoan syöminen ja matkalla ruokailu) sekä sitoutumisella ruokailuun (hoitaa asia, käyttämättä asiaan ylimääräistä aikaa). (Halkier 2010.) Syöminen kostuu useista elementeistä ja käytännöistä, joiden ymmärtäminen taas luo mahdollisuuksia kehittää toimintoja kuluttajan tarpeiden mukaisiksi. Yksilöllä on omassa mielessään tulkinta siitä, miten hän suorittaa asiat. Käytännön muodostumiseen vaikuttaa monenlaiset asiat, jotka muodostuvat omista tavoista toimia sekä ympäristön vaikutuksesta. Kampusalueella opiskelijoiden käytäntöihin voivat vaikuttaa omat käsitykset tavoista toimia opiskelutiloissa, yliopiston ja tiedekunnan ohjeistukset sekä oman lähipiirin vaikutus opiskelijaan.

Jokapäiväiset käytännöt eivät koostu ainoastaan siitä, mitä asiakas ajattelee, tuntee tai päättää tehdä, vaan jotakin mihin he myös osallistuvat. Käytäntöä ei voida määritellä asiakkaan tai kontekstin perusteella vaan integraationa erilaisista elementeistä. (Barnes 2001.) Käytännöt muodostuvat imitoinnin kautta, mutta käytännöt voivat lisäksi pitää sisällään mukautumista, tulkintaa sekä vaihtelua (Halkier ym.) 2011). Sosiaalisen käytäntöteoreettisesta näkökulmasta, tarkastelija nähdään ongelmakohtien linkkinä mielikuvien, taitojen ja asioiden välillä, jotka muodostavat käytännön (Hargreaves 2011).

2.2 Käytäntöjen elementit

Käytännöt ovat kokonaisuuksia sanoista ja teoista, joita pitää koossa eri elementit (Gram-Hanssen 2011). Ihmisten yhdistäessä eri elementtejä yhteen, syntyy rutiininomaisia käytäntöjä (Hui 2012). Tutkijoilla on hieman erilaisia ryhmitteilyjä ja kuvauksia siitä, mistä nämä elementit koostuvat. Alla on avattu Reckwit-

zin (2002), Shoven ja Panzarin (2005), Warden (2005), Schazkin (2002) ja Korkmanin (2006) luokittelu niistä elementeistä, joista heidän mielestään koostuvat käytännöt. Taulukossa 1 esitellään tiivistetysti käytäntöjen elementit.

Reckwitzin (2002) mukaan käytäntö rakentuu kehosta, mielestä, asioista/esineistä, diskurssista, tiedosta, prosesseista/rakenteista, agentista. Yksilö käyttää kehoaan aina tietyllä tavalla, toisin sanoen kehoa käytetään rutiininomaisesti erilaisissa aktiviteeteissa. Mieli kuvastaa henkilön kykyä ymmärtää ympäröivää maailmaa ja opittua tapaa toimia tietyissä tilanteissa. Mieli käsitteenä pitää myös sisällään tunnepitoisia tasoja ja tavoitteen asetannan. Asiat/esineet eli objektit ovat useimmiten välttämättömiä useissa käytännöissä – yhtä korvaamaton kuin ruumiilliset ja mieleen liittyvät aktiviteetit. Käytäntöjen läpivieminen tarkoittaa tietyn esineen käyttämistä tietyllä tavalla. Diskurssi käytännöissä merkitsee sitä, kuinka maailma rakentuu sanallisesti ja merkkien kautta. Käytäntöjen läpivieminen vaatii lisäksi tietoa. Tieto tässä kontekstissa tarkoittaa ymmärrystä, tietotaitoa, haluamista, jotka ovat kytköksissä toisiinsa. Me ymmärrämme maailman tietyllä tavalla, joka on kytköksissä historiaan ja kontekstiin. Kaikki käytännöt rakentuvat tietyn rakenteen tai prosessin varaan.

Shove ja Pantzar (2005) ovat sitä mieltä, että käytännöt linkittyvät mielikuvista, materiaaleista ja osaamisesta. Tärkeää on huomioida millaisia mielikuvia käytäntö muodostaa, objekti käsittää sen millaisia resursseja tai työkaluja se vaatii sekä millaista osaamista käytäntö edellyttää. Etenkin uuden tuotteen lanseeraamisessa, tulee olla tarkka siitä millaisia mielikuvia tuotteesta tai palvelusta syntyy. Warde (2005) nimeää käytännön elementeiksi ymmärryksen, erilaiset menettelytavat sekä sitoumuksen. Warden luokittelu perustuu Schazkin käytäntöjen määrittelyyn.

Schazkin (2002 77–86.), käytännön elementit ovat: 1) käytännön ymmärrys, 2) säännöt, 3) teleo-affektiivinen rakenne sekä 4) yleinen ymmärrys. Käytännön ymmärryksellä tarkoitetaan kykyä ymmärtää, mistä asioista käytäntö koostuu. Tämä ymmärrys koostuu kyvystä hahmottaa, miten käytäntö suoritetaan, miten käytäntö tunnistetaan sekä miten käytäntöön tulisi reagoida. Säännöt pitävät sisällään periaatteet, ohjenuorat, ohjeet. Säännöt ohjaavat siihen, miten tilanteissa tulisi toimia. Teleo-affektiivinen rakenne on normatiivisia ja hierarkkisia järjestäytyneitä päämääriä, projekteja ja tehtäviä, jotka ovat kytköksissä tunteisiin ja mielialoihin. Yleinen ymmärrys voidaan kuvata päättäväisyytenä erilaisissa toiminnoissa.

Korkman (2006, 26) näkee käytäntöjen koostuvan subjektista, työvälineistä ja osaamisesta, mielikuvista, fyysisistä tiloista ja toiminnasta. Subjekti on agentti, joka ottaa osaa käytäntöön/tilanteeseen. Agentti hyödyntää aina tiettyjä apuvälineitä tai tietämystä käytännön suorittamiseen. Tietämys voi tarkoittaa muun muassa sääntöjen soveltamista tilanteeseen. Mielikuva kertoo siitä, miten henkilö mieltää asian suoritettavan oikeaoppisesti. Mielikuva on usein symbolinen asia, kun taas työvälineillä ja osaamisella tarkoitetaan konkreettisempia asioita. Toiminta on välttämätöntä, jotta käytäntö voidaan suorittaa integraationa eri elementeistä. (Korkman 2006, 26–27.) Tässä tutkimuksessa hyödyntämään Korkmanin (2006) luokitusta käytänteiden elementeistä, sillä tämä ele-

menttien luokittelu kokoa kattavasti yhteen muiden teoreetikoiden käytäntöjen elementit. Tavoitteena on tunnistaa opiskelijoiden kampuskäyttäytymiseen liittyvät elementit, koska niistä koostuu opiskelijoiden olemassa olevat käytännöt kampusalueella.

TAULUKKO 1 Käytäntöjen elementit (Gram-Hansen 2011)

Schazki (2002)	Warde (2005)	Shove & Pantzar (2005)	Reckwitz (2002)	Korkman (2006)
			Keho	
			Mieli	
Käytännön ymmärrys	Ymmärrys			Työvälineet /Osaaminen
		Osaaminen	Agentti	Subjekti
			Prosessit	Toiminta
Säännöt	Menettelytavat		Tieto	Mielikuvat
Teleo-affektiivinen rakenne	Sitoumus	Mielikuvat	Diskurssi	
Yleinen ymmärrys				
		Materiaalit	Asiat /Esineet	Fyysinen tila

2.3 Käytännöt muutoksessa ja kontekstissa

Filosofisen näkökulman mukaan subjekti määrittää kontekstin, kun taas käytäntöteoreettisesti nähdään kontekstin olevan sidoksissa sosiokulttuuriseen ympäristöön, jossa käytännöt tapahtuvat. Käytännöt sijoittuvat tiettyyn sosiaaliseen, historialliseen ja kulttuuriseen kontekstiin. Objekteja käytetään tietyllä tavalla, tietyssä kontekstissa, yhteisten jaettujen käsitysten sekä ymmärrysten kautta. (Helkkula Kelleher & Pihlström 2012.) Korkman ym. (2010, 237) mukaan käytäntö linkittyy kontekstiin, joka muotoutuu niin objektiin kuin subjektiin liittyvistä elementeistä. Käytäntöteorian mukaan, elämä koostuu henkilön sosiaalisesta, materiaalisesta ja historiallisesta ympäristöstä. Subjektilla sekä kontekstialisilla tekijöillä on omat ontologiset ympäristöt, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Kontekstissa olevat elementit eivät ole riippuvuussuhteessa toisiinsa, vaan muodostavat pikemminkin systemaattiseen kokonaisuuden. (Korman 2006, 21.)

Palvelunäkökulmasta katsottuna käytänteiden kontekstilla on tärkeä rooli. Asiakkaan ja palvelun suhde on kontekstiaalinen, sillä palveluaspektia ei voida erottaa asiakkaan muusta elämästä. (Korkman 2006, 21.) Kampusalueita ja sen palveluita ei voida erottaa opiskelijoiden prosesseista. Tärkeä on huomioida, että opiskelijan oppimiskäytännöt voivat olla täysin erilaiset kampusalueella ja muissa konteksteissa. Mikäli kampusalueita halutaan kehittää, tulee keskittyä nimenomaan opiskelijoiden käytäntöihin kampusalueella.

Käytäntö voidaan katsoa olevan kehityskaari. Käytännöt ovat sidoksissa aikaan, paikkaan sekä sosiaaliseen kontekstiin. Käytännöt ovat usein sidoksissa organisaation tapoihin toimia sekä kulttuurisiin traditioihin. Käytännöt muuttuvat ajan kuluessa ja tapojen kehittyessä, kun kyseenalaistetaan norminmukaiset tavat toimia. (Warde 2005.) Oppimiskäsitys muuttuu ja on muuttunut, mikä takia palveluiden ja tilojen tulee muuttua tukemaan nykyistä oppimiskäsitystä. Tärkeää on pystyä tunnistamaan opiskelijoiden käytännöt, jotta palvelut tukevat vuorovaikutteista oppimiskäsitystä. Käytännöillä on tärkeä rooli innovaatioiden synnyssä. Voidaankin sanoa käytäntöteorialla olevan vaikutusta toiminnan muuttumiseen käytänteiden kehittyessä ja muuttuessa. (Warde 2005.) Uudet käytännöt haastavat vanhoja olemassa olevia käytäntöjä, jolloin huonoimmat käytännöt karsiutuvat pois (Hargreaves 2011). Gram-Hanssen (2009) toteaa tapojen ja käytäntöjen muutoksen olevan usein yhteydessä yksilön tiedon lisääntymiseen tai motivaation kasvuun.

Saman käytänteen ilmentyminen voi olla hyvin erilainen riippuen siitä, kuka sen suorittaa. Yhteisissä sovitussa tavoissa toimia on usein kiistanalaisuutta. (Warde 2005.) Esimerkiksi eri sukupuolia edustavat saattavat suorittaa käytäntöjä täysin eriävästi (Gram-Hansen 2011). Nuoret saattavat luoda täysin uusia käytänteitä verrattuna vanhempiin sukupolviin. Käytänteiden voidaan katsoa olevan jatkuvassa muutoksessa, koska ihmiset jatkuvasti omaksuvat, improvisoivat sekä kokevat uusia tapoja suorittaa prosessejaan. (Warde 2005.)

Talouden kasvulla on ollut ja on merkitystä käytäntöjen muuttumiselle. Taloudellinen kehitys on pakottanut ihmisiä omaksumaan uusia asioita. Yritykset kehittävät jatkuvasti uusia tuotteita ja teknologioita, jotka muokkaavat kuluttajien jokapäiväisiä prosesseja. Autot ovat esimerkiksi luoneet uudenlaisen käytännön liikkumisesta. (Warde 2005.) Oppimisympäristöt ovat teknologian myötä kokeneet uudistuksen. Luentomateriaalit jaetaan verkossa, tiedonkulku tapahtuu sähköpostitse sekä erilaiset verkkokurssit ovat nykypäivää. Teknologia on vaikuttanut opiskelijoiden prosesseihin niin opiskelussa kampusalueella kuin kotonakin. Vihkoa ja kynää ei voida nähdä riittävinä työkaluina opiskelussa, vaan tietokoneet ovat tärkeässä osassa opiskeluprosesseissa. Tämä on luonut uudenlaisia tarpeita opiskelijan näkökulmasta.

2.4 Käytäntöteoria markkinoinnin tutkimuksissa

Käytäntöteoria on verrattain uusi markkinoinnin tutkimuksessa, mutta sen avulla on pystytty tuomaan runsaasti uudenlaista näkemystä kuluttajien toi-

minnasta ja haluista. Tutkimuksen avulla on saatu näkökulmia siihen kuinka asiakkaiden ja kuluttajien toiveet ja tarpeet voidaan paremmin täyttää. Seuraamalla ja keräämällä tietoa kuluttajien käytännöistä, saadaan syvempää ymmärrystä siihen, kuinka heitä voidaan palvella paremmin tulevaisuudessa. Asiakas ei aina tunnista omia käytäntöjään ja tapoja toimia, tämän takia käytäntöteoria luo uudenlaista näkökulmaa kehitystyöhön niin palveluiden kuin tuotteiden osalta.

Käytäntöteoriaa soveltavia tutkimuksia ovat olleet muun muassa käytäntöjen tutkimus brandiyhteisöissä (Schau, Muniz & Arnould 2009), käytännön risteilylaivakontekstissa (Korkman 2006), arvojen muodostuminen käytäntöjen näkökulmasta (Korkman 2010), käytänteiden vaikutus uusien innovaatioiden syntymisessä (Shove & Pantzar 2006), kuluttajien kyky omaksua uusia teknologioita ja sitä kautta käytänteiden muuntuminen (Gram-Hansen 2011) sekä kuluttajien käytännöt baseball - ottelussa (Holt 1995). Aiempien tutkimuksien painotukset vaihtelevat paljon, mutta palveluiden laatua ja kehitystä ei juuri ole käsitelty käytäntöteorian näkökulmasta. Korkmanin tutkimus arvojen muodostumisesta on lähinnä palvelunteema käytäntöteoreettisessa tutkimuksessa. Tästä syystä on mielekästä tarkastella käytäntöjä palveluteeman kautta. Opiskelijoiden käytänteiden havainnollistaminen luo tietoa siitä, mitä opiskelijat tekevät kampuksilla ja sitä kautta voidaan pyrkiä luomaan palveluita tukemaan käytäntöjä tai karsimaan sellaisia palveluita, joista oppilaat eivät hyödy tai koe arvokkaiksi.

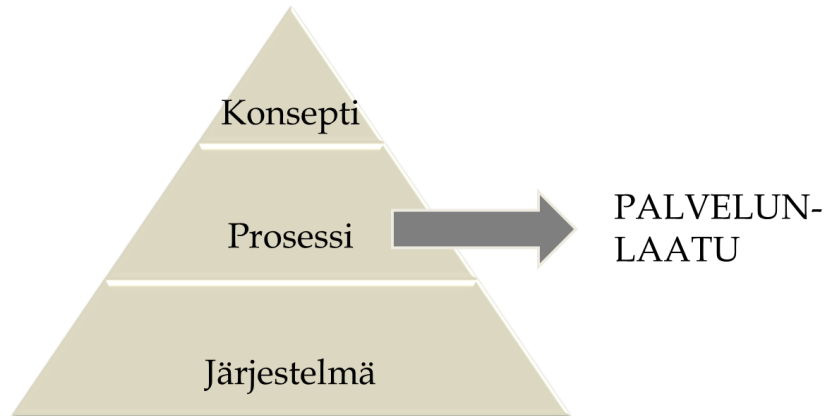
Hui (2012) on tutkinut, miten vapaa-ajan käytännöt esiintyvät yksilön liikkeessä. Miten liike vaikuttaa tilanteisiin ja käytänteisiin. On vähän tietämystä siitä kuinka käytäntöjen suorittaminen vaihtelee eri paikoissa. Käytänteitä on tutkittu paljon jokapäiväisestä elämästä kotona, mutta vähemmälle huomioille on jäänyt käytänteiden tutkiminen kodin ulkopuolella. Käytänteitä kuitenkin ilmenee kaikessa toiminnassa. (Hui 2012.) Tässä tutkimuksessa halutaan luoda käsitys siitä, millaisia käytänteitä opiskelijoilla on kampusalueella, ei niinkään tietää käytänteistä opiskelijan elämässä. Toimeksiantaja ei voi vaikuttaa täysin opiskelijan elämään, mutta se voi kehittää kampusalueen toimintoja siten, että ne tukevat opiskelijoiden prosesseja tällä nimenomaisella alueella.

3 KÄYTÄNNÖT JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Palvelukäsitettä kuvaillaan usein aineettomaksi sekä heterogeeniseksi. Kuluttaminen tapahtuu samaan aikaan kuin tuottamisprosessi ja palveluita ei voida varastoida palvelutilannetta varten. Kaksi ensimmäistä esimerkkiä eivät aina päde palvelutilanteessa, mutta kaksi jälkimmäistä ovat palvelukäsitteen tärkeimpiä elementtejä. Ne kuvaavat palvelun prosessimaista näkökulmaa. (Grönroos 1998.) Palvelun voidaan katsoa olevan toimintaa, suorituskykyä tai lupauksia, joista syntyy arvoa palvelun toimittajan sekä asiakkaan välillä. (Spohrer, Maglio, Bailey & Gruhl 2007.) Grönroos (2006) pitää palveluidenmarkkinoinnin keskeisenä teemana vuorovaikutusta ja prosesseja. Tavoitteena on saavuttaa korkea palvelunlaatu, jonka muodostumiseen vaikuttaa asiakkaan odotukset. Palvelun tulisi loppujenlopuksi synnyttää arvoa asiakkaan näkökulmasta. (Grönroos (2006.) Toiminta kytkeytyy läheisesti käytäntöihin. Tuntemalla käytännöt voidaan luoda arvoa lisääviä palveluja.

Palvelun tuottajan tulee kehittää palveluita siten, että ne tukevat asiakkaan käytäntöjä, jolloin palvelu luo arvoa asiakkaan näkökulmasta. Ytimenä on täysi ymmärrys asiakkaan aktiviteeteista ja prosesseista, jotta palvelutarjonta vastaa asiakkaan suorittamia käytäntöjä. (Payne, Storbacka & Frow 2008.) Korkmanin (2006, 164) mukaan palveluiden kuluttaminen tulisi nähdä käytäntönä, jolloin palvelun laatu ja arvo ilmenee asiakkaan käytännöistä. Arvoa ei voida luoda vaan se ilmenee asiakkaalle käytäntöjen kautta, jotka syntyvät palveluprosessin myötä. Asiakas luo arvon aina itse, joten palveluntarjoaja ei voi puhtaasti synnyttää yksin palvelun arvoa asiakkaalle.

Bo (1996) on määritellyt laadukkaan palvelun peruskomponenteiksi palvelukonseptin, palveluprosessin sekä palvelujärjestelmän. Kuviossa 1 on esitelty laadukkaan palvelu peruskomponentit. Seuraavaksi kuvataan näitä palvelun komponentteja tarkemmin.



KUVIO 1 Palvelun peruskomponentit

3.1 Palvelukonsepti

Palvelukonseptilla kuvataan asiakkaiden tarpeita ja sitä, miten nämä tarpeet voidaan tyydyttää. Asiakkaalla on aina käsitys siitä, mitä palvelulta voidaan odottaa. Asiakkaan odotuksien ja palvelutarjonnan tulee vastata toisiaan, jotta asiakas on tyytyväinen. Odotuksiin vaikuttaa keskeisesti palvelun lopputulos. (Bo 1996.) Yrityksen tuleekin varmistaa, että asiakkaalla on oikea käsitys siitä, mitä palvelulta voidaan odottaa (Bo 1996). Palvelukonseptia voidaan ajatella mentaalisenä mielikuvana palvelusta asiakkaan, työntekijöiden, palvelun suunnittelijan sekä yrityksen omistajan mielessä. Silloin, kun palvelukonsepti on kaikkien mielessä mahdollisimman samanlainen niin palvelutarjonta vastaa asiakkaan odotuksia. (Goldstein ym. 2002.) Kaiken kaikkiaan markkinoinnin näkökulmasta, palveluntarjoaja voi ainoastaan antaa lupauksia, jotta asiakas valitsisi juuri kyseisen palvelun. Tämä palvelulupaus kertoo siitä, kuinka palvelu tulee vaikuttamaan asiakkaan käytänteisiin. (Grönroos 2010 & Ravald 2010.)

Palvelukonsepti viittaa prototyyppiin palvelusta eli siitä, mitä asiakas hyötyy palvelusta. Määritelmä pitää sisällään asiakkaan tarpeet ja sen, miten ne voidaan saavuttaa. Tärkeää on siis määritellä ydinpalvelun ja tukipalvelut tavoitteiden saavuttamiseksi. Tiivistettynä palvelukonsepti on tarkka kuva siitä, mitkä asiakkaiden toiveista ja tarpeista tyydytetään ja miten se tehdään (palveluntarjonta.) (Bo 1996.) Palvelukonseptissa määritellään se, mistä komponenteista palvelu rakennetaan. Määrittelyn avulla voidaan jatkossa arvioida palveluiden onnistumista ja miten sitä voidaan kehittää jatkossa. (Goldstein, Johnstonb, Duffy & Raod 2002.) Palvelukonsepti on kytköksissä palvelutuotteeseen, palveluprosessiin sekä palvelutilaan. Palvelukonseptin suunnittelu on keskeisessä osassa laadun kanssa. Mikäli tuotteet ja palvelu eivät ole suunniteltu toimivaksi paketiksi, ei voida saavuttaa tyytyväisiä asiakkaita. (Tikkanen & Silvan 2012.)

Konseptin suunnittelu alkaa valvontajärjestelmän määrittelyllä, sillä tämä mahdollistaa asiakkaan vaatimusten sekä palveluntuottajan osaamisen yhdis-

tämisen. Asiakkaan toiveiden täyttäminen on vaikeaa, mikäli yrityksen resurssit eivät sitä mahdollista. Tämän takia on tärkeää miettiä kohderyhmä tarkasti, koska kaikkia asiakkaita on mahdotonta palvella heidän toiveidensa mukaan. (Schary 1992.)

Palvelun voidaan katsoa muodostuvan kahdesta osasta: strategisesta ja operatiivisesta. Strateginen näkökulma pitää sisällään palvelun suunnittelun ja johtamisen. Operatiivinen osa koostuu palvelun toimeenpanosta, joka voi pitää sisällään esimerkiksi raaka-aineiden tilaamisen ja toimitilojen puhtaanapidon. (Tikkanen & Silvan 2012.) Luokittelemalla asiakkaiden prosessit ja käytännöt, omistajalla on mahdollisuus kehittää arvoa kasvattavia palveluja (Payne ym. 2008). Strategisen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon käytäntöteoria, koska silloin voidaan panostaa asiakkaille tärkeisiin palveluihin. Turhat palvelut voidaan karsia pois tai niistä voidaan kehittää arvoa tuottavia asiakkaan näkökulmasta.

Kampuksen palvelukonsepti tässä tutkimuksessa määritellään Bon (1996) määrittelyn avulla. Oleellista on ymmärtää ja täyttää opiskelijoiden odotukset, jotta heitä voidaan palvella hyvin ja laadukkaasti. Onnistunut palvelukonsepti yliopistossa on sellainen, joka vastaa opiskelijoiden tarpeisiin. Palvelukonseptin ydinpalvelu on koulutuspalvelut, joiden takia kampuksella tullaan ja vietetään aikaa. Koulutuspalveluiden voidaan katsoa pitävän sisällään opiskelijoiden opintojen suorittamisen liittyvät asiat, johon kuuluvat kurssit ja niihin liittyvät luennot ja kurssikohtaiset tehtävät sekä opintojenohjauksen. Koulutuspalveluiden tukipalveluita ovat muut palvelut kampusalueella. Näitä ovat muun muassa ruokalaitokset ja niihin liittyvät palvelut, tila-, kirjasto- ja vapaa-ajantoiminnan palvelut. Vapaa-ajan toiminnalla tarkoitetaan erilaisia liikunta- ja ainejärjestötoimintaa.

3.2 Palveluprosessi

Palvelu syntyy prosessin tuotoksena (Bo 1996). Palvelu ei ole vain kuluttamisen lopputulos, vaan sen keskeinen osa on itse prosessi. Asiakas ottaa aina osaa palveluprosessiin, joskus aktiivisemmin kuin toisin. Palveluidenmarkkinoinnissa prosessia kutsutaan avoimeksi prosessinäkökulmaksi, koska prosessia ei voida erottaa kuluttamisesta. Asiakas ei ainoastaan näe ja koe prosessia vaan on aktiivisesti mukana palvelun tuottamisessa. Asiakkaan näkökulmasta palvelulla on kaksi ulottavuutta: palveluprosessi itsessään sekä lopputulos, joka prosessista muodostuu (Grönroos 1998). Palveluprosessi itsessään tarkoittaa muun muassa palveluaktiviteetteja, tiedonkulkua, ja palveluun liittyviä tuotteita, jotka yhdessä mahdollistavat onnistuneen palvelun, joka tukee asiakkaan käytäntöä. Asiakkaalle tulee mahdollistaa sellaiset resurssit, jotta voi syntyä käytäntöä tukevia palveluita. (Grönroos 2011.) Palveluntuottajan näkökulmasta prosessi voidaan jakaa kahteen osaan: palveluprosessiin sekä asiakasprosessiin. Palveluprosessi sisältää useita asiakasprosesseja samaan aikaan, kun taas asiakasprosessi on yksi nimenomainen prosessi asiakkaan näkökulmasta. (Bo 1996.) Palve-

luntarjoajan tulee luoda vuorovaikutteinen asiakaspalveluprosessi, jotta asiakas voi luoda palvelun, joka tukee hänen käytäntöä. Vuorovaikutuksen kautta tieto kulkee ja käytännön kaikki elementit voidaan tunnistaa. Palveluntarjoaja ei voi koskaan luoda yksin palveluun liittyvää arvoa vaan se syntyy asiakkaan käytännön kautta. Asiakas on tyytyväinen tilanteessa, jossa palvelu tukee yksilön toimintoja. (Grönroos 2011.)

Palveluprosessi on ketju, joka muodostuu erillisistä aktiviteeteistä. Aktiviteettien tulee toimia kitkattomasti, jotta palvelu voidaan tuottaa tehokkaasti. Palvelu voi koostua useista prosesseista ja niiden merkitykset voivat olla hyvin erilaisia. Toiset prosessit tukevat muita prosesseja, mutta jokin prosessi voi olla kriittinen palvelun tuottamisen kannalta. (Bo 1996.) Palveluprosessilla voi olla useita aloitus- ja päätepisteitä sekä useita linkkejä aktiviteettien välillä. Esimerkiksi lentokentällä tapahtuu useita palvelutapahtumia limittäin, kuten lennolle kirjautuminen, kuljetus lentokoneeseen, tavaroiden kuljetus jne. (Leyer & Moormann 2012.)

Prosessi on aina uniikki ja sen muodostumiseen vaikuttaa merkittävästi asiakas. Asiakas on aina tekemässä ja muodostamassa palvelua eikä ole vain passiivinen osapuoli. (Bo 1996, 145.) Asiakaan ja palvelun välillä on siten aina jonkinlaista integraatiota. Ilman asiakasta, ei asiakaspalvelutilannetta synny. (Leyer & Moormann 2012.) Vuorovaikutuksen kautta asiakas ja palveluntarjoaja synnyttävät prosessin, jossa toisen tarpeet tunnistetaan. Tuntemalla toisen tarpeet, voidaan tunnistaa asiakkaan käytännöt. Vuorovaikutuksella on äärimmäisen tärkeä rooli, koska jokaisella asiakkaalla on yksilölliset käytännöt, jotka tulisi tunnistaa. (Grönroos 2011.)

On olemassa useita erilaisia palveluprosessi - malleja, joilla kuvataan asiakaspalveluprosessia. Blueprint- malli perustuu ajatukseen näkymättömästä linjasta, joka koostuu erilaisista aktiviteeteista. Osa aktiviteeteista tapahtuu asiakkaan nähden ja osa palveluun liittyvistä aktiviteeteista tapahtuu asiakkaan ulottumattomissa. Nämä niin sanotut näkymättömät aktiviteetit ovat elintärkeitä, jotta palveluprosessi voidaan hoitaa sujuvasti. Tämä mallin ero muihin prosessikuvaksiin on se, että asiakas otetaan mukaan asiakaspalveluprosessiin. Prosessi nähdään etenkin asiakkaan silmin, jolloin onnistunut palvelukokemus voidaan saavuttaa. (Kim & Kim 2001.)

Ramaswamyn malli (1996) perustuu Blueprint - malliin. Mallissa näkymättömän linja ei ole lineaarinen ja mallissa nähdään palveluprosessin muodostuvan muistakin osapuolista kuin asiakas ja asiakaspalvelija (Kim & Kim 2001.). Palvelu muodostuu eri komponenteista, joista syntyy palvelukokemus asiakkaalle (Tikkanen & Silvan 2012). SADT-malli kuvaa prosessia strukturoidun analyysin ja suunnittelun kautta. Mallissa palvelu kuvataan neljästä eri näkökulmasta: miten palvelu muodostuu, mitä palvelusta syntyy, kuka on vastuussa palveluprosessista sekä ketä ovat mukana palveluprosessissa. (Kim & Kim 2001.) SADT-mallin voidaan katsoa painottuvan enemmän tiedonkulkuun kuin itse palveluprosessiin (Tikkanen & Silvan 2012).

Kimin ja Kimin (2001) mukaan palveluprosessissa tulisi aina keskittyä asiakaspalveluun ja sen vuorovaikutukseen. Prosessi tulisi muodostaa asiak-

kaan näkökuomasta eli huomio tulisi kiinnittää asiakkaiden tarpeisiin ja pyrkiä kasvattamaan asiakastyytyvyyttä. Tämä prosessi tulisi siis nähdä läpi asiakkaiden silmien ja sen suunnittelussa tulee panostaa kommunikointiin niin työntekijöiden, johtajien kuin asiakkaiden näkökulmasta. Lopuksi prosessissa tulee ottaa huomioon tilojen sopivuus, toiminnan sujuvuus sekä ja informaation kulku. (Kim & Kim 2001.) Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen mahdollistuu asiakkaan käytänteiden tunnistamisella. Tämä luo mahdollisuuden kehittää palvelua siten, että se huomioi asiakkaan kannalta tärkeät aspektit. Käytäntö koostuu monista elementeistä, jolloin palvelua voidaan kehittää monipuolisesti.

Tässä tutkimuksessa opiskelijoiden voidaan katsoa suorittavan useita prosesseja kampuksella, mitkä limittyvät keskenään. Tärkeimmät prosessit ovat kurssihin liittyvät prosessit. Opiskelijoiden tärkeimmäksi tavoitteeksi voidaan katsoa olevan opintojen suorittaminen menestyksekkäästi opintosuunnitelman mukaisesti. Kurssien suorittamiseen liittyviä prosessit koostuvat luennoista, kurssitehtävistä ja tenteistä. Muita prosesseja kampuksella ovat muun muassa liikkumiseen, ruokailuun ja vapaa-ajantoimintaan liittyvät prosessit.

3.3 Palvelujärjestelmä

Laadukkaan palvelun saavuttaminen edellyttää toimivan palvelujärjestelmän luomista ja hallinnointia. Palvelujärjestelmä sisältää kaikki ne resurssit, jotta palveluita voidaan luoda. (Bo 1996.) Spohrer ym. (2006) määrittelee palvelujärjestelmän arvoa tuottavaksi järjestelmäksi, joka koostuu ihmistä, teknologiasta, muista ulkoisista ja sisäisistä palvelujärjestelmistä sekä jaetusta informaatiosta. Jaetulla informaatiolla tarkoitetaan muun muassa yhteistä kieltä, tapoja toimia ja sääntöjä tietyssä palvelujärjestelmässä.

Palvelujärjestelmä muodostuu siis erillisistä alajärjestelmistä, jotka toimivat omina yksikköinä, mutta myös yhdessä muodostaen palvelujärjestelmän. Bon (1996) mukaan palvelujärjestelmä muodostuu henkilöstöstä, asiakkaista, fyysisestä ja teknisestä ympäristöstä sekä organisaatiosta ja valvonnasta. Henkilökunta on palvelun tuottamisessa avaintekijä, koska usein asiakkaat kokevat henkilökunnan olevan yhtä kuin palvelu. Mikäli henkilökunta ei toimi odotetulla tavalla, niin todennäköisesti palvelun lopputulos ei ole toivotunlainen. Henkilökunnan koulutukseen ja osaamiseen tulee erityisesti kiinnittää huomiota palveluyrityksessä. Asiakas on avainroolissa palvelujärjestelmässä, sillä ilman asiakasta palvelua ei tuoteta. Palvelujärjestelmä tulisi suunnitella siten, että asiakkaan on helppo ottaa osaa palveluun, mutta myös tuoda lisäarvoa palveluprosessiin. Tekninen ja fyysinen ympäristö pitää sisällään tilat, tietokoneet, tekniset järjestelmät ja laitteet. Tekninen ja fyysinen ympäristö ei ole itsessään arvokas, mutta sen mahdollistaa suotuiset olosuhteet palvelun tuottamiseen. Organisaatio tarkoittaa organisaation rakennetta ja henkilöstöjohtamista. (Bo 1996.) Etenkin henkilöstö tulisi kouluttaa siten, että he ymmärtävät kuinka heidän toimintansa vaikuttaa asiakkaan käytäntöön. Henkilöstön oma käytäntö ei saa sivuuttaa asiakkaan käytäntöä. Usein tällaisessa tilanteessa on ongelmana

se, että asiakkaan ja henkilöstön välillä on tiedonkulkukatkoksia. (Echeverri & Skålén 2011.)

Goldsteinin ym. (2002) mukaan palvelujärjestelmä muodostuu rakenteesta (tilat, laitteet ym.), infrastruktuurista (osaaminen ym.) sekä prosesseista joista muodostuu palvelut. Palvelujärjestelmän tulee mukautua yrityksen palvelukonseptiin, jotta se voi toimia moitteettomasti. (Goldsteinin ym. 2002.) Korkmanin (2006, 26) näkemyksen mukaan käytäntö koostuu toiminnasta, subjektista, mielikuvista, fyysisestä tilasta sekä työvälineistä/osaamisesta. Palvelujärjestelmän osat ovat läheisesti kytköksissä yksilön käytäntöihin. Tilat, laitteet, prosessit ja osaamisen aspektit ovat palvelun tuottamisen kannalta tärkeitä, mutta samalla asiakkaan käytäntö koostuu samoista asioista. Tästä syystä esimerkiksi tilaratkaisujen tulisi olla sellaisia, että ne tukevat asiakkaan toimintaa ja käytäntöjä.

Koulutusjärjestelmä voidaan nähdä myös palvelujärjestelmänä (Maglio, Srinivasan, Kreulen & Spohre 2006). Yliopistot nähdään palvelintarjoajina, joiden tavoitteena on lisätä opiskelijoiden osaamista erilaisten järjestelmien kautta. Näitä ovat muun muassa erilaiset kurssit, tuet, vaihto- ja harjoittelumahdollisuudet. (Spohrer ym. 2006.) Näkemys yliopistosta palveluna ei ole tavanomainen, mutta kuten Maglio ym. (2006) toteavat, siinä olevan monia palveluun liittyviä aspekteja. Yliopiston tulisi tukea ja auttaa opiskelijoita siten, että he voivat keskittyä opiskelun kannalta tärkeisiin asioihin. Opiskelijoiden tulee saada mahdollisimman hyvät valmiudet työelämään. Tilojen, palveluiden ja järjestelmien tulee tukea opiskelijan oppimista ja käytäntöjä. On tärkeää tunnistaa ne asiat, jotka ovat opiskelijoiden kannalta kriittisiä ja sitä kautta kehittää palveluita. Palveluita ei tule luoda palveluiden tähden vaan niiden tulee tuottaa lisäarvoa opiskelijoille.

Tässä tutkimuksessa palvelujärjestelmä yliopistokontekstissa määritellään mukaillen Spohrer ym. (2006) ja Bon (1996) teorioiden pohjalta. Palvelujärjestelmä pitää sisällään henkilöstön, opiskelijat, erilaiset teknologiat ja fyysisen ympäristön. Erilaisilla teknologioilla tarkoitetaan esimerkiksi verkkoympäristöjä, internetyhteyksiä ja tietokoneita. Fyysisellä ympäristöllä tarkoitetaan esimerkiksi yliopiston monenlaisia tiloja sekä pyörien ja autojen säilytysmahdollisuuksia.

3.4 Palvelunlaatu

Palvelukonseptin, palveluprosessin sekä palvelujärjestelmän tulee olla kunnossa, jotta asiakkaalle voidaan luoda laadukas palvelukokemus (Bo 1996). Echeverri ja Skålén (2011) näkevät vuorovaikutuksen olevan avain onnistuneeseen palveluun ja sitä kautta asiakkaan käytännön toteutumiseen. Palvelun laatu voidaan määritellä kykynä vastata asiakkaiden toiveisiin sekä tyydyttää asiakkaiden tarpeet ja toiveet (Bo 1996). Palvelunlaatuun pidetään tärkeänä, koska tällä tavoin asiakas saadaan palaamaan uudelleen ja markkinoimaan palvelua eteenpäin omalle tuttavapiirille (Peter 1999). Opiskelijalla harvoin on mahdolli-

suutta olla käyttämättä yliopiston palveluita tai se tarkoittaa opiskelupaikan vaihtamista. Omalle lähipiirille yliopiston laadusta kerrotaan eteenpäin, joten tämä on tärkeä aspekti opiskeluhaussa. Tästä syystä yliopistossa ei voida nyky-päivänä sivuuttaa palvelunäkökulmaa, koska korkea palvelunlaatu lisää yliopiston vetovoimaisuutta. Keskeisenä keinona yliopistojen kehittämisessä, on tunnistaa ja luokitella opiskelijalle tärkeät palvelut yliopiston alueella.

Koettuun laatuun vaikuttaa asiakkaan odotukset, sekä palvelukokemus (Groth & Dye 1999.) Asiakkaan odotuksien tulisi olla realistiset, jotta ne voidaan täyttää. Yrityksen tulisi viestiä palveluista totuudenmukaisesti, jotta palvelunlaatu vastaa asiakkaan toiveita. Tilannetta, jossa odotukset vastaa saatua palvelua, kutsutaan nollatasoksi. Se ei luo lisäarvoa, mutta ei myöskään synnytä negatiivisia kokemuksia. (Peter 1999.)

Laatua ei tulisi katsoa vain teknisestä näkökulmasta vaan ei-tekniiset näkökohdat tulee ottaa huomioon. Molemmat näkökulmat ovat tärkeitä, jotta laatu varmistuu. Ei-tekniisiä näkökohtia ovat organisaation rakenne, konfliktien johtaminen, valtuuttaminen ja yhteistyö, muutosten vastarinta, johtamistyyli, muutosjohtajuus sekä innovatiivisuus. (Pheng 1998.) Grönroos (1998) kirjoittaa laadun muodostuvan toiminnallisesta ja teknisestä laadusta. Toiminnallinen laatu pitää sisällään sen, kuinka hyvin prosessi toimii ja teknisellä laadulla tarkoitetaan laadun lopputulosta asiakkaalle. Palveluntuottajan liitetyllä mielikuvalla, on vaikutus siihen kuinka laatu koetaan. Asiakas ei ole kiinnostunut, mistä laatu tai laaduttomuus johtuu. Tästä johtuen koko palveluketjun tulee toimia moitteettomasti alusta loppuun. Mikäli palveluntoimittaja tekee virheen, asiakkaan näkökulmasta palveluntuottaja on epäonnistunut. Asiakas ei ole kiinnostunut siitä, kuka virheen on tehnyt, vaan odottaa tasaisenlaatuista palvelua läpi koko ketjun. (Peter 1999.)

Laatu merkitsee ymmärrystä asiakkaiden toiveista palvelua kohtaan, palvelukonseptin määrittelyn asiakkaiden toiveiden perusteella, palveluprosessin jatkuvaa kontrollointia ja palveluprosessin laadun tarkkailua. Laadun saavuttamiseksi, palvelua tulee jatkuvasti seurata, jotta mahdollisiin ongelmakohtiin voidaan puuttua hyvissä ajoin. (Peter 1999.) Bon (1996) mielestä asiakkaiden, omistajien ja työntekijöiden odotuksien tulee kohdata, jotta laatu voidaan saavuttaa. Haasteena on ymmärtää nämä erilaiset tarpeet eri ryhmissä, miten ne muodostuvat ja muuttuvat. (Bo 1996.) Joissakin tilanteissa asiakkaan, omistajan tai työntekijät käytännöt eivät kohtaa. Työntekijällä on käytäntö suorittaa palvelu tietyllä tavalla, joka ei tue asiakkaan käytäntöä. Työntekijä toimii tiettyjen ohjeistuksien mukaan, mutta todellisuudessa näiden ohjeiden tiukka seuraaminen saattaa aiheuttaa haittaa asiakkaan käytäntöön, jolloin arvoa ei synny ja palvelun laatua ei voida saavuttaa. Henkilöstön tulee pystyä tulkitsemaan palvelutilannetta, jotta asiakkaan käytäntöä voidaan tukea. (Echeverri ja Skälén 2011.)

Yliopistokontekstissa ei voida katsoa palvelun laadun koostuvan ainoastaan kurssien ja koulutuksen korkealaatuisesta järjestämisestä. Palvelukokemukseen kampanjoilla vaikuttavat monet asiat, joista kokonaisuutena muodostuu laadukas palvelu. Opiskelijan voidaan odottavan esimerkiksi innovatiivisia

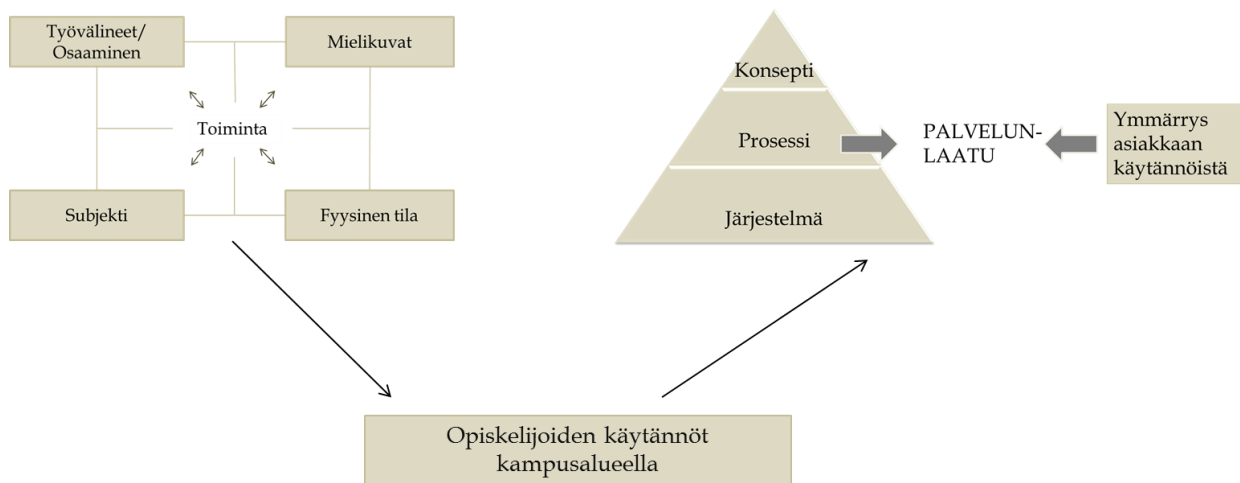
ja viihtyisiä tilaratkaisuja, ihmisten kohtaamispaikkoja ja työskentelytiloja erilaisiin käyttötarkoituksiin.

Tässä tutkimuksessa selvitetään asiakkaan käytännöt, jotta voidaan löytää näkemyksiä palveluiden kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Tärkeää palveluiden kehittämisessä on se, että koko kokonaisuus tulee ottaa tarkasteluun. Ei riitä, että prosessit ovat kunnossa vaan myös palvelunlaatu ja palvelujärjestelmät ovat yhtäläisen tärkeitä. Tutkimuksen tarkoituksena on katsoa käytäntöteoriaa palveluteeman kautta. Pelkkä käytäntöjen luokittelu ei luo lisäarvoa vaan tiedon hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä on avainasemassa. Tätä kautta yliopistot ja Suomen Yliopistokiinteistö Oy voivat kehittää palveluita siten, että ne hyödyttävät opiskelijoita mahdollisimman paljon.

3.5 Tutkimusmalli

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on esitetty kuviossa 2. Tutkimusongelmaan haetaan vastausta Korkamanin (2006) käytännön elementtien määrittelyn ja Bon (1996) laadukkaan palvelun määritelmän kautta. Bon (1996) käsitystä laadukkaasta palvelusta täydennetään näkemyksellä siitä, että onnistunut palvelu tukee aina asiakkaan käytäntöä. Palvelukonsepti tässä viitekehyksessä noudattaa Bon (1996) määrittelyä asiasta. Koulutusjärjestelmän määrittelyssä mukaillaan Spohrer ym. (2006) ja Bon (1996) teoriaa palvelujärjestelmästä. Prosessi yliopistokontekstissa noudattaa Grönroosin (1998, 2011) ja Bon (1996) määritelmää palveluprosessista.

Käytännön elementtien avulla tunnistetaan opiskelijoiden käytännöt kampuksella ja tämän perusteella voidaan kampuksen palveluita kehittää siten, että ne tukevat opiskelijoiden käytäntöjä. Olennaista on tunnistaa käytännöt, jotta palvelut tuottavat arvoa asiakkaalle. Arvoa tuottava palvelu on laadukas, joka ottaa huomioon asiakkaan käytännöt.



KUVIO 2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

4 METODOLOGIA

4.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen kohteena on useimmiten ihminen ja yksilöä ympäröivä maailma, joita yhdessä voidaan kutsua elämismaailmaksi. Elämismaailma voidaan määritellä kokonaisuudeksi, jossa ihmistä tarkastellaan. Tämä voi pitää sisällään yksilön, yhteisön, sosiaalisen vuorovaikutuksen, arvotodellisuuden tai ihmisten väliset suhteet. Elämismaailman voidaan katsoa koostuvan erilaisista merkityksistä. (Varto 1996, 22–24.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään keräämään kokonaisvaltaisesti tietoa tutkittavasta ilmiöstä sekä aineisto kootaan aidoissa tilanteissa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 155). On tärkeää huomioida se, että laadullisen tutkimuksen piiriin kuuluu hyvin erilaisia tutkimuksen lajeja (Pyörälä 1995, 11; Hirsjärvi ym. 2005, 153).

Perinteisesti kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen välillä on ollut jyrkkä vastakkainasettelu (Pyörälä 1995, 12). Näillä kahdella on kuitenkin paljon samoja lähestymistapoja. Nykyään nämä kaksi suuntautumistapaa nähdään toisiaan täydentävinä lähestymistapoina, ei niinkään kilpailevina suuntauksina. (Hirsjärvi ym. 2005, 127; Alasuutari 2011, 32.) Pyörälä (1995, 13) on tiivistänyt näiden kahden tutkimusperinteen keskeisiksi eroiksi tiedonintressin, suhteen teoriaan, aineiston valinnan erilaisen logiikan, validiteetti- ja reliabiliteettikysymysten ratkaisut sekä tutkimustulosten luonteen. Määrällisessä tutkimuksessa tiedonintressi on selittävä, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa se on ymmärtävä. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto edustaa palaa yhteiskunnasta, kun määrällisessä tutkimuksessa sen katsotaan olevan enemminkin otos yhteiskunnasta. Tutkimustuloksissa tilastolliset korrelaatiot ja kausaaliset selitykset kuuluvat kvantitatiiviseen tutkimukseen ja tulkinnat ja tiheät kuvakset sen sijaan kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Pyörälä 1995, 13.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonintressissä pyritään hahmottamaan merkityksiä, joita toimijat itse omalla toiminnallaan antavat sekä miten he jäsentävät elämänsä ja sen ympäristöä. Kvalitatiivisen tutkimuksen katsotaan ole-

van tiukasti kytköksissä teoriaan. (Pyörälä 1995, 13–17.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusprosessissa tärkeitä on teorian ja aineiston jatkuva vuorovaikutus (Koskinen 1995, 52). Teoria saattaa muuttua hyvinkin myöhäisessä vaiheessa tutkimusta, sillä laadullisessa tutkimuksessa vaaditaan tutkimuksen alussa määritettyjen lähtökohtien jatkuvaa arviointia. (Varto 1996, 102.) Kvalitatiivisen tutkimuksen päämääränä on tutkia ilmiötä sekä näiden ilmiöiden tarkka kuvaaminen. Tutkijan keskeisenä tehtävänä on luokitella, kuvata ja tulkita rosoista ja monimuotoista aineistoa. (Pyörälä 1995, 13–17.) Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena voidaan nähdä vanhojen ajatusmallien kyseenalaistaminen sekä yleisen ymmärryksen laajentaminen. Tavoitteena on päästä pintaa syvemmälle ja unohtaa itsestäänselvyydet. (Alasuutari 1995, 29.)

Laadullisessa tutkimuksessa suositaan laadullisia metodeja, joita ovat muun muassa teemahaastattelut, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut sekä erilaisten dokumenttien analyysit. (Hirsjärvi ym. 2005, 155.) Kvalitatiivisen tutkimuksen myötä on yleistyneet sellaiset tiedonkeruutavat, joiden avulla pyritään luomaan tietoa toimijoiden itsensä tuottamien tekstien pohjalta. Tällöin puhutaan persoonallisiin dokumentteihin perustuvasta tutkimuksesta. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 2004, 206.)

Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on löytää yksittäisistä tutkimustuloksista sellainen yleistys, jota voidaan hyödyntää muiden ilmiöiden ymmärtämiseen ja kuvaamiseen. Laadullisella tutkimuksella ei voida kuitenkaan löytää lainalaisuuksia, koska tutkimus koskee aina ainutkertaista ilmiötä. (Varto 1996, 101–102.) Opiskelijat tekevät monenlaisia asioita kampuksella, jolloin toiminnan kannalta tärkeät asiat saattavat piiloutua epäolennaisiin asioihin. Syventymällä ja luokittelemalla heidän toimintaansa, voidaan laajentaa yleistä ymmärrystä siitä, mitä opiskelijat tekevät kampuksella ja, mitkä asiat ovat heille ja heidän toimintansa kannalta olennaisia. Ymmärtämällä opiskelijoiden käytännöt, saadaan arvokasta tietoa, jonka avulla voidaan kehittää kampuksia ja niiden palveluita opiskelijoiden tarpeita vastaaviksi.

4.2 Aineiston keruumenetelmä

Aineisto keruumenetelmänä käytettiin päiväkirjaa. Jyväskylän yliopiston kauppatieteiden sekä kasvatustieteiden viisi opiskelijaa kirjoitti päiväkirjaa 7 päivän ajan käytänteistään Jyväskylän yliopiston kampusalueella. Päiväkirja voidaan nähdä eräänlaisena itseohjautuvana kyselylomakkeena jolloin voidaan käyttää avointa vastaustapaa (Robson 1994, 254). Päiväkirja mahdollistaa tutkimuksen henkilön sosiaalisista, psykologisista ja fysiologisista prosesseista päivittäisissä tilanteissa (Bolger, Davis & Rafael 2002). Päiväkirja aineiston keruumenetelmänä antaa mahdollisuuden ymmärtää kokemuksia jokapäiväisestä toiminnasta (Wheeler & Reis 1991). Kirjoittaja voi kirjoittaa niin käytöksestään, kokemuksistaan, ajatuksistaan tai tuntemuksistaan tietyssä kontekstissa päiväkirjaan (Laurenceau & Bolger 2005). Päiväkirja aineiston keruumenetelmänä sopii tutkimukseen, koska sen avulla saadaan yksityiskohtaista tietoa kirjoittajan proses-

seista ja käytännöistä kampusalueella. Observoimalla saadaan tietoa vain tutkittavan toiminnoista, mutta hänen tunteet ja ajatukset voivat jäädä havainnoimatta. Tällä tavalla saadaan syvällistä tietoa käytänteistä ja miten esimerkiksi erilaiset tilat ja normit ohjaavat tutkittavien käyttäytymistä.

Päiväkirja tutkimusaineiston keruumenetelmänä on haastava sen takia, että kirjoittajat tulee saada ymmärtämään päiväkirjan pitämisen tarkoitus ja mitä sillä haetaan. Kirjoittajien tulee olla sitoutuneita päiväkirjan pitämiseen, jotta analysoitavaa sekä syvällistä tietoa saadaan kerättyä. (Bolger, Davis, & Rafael 2002.) Opiskelijat ohjeistettiin huolellisesti päiväkirjan pitämiseen, jotta he ymmärsivät, mitä heiltä odotettiin. Osa vastaajista ohjeistettiin ainoastaan kirjallisesti, mutta osa toivoi myös suullista ohjeistusta. Kirjoittajien haluttiin ymmärtävän, että päiväkirjaan tulee kuvata asioita monipuolisesti, eikä vain kirjata kliinisesti, mitä he ovat tehneet ollessaan kampusalueella. Useaa kirjoittajaa ohjeisteltiin kesken päiväkirjan pidon, koska he eivät olleet varmoja, mitä päiväkirjaan saa ja ei saa kirjata. Kirjallisessa ohjeistuksessa opiskelijoita pyydettiin kuvailemaan yksityiskohtaisesti ja tarkasti siitä, mitä he tekevät kampusalueella. Heille painotettiin, että päiväkirjan painotukset muototuvat kirjoittajan toiminnan perusteella. Muutamien opiskelijoiden kohdalla jouduttiin pyytämään tarkennuksia jo kirjoitettuun päiväkirjaan, jotta tarvittavat tiedot eivät jääneet turhan yleismaalliseksi.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tieteellinen kriteeri ei ole niinkään määrä vaan sen laatu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan aina harkinnanvaraisesta näytteestä. Näytteen tulisi olla sellainen, että se tukee tutkimustarpeita ja tavoitteita. Sopiva koko tutkimukselle määräytyy aina tapauksen mukaan. Tavoitteena on valita tutkimuksen kannalta sellaiset henkilöt, jotka tuovat tutkimukseen tarvittavaa tietoa. (Eskola & Suoranta 2005, 61–62.) Tutkimukseen oli tarkoitus ottaa mukaan kolmesta eri tiedekunnasta kolme oppilasta. Tiedekunnat olivat kauppakorkeakoulu, kasvatustieteiden tiedekunta sekä matemaattis-luonnontieteellinen tiedekunta. Opiskelijoita haluttiin useammasta tiedekunnasta, koska käytänteissä voi olla eroavaisuuksia tiedekuntien välillä. Kauppatieteiden, kasvatustieteiden ja matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan opiskelijoille lähetettiin sähköpostitse viesti, jossa haettiin halukkaita mukaan tutkimukseen. Viestissä kerrottiin lyhyesti tutkimuksen taustoista ja pyydettiin kiinnostuneita olemaan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostitse. Kauppatieteiden opiskelijoita kymmenen henkilöä ilmoitti kiinnostuksensa ja kasvatustieteiden opiskelijoista viisitoista henkilö ilmoitti kiinnostuksen osallistua tutkimukseen. Matemaattis-luonnontieteellisestä tiedekunnasta ei löytynyt halukkaita osallistumaan tutkimukseen, mistä johtuen päiväkirjaan valikoitui mukaan viisi kauppatieteiden opiskelijaa ja viisi kasvatustieteiden opiskelijaa. Pääsääntöisesti mukaan otettiin nopeinten sähköpostiin vastanneet, kuitenkin joukosta karsittiin pois ne oppilaat, jotka eivät säännöllisesti käyneet kampusalueella. Opiskelijoiden tuli olla sitoutuneita päiväkirjan pitämiseen, joten tutkimukseen osallistuvien sitoutuneisuus varmistettiin. Henkilö ei valikoitunut mukaan tutkimukseen, jos hän ei voinut täysin sitoutua päiväkirjan kirjoittamiseen.

Tutkimukseen valikoitui mukaan opiskelijoita eri vuosikursseilta, koska kampuskäyttäytyminen vaihtelee yliopisto-opintojen aikana opintojen rakenteesta johtuen. Joinakin vuosina keskitytään oppinäytteiden kirjoittamiseen ja toisina vuosina kursseja ja luentoja on enemmän. Tästä syystä ei haluttu rajata opiskelijoita tiettyihin vuosikursseihin, jotta kampuskäyttäytymistä voidaan kuvailla kattavasti. Opiskelijat kirjoittivat päiväkirjat marraskuun aikana 7 päivän ajan ja päiväkirjojen pituudet vaihtelivat 4 sivusta 9 sivuun. Kaikki päiväkirjaa pitäneet saivat kiitokseksi 5 kappaletta elokuvalippuja.

TAULUKKO 2 Tutkimukseen osallistuneet henkilöt

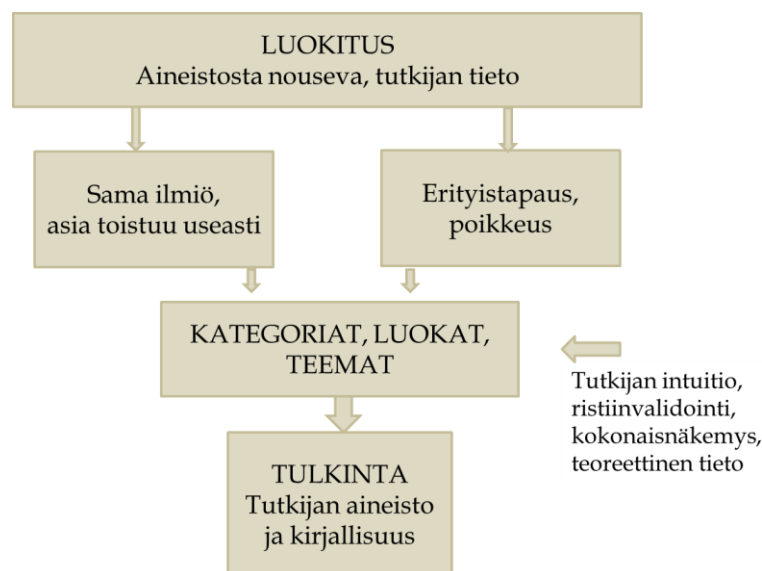
Koodi	Opiskelija	Tiedekunta	Vuosikurssi
Kas 1	Nainen	Kasvatustieteiden tiedekunta	2.
Kas 2	Nainen	Kasvatustieteiden tiedekunta	3.
Kas 3	Nainen	Kasvatustieteiden tiedekunta	4.
Kas 4	Nainen	Kasvatustieteiden tiedekunta	5.
Kas 5	Mies	Kasvatustieteiden tiedekunta	7.
Kaup 1	Mies	Kauppakorkeakoulu	1.
Kaup 2	Nainen	Kauppakorkeakoulu	2.
Kaup 3	Mies	Kauppakorkeakoulu	2.
Kaup 4	Nainen	Kauppakorkeakoulu	3.
Kaup 5	Mies	Kauppakorkeakoulu	4.

4.3 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysiä käytetään usein erilaisten tekstien analysointiin. Sisällönanalyysin tavoitteena on tiivistää suuresta määrästä tekstiä muutamia sisältökategorioita. (Hsieh & Shannon 2005.) Tämä analysointimuoto soveltuu hyvin strukturoimattomien aineistojen analysointiin. Pyrkimyksenä on kuvata tutkittavaa ilmiötä tiivistettynä ja yleistetyssä muodossa. Sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä ja kuvataan dokumentit sisältöä sanallisesti. Aineiston käsittely tarkoittaa loogista päättelyä, jossa aineisto hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja lopuksi luodaan uusi looginen kokonaisuus aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 105–110.) Metsämuuronen (2001, 57) kirjoittaa sisällönanalyysin tapahtuvan aineiston ehdoilla ja tavoitteena on muodostaa ydinkategoriat, jotka kokoavat alemmat luokat yhteen.

Sisällönanalyysi voidaan tehdä teorialähtöisesti, aineistolähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Teorialähtöisessä aineiston analyysi perustuu puhtaasi teoreettiseen viitekehykseen. Teorian on tarkoitus ohjata sisällönanalyysiä. Teoriaohjaavassa analyysissä tutkimus etenee aineisto ehdoilla kuten aineistolähtöisessä analyysissä, mutta käsitteiden luomisvaiheessa (abstrahointi) aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Aineistolähtöisessä analyysissä teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta, kun taas teoriaohjaavassa tutkimuksessa teoria tuodaan jo tiedettynä analyysivaiheen lopussa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110–116.) Teorian

ei ole tarkoitus ohjata tiettyyn suuntaan vaan teoreettiset käsitteet rikastuttavat aineistoa (Syrjäläinen 1996, 80). Tuomi ym. (2003, 110) kirjoittaa aineistolähtöisen sisällönanalyysin koostuvan karkeasti kuvattuna kolmivaiheiseksi prosessiksi, joka koostuu aineiston pelkistämisestä, aineiston ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta (abstrahointi.) Syrjäläisen (1996, 89) mukaan sisällönanalyysin vaiheet ovat: 1) ”tutkijan herkistyminen,” (mikä tarkoittaa aineiston perinpohjaista tuntemusta, ja keskeisten käsitteiden tuntemista), 2) aineiston sisäistäminen ja teoretisointi, 3) aineiston karkea luokittelu (aineiston keskeisimmät luokat), 4) tutkimustehtävän täsmennys, 5) ilmiöiden esiintymistiheyden toteaminen, 6) ristiniinvalidointi ja 7) johtopäätökset sekä tulkinta. Tässä tutkimuksessa tullaan hyödyntämään Syrjäläisen mallia sekä teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Malleissa on paljon samaa, joten näiden analysointimallien hyödyntäminen käytänteiden luokittelussa on luontevaa. Käytänteiden luokittelun kautta, voidaan perustella se, mihin palveluihin kampusalueilla tulee keskittyä jatkossa.



KUVIO 3 Analyysivaiheet yksinkertaistetusti Syrjäläisen mallin perusteella (Syrjäläinen 1996, 95)

Sisällönanalyysin haasteena on se, ettei ole yhtä oikeaa tapaa toteuttaa sitä. Analysointimenetelmää on myös arvosteltu sen yksinkertaisuudesta, mutta todellisuudessa aineiston luokittelu voi olla äärimäisen haastavaa ja kaoottista. Tutkijan tulee keskittyä sellaiseen tietoon, joka on tutkimuksen kannalta relevanttia. (Elo & Kyngäs 2008, 112.) Tulkinnalla katsotaan olevan keskeinen asema sisällönanalyysissä. Tutkijan tulee keskittyä tutkimuksen kannalta oikeisiin asioihin, jotta löydetään erilaisia ilmiöitä ja miten ne ovat kytköksissä toisiinsa. (Syrjäläinen 1996, 96.)

Tutkimuksessa käytettyjen päiväkirjojen analysointi aloitettiin niiden lukemisella useita kertoja kokonaiskuvan saamiseksi. Tämän jälkeen värikoodien

avulla aineisto luokiteltiin omiksi ryhmiksi. Värikoodeja käytettiin siitä syystä, että niiden avulla voitiin helposti tunnistaa opiskelijoiden käytännöt ja mahdolliset poikkeustapaukset aineistosta. Seuraavaksi luodun luokittelun avulla aineistoa alettiin kategorioida lopullisiin käytäntöjen luokkiin, joiden alle muotoutuivat yksittäiset käytännöt. Luotujen käytäntöjen avulla hahmoteltiin, miten nykyiset palvelut tukevat käytäntöjä. Analysointi tehtiin sisällönanalyysin periaatteita hyödyntäen.

5 OPISKELIJOIDEN KÄYTÄNNÖT KAMPUSALUEELLA

Tutkimustulososio jakautuu kahteen osioon: käytäntöjen luokitteluun sekä palveluiden toimivuuteen nykytilanteessa. Käytäntöjen luokittelussa pääluokkia on neljä kappaletta, joissa yksityiskohtaisesti kuvataan opiskelijoiden käytännöt. Kaiken kaikkiaan käytäntöjä nousi esille 22 kappaletta, joista osa kosketti kaikkia opiskelijoita ja osa vain tiettyä ryhmää. Tämän lisäksi käytäntöjen luokitteluosiossa tuodaan esille tutkimukseen osallistuneiden kahden tiedekunnan opiskelijoiden väliset käytäntöjen eroavaisuudet. Palveluihin keskittyvässä osiossa käsitellään nykyisten palveluiden soveltuvuutta sekä sitä, miten nykyiset palvelut muodostuvat Bon (1996) mallin mukaan tällä hetkellä.

Jokaisen käytäntöjen pääluokista kertovan kappaleen lopussa on yhteenvetotaulukko, minkä avulla lukijan on helppo havaita tutkimuksen kannalta tärkeimmät tulokset. Käytäntöjen luokitteluun liittyvissä yhteenvedoissa toiminta on jaoteltu käytännön elementteihin Kormanin (2006) mallin mukaan. Käytännön elementtien tunnistaminen mahdollistaa palveluiden kehittämisen, koska tällä tavoin havaitaan opiskelijoiden kannalta tärkeät kehittämiskohteet kampuksella. Palveluosion yhteenvetotaulukossa on nykyiset palvelutarpeet linkitetty opiskelijoiden käytäntöihin.

Tutkimustulosten tueksi, tulososioon on liitetty päiväkirjoista suoria lainauksia. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 233) toteavat suorien lainauksien ja autenttisten dokumenttien rikastuttavan tulosten esittämistä. Suorat lainaukset tunnistaa lainauksen lopussa olevasta lyhenteestä (taulukko 2). Liitteessä 2 on pidempiä otteita opiskelijoiden päiväkirjoista.

5.1 Käytäntöjen jakautuminen opiskelijaryhmien välillä

Aineistosta nousee esille kahdenlaisia opiskelijoita, joiden käytännöt ovat eriävät joiltakin osin toisistaan. Seitsemän opiskelijan käytännöt kampuksella ovat tiiviisti yhteydessä sosiaaliseen elämään. Heille on tärkeitä ylläpitää sosiaalista

elämää kampuksella opiskeluiden ohella. Heille opiskelu ei tarkoita ainoastaan valmistumista ja tulevaa työuraa vaan lisäksi uusien sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitoa. Loput kolme tutkimukseen osallistunutta ovat opiskelunorjontuneempia, mistä johtuen sosiaalisten suhteiden ylläpito ei ohjaa opiskelijan toimintoja kampuksella toisin kuin sosiaalisuutta painottavilla opiskelijoilla. Näille henkilöille sosiaalinen elämä ei ole tärkeässä roolissa, koska perhe-elämää tai sosiaalista elämää yliopiston ulkopuolella pidetään tärkeämpänä asiana. Heillä ei ole aikaa luoda ja ylläpitää sosiaalisia verkostoja opiskelumaa-ilmassa. Osa käytännöistä ilmenee kaikilla tutkimukseen osallistuneilla, mutta osa käytännöistä eroaa juuri sosiaalisuusaspektin perusteella.

5.2 Luentokäytännöt

Luentokäytäntöjä nousi esille päiväkirjoista neljä kappaletta, joista kaksi koskettaa kaikkia tutkimukseen osallistuneita. Taulukosta 4 voi havaita, miten käytännöt jakautuivat sosiaalisuuden perusteella.

Luennot voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan: massaluentoihin auditorioissa sekä pienimissä ryhmissä ja tiloissa toteutettuihin luentoihin. Luentojen luonteen erilaisuus johtaa käytäntöjen eroavaisuuteen luennoilla. Opiskelijat kokevat massaluennot passiivisiksi oppimistilanteiksi, joissa tulisi olla hiljaa ja kuunnella opettajan pitämää luentoa. Vuorovaikutusta ei juuri ole ja luennolla on helppo olla sisäistämättä uutta tietoa. Massaluennoille osallistutaan usein pakon ja tavan vuoksi, ei niinkään oppimisen takia. Opiskelijat eivät anna palautetta opetuksen tasosta tai toiveista kurssisisältöön. Huono luento jätetään väliin ja aika käytetään hyödyllisemmin. Kasvottomuuden takia massaluennon jättäminen väliin on helpompaa, kuin pienemmässä tilassa järjestetyn luennon.

Koska äikän luento oli sisällöllisesti turha ja tila kylmä, lähdin kesken pois kotiin jatkamaan hommiani. Kukaan opiskelijoista ei tietenkään voinut sanoa opettajalle, ettemme koe tarpeelliseksi harjoitella kirjainmuotoja, koska se olisi opiskelu- ja luentokulttuurin vastaista, jolloin tämä alansa asiantuntija olisi voinut opettaa meille jotain tarpeellisempaa. (Kas 2)

Päiväkirjoista nousee esille, että pienemmissä opetusryhmissä opetustilanteet ovat moniulotteisempia sekä vuorovaikutteisempia. Opiskelijat osallistuvat opetustilanteeseen aktiivisesti ja pienet luokkahuoneet tukevat intensiivisiä opetustilanteita. Pöytien ja tuolien sijoittelu ympyrä- tai U-muotoon, tukee keskustelemaa opetusilmapiiriä. Opettaja sopeuttaa luentoja opiskelijoiden toiveiden mukaan, jolloin pienryhmät koetaan hyödyllisemmiksi opetustilanteiksi massaluentoisiin verrattuna. Kavereiden kanssa keskustelun mahdollisuudet pienevät ja energia suuntautuu mielekkääseen, vuorovaikutteiseen opiskeluun.

Pöydät oli asetettu U-muotoon, mikä tuki keskustelua ryhmän kesken, sillä katsekontakti oli helppo saada kaikkiin ryhmän jäseniin. (Kas 2)

Etenkin massaluennoilla käytännön elementtinä on kirjoittaa muistiinpanoja. Usein luentomateriaalit ovat saatavilla sähköisessä muodossa, mutta muistiinpanojen kirjoittaminen auttaa keskittymään luennolla, jäsentämään asioita sekä sisäistämään uutta tietoa. Muistiinpanojen kirjoittaminen tehdään useimmiten käsin, mutta osa opiskelijoista pitää tietokonetta hyödyllisenä työkaluna luennoilla. Muiden opiskelijoiden kunnioittaminen nousee esille opiskelijoiden päiväkirjoissa. Kanssaopiskelijoita ei tulisi häiritä luennolla ja kaikille tulisi suoda mahdollisuus seurata luentoa häiriöttä. Todellisuudessa opiskelijat toimivat usein tämän ajatuksen vastaisesti.

Opiskelijat kokevat tilalla olevan tärkeä vaikutus oppimiseen. Neutraalit, uudehkot ja ilmavat tilat tukevat opiskelijoiden keskittymiskykyä. Penkkien sijoittelulla voidaan vaikuttaa luennon vuorovaikutteiseen ilmapiiriin. Huono sisäilmanlaatu koetaan ikävänä asiana ja se ohjaa joidenkin opiskelijoiden toimintaa kampuksella. Sisäilmaongelmista kärsivät jättävät luentoja väliin rakennuksissa, joissa on ilmennyt ongelmia. Lisäksi keskittyminen kärsii tiloissa, joissa on huono sisäilmanlaatu. Oma hyvinvointi koetaan tärkeänä asiana ja sisäilmasta johtuvat ongelmat pakottavat opiskelijat valitsemaan terveyden ja opiskelun välillä.

Proseminaritapaaminen oli p-rakennuksessa, jossa sisäilma on kovin raskas ja siellä on vaikea hengittää. Huonolaatuinen sisäilma on iso ongelma koko yliopistolla ja siihen asiaan on ehdottomasti saatava muutosta. Keskittyminen tapaamisen sisältöihin oli vaikeaa, kun koko ajan joutui miettimään kulkeeko henki. Päästä alkoi särkeä ja kurkkua kiristää. Ikävän tuntuista todella. Joitakin luentoja olen jättänyt väliin, kun tiedän, että saan oireita. Mielestäni on oikein, että opiskelija saa olla luennoilta tai demoilta pois, jos jossain tilassa tulee oireita. Kirjastollakin minulle tulee joskus oireita, mutta sinne kuitenkin menen, koska en saa opiskeltua muualla. Jos alkaa tuntua liian pahalta, pitää keksi toinen sopiva opiskelupaikka. (Kas 3)

Sosiaalinen aspekti nousee esilleluentokäyttäytymisessä. Henkilöt, joille opiskelu ja sosiaalinen kanssakäyminen ovat yhteydessä toisiinsa, haluavat istua luentotilassa kavereiden ja tuttavien kanssa. Rakennukseen mentäessä tarkistetaan ensimmäisenä, onko opiskelukavereita paikalla. Jos näin on, heidän kanssaan siirrytään opetustilaan. Mikäli tässä vaiheessa ei ole opiskelukavereita näkynyt, katsotaan onko luentotilassa heitä. Jos kavereita on luentosalissa, heidän luokseen mennään istumaan. Paikka valitaan siten, että tilaan saapuvat ystävät mahtuvat istumaan viereen. Istumapaikka valitaan keskeltä tai takaa, jotta voidaan keskustella ystävien kanssa häiritsemättä opetustilannetta. Opiskelijat tiedostavat, että todellisuudessa keskustelu todennäköisimmin häiritsee muita, mutta siitä huolimatta sosiaalista kanssakäymistä tapahtuu luennon aikana. Luentosalin takaosassa istuminen sallii keskustelun luennolla. Opiskelijat, jotka haluavat keskittyä täysin luentoan, voivat istua luentosalin etuosassa. Opetustilannetta ei koeta ainoastaan oppimistilanteena vaan sosiaalinen kanssakäyminen koetaan tärkeäksi osaksi luentoa.

Olen kokenut luennoilla niin ilot kuin surutkin ystäväni kanssa. Ehkä se on vähän tyhmää, että puhumme luentojen aikaan ja saatamme häiritä opettajaa ja kanssaopiskelijoitamme. Toisaalta ajattelen, että tämä on minun elämä ja minun hyvinvointi. En

minä ainakaan jaksaa olla koko päivää tuppisuuna ja koko ajan samalla opimme toisiltamme. (Kaup 2)

Luennolla koetaan olo helposti yksinäiseksi, mikäli tuttuja ei ole paikalla. Ystävien läsnäolo luo turvantunnetta, jolloin oppimisympäristö koetaan turvallisempaan ja mielekkäämpänä. Henkilöt sijoittuvat yksin ollessaan siten, että ympärillä on omaa tilaa. Vieraiden läsnäolo koetaan uhkaavaksi, mistä johtuen oma tila koetaan tärkeänä.

Henkilöt, jotka eivät koe sosiaalisuutta merkittävänä tekijänä, istuvat siellä, missä on tilaa ja paikalla ollaan oppimassa eikä ylläpitämässä sosiaalisia suhteita. Luento nähdään ja koetaan ennen kaikkea oppimistilanteena toisin kuin ne henkilöt, jotka kokevat sosiaalisen kanssakäymisen tärkeäksi kampuksella.

Opiskelijoiden käytännöt luennoilla ovat tiivistettynä:

- Oppiminen massaluennoilla
- Oppiminen pienissä opetusryhmissä
- Sosiaalisen elämän ylläpito luennoilla
- Oppimistilanteen maksimointi

TAULUKKO 3 Luentokäytännöt jaoteltuna elementteihin

Käytännöt	Toiminta	Työvälineet/ Osaaminen	Mielikuvat	Subjekti	Fyysinen tila
Oppiminen massa- luennoilla	Massaluennot koetaan kasvottomiksi oppimistilanteiksi. Massaluennoilla opettaja puhuu ja oppilaat kuuntelevat.	Luennoilla tulisi kirjoittaa muistiinpanoja ja seurata luentoa häiritsemättä muita.	Opiskelija kokee olevansa vastuussa omasta oppimisestaan, jolloin opetuksen laadulla ei voida perustella omaa osaamista tai osaamattomuutta.	Opiskelija	Tila mielletään suureksi, joka ei tue vuorovaikutusta tai luo intensiivistä oppimisympäristöä. Sisäilmanlaatu vaikuttaa keskittymiseen.
Oppiminen pienissä opetusryhmissä	Pienissä opetusryhmissä oppiminen tehostuu ja tietoa luodaan yhdessä vuorovaikutteisesti.	Luennoilla tulee olla aktiivinen ja keskittyä opiskeluun.	Opiskelija kokee vuorovaikutuksen kautta luovan uutta tietoa ja opettajan koetaan välittävän opiskelijoiden oppimisesta.	Opiskelija	Pienet tilat ovat intensiivisiä, joka edesauttaa keskittymään luennoilla. Sisäilmanlaatu vaikuttaa keskittymiseen.

(jatkuu)

TAULUKKO 3 (jatkuu)

Sosiaalisen elämän ylläpito luennoilla	Luento ei ole ainoastaan oppimisympäristö vaan siellä ylläpidetään lisäksi sosiaalista elämää.	Opiskelukaverit tukevat opiskelua ja heiltä voi kysyä tarkennuksia luenton sisällöstä.	Koulukavereiden kanssa vietetyt luennot ovat miellyttävämpiä ja luentoilmapiiri koetaan turvallisemmaksi tutussa seurassa.	Sosiaalisuutta painottavat opiskelijat	Luentosalissa sijoitutaan salin takaosaan, jotta kavereiden kanssa seurustelu ei häiritse muita opiskelijoita.
Oppimistilanteen maksimointi	Luennolla pyritään keskittymään luentoan ja muistiinpanoilla tehostetaan oppimista.	Luennolla toimitaan odotusten mukaisesti ja toivotaan saavan opintojen kannalta hyödyllistä tietoa.	Luennolla ei ole oleellista istua tuttavien seurassa vaan oppia.	Opiskeluorientoituneet opiskelijat	Luentosalin tulisi olla sellainen, että opiskeluun voi keskittyä.

5.3 Liikkumisen käytännöt

Liikkuminen käytäntönä ilmenee yliopistolle tulemisina ja lähtemisinä sekä kampusalueella liikkumisena. Jyväskylän yliopiston kampusalue on melko hajanainen ja siksi liikkuminen näkyy käytäntönä useita kertoja päivässä (taulukko 5). Yhteensä käytäntöjä esiintyy kaksi kappaletta ja käytännöissä ei ole eroavaisuutta sosiaalisuutta painottavien ja opiskeluorientoituneiden opiskelijoiden välillä.

Opiskelijat kulkevat kampukselle pyörällä, bussilla, autolla sekä kävellen. Vastausjoukosta kaksi henkilöä kulkee autolla ja pyörällä, yksi bussilla ja loput seitsemän pyörällä yliopistolle. Kukaan päiväkirjan kirjoittajista ei kertonut kulkevänsä kävellen, mutta vastausajankohdalla voi olla vaikutusta asiaan, sillä lumi ei ollut vielä satanut päiväkirjan pitoaikana.

Kulikutapa opiskelijoilla on aina samanlainen. Kulkureitit ovat samat ja pyörät jätettään samoihin paikkoihin. Autoilua leimaa parkkitilan etsiminen ja sen miettiminen. Tapana on jättää auto samaan paikkaan, mutta alueelta löytyy harvoin parkkitilaa. Autolla kulkemista perustellaan kätevyydellä ja helppoudella. Todellisuudessa parkkitilan etsimiseen menee joskus paljonkin aikaa, jolloin auton kätevyys kampusalueella voidaan kyseenalaistaa.

Olen löytänyt hyvän parkkipaikan ihan E-rakennusta vastapäätä; vaikka se on kampusalueella niin siihen voi pysäköidä parkkikiekolla. Harmi vaan paikkoja on vain kaksi, mutta tänään onnistui ja toinen oli vapaana. Muuten olisi pitänyt pysäköidä uimahallin takaiselle kentälle, josta olisi mennyt n. 5 min kävellä – ja olin jo myöhässä. Parkkipaikkojen löytäminen on ollut aika hankalaa viime aikoina, kun hallintorakennuksen remontti estää kulun C-rakennuksen parkkipaikoille. (Kas 5)

Opiskelijat kulkevat pyörällä eri rakennuksien välillä kampuksella, koska se on nopeaa ja kätevää. Pyörää ei myöskään haluta hakea myöhemmin toisesta paikasta, mistä johtuen pyörä otetaan mukaan rakennusta vaihdettaessa. 3 pyöräilijää kokee pyörän säilyttämispaikkoja olevan liian vähän. Monet pyöräilijät pyrkivät jättämään pyörän mahdollisimman lähelle luentotilaa sekä mieluiten samaan paikkaan, jotta se on helppo löytää. Olettaen kaikkien opiskelijoiden toimivan näin yliopisto-alueella, löydetään selitys sille, miksi pyörien säilytys on ajoittain kaoottista. Kaikki haluavat oman pyöränsä mahdollisimman lähelle sisäänkäyntiä.

Pyörät parkkeerataan epämääräiseen kasaan, mistä seuraa pyörien kaatumisia ja kulkuväylien tukkeutumisia. Ilokiven edusta on aina järkyttävä fillarimeri, jolloin saa jännätä, saako omaa pyörää sieltä koskaan ehjänä pois. En tajua ihmisten hahmottamiskykyä. Miten he eivät voi huomioda laittaessaan pyöräänsä parkkiin myös muita pyöriä, sekä mahdollisesti muita tilan käyttäjiä? P-rakennuksen alikulkutunnelikin oli taas täynnä fillareita eikä niistä ovista, joita siinä välikössä on, olisi mahtunut kulkemaan. Parkkeeraavatko nämä ihmiset samalla tavalla autojaankin? (Kas 2)

Päiväkirjoista pystyy havaitsemaan närkästystä siitä, että Jyväskylän yliopisto on hajanainen alue. Kulkemista rakennuksien välillä pidetään vaivalloisena käytäntönä, mihin tulisi löytää jonkinlainen ratkaisu. Samaan aikaan opiskelijat kuitenkin kokevat ulkoilun virkistävän mieltä ja sen ansiosta luennoilla jaksetaan keskittyä paremmin. Opiskelijat kokevat epämieluisaksi Seminaarinmäellä tapahtuvat remontit, koska sen takia monia kulkemisväyliä ja parkkipaikkoja on jouduttu sulkemaan. Opiskelijat eivät ajattele tulevaa valmista lopputulosta vaan sen hetkinen epäjärjestys ja kaoottisuus harmittavat.

Kampuksella tuntuu muutenkin olevan apea olemus: joka paikassa remontoidaan ja kulkemisväyliä on suljettu. Kampuksella liikkuminen on tähän aikaan vuodesta yhtä mutapainia ja se harmittaa. Remontti saa minut huonolle tuulelle. Kaunis esteettinen ympäristö pitää mielen hyvänä, kun taas rumuus suututtaa. (Kas 3)

Sosiaalisuus ei vaikuta opiskelijoiden käytäntöihin liikkumisen näkökulmasta yhtä voimakkaasti kuin luentokäyttäytymisessä. Sosiaalisuus painottuu ainoastaan tilanteissa, joissa siirrytään luennolta toiselle. Mikäli kavereita on samoilla luennoilla, siirrytään heidän kanssaan seuraavalle luennolle, mutta pääasia on ehtiä luennolle ajoissa. Kavereiden kanssa luennolle siirryttäessä keskustellaan koulu- tai henkilökohtaisista asioista.

Opiskelijoiden liikkumisen käytännöt tiivistettynä ovat:

- Kulkeminen kampukselle pyörällä tai autolla
- Siirtyminen rakennusten välillä useita kertoja päivässä

TAULUKKO 4 Liikkumisen käytännöt jaoteltuna elementteihin

Käytäntö	Toiminta	Työvälineet/ Osaaminen	Mielikuvat	Subjekti	Fyysinen tila
Kulkeminen kampukselle pyörällä tai autolla	Opiskelijat kulkevat pää-asiaa pyörällä ja osa myös autolla kampukselle. Pyörän ja auton parkkeeraus aiheuttaa harmia usein.	Opiskelijat tuntevat auto- ja pyöräparkkien sijainnit. Pyöriä ja autoja säilytetään usein samoissa paikoissa tottumuksesta johtuen.	Autolla ja pyörällä kuljetaan, koska ne ovat nopeita kulkuvälineitä.	Opiskelijat	Kampus on paikoitellen syrjässä keskustasta, joten pyörällä ja autolla pääsee paikalle nopeasti. Bussiyhteyksiä ei ole paljon.
Siirtymisen rakennusten välillä useita kertoja päivässä	Kampus on hajanainen ja päivän aikana opiskelijat siirtyvät useasti eri rakennusten välillä.	Rakennusten välinen liikumis aika pyritään minimoimaan esimerkiksi kulkemalla pyörällä.	Kulkemisesta ei pidetä, mutta samaan aikaan happihyppelyillä on virkeystasoa nostava vaikutus.	Opiskelijat	Kampus on hajanainen rakenteeltaan.

5.4 Ruokailukäytännöt

Ruokailukäytännöt sisältävät ruokailuun sekä kahvilan käyttöön liittyvän toiminnan kampuksella. Yhteensä käytäntöjä päiväkirjoista ilmeni kuusi kappaletta. Taulukosta 6 voi havaita, mistä elementeistä käytännöt koostuivat.

Opiskelijoille sijainti on tärkein tekijä ruokalan valinnassa. Ruokalan tulee olla lähellä luentosalia tai työskentelytiloja. Opiskelijat saattavat katsoa mielenkiinnosta ruokaloiden tarjonnan internetistä, mutta lounastarjonta on toissijainen asia lounaspaikan valinnassa. Mukavat ja siistit ruokalot saavat kehuja päiväkirjoissa, mutta se ei ole määräävä tekijä valinnassa. Tilanteissa, joissa kaksi ruokalaa sijaitsee hyvällä paikalla niin lounasvalikoima ja ruokalan viihtyisyys vaikuttavat päätöksentekoon.

Noin kello 11 kävimme syömässä Musicalla, jonka ruoka ei ole mielestäni pääsääntöisesti hirmu hyvää, mutta koska se on kirjaston läheisyydessä, niin siellä tulee kuitenkin syötyä varsin usein. (Kaup 3)

Pitkien jonojen välttäminen aiheuttaa tietynlaisia ruokailukäytäntöjä opiskelijoilla. Lounasaikana jonot ovat pitkiä ja jonottamiseen menee paljon aikaa. Opiskelijat välttävät ruokailua keskipäivällä, mikäli tämä on mahdollista opiskeluaikataulujen puitteissa. Kuitenkin nälkä ja luennot rytmittävät opiskelijoiden päivän aikatauluja, joten keskipäivän lounasta ei voida aina välttää toiveista huolimatta. Jonojen välttämiseksi opiskelijat lähtevät luennoilta etuajassa, jotta ehtivät syödä rauhassa ennen seuraavaa luentoa. Ilokivi-ruokalaa vältetään siellä toistuvien pitkien jonojen takia.

Olin tyytyväinen, että Piatoon ei ollut jonoja. Kello olikin jo kaksi iltapäivällä. Pahimmillaan jonot ovat joskus ruokalan ovelta koko eteisaulan läpi auditorioiden oville asti. Siksi vältän ruokailua kello 11.30 ja 12.30 välillä. (Kaup 5)

Opiskelijat kaipaavat rauhallisia ruokailuhetkiä, mistä johtuen he lähtevät luennoilta etuajassa. Opiskelijat kokevat ruokailun miellyttävänä asiana päivän kiireiden keskellä. Ruokaloissa tarjottavaa ruokaa pidetään hyvänä hintaan nähden. Opiskelijat kokevat, että edullisen hinnan takia ruoan laadusta ei tulisi valittaa. Joillakin opiskelijoilla päivät ovat lähtökohtaisesti aina tiukkoja aikataulultaan, joten sopivan lounastauon löytäminen kalenterista voi olla haastavaa. Yhden päiväkirjan pitäjän mielestä opiskelijan tulisi ottaa eväät mukaan, mikäli päivän aikataulu on kiireinen.

Minusta on outoa, että meillä ei ole varsinaisia ruokataukoja. Joskus voi olla luentoja 8-16 eikä missään välissä ruokataukoja. Ei kovin inhimillistä tai terveellistä. Minusta jokaiselle pitäisi turvata 45 min ruokatauko. (Kaup 2)

Opiskelijat pyrkivät jouduttamaan toimintaansa ruokalassa siten, että heidän takiaan jonot eivät kasvaisi entisestään. Opiskelijakortti ja rahat kaivetaan esille etukäteen ja otettava ruoka pyritään päättämään hyvissä ajoin ennen omaa vuoroa, jottei jono kasva hidastelun takia. Ruokalassa pyritään toimimaan tehokkaasti ja mikäli vapaista paikoista on pulaa, niin uusille ruokailijoille annetaan tilaa, jos itse on jo syönyt. Käytäntöä ohjaa pitkälti muiden ihmisten huomioiminen. Ajatellaan, että ei haluta viivästyttää toisten etenemistä vaikka itsellä ei olisi kiire sillä hetkellä.

Kaksi päiväkirjan pitäjistä käy pesemässä kädet ennen ruokailua. Yksi opiskelija kymmenestä ottaa kaikki tavaransa ruokalaan, koska ei halua jättää tavaroitaan valvomatta. Muut jättävät takkinsa naulakkoon, vaikka osa heistä ottaisi mieluummin tavaransa ruokalaan mukaan. Opiskelijat mieltävät epäkohdellaaksi käytökseksi kantaa takkia mukana ruokalassa, joten yleiset säännöt ja normit ohjaavat heitä epämieluisen toimintaan.

Takin jättäminen naulakkoon arveluttaa, varsinkin kun Ilokiven naulakot ovat jotenkin erityisen epäjärjestelmälliset, että takin vaihtuminen toiseen epäilyttää varastamisen lisäksi. (Kas 1)

Henkilöt, joille sosiaalisuus oli merkittävässä roolissa kampuksella, näkyi vahvasti ruokailukäytännöissä. Ystävien kanssa syömistä kampuksella pidetään tärkeänä asiana ja käytäntöä ylläpidetään mahdollisuuksien salliessa. Luennoilta mennään yhdessä ystävien kanssa ruokailemaan tai kavereiden kanssa sovitaan etukäteen lounastapaamisesta. Usein kaverit tavataan ruokalan edessä ja jonoon mennään yhdessä. Tilanteessa, jolloin kavereiden kanssa ei ole etukäteen sovittu lounastapaamisesta, istumapaikkaa valittaessa katsotaan onko kavereita tai tuttaviam samassa lounaspaikassa. Tilanteessa, jossa kavereita ei ole paikalla, paikka valitaan sen mukaan, että kavereiden on helppo huomata henkilö ruokalasta. Ruokailemassa saa luvan kanssa keskustella vapaa-aikaan ja opiskeluun liittyvistä asioista. Henkilöt, joille sosiaalinen kanssakäyminen on toissijainen asia kampuksella, eivät koe tuttavien kanssa lounastamista oleelli-

sena asiana. Syömässä käydään nälän takia, ei niinkään ystävien tai vuorovai-
kutuksen takia.

Yleensä sovimme ystäväni kanssa ruokailun noin 50 minuuttia ennen ruokailun al-
kua, jotta ehdimme vaihtaa kuulumisia ja syödä rauhassa. (Kaup 3)

Totta kai menen itsekin syömään opiskelukavereiden kanssa, jos heistä joku sattuu
paikalle, mutta en ymmärrä miten tarvitsisin seuraa siksi vartiksi, jossa ahmin ruoan
nopeasti ja juoksen luennolle. Onko Jyväskylän yliopisto niin suuri ja pelottava
paikka, että siellä tarvitsee ihmisiä seuraksi, vai olenko vain erilainen kuin muut?
(Kaup 1)

Opiskelijat kokevat, että kampusalueella on liian vähän mukavia kahviloita.
Kahvia ja pientä evästä on tarjolla ruokaloissa, mutta niiden nauttimiseen on
vähän viihtyisiä paikkoja. Ruokalat koetaan kolkkoina paikkoina lounasaikojen
ulkopuolella ja tästä syystä ne eivät houkuttele opiskelijoita kahvin äärelle
ajanviettoon. Mieluummin ruoka ja juoma haetaan mukaan ja mennään muual-
le kampukselle kuten luennolle tai työskentelytiloihin. Kirjoituksista voidaan
tulkita, ettei kahvilakulttuuria kampuksella ole. Ruokaloiden kahvi ja muu tar-
jonta on suunniteltu otettavaksi mukaan ja tiloissa ei ole tarkoitus viihtyä.

Päätimme mennä Piaton ostamaan jotain syömistä. Olin syönyt aamulla tosi nope-
asti ja väsytti erityisen paljon, joten tarvitsin energiajuoman. Ainakin luulin tarvitse-
vani. Kaveri myös halusi kahvia, joten päätös Piatosta oli selkeä. Takin jätin pää-
naulakoihin matkan varrella. Ostosten jälkeen istuimme ruokalaan mussuttamaan.
Piato tuntuu kyllä hyvin tyhjältä, kun se ei ole täynnä ihmisiä, vähän kolkolta. Tulee
olo, että saako siellä edes olla. (Kaup 4)

Kirjaston kahvila Cafe Libri tekee poikkeuksen kahvilakulttuurin näkökulmasta.
Viisi kymmenestä opiskelijasta hyödyntää kahvilan palveluja ja viettää siellä
aikaa ystäviään tavaten tai muuten aikaansa kuluttaen. Käytäntö Cafe Libristä
kohtaan on erilainen kuin muualla kampuksella. Opiskelijat hyödyntävät kah-
vilaa muutoinkin kuin ollessaan kirjastolla työskentelemässä. Opiskelijat sopi-
vat ystävien kanssa tapaamisia kahvilaan ja viettävät siellä vapaamuotoisesti
aikaa. Päiväkirjoista ilmenee, että erilaisia palautekeskusteluja opettajan kanssa
saatetaan käydä Cafe Librissä. Yhdellä opiskelijalla on käytäntönä lähteä hyp-
pytunnilla kahville Cafe Libriin Mattilaniemestä sen takia, että muualla kam-
puksella ei ole viihtyisää kahvilaa tai oleskelutilaa, jossa viettää aikaa luentojen
välillä. Kirjastolla itsenäisesti työskentelevät käyvät hakemassa kahvia Cafe
Libristä, mutta se on lisäksi paikka, jossa voi levähtää päivän aikana ja rentou-
tua.

Libri on paikkana sinänsä loistava, että se on kuin olohuone keskellä kirjastoa. Mo-
nesti, jos lukuhommat eivät suju, niin menemme vain Libriin istumaan hetkeksi ja
asiat saattavat sen jälkeen näyttäytyä aivan uudessa valossa. (Kaup 3)

Päiväkirjaa pitäneistä 6/10 hakee kahvia tai teetä ollessaan kampusalueella.
Useimmiten kahvi haetaan luennoille mukaan, mutta ajankohta vaihtelee opis-
kelijakohtaisesti. Joillekin opiskelijoille kahvin haku on tiukasti rutinoitunutta
tiettyihin aikoihin, esimerkiksi aamuun. Osalla opiskelijoita kahvin haku ei ole

kytköksissä tiettyyn aikaan vaan he hakevat kahvia tarvittaessa. Opiskelijoiden käytäntöä ohjaa kampusalueen kahvilatarjonta sillä kaikissa rakennuksissa ei ole tarjolla kahvia. Kahvia ei viitsitä hakea eri rakennuksesta, missä opiskelija fyysisesti on.

Opiskelijoiden ruokailukäytännöt tiivistettynä ovat:

- Ruokala valitaan sijainnin perusteella
- Vältetään pitkiä jonoja
- Haetaan ruokalasta kahvia ja syötävää
- Rentoudutaan Cafe Librissä
- Vietetään aikaa ystävien kanssa lounaalla
- Energiantarve tyydytetään lounaalla

TAULUKKO 5 Ruokailukäytännöt jaoteltuna elementteihin

Käytäntö	Toiminta	Työvälineet/ Osaaminen	Mielikuvat	Subjekti	Fyysinen tila
Ruokala valitaan sijainnin perusteella	Opiskelijat katsovat lounasvalikoiden, mutta tärkeämpi tekijä on ruokalan läheinen sijainti.	Opiskelijat tuntevat kampusalueen ruokalat ja tuntevat niiden toimintatavat.	Opiskelijoiden arki on kiireistä ja energiansaanti tärkeää.	Opiskelijat	Toiset ruokalat ovat parempia kuin toiset. Ruokaloiden viihtyvyys on toissijainen asia.
Vältetään pitkiä jonoja	Opiskelijat pyrkivät välttämään pitkiä jonoja ja yrittivät omalla käytöksellään olla aiheuttamatta lisäruuhkia.	Ruokalalinjat ohjaavat toimintaa. Opiskelijat tietävät, kuinka ruokalassa toimitaan. Keskipäivää pyritään välttämään ruuhkien takia.	Ruokailukäytäntöön kuuluu muiden huomioiminen, jotta omalla toiminnalla ei aiheuteta lisäruuhkia.	Opiskelijat	Ruokala koostuu linjastosta, rahastupaikasta, ruokailutilasta ja ruokailuvälineiden jättopaikasta. Ruokalat ovat samankaltaisia.
Haetaan ruokalasta kahvia ja syötävää	Opiskelijoilla on tapana hakea ruokalasta kahvia ja evästä päivän aikana, mutta niitä ei nautita paikan päällä.	Opiskelijat tietävät ja tuntevat ruokaloitten tarjonnan ja hyödyntävät sitä päivän aikana.	Ruokaloita ei mielletä paikoiksi, jossa tulisi viettää aikaa lounasaikojen ulkopuolella.	Opiskelijat	Tilat ovat kolikkoja lounasaikojen ulkopuolella. Ne eivät houkuttele vapaamuotoiseen ajanviettoon.
Rentoudutaan Cafe Librissä	Cafe Libri on opiskelijoille hengähdyspaikka etenkin silloin, kun kirjastolla tehdään itsenäisesti töitä.	Opiskelijat tuntevat Cafe Librin, jolloin he osaavat sopia tapauksia opiskeluvieraiden kanssa.	Cafe Libri koetaan keitaaksi, jossa on luvallista levähtää päivän aikana.	Opiskelijat	Cafe Libri on viihtyisä kahvilamainen paikka pääkirjaston yhteydessä.

(jatkuu)

TAULUKKO 5 (jatkuu)

Vietetään aikaa ystävien kanssa lounaalla	Lounas on opiskelijalle hetki, jolloin voi vapaasti vaihtaa kuulumisia ystävien kanssa ja rentoutua.	Ystävät sopivat lounasta-paamisia, jos eivät ehdi muuten tapaamaan kampuksella.	Ruokalakäytäntöä ohjaa halu lounastaa tuttujen ihmisten kanssa.	Sosiaalisuutta painottavat opiskelijat	Opiskelijat menevät istumaan paikkaan, johon kaverit mahduttuvat. Paikasta tulee nähdä ruokalaan saapuvat kaverit.
Energiantarve tyydytetään lounaalla	Lounashetki on tarkoitettu etenkin nälän taltuttamiseen ja sen jälkeen kiiruhdetaan jatkamaan päivän muita asioita.	Opiskelija tuntevat paikat hyvin ja pyrkivät menemään ruokailemaan siten, että jonoaika on lyhyt.	Lounastauko on tarkoitettu nälän taltuttamiseen.	Opiskeluorientoituneet opiskelijat	Ruokala koostuu linjastosta, rahastuspai-kasta, ruokailutilasta ja ruokailuvälineiden jättopaikasta.

5.5 Luentojen ulkopuolinen aika käytäntönä

Opiskelijoiden päiväkirjoista nousee esille käytäntöjä, jotka tapahtuvat luentojen ulkopuolella. Nämä käytännöt eivät pidä sisällään ruokailuun ja kulkemiseen liittyviä käytäntöjä, koska ne on käsitelty jo aiemmissa kappaleissa. Merkittäviä käytäntöjä ovat kirjastoon ja itsenäiseen työskentelyyn liittyvä toiminta, joita avataan tarkemmin kappaleissa 5.4.1 ja 5.4.2. Muita asioita, jotka koskettavat kaikkia opiskelijoita kampuksella ovat tavaroidensäilytys sekä kolmelle opiskelijalle yliopiston tarjoamat liikuntapalvelut. Käytäntöjä luentojen ulkopuolella on yhteensä seitsemän kappaletta (taulukko 7).

Tavaroiden säilyttäminen päivän aikana mietityttää opiskelijoita. Kirjoittajista 8/10 ei jätä mielellään takkia naulakkoon, koska pelkäävät takin varastettavan tai hukkaavansa sen. Ne kaksi opiskelijaa, jotka jättävät takkinsa naulakkoon, sijoittavat takin samaan paikkaan, jotta takki on helppo löytää luennon päätyttyä. Pahimmillaan takkia joutuu etsimään pitkiä aikoja, jos tarkkaa säilytyspaikkaa ei muisteta. Kirjoituksista ilmeni, että takin arvolla on merkitystä siihen, uskalletaanko se jättää naulakkoon. Isoja talvitakkeja ei haluta kuljettaa luennoille mukaan, joten ne saatetaan jättää naulakkoon, vaikka muuten tällaista tapaa ei olisi. Kiireen takia takki saatetaan ottaa luennolle mukaan eikä sitä jätetä naulakkoon. Yksi opiskelija ei jätä koskaan kello kahdeksan aamuina takkia naulakkoon kiireen vuoksi, mutta muina aikoina takki säilytetään naulakossa. Opiskelijoita vaivaa tavaroiden kuljettaminen kampuksella ja naulakoihin tavaroita ei haluta jättää. Tämä on selkeä ongelma opiskelijoille.

En todellakaan jätä takkia naulakkoon. Kerran erehdyin tekemään niin ja mustaa takkiani ei meinannut löytyä millään. Tuli jo paniikki ja tuskan hiki. Lisäksi minulla

on aina taskut täynnä tavaraa, joten helpoin vain ottaa takki ja kaikki kampeet mukaan. (Kaup 2)

Pyrin jättämään takin aina tiettyyn naulakkoon, jotta en joudu etsimään sitä satojen muiden takkien joukosta, jos en jostain syystä muistakaan mihin olen sen jättänyt. (Kaup 3)

Kolmelle tutkimukseen osallistuneelle yliopiston tarjoamat liikuntapalvelut ovat tärkeässä roolissa kampuksella. Opiskelijat käyvät jumpissa, kuntosalilla sekä liikuntavuoroilla kuten futsalissa iltaisin luentojen päätyttyä. Opiskelijat käyvät usein samoilla vuoroilla ja tekevät samat rutiinit ennen tuntia ja tunnin jälkeen. Sosiaalinen aspekti ei nouse esille ryhmäliikuntatunneilla ja kuntosaliharjoittelussa, mutta liikuntavuoroilla sosiaalisuus on tärkeätä. Tähän asiaan vaikuttaa se, että yleisestikin joukkuelajeissa sosiaalinen kanssakäyminen on tavallisempaa kuin esimerkiksi ryhmäliikuntatunneilla. Liikuntapalvelut tuovat perinteiseen kampuuskäyttämiseen vastapainoa, joka koetaan tärkeäksi opiskelumotivaation ja jaksamisen kannalta.

Oli ihanaa päästä pitkästä ajasta tälle suosikkitunnilleni kun viimeiset kolme viikkoa oli jäänyt väliin sairastelun ja muiden menojen takia. Kouluhommien jälkeen aivoille saa jotain ihan muuta mietittävää kun yrittää saada kropan tottelemaan step-koreografian kuvioita. (Kas 4)

5.5.1 Itsenäisen työskentelyn käytännöt

Yhteensä itsenäisen työskentelyn käytäntöjä on kolme kappaletta. Itsenäisellä työskentelyllä tarkoitetaan aikaa kampuksella, joka sijoittuu luentojen väliin. Hyppytunnit vietetään kampuksella, koska kotiin tai kaupungille lähteminen vie paljon aikaa suhteessa hyppytunnin kestoan. Opiskelijat, joille sosiaalinen kanssakäyminen on merkittävässä roolissa, viettäisivät hyppytunnit mielellään ystävien kanssa. Kiire ja keskeneräiset tehtävät ohjaavat kuitenkin ylimääräisen ajan tehokkaaseen käyttöön kampuksella. Kompromissina nämä henkilöt tekevät useimmiten koulutehtäviä yhdessä ystävien kanssa tai sijoittuivat samaan paikkaan tekemään tehtäviä. Opiskelijat kirjoittivat päiväkirjat marraskuun loppupuolella, jolloin lukuvuosi on päättymäisillään ja deadlinet kasaantuvat. Ajankohta saattaa selittää, miksi opiskelijat joutuvat hyödyntämään kampuksella oloajan niin vahvasti kurssitehtävien parissa. Jaksojen alussa tehtäviä ei ole vielä kertynyt, joten voidaan olettaa opiskelijoiden viettävän hyppytunnit opiskelukavereidensa kanssa tuolloin vapaamuotoisemmin kuin lukukauden päättyessä.

Ryhmässä opiskelu on sosiaalinen tapahtuma, neljä tuntia ryhmässä työskentelyä tuntuu paljon kevyemmältä kuin kaksi tuntia yksinään. Ryhmässä opiskelu on myös tehokkaampaa "ryhmäpaineen" vuoksi. (Kaup 3)

Henkilöt, joilla sosiaalinen elämä painottuu vahvemmin opiskelijaelämän ulkopuolelle, käyttävät ylimääräisen aikansa mahdollisimman tehokkaasti opiskeluihin liittyvien asioiden parissa ja ystävien kanssa ajanvietto ei ole oleellista hyppytuntien aikana. Nämä opiskelijat pyrkivät maksimoimaan vapaa-aikansa

kampuksen ulkopuolella, jolloin kampuksella vietetty aika pyritään pääsääntöisesti hyödyntämään tehokkaasti. Nämä henkilöt eivät myöskään vietä ylimääräistä aikaa kampuksella vaan lähtevät suoraan kotiin luentojen päätyttyä. Kampuksella tehdään koulutehtäviä ainoastaan hyppytuntien aikana, muulloin tehtävät tehdään kotona.

Itsenäinen työskentely tarkoittaa ryhmätöitä, lukemista ja kirjallisia töitä. Opiskelijat haluaisivat valita työskentelytilan sen mukaan millaisia koulutehtäviä on tarkoitus tehdä. Tarkoituksenmukaisia tiloja ei ole riittävästi, joten aina ei voida toimia näin. Käytäntöä ohjaa todellisuudessa vapaana olevat työtilat. Usein opiskelijan itsenäinen työskentely alkaa sopivan työtilan etsimisellä. Usein sopivaa työtilaa ei löydy, jolloin opiskelija tyytyy toiseksi parhaaseen vaihtoehtoon. Opiskelijat pyrkivät kunnioittamaan muiden työskentelyrauhaa, mutta työtilojen vähäisyyden takia se ei ole mahdollista. Opiskelijat haluavat tehdä kurssitehtäviä hyppytunneilla, mutta työtilat eivät mahdollista tätä. Aiemmin mainittiin, että osa opiskelijoista pyrkii tekemään tehtäviä samassa tilassa kuin opiskelijakaverit. Tilojen vähäisyyden takia opiskelijat joutuvat tinkimään tahtotilastaan tilojen suhteen.

Rauhassa kävellen rappuset ja mäet ylös, ja ATK-luokan läheisestä ovesta sisään, jonka jälkeen menin ATK-luokan ohi avonaisempaan tilaan, jossa on vihreitä sohvia. Aioin vielä tehdä seuraavan luennon demoja, koska oli aikaa luennon/demojen alkuun. Tila oli ihan viihtyisä, mutta vaikutti, että se on henkilökunnan oma tila, sillä siinä oli vieressä keittiötä ja pullaa jne. Sekä siitä kulki ohi kauppakorkean henkilökuntaa. Mutta tila kuitenkin vaikutti siltä, että se oli julkinen, yleinen tila. Siksi jäin siihen. En halunnut mennä metsästäämään muita paikkoja, koska jos olisin mennyt eteenpäin, olisin päätenyt aulaan, ja se on liian avoin ja julkinen, eikä ole oikeastaan omaa yksityisyyttä ja rauhaa. Siinä sitten lueskelin, tosin lukurauha oli aika huono, enkä pystynyt keskittymään niin intensiivisesti kuin aiemmin – lukemisesta ja tekemisestä tuli pinnallisempaa. Ihmisiä kulki viereisestä ovesta sisään ja ulos. (Kaup 4)

Opiskelijat tekevät kirjallisia tehtäviä sekä hoitavat kouluasioita tietokoneella. Kurssimateriaalit ovat usein erilaisissa sähköisissä oppimisympäristöissä, tiedotus tapahtuu sähköpostitse sekä kurssiaikataulut löytyvät internetissä. Tämä tarkoittaa sitä, että päivän aikana tietokonetta tarvitaan useita kertoja. Luentojen välillä opiskelijat haluavat nopeasti tarkistaa kiireellisiä asioita netistä ja hyppytuntien aikana tietokonetta tarvitaan pitkäkestoisemmin esimerkiksi kurssitehtävien kirjoittamiseen.

Koulun tietokoneita pidetään työkoneina, joten niillä ei tehdä yhtä paljon viihdeasioita verrattuna omaan henkilökohtaiseen tietokoneeseen. Yliopiston koneella keskittymisaste on korkeampi ja opiskeluaika käytetään tehokkaammin verrattuna omaan koneen käyttöön. Siitä syystä että monet opiskeluun liittyvät asiat tapahtuvat virtuaalisessa maailmassa, tietokoneiden saatavuus on merkittävässä roolissa opiskelijan arjessa ja käytännöissä. Koulun koneiden hitauden ja saatavuusongelmien takia, oman tietokoneen kuljettaminen on yleistä. Tämä mahdollistaa tietokoneen käytön missä ja milloin tahansa.

Minulla oli oma kone mukana, mutta halusin mennä kirjaston koneelle, sillä kirjaston koneella tuntuu tekevän enemmän sitä itse hommaa, eikä erehdy katselemaan mailoja, Facebookkailemaan niin paljon jne. Oma kone on muovautunut pitkälle

myös ”viihdekoneeksi”, kun koulun koneella on tottunut tekemään enemmän koulutöitä. (Kaup 4)

5.5.2 Käytännöt kirjastolla

Opiskelijoilla esiintyy samoja käytäntöjä kirjastossa ja itsenäisessä työskentelyssä. Erona itsenäiseen työskentelyyn on se, että kirjastolle mennään tekemään koulutehtäviä, vaikka kampuksella ei olisi muita aktiviteetteja. Kirjasto on paikka, jossa aika hyödynnetään tehokkaammin verrattuna siihen, että kurssi-tehtävät tehtäisiin kotona. Kirjastokäyttämistä esiintyy vahvemmin henkilöillä, joille kampusalue on sosiaalinen foorumi. Henkilöt, joilla sosiaalinen elämä on muualla kuin kampuksella, tekevät koulutehtävät mieluummin kotona kuin kirjastolla.

Kirjastolla valmistaudutaan tentteihin, tehdään ryhmätöitä sekä kirjoitetaan kirjallisia tehtäviä. Opiskelijat jaksottavat työskentelyajan rutiininomaisesti. Usein kirjastolle mennään heti aamusta ja päivä päättyy neljän viiden aikaan. Opiskelijat tekevät mahdollisuuksien mukaan samassa paikassa ryhmätöitä, kirjalliset tehtävät ja tenttiin lukemisen. Tuttu paikka luo turvallisuutta ja takaa korkeamman keskittymisasteen. Opiskelijat eivät tahdo lukea meluisassa paikassa tai tehdä ryhmätöitä hiljaisen työskentelyn tiloissa. Opiskeluteho heikenee, jos sopivaa opiskelupaikkaa ei ole.

Päivän aikana käydään tietynä aikana lounaalla ja hyödynnetään Cafe Libristä, mikäli kirjastolla työskennellään koko päivä. Ruokalana Musicaa ei pidetä hyvänä lounaspaikkana, mutta sijainnin perusteella se valikoituu ruokalaksi. Tehokasta työskentelyaikaa ei haluta kuluttaa ruokailuun. Päivän aikana Cafe Libristä haetaan kahvia opiskelupaikalle tai rentoutumishetkeä kaivatessa opiskelijat menevät paikan päälle. Opiskelijat jättävät pääasiassa tavaransa aina omalle paikalle, mikäli haetaan tarvittavia teoksia, käydään vessassa tai haetaan kahvia. Kaikki opiskelijat tekevät näin, vaikka muualla kampuksella tavaroita ei jätettäisi valvomatta.

Vessassa käydessäni jätän aina tavarani paikalleni. Laukun otin kuitenkin tänään mukaan, koska alakerrassa liikkuu niin paljon ihmisiä, että laukku olisi helppo napata. Luotan että muistitikku pysyy koneessa ja omat paperini saavat olla rauhassa. (Kas 3)

Tiedonhaku kirjastossa on käytäntö, joka koskee kaikkia opiskelijoita. Opiskelijat hakevat tietoa sekä lainaavat tarvittavia teoksia kirjastolta. Haettavien teoksien sijainnit katsotaan etukäteen ja kirjat haetaan itsenäisesti oikeilta hyllyiltä. Kirjaston henkilökunnalta pyydetään tarvittaessa apua. Henkilökohtaisen avun tarve on kuitenkin vähäistä. Itsepalvelukulttuuri näkyy vahvasti kirjastokäyttämisyksikössä. Kirjoja tilataan ja varataan etukäteen ja kirjat haetaan niille määrättyiltä paikoilta. Kirjat lainataan itsepalvelutiskiltä. Kirjojen haku sekä lainaaminen tapahtuvat rutiininomaisesti, lukuun ottamatta tilanteita, joissa etsittyä teosta ei löydy määrättyltä paikalta.

Ennen sitä kävin kirjastolla hakemassa yhden saapuneen varauksen. Jätin pyörän kirjaston rappusten lähelle ja menin pääovesta sisään. Hain kirjan itse varaushyllystä ja

lainasin sen lainausautomaatilla. Itsepalvelu kirjastolla lainaa hakiessa, eli kun kirjan saa ottaa itse hyllystä ja lainata automaattilla, on kyllä hirmu kätevää. Aikaisemmin jotenkin vierastin sitä, etten välttämättä asioikaan kirjastossa ihmisen kanssa, mutta nyt kun olen tottunut tähän systeemiin, on se kyllä hirveän helppoa ja nopeaa. Nytkin oli vähän kiire päällä gradutapaamisen mennessä, ja jos olisin vielä joutunut joutottamaan palvelua kirjastolla, olisin kyllä myöhästynyt. (Kas 4)

Opiskelijoiden luentojen ulkopuoliset käytännöt tiivistettynä ovat:

- Kuljetetaan tavaroita mukana päivän aikana
- Hyödynnetään yliopiston liikuntatarjontaa
- Hyppytuntien tehokas hyödyntäminen
- Kirjastolta haetaan kurssikirjoja
- Vietetään aikaa ystävien kanssa hyppytunnilla
- Kurssitehtävien tekeminen kirjastolla
- Ajankäytön tehokkuus kampuksella

TAULUKKO 6 Luentojen ulkopuoliset käytännöt jaoteltuna elementteihin

Käytäntö	Toiminta	Työvälineet/ Osaaminen	Mielikuvat	Subjekti	Fyysinen tila
Kuljetetaan tavaroita mukana päivän aikana	Takin ja tavaroiden säilyttäminen mietittävää opiskelijoita päivittäin. Takki kuljetetaan mukana.	Opiskelijat kantavat tavaroitaan mieluummin mukana kuin jättävät vartioimatta naulakkoon. Takin ottaminen luentosaliin on hyväksyttävää, mutta turhauttavaa.	Opiskelijat pelkäävät takin ja tavaroiden katoavan, vaihtuvan tai varastettavan. Kokemuksia tästä ei ole.	Opiskelijat	Opiskelutilojen auloissa on naulakoita, mutta niitä ei vartioida.
Hyödynnetään yliopiston liikuntatarjontaa	Liikuntapalvelut koetaan vastapainona opiskelulle. Niiden avulla pidetään itsestä hyvää huolta.	Yliopisto tarjoaa monipuolisia liikuntamahdollisuuksia edulliseen hintaan, jolloin palveluiden käyttäminen on järkevää.	Liikkuminen antaa energiaa, jolloin opiskelurutiinit jaksetaan suorittaa paremmin.	Opiskelijat	Uudet liikuntatilat koetaan positiivisen uudistuksina, mikä lisää liikkumisen iloa.
Hyppytuntien tehokas hyödyntäminen	Hyppytunnit käytetään tehokkaaseen työskentelyyn.	Opiskelijat tuntevat yleiset työskentelytilat kampuksella ja hakeutuvat tehtävien kannalta sopivaan työtilaan.	Yliopistolla työskentely on tehokasta, jolloin tulokset ovat parempia kuin kotona työskennellessä.	Opiskelijat	Kampuksella on erilaisia tiloja, kuten tietokone- luokkia ja hiljaisen työskentelyn tiloja. Ongelmana on tilojen vähäisyys.

(jatkuu)

TAULUKKO 6 (jatkuu)

Kirjastolta haetaan kurssikirjoja	Kirjastolta haetaan opintoihin tarvittuja teoksia.	Kirjasto toimii itsepalvelupeerusteella. Kirjaston henkilökunnalta tarvitaan harvoin apua.	Kirjaston tarjontaa on hyvä ja sieltä saa kätevästi tarvittavat kirjat opintoihin.	Opiskelijat	Kirjastolla on kirjat jaoteltu omiin luokkiin ja lisäksi siellä on työkentelytiloja eri käyttötarkoituksiin.
Vietetään aikaa ystävien kanssa hyppytunnilla	Hyppytunnit haluttaisiin viettää ystävien kanssa, mutta kiireen takia tämä ei ole aina mahdollista.	Kurssitehtävät halutaan palauttaa aika-aulussa. Velvollisuudet tulee hoitaa ennen sosiaalisia suhteita.	Kampusalue nähdään paikkana, jossa opiskelu on pääasia.	Sosiaalisuutta painottavat opiskelijat	Yliopistolla ei ole varattu paikkoja vapaa-ajan seurusteluun.
Kurssitehtävien tekeminen kirjastolla	Kirjastolla tehdään kirjallisia töitä, ryhmätöitä sekä luetaan tentteihin.	Opiskelija rytmittävät kirjastolla ollessaan päivän rutiinimaisesti ja pyrkivät sijoittumaan samoihin paikkoihin.	Kirjastolla työskentely on tehokkaampaa, mistä johtuen kirjastolla työskentelyä suositetaan.	Sosiaalisuutta painottavat opiskelijat	Kirjastolla on vähän eri käyttötarkoituksiin tarkoitettuja tiloja, joissa opiskelijat voi tehdä kurssitehtäviä.
Ajankäytön tehokkuus kampuksella	Nämä opiskelijat haluavat käyttää aikansa tehokkaasti hyppytunneilla, jolloin vapaa-ajalle jäisi vähemmän tehtävää.	Opiskelijat tuntevat yleiset työskentelytilat kampuksella ja hakeutuvat tehtävien kannalta sopivampaan työtilaan.	Vapaa-aikaa jää enemmän, mikäli kampuksella vietetty aika käytetään hyödyllisesti. Tiukka opintoaikataulu pakottaa käyttämään ajan tehokkaasti.	Opiskeluorientoituneet opiskelijat	Kampuksella on erilaisia tiloja ryhmitöille, tietokone- ja hiljaisen työskentelyn tiloja.

5.6 Kasvatustieteiden ja kauppatieteiden opiskelijoiden käytäntöjen eroavaisuudet

Kasvatustieteiden ja kauppatieteiden opiskelijoilla on käytännöissään joitakin eroavaisuuksia (taulukko 8). Kauppatieteiden opiskelijoiden viikot rytmittyvät tietyllä tavalla tenttikulttuurista johtuen. Perjantai on tenttipäivä, joka on rauhoitettu tenteille. Viikon aikana opiskelijat lukevat tenttiin kotona tai kampuksella, mikäli perjantai on tenttipäivä. Tentit alkavat kello 12. Aamupäivä käytetään tenttiin kertailen. Opiskelijat käyvät ennen tai jälkeen tenttiä syömässä kampuksen ruokalassa. Tentti käytäntönä on ohjattu pitkälti ohjeiden ja sääntöjen kautta. Laukut jätetään luentosalin reunoille ja mukaan otetaan vain muistiinpanovälineet ja henkilökohtaiset tavarat. Luentosali täytetään saapumisjärjestyksessä etuosasta aloittaen. Tentistä poistuttaessa ollaan mahdollisimman

hiljaa, palautetaan tenttipaperi ja otetaan laukku mukaan. Kasvatustieteiden opiskelijoilla tämänkaltaista vakiintunutta käytäntöä ei päiväkirjoista ilmene.

Kamat käteen ja suoraan Martti Ahtisaari -saliin. Laukku maahan muiden laukkujen viereen, puhelin kiinni, kirjoitusvälineet ja henkkarit messiin, tentti mukaan ja ylös istumaan järjestyksessä sinne, missä ei ollut vielä rivi täynnä. Siinä rauhassa katselin, kun tentin valvojat tarkkailivat tilannetta ja jakoivat käskyjä. Tentti alkoi ja rauha.

Toinen eroavaisuus on yhteisöllisyys. Kauppatieteiden opiskelijoita yhdistää ainejärjestö, mutta kasvatustieteissä niin ainejärjestöt kuin opinnot itsessään ohjaavat yhteisölliseen käyttäytymiseen. Päiväkirjoja tarkasteltaessa nousi esiin se, että kasvatustieteissä oppitunneille ovat ominaisempaa erilaiset ryhmätyöt ja keskustelut toisin kuin kauppatieteiden opiskelussa. Sivuineryhmät toimivat paljon yhdessä ja tätä kautta hioutuvat tiiviiksi ryhmiksi. Kauppatieteiden opiskelussa on käytäntönä opiskelijoiden itsenäisesti suunnittelemaat lukujärjestykset, kun taas kasvatustieteissä sivuaineet luovat jo jonkinlaiset raamit opiskeluun, jolloin tietyt ihmiset käyvät kaikki samat kurssit yhdessä. Kasvatustieteissä opiskelukulttuuri ohjaa yhteisöllisyyteen, kun taas kauppatieteiden opiskelijoiden opiskelussa tällaista toimintakulttuuria ei ole havaittavissa päiväkirjoista. Kauppatieteiden opiskelussa yhteisöllisyyttä ylläpidetään ainejärjestön kautta, mutta opiskelijan on helppo sivuuttaa tämänkaltaisen yhteisöllisyys, koska se perustuu vapaaehtoisuuteen.

Meillä oli eilisen lukupiirin purku, jota en ollut ehtinyt lukea, mutta rentoon keskusteluun oli helppo liittyä. Sivuinoporukka alkaa jo vähän hitsautumaan yhteen, meitä on 15 opiskelijaa jotka käydään yhdessä 25 opintopisteen laajuiset opinnot tämän talven aikana. Keskustelu oli siis ajoittain jopa lennokasta. (Kas 5)

Ominaista on, että en kulje minkään tietyn kaveriporukan kanssa kampusalueella, vaan Selkkari on ns. "tukikohta", jonne voi mennä milloin vain, koska tietää, että sieltä löytää tuttuja tai tuntemattomampia (mutta pian tuttuja), hyviä tyyppisiä ja sinne on aina Pörssiläiset tervetulleita! Niin ja kahvikin on aina ilmaista kaikille. (Kaup 5)

TAULUKKO 7 Käytäntöjen eroavaisuudet tiedekuntien välillä

Kauppatieteidenopiskelijat	Tiedekunnan tenttipäivä rytmittää viikon aikataulua
	Yhteisöllistä kulttuuria luodaan ainejärjestölähtöisesti
Kasvatustieteidenopiskelijat	Opiskelu on yhteisöllistä ja ainejärjestö tiivistää tätä yhteisöä entisestään

5.7 Nykyisten palveluiden sopivuus opiskelijoiden käytännöissä

Bon (1996) mallin mukaan palvelun laatu koostuu palvelukonseptista, prosessista ja palvelujärjestelmästä. Opiskelijoiden tarpeet ja odotukset muodostavat palvelukonseptin eli ne asiat, jotka ovat käytäntöjen suorittamisen kannalta oleellisia. Päiväkirjojen perusteella tärkeimmiksi opiskelijoita koskettaviksi palveluaspekteiksi kampuksella muodostuvat tilapalvelut, ruokailu- ja kahvilapalvelut, IT-palvelut sekä kirjastopalvelut. Taulukosta 9 voi havaita kuinka keskei-

set palvelutarpeet ovat kytköksissä käytäntöihin sekä mistä asioista ne muodostuvat.

5.7.1 Palvelutarpeet

Opiskelijoiden päiväkirjoista ilmenee paljon heikkouksia palveluissa, jotta käytäntöjä voitaisiin toteuttaa esteettömästi. Päiväkirjoista ilmeni, että palvelupuutteet nousevat helposti esille, mutta positiivisia palvelukokemuksiin ei kiinnitetä huomiota. Tästä syystä opiskelijat jättävät helposti kirjoittamatta asioita, jotka eivät vaikeuta käytäntöjen toteutumiseen negatiivisesti.

Opiskelijoilla on luentojen välillä hyppytunteja, joiden aikana he haluaisivat tehdä koulutehtäviä. Osa tehtävistä vaatii hiljaista tilaa lukemiseen, mutta tarvetta on lisäksi hiljaisille tiloille, joissa voi tehdä kirjallisia tehtäviä rauhassa. Opiskelijoiden tulee tehdä erilaisia ryhmätöitä, joka luo omanlaiset tarpeet työskentelytiloille. Kyseisiä tiloja on kampuksella, mutta niiden vähäisyys vaikeuttaa opiskelijoiden itsenäisen työskentelyn käytäntöjä. Opiskelijat joutuvat käyttämään aikaa säännöllisesti sopivan tilan löytämiseen. Tilojen vähäisyyden takia, opiskelijat käyttävät toisenlaiseen käyttöön tarkoitettuja tiloja, mistä aiheutuu sekaannusta. Hiljaiseen työskentelyyn tarkoitettuja tiloja käytetään ryhmätyötilana ja toisaalta ryhmätyötiloissa vaaditaan hiljaisuutta.

Tietokoneet ja erilaiset oppimisympäristöt kuten Optima ja Koppa ovat keskeisessä asemassa opinnoissa. Lähes kaikki asiat tiedotetaan opiskelijoille sähköisesti, mistä johtuen tietokonetta voidaan tarvita useita kerrassa päivässä. Välillä tarve on pikainen ja toisinaan konetta tarvitaan pitkiäkin aikoja. Tästä syystä koneita tarvitaan kahdenlaiseen käyttötarkoitukseen. Tietokoneita tulisi löytyä työskentelytiloista, mutta myös auloista, missä niihin olisi nopea ja helppo pääsy. Koneilta toivotaan nopeaa toimivuutta, jotta koneen avaamiseen ei mene paljon aikaa. Yhä useammat opiskelijat kuljettavat mukanaan lisäksi omia tietokoneita, mistä johtuen sähköpistokkeiden tarve on kasvava kampusalueella. Opiskelijoilla on oman koneen avulla vapaus tehdä töitä missä vaan, mutta sähköpistokkeet rajoittavat tuota vapautta. Vain yksi opiskelijoista mainitsi sähköiset oppimisympäristöt ja niiden puutteet suoraan, mutta asiaa sivuttiin muissakin päiväkirjoissa. Iso osa materiaaleista jaetaan sähköisesti, minkä takia niiden toimivuus on tärkeätä opiskelijoille. Kaikenlaiset tilatarpeet ja IT-palvelut ovat tiukasti kytköksissä palvelujärjestelmään.

Opiskelijoita vaivasi tavaroiden säilyttäminen kampuksella päivän aikana. Kaikkia tavaroita ei haluta kuljettaa mukana, mutta niitä ei haluta jättää valvomatta yleisiin naulakkoihin. Lokeroita on joissakin rakennuksissa, mutta niiden helppoa saatavuutta tulisi kasvattaa. Lokeroiden varausjärjestelmä internetissä on hankala, mistä johtuen niitä ei hyödynnetä. Opiskelijat kaipaavat lisää parkkitilaa pyörille ja autoille, koska nykyisenlainen parkkeerausprosessi ei toimi sujuvasti. Autolla parkkeeraaminen vie aikaa, koska parkkitiloja on vähän. Pyörät ovat suurissa rykelmissä niiden suuresta määrästä johtuen ja ne jätetään niille kuulumattomille paikoilla pyörätelineiden vähäisyyden takia. Tämä aiheuttaa rikkoutumisia, koska pyöriä on vaikea saada rykelmien keskeltä vaivatto-

masti pois. Kulkuväyliä pidetään hyvinä, joten siinä mielessä liikkumiseen liittyvät palvelut toimivat.

Opiskelijat kiittelevät ymmärrettävästi uusia tiloja ja vanhemmat tilat saavat kritiikkiä osakseen. Uudet tilat koetaan miellyttävämmiksi tiloiksi, joissa opiskeluun on helpompi keskittyä. Suurin syy kritiikkiin vanhoissa tiloissa on sisäilmaongelmat. Opiskelijat kokevat ärtymystä siitä syystä, että heidät pakotetaan luennoilla tiloihin, joissa tiedetään olevan sisäilmaongelmia. Toisaalta opiskelijoita häiritsee se, että opetushenkilökunta on sijoitettu erilleen opiskelijoista. Kasvatustieteiden tiedekunnan henkilökunta on sijoittunut Vivecalle ja kauppakorkeakoulun henkilökunta on sijoittunut Ylistönmäelle. Luonnollinen ja arkinen vuorovaikutus katoaa, jolloin henkilökuntaa on vaikeampi lähestyä.

Ruokalapalveluita pidetään pääsääntöisesti hyvinä, vaikka pitkät jonot vaikuttavat opiskelijoiden päivän aikatauluttamiseen. Pitkät jonot ovat este onnistuneelle palveluprosessille ruokalassa. Opiskelijat hyödyntävät tämän vuoksi paistopistettä Piatossa sekä keittolounaita, koska silloin voi luvan kanssa ohittaa jonon. Paistopisteen lounas on kuitenkin normaalia lounasta kalliimpi eikä keittolounas miellytä kaikkia opiskelijoita. Paistopiste ei ole kuin yhdessä ruokalassa ja keittolounasta tulee joissakin ruokaloissa jonottaa samoin tavoin kuin muita lämpimiä ruokia. Ruoanlaadusta ei olla aina vakuuttuneita, mutta edullisen hinnan takia siitä ei haluta valittaa. Lämmin lounas huokeaan hintaan on opiskelijalle etu, jota pidetään heikkouksista huolimatta hyvänä palveluna hyvinvoinnin näkökulmasta. Ruokatilat on suunniteltu toimimaan samalla konseptilla, mikä helpottaa opiskelijoiden toimintaa vieraammassakin ruokaloissa. Jyväskylän kampusalue on laaja, joten opiskelijat eivät vietä joillakin kampusalueilla paljoa aikaa. Ilokiveä moitittiin pitkistä jonoista, mutta kauppatieteilijöitä tämä ei häiritse siitä syystä, että heidän opintonsa ovat pääsääntöisesti Mattilanniemen alueella eivätkä he ruokaile Seminaarinmäellä usein. Eri alueilla on erilaiset ruokatilat, mutta siitä huolimatta konsepti on sama ja ruokatarjonta ei poikkea positiivisesti tai negatiivisesti opiskelijoiden päiväkirjojen perusteella.

Opiskelijat kokevat Cafe Libriä lukuun ottamatta kampuksella puuttuvankahvilamaisia tiloja, joissa voi viettää vapaa-aikaansa. Ongelmana on se, etteivät opiskelijoiden toteudu nykyisenlaisissa ruokala- ja kahvilapalveluissa muualla kampuksella. Ruokaloiden kahvilapalveluja pidetään kattavina, mutta mukavaa tilaa tarjonnasta nauttimiseen ei ole. Kampukset eivät ohjaa opiskelijoita vapaamuotoiseen oleskeluun, vaan ne on rakennettu tiloiksi, jossa opiskellaan. Yhteisöllisyyden ja vuorovaikutuksen näkökulmasta, kahvilamaisten tiloja tulisi luoda kampukselle. Oppimisen katsotaan lisääntyvän vuorovaikutuksessa, mistä johtuen sitä ruokkivia tiloja tulisi lisätä. Opiskelijat kaipaavat kahviautomaatteja rakennuksiin, koska kaikissa rakennuksissa ei ole kahvin myyntiä. Opiskelijat kuitenkin kaipaavat kahvin ostomahdollisuuksia kaikkialla kampuksella.

Kirjastopalveluita pidetään kattavina päiväkirjojen perusteella. Opiskelijat pitävät kirjastolla positiivisena asiana itsepalveluperiaatetta, koska silloin he voivat vaikuttaa omiin aikatauluihinsa. Aikaa ei tarvitse käyttää jonottamiseen, kun asiat voi tehdä itsenäisesti. Kirjastolla on tarjolla henkilökohtaista palvelua,

kun tarvetta ilmenee. Nykyisenlaista konseptia pidetään sujuvana eli palvelu-prosessi ja - järjestelmä toimivat toivotulla tavalla. Opiskelijat tekevät paljon itsenäisiä tehtäviä kirjastossa, mistä johtuen tilaratkaisujen tulee olla kunnossa, kuten muuallakin kampuksella. Tämän hetkinen tietokoneiden toimivuus ja määrä eivät tyydytä opiskelijoita. Kirjaston aukioloajat ovat kattavat, mikä mahdollistaa opiskelun luentojen päätyttyä ja viikonloppuisin kirjastolla.

5.7.2 Palvelun laadun muodostuminen

Tila- ja IT - palvelutarve ilmenee palvelukonseptin näkökulmasta ydinpalveluina ja tukipalveluina. Ydinpalveluun liittyvät odotuksilla tarkoitetaan koulutukseen ja kursseihin liittyviä asioita. Massaluennot koetaan kasvottomiksi oppimistilanteiksi, joissa ei ole sijaa vuorovaikutukselle. Tämä ei täytä opiskelijoiden odotuksia, sillä oppimista pienissä opetusryhmissä pidettiin mielekkäämpänä opiskelumuotona. Tilapalvelut eivät vastaa odotuksia, on palvelukonseptissa tukipalvelu. Palveluprosesseista sopivien tilojen löytämiseen käytetty aika on oleellinen asia palvelun suorittamisen kannalta. Opiskelijan on mahdoton hyödyntää hyppytunnit tehokkaasti, mikäli sopivankaltaisia tiloja ei ole käytössä. Huono sisäilmanlaatu, sopivat tilat ajanviettoon ystävien kanssa ja tavaroiden kuljettaminen mukana ovat prosesseja, jotka eivät toteudu halutulla tavalla, mutta eivät estä tärkeimpien prosessien toteutumista, jotka ovat yhteydessä kurssien suorittamiseen. Liikuntapalveluiden toimivuus koetaan hyväksi, mutta senkään ei voida katsoa olevan yliopiston prosesseista tärkeimpiä. Palvelujärjestelmän näkökulmasta ongelmat ovat kytköksissä sopivien tilojen vähäisyyteen ja teknologian saatavuuteen. Tilojen viihtyvyyttä pidetään tärkeänä asiana opintoihin keskittymisen näkökulmasta.

Parkkitila ja niihin liittyvä palvelun laadun muodostuminen on pääosin heikko. Opiskelijoiden odotukset eivät täyty parkkitilojen suhteen ja sen takia liikkumiseen liittyvät prosessien sujuvuus vaikeutuu. Opiskelijat kokevat rakkennusten vaihtamisen virkistävänä, koska silloin on mahdollisuus saada raikasta ilmaa. Tämä on prosessin onnistumisen kannalta positiivinen asia. Parkkitiloihin liittyvät prosessit ja palvelukonsepti eivät ole keskeisiä asioita palvelun laadun kannalta, mutta siitä huolimatta näitä asioita ei voida sivuuttaa.

Ruokala- ja kahvilapalvelut ovat tukipalveluita palvelukonseptissa. Konsepti on toimiva lounaspalveluiden suhteen, mutta kahvilamaiset tilat, eivät vastaa opiskelijoiden tarpeisiin. Palveluprosessin kulku lounasaikoina ei ole sujuva, pitkistä jonoista johtuen. Palveluprosessin lopputulos kuitenkin tyydyttää opiskelijoita. Opiskelijat kokevat onnistuneeksi palveluprosessiksi ruokalojen kahvilatarjonnan. Palvelujärjestelmän näkökulmasta huomio tulisi kiinnittää kahvilamaisten tilojen luomiseen kampuksella sekä kahviautomaattien lisäämiseen kampuksella.

Kirjastopalveluihin liittyvät tarpeet ovat keskeisiä asioita palvelukonseptin näkökulmasta, koska ne kuuluvat ydinpalveluihin. Opiskelijat ovat tyytyväisiä itsepalvelukonseptiin, mutta odotukset eivät täyty kirjaston työskentelytilojen suhteen. Kirjojen lainaaminen prosessina sujuu toivotulla tavalla, mutta sopivien työskentelytilojen löytäminen vaikeuttaa kurssitehtävien tekemistä

tehokkaasti kirjastolla. Palvelujärjestelmässä ollaan tyytyväisiä henkilökuntaan, mutta tilojen ja tietokoneiden vähyys vaikuttaa palvelun laadun muodostumiseen.

TAULUKKO 8 Palvelutarpeiden yhteys opiskelijoiden käytäntöihin

Käytäntö	Palvelutarve	Palvelulaadun muodostuminen
<ul style="list-style-type: none"> - Oppiminen massaluennoinnoilla - Oppiminen pienissä opetusryhmissä - Hyppytuntien tehokas hyödyntäminen - Tavaroita kuljetetaan mukana päivän aikana - Vietetään aikaa ystävien kanssa hyppytunnilla - Hyödynnetään yliopiston liikuntatarjontaa 	Tila- ja IT -palvelut	<p>Palvelukonsepti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilapalvelut eivät täytä odotuksia - Massaluento turhauttava oppimistilanne <p>Palveluprosessi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajan käyttö sopivien tilojen löytämiseen tuloksetta - Pienet opetusryhmät hyviä - Huonon sisäilmanlaadun vaikutus hyvinvointiin - Tavaroiden kuljetus mukana - Liikuntapalvelut toimivat <p>Palvelujärjestelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilojen vähyys eri käyttötarkoituksiin (työskentely ja sosiaalinen kanssakäyminen) - Luentosalien viihtyvyys - Tietokoneiden vähyys ja hitaus - Lukollisten säilytystilojen saataavuus - Uudet liikuntaan tarkoitetut tilat käyttötarkoitukseen sopivia
<ul style="list-style-type: none"> - Kulkeminen kampukselle pyörällä tai autolla - Siirtyminen rakennusten välillä useita kertoja päivässä 	Parkkitilat	<p>Palvelukonsepti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parkkitiloja riittämättömyys opiskelijoiden tarpeisiin <p>Palveluprosessi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parkkitilojen etsimiseen käytetään paljon aikaa - Liikkuminen rakennusten välillä virkistävää <p>Palvelujärjestelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyörien säilytys kaoottista paikoitellen säilytyspaikkojen vähyden takia
<ul style="list-style-type: none"> - Vältetään pitkiä jonoja - Haetaan ruokalasta kahvia ja syötävää - Rentoudutaan Cafe Librissä 	Ruokala- ja kahvilapalvelut	<p>Palvelukonsepti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Edulliseen lounaaseen pääosin tyytyväisiä - Kahvilamaisia tiloja toivotaan lisää <p>Palveluprosessi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jonotusajat lounaalle pitkiä - Ruokailun lopputulos tyydyttävä - Ruokaloiden kahvilatarjonta monipuolista <p>Palvelujärjestelmä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kahvilamaisia tiloja enemmän - Kahviautomaatteja lisää

(jatkuu)

TAULUKKO 8 (jatkuu)

<ul style="list-style-type: none">- Kirjastolta haetaan kurs- sikirjoja- Tehdään kurssitehtäviä kirjastolla	Kirjastopalvelut	Palvelukonsepti: Itsepalvelukonsepti saa kiitosta <ul style="list-style-type: none">- Sopivia työtiloja toivotaan lisää Palveluprosessi: <ul style="list-style-type: none">- Kirjojen lainaaminen helppoa ja nopeata- Sopivien työskentelytilojen löytä- minen vie aikaa Palvelujärjestelmä: <ul style="list-style-type: none">- Tietokoneita ja työskentelytiloja ei riittävästi- Henkilöstö ammattitaitoista
--	------------------	--

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Luvussa vastataan tutkimuksen alussa esitettyihin tutkimusongelmiin ja tarkastellaan tuloksia teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta. Tuloksia tarkastellaan raportissa käsitellyn teorian kautta sekä liikkeenjohdollisesta ulottuvuudesta. Lopussa tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta, tutkimuksen rajoituksia ja jatkotutkimusmahdollisuuksia.

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli selvittää millaisia käytäntöjä opiskelijat suorittavat kampusalueella. Tutkimuksen pääongelmana on: Mitä käytäntöjä opiskelijoilla on kampusalueilla? Tutkimuksen alaongelmina ovat: Mistä elementeistä opiskelijoiden käytännöt rakentuvat? Miten käytäntöjen luokittelun avulla voidaan kehittää kampusalueita? Tukevatko nykyiset palvelut opiskelijoiden käytäntöjä?

Yhteensä tutkimuksessa nousi esille 22 käytäntöä ja ne jaoteltiin käytännön elementteihin. Käytännöt jakautuivat seuraavien pääluokkien alle: luento-, liikkumisen -, ruokailu- ja luentojen ulkopuoliset käytännöt. Käytännön elementit jaoteltiin toimintojen, työvälineiden/osaamisen, mielikuvien, subjektin ja fyysisen tilan perusteella.

Kampusalueiden palveluita tulee kehittää siten, että ne tukevat opiskelijoiden käytäntöjä kampuksella. Päähuomio tulee kiinnittää sellaisiin asioihin, joiden voidaan katsoa olevan ydinpalveluita kampuksella. Luentokäytännöt, itsenäiseen työskentelyyn liittyvät käytännöt ja kirjastokäytännöt ovat yhteydessä kampuksen ydinpalveluihin. Ydinpalveluiden korkeaan laatuun tulee keskittyä ensisijaisesti yliopistolla, mutta käytäntöjen perusteella tukipalveluita ei voida unohtaa. Molempien osa-alueiden tulee toimia, jotta yliopistokampuksien palveluiden laatu on korkea. Ruokailukäytännöt, liikkumisen käytännöt, liikuntatarjonta ja tavaroiden säilyttäminen ovat asioita, jotka ovat yhteydessä tukipalveluihin kampuskontekstissa. Nämä tukipalveluihin liittyvät käytännöt ovat asioita, jotka edesauttavat tai heikentävät opiskelijoiden mahdollisuutta suorittaa ydinpalveluihin liittyviä käytäntöjä. Esimerkiksi liikuntapalvelut lisäävät jaksamista, minkä kautta opintojen suorittamiseen on enemmän energiaa.

Käytännön elementtien tunnistamisen avulla voitiin löytää keskeiset asiat palveluiden kehittämisen kannalta. Taulukossa 9 opiskelijoiden käytännöt koh-

distettiin palvelutarpeisiin. Erilaiset tiloihin ja IT-palveluihin liittyvät tarpeet nousivat opiskelijoiden käytäntöjen kautta esille. Opiskelijoiden on vaikea tehdä kurssitehtäviä kampuksella, koska sopivista tiloista ja tietotekniikasta on puutetta. Vuorovaikutusta tukevia luentotiloja arvostetaan, koska oppimisen kannalta pienissä opetusryhmissä keskittyminen ja uuden tiedon omaksuminen kasvaa. Parkkitilat ja niihin liittyvät palvelut eivät vastanneet opiskelijoiden tarpeita toivotulla tavalla. Ruokailu- ja kahvilapalvelut palvelevat opiskelijoiden tarpeita tyydyttävästi. Tarjonta on hyvä, mutta pitkät jonot eivät saa kiitosta. Opiskelijat kaipaavat lisäksi kahvilamaisia tiloja kampukselle, joissa voi vapaamuotoisesti viettää aikaa ystävien kanssa. Kirjastopalvelut ovat opiskelijoiden näkökulmasta hoidettu parhaiten. Ainoa negatiivinen asia kirjastolla on työskentelytilojen ja tietokoneiden vähyys.

6.1 Teoreettiset johtopäätökset

Kaiken kaikkiaan tutkimuksessa havaittiin yhteensä 22 käytäntöä, jotka toistuvat säännöllisesti kampuksella. Useampi tutkija on kuvannut käytäntöä rutiinimaiseksi, joka tukee saatuja tutkimustuloksia (Skålen & Hackley 2011; Hui 2012; Reckwitz 2002). Opiskelijoiden käytännöt muodostuivat eri elementeistä, jotka havainnollistettiin taulukoiden avulla. Käytäntöjen luokittelussa käytettiin apuna Korkmanin (2006) muodostamaa käytäntöjen elementtien mallia. Tulokset osoittavat käytäntöjen elementtien tunnistamisen tärkeyden, jotta voidaan kehittää sellaisia palveluita, jotka ovat yksilön toiminnan kannalta tärkeitä. Palveluiden tulee täyttää asiakkaiden toiveet ja tarpeet, jotta palveluiden laatu voidaan taata (Bo 1996; Petter 1997). Elementtien tunnistaminen antaa yksityiskohtaista tietoa, joka auttaa ymmärtää asiakkaan palveluprosesseja, käyttäytymistä, toiveita ja odotuksia (Payne ym. 2008; Warde 2005; Goldstein ym. 2002). Käytäntöjen tunteminen antaa avaimet laadukkaiden ja arvoa tuottavien palveluiden luomiseen.

Tutkimuksessa havaittiin käytäntöjen olevan poikkeavia sen mukaan, kuka niitä suorittaa. Sosiaalisuus vaikutti siihen, miten asioita tehtiin ja, mitä asioita pidettiin tärkeänä kampuksella. Tämä tukee Warden (2005) ja Gram-Hansen (2011) käsitystä asiasta. Henkilön elämäntilanne vaikuttaa vahvasti siihen, mihin asioihin panostetaan ja, mitkä asiat ovat toisarvoisia. Yksilöt suorittavat käytäntöjään siten, että elämän eri osa-alueet muodostavat eheän kokonaisuuden, mikä tukee Korkmanin (2006) käsitystä asiasta. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta tärkeäksi asiaksi tunnistaa, millaisia ihmisryhmiä kuuluu pääryhmän sisälle. Oletamus opiskelijoiden homogeenisuudesta johtaa harhaan, sillä pääryhmän sisällä on erilaisia ryhmiä, jotka suorittavat käytäntöjä omalla tavallaan. Palveluiden kehittämisessä tulee ottaa huomioon erilaiset ryhmät ja niiden monimuotoisuus, jotta palvelut palvelisivat mahdollisimman monia.

Warden (2005) ja Schatzki ym. (2000) kirjoittavat käytäntöjen olevan usein kytköksissä organisaatioon tai yleisiin tapoihin toimia erilaisissa tilanteissa.

Usein asioita tehdään tietyllä tavalla tietyssä kontekstissa ja paikassa (Helkkula ym 2012.) Nämä ajatukset vahvistuvat tutkimustuloksissa, sillä useat käytännöistä olivat sellaisia, joita yliopisto- ja kampuskulttuuri pitävät yllä. Esimerkiksi luentokäytännöt ja ruokalakäytännöt ovat läheisesti kytköksissä yleisiin tapoihin toimia yliopistokontekstissa. Usein käytännöt muuttuvat ja mukautuvat ajassa kehityksen kautta (Warden 2005; Hargreaves 2011; Gram-Hanssen 2009). Tämä nousee esille kampuksella erilaisten teknologioiden ja verkkotyökalujen yleistymisellä. Oppimiskäsitys on lisäksi murroksessa, jonka seurauksena käytännöt ja odotukset muuttuvat ajassa. Vuorovaikutus ja yhteisöllisyys ovat asioita, joita pidetään yhä tärkeämpinä. Käytännöt korostavat näiden merkitystä, jolloin vaatimukset niiden suhteen kasvavat nyt ja tulevaisuudessa.

Palvelukonseptin, palvelujärjestelmän ja palveluprosessin tulee kaikkien olla kunnossa, jotta voidaan luoda laadukkaita palveluita asiakkaille (Bo 1996). Tutkimuksessa kartoitettiin nykyiset palvelutarpeet hyväksikäyttäen Bon mallia, jolloin voitiin havaita palvelun laadun kannalta hyvin ja huonosti hoidetut asiat. Tulosten valossa voidaan todeta, etteivät nykyiset palvelut tue täysin opiskelijoiden käytäntöjä. Grönroos (2011) pitää vuorovaikutusta tärkeänä asiana, jotta asiakkaan käytännöt voidaan tunnistaa. Ilman vuorovaikutusta käytäntöjen tunnistaminen on hankalaa, jolloin palvelut eivät täytä asiakkaiden odotuksia. Echeverri ja Skälén (2011) kirjoittavan tiedonkulkukustosten olevan suuri syy palveluiden tarjonnan epäonnistumiseen. Tulosten perusteella voidaan olettaa vuorovaikutuksen olevan vähäistä tai sitä ei ole lainkaan. Tämän seurauksena opiskelijat eivät, joko tunne kaikkia palveluita heikon vuorovaikutuksen ja tiedonkulun takia tai niitä ei ole.

Palveluprosessit limittyvät keskenään ja toiset ovat palvelun kannalta kriittisempiä kuin toiset (Bo 1996; Leyer & Moormann 2012). Tämä näkemys nousee vahvasti esille tutkimustuloksista. Päivän aikana opiskelijat suorittavat monenlaisia käytäntöjä, joista muodostuu katkeamaton ketju. Toiset käytännöt ovat pienemmässä roolissa ja toisilla on suurempi rooli. Toisaalta yhden käytännön alla nivoutuu palveluidensarja, joista toiset ovat tärkeämpiä kuin toiset. Palveluntarjoajan on oleellista tunnistaa käytäntöjen elementeistä asiat, jotka ovat prosessin kannalta elintärkeitä. Tietokone on elintärkeä asia prosessin kannalta, mikäli opiskelija haluaa hyppytunnilla kirjoittaa kurssitehtäviä. Tilan seesteinen sisustus on tässä tapauksessa toissijainen asia prosessin kannalta, mikäli haluttua toimintaa ei voida muuten suorittaa.

6.2 Empiiriset johtopäätökset

Kampusalueiden kehittämisessä on tärkeää määrittää se, mitä kampusalueilta halutaan. Opiskelijat tulevat kampukselle opiskelemaan ja suorittamaan opintoja. Tällä hetkellä kampukset ovat ennen kaikkea opiskelu- ja työskentelyalueita, joissa päätarkoituksena on suorittaa opintoja. Tilankäyttö on koulumaista ja perinteisten oppimismallien mukaista. Luokkahuoneita käytetään opetukseen,

ruokalaa lounastamiseen ja aulat ovat pääasiassa tiloja, joissa odotetaan pääsyä luennoille. Opiskelijat kaipaavat kuitenkin palveluita, jotka eivät ole suoranaissessa yhteydessä opintoihin. Nykyiset tilat tukevat harvoin opiskelijoiden käytäntöjä, mistä johtuen tiloja tulisi oppia käyttämään monipuolisemmin ja innovatiivisemmin.

Tuloksista nousi esille opiskelijoiden pitävän vuorovaikutteista opiskelua mielekkäänä ja sosiaalisen elämän ylläpitoa kampuksella luontevana ja tärkeänä. Todellisuudessa tilat tukevat tämänkaltaista toimintaa huonosti. Nykyisenlainen oppimiskäsitys tukee myös ajatusta, jossa oppiminen tapahtuu vuorovaikutteisesti. Tämänkaltaisen oppimiskäsityksen toteutumiseksi tarvitaan tiloja, joissa vapaamuotoista vuorovaikutusta tapahtuu luontevasti. Opiskelijat kaipaavat kahvilamaisia tiloja, joissa voi rennosti viettää aikaa. Aulat ja ruokat eivät täytä tämänkaltaista tarvetta. Samaan aikaan opiskelijat kaipaavat erilaisia työskentelytiloja, joissa voidaan tehdä niin kirjallisia töitä kuin ryhmätöitä. Opiskelijoiden voidaan olettaa tulevaisuudessa kuljettavan enenevässä määrin tietokoneita mukanaan kampukselle. Tämä luo mahdollisuuden tilojen monipuolisemmalle käytölle. Opiskelijat voivat esimerkiksi hyödyntää ruokaloita lounasaikojen ulkopuolella, jolloin tilankäyttö on tehokkaampaa. Luokkahuoneiden monipuolinen käyttö esimerkiksi ryhmätyötiloina sellaisina aikoina jolloin ei ole opetusta, lisäisi opiskelijoiden kaipaamia työskentelytiloja. Kolkoista auloista voidaan pyrkiä luomaan kohtaamispaikkoja, joissa on mukava viettää aikaa ja tavata uusia ihmisiä. Tilojen käyttöasteen nostaminen vastaisi opiskelijoiden tarpeisiin, jolloin he voivat suorittaa käytäntöjä esteettömämmin.

Tehokas ajankäyttö on merkittävässä roolissa opiskelijoilla ja aikaa ei haluta tuhata esimerkiksi sisällöttömiin luentoihin. Aikataulujen sovittaminen on haastavaa, joihin opiskelijat kaipaavat ratkaisuja. Kampuskäsitetä voitaisiinkin laajentaa käsittämään verkossa tapahtuvaan opiskeluun. Opiskeluorientoituneet henkilöt pyrkivät minimoimaan kampuksella käytetyn ajan ja heille tehokas ajankäyttö on tärkeätä. Näille henkilöille erilaiset verkkokurssit vastaisivat osaksi tähän haasteeseen. Muun elämän sovittaminen opintoihin olisi joustavampaa, mikäli kurseja voisi tehdä omaan tahtiin verkossa.

Päiväkirjoista ei noussut varsinaisesti tarvetta viihdetoiminnalle. Osa opiskelijoista kuitenkin kokee sosiaalisen elämän tärkeäksi osaksi opintoja ja kampuksella vietettyä aikaa. Kyseisen tarpeen täyttäminen vaatii oikeanlaisia tiloja, kuten jo aiemmin mainittiin. Lisäksi kampukselle tulisi pyrkiä luomaan oheistoimintaa, joka lisäisi vastapainoa opiskelulle. Liikuntapalveluita pidettiin hyvinä ja edullisina. Tämän lisäksi muunlaisen oheistoiminnan avulla voidaan luoda foorumeita, joissa vuorovaikutteisen elämän mahdollisuudet kasvat kampuksella.

Tutkimuksessa nousseiden käytäntöjen avulla voitiin löytää kampuksella esiintyvät palvelutarpeet. Kuusi käytäntöä jäi tämän luokittelun ulkopuolelle, koska palvelunäkökulmasta niihin ei voida tai ei ole järkevää vaikuttaa. Esimerkiksi käytäntöä opiskelijan sosiaalisen elämän ylläpidosta luennoilla tuskin halutaan ylläpitää. Käytäntö viettää aikaa ystävien kanssa kampuksella on asia, johon on mielekästä paneutua palvelunäkökulmasta. Tärkeää on tunnistaa sel-

laiset käytännöt, joita halutaan tukea kampuksella ja löytää keinoja, joilla haitallisia toimintatapoja voidaan muuttaa.

Kampuksien palvelun laadun näkökulmasta, ei riitä, että keskitytään ainoastaan ydinpalveluihin, jotka ovat yhteydessä koulutuspalveluihin. Tukipalvelut ovat tärkeässä roolissa, jotta yliopistojen ja kampuksien palvelut ovat korkealaatuisia. Tärkeätä on pystyä vastaamaan opiskelijoiden odotuksiin kaikilla osa-alueilla kampuksilla, jotta kokonaisvaltainen palveluiden laatu voidaan saavuttaa. Toimivat palveluprosessit tila-, koulutus-, ruokala-, kirjasto- ja parkkeerauspalveluiden osalta ovat opiskelijan kannalta oleellisia, jotta arki kampuksella toimii sujuvasti. Palvelujärjestelmällä on tärkeä rooli, koska ilman toimivia tiloja, asiakaspalvelijoita ja teknologiaa, eivät opiskelijat voi suorittaa käytäntöjä esteettömästi. Yliopistojen kampuksia tulisi tarkastella kokonaisuuksina, mikäli niistä halutaan saadaan vetovoimaisia ja toimivia kokonaisuuksia.

Kampuksella monet asiat toimivat sellaisenaan ja joissakin asioissa tarvitaan vain hienosäätöä, jotta palvelut ovat helpommin saatavilla opiskelijoille. Käytäntöjen kautta voidaan havaita niin isoja kuin pieniä kehittämiskohteita. Tarpeiden tunnistaminen mahdollistaa kampuksien kehittämisen siihen suuntaan, joka vastaa opiskelijoiden odotuksia. Haasteena kampuksilla on eri sidosryhmien tarpeiden huomioiminen. Kaikkien osapuolien käytännöt olisi hyvä tunnistaa, jotta kampukset vastaisivat kaikkien tarpeisiin kattavasti.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Perinteisesti validiteetti ja reliabiliteetti on yhdistetty määrällisen tutkimukseen, mistä johtuen kyseisten termien käyttöä on pyritty välttämään laadullisessa tutkimuksessa. Vaikka kyseisiä termejä ei käytettäisikään, niin siitä huolimatta luotettavuutta tulee arvioida. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2002, 232.)

Hirsjärvi ym. (2002, 214) painottaa avoimuutta ja tarkkuutta raportoinnissa. Aineisto tuottamisen olosuhteet tulee kertoa selvästi ja yksityiskohtaisesti. Tärkeätä on kertoa millä perusteella tehdään tulkintoja aineistosta sekä, miten aineistoa on lähdetty tulkitsemaan. Mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat tulee nostaa avoimesti esille. (Hirsjärvi ym. 2002, 232–233.) Tässä tutkimuksessa on kuvattu yksityiskohtaisesti aineistonkeruumenetelmää sekä aineiston käsittelyä. Tutkimukseen osallistuneet pyrittiin ohjaamaan mahdollisimman tarkasti, jotta päiväkirjat vastasivat käyttötarkoitusta. Muutamien päiväkirjojen kohdalla ohjaus ei toiminut toivotulla tavalla, vaan heitä pyydettiin täydentämään päiväkirjoja myöhemmin uudestaan. Tämä on saattanut aiheuttaa aineiston vääristymistä. Ihmiset kokevat myös asiat eritavoin, joka on saattanut johtaa erilaisiin painotuksiin päiväkirjoissa. Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin sisällönanalyysiä ja tutkimuksessa onnistuttiin noudattamaan sisällönanalyysin menetelmiä.

Brymanin ja Bellin (2003, 287–288) mukaan LeCompte ja Goetz (1982) ovat luokitelleet validiteetin ja reliabiliteetin sisäiseen ja ulkoiseen kategoriaan. Si-

säinen reliabiliteetti tarkoittaa havainnoitsijoiden välistä yhtenäisyyttä ja ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta uudelleen. Sisäinen validiteetti merkitsee havaintojen ja kehitetyn teorian vastaavuutta ja ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tulosten yleistettävyyttä. (Bryman ja Bell 2003, 287–288.) Tutkimus voidaan toistaa uudelleen, joko samassa ympäristössä tai mahdollisesti toisella kampuksella. Tärkeää on huomioida se, että olosuhteet muuttuvat, joten täysin samanlaisia olosuhteita ei voida luoda käytäntöjen tunnistamisessa. Tutkimuksessa oli mukana vain yksi tutkija, jolloin havaitsijoiden välinen yhtenäisyys on kunnossa. Tutkimuksessa kehitetyt teoriat ja tutkimustulokset eivät olleet ristiriidassa, joka on merkki sisäisestä validiteetista. Tutkimuksessa oli mukana kymmenen opiskelijaa. Pienestä otoskoosta johtuen yleistettävyyden periaatteita ei voida täyttää. Kuitenkin tämänkaltaisella tutkimuksella voidaan löytää sellaisia näkökulmia, joita ei määrällisillä tutkimuksilla voitaisi havaita.

Pyörälä (1995, 15) kirjoittaa validiteetin määrittämisen monivaiheiseksi laadullisessa tutkimuksessa. Tutkijan tulisi pystyä näyttämään toteen, miksi on valittu kyseinen kohderyhmä. Lisäksi huomio tulisi kiinnittää tulkintaan eli onko tulkinta paikkansapitävää tutkitussa ympäristössä sekä aineistossa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetilla tarkoitetaan aineisto käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Poikkeavat tapaukset tulee nostaa esille ja tutkimusprosessi tulee tuoda näkyvästi esille tutkimusraportissa. (Pyörälä 1995, 15–16.) Kohderyhmät ja tutkittavat henkilöt valittiin huolella, jotta tulokset olisivat kattavia. Tutkimukseen osallistuvien tuli olla motivoituneita pitämään päiväkirjaa, koska niiden laadulla on merkittävä rooli tutkimuksen onnistumisen kannalta. Tulkintaan tuli syvyyttä siitä johtuen, että tutkija on Jyväskylän yliopiston opiskelija. Kampuksen tuntemus loi kyvyn ymmärtää päiväkirjoja yksityiskohtaisesti. Analyysia tehtäessä pyrittiin katsomaan asioita ilman ennako-odotuksia, jotta aineistosta nousi kaikki näkemykset esille. Tutkijan omia kokemusten sekoittumista tutkimustuloksiin vältettiin, jotta saadut tulokset olisivat paikkansapitäviä.

6.4 Tutkimuksen rajoitukset sekä jatkotutkimus

Tutkimuksen rajoituksena on tutkimuksen pieni otoskoko ja sen tuomat haasteet. Luotettavimmat tulokset olisi saavutettu, mikäli olisi hyödynnetty kylläännyttämismenetelmää. Hirsjärvi ym. (2002) kirjoittaa kylläännyttämisen tarkoitettavan tilannetta, jossa tutkittavien määrää ei päätetä etukäteen. Tutkittavia otetaan mukaan kunnes tutkimuksen kannalta ei nouse uutta tietoa. Aineiston katsotaan olevan riittävä tilanteessa, jossa samat asiat toistuvat useaan kertaan. (Hirsjärvi ym. 2002, 169.) Tiukasta aikataulusta johtuen tätä menetelmää ei voitu hyödyntää. Suositeltavaa olisi tutkimusta toistaessa käyttää kylläännyttämismenetelmää, jotta tulokset olisivat luotettavimmat.

Pienestä otoskoosta johtuen, tutkimustuloksia ei voida yleistää. Kuitenkin tutkimuksen avulla voitiin löytää sellaisia asioita, joita yksilöiden toiminnassa

on muuten vaikea havaita. Yksityiskohtaisten käytäntöjen tunnistaminen luottaa tietoa, jonka paikkansapitävyyttä voidaan testata suuremmilla joukoille esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla. Ilman tämänkaltaista laadullista tutkimusta, joitakin käytäntöjä ja niiden muodostumista olisi vaikea havaita.

Lähdeaineistoa on tarjolla suppeasti, koska käytäntöteorian hyödyntäminen on verrattain uutta markkinoinnissa. Käytäntöteorian tarpeellisuus voidaan kuitenkin todeta tämän tutkimuksen perusteella. Käytäntöteorian luo sellaista ymmärrystä kuluttajien käyttäytymisestä ja toiminnasta, jota voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Tutkimustulokset ovat linjassa aiemman tutkimuksen kanssa vaikkakin uutta teoreettista tietoa tällä tutkimuksella ei pystytty luomaan.

Aineiston keräysmenetelmänä päiväkirja toimi toivotulla tavalla. Päiväkirjoissa opiskelijat kertoivat rehellisesti tuntemuksistaan ja kuvasivat toimintaansa kampuksella, joka antoi arvokasta tietoa tutkimuksen kannalta. Niin päiväkirjan kuin haastattelun hyödyntäminen tutkimuksessa olisi saattanut rikastaa tuloksia entisestään. Aikatauluresurssien takia molempia menetelmiä ei voitu tutkimuksessa hyödyntää.

Jatkotutkimusmahdollisuuksia ovat tutkimuksen toistaminen eri tiedekunnan opiskelijoilla samalla kampuksella tai tutkimuksen toistaminen toisella kampuksella. Tätä kautta saataisiin yksityiskohtaista tietoa siitä onko käytännöt samoja vaikka kampus tai tiedekunta olisi eriävä. Näiden tutkimusten kautta saataisiin lisätietoa opiskelijoiden käytännöistä ja kampuksia voitaisiin kehittää siten, että ne vastaavat opiskelijoiden tarpeisiin Samankaltaista lähestymistä voidaan hyödyntää muiden sidosryhmien kohdalla, jotta kampukset vastaisivat kaikkien sidosryhmien odotuksiin.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. Kvalitatiivisen analyysi kulttuurisen kieliopin etsimisenä. 1995. Teoksessa J. Leskinen (toim.) Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki: Ykköspaino Oy, 27-38.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Barnes, B. 2001. Practice as collective action. Teoksessa Schatzki, T. R., Knorr Cetina, K., von Savigny, E. (toim.) The practice turn in contemporary theory. Lontoo: Routledge.
- Bo, E. 1996. Key concepts for new service development. The Service Industries Journal 16 (2), 140-164.
- Bolger, N., Davis, A. & Rafael, E. 2002. Diary methods: capturing life as it is Lived. Annual Review of Psychology 54 (1), 579-617.
- Bryman, A. & Bell, E. 2003. Business research methods. New York: Oxford University Press Inc.
- Echeverri, P. & Skälén, P. 2011. Co-creation and co-destruction: A practice-theory based study of interactive value formation. Marketing Theory 11(3), 351-373.
- Elo, S. & Kyngäs, H. 2008. The qualitative content analysis process. Journal of Advanced Nursing 62 (1), 107-115.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Gram-Hanssen, K. 2006. Standby consumption in households analyzed with a practice theory approach. Journal of Industrial Ecology 14 (1), 150-165.
- Gram-Hanssen, K. 2011. Understanding change and continuity in residential energy consumption. Journal of Consumer Culture 11(1), 61-78.
- Goldsteina, S., Johnstonb, R., Duffyc, J. & Raod, J. 2002. The service concept: the missing link in service design research? Journal of Operations Management 20 (2), 121-134.
- Groth, J. & Dye, R. 1999. Service quality: guidelines for marketers. Managing Service Quality 9 (5), 337-351.
- Grönroos, C. 1998. Marketing services: the case of a missing product. Journal of Business & Industrial Marketing 13 (4), 322-338.
- Grönroos, C. 2006. Adopting a service logic for marketing. Marketing Theory 6 (3), 317-333.
- Grönroos, C. 2011. Value co-creation in service logic: a critical analysis. Marketing Theory 11, 279-301.
- Grönroos, C & Ravald, A. 2010. Service as business logic: implications for value creation and marketing. Journal of Service Management 22 (1), 5-22.
- Halkier, B. 2011. Consumption challenge : food in medialised everyday lives. Farnham: Ashgate Publishing Group. Journal of Consumer Culture 11(3), 385-394.

- Halkier, B. & Jensen, I. 2011. Methodological challenges in using practice theory in consumption research. Examples from a study on handling nutritional contestations of food consumption. *Journal of Consumer Culture* 11 (1), 101-123.
- Halkier, B., Katz-Gerro T. & Martens, L. 2011. Applying practice theory to the study of consumption: theoretical and methodological considerations. *Journal of Consumer Culture* 11 (1), 3-13.
- Hargreaves, T. 2011. Practice-ing behaviour change: applying social practice theory to pro-environmental behaviour change. *Journal of Consumer Culture* 11 (1), 79-99.
- Helkkula, A., Kelleher, C. & Pihlström, M. 2012. Practices and experiences: challenges and opportunities for value research. *Journal of Service Management* 23 (4), 554-570.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saijavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saijavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Saijavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Holt, D. 1995. How consumers consume: a typology of consumption practices. *Journal of Consumer Research* 22 (1), 1-16.
- Hsieh, H. & Shannon, S. 2005. Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15 (9), 1277-1288.
- Hui, A. 2012. Things in motion, things in practices: how mobile practice networks facilitate the travel and use of leisure objects. *Journal of Consumer Culture* 12(2), 195-215.
- Järvinen, M. 2011. Konstruktivistinen oppimiskäsitys opettajan pedagogisena työvälineenä alkuopetuksessa: Näkökulmia muutokseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Kauppila, R. 2007. Ihmisen tapa oppia: sosiokonstruktiivinen oppimiskäsitys. Jyväskylä : PS-kustannus Oy.
- Kim, H. & Kim, Y. 2001. Rationalizing the customer service process. *Business Process Management Journal* 7 (2), 139-156.
- Korkman, O. 2006. Customer Value Formation in practice: practice theoretical approach. Helsinki: Hanken Swedish School of Economics.
- Korkman, O., Storbacka, K. & Harald, B. 2010. Practices as markets: value co-creation in e-invoicing. *Australasian Marketing Journal* 18 (4), 236-247.
- Koskinen, I. 1995. Laadullisen tutkimusprosessin rakenteesta. Teoksessa J. Leskinen (toim.) Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla. Helsinki: Ykköspaino Oy, 51-66.
- Laurenceau, J. & Bolger, N. 2005. Using Diary Methods to Study Marital and Family Processes. *Journal of Family Psychology* 19 (1), 86-97.

- Leyer, M. & Moormann, J. 2012. A method for matching customer integration with operational control of service processes. *Management Research Review* 35 (11), 1046-1069.
- Maglio, P., Srinivasan, S., Kreulen, J. & Spohre, J. 2006. Service systems, service scientists, SSME, and innovation. *Communications of the ACM* 49 (7), 81-85.
- Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: International Methelp Ky.
- Payne, A., Storbacka, K. & Frow, P. 2008. Managing the co-creation of value. *Journal of the Academy Marketing Science* 36, 83-96.
- Peter, J. 1999. Total service quality management. *Managing Service Quality* 29 (1), 6-12.
- Pheng, L. 1998. Managing total service quality: a systemic view. *Managing Service Quality* 8 (1), 34-45.
- Pyörälä, E. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen metodologia. Teoksessa J. Leskinen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Helsinki: Ykköspaino Oy, 11-26.
- Schary, P. 1992. A concept of customer service. *Logistics and Transportation Review* 28 (4), 341-352.
- Schatzki, T. 2002. *The site of the social*. Pennsylvania: The Pennsylvania State Univeristy Press.
- Schatzki, T., Knorr-Cetina, K. & Savigny, E. 2000. *Practice turn in contemporary theory*. Florence: Routledge.
- Schau, H., Muniz, A. & Arnould, E. 2009. How brand community practices create value. *Journal of Marketing* 73 (5), 30-51.
- Skålen, P. & Hackley, C. 2011 *Marketing-as-practice*. Introduction to the special issue. *Scandinavian Journal of Management* 27 (2), 189-195.
- Syrjäläinen, E. 1994. Etnografinen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa L. Syrjälä, S. Ahonen, E. Syrjäläinen & S. Saari (toim.) *Laadullisen tutkimuksen työtapoja*. Rauma: Kirjapaino Oy West Point, 66-112.
- Shove, E. & Pantzar, M. 2005. Consumers, producers and practices: understanding the invention and reinvention of nordic walking. *Journal of Consumer Culture* 5 (1), 43-64.
- Spohrer, J., Maglio, P., Bailey, J. & Gruhl, D. 2007. Steps toward a science of service system. *IEEE Computer Society* 40 (1), 71-77.
- Säljö, R. 2001. *Oppimiskäytännöt : sosiokulttuurinen näkökulma*. Helsinki: WSOY.
- Rafferty, K. 2011. Class-based emotions and the allure of fashion consumption. *Journal of Consumer Culture* 11(2), 239-260.
- Reckwitz, A. Theorizing toward a theory of Social practices: A development in culturalist. *European Journal of Social Theory* 5 (2), 243-263.
- Rindell, A., Korkman, O. & Gummerus, J. 2011. The role of brand images in consumer practices: uncovering embedded brand strength. *Journal of Product & Brand Management* 20 (6), 440-446.

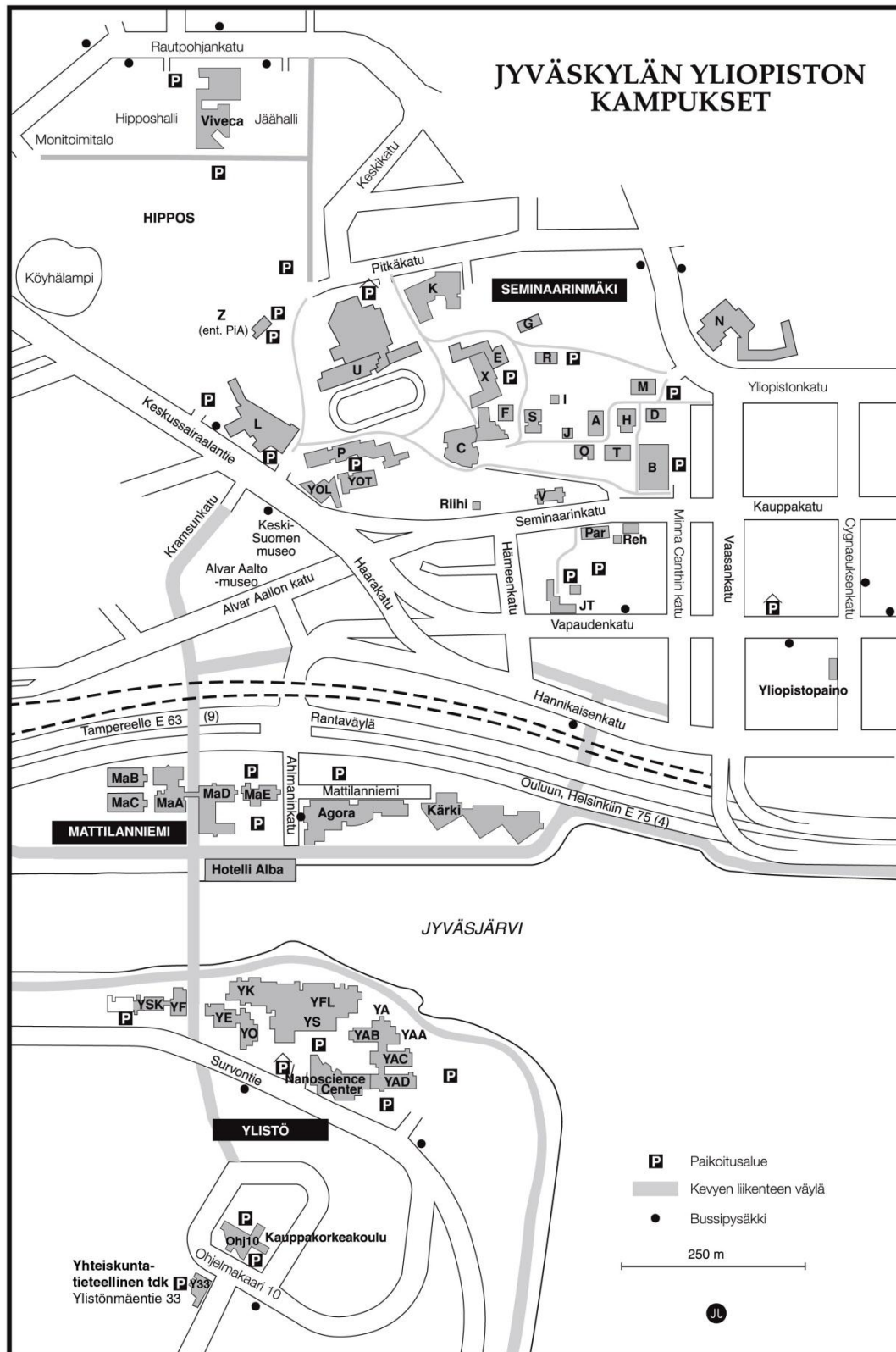
- Robson, C. 1994. 254. Real World Research. Oxford: Blackwell Publishers.
- Tikkanen, I. & Silvan, A. 2012. Developing the service process of municipal home care catering. *Nutrition & Food Science* 42 (5), 315-323.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Varto, J. 1996. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Warde, A. 2005. Consumption and theories of practice. *Journal of Consumer Culture* 5 (2), 131-153.
- Wheeler, L. & Reis, R. 1991. Self-recording of everyday life events: origins, types, and uses. *Journal of Personality* 59 (3), 339-354.

Elektroninen aineisto:

- Oppimisen tilat - ohjelma käynnistyy. 2012. Suomen Yliopistokiinteistöt. Viitattu 23.11.2012.
<http://www.sykoy.fi/sitenews/view/-/nid/27/ngid/1/>
- Yhtiö. 2012. Suomen Yliopistokiinteistöt. Viitattu 23.11.2013.
<http://www.sykoy.fi/fi/yhtio/>
- Yleistietoa Jyväskylän yliopistosta. 2013. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 4.4.2013.
<https://www.jyu.fi/yleisesittely>
- Kampuskierros kuvina. 2013. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 4.4.2013.
<https://www.jyu.fi/hae/kampuskierros>

LIITTEET

Liite 1. Jyväskylän yliopiston kampusalue



Liite 2. Otteita päiväkirjoista

1) Menemme syömään vasta myöhään iltapäivällä, joten pahimmat ruuhkat ovat jo ohi. Tästä syystä johtuen päätämmekin mennä Ilokivelle, koska siellä on päivisin niin kova ruuhka, ettei sinne silloin viitsi mennä. Lisäksi siitä on lyhyt matka seuraavalle luennolle. Vaikka ilokivi on mielestäni paras ruokapaikka Seminaarimäellä, tulee sinne juuri ruuhkien takia mentyä harvoin. Pyörän parkkeeraaminen on hieman hankalaa, sillä pyöriä on parkkeerattu sikin sokin, eikä omaa pyörää viitsisi parkkeerata muiden pyörien tai autojen tielle, muttei omaa pyörää myöskään jaksakaan lähteä viemään sen kauemmas parempaan parkkiin. Pyörää ei myöskään saa lukolla kiinni mihinkään, mikä hieman harmittaa, sillä se on tällöin helpompi varastaa. Takin jättäminen naulakkoon arveluttaa, varsinkin kun Ilokiven naulakot ovat jotenkin erityisen epäjärjestelmälliset, että takin vaihtuminen toiseen epäilyttää varastamisen lisäksi. Käyn vessassa ennen ruokailua, koska ei ole kiire ja voin pestä samalla kädet. Mietin jo etukäteen mitä haluan syödä ja kaivan maksuvälineet valmiiksi, jottei ruokalinjastolla kulu ylimääräistä aikaa eikä perässä tulevat joudu jonottamaan. Ruokalassa istumme tyhjän pöytään, jotta voimme rauhassa keskustella omista asioistamme eikä ihan vieressä ole kukaan kuuntelemassa. Voimme syödä rauhassa, kun seuraavalle luennolle ei ole kiire ja istumapaikkoja riittää muillekin ruokailijoille kun ei ole ruuhka. Pois lähtiessä oma pyörä on jäänyt mottiin ja joudun hieman siirtämään muiden pyöriä saadakseni omani. Muiden pyöriin on ikävä mennä koskemaan, mutta joskus niin on vain tehtävä, jotta saa oman pyöränsä esiin.

Rakennuksen edusta on täynnä pyöriä, eikä katokseen enää mahdu. Jätän pyöräni sen verran sivuun, ettei se ole muiden pyörien tiellä tai jää muiden pyörien saartamaksi. Pyörää ei saa lukittua telineeseen, joka epäilyttää hieman, sillä sen voisi helposti varastaa. Pyörä ei ole myöskään sateelta suojassa, joten tiedän satulan kastuvan. Käyn ennen luentoa vessassa, koska luennon tauon aikana vessassa on usein ruuhka, enkä jaksakaan jonottaa sinne silloin. Otan takin mukaan luentosaliin, koska en halua jättää sitä vartioimatta naulakkoon, ettei sitä varasteta. Istun opiskelukavereideni kanssa salin takaosaan, koska sieltä on mukavampi seurata eikä luennoitsija niin helposti huomaa tai häiriinny keskustelusta. Kirjoitan luennon aikana aktiivisesti muistiinpanoja, koska niin on helpompi keskittyä ja luennosta jää jotain ylös muistin tueksi. Ennakkoon tulostetut luentomuistiinpanot olisivat käteviä, mutta siihen kuluu paljon paperia, mustetta ja rahaa. On mukava istua tuttujen opiskelukavereiden kanssa lähellä, jottei tunne oloaan yksinäiseksi. Heiltä voi myös tarvittaessa kysyä tietoa, jos jotain menee itseltä ohi ja heidän kanssa voi keskustella, jos luennolla tulee keskustelutehtävä parin kanssa tai jos aika käy muuten vain pitkäksi.

Menen tunnille ajoissa, koska tila on niin pieni, että viimeiset meinaavat jäädä ilman istumapaikkaa ja joutuvat väkisin änkeämään itsensä ja tuolinsa johonkin väliin. Laitan takin tuolini selkänojalle, koska luokassa ei ole naulakkoa. Pienryhmälläni on vetovastuu tunnin ensimmäisestä puoliskosta, joten olemme sopineet olevamme ajoissa paikalla valmistautumassa. Suullisten puheenvuorojen pitäminen oppitunnilla muun ryhmän edessä tuntuu minusta

hieman epämukavalta. En juuri koskaan osallistu tunneilla yleiseen keskusteluun, koska mielestäni minulla ei ole mitään yhtä merkityksellistä sanottavaa kuin muilla. Toisaalta minusta on myös mukava vain kuunnella mitä muilla on sanottavana ja käydä sen perusteella sisäistä keskustelua omien ja muiden mielipiteiden kanssa. Pareittain tai pienryhmässä keskustelu on mielestäni mukavampaa kuin yleinen keskustelu koko ryhmän kesken. (Kas 1)

2) Fillaroin kovaa vauhtia yliopistolle, koska lähdin liian myöhään kotoa. Maanantai ei kiinnostanut tippaakaan, olisin voinut jäädä kotiin pakkaamaan muuttolaatikoita. Sain pyörän mahtumaan yhdeksältä vielä sujuvasti Agoran eteen pyörätelineeseen, ja olin siitä iloinen, sillä telinepaikka varmistaa sen, että pyörä pysyy pystyssä eikä todennäköisesti löydy parin tunnin päästä pyöräkasan alimmaisena. Se on aina melkein ihme, jos joutuu ruuhkaisesta pyöräparkista lähtemään ilman, että pyörät kaatuvat muodostaen dominoefektin. Kiiruhdin tulostamaan demolla tarvittavia aineistoja alakerran tietokonealuokkaan, joka oli ilokseni melkein tyhjä. Alakerran monitoimikone oli myös vapaana, joten pienessä kiireessä se tuntui korvaamattomalta, ettei tarvinnut etsiä vapaata tietokonetta tai monitoimikonetta, jolta printata.

Äikän demo oli AgC232:ssa, joka on melko pieni tila, mutta juuri 20 opiskelijalle oikein sopiva. Tila ei sinällään tue dialogista opetusta, koska pöydät olivat riveissä ja ainoa vuorovaikutus oli opettajaan. Toki pöytiä olisi voinut siirtää U-muodostelmaan, mutta opettaja ei sitä ehdottanut. Positiivisiakin puolia tilassa oli: valaistus on säädettävissä eikä ollut kylmä. Tila mahdollisti opettajan käyttämään monenlaisia havainnollistamisvälineitä; PowerPointia, fläppitaulua sekä perinteistä liitutaulua. Opettaja muokkasi omaa opetustaan ryhmän tarpeiden mukaan, mikä on yliopistossa melko harvinaista, mutta ei käyttänyt tilan tarjoamia mahdollisuuksia täysin hyödykseen. Opiskelijat, kuten opettajakin, alistuvat kai herkästi vallalla olevalle opiskelukulttuurille: istutaan hiljaa ja odotetaan, että opettaja ehdottaa jotain tavallisesta poikkeavaa, kuten tässä olisi voinut pöydät järjestellä eri tavalla.

Pyöräilin demolle Z-rakennukselle. Ei ollut mitään hajua, missä ko. rakennus sijaitsee, mutta onneksi kalenterissa on kampuskartta, joka auttoi välittömästi. Tila oli pieni, aivan liian pieni ryhmällemme. Pöydät olivat ennen demon alkua melkein O-muodossa, mutta siten, että yhdellä lyhyellä sivulla oli vielä yksi lisärivi O:n ulkopuolella. Osa opiskelijoista siirsi ennen demon alkua opettajan pöydän vieressä olevan pöydän siten, että O aukesi U:ksi SUORAAN OVEN ETEEN! Eivät tajunneet, että demolle vielä tulevien opiskelijoiden on mahdotonta päästä sisään luokkaan hyppimättä fyysisesti ihmisten yli. Pidän kuitenkin suuni kiinni, eikä opettajakaan sanonut mitään. Silloin käräsi. Luokassa oli tietokone, tykki ja fläppitaulu, jonka edellä mainitut ajattelemattomat opiskelijat siirsivät käytävään, jotta saivat pöydän siirrettyä oven eteen. Tila oli kylmä, joku ilmeisesti ilmastointilaitte puhalsi todella kylmää ilmaa huoneeseen. Puhallusilma haisi pahalle ja laitteen kyljessä luki "jäteilma" tai vastaavaa. Kylmä tuli arvostettu olo, kun huoneeseen puhaltava jäätävä jäteilma. Opettajajohtoisesti edettiin puolet demosta ja sen jälkeen jakauduttiin pieniin ryhmiin työs-

tämään tehtäviä, jolloin alkoi vuorovaikutuksellinen oppiminen. Suurin osa ryhmistä lähti muualle, mutta me jäimme siihen tilaan, koska takaisin änkeäminen olisi ollut kamalampaa kuin jäädä kyseiseen tilaan. Tehtävien purku olisi ollut mukavampaa suuremmassa tilassa, mutta tämä olisi ollut vielä pahempi, jos pöydät olisivat olleet riveissä. (Kas2)

3) Aamulla suuntasin kirjastolle. Ennen puoltapäivää siellä on rauhallista ja työskentely on miellyttävää. Aamulla tunnelma oli jopa pysähtynyt ja piti oikein tirkistellä ympärilleen, jotta huomasi myös muita opiskelijoita.

Minulla on aina sama paikka kolmannessa kerroksessa. Siellä opiskelee myös poikaystäväni ja hänen kaverinsa. Meillä tuntuu olevan melkein aina jopa vakiopöydät, joiden äärellä teemme hommia. Se on aika huvittavaa, mutta myös jollakin tavalla turvallista. Ihmiset luovat helposti rutiineja joista on vaikea päästä irti. Jos kirjastolla vaihtaa paikkaa, ei opiskelusta välttämättä tule mitään.

Parin tunnin opiskelun jälkeen maistui jo kahvi. Kahvila on ehdottomasti kirjaston sydän ja siellä voisi viettää aikaa vaikka ja kuinka. Jätin koneen yläkertaan vakiopaikalleni. Monet ihmettelevät, miten uskallan jättää koneeni ja muut tavarat sinne. Olen kai liian hyväuskoinen. Sinne ne kuitenkin aina jätän, kun menen alakertaan kahville. Juttutauot ovat minulle äärimmäisen tärkeitä, joita jaksan opiskella. Myös kahvilassa nautitut herkut ovat tärkeitä. En tykkää juoda kahvia työskentelyn lomassa, vaan nautin sen aina kahvilassa. Silloin tauko tuntuu tauolta, ja työskentelyyn on varattu oma aikansa.

Kahvila on tosin hieman pieni etenkin ruuhka-aikaa. Sitä voisi hyvin laajentaa tai suunnitella sen toisenlaiseksi. Tilan akustiikka on myös surkea ja esim. ryhmätöihin se on haastava paikka, koska muiden puheista on vaikea saada selvää. Rentoutumiseen ja opiskelutaukoon paikka on kuitenkin mitä mahtavin. Ajaa siis asiaansa.

Tapaaminen oli p-rakennuksessa, jossa sisäilma on kovin raskas ja siellä on vaikea hengittää. Huonolaatuinen sisäilma on iso ongelma koko yliopistolla ja siihen asiaan on ehdottomasti saatava muutosta. Keskittyminen tapaamisen sisältöihin oli vaikeaa, kun koko ajan joutui miettimään kulkeeko henki. Päätä alkoi särkeä ja kurkkua kiristää. Ikävän tuntuista todella.

Joitakin luentoja olen jättänyt väliin, kun tiedän, että saan oireita. Mielestäni on oikein, että opiskelija saa olla luennoilta tai demoilta pois, jos jossain tilassa tulee oireita. Kirjastollakin minulle tulee joskus oireita, mutta sinne kuitenkin menen, koska en saa opiskeltua muualla. Jos alkaa tuntua liian pahalta, pitää keksi toinen sopiva opiskelupaikka.

Samanlaisia oireita tulee lähes jokaisessa rakennuksessa ympäri kampusta. Tilanne on varmaan vielä vaikeampi niille, joilla on esim. astma. Itselläni ei tietäkseni ole mitään sellaista, mutta oireet ovat välillä hurjat. Viime vuonna kasvoni turposivat c-rakennuksella. Se oli kamala kokemus ja pelkäänkin niin käyvän (Kas 3)

4) Takin ja muut ulkovaatteet riisin tuolin selkämykselle niin kuin olen tottunut tekemään ja laukun laitoin maahan tuolin viereen. Luokassa oli myös naulakko, johon osa ihmisistä jätti vaatteensa mutta itse aina automaattisesti kannan koko omaisuuttani mukani ja kasaan vaatteita tuoleille. Ehkä tapa on jäänyt päälle isoista luentosaleista, joihin mennessä en koskaan ole halunnut jättää ulkovaatteita salin ulkopuolelle, koska silloin mieltäisin ovatko vaatteet tallessa luennon päätyttyä. Siksi en siis kai osaa jättää vaatteita naulakkoon edes pienessä luokassa, jossa naulakko on luokan sisäpuolella. Laukusta kaivoinkin esiin paperia, penaalin ja vesipullon. Hörpin vettä vähän väliä ja tein joi-tain muistiinpanoja opettajan näyttämistä dioista. Kirjoittelin muistiin asioita, joista voisi olla hyötyä kurssin oppimistehtävää tehdessä. Opettaja sanoi, että diat tulevat nettiin meille näkyviin, joten en viitsinyt ruveta kirjoittamaan asioita hirveän tarkkaan ylös. Luokassa pöydät olivat puolikaaren muodossa ja myös opettaja oli siirtynyt varsinaiselta opettajan pöydältä lähemmäs istumaan. Tämä oli mielestäni kiva asetelma ja tuki hyvin myös vuorovaikutteista ilmapiiriä ja tunnin aihetta. Tunnit pidettiin Opinkivellä kahdessa eri. Vaihdoimme tilaa toisesta luokasta toiseen suunnilleen kahden aikaan. Tilojen välissä on vain ohut ilmeisesti sivuun vedettävä seinä, joka ei pidä ääntä kovin hyvin. Kaikki viereisessä luokassa puhuttu kuului siis hyvin meille ja varmasti myös toisinpäin. Äänet eivät kuitenkaan pahemmin häirinneet.

Aiheen lähestymistapa kurssilla tuntui raikkaalta ja erilaiselta: kerrankin voidaan oikeasti keskustella asioista ja pienellä porukalla kaikki pääsevät hyvin myös ääneen. Vertailun vuoksi esimerkiksi massaluennoilla ei kauheasti pääse keskustelemaan tai ainakin kynnys suunsa avaamiseen on paljon korkeampi kuin pienryhmäopetuksessa. Puhuimme tästä myös yhden opiskelukaverini kanssa tuntien jälkeen kun menimme osittain samaa matkaa kotiin päin. Kotimatalla ensimmäisen kokoontumisen jälkeen olimme molemmat positiivisilla mielin kurssista ja yllättyneitä siitä, miten nopeasti kuusituntinen itse asiassa menikään. Etukäteen itselleni tuntui aika tuskalliselta ajatus siitä, että pitäisi istua kuusi tuntia koulussa kun nyt maisteriopintojen loppuvaiheessa kontaktiopetusta on enää todella vähän eikä varsinkaan pitkiä päiviä juuri ole. Oli myös mukavaa nähdä pitkästä aikaa sellaisia opiskelukavereita, joita ei muuten enää hirveästi näe. Kyllä opiskelu on mielestäni ehdottomasti mukavampaa siten, että näkee ihmisiä, joiden kanssa voi vaihtaa ajatuksia ja puhua kuin, että istuu vain yksin kotona ja naputtelee tietokoneella. (Kas 4)

5) Minun piti tulla yliopistolle klo 12, jotta ehtisin tavata pienryhmäni ennen lukupiirin kokoontumista – meidän piti opponoida ryhmää joka piti alustuksen tämänkertaisista artikkeleista. Lueskelin kuitenkin noita artikkeleita viime tip-paan kotona – en ihan ehtinyt loppuun asti – ja olin vähän myöhään liikkeellä. Tulin autolla mutta en meinannut ensin löytää parkkipaikkaa. Jos olen menossa päärakennukselle, kirjastolle tai sinnepäin käännyn Hannikaisenkadulta suoraan Minna Canthin kadulle juuri ennen Vaasankadun risteystä. Se on hyvä reitti, tulee suoraan kirjastolle ja ohittaa kolmet liikennevalot. Siltä puolelta kampusta on kuitenkin aina vaikea löytää parkkipaikkaa keskellä päivää, ja nyt

kun on se rakennustyömaa, jouduin pysäköimään aika kauas. Kiiruhdin vielä kirjaston kautta palauttamaan pari lainakirjaa ja menin luennolle. Kello oli 12.15. tasan, kaikki muut olivat jo paikalla mutta eivät olleet onneksi aloittaneet. Pöytien ääressä olevat tuolit olivat varattu, joten nostin nurkassa olevasta pinosta uuden ja asetin sen vähän sivuun. Laitoin takin selkänojalle (mitään henkaria tai narikkaa en ole siellä edes huomannut) ja alustus alkoi.

Tapaaminen oli pienessä huoneessa rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa, olen ollut siellä useasti ennenkin ja se on ihan kiva paikka. Huone on aika ahdas, siellä on pöydät asetettu neliöön siten että huoneen keskellä on tyhjä tila johon kaikki katsovat. Seinillä on kirjahyllyjä täynnä kaikenlaisia historiankirjoja. Videotykki heijastetaan suoraan seinälle. Asento on monilla istumapaikoilla sellainen, ettei näe esteettä dioja tai toisia puhujia, mutta ei se ole minua kyllä haitannut.

Tällä kurssilla on joka kerta aina alustuksen jälkeen kokoontunut omaan pienryhmään keskustelemaan esityksestä ja miettimään palautetta. Niinpä on hämmentävää, että ryhmien jäsenet istuvat aina aluksi hajallaan. Nytkin alustuksen jälkeen vaihdettiin paikkoja, minun ryhmäni istui huoneen toisella puolella ja siirryin sinne kynä ja paperia mukanani (joku muu siirtyi oman ryhmänsä luo jolloin minulle vapautui paikka). (Kas5)

6) Käyn yleensä syömässä ensimmäisen kerran noin kello 11-12, ja näin menin syömään Piatolle ennen luentoa. Yleensä sovimme ystäväni kanssa ruokailun noin 50 minuuttia ennen ruokailun alkua, jotta ehdimme vaihtaa kuulumisia ja syödä rauhassa. Piatolla erityisen hyvä piirre on paistopiste, josta syön ruoan noin kerran viikossa. Hinta-laatu -suhde on paistopisteessä kohdallaan. Tullessani Agoralle jätän yleensä polkupyöräni tiettyyn paikkaan, jotta löydän sen helposti, koska pyöriä on Agoran edessä paljon. Sama koskee myös takkiani, pyrin jättämään sen aina tiettyyn naulakkoon, jotta en joudu etsimään sitä satojen muiden takkien joukosta, jos en jostain syystä muistakaan mihin olen sen jättänyt. Agoralla ruokalan "linjasto" on hoidettu mielestäni järkevästi (lukuunottamatta leipäpöytää, joka on hieman tukkoisessa paikassa), ja se polkee paremmin eteenpäin kuin joissain muissa Sonaatin paikoissa. Syötyäni suuntasin jälkiruokakahvin kanssa luennolle. Luennolle menen kavereiden kanssa, kun se on mahdollista.

Vaikka edellinen ilta venähtikin hieman pitkäksi, niin suuntasin urheasti aamu kahdeksalta kirjastolle. Käytyäni hakemassa Libristä ison kahvin siirryin kolmanteen kerrokseen opiskelemaan. Mennessäni ylös tapasin opiskelutoverini ja päätimme katsoa asioita yhdessä. Tällä kertaa istuimme kuitenkin poikkeuksellisesti eräässä pyöreässä pöydässä opiskelemassa, sillä ryhmätyötilat olivat varattuja ja emme saaneet mitään muita hyviä paikkoja. Koska pöytä (jossa opiskelimme) sijaitsi lähellä Kirjaston keskuskohtaa, niin alakerran äänet kantautuivat ylös ja se häiritsi keskittymistä. Tämä yhdistettynä lievään unenpuutostilaan laski opiskeluni tehokkuutta, mutta sain kuitenkin luettua tenttiin ja tehtyä muistiinpanoja. Yleensä tenttiin lukiessani teen samalla pieniä muistiinpanoja itselleni tenttialueen tärkeimmistä asioista. Käytännössä ihanteellinen

tila tehdä ryhmätöitä kirjastolla olisi ryhmätyöhuone. Kuten jo aiemmin mainitsinkin, niin ryhmätyöhuoneita kirjastolla on kuitenkin liian vähän. Pidän kirjaston ilmapiiristä, saan siellä paljon enemmän aikaiseksi ja lisäksi siellä näkee paljon kavereita. Jos minulla on ollut päivällä paljon luentoja, sanotaan että yli 8 tuntia, niin en jaksakaan mennä enää kirjastolle. Harvoin tuommoisina päivinä jaksaa muutenkaan opiskella enää yhtään mitään illalla muutenkaan, ellei ole pakko.

Noin kello 11 kävimme syömässä Musicalla, jonka ruoka ei ole mielestäni pääsääntöisesti hirvittävästi hyvää, mutta koska se on kirjaston läheisyydessä, niin siellä tulee kuitenkin syötyä varsin usein. Syömisen jälkeen jatkoimme opiskelua, kuitenkin itsenäisesti lukien. Noin kello 16 suuntasin kotia kohti nukkumaan tunniksi, sillä olin väsynyt. Nukuttuani ja syötyäni palasin kirjastolle noin kello 17.30, minkä jälkeen menin opiskelemaan ryhmätyöhuoneeseen, jonka opiskelutoverini olivat varanneet tenttiin lukemista varten. Jatkoin lukemista aina 19.45 asti, minkä jälkeen suuntasin kotiin. Lähtökohtaisesti syy siihen, että opiskelemme yhdessä on se, että monta päättää ajatella asiat kirkkaammin kuin yksi. Lisäksi ryhmässä opiskelu on sosiaalinen tapahtuma, neljä tuntia ryhmässä työskentelyä tuntuu paljon kevyemmältä kuin kaksi tuntia yksinään, näin esimerkiksi. Ryhmässä opiskelu on myös tehokkaampaa "ryhmäpaineen" vuoksi. (Kaup 1)

7) Kirjastossa törmäsin hyvään ystävääni ja suuntasimme siitä pikalounaalle Lozzille. Minua hävetti, kun olin niin kiireinen. Otin vain pizzapatongin ja vettä. Ystävänä söi ihan varsinaisen aterian. Oli outoa, että kello oli vasta vähän yli kaksi, mutta toinen linjasto oli kiinni ja muutenkaan ei ollut enää jäljellä kuin rippeet. Täydennystyötä ei tehty ja esim. jälkkäreitä ei enää näkynyt. Lozzi on yksi lempi ravintoloistani yliopistolla. Tykkään siitä, koska siellä on monipuolisesti salaatteja, siemeniä/pähkinöitä, hedelmiä/marjoja ja leipiä. Lozzilla on myös onnenpöytä, kakkupöytä yms. ekstrajuttuja. Toivoisin Lozzille kuitenkin samanlaista jälkkärisydeemiä kuin Piatossa on. Eli iso tarjoiluvati, josta jokainen saa itse ottaa (ei valmis annoksia). Lozzilla voi myös yleensä rupertella aika rauhassa ystävien kanssa, kun kaikki ympärillä olevat eivät ole puolittuja. Lozzin sisutusta voisi kuitenkin muuttaa ja sitä kautta saada sitä nykyaikaisemmaksi ja viihtyisämmäksi. Valitettavasti minulla ei ole hirveästi luentoja Seminaarinmäellä, joten Lozzia tulee käytettyä aika harvoin.

Illalla menin hyvän ystäväni kanssa jumppaan L-rakennukseen. Myös liikunnan eteen kaipailisin pyörätelineitä aiemmin mainitusta syystä. Minusta on ihana, kun L-rakennus on remontoitu ja se on viihtyisä. On myös aivan huippua ja uskomatonta, miten paljon yliopistolla on jumppatarjontaa (joka päivän arkisin, monta tuntia ja monta erityylistä jumppaa yhtä aikaa). Ihana meinaa olla valinnanvaikeus, että minne menisi. Lisäksi jumppa on lähes ilmaista. Vain 50 euroa koko vuosi ja saa käydä niin paljon kuin jaksaa ja kerkiää. Jumppareiden tavaroidensäilytyslaatikot ovat aika pienet ja on älytöntä, että ne toimivat ainoastaan euron kolikoilla. Harvoin jumppareille sattuu euron kolikko mukaan.

Maanantaipäivä alkoi minulla espanjan luennoilla vartin yli kahdeksan. Luennot pidettiin Agoran Gamma huoneessa. Menen suoraan luentosaliin (joskus saatan ottaa kahvin automaatista, ei kuitenkaan päivittäinen tapa). En todellakaan jätä takkia naulakkoon ennen luentoa. Kerran erehdyin tekemään niin ja mustaa takkiani ei meinannut löytyä millään. Tuli jo paniikki ja tuskan hiki. Lisäksi minulla on aina taskut täynnä tavaraa, joten helpoin vain ottaa takki ja kaikki kampeet mukaan. Toivoisinkin kampusalueelle todella paljon lukollisia kaappeja säilytystä varten. Mulla on ihan hirveästi kannettavaa (lauku, kansio, joka ei mahdu laukkuun, takki, kaulaliina ja pipo). Olisi siis ihana laittaa päiväksi ulkokampeet lokeroon. Tällä hetkellä minulla monesti unohtuu pipo tai vastaava luentosaliin ja sitten sitä saa etsiä. On myös turhauttavaa kantaa kaikkia tavaroita. Ne painaa, eikä kädet riitä.

Yleensä saavun ystäväistäni ensimmäisenä luennoille, joten kävelen suoraan saliin. Minulla on niin paljon tavaraakin, että haluan vain ne pois käsistä ja ulkokampeet pois. Jos satun yhtä aikaa tulemaan koululle, niin siinä tapauksessa tietysti menen ystäväieni kanssa yhtä matkaa. Yleensä istumme aika korkealla ja toisessa reunassa. Siitä on melko helppo käydä vessassa, jos on tarvis. Puolen välin yläpuolelta myös näkee ja kuulee opettajan. Lisäksi voi puhua omia juttuja, kun ei ole ihan häiritsemässä opettajaa. (Kaup 7)

8) Bussi nro. 20 saapuu tapansa mukaan runsaasti myöhässä Agoran nurkalle Mattilanniemessä. Aloitan aamuni rutiininomaisesti noutamalla kahvin mukaan ruokalasta. Opiskelijalle alennus kahvista on ruhtinaalliset 0,1 euroa joten en aina jaksa edes kaivaa opiskelijakorttiani esiin tätä varten. Ravintolan tarjonnasta on pakko sanoa, että on todella mukavaa, kun tarjolla on mm. marjasmoothie.

Massaluennot ovat kauppakorkeakoulussa opiskellessa normi. 500 henkeä vetävä Agora 1- sali täyttyy toinen toistaan passiivisemmista opiskelijoista. Pitkät rivit älypuhelimia aktiivisesti räpläävistä opiskelijoista hakeutuvat mahdollisimman kauas luennoitsijasta, takariviin. Ajatus tehokkaasta luennosta näin suuressa salissa on kunnianhimoinen tavoite, sillä jatkuva taustamelu ja salin puhdas koko saavat aikaan sen, että luennoitsijakin tuntuu luovuttavan. Ymmärrettävää on, että olisi todella vaikeaa jakaa pieniin saleihin eri tuntipaikoille opetettavaksi näinkin iso kurssi, mutta kaukaa edestä kaikua vaimea luennoitsijan ääni lamauttaa hereilläkin olevan opiskelijan. Pienemmät opetustilat saavat epäkiinnostavankin aiheen tuntumaan kiinnostavammalta.

Kahdeltatoista on aika syödä. Monen kymmenen metrin pituinen jono saa kuitenkin harkitsemaan uudemman kerran. 12.15 alkavalle luennolle et kerkeä mitenkään, jos jätät jonottamaan. Mattilanniemen 2 ravintolaa eivät mitenkään riitä palvelemaan näin suurta opiskelijalaumaa. Tilanne jonottamisen suhteen paranee runsaasti kello yhden maissa, mutta mikäli aikomus olisi keretä luennolle, ei tämä auta. Minulla on luentoja koko päivän. Mahdollisuudet ruokailulle ovat siis luentojen välissä ja tämä aiheuttaa valintatilanteen: syö tai opiskele. (Kaup 3)

9) Luento alkoi 8.15 Agoran Ag Beeta -luokassa. Pyörän jätin ihan pääoven eteen, pääovista sisään ja takki päällä kohti Ag Beetaa, sillä olen tottunut menemään kahdeksalta alkaviin luentoihin takki päällä, sillä tuntuu, että niistä olisi aina myöhässä, joten en halua viivyttää matkaani kohti luokkaa riisumalla takkia naulakkoihin. Kuitenkin matkalla luokkaan yritän riisua takin käsiin, jottei luokassa sitten tule hirveää melua ja tavaroiden kanssa venkslaamista ja häiriötä. Luokassa ensin katsaus, missä kaverit istuvat, sitten heidän viereensä. Takin jätin luokan omaan naulakkoon, ettei se ole tiellä kun istun. Ag Beeta -luokka on mielestäni hyvin intiimi, kun siinä ollaan niin lähellä opettajaa. Ei ole mahdollista oikeastaan piiloutua mihinkään nuokkumaan. Joko sitä sitten kuuntelee keskittyneenä tai esittää keskittyntä ja on kuuntelematta. Tai sitten voi tietysti olla kuuntelematta eikä edes esittää keskittyntä. Välillä niinkin jos luennoitsija on omissa maailmoissaan selittämässä turinoitaan. Luokka tuntuu vähän ahtaalta, kun penkkirivit ovat niin lähellä toisiaan. Kuitenkin, kun istuu, luokka on mukava. Lämpimät vaaleat sävyt, kaikki on suhteellisen uutta ja modernia. Ei mitään, mikä pistäisi silmään tai häiritsisi. Kelloa toki välillä tuijottelee, joka vaikuttaa siihen, miten asennoituu tunnilla. Jos tuntuu, että on ollut kauan luennolla ja onkin vasta mennyt puolet ajasta, niin sitten vähän menee toivo siihen touhuun, mutta sitten kuitenkin yrittää tsempata. Jos taas on enää muutama minuutti jäljellä luentoa, varsinkin jos on luvassa ruokailu luennon jälkeen, ei keskity niin paljoa. Tällä kertaa oli kuitenkin viimeinen luento, eikä ruokailua sen jälkeen, joten yritin pinnistellä loppuun asti, vaikka väsytti paljon. (Kaup 4)

10) Luennot alkoivat Musica-rakennuksella klo 9.15. Tulin pyörällä Seminaarinmäelle. Alueella on iso työmaa ja jätin pyörän yliopiston kirjaston eteen, koska en ollut varma pääsisikö pyörällä lähemmäs Musicaa kiertämättä isoa lenkkiä C-rakennuksen (päärakennus) edestä. Halusin pyörän katokseen, koska oli tihkui vettä. Niin näyttivät muutkin halunneet, koska pyöriä oli paljon.

Kävelin Musicalle ja suoraan luentosaliin. Takin jätin naulakkoon, koska se oli hieman kostea ja melko iso. Pienemmät takit otan mieluummin mukaan luentosaliin. Katsahdin salin alaosasta ovelta, että näkyykö tuttuja. Ei näkynyt, joten kapusin salin takaosaa. Samalla vilkuilin, olisiko missään lähellä sähköpistokkeita, koska en ollut varma riittäisikö kannettavan tietokoneen akku luentojen ajaksi. En löytänyt pistokkeita. Tulevaisuuden luentosaleissa tulisi olla pistokepaikkoja joka rivillä esimerkiksi lattiassa niin, että saman luokun alta voi useampi ihminen ottaa tarvittaessa sähköä tietokoneisiin.

Luento oli mielenkiintoinen, mutta luennoitsija vaihteli PowerPoint -slideja liian nopeasti ja pomppi niissä eteen ja taaksepäin miten sattuu. Se hankaloitti muistiinpanojen tekemistä. Luento alkoi oudosti klo 9, kun yleensä alkamisajat ovat aina parillisina tunteina, 8.15, 10.15, 12.15 jne. Onneksi päivän aikana ei ollut muita luentoja, koska muuten ne olisivat saattaneet mennä osaksi päällekkäin. Outoa, että käytännöt poikkeavat näinkin paljon.

Luento loppui Musicalla klo 11.45. Ruokala oli lähellä, joten siirryin suoraan luentosalin ovelta ruokajonoon. Musica on hieman outo rakennus ja todell-

la synkkä ja ankean oloinen. Ruokalinjastokin on hassu ja vaikuttaa siltä, että paikalle on joskus aikoinaan vain päätetty kyhätä jokin ruuanjakelupiste. Istumapaikkoja on melko vähän ja söin mahdollisimman nopeasti, koska minulla oli myös hieman kiire. Lähtiessä kävin vielä vessassa jotka on sijoitettu erikoisesti pohjakerrokseen! Joskus niitä olin etsinyt ja kierrellyt rakennusta, mutta nyt jo tiesin niiden sijainnin. (Kaup 5)