

Elisa Mertala

Kajaanin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän itsearviointi opiskelijan näkökulmasta



Tradenomi
Liiketalous
Syksy 2020



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Mertala Elisa

Työn nimi: Kajaanin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän itsearviointi opiskelijan näkökulmasta

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), liiketalous

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, auditointi, itsearviointi, laatu

Tämä opinnäytetyö on osa Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) suorittamaa auditointia, joka toteutetaan kuuden vuoden välein. Viimeksi auditointi on tehty vuonna 2014, jolloin Kajaanin ammattikorkeakoulu sai Excellence -laatuleiman.

Työn tarkoituksena oli kuvata Kajaanin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän toimivuutta opiskelijan näkökulmasta. Tavoitteena oli tuottaa luotettavaa ja hyödynnettävissä olevaa tietoa organisaation käyttöön ja löytää kehitysideoita laatujärjestelmän toimivuuden parantamiseksi. Opinnäytetyön aihe saatiin toimeksiantona Kajaanin ammattikorkeakoululta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Teoriatausta muodostui laatuun liittyvistä käsitteistä, laatuun oleellisesti liittyvistä CAF- ja EFQM -itsearviointimalleista, laadun tuloksista sekä hyvän koulutuksen piirteistä. Tutkimus oli aineistolähtöinen, ja päättely eteni induktiivisesti empiriasta teoriaan. Tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua, jonka tyyppi oli teemahaastattelu. Kaikille osallistujille esitettiin samat kysymykset, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei ollut. Haastattelun muotona oli ryhmähaastattelu.

Empiirinen aineisto kerättiin liiketalouden alan kolmannen vuoden opiskelijoilta maaliskuussa 2020 ennen korona -epidemiaa. Haastatteluissa käytetyt kysymykset muokattiin opiskelijoille helpommin ymmärrettäviksi Karvin auditointikäsitteiden kysymyksistä. Haastatteluihin osallistui kaksi kolmen hengen ryhmää. Loput vastaukset saatiin liiketalouden monimuoto-opiskelijoilta kirjallisesti. Aineisto litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tutkimuksen tuloksissa keskeisinä vahvuuksina nousivat esille yhteiskunnan ja työelämän muuttuvien tarpeiden huomioiminen koulutuksessa, modernit työskentelyalustat ja työkalut, hyvät kansainvälistymisen ja verkostoitumisen mahdollisuudet, sekä monipuoliset opiskelumahdollisuudet vapaasti valittavien kurssien ja kesäopintojen avulla. Kehittämiskohteiksi ehdotettiin opiskelijoiden työmäärän tasaisuudesta huolehtimista, opintopisteiden ansaittavuutta sekä opintojaksojen suunnittelun ja suorittamisen joustavuutta.

Vastauksissa korostui, että jokaisella on omat vahvuutensa, ja jokainen oppii eri tavalla. Jotkut toivoivat enemmän itsenäisempää verkko-opetusta, jotta opintoja olisi helpompi suorittaa oman elämäntilanteen mukaan. Toiset taas halusivat enemmän lähiopetusta kuin itsenäisiä opintojaksoja, koska tunneilla koettiin oppivan paremmin. Opettajien ja muiden opiskelijoiden läsnäolon ja tuen mainittiin auttavan vaikeilta tuntuissa asioissa.

Tutkimuksen tulokset auttavat kehittämään korkeakoulujen toimivuutta entistäkin paremmaksi. Työ antaa myös ajattelemisen aihetta niin opettajille kuin opiskelijoille.

Abstract

Author(s): Mertala Elisa

Title of the Publication: Self-assessment of the Quality System of Kajaani University of Applied Sciences from the Student Point of View

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: customer satisfaction, audit, self-assessment, quality

This thesis is part of an audit carried out by the National Education Evaluation Center (Karvi), which is arranged every six years. The last audit was conducted in 2014, when Kajaani University of Applied Sciences (KUAS) received the Excellence quality label.

The purpose of the work was to describe the functioning of the quality system of KUAS from the student's point of view. The aim was to provide reliable and usable information for the use of the organization and to find development ideas to improve the functionality of the quality system. The topic of the thesis was received as an assignment from the university.

The thesis was carried out as a qualitative research. The theoretical background consisted of quality -related concepts, quality-related CAF and EFQM self-assessment models, quality outcomes, and features of good education. The research was data-driven, and reasoning progressed inductively from empirics to theory. The research method used was an interview type with a thematic interview. All the participants were asked the same questions, but there were no ready-made answers. The form of the interview was a group interview.

Empirical data were collected from third-year business students in March 2020 before the Corona epidemic. The questions used in the interviews were adapted from the Karvi audit manual to make them easier for students to understand. Two groups of three people participated in the interviews. The remaining responses were received in writing from multi-form business students. The material was transcribed and analyzed using data-driven content analysis.

The main strengths of the study were the consideration of the changing needs of society and working life in education, modern work platforms and tools, good opportunities for internationalization and networking, as well as diverse study opportunities through optional courses and summer studies. The development targets were to ensure the uniformity of students' workload, the earning of credits, and the flexibility of planning and completing study courses.

The responses emphasized that everyone has his/her own strengths, and everyone learns differently. Some respondents wanted more independent online teaching to make it easier to complete their studies according to their own life situation. Others, on the other hand, wanted more contact teaching than independent study courses because they felt that during lessons you learn better. The presence and support of teachers and other students was mentioned to help with things that seem difficult.

The results of the study will help to develop the operations of higher education institutions even better. The work also provides food for thought for both teachers and students.

Alkusanat

Haluan erityisesti kiittää opinnäytetyöni toimeksiantajaa ja Kajaanin ammattikorkeakoulun opettajaa Päivi Aunoa, jolta sain tämän aiheen. Hän piti minut oikealla tiellä koko prosessin ajan ja esti eksymästä harhapoluille. Lisäksi haluan kiittää vanhempiani kaikesta siitä henkisestä tuesta, jota he ovat antaneet välillä erittäin vaativienkin opintojaksojen sekä tämän opinnäytetyön osalta.

Näiden kolmen ja puolen vuoden aikana on saatu monta uutta ystävää ja opittu paljon uutta. Hakiessani lukion jälkeen opiskelemaan liiketaloutta Kajaanin ammattikorkeakouluun minulla ei ollut vielä mitään käsitystä alan käsitteistä eikä menetelmistä. Lisäksi tämän opinnäytetyön myötä olen saanut paljon paremman käsityksen laadusta ja sen merkityksestä. En olisi ikinä arvannut, kuinka huikea tämä kokemus tulisi kokonaisuutena olemaan. Joten kiitokset luokkalaisilleni ja kaikille muillekin, jotka ovat olleet mukana tällä matkalla. Tästä on hyvä jatkaa ja suunnata kohti työelämää!

Mieleeni muistuu, kuinka ensimmäisenä opiskeluvuonna Auno jakoi ”Kansainvälinen talous” - opintojakson alussa kaikille luentomonistenipun, jonka kanssa siteerattiin osuvasti tunnettua taloustieteilijää ja yhteiskunnallista vaikuttajaa Sixten Korkmanian:

”...Elämän tarkoitus on etsiä, kysyä ja pohtia, omakohtainen ja omaehtoinen prosessi. Jotenkin se liittyy runouteen.”

Kajaanissa 10.11.2020

Elisa Mertala

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Koulutuksen laadukkuus.....	2
2.1	Laadun käsitteet	3
2.2	Laatu ja tulokset	9
2.3	Hyvä koulutus.....	12
3	Opiskelijoiden mielipiteet koulutuksen laadusta	19
3.1	Toimeksiantaja ja taustat	19
3.2	Aineistonhankinta- ja analyysimenetelmät.....	22
3.3	Tutkimuksen toteutus	25
3.4	Tutkimuksen tulokset ja kehitysideat.....	26
4	Pohdinta	34
	Lähteet	38
	Litteet	

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on tutkia ja arvioida Kajaanin ammattikorkeakoulun laatu-järjestelmää opiskelijan näkökulmasta. Työ on osa Kansallisen Koulutuksen arviointikeskuksen (Karvi) toteuttamaa auditointia, joka järjestetään kuuden vuoden välein. Tavoitteina on saada selville nykyinen tilanne sekä erityisesti löytää kehitysideoita laatu-järjestelmän toimivuuden parantamiseksi. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka ideana on tutkia tiettyä kohdetta mahdollisimman laajasti, sekä paljastaa tai löytää tosiasioita. Pyrkimyksenä ei siis ole vahvistaa jo olemassa olevia väitteitä.

Työn aihe tuli esille opinnäytetyön aihekeskustelussa lokakuussa 2019. Siellä toimeksiantaja ehdotti kyseistä aihetta. Aihe otettiin mieluusti vastaan, sillä laatu on olennainen osa melkein mitä tahansa toimintaa. Lisäksi tuntui mielenkiintoiselta päästä kuulemaan muiden opiskelijoiden ajatuksia haastatteluiden yhteydessä. Myös syvällisempi perehtyminen Kajaanin ammattikorkeakouluun organisaationa – mukaan lukien muun muassa arvot ja visio - vaikutti houkuttevalta. Aiheeseen sisältyi monia liiketalouden alaan liittyviä käsitteitä, kuten laatu ja asiakastyytyväisyys.

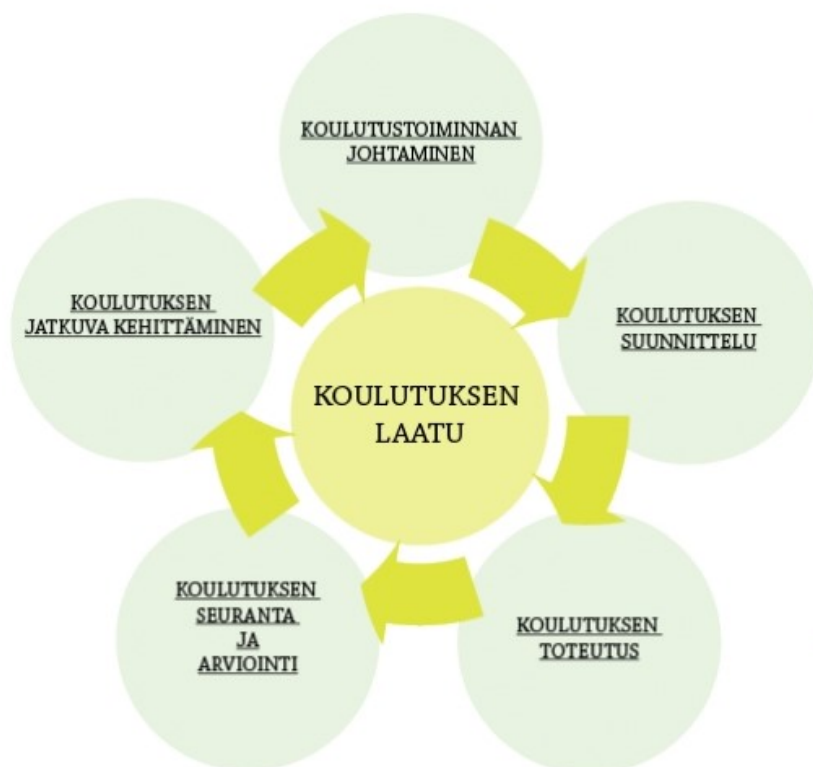
Aiheen ajankohtaisuus on perusteltavissa niin toteutettavan auditoinnin kuin myös vuonna 2020 maailmalla vallitsevien olosuhteiden (korona) osalta: Koulujen opetus on noussut uutisissa esille etäopetuksen korvatussa lisääntyvässä määrin perinteistä lähiopetusta. Peruskoulut olivat suljettuina muutaman kuukauden ajan keväällä, ja totutusta poikkeavat opiskelumenetelmät ja työskentelytavat tuottivat ongelmia osalle oppilaista. Kajaanin ammattikorkeakoulu pysyi koko lukukauden loppuun etäopetuksessa opiskelijoiden kotipaikkakuntien vaihtelevien etäisyyksien takia. Ilman paikallista vuokra-asuntoa Kajaanista opiskelijalla on esimerkiksi Helsingistä liian pitkä matka koululle päivittäin kuljettavaksi.

Työssä käydään ensin läpi teoreettista viitekehystä; aiheeseen liittyviä käsitteitä, laatua ja sen seurauksia sekä koulutuksen laadun teoriaa. Sen jälkeen edetään empiriassa itse tutkimukseen, jossa on hyödynnetty puolistrukturoitua temahaastattelua. Toteutus on tehty haastattelemalla Kajaanin ammattikorkeakoulun liiketalouden alan kolmannen vuoden opiskelijoita maaliskuussa 2020 juuri ennen koronaa. Tutkimusprosessin onnistumista arvioidaan laadullisen tutkimuksen arviointikriteerien perusteella, jotka ovat uskottavuus, siirrettävyys, luotettavuus ja vahvistettavuus. Työn lopussa on opinnäytetyön tekijän omaa pohdintaa työn toteutuksesta ja tuloksista.

2 Koulutuksen laadukkuus

Tässä luvussa esitellään ensin laatuun liittyviä käsitteitä, jotka ovat oleellisia tässä työssä. Sen jälkeen perehdytään tarkemmin siihen, mitä laatu oikeastaan on ja millaisia tuloksia laadulla saavutetaan. Lopuksi käsitellään hyvän koulutuksen piirteistä.

Tämän työn rakenne perustuu alla olevaan kuvaan 1, joka antaa loogisen järjestyksen tutkimusprosessin kululle samalla kuvaten koulutuksen laadun kokonaisuutta. Kehän kulku alkaa ylhäältä kohdasta *koulutustoiminnan johtaminen*. Seuraavana kuvassa edetään *koulutuksen suunnitteluun*, ja siitä edelleen *koulutuksen toteutukseen*. Kaksi viimeistä kohtaa – *koulutuksen seuranta ja arviointi* sekä *koulutuksen jatkuva kehittäminen* – käydään läpi luvussa 3. Työn rakenne on kokonaisuudessaan nähtävillä liitteessä 2.



Kuva 1. Koulutuksen laatu (Valanne n.d.)

2.1 Laadun käsitteet

Tässä alaluvussa ollaan kuvan 1 kohdassa *koulutustoiminnan johtaminen*. Koulutuksen laatua johtakseen on tärkeää sisäistää tietyt käsitteet, jotka liittyvät oleellisesti omaan toimintaan. Itse laatu käsitteenä käydään läpi omassa alaluvussaan myöhemmin. *Arviointi* voidaan ajatella toimenpiteeksi, jossa mietitään toimenpiteiden, asioiden ja ilmiöiden arvoa. Siten arvioinnin voi käsitellä tässä työssä yläkäsitteeksi. Sen tarkentavia ja kuvailevampia alakäsitteitä ovat itsearviointi, auditointi, akkreditointi, benchmarking sekä vertaisarviointi.

Itsearviointi

Itsearviointilla tarkoitetaan kehittävän arvioinnin menetelmää, joka kohdistuu korkeakoulun omaan toimintaan ja sen kehittämiseen. Kyseessä on suunnitelmallinen ja jatkuva arviointiprosessi, josta organisaatio vastaa itse. Tavoitteena on tukea asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Samalla edistetään toiminnan laatua ja kehittämistä. Vahvuuksien ja kehittämiskohteiden tunnistus osoittavat kypsää laatukulttuuria. Itsearviointia voidaan toteuttaa myös Karvin määrittelemällä tavalla, jolloin se on osa kansallista ulkoista arviointia. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 a, 22; Opetushallitus n.d.).

PDCA -itsearviointimallin periaatteena on jatkuva parantaminen (kuva 2). Muutkin kehittyvät koko ajan, joten itse on pystyttävä samaan. Jatkuvassa kilpailussa on osattava tehdä asioita fiksumasti, ja siten kehittyä kilpailijoita nopeammin. PDCA on helppo ymmärtää ja ottaa käyttöön. Kehä koostuu neljästä vaiheesta englanninkielisten sanojen *plan*, *do*, *check* ja *act* mukaan. Toistamalla tätä kehää ollaan laatuajattelun ytimessä. Mallia kutsutaan myös Demingin ympyräksi Edward Demingin mukaan. (Mattila 2017; MCS 2020). Myöhemmin esiteltävät CAF- ja EFQM -itsearviointimallit pohjautuvat PDCA -mallista.

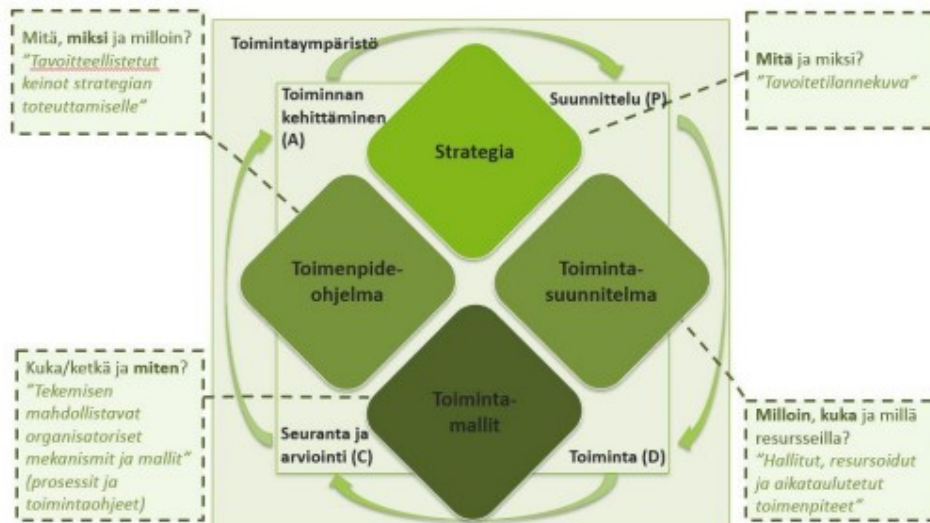
Ennen PDCA -mallin toteutusta taustalla ovat tulevaisuuden näkymiä ohjaavat strategiat sekä toimintasuunnitelmat. Suunnitteluvaiheessa (Plan) määritellään tavoitetilanne. Mattilan (2017) mukaan suunnitteluosaaminen on avain menestykseen. On hyvä tiedostaa, mihin tarpeeseen suunnittelua tehdään, ja mitä hyötyä sillä tavoitellaan. Suunnitelman toteutus (Do) kertoo kyvystä tuottaa laatua. Jatkuvan parantamisen kannalta on tärkeää toimia suunnitelman mukaan. Siksi vastuullisuus on laatuajattelun keskeinen periaate. (Mattila 2017; MCS 2020)

Seuraava vaihe on saatujen tulosten arviointi (Check). Laaduntuottokykyä voi mitata ja analysoida vain numeeriseksi dataksi muunnettavalla tiedolla. Muuten kehitystä ei voi nähdä. Lopuksi toimintaa kehitetään (Act) heikkouksien poistamiseksi. Innovatiivisuus, kekseliäisyys ja kokeilunhalu ovat mahdollisia sallivassa ilmapiirissä. Näin mahdollistetaan muutos parempaan. (Mattila 2017; MCS 2020)



Kuva 2. PDCA -sykli (Ala-Tommola 2015)

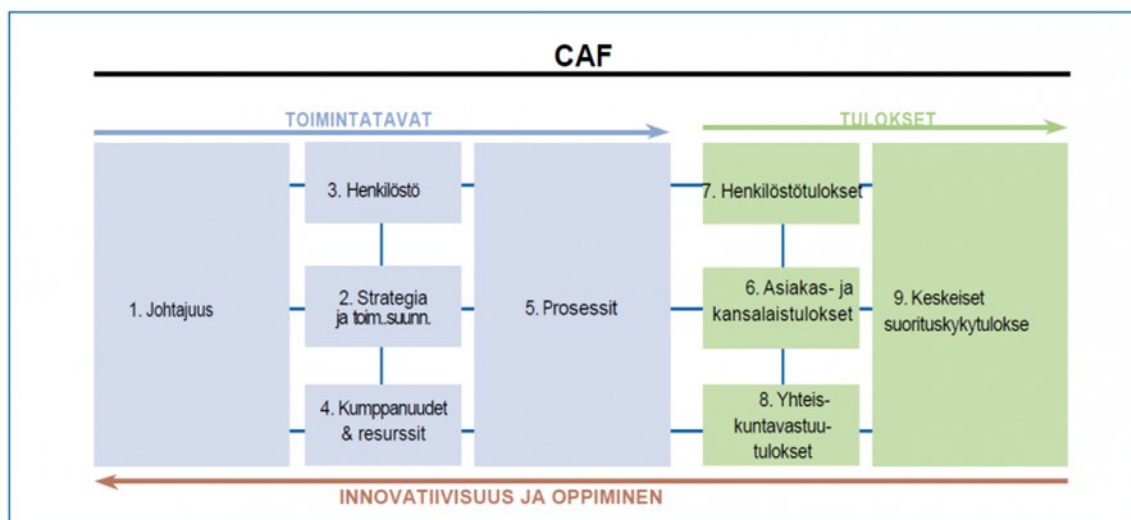
Kajaanin ammattikorkeakoulu on käyttänyt PDCA -mallia monta vuotta. Mallista on tehty koulun oma versio, joka on nähtävillä kuvassa 3. KAMKissa on käytetty aiemmin myös Balanced Scorecard -mallia. Sen käytöstä kuitenkin luovuttiin vuoden 2007 jälkeen, kun malli koettiin ongelmalliseksi (Puusaari ym. 2015, 63).



Kuva 3. KAMKin PDCA -malli (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015)

CAF -itsearviointimalli (Common Assessment Framework) on julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettu helppokäyttöinen laadunarviointityökalu. Perusajatuksena on kokonaislaatuinen laadunarviointi; suorituskyvyn arviointi ja kehittäminen. Näin saadaan viitekehys toiminnan kehittämisen seuraamiseksi. (Valtiovarainministeriö 2013, 9.)

Kuvassa 4 oleva CAF -malli sisältää yhdeksän arviointialuetta. Nämä jakautuvat vielä 28 arviointikohtaan. Arviointialueilla käytetään kahta eri pisteytystapaa – perinteinen ja yksityiskohtainen – jotka molemmat noudattavat PDCA -mallia. Viisi ensimmäistä arviointialuetta (johtajuus, strategia ja toimintasuunnitelma, henkilöstö, kumppanuudet ja resurssit, prosessit) liittyvät niihin toimintatapoihin, joilla saavutetaan halutut tulokset. Loput neljä arviointialuetta (asiakas- ja kansalaistulokset, henkilöstötulokset, yhteiskuntavastuutulokset, keskeiset suorituskäytötulokset) keskittyvät saavutettuihin tuloksiin ja siihen, miten hyvin asetetut tavoitteet saavutetaan. (Valtiovarainministeriö 2013, 9, 53.). Tässä tutkimuksessa keskitytään arviointialueeseen kahdeksan eli yhteiskuntavastuutuloksiin. Tähän perehdytään tarkemmin luvussa 2.2.



Kuva 4. CAF -malli (Opetushallitus n.d.)

CAF perustuu kahdeksaan erinomaisuuden tunnusmerkkiin. Ne ovat tuloskeskeisyys, asiakas- ja kansalaislähtöisyys, johtajuus ja johdonmukaisuus, tosiasioihin perustuva prosessijohtaminen, henkilöstön kehittäminen ja osallistaminen, jatkuva oppiminen sekä uudistuminen ja kehittyminen, kumppanuuksien kehittäminen, ja yhteiskuntavastuu. CAF -mallilla on neljä päätavoitetta; laatujohtamisen menetelmien käyttöönoton helpottaminen, organisaatioiden vahvuuksien ja parantamisalueiden paikantaminen, erilaisten käytössä olevien laadunhallintamenetelmien yhdistäminen ja organisaatioidenvälisen vertailukehittämisen edesauttaminen. (Valtiovarainministeriö 2013, 9, 11.)

Valtiovarainministeriön (2013) mukaan CAF -malli mahdollistaa:

”- näyttöön perustuvan arvioinnin, jossa omaa organisaation suorituskykyä verrataan kriteeristöön, jonka sisältö on laajasti hyväksytty eurooppalaisella julkisella sektorilla

- korkean suoritustason saavuttamisen ja sen todentamisen

- yhteisen ja kestävänsä käsityksen muodostamisen siitä, mitä tarvitaan organisaation toiminnan kehittämiseksi

- saavutettavien tulosten ja ne mahdollistavien toimintatapojen välisen riippuvuuden hahmottamisen

- henkilöstön osallistumisen toiminnan arviointiin ja kehittämisen suunnitteluun
- hyvien käytäntöjen jakamisen oman organisaation sisällä ja muiden organisaatioiden kanssa
- erilaisten kehittämishankkeiden nivomisen osaksi johtamista ja kehittymisen seurannan, kun itsearviointi toistetaan samalla kriteeristöllä säännöllisesti. ” (Valtiovarainministeriö 2013, 9-10.)

EFQM -itsearviointimalli eli Euroopan laatupalkintomalli (European Foundation for Quality Management) on maailmanlaajuisesti tunnustettu hallintakehys, jonka avulla organisaatiot voivat saavuttaa menestystä (kuva 5). Malli auttaa ymmärtämään aukot ja ratkaisut antamalla mahdollisuuden edetä sekä kehittää suorituskyky- ja innovaatiokulttuuria. Malli hyödyttää sekä kaikenkokoisia organisaatioita että yksiköitä, jotka etsivät kokeiltua ja testattua hallintakehystä. Malli on uusittu vuonna 2020. (EFQM 2020).



Kuva 5. EFQM -malli (Opetushallitus n.d.)

Mallissa on kolme osaa; *suunta, toteutus ja tulokset*. Nämä osat jakautuvat vielä seitsemään arviointialueeseen. *Suunnan* ensimmäinen arviointialue sisältää *tarkoituksen, vision ja strategian*. Toinen arviointialue on *organisaatiokulttuuri ja johtajuus*. EFQM -malli auttaa määrittelemään toiminnan tarkoituksen. Tämä on minkä tahansa organisaation elinehto. Malli korostaa tarkoituksen, vision ja strategioiden merkitystä. Lisäksi malli auttaa luomaan innovatiivisen kulttuurin, joka arvostaa keskeisiä laatu koskevia vakaumuksia ja yhteisiä tavoitteita. Samalla malli sallii organisaation pysyä sitoutuneena visioon. (EFQM 2020)

Toteutuksessa on kolme arviointialuetta; *sidosryhmien osallistaminen, kestävän arvon luominen* sekä *suorituskyvyn ja muutoksen ajaminen*. EFQM -malli auttaa luomaan vahvoja johtajia. Tehokas johtajuus pitää organisaation uskollisena tarkoitukselleen ja visiolleen. Näin mahdollistetaan vahvan päätöksenteon, yhteistyön ja ryhmätyön varmistaminen jokaisessa tiimissä ja projektissa. Malli ajaa myös organisaation muutosta, mutta muutos vie aikaa. EFQM -malli tarjoaa kokeillun ja testatun kehyksen, jotta muutos olisi mahdollisimman sujuva ja kivuton. Malli auttaa edistämään ketteriä käytäntöjä tarjoten samalla organisaatioanalyysin. (EFQM 2020)

Viimeinen osa *tulokset* sisältää kaksi arviointialuetta; *sidosryhmien käsitykset* sekä *strategisen ja operatiivisen suorituskyvyn*. EFQM -malli auttaa vastaamaan organisaation ainutlaatuisiin haasteisiin. Siinä on otettu huomioon, että kaikki organisaatiot ovat erilaisia eikä muutokseen ole olemassa yhtä lähestymistapaa. Siksi malli mukautuu ainutlaatuisiin organisaation haasteisiin ja on riittävän joustava täyttämään lupauksensa suorituskyvyn parantamisesta. Lisäksi malli auttaa ymmärtämään organisaatioanalyysien, tulevaisuuden ennusteiden ja ennakoivan älykkyyden edut muutoksen ajamisessa. (EFQM 2020)

Auditointi ja akkreditointi

Auditointi tarkoittaa järjestelmällistä ja dokumentoitua prosessia, jonka toteuttaa ulkopuolinen taho. Arvioinnin kohteena ovat laatu järjestelmän tarkoituksenmukaisuus, toimivuus ja vaikuttavuus. Objektiiivisesti arvioitavan näytön avulla määritellään, kuinka hyvin kriteerit täyttyvät. Lisäksi selvitetään, toimiiko laadunvarmistusjärjestelmä siten kuin sen on haluttu toimivan. Tavoitteisiin ja toiminnan tuloksiin ei oteta kantaa. Oleellisia seikkoja ovat ne menettelyt, joilla toiminnan laatua pidetään yllä ja kehitetään. (Itä-Suomen yliopisto a, n.d.; Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 a, 7.)

Monet Euroopan maat ovat ottaneet käyttöön omia laadunvarmistusjärjestelmiään. Eri maissa järjestelmät poikkeavat toisistaan. Menetelmiä ovat ainakin auditoinnit, akkreditoinnit tai yhdistelmä molempia. Lisäksi on muitakin ratkaisuja. Auditoinnilla mitataan laatu- ja toimivuutta ja tehokkuutta, joita pyritään kehittämään. *Akkreditointi* puolestaan on koulutusohjelmien hyväksymistä ja hylkäämistä. Hylkäämisestä tulee sanktioita. Auditointi on ollut käytössä ainakin Suomessa, Englannissa, Irlannissa, Ranskassa ja Skotlannissa. Akkreditointia on puolestaan käytetty esimerkiksi Hollannissa ja Saksassa. Auditoinnin ja akkreditoinnin yhdistelmää on käytetty muun muassa Norjassa ja Sveitsissä. Muita lähestymistapoja on ollut ainakin Tanskassa ja Ruotsissa, joissa kaikkia koulutusohjelmia on arvioitu systemaattisesti, tasaisin väliajoin. (Hämäläinen, Haakstad, Kangasniemi, Lindberg & Sjölund 2001, 8, 16, 34; Korkeakoulujen arviointineuvosto 2005, 7.)

Benchmarking ja vertaisarviointi

Benchmarking (vertailuanalyysi tai vertaiskehittäminen) on arviointia, jossa omaa toimintaa verrataan toiseen parempaan organisaatioon. Menetelmän avulla tunnistetaan oman toiminnan heikkoudet ja laaditaan sitten kehitysideoita ja tavoitteita. Tätä arviointia voi toteuttaa myös organisaation sisällä vertailemalla sen osia tai yksiköjä keskenään. Näin toisilta opitaan ja hyvät käytännöt otetaan käyttöön laajemmin. (Itä-Suomen yliopisto b, n.d.). *Vertaisarvioinnissa* organisaation ulkopuoliset, vastaavassa ympäristössä työskentelevät henkilöt kutsutaan arvioimaan toimintojen laatua (Opetushallitus n.d.).

2.2 Laatu ja tulokset

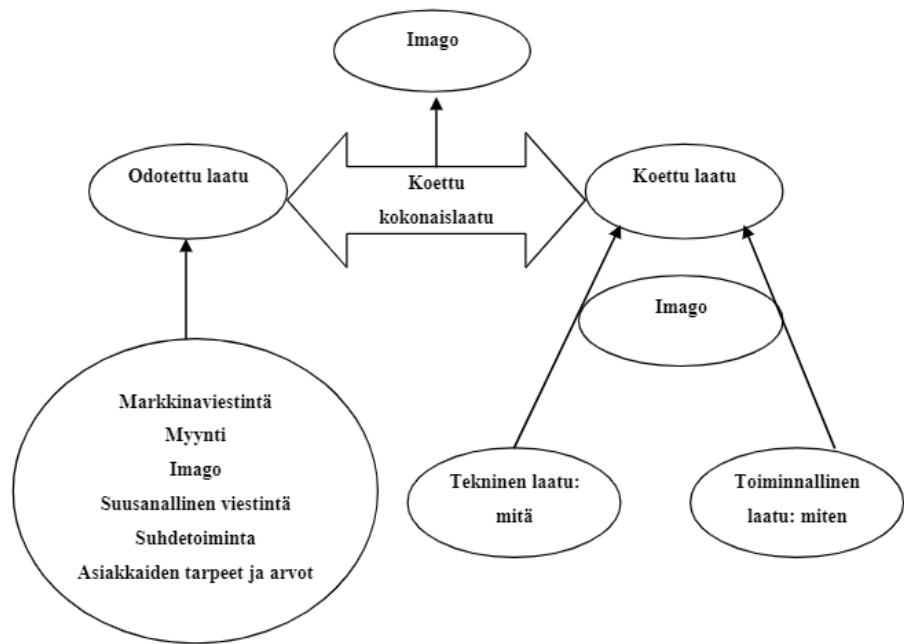
Tässä alaluvussa käsitellään kuvan 1 kohtaa *koulutuksen suunnittelu*. Arkipuheessa laadun arviointi liitetään tuotteeseen ja palveluun. Laatu on suhteellista ja lisäksi aika-, konteksti- ja kulttuurisidonnaista. Yksi laadun piirteistä on poikkeuksellisuus, jolla viitataan erinomaisuuteen. Muita laadun piirteitä ovat tasaisuus tai virheettömyys, tarkoituksenmukaisuus, tehokkuus, sekä muutosherkkyys, joka on kehitystä edistävä piirre. Korkeakosken (2017) mukaan tasaisuus ja virheettömyys liittyvät yleensä tavarantuotantoon. Piirteet sopivat kuitenkin myös koulutuksen laatuun. Oppiminen on laatu tuloksissa aina ydinprosessi ja -tulos. Henkilöstön korkea osaaminen takaa

usein jo sinänsä hyvät tulokset. Tasalaatuisuuskin on osa laadun olemusta: Esimerkiksi jokainen opettaja voi toimia ehdotusten mukaan ilmapiirin parantamiseksi. (Korkeakoski 2017, 104, 162.)

Hyvää laatua voidaan ajatella myös siltä kannalta, mitä päämääriä ja tavoitteita sen avulla halutaan saavuttaa. Kun tekeminen on laadukasta, tuloksena on voi olla esimerkiksi yleissivistyksen tason kohoaminen tai elinikäinen itsensä kehittäminen. Myös tieteellisen ja taiteellisen sivistyksen edistäminen tai työelämän tehokkuuden parantaminen voi olla tavoitteena. Laadun paraneminen tarkoittaa siis lisääntyvää kykyä saavuttaa asetetut tavoitteet. (Korkeakoski 2017, 105, 162.). Tätä kautta kilpailukykykin varmasti paranee.

Arvioijan täytyy tietää, mitä laatu on. Laatu voidaan rajata esimerkiksi kasvatuksen laatuun, opetuksen laatuun tai erityisopetuksen laatuun. Opiskelijan näkökulmasta korkea laatu tarkoittaa nimenomaan opiskelijoille merkityksellisten tietojen, taitojen ja asenteiden opettamista. Kyse on opetussuunnitelman tarkoituksenmukaisuudesta. Vastaavasti toiminnan laatua on se, miten hyvin opitaan, opetetaan ja opiskellaan. Kun organisaation kykenee saavuttamaan asetetut tavoitteet, laatu paranee. (Korkeakoski 2017, 104, 163-164.)

Laatua voidaan hahmottaa myös odotetun ja koetun laadun avulla (kuva 6). Kajaanin ammattikorkeakoulun näkökulmasta odotettu laatu muodostuu opiskelijan hakiessa kouluun. Esimerkiksi KAMKin nettisivut ja Koti-Kajaanissa näkyvät ilmoitukset antavat korkeakoulusta tietynlaisen imagon. Koettu laatu muodostuu KAMKissa opiskeltaessa. Teknistä laatua kuvaavat KAMKin palvelut, kuten eri koulutusalat, opiskelijakunta Kamo sekä Innova -toiminta. Toiminnallinen laatu taas kuvailee, miten korkeakoulun toiminta koetaan. Esimerkiksi kaksi opettajaa voivat opettaa täysin samaa oppiainetta. Opiskelijat kokevat ensimmäisen opettajan opetuksen todella hyväksi, mutta toisen opettajan opetuksen päinvastoin huonoksi.



Kuva 6. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2003)

Lisäksi laatuun olennaisesti liittyvän asiakastyytyväisyyden tiedetään muodostuvan odotuksista ja kokemuksesta. Tässä tutkimuksessa haastattelujen tulokset kuvaavat opiskelijoiden asiakastyytyväisyyttä. Näin kuvasta 6 voi hahmottaa kolme tasoa. Ensimmäisessä tasossa odotukset osoittautuvat korkeammaksi kuin kokemus, jolloin opiskelijan näkemys on negatiivinen. Toisessa tasossa odotukset ja kokemus ovat samalla tasolla. Kolmannella tasolla kokemus on lopulta parempi kuin odotukset. Tähän positiiviseen ilmiöön korkeakoulun ja organisaatioiden ylipäänsä tulisi pyrkiä.

Tulokset

Tässä tutkimuksessa keskitytään CAF -mallin arviointialueeseen 8; yhteiskuntavastuutulokset. Arviointialue sisältää kaksi arviointikohdetta; organisaation ulkopuolisten tahojen käsityksiin liittyvät tulokset (8.1) ja sisäiset suorituskykytulokset (8.2). Yhteiskunnan tarpeisiin ja odotuksiin vastaaminen on julkisen organisaation tärkein tehtävä. Lisäksi olennaista on vastuullinen toiminta kestävän kehityksen tukemiseksi niin paikallisesti, kansallisesti kuin kansainvälisesti. Tällä tarkoi-

tetaan organisaation myönteistä suhtautumista ja toimintaa, joilla edistetään esimerkiksi ympäristönsuojelua, tasavertaisia työllistymismahdollisuuksia sekä eettistä toimintaa. (Valtiovarainministeriö 2013, 48.)

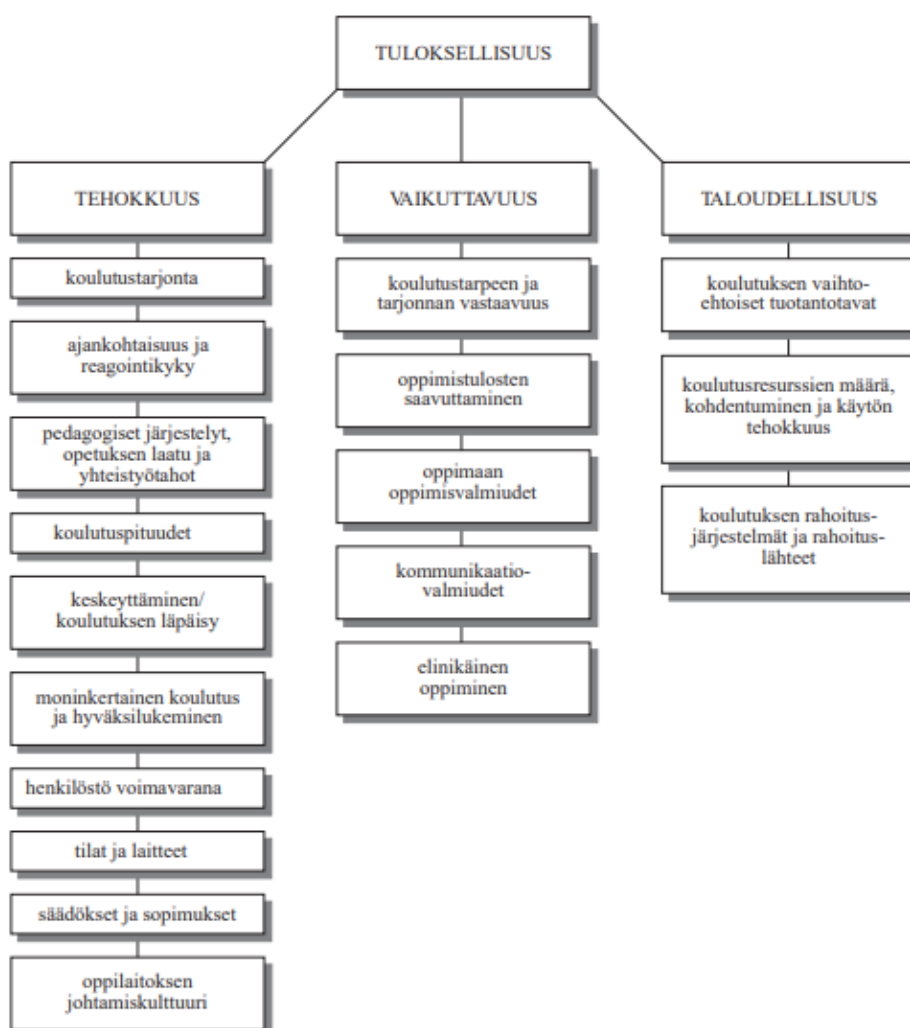
Sosiaalisten ja ympäristöllisten näkökulmien integroiminen päätöksentekoon on yhteiskuntavastuun tarkoitus. Lisäksi organisaatio pitää saada vastaamaan vaikutuksista, joita seuraa sen päätöksistä ja toimenpiteistä. Organisaation strategiassa yhteiskuntavastuun pitäisi olla kiinteänä osana, ja strategiset päämäärät tulisikin tarkistaa yhteiskuntavastuun näkökulmasta. Näin voidaan välttää tahattomia ja ei-toivottuja vaikutuksia. (Valtiovarainministeriö 2013, 48.)

Kokonaisvaltaisen suorituskyvyn mittaamisessa organisaation toiminnalla ja sen vaikutuksella ympäristöön on ratkaiseva merkitys. Yhteiskuntavastuullisesti toimiva organisaatio parantaa imagoaan ja mainettaan. Tätä kautta saadaan helpommin uutta henkilöstöä, jonka motivaatiota ja sitoutuneisuutta pyritään ylläpitämään. Lisäksi yhteiskuntavastuullisuuden seuraus on suhteiden parantaminen asiakkaisiin, yrityksiin, paikalliseen yhteisöön ja mediaan. Yhteiskuntavastuun arvioinnissa käytetään niin laadullisia kuin määrällisiäkin mittareita. Arvioitaviin tuloksiin kuuluu esimerkiksi eettinen, demokraattinen ja osallistava organisaatiokäyttäytyminen. Muita tuloksia ovat ympäristön kestävyys, elämänlaatu, ja organisaation toiminnasta aiheutuvat taloudelliset vaikutukset. (Valtiovarainministeriö 2013, 49.)

2.3 Hyvä koulutus

Tässä alaluvussa käydään läpi kuvan 1 kohta *koulutuksen toteutus*. Ammattikorkeakoululaki (2014) määrittelee ammattikorkeakoulun tehtävät (4 §): ”Ammattikorkeakoulun tehtävänä on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen, taiteellisiin ja sivistyksellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea opiskelijan ammatillista kasvua. Ammattikorkeakoulun tehtävänä on lisäksi harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä edistävää ja alueen elinkeinorakennetta uudistavaa soveltavaa tutkimustoimintaa, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa sekä taiteellista toimintaa. Tehtäviään hoitaessaan ammattikorkeakoulun tulee tarjota mahdollisuuksia jatkuvaan oppimiseen.” (28.12.2018/1368). Tästä nähdään, että ammattikorkeakoululaki tuo opettajan työhön myös TKI- ja aluekehitystehtävät.

Korkeakoski (2017) tuo kirjassaan esille Opetushallituksen tuloksellisuusdimensiot; tehokkuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus. Tehokkuudella tarkoitetaan muun muassa laatua, yhteisöllistä toimivuutta sekä kehittymistä. Taloudellisuus pitää sisällään esimerkiksi kustannukset ja rahan käytön tarkoituksenmukaisuuden. Vaikuttavuudella taas viitataan tavoitteiden saavuttamiseen, vaikutuksiin ja hyötyihin. (Korkeakoski 2017, 162.). Kuvassa 7 on nähtävillä Opetushallituksen tekemä malli.



Kuva 7. Tuloksellisuusdimensiot (Opetushallitus 1998)

Kuvaan 8 on kiteytetty oppimisen tulokset. Tämä toimii hyvänä perustana pohdittaessa, millaista on hyvä koulutus. Oppiminen on aina ydinprosessi ja -tulos laatutuloksissa (Korkeakoski 2017, 162). Lisäksi kuvassa on yhtäläisyyksiä verrattaessa aikaisempiin Opetushallituksen tuloksellisuusdimensioihin. Kuvassa 8 on myös nähtävillä tehokkuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus. Tehokkuus pitää sisällään laadun, yhteisöllisen toimivuuden ja kehityksen. Taloudellisuus ja vaikuttavuus ovat omina kohtinaan.



Kuva 8. Oppilaitoksen tuloskuva (Korkeakoski 2017)

Suunnitelmat

Korkeakoulujen opetustyö on autonomista, jolloin opetussuunnitelmat tehdään itse. Korkeakoulut siis kehittävät laatu järjestelmänsä omista lähtökohdista ja omien tavoitteiden mukaan. Näin kukin organisaatio vastaa myös toiminnan laadusta ja sen kehittamisestä. Korkeakoulut noudattavat valtakunnallista tasoa eurooppalaisen laadunvarmistuksen periaatteilla. Karvin (2019 b)

mukaan laadunhallinnan toimivuus vaihtelee koulutusohjelmittain. Ohjelmat arvioidaan asteikolla alkava, kehittyvä ja edistynyt. Opiskelijakeskeisyys on ilmennyt parhaiten edistyneen vaiheen koulutusohjelmissa: Opiskelijat ovat saaneet henkilökohtaista ohjausta, ja opetussuunnitelmat ja -menetelmät ovat olleet joustavia. Opiskelijapalautteella on mainittu olevan vaikuttava rooli laadunhallinnassa. Alkavan tason koulutusohjelmissa on eniten kehitettävää. Arvioinnin tulisi olla tasapuolista ja selkeä osa osaamistavoitteita. Opiskelijoiden pitäisi myös saada pelkän arvosanan lisäksi muutakin palautetta. Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on edistää henkisen kasvuun liittyvää tiedollista, taidollista ja ennen kaikkea asenteellista kehittymistä. Näin opiskelijoista saadaan yritteliäitä ja itseohjautuvia, aktiivisia toimijoita. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 b, 3, 21; Kotila & Mäki 2012, 141-142, 229.)

Laatu

Kasvatuksen ja koulutuksen laatu voidaan tiivistää neljään seikkaan; opiskeltavien asioiden tärkeys, eri työtapojen monipuolinen ja aktivoiva käyttö, opiskelijan ainutlaatuisuuden ja erilaisuuden huomioon ottaminen, sekä opetukseen varatun ajan käyttäminen olennaiseen. Niin opettajien kuin opiskelijoidenkin kohdalla hyvä opetus ei vaadi jatkuvaa ponnistelua kykyjen ylärajoilla. Onnistumisista tehdyt havainnot auttavat ylläpitämään motivaatiota. Jokainen oppii kuitenkin yksilöllisesti ja toimii oman oppimistyylin, kokemusten ja osaamisen mukaan. Siksi koulutuksessa annatut palautteetkin voivat olla erilaisia ja ristiriitaisia: Jonkun mielestä koulutus on liian teoreettista, kun taas joku toinen toivoo enemmän sitä ”kunnon” teoriaa. (Korkeakoski 2017, 167; Kupias & Koski 2012, 38, 50.)

Johtamisen pedagogiikassa on neljä osaamisnäkökulmaa; ohjaamis-, tulkitsemis-, arviointi- ja kehittämisaaminen. Ohjaamisosaamisella tarkoitetaan opetussuunnitelmia sekä henkilöstön organisointia. Tulkitsemisaaminen on sovittujen toimintatapojen ja tavoitteiden seuranta. Arviointiosaaminen viittaa kehittävän arvioinnin menettelytapojen hyödyntämiseen. Kehittämisaaminen sisältää työkalut asiakastarpeiden tunnistamiseen ja kehittämistä tukevat konkreettiset ilmiöt. (Kotila & Mäki 2012, 188-189.)

Opetuksen laadun näkökulmasta erityisen tärkeää on opettajan asiantuntevuus ja pätevyys. Kansainvälisesti vertaillen opettajien koulutustaso on korkea Suomessa. Ammattikorkeakoulun opettajan asiantuntijuus perustuu neljälle alueelle; substanssin hallintaan, pedagogiseen osaamiseen, kehittämisaamiseen ja työyhteisölliseen osaamiseen. Opetus ja työelämässä tapahtuvat

muutokset ovat yhteydessä toisiinsa, jolloin opettajan merkittävimpiä rooleja on olla yhteiskunnallinen vaikuttaja: Hänellä on nimittäin vaikutusvaltaa siinä, millaisia asiantuntijoita työelämään ja yhteiskuntaan saadaan tulevaisuudessa. Opettajien suunnitelmallinen koko uranaikainen koulutus auttaa parantamaan opetuksen laatua. (Rohweder & Virtanen 2008, 41; Korkeakoski 2017, 164.)

Monet ovat varmasti joskus kuulleet sanonnan ”Oppimisen ovi on sisältäpäin suljettu”. Korkeakoulujen opiskelijat ovat lähtökohtaisesti motivoituneita, koska tiettyyn koulutukseen on hakeuduttu vapaaehtoisesti. Täten opettajan huolehdittavaksi jää motivaation pitäminen riittävän korkealla tasolla. Motivaatioon liitetään aina päämäärä ja vireyden saavuttamiseen, joten motivaatio voidaan jakaa tämän perusteella ulkoiseen- ja sisäiseen motivaatioon. Välineellinen motivaatio on yksi ulkoisen motivaation muodoista, ja se kohdistuu esimerkiksi tiettyihin arvosanoihin tutkinnossa. Tämä motivaatiotyyppi on pintapuolista oppimista ja suoriutumista, joten henkilön kiinnostus loppuu heti tietyn tavoitteen saavutuksen jälkeen. Sisäinen motivaatio on kiinnostusta itse aiheen sisältöön ja halua kehittää itseään, ja siksi se on pitkäaikaisempaa kuin ulkoinen motivaatio. Oppimisen kannalta juuri sisäinen motivaatio saa oppimaan syvällisesti ja huomioimaan opittavien sisältöjen lisäksi omaan oppimiseen. Parhaassa tapauksessa ulkoinen ja sisäinen motivaatio tukevat toisiaan. (Kupias & Koski 2012, 40-41.)

Motivaatiossa on kolme osatekijää – asian tärkeys itselle, onnistumisen todennäköisyys ja tekemisen ilo. Kaikkia osatekijöitä tarvitaan, jotta motivaatio herää ja pysyy yllä. Into itselle tärkeän asian tekemiseen tai tavoittelemiseen saattaa kuitenkin lopahtaa, jos asian saavuttaminen koetaan hyvin epävarmaksi, liian vaikeasti tavoiteltavaksi tai mahdottomaksi saavuttaa. Myös tilanetekijät, esimerkiksi tekemisen ilo, voivat vaikuttaa motivaatioon niin, että motivaatio vahvistuu tai heikentyy. Tämä voi tapahtua esimerkiksi huonon ilmapiirin takia. (Kupias ja Koski 2012, 41-42.). Koulumaailmassa nämä motivaation osatekijät olisivat ensinnäkin koulutuksen merkitys, eli millaisia arvosanoja haluaa saavuttaa. Onnistumisen todennäköisyys riippuu kurssin sisällöstä ja opiskelumenetelmistä. Tekemisen iloon vaikuttavat opettajat, muut opiskelijat ja oppimisympäristö.

Yhteisöllinen toimivuus

Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan ihmisistä ja sosiaalisista suhteista muodostuvaa kokonaisuutta. Kyseessä on siis ihmisryhmä, jonka jäsenet tuntevat kuuluvansa yhteen: Heillä on jokin yhteinen tarkoitus ja jatkuva vuorovaikutus. Yhteisöksi mielletään usein perhe, suku tai niin sanotut heimot. Nämä heimot liittyvät esimerkiksi harrastuksiin, ajattelutapaan tai virtuaaliyhteisöön. Koulumaailmassa oppilaat jaetaan luokittain omiin heimoihin. Yhteisöllisyys perustuu luottamukseen ja vastavuoroisuuteen. Yhteisöllisyys on siis välttämätöntä ihmisen olemassaololle ja toiminnalle. Sitä voidaan kehittää esimerkiksi sovittujen sääntöjen noudattamisella ja avoimella keskusteluilmapiiirillä. Ryhmän sisällä yritetään luoda kannustava ilmapiiri, ja oppilaan edistymistä seurataan. (Sitra n.d.; Kuhmoisten yhtenäiskoulu n.d.)

Korkeakoulun johtamisen tavoitteisiin kuuluu luoda toiminnalle selkeä suunta. Lisäksi tähän liittyvät tuloksellista työskentelyä kannustava ilmapiiri ja työympäristö. Ammattikorkeakoulun toimintaa tehostavat entisestään laajat yhteistyöverkostot sekä molemminpuolista hyötyä tuottavat kumppanuudet. Yritysyhteistyön tavoitteena on osallistuville osapuolille – yritys, oppilaitos, opiskelija – syntyvän lisäarvon tuottamisen lisäksi kehittää opetuksen laatua ja vaikuttavuutta. Eri sidosryhmillä, esimerkiksi rahoittajilla, opiskelijoilla ja työelämän edustajilla, on toisistaan poikkeavat näkemykset sekä odotukset. Tätä seikkaa voidaan pitää koulutusorganisaation toiminnan laadunarvioinnin haasteena. Siksi asiakassuuntautuneisuuden avulla varmistetaan intressiryhmien kuulluksi tuleminen. (Rohweder & Virtanen 2008, 39; Kotila & Mäki 2012, 243.)

Vaikuttavuus

Vaikuttavuudella kuvataan, miten hyvin halutut tulokset ja vaikutukset onnistutaan saavuttamaan (Soste 2020). Kuvan 7 mukaan vaikuttavuus on elinikäistä oppimista, kommunikaatio- ja oppimisvalmiuksia sekä koulutustarpeen ja tarjonnan vastaavuutta. Ammattikorkeakoulun toiminnan laatu on yhteydessä alueelliseen vaikuttavuuteen niin yksilö- kuin yhteisötasollakin. Yksilötasolla vaikututtavuus ilmenee henkilökohtaisina oppimistuloksina ja ammatillisen kasvun tuloksina. Yhteisötasolla saavutetuilla oppimistuloksilla tarkoitetaan, että työelämään siirtyvien opiskelijoiden tiedot ja taidot ovat riittävän korkeatasoisia ja päteviä. On myös hyvä selvittää, vastaavatko oppimisen tulokset sisällöiltään ja saavutuksiltaan niitä vaatimuksia, jotka työelämä ja yhteiskunta ovat asettaneet. (Rohweder & Virtanen 2008, 39-40.)

Vuoden 2020 aikana uutisissa on ollut puhetta ja huolta lähiopetuksen määrän laskemisesta rahoitusleikkausten takia. Osa oppii asiat paljon paremmin paikan päällä kuin etäopetuksessa. Tiettyillä aloilla on esimerkiksi laboratorioissa tehtäviä opintoja, joita ilman ammattia on lähes mahdotonta oppia käytännössä. Etäopetuksessa itse kirjasta lukemalla voi oppia tietoa, mutta ei käytännön taitoja: Esimerkiksi kätilön ammatti on ”pohjimmiltaan käsityöammatti”. Koska Suomessa halutaan kuitenkin kouluttaa tulevaisuuden ammattilaisia, kannattaisi lähiopetukseen ja sen laatuun panostaa. (Högmander 2020.) Toisaalta eräässä Ylen uutisessa huomautetaan, ettei opetuksen laatua voi mitata ainoastaan kontaktiopetuksen määrällä. Opiskelijoiden tarpeet vaihtelevat monimuotoisessa ammattikorkeakouluopetuksessa: Monilla valmiudet itsenäiseen opiskeluun eivät olet huippuluokkaa, mutta toisaalta on taas niitä, jotka kaipaavat itsenäistä otetta. Verkko-opetuksen väitetään myös joutuneen syyttä huonoon valoon. (Vaara 2019.)

3 Opiskelijoiden mielipiteet koulutuksen laadusta

Tässä luvussa käydään läpi työn alussa esitellyn kuvan 1 kaksi viimeistä kohtaa. Ensin perehdytään *koulutuksen seurantaan ja arviointiin*; toimeksiantajaan ja sen taustoihin, tutkimuksen toteutuksen vaiheisiin ja lopuksi KAMKin keskeisiin vahvuuksiin. *Koulutuksen jatkuvassa kehittämisessä* selvitetään haastatteluissa ilmenneet kehityskohteet, jotka vaativat muutoksia. Lisäksi saatuja tuloksia verrataan vuoden 2014 auditoinnin tuloksiin.

3.1 Toimeksiantaja ja taustat

Vuoden 2014 ammattikorkeakoululaissa laadun arviointi (62 §) on määritelty seuraavasti: ”*Ammattikorkeakoulu vastaa järjestämänsä koulutuksen ja muun toiminnan laatutasosta ja jatkuvasta kehittämisestä. Ammattikorkeakoulun tulee arvioida koulutustaan ja muuta toimintaansa ja niiden vaikuttavuutta. Ammattikorkeakoulun on osallistuttava ulkopuoliseen toimintansa ja laatujärjestelmiensä arviointiin säännöllisesti ja julkistettava järjestämänsä arvioinnin tulokset. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksesta säädetään Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksesta annetussa laissa (1295/2013).*” (L 932/2014.)

Kansallisen koulutuksen arviointikeskus (Karvi)

Kansallisen koulutuksen arviointikeskus on aloittanut toimintansa vuonna 2014. Sen arviointitehtävät ovat kuuluneet ennen Opetushallitukselle, Koulutuksen arviointineuvostolle ja Korkeakoulujen arviointineuvostolle. Karvin tehtäviin kuuluu koulutuksen tuloksellisuuden arviointi ja tiedon tuottaminen koulutuksen kehittämistä ja koulutuspoliittista päätöksentekoa varten. Näin on määritelty Kansallista koulutuksen arviointikeskusta koskevassa laissa (1295/2013). Karvin toimiala ulottuu aina varhaiskasvatuksesta korkeakoulutukseen asti kattaen koko koulutusjärjestelmän. Asiantuntijapalveluita tarjotaan myös maksullisena palvelutoimintana sekä kotimaassa että ulkomailla. Toiminnassaan Karvi käyttää käsitettä *ulkopuolinen arviointi*. (Korkeakoski 2017, 37-38, 61, 123-124.)

Karvin kehittävä arviointi perustuu neljään arvoon; luotettavuuteen, riippumattomuuteen, avoimuuteen ja rohkeuteen. Arvioinnit tukevat oppimista ja tuottavat tietoa koulutuksen paikalliseen, alueelliseen ja valtakunnalliseen päätöksentekoon. Lisäksi tieto on hyödynnettävissä kansainväliseen vertailuun. Kehittävän arvioinnin tunnuspiirteet ovat Karvin (2020) mukaan päämäärä- ja tulevaisuustietoisuus, osallistuvuus ja vuorovaikutteisuus, menetelmällinen räätälöinti sekä muutoksen tukeminen. Ulkopuolinen arviointi ja koulun itsearviointi voivat parhaimmillaan täydentää toisiaan. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2020, 6, 9; Korkeakoski 2017, 37-38, 124.)

Ammattikorkeakoululaki velvoittaa korkeakouluja osallistumaan säännöllisesti toiminnan ja laatu- ja järjestelmän arviointiin. Kajaanin ammattikorkeakoulussa auditointi on toteutettu viimeksi vuonna 2014. Korkeakoululle myönnettiin kuusi vuotta voimassa oleva laatuleima (Puusaari ym. 2015, 70). Auditointiryhmän tekemistä havainnoista on tehty kirjallinen raportti. Se on luettavissa Karvin nettisivuilla sekä kirjan muodossa.

Vuosina 2018-2024 on käynnissä kolmas auditointikierros. Auditointimalli on kuitenkin uudistunut, ja arviointia tehdään neljästä arviointialueesta käsin. Korkeakouluja halutaan rohkaista kokeiluihin ja siksi mallissa on myös kehittämistyötä tukevia kannustimia. Uudessa mallissa opiskelijakeskeisyys ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus korostuvat laatu- ja järjestelmän toimivuuden ohella. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 a, 7; Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2017, 3.)

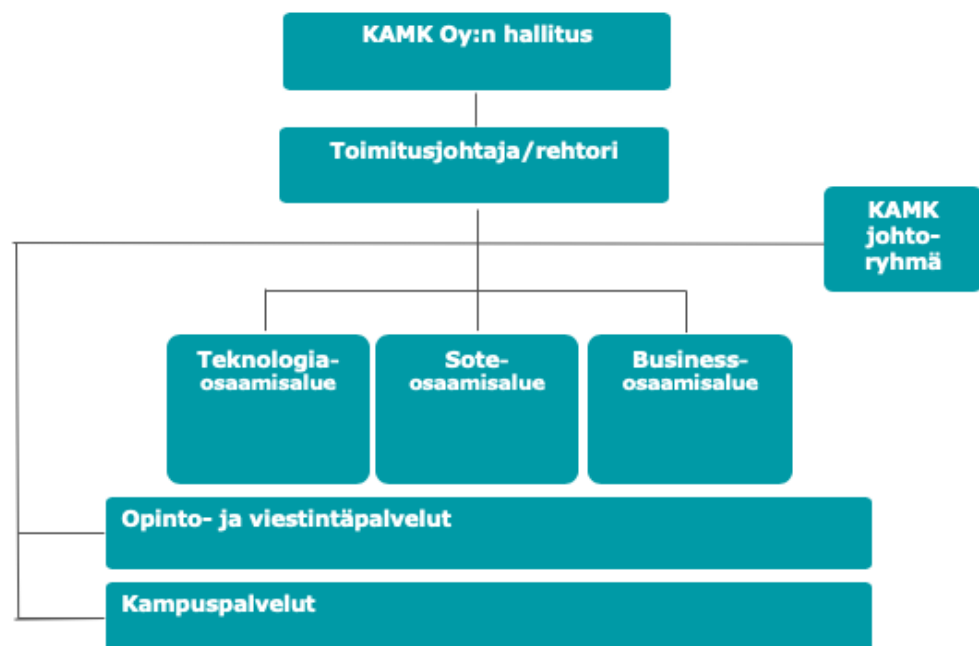
Ensimmäinen arviointialue on osaamista luova korkeakoulu. Siinä *”arvioidaan menettelytapoja, jotka tukevat opiskelijakeskeistä, työelämälähtöistä ja tutkimukseen tai taiteelliseen toimintaan perustuvaa koulutuksen suunnittelua, toteutusta ja kehittämistä”*. Tähän kohteeseen sisältyvät osaamislähtöisyys, työelämälähtöisyys, opiskelijakeskeisyys, tukitoimet, tutkimuksen integrointi koulutukseen, kansainvälistyminen, jatkuva oppiminen, ja koulutuksen systemaattinen kehittäminen. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 a, 11-12.)

Toinen arviointialue on vaikuttava ja uudistava korkeakoulu. Tässä *”arvioidaan menettelytapoja, joilla johdetaan ja kehitetään yhteiskunnallista vuorovaikutusta, edistetään korkeakoulun tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan ja taiteellisen toiminnan vaikuttavuutta sekä tuetaan kokeilevaa toimintakulttuuria”*. Kohteeseen sisältyy yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen johtaminen ja kehittäminen, tutkimuksen, TKI-toiminnan ja taiteellisen toiminnan yhteiskunnallinen vaikuttavuus, sekä kokeiluihin ja uudistukseen kannustava toimintakulttuuri. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 a, 13-14.)

Kolmas arviointialue on kehittyvä ja hyvinvoiva korkeakoulu: Siinä ”arvioidaan laatujärjestelmän toimivuutta ja kehittämistä sekä järjestelmän hyödyntämistä strategisessa johtamisessa. Lisäksi arvioidaan niitä menettelytapoja, joilla tuetaan henkilöstön osaamisen kehittämistä ja hyvinvointia”. Tähän kohteeseen sisältyvät tarkoituksenmukainen ja vaikuttava laatujärjestelmä, osallistava ja avoin laatukulttuuri, ja henkilöstön osaamisen kehittäminen ja hyvinvointi. Neljäs arviointialue on oppiva korkeakoulu. Tässä ”arvioidaan korkeakoulun valitsemaa kohdetta, josta se haluaa ulkopuolista palautetta kehittääkseen toimintaansa.”. Kohde on organisaation profiloitumisen tai strategian kannalta keskeinen alue. Arviointialueesta saatu arvio ei kuitenkaan vaikuta auditoinnin läpäisyyn. (Kansallisen koulutuksen arviointikeskus 2019 a, 15-16.)

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Kajaanin ammattikorkeakoulu on aloittanut toimintansa vuonna 1992. Noin 2 500:n oppilaan kampusalueella on viisi koulutusala, joihin sisältyy 15 suomenkielistä koulutusta sekä 5 englanninkielistä koulutusta. Suomenkielisistä koulutuksista 9 koulutusta johtaa ammattikorkeakoulututkintoon ja 6 ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Vastaavasti englanninkielisistä koulutuksista 4 on Bachelor-tason koulutusta ja yksi on Master-tason. (Kajaanin amk d, n.d.). Kuvasta 9 voidaan nähdä, että organisaatiossa on kolme osaamisaluetta; teknologia, sote ja business.



Kuva 9. Organisaatiorakenne (Kajaanin amk c, n.d.)

Teknologian osaamisalue sisältää insinöörin koulutuksen. Sote-osaamisalue pitää sisällään sairaan- ja terveydenhoitajan koulutukset. Business-osaamisalueeseen kuuluvat tradenomin, restonomin ja liikunnanohjaajan koulutukset.

Kajaanin ammattikorkeakoulu on kansallisesti kiinnostava työ- ja opiskelupaikka sekä yhteistyökumppani. Kouluttamalla tulevaisuuden osaajia Kajaanista saadaan elinvoimainen ja myös kansainvälisesti houkutteleva. Opiskelijoiden työllistyessä seudulle saadaan monien alojen huippuosaamista. Näin Kainuun, Koillismaan sekä Pohjois-Pohjanmaan alueista kasvaa arvokas paikka elämiseen ja työntekoon. (Kajaanin amk b, n.d.; Kajaanin amk 2015, 8.)

Kajaanin ammattikorkeakoulun arvoihin kuuluu näyttää toiminnassaan tekemisen meininkiä. Sekä opiskelijat että henkilökunta haluavat kehittää itseään ja yhteisöään jatkuvasti. Yhteistyötä tehdään monien verkostojen kanssa niin alueellisesti kuin kansainvälisesti. Työtä tehdään toisten erilaisuus hyväksyen, samalla tukien jaksamista ja kehittymistä. Tiedonkulku pyritään pitämään avoimena ja toiminta työelämä- ja asiakaslähtöisenä. (Kajaanin amk a, n.d.; Kajaanin amk 2015, 8.)

Kajaanin ammattikorkeakoulun visiona on olla Suomen älykkäin korkeakoulu vuonna 2024 (Keränen & Mursula 2016, 5). Korkeakoulun aikaisempi visio vuodeksi 2020 on ollut Suomen tekevin korkeakoulu. Sen mukaan Kajaanin ammattikorkeakoulu pyrkii kohottamaan väestön osaamista, soa, uudistamaan dynaamista työelämää sekä edistämään TKI-toimintaa yhteistyökumppaneiden kanssa. Korkeakoulu on jo tuolloin profiloitu voimakkaasti aluekehitykseen huomioimalla tutkimus- ja kehitystarpeet strategisilla painoaloilla. (Kajaanin amk 2015, 8-9.)

3.2 Aineistonhankinta- ja analyysimenetelmät

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus yleisesti

Laadullisen tutkimuksen ideana on paljastaa odottamattomia asioita. Tarkoituksena ei ole siis testata hypoteeseja vaan tarkastella saatua aineistoa yksityiskohtaisesti. Näin ilmiöstä saadaan syvällinen näkemys. Määrälliseen tutkimukseen verrattuna tiedon luonne on erilainen, koska laa-

dullisessa tutkimuksessa vastataan kysymykseen ”millainen” eikä ”miksi”. Laadullisessa tutkimuksessa tietoa pyritään hankkimaan kokonaisvaltaisesti, ja aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Tutkimuksen kohdejoukkoa ei valita satunnaisesti, vaan tarkoituksenmukaisesti. Osallistuvien henkilömäärä ei ole olennainen laadullisessa tutkimuksessa, joten yksikin henkilö riittää. Tutkittavat ihmiset toimivat tietolähteinä: He tuovat omat äänensä ja näkökulmansa esille, ja heitä pyritään ymmärtämään syvällisesti ja yksityiskohtaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160-161; Kananen 2010, 38, 41.)

Tyypillisiä piirteitä laadullisessa tutkimuksessa ovat päättelyn induktiivinen kulku sekä syklisyys. Induktiolla tarkoitetaan, että tutkimuksessa edetään empirian kautta teoriaan. Empiirisen osion toteutuksen jälkeen saatuihin tuloksiin haetaan tukea teoreettisista lähteistä. Syklisyydellä viitataan tutkimuksen kulkuun: Laadullinen tutkimusprosessi on joustava, ja välillä joudutaan palaamaan taaksepäin sekä muuttamaan suunnitelmia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160-161.)

Reflektointi on tärkeää oppimisessa ja olennainen osa laadullista tutkimusta, sillä se auttaa ymmärtämään omaa toimintaa paremmin. Reflektoinnissa tutkija pohtii, mitä on oppinut ja mitä pitäisi vielä oppia. Lisäksi tutkija arvioi kriittisesti, miksi hän ei toiminut toisin ja mitä olisi pitänyt tehdä eri tavalla. Omat ajatukset, ajattelu ja toiminta on pystyttävä perustelemaan. Reflektio vaatii pysähtymistä, omien näkemysten ja ajatusten tutkimista, asioiden punnitsemista, arviointia sekä vertailua. Kypsässä reflektiivisyydessä tilanne nähdään useista näkökulmista ja tapahtumille etsitään vaihtoehtoisia selityksiä. Reflektioon täytyy olla taitoa, mutta myös halua. Oppiminen voi nimittäin tapahtua myös ilman reflektointia toistavasti oppimalla. Tällöin opitaan ulkoa opetellen tai muita matkien ilman syvällisempää ajattelua. (Kupias & Koski 2012, 33-34.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on yleisin tiedonkeruumenetelmä laadullisissa tutkimuksissa. Se on välimuoto lomakehaastattelusta ja avoimesta haastattelusta. Sisältö- ja tilanneanalyysi on tärkeää, jolloin aihepiiriin on perehdyttävä huolella ja haastateltavien tilanne tunnettava. Perehtymisen pohjalta teema-alueet suunnitellaan ennalta. Tällöin tutkimusaihe ja -kysymykset operationalisoidaan eli muutetaan tutkittavaan muotoon. Kysymyksillä ei kuitenkaan ole tarkkaa muotoa ja järjestystä. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 203; Kananen 2010, 53; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastateltaviksi ei voi valita keitä tahansa. Heillä tulisi olla käsitys valitusta aihealueesta, jolloin saadaan paljon hyödyllistä aineistoa. Kohdehenkilöitä voidaan haastatella yksittäin tai ryhmissä. Haastattelutilanne on keskustelunomainen, joten ennalta päätettyjen teemojen ohella vapaalle puheelle annetaan myös tilaa. Lisäksi huomiota kiinnitetään haastateltavien merkityksenantoon, kuten eleisiin ja sanavalintoihin. (Kananen 2010, 53-54; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Arviointikriteerit

Laadullisella tutkimuksella on neljä arviointikriteeriä; *uskottavuus* (credibility), *siirrettävyys* (transferability), *luotettavuus* (dependability) ja *vahvistettavuus* (confirmability). *Uskottavuus* tarkoittaa, että tutkimus on puolueeton eikä tutkijan oma mielipide saa liikaa näkyä tuotettavassa tekstissä. *Siirrettävyydellä* tarkoitetaan tutkimuksen tuloksien paikkansapitävyyttä vastaavanlaisissa tutkimuksissa. Tästä huolimatta laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen. *Luotettavuudessa* pyritään totuudellisesti kuvaamaan asian todellista tilaa. *Vahvistettavuudessa* tietyt tulkinnat saavat tukea muista tutkimuksista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135-139; Kananen 2010, 70.).

Kvalitatiiviseen aineistoon liitetään usein myös *saturation* käsite. Sillä tarkoitetaan ”kylläntymistä”, joka kertoo aineiston riittävydestä. Aineiston alkaessa toistaa itseään tutkija on saanut ilmiöstä esille kaiken olennaisen. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 87; Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2007, 177.) Lisäksi *triangulaatiota* käyttämällä voidaan lisätä laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Triangulaatio, eli kolmiomittaus, on usean tutkimusmenetelmän käyttämistä samassa tutkimuksessa. Näin ilmiötä tarkastellaan monesta eri näkökulmasta saaden parempi ja monipuolisempi kokonaiskuva. Pyrkimyksenä on saada vahvistus samalle tutkimustulokselle. Tulosta voidaan pitää luotettavana, mikäli eri lähestymistavat antavat samat tulokset. Triangulaatiolla on neljä muotoa; menetelmä-, teoria-, tutkija- ja aineistotriangulaatio. (Kananen 2010, 42, 71-73.) Opinnäytetyön tekijä ei käyttänyt triangulaatiota tutkimuksessaan.

3.3 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön aihe saatiin lokakuussa 2019, jolloin opinnäytetyön tekijä teki toimeksiantosopimuksen Kajaanin ammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimuksen kohderyhmää olivat toisen ja kolmannen vuoden liiketalouden alan opiskelijat, koska heillä on jo selkeä kuva sekä kokemusta Kajaanin ammattikorkeakoulussa opiskelemisesta. Alun perin suunnitelmissa oli haastatella viittä viiden hengen ryhmää, joista yhdessä olisi ollut Esports -opiskelijoita. Tätä ryhmää oli tarkoitus haastatella englanniksi. Yhden ryhmän henkilömäärä rajattiin viiteen, jotta litteroitavaa aineistoa ei tulisi liikaa. Ensin opinnäytetyön ohjaajan kanssa katsottiin sopivia aikoja haastatteluille vertailemalla opiskelijoiden lukujärjestyksiä keskenään. Sen jälkeen varattiin koululla vapaana olevat neuvotteluhuoneet valituille päiville. Haastattelujen kysymykset valittiin ja operationalisoitiin Karvin auditointikäsikirjan (vuosille 2019-2024) kysymysten pohjalta opiskelijoille helpommin ymmärrettäviksi. Tutkimuksessa haluttiin erityisesti keskittyä koulutuksen toteutukseen, koska se oli opiskelijoille tutuin tema.

Helmikuussa (26.2.2020) kohdehenkilöille lähetettiin ennen haastattelujen toteuttamista saatekirje, jossa kerrottiin tarkasti, miksi haastattelu tehdään ja mihin tietoja käytetään. Lisäksi mainittiin haastattelun kesto, työn luottamuksellisuus ja julkisuus sekä äänittäminen. Haastatteluihin osallistuneille luvattiin palkkioksi elokuva liput BioRex -elokuvateatteriin. Saatekirjeen lopussa oli haastattelijan yhteystiedot (liite 1). Saatekirje toimi kohdehenkilöille lupauksena vaitiolosta, jolloin erillistä vaitiolosopimusta ei tarvinnut tehdä. Vastaamalla saatekirjeeseen henkilöt antoivat suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta.

Kaksi päivää myöhemmin lähetettiin muistutusviesti vähäisen osallistujamäärän takia. Lopulta koon saatiin vain kaksi kolmen hengen ryhmää kolmannen vuoden opiskelijoista. Toisessa ryhmässä oli markkinoinnin opiskelijoita ja toisessa taloushallinnon. Haastattelut tehtiin maaliskuussa viikolla 11 (tiistaina 10.3.2020 ja perjantaina 13.3.2020) koulun tiloissa neuvotteluhuoneissa. Opinnäytetyön tekijä suoritti haastattelut yksin ilman opettajan läsnäoloa. Haastattelut äänitettiin kännykällä. Lisäksi opinnäytetyön tekijä teki muistiinpanoja, jotta aineiston litterointi olisi myöhemmin helpompaa. Esports -ryhmälle ei saatu järjestettyä aikaa samalle viikolle kuin muille ryhmille, ja myöhemmin korona -pandemia iski. Haastattelun kysymykset lähetettiin vielä Esports -opiskelijoille sähköpostin kautta, jotta he olisivat voineet vastata kirjallisesti. Vastauksia ei kuitenkaan tullut yhdeltäkään opiskelijalta. Tästä syystä tutkimukseen otettiin mukaan monimuoto-opiskelijat, joilta vastaukset saatiin kirjallisesti. Monimuoto-opiskelijoita oli kahdeksan.

Yhden ryhmän haastatteluun oli varattu aikaa tunnin verran, jotta kaikki mahdolliset mielipiteet ja ajatukset ehdittäisiin käydä läpi. Loppujen lopuksi kummankin haastateltavan ryhmän kohdalla haastattelu kesti vain noin 35 minuuttia. Ennen varsinaisen haastattelun ja äänittämisen aloittamista esipuheessa käytiin vielä yhteisesti läpi saatekirjeessä sovitut käytänteet (liite 1). Kohdehenkilöille annettiin myös mahdollisuus katsoa kysymykset läpi ja miettiä vastauksia ennakkoon. Opinnäytetyön tekijä esitti haastattelun kysymykset lähes samassa järjestyksessä kuin ne olivat paperilla.

Molemmissa haastatteluissa oli rento ja avoin ilmapiiri. Siihen pyrittiinkin, jotta kaikki ajatukset tulisivat esille. Keskustelu oli rikasta ja tasavertaista. Kaikki saivat mahdollisuuden puhua, ja jokaiselta löytyi sanottavaa. Opiskelijat saivat halutessaan haastattelijalta tarkennusta siihen, mitä tietyllä kysymyksellä tarkoitetaan. Oli myös mahdollista palata aiheissa taaksepäin, mikäli myöhemmin tuli jotain lisättävää tiettyyn kysymykseen. Kaikkiin kysymyksiin tuli helposti vastauksia. Ajatuksia tuotiinkin rohkeasti esille juuri siksi, että haastattelijana samalla tasolla haastateltavien kanssa. Jos haastattelussa olisi ollut mukana opettaja, tilanne olisi saatettu kokea liian viralliseksi, eikä kaikkea olisi uskallettu sanoa ääneen.

Haastatteluista saadut äänitteet litteroitiin eli kirjoitettiin kirjalliseen muotoon yleiskielisen litteroinnin tasolla. Tällä tasolla teksti siis muunnettiin kirjakiellelle poistamalla murre- ja puhekielen ilmaiset. Muut litteroinnin tasot ovat sanatarkka- ja propositiotason litterointi. Saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (liite 3). Alustava raportti saaduista tuloksista lähetettiin ohjaavalle opettajalle huhtikuun alussa 3.4.2020, ja hän lähetti raportin edelleen Karville. Tämän jälkeen alkoi itse varsinaisen opinnäytetyön kirjoittamisen prosessi. Työ eteni siis induktiivisesti empiriasta teoriaan.

3.4 Tutkimuksen tulokset ja kehitysideat

Haastattelujen alussa kysyttiin, miten kukin päätyi opiskelemaan liiketaloutta juuri Kajaanin ammattikorkeakouluun. Lisäksi kysyttiin, kuinka tehokkaaksi Kajaanin ammattikorkeakoulun markkinointi koettiin sekä siihen liittyviä mahdollisia kehitysideoita. Halu opiskella juuri liiketalouden alaa koettiin selväksi. Kajaanin sijaintia keskellä Suomea pidettiin hyvänä. Osalle kaupunki oli jo entuudestaan tuttu, ja osalle Kajaani valikoitui sattuman kautta. Muutamalla opiskelijalla oli merkonomitaustaa, ja siihen verrattaessa haasteita haluttiin enemmän. Kuitenkin kauppakorkeaan

hakiessa tarvittavaa taitotasoa ei kuulemma ollut tarpeeksi, joten Kajaanin ammattikorkeakouluun oli helppo tulla.

Kajaanin ammattikorkeakoulun strategiasta ei ollut tarkkaa käsitystä. Osan mielestä strategiana oli olla Suomen tekevin korkeakoulu. Vastaavasti osan mielestä strategiana oli olla jo Suomen älykkäin korkeakoulu. Pieniä muutoksia oli kuitenkin huomattu tapahtuneen verrattuna aikaan, kun opiskelijat tulivat kouluun opiskelemaan. Kajaanin ammattikorkeakoulussa koettiin tuotavan entistä enemmän esille työelämäyhteistyötä ja kansainvälisyyttä. Korkeakoulua mainostetaan pienenä ja ketteränä. Lisäksi älykkäisiin ratkaisuihin on panostettu.

Korkeakoulujen opiskelijavalinnoista syntyi paljon keskustelua ensimmäisen haastateltavan ryhmän kanssa. Ryhmä ei ollut tietoinen vuonna 2020 tapahtuneesta opiskelijavalintauudistuksesta, eikä myöskään opinnäytetyön tekijä. Hän tiesi vain, että ylioppilastutkintotodistuksen arvosanojen painoarvo on kasvanut opiskelijavalinnassa. Toisessa haastattelussa opiskelijat toivat opiskelijavalintauudistuksen esille. Tässä kohtaa opinnäytetyön tekijän olisi pitänyt olla tietoinen opiskelijavalintauudistuksesta ja ottaa se huomioon kysymyksiä muotoillessaan. Ryhmien vastaukset tässä kysymyksessä luonnollisesti erosivat toisistaan.

Ensimmäisessä ryhmässä esille nousi, että opiskelumotivaation mittaamiseen pitäisi löytää valintakokeissa tasapaino. Vaikka kaikissa kouluissa olisi samat aineistot, niin koulujen valintakokeissa on silti vaihtelevuutta ja sitä kautta tasoeroja. Olisi reilumpaa, että kaikissa kouluissa pidettäisiin samat kokeet. Näin välttyttäisiin paremmin tilanteelta, jossa opiskelijan tulos jää vain yhden pisteen päähän hyväksytyin rajasta koulun valintakokeessa. Tällöin opiskelijalla on mahdollisuus päästä opiskelemaan juuri siihen kouluun ja kaupunkiin, johon tämä eniten haluaa. Joissain valintakokeissa keskitytään täysin tiettyyn aineistoon, kun taas jotkin kokeet sisältävät ryhmähaastattelun. Haastatteluissa keskitytään enemmän siihen, millainen henkilö itse hakija on, ja miksi hän haluaa hakea kyseiseen kouluun. Valintakokeiden tarkoituksena on lähinnä mitata hakijoiden motivaatiota, eikä sitä osaako vielä niitä asioita, joita on tulossa kouluun opiskelemaan. Tämän seikan pitäisi siis paremmin heijastua valintakokeita järjestettäessä.

Muutosta on jo tapahtunut parempaan vuoden 2020 opiskelijavalintauudistuksen myötä. Aikaisemmin kokeet on suoritettu perinteisesti kynää ja paperia käyttäen. Uudessa opiskelijavalinnassa kaikilla on yhteinen digitaalinen valintakoe, joka tehdään omalla kannettavalla tietokoneella. Valintakokeessa on tarkoitus arvioida nimenomaan valmiuksia ammattikorkeakouluopintoihin. Ennakkovalmistautumista ei edellytetä, eikä mitään ennakkomateriaalia tai -tehtäviä ole. Alasta riippumatta kokeen sisältöön kuuluu kolme osiota; päätöksentekotaidot, suomen kieli ja

englannin kieli. Lisäksi on alakohtaisia osioita, kuten esimerkiksi matemaattiset taidot liiketalouden alalla. (Ammattikorkeakouluun n.d.). Tästä voidaan nähdä, että uudessa opiskelijavalinnassa keskitytään aiemmasta poiketen motivaation mittaamiseen – juuri kuten haastateltavat ovat toivoneetkin. Opiskelijavalintauudistuksesta tietoisena oleva toinen ryhmä toivoi, että monta kertaa kouluun hakevilla opiskelijoilla olisi koulutukseen pääsyyn samat mahdollisuudet kuin ensikertalaisilla.

Keskeisimmät vahvuudet

Opiskelijoiden mielestä Kajaanin ammattikorkeakoulun mainonta on parantunut huomattavasti paremmaksi ja tehokkaammaksi verrattaessa siihen, kun he hakivat kouluun opiskelemaan. Liiketaloutta mainostetaan kansainvälisenä bisneksenä sekä Esportsina. Koulun logo on saanut aivan uuden sinisen ilmeen, ja mainontaa näkyy Instagramissa, Youtubessa, Twitterissä ja Facebookissa. Silti mainontaa voisi olla ehkä vieläkin enemmän vaikkapa televisiossa ja huoltoasemilla.

Liiketalouden koulutuksen nähdään tukevan vahvasti työelämää. Liiketalouden osaamista on joka paikassa, ja koulutus antaa monipuoliset ja laajat mahdollisuudet tehdä mitä tahansa työtä. Erikoistumisen mahdollisuudet ovat laajat aina myyntityöstä hakukoneoptimointiin ja taloushallintoon liittyviin asioihin. Kaikki opintojaksot koetaan hyödyllisiksi.

Yhteiskunnan ja työelämän muuttuvat tarpeet on huomioitu koulutuksessa. Asiantuntijuus on tärkeää huolimatta siitä, että koneet tulevat korvaamaan suuren osan työstä. Vaikka koneen tekemää työtä ei teekään itse, sitä on silti hyvä ymmärtää. Jos jokin kone sattuisi menemään rikki, tiedot osattaisiin kuitenkin syöttää oikein ja tulkita, mitä ne tarkoittavat. Lisäksi sosiaalisuus, yhteistyötaidot ja kansainvälisyys nähdään tärkeinä.

Jos koulutus- ja työpoliittisiin asioihin tulee uusia kriteereitä, opetus pyritään nostamaan sille tasolle. Korkeakoulujen tavoitteena on tuottaa yhteiskuntaan toimivia ja ehjiä yksilöitä. Ketään ei ole tarkoitus polttaa loppuun ja heittää sitten työelämään. Jatkuvan oppimisen kehä on ollut monen mielestä merkittävä oppi. Koulussa ei todellakaan opita kaikkea, vaan työelämää varten opitaan oikea asenne; ikään kuin ”Tällaista se sitten tulee olemaan”. Työelämässäänkin opitaan koko ajan uutta.

Opiskelijat kokevat Kajaanin ammattikorkeakoulun nykypäiväiseksi. Koululla on käytössään modernit työskentelyalustat ja työkalut, kuten esimerkiksi Devmoodle, uusi Intra -sivusto sekä Office365 -paketti, joita käytetään opiskelussa päivittäin. Opinnoissa käytettyjä työkaluja pystyy käyttämään hyödyksi työelämässä.

Kansainvälistyminen on huomioitu opinnoissa todella hyvin. Arjen opinnoissa opiskelijoille annetaan mahdollisuus opiskella monia kieliä, ja joillain opintojaksoilla aineistot ja opetus ovat osittain englanniksi. Monella kielenymmärrys varmasti karttuu, mutta toisaalta osa saattaa kokea suuren englannin kielen määrän haasteelliseksi. Lisäksi opiskelijat voivat halutessaan tehdä projekteissa yhteistyötä vaihto-opiskelijoiden kanssa. Vaihto-opiskeluun ja harjoitteluun ulkomailla kannustetaan, ja opiskelijat ovat tästä tietoisia hyvän informoinnin ansioista. Erasmusen kautta saadaan myös taloudellista tukea, joten ulkomaille lähtö on tehty todella helpoksi.

Verkostoitumista tuetaan ja siihen kannustetaan. Opintojaksoilla tehdään projekteja sekä työelämäyhteistyötä, ja paikallisia mahdollisuuksia korostetaan harjoitteluja varten. Esimerkkeinä verkostoitumisesta opiskelijoilla nousi esille muun muassa Expeditus Novus, Big Friday, KAMKin kansainvälinen viikko sekä yritysten pitämät luennot. Erityisesti opiskelijoita kiinnostaa se, miten on päästy tiettyyn asemaan ja mitä sen eteen on opiskeltu.

Kajaanin ammattikorkeakoulussa on monipuoliset opiskelumahdollisuudet. Vapaasti valittavista kursseista voi valita sellaisiakin, jotka eivät suoranaisesti liittyisi omaan alaan. Opintojaksoja voi suorittaa myös kesäopintoina, jolloin opiskelujen taakka hieman kevenee. Opintojen etenemistä seurataan aktiivisesti kehityskeskusteluiden sekä Peppi- ja Tuudo -sovellusten avulla.

Pääsääntöisesti opiskelijat kokevat, että heitä kuunnellaan, ja opettajia on helppo lähestyä. Kaikkia kohdellaan pääosin yhdenvertaisesti. Opintojakson alussa käydään aina läpi arviointiperusteet ja suoritustapa, jolloin niihin on mahdollista ehdottaa muutoksia. Tarpeen mukaan opintojakson loppukokeen voi suorittaa etuajassa.

Opiskelijoiden hyvinvointia tuetaan hyvällä opiskelijaterveydenhuollolla, johon kuuluvat Vital, psykologi ja kuraattori. Näiden palveluiden käyttöaste nähdään korkeana ja niille on selkeä tarve. Tiedotus tehdään hyvin, mutta muutaman haastatellun mielestä kyseisiä palveluja voisi tuoda vielä enemmän esille. Opiskelijakunta Kamo järjestää myös vapaa-ajan toimintaa opiskelun vastapainoksi, kuten illanviettoja ja erilaisia aktiviteetteja. Kaikki opiskelijat ovat tervetulleita tapahtumiin.

Kajaanin ammattikorkeakoulussa pyritään tuomaan esille se, että jokaista tuetaan. Kaveria autetaan eikä ketään jätetä yksin tai ryhmän ulkopuolelle. Opiskeluympäristö on neutraali ja turvallinen, ja kaikkia kohdellaan pääosin tasavertaisesti. Opiskelijalla on kuitenkin oma vastuu: Tukea on tarjolla, mutta sitä pitää osata hyödyntää ja ottaa vastaan.

Keskeisimmät kehittämiskohteet

Suurin huoli ja parantamisen vara on opiskelijoiden mielestä opintopisteiden ansaittavuudessa. Esille nousi muutaman kerran esimerkki kahdesta saman laajuisesta kurssista, jotka kuitenkin erosivat työmäärältään ja vaatimustasoltaan paljonkin. Kurssit pitäisi suunnitella siten, että niiden sisältämä opintopistemäärä oikeasti vastaa vaaditun työn määrää. Ei ole reilua, jos työtä onkin enemmän kuin annetaan olettaa. Koulun täytyy pitää huoli siitä, että kurssit vastaavat opintopisteitään tasalaatuisesti.

Haastateltujen vastauksissa korostui, että kaikilla on omat vahvuutensa ja jokainen oppii eri tavalla. Joku oppii parhaiten katsomalla, toinen taas lukemalla, ja kolmas tekemällä. Opetusmenetelmiä tarkasteltaessa on siis hankalaa alkaa miettimään yhtä oikeaa tapaa: Osa lähiopetusopiskelijoista haluaa enemmän itsenäistä opiskelua, jolloin tehtäviä voi tehdä oman elämäntilanteen mukaan esimerkiksi töiden ohessa silloin, kun itselle sopii eikä tarvitsisi aina mennä lähiopetukseen. Osa taas toivoo enemmän lähiopetusta kuin itsenäistä työskentelyä. Tunneilla koetaan oppivan paremmin, koska aito vuorovaikutus ja dialogi edistävät oppimista. Toiveissa oli jopa, että kotiin annettuja tehtäviä pääsisi tekemään vielä oppitunnin aikana. Näin opettajilta olisi mahdollista saada tukea. Lisäksi ylimääräiseltä paineelta sekä stressiltä vältyttäisiin kotona, kun tehtäviä ei jaksaisi tai saa tehtyä. Ristiriitoja oli myös siltä kannalta, pitäisikö ennen tunnilla suoritettavia tehtäviä saada lisää teoriaa pohjalle, vai olisiko parempi oppia itse tietoa etsimällä, tekemällä ja erehtymällä. Jotkut kokevat oppivansa parhaiten juuri tekemisen ja erehdyksen kautta, kun taas muut haluavat enemmän opettajan opetusta eivätkä etsimistä ja harhailua ympäriinsä.

Opintojaksojen suunnitteluun ja suorittamiseen halutaan enemmän joustavuutta. Ensinnäkin läsnäolopakossa on suuria eroja eri kurssien välillä. Joillain opintojaksoilla poissaoloja ei saisi olla juuri lainkaan. Toisilla opintojaksoilla opiskelijoiden läsnäoloa ei taas seurata lainkaan, ja opintojakson loppukokeen arvosanalle annetaan enemmän painoarvoa. Niillä opintojaksoilla, joilla valvotaan tiukasti opiskelijoiden paikallaoloa, poissaoloilla on luonnollisesti alentava vaikutus nume-

roon. Tässä toivotaan yhtenäisempää linjaa. Ehdotuksena on, että jotkut opintojaksot olisi mahdollista suorittaa itsenäisesti omien toiveiden ja elämäntilanteen mukaan. Eli jos opiskelija kokisi oppivansa tietyn opintojakson paremmin itsenäisesti, hänen ei tarvitsisi tulla tunneille.

Osa opiskelijoista hyödyntää Devmoodlessa mahdollisuuden antaa palautetta opintojakson päätteeksi. Joillain opintojaksoilla palautteen antaminen on jopa pakollista. Vaikka palautetta annettaisiin, opiskelijat eivät koe näkevänsä konkreettista hyötyä. Ei tiedetä, onko palaute otettu vastaan ja sisäistetty. Palautteiden keräämisen jälkeen opettajan ja opiskelijoiden kesken voitaisiin käydä vielä läpi ”palautteen palaute”, eli puretaan keskustellen saadut tulokset. Se antaisi varmuuden ja lupauksen siitä, että asiat on kuultu ja nähty. Toiveissa on enemmän palautekeskusteluita opettaja ja ryhmän kesken opintojakson päätteeksi: Mikä meni hyvin, mitä on kehitettävä, mitä pystytään viemään käytäntöön. Ylipäätään palautettavista tehtävistä annettava palaute on tärkeää. Joissain tehtävissä arvioinniksi saatetaan antaa vain ”hyväksytty”. Ilman kunnollista sanallista palautetta ei koeta voivan kehittyä.

Epäkohtia on ilmennyt myös opiskelijoiden työmäärässä. Tähän YT-neuvottelut ovat osittain vaikuttaneet. Jotkin opintojaksoilla annetuista tehtävistä saattavat olla hyvinkin laajoja ja ongelma on siinä, että tehtävien palautuspäivämääriä annetaan sikin sokin. Itsenäisiä tehtäviä pitäisi jakaa opiskelijoille tasaisesti muut kurssit huomioon ottaen. Siten ei syntyisi ajoittaisia ruuhkakausia tai liian leppoisia osuuksia. Pakollisten opintojaksojen suorittamisen pitäisi olla tasaista, ja tehtäviin panostamiseen tulisi antaa riittävästi aikaa. Yhdelle viikolle riittäisi esimerkiksi vain kaksi itsenäistä tehtävää. Toki tehtävien tekemiselle on jo nyt mahdollista pyytää opettajalta lisäaikaa, mutta yleensä sitä ei tehdä kovin mielellään. Opiskelijat pyrkivät mieluummin pysymään annetussa aikataulussa. Lisäksi tehtävien tarkistamisen nopeudessa on opettajien kesken eroja. Jotkut tarkistavat tehtävät hyvinkin nopeasti, ja joillain tarkistaminen saattaa kestää lähes kuukauden verran. Palaute olisi parempi saada mahdollisimman nopeasti, jotta tarvittaessa hylättyä tehtävää on helpompi korjata aiheen ollessa vielä tuoreessa muistissa. Opettajille tulisi laatia yhtenäiset ohjeet opintojakson aikataulusta sekä kuormituksesta.

Opintojaksojen materiaalien ajantasaisuudessa on opettajien kesken eroja. Joidenkin opiskelijoiden mielestä viisi vuotta vanha materiaali koetaan jo hieman vanhentuneeksi. Tosin tietyissä aiheissa tieto ei välttämättä ole muuttunut mihinkään, joten silloin asia ei haittaa. Opettajat kuitenkin markkinoivat itseään hieman huonossa valossa, mikäli annettu materiaali on kovin vanhaa. Opiskelijat kertoivat arvostavansa ajantasaisia ja konkreettisia esimerkkejä. Uusien tutkimusten lukeminen koetaan mielenkiintoiseksi, sillä niiden tietoa voi käyttää hyödyksi työelämässä.

Harvoilla oli kokemusta kurssien hyväksiluvusta. Heidän mielestään prosessi on kuitenkin kankea ja hankala. Muilla vaatimukset eivät täyttyneet. Esimerkiksi merkonomitaustasta huolimatta hyväksilukuja ei saatu esimerkiksi Exceliin ja Wordiin ensimmäisen vuoden opinnoissa. Koettiin turhaksi käydä uudestaan läpi sellaiset asiat, jotka opiskelija osaa jo valmiiksi.

Tulosten vertaaminen vuoden 2014 auditointiin

Vuonna 2014 Kajaanin ammattikorkeakoulun toiminnan lähtökohtana oli ollut muun muassa henkilökunnan ja opiskelijoiden saumaton integraatio osana aluekehitystyötä. Pedagogisella toimintamallilla oli tavoiteltu muun muassa kasvattamaan opiskelijoiden työelämävalmiuksia ja aluevaikuttavuutta. Ilmi oli tuotu Kajaanin ammattikorkeakoulun halu kehittää toiminta-alueitaan aktiivisesti. Koulun yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mainittiin olevan kytköksissä alueellisiin strategioihin ja foorumeihin. Kajaanin ammattikorkeakoulu tunnisti hyvin yhteiskunnallisen ja alueellisen vastuunsa, ja ulkoiset sidosryhmät oli huomioitu strategiaprosessissa. Harjoittelu- ja opinnäytetyöt sekä projektitoiminta olivat olleet arkipäivää, mutta opiskelijat eivät olleet tunnistaneeet omaa rooliaan koulun yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. (Puusaari ym. 2015, 54.)

Korkeakoulu oli nähnyt aluevaikuttavuuden kasvattamisen tärkeänä menestystekijänä. Alueellisten sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyö oli ollut vuorovaikutteista, ja koulu oli ollut mukana merkittävässä verkostoissa. TKI-toiminta nähtiin merkittävänä osana aluevaikuttavuutta. Koulun aluevaikuttavuutta olivat lisänneet opiskelijoiden tekemät harjoittelut sekä opinnäytetyöt. (Puusaari ym. 2015, 54.)

Kajaanin ammattikorkeakoulu oli valinnut yhteiseksi kehittämiskohteekseen koulutusalojen välisen yhteistyön, eli poikkialaisuuden. Projektit ja yritysten toimeksiannot, työharjoittelut ja opinnäytetyöt olivat olleet keskeisiä yhteistyön muotoja. Ne olivat myös kannustaneet opiskelijoita tekemällä oppimiseen ja yrittäjyyteen. Opiskelijat olivat kokeneet palautteen antamisen helpoksi ja vaikuttavaksi. Palautteen keräämisessä ja käsittelyssä oli ollut kuitenkin ala- ja opettajakohtaisia eroja. Palautteesta viestimistä eli ”palautteen palautetta” pidettiin riittämättömänä. (Puusaari ym. 2015, 37-39.)

Laadunhallinnan näkökulmasta Innova-toiminta oli osa tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa integroituen koulutustoimintaan. Elinikäinen oppiminen oli ollut esillä lähinnä työelämätapamuotoissa ja valmistuneille opiskelijoille suunnatussa opintojen jatkumahdollisuuksia koskevassa tiedotuksessa. (Puusaari ym. 2015, 37-38.)

Tutkimuksen tuloksia ja vuoden 2014 auditoinnin tuloksia verrattaessa on huomattavissa yhtäläisyyksiä. Esimerkiksi vastauksissa näkynyt ”palautteen palautteen” riittämättömyys on yhä heikous. Silti ammattikorkeakoulutus tukee edelleen työelämää ottaen huomioon yhteiskunnan ja työelämän muuttuvat tarpeet. Lisäksi haastatteluissa mainittu verkostoituminen on osa aluevaikeuttavuutta, joten se on myös ennallaan.

4 Pohdinta

Työn tarkoituksena oli kuvata Kajaanin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän toimivuutta opiskelijan näkökulmasta. Tavoitteena oli tuottaa luotettavaa ja hyödynnettävissä olevaa tietoa organisaation käyttöön ja löytää kehitysideoita laatujärjestelmän toimivuuden parantamiseksi. Tavoitteisiin päästiin. Opiskelijoilla oli todella hyviä ja mielenkiintoisia ajatuksia, ja kehitysehdotuksia nousi paljon esille. Tutkimuksen tulokset auttavat kehittämään korkeakoulujen toimivuutta entistäkin paremmaksi. Työ antaa myös ajattelemisen aihetta niin opettajille kuin opiskelijoille. Opinnäytetyön tekijä on saanut mielestään työstä selkeän kokonaisuuden, jossa teoria ja empiria ovat sujuvassa vuoropuhelussa keskenään. Lisäksi hän on oppinut, millaisia asioita liittyy nimenomaan laadulliseen tutkimusprosessiin. Opinnäytetyön tekijä nimettiin auditointiryhmään, ja hän pääsi mukaan marraskuussa (18.11.2020) toteutettavaan auditoinnin verkkotyöpajaan.

Tulosten tiivistelmä ja tulkinta

Kajaanin ammattikorkeakoulun vahvuuksiin kuuluvat kansainvälisyys ja verkostoituminen, monipuoliset opiskelumahdollisuudet, sekä modernit työskentelyalustat ja työkalut. Kehittämistä toivottiin opintopisteiden oikeudenmukaiseen ansaittavuuteen, opiskelijoiden työmäärään sekä opintojen suorittamisen joustavuuteen. Vastauksissa korostui se, että jokainen oppii eri tavalla. Tästä syystä myös opiskelijoiden tarpeet ovat erilaisia.

Yleisesti ottaen opiskelijoilla on vaihtelevat odotukset opiskelusta, ja siksi niitä on hyvä mitata. Opettajien on otettava huomioon erilaiset opiskelijat ja oppimistyyli: Toiset oppivat parhaiten lukemalla, osa kuuntelemalla ja jotkut tekemällä. Opiskelujen alkaessa opiskelijoilla on erilaiset lähtökohdat ja elämäntilanteet. Heillä on hyvin monenlaisia odotuksia, tavoitteita ja päämääriä. Joku on todella motivoitunut, ja haluaa saada mahdollisimman paljon tietoa opiskelun aikana sekä haastavia tehtäviä mahdolliseen seuraavaan korkeampaan tutkintoon. Toiset taas haluavat päästä vain tämänhetkisen tutkinnon nopeasti läpi ja siirtyä työelämään. Tutkinnon arvosanoilla ei ole heille niin suurta merkitystä.

Opiskelijat pitää saada motivoituneiksi, ja oppimisen työkalujen täytyy olla ajan tasalla. Kaikkia ammatteja ei voi opiskella etänä, vaan käytännön harjoittelu on tärkeä osa prosessia. Näistä esimerkkeinä ovat terveydenhuollon alat, keittäjät, leipurit ja talonrakentajat. Etäopiskelu voi oppimismuotona olla toisille haastavampi myös tietoteknisten taitojen ja laitteiden tasoerojen vuoksi.

Monet opiskelijat kustantavat itse opintonsa, eikä heillä ole käytettävissään paljon rahaa. Oppilaitokset käyvät kovaa kilpailua opiskelijoista. Olemalla nykyaikainen sekä laitteissa että menetelmissä koulu saa hakijat kiinnostumaan.

Opiskelijoilta vaaditaan paljon omatoimisuutta ja itseohjautuvuutta opintojen aikana. Tietoa on saatavilla paljon eri kanavista, jolloin olennaisen asian löytäminen voi turhauttaa. Motivaatio menee helposti, jos opintojen taso ei kohtaa opiskelijan odotuksia. Lähiopetuksessa myös sosiaaliset taidot ja ryhmissä toimiminen kehittyvät ja valmistavat opiskelijoita työelämässä vaadittaviin yhteistyötaitoihin. Työharjoittelut ovat hyvä lisä opetukseen, mutta ne eivät korvaa koulussa tapahtuvaa teoriaopetusta.

Yhteenvedona voisi sanoa, että Kajaanin ammattikorkeakoulussa on monta hyvää asiaa, mutta myös kehitettävää. Se onkin aivan realistista. Korkeakoulu koetaan nykypäiväiseksi, ja sillä on paljon potentiaalia sekä henkilöstöä, joka ajaa eteenpäin uusia innovaatioita ja tapoja. Siitä huolimatta kaikista paras tuki, mitä opiskeluihin voi saada, on vertaistuki. Lähiopetuksen olemassaolo on tärkeää, jotta pystytään olemaan kontaktissa samassa elämäntilanteessa olevien opiskelijoiden kanssa. Opettajien puolelta vertaistuki tarkoittaa opiskelijoiden rohkaisua siitä, että kaikki valmistuvat ajallaan. Tästä opettajat voivat olla Kajaanin ammattikorkeakoulussa ylpeitä.

Työn luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen tarkoituksena oli muiden tutkimusten tapaan tuottaa mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Tähän on pyritty mainitsemalla kaikki oleellinen, mukaan lukien tutkimuksen kesto, kohderyhmän henkilömäärä ja miksi juuri heidät on valittu. Lisäksi työssä on raportoitu, kuinka aineisto on koottu ja analysoitu. Ongelmat työn etenemisessä on tuotu esille. Opinnäytetyön liitteissä on nähtävillä haastattelujen saatekirje, esipuhe, kysytyt kysymykset sekä aineistolähtöinen sisällönanalyysi tuloksista.

Työ on onnistunut, sillä haastateltavilta saatiin rehellisiä vastauksia. Tähän vaikutti se, että opinnäytetyön tekijä oli haastattelijan asemastaan huolimatta opiskelijoiden kanssa samalla tasolla. Opettajan läsnäolo olisi saattanut saada haastattelut tuntumaan liian virallisilta. Haastattelun kysymyksiä olisi kuitenkin voitu esitellä. Opinnäytetyön tekijä koki tämän tarpeettomaksi, sillä kysymysten muoto käytiin opinnäytetyön ohjaajan kanssa läpi ennen haastattelujen toteuttamista. Toisaalta, jos opiskelijavalintauudistus olisi sattumalta tullut puheeksi jo esitestausvaiheessa, niin vastausten eroavaisuudelta olisi voitu välttyä. Tutkimusilmapiiri oli avoin, ja kaikki

haastateltavat toivat ajatuksiaan esille. Litterointia tehtäessä vastauksissa oli huomattavissa yhteneväisyyksiä ja aineisto alkoi hiljalleen toistaa itseään. Tämän saturaatioksi kutsutun ilmiön osalta tätä tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

Noudattamalla hyviä tutkimuskäytänteitä tutkimuksen tulokset vaikuttavat *uskottavilta*. Työn vaiheista ja tuloksista on kerrottu yksityiskohtaisesti, ja haastattelut on analysoitu johdonmukaisesti aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä vastauksia vääristelemättä. Lähteisiin on muistettu viitata. Tutkimus on *siirrettävissä*, sillä tutkimuksen osallistujien valinta, tutkimusympäristö ja aineistonhankinta on kuvailtu riittävän tarkasti. Haastateltavien kokemuksia voidaan käyttää suunniteltaessa samankaltaista tutkimusta. Tuloksia ei voi kuitenkaan yleistää, koska kyseessä on vain liiketalouden alan opiskelijoiden kokemukset. Työn tuloksilla Kajaanin ammattikorkeakoulua ja korkeakouluja yleensä voidaan kehittää paremmaksi.

Luotettavuus näkyy työssä siten, ettei haastateltavia ohjattu tiettyyn suuntaan esittämällä johdattelevia kysymyksiä. Luotettavuutta lisää myös puolueettomuus, oikeanlaisten termien käyttö opinnäytetyössä sekä käytetyt lähteet. Käytetyt lähteet ovat 2000 -luvulta. Tulosten *vahvistettavuus* näkyy alaluvussa 2.3 (Hyvä koulutus) mainituissa uutisissa, sekä verrattaessa tuloksia vuoden 2014 auditoinnin tuloksiin. Vahvistettavuus on perusteltavissa myös vuoden 2020 opiskelijavalintauudistuksella.

Eettisyys

Ennen tutkimuksen toteuttamista tutkijan velvollisuutena on kertoa siitä kohdejoukolle mahdollisimman kattavasti. Esimerkiksi kuvaaminen tai puheen äänittäminen täytyy mainita ennen kuin tutkimukseen osallistutaan. Osallistumisen pitää olla vapaaehtoista ja koehenkilöltä itseltään tarvitaan suostumus. Haastatteluista saatua aineistoa ja tutkittavien anonyymisyyttä suojellaan ja käytetään luottamuksellisesti koko tutkimuksen ajan. (Kuula 2006, 106-108.)

Eettisyydessä rehellisyys kulkee mukana opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa; sovittujen asioiden – kuten aikataulujen – noudattamisena, lähdekritiikkinä ja hyvinä perusteluina raportoinnissa. Toisin sanoen eettisyys ilmenee tunnollisuutena ja vastuullisuutena. Muita eettisyyteen liittyviä asioita ovat tutkimuksen luotettavuuden arviointi sekä ennen kaikkea laadunarviointi. (Kuula 2006, 30.)

Saatekirjeessä opiskelijoille selitettiin selkeästi tutkimuksen tarkoitus, vapaaehtoisuus, anonymisyys ja haastattelujen äänittäminen. Vastaamalla saatekirjeeseen halukkaat antoivat suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta. Haastatteluissa esitettävät kysymykset pyrittiin muokkaamaan selkeiksi ja ymmärrettäviksi, eivätkä ne olleet johdattelevia. Ennen haastattelun aloittamista opinnäytetyön tekijä piti esipuheen. Näin varmistettiin, ettei epäselvyyksiä ole. Raportointi tehtiin totuudenmukaisesti. Haastateltujen anonymiteetti säilytettiin koko tutkimuksen ajan, eikä haastatteluista saatuja tietoja levitelty. Haastattelujen äänitteet hävitettiin työn valmistuttua. Opinnäytetyön tekijä pysyi annetussa aikataulussa, perusteli tehdyt valinnat ja arvioi hyvin työn luotettavuutta.

Ammatillinen kasvu

Tämä opinnäytetyö on ollut pitkä oppimiskokemus, eikä työ edennyt niin sujuvasti kuin alussa kuviteltiin. Työn laajuus ja tiedon määrä yllättivät, vaikka opinnäytetyön tekijä ei olettanutkaan opinnäytetyön teon olevan mikään helppo prosessi. Koko ajan löytyi uutta tietoa ja välillä ajatukset olivat aika sekaisin. Jälkikäteen ajateltuna opinnäytetyön tekoon olisi kannattanut orientoitua vieläkin paremmin, esimerkiksi lukemalla enemmän aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä ja perehtymällä opinnäytetöissä esiintyviin teoreettisiin käsitteisiin. Näin opinnäytetyön tekijällä olisi ollut kirjoitusprosessin aikana selkeämpi suunta ja käsitys siitä, mitä tehdä milloinkin.

Kokemattomuus heijastui prosessin aikana myös tarkempien aikataulujen suunnittelemattomuutena: Alussa tavoitteita asetettiin vain pidemmille aikaväleille, eikä viikko- ja päivätasolle. Alkuinnostuksesta huolimatta laiskuus ja motivaation puute iskivät ajoittain, varsinkin kesän hellepäivinä. Myöhemmin laadittua viikkoaikataulua oli kuitenkin helppo noudattaa pakon edessä. Kurinalaisuuden lisäksi opinnäytetyön teko on opettanut luopumaan perfektionistisuudesta. Työ ei etene vaaditulla tavalla, mikäli asioita jää ajattelemaan liikaa. Pitää vain luottaa itseensä ja antaa mennä. Muuten valmista työtä ei synny liialla pohdiskelulla. Tietoa on olemassa niin paljon ja aikaa vain rajatusti opinnäytetyön tekoon. Työstä ei voi saada yhtä täydellistä ja täysin valmista kuin alkuperäinen visio on ollut. Sen toteuttaminen vaatisi enemmän aikaa.

Tutkintotodistus on kuin ajokortti. Kuski ei ole täysin valmis, vaan ajokortti on lupa astua liikenteen sekaan. Samalla tavoin tutkinto antaa valmiudet toimia työelämässä ja kehittyä vielä lisää. Tämä työ on antanut paremman käsityksen laadusta sekä opinnäytetyön teon prosessiin liittyvistä seikoista, ja opettanut tiedon etsimistä. Vastaavanlainen työ olisi tarvittaessa helpompi toteuttaa tulevaisuudessa, kun tietoa ja kokemusta löytyy ennakkoon.

Lähteet

Ala-Tommola, S. (toim.). (2015). Jatkuvasti kehittyvä ammattikorkeakoulu: Auditoinnit Kyamkin kehityksen tukena. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja sarja B. Tutkimuksia ja raportteja nro 145.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98279/Kyamk_B145.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ammattikorkeakouluun. (N.d.). AMK-valintakoe. Saatavilla 10.9.2020.

<https://www.ammattikorkeakouluun.fi/hakijalle/valintatavat/amk-valintakoe/#mikaonamkvalintakoe>

Ammattikorkeakoululaki. (2014). Ajantasainen lainsäädäntö. 14.11.2014/932.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>

EFQM. (2020). Saatavilla 15.10.2020.

<https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

Grönroos, C. (2003). Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämäläinen, K. Haakstad, J. Kangasniemi, J. Lindeberg, T. & Sjölund, M. (2001). Quality assurance in the Nordic Higher education – accreditation-like practices. Helsinki: European Network for Quality assurance in Higher education.

<https://www.nokut.no/contentassets/a4895de04f3744f0ab9f31330ad12cd8/quality-assurance-in-the-nordic-higher-education.pdf>

Högmander, V. (2020). ”Nykyinen tilanne on täysin kestämaton” – ammattikorkeakoulujen opetuksen laadulle ja määrälle rajua kritiikkiä opiskelijoilta. Mtv uutiset. Saatavilla 1.8.2020.

<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/nykyinen-tilanne-on-taysin-kestamaton-ammattikorkeakoulujen-opetuksen-laadulle-ja-maaralle-rajua-kritiikkia-opiskelijoilta/7712014#gs.dlxm5d>

Itä-Suomen yliopisto. (N.d. a). Auditointi. Saatavilla 13.6.2020.

<https://www3.uef.fi/sv/auditointi>

Itä-Suomen yliopisto. (N.d. b). Benchmarking. Saatavilla 13.6.2020.

<https://www3.uef.fi/sv/benchmarking>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. (2015). Kamkin tapa toimia – ja kuinka teemme sen. Johtamis- ja laatukäsikirja 3.0.

<https://www.kamk.fi/loader.aspx?id=956ba0e4-45c5-4e0b-b608-133e8ed803fe>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. (N.d. a). Dynaaminen ja ihmisläheinen kampus. Saatavilla 20.7.2020.

<https://www.kamk.fi/fi/KAMK>

Kajaanin ammattikorkeakoulu (N.d. b). KAMK'30 -strategia – Pieni suuri korkeakoulu. Saatavilla 20.7.2020.

<https://www.kamk.fi/fi/KAMK/Toiminta/Strategia>

Kajaanin ammattikorkeakoulu (N.d. c). Organisoituminen. Saatavilla 20.7.2020

<https://www.kamk.fi/fi/KAMK/Toiminta/Organisoituminen>

Kajaanin ammattikorkeakoulu. (N.d. d). Pieni suuri korkeakoulu – koulutusta ja kehitystä alueen tarpeisiin. Saatavilla 20.7.2020.

<https://www.kamk.fi/fi/KAMK/Toiminta>

Kananen, J. (2010). Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. (2017). Korkeakoulujen auditointimallin periaatteet 2018-2024.

<https://karvi.fi/app/uploads/2017/02/Korkeakoulujen-auditointimallin-periaatteet-2018-2024.pdf>

Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. (2019 a). Korkeakoulujen auditointikäsikirja 2019-2024. Julkaisut 19:2019.

https://karvi.fi/app/uploads/2019/09/KARVI_Korkeakoulujen_auditointika%CC%88sikirja_2019-2024_FINAL.pdf

Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. (2019 b). Laatu hallussa. Yhteenvedo korkeakoulujen auditoinneista 2012-2018. Tiivistelmät 8:2019.

https://karvi.fi/app/uploads/2020/04/KARVI_T0819.pdf

Kansallisen koulutuksen arviointikeskus. (2020). Kehittävä arviointi kansallisessa koulutuksen arviointikeskuksessa. Tiivistelmät 8:2020.

https://karvi.fi/app/uploads/2020/04/KARVI_T0820.pdf

Keränen, M. & Mursula, T. (toim.). (2016). Teemme sen nyt, eikä myöhemmin. KAMK '24 strategia – Suomen älykkäin korkeakoulu. Kajaanin ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 58.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/114990/KAMKstrategiajulkaisu_11072016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Korkeakoulujen arviointineuvosto. (2005). Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditointikäsikirja vuosille 2005-2007. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 4:2005.

https://karvi.fi/app/uploads/2015/01/KKA_405.pdf

Korkeakoski, E. (2017). Arvioi ja menesty! Arviointitoiminnan perusteet, prosessit ja vaikuttavuus. Mediapinta.

Kotila, H. & Mäki, K. (2012). Ammattikorkeakoulupedagogiikka 2. Helsinki: Edita.

Kuhmoisten yhtenäiskoulu. (N.d.). Yhteisöllisyys. Saatavilla 12.9.2020.

<https://peda.net/kuhmainen/yhtenaiskoulu/oppimisen-tuki/oppilashuolto2/turvallinen-koulu/yhteis%C3%B6llisyys/yhteis%C3%B6llisyys>

Kuula, A. (2006). Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kupias, P. & Koski, M. (2012). Hyvä kouluttaja. Sanomapro.

MCS - Management Consulting Services. (2020). PDCA malli ja jatkuva parantaminen. Saatavilla 15.10.2020.

<https://mcs.fi/pdca-malli-ja-jatkuva-parantaminen/>

Mattila, S. (2017). Laatuajattelu on yrityksen kehittämisen perusta. Kohti laatua. Saatavilla 15.10.2020.

<https://www.kohtilaatua.fi/l/laatuajattelu-on-yrityksen-kehittamisen-perusta/>

Opetushallitus. (1998). Koulutuksen tuloksellisuuden arviointimalli. Arviointi 7/98.

https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/OPH_0198.pdf

Opetushallitus. (N.d.). Vertaisarviointi ja itsearviointi. Saatavilla 1.8.2020.

<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/vertaisarviointi-ja-itsearviointi>

Rohweder, L. & Virtanen, A. (toim.). (2008). Kohti kestävä kehitystä: pedagoginen lähestymistapa. Opetusministeriön julkaisuja 2008:3.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79112/opm03.pdf?sequence=1>

Puusaari, P., Heikkilä, S., Liinpää, N., Myllykangas, P., Neuvonen-Rauhala, M-L., Mustonen, K. & Goman, J. (2015). Kajaanin ammattikorkeakoulun auditointi 2015. Kansallisen koulutuksen arviointikeskus, julkaisut 2015:12. Suomen yliopistopaino Oy, Tampere.

https://karvi.fi/app/uploads/2015/03/KARVI_1215.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). Teemahaastattelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 1.8.2020.

https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sitra: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. (N.d.). Yhteisöllisyys ruokkii uusia toimintatapoja. Saatavilla 12.9.2020.

<https://www.sitra.fi/aiheet/yhteisollisyys/#mista-on-kyse>

Soste: Suomen sosiaali- ja terveys ry. (2020). Toiminnan vaikuttavuus. Saatavilla 12.9.2020.
<https://www.soste.fi/jarjestoopas/toiminnan-vaikuttavuus/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vaara, K. (2019). Osa AMK-opiskelijoista ja -opettajista on huolissaan kontaktiopetuksen hupenemisesta – ”Insinööritaitojen oppiminen virtuaalisesti on utopiaa”. Yle. Saatavilla 1.8.2020.
<https://yle.fi/uutiset/3-10998773>

Valanne, M. (N.d.) Koulutuksen laatu. Opintokeskus Sivis. Saatavilla 13.6.2020.
<https://www.ok-sivis.fi/koulutus/koulutuksen-laatu.html>

Valtiovarainministeriö. (2013). Organisaation kehittäminen itsearviointin avulla. CAF 2013.
[https://vm.fi/documents/10623/307561/CAF+2013+\(suomeksi\).pdf/a986fa41-f952-47ef-9c59-be4b619af8ce](https://vm.fi/documents/10623/307561/CAF+2013+(suomeksi).pdf/a986fa41-f952-47ef-9c59-be4b619af8ce)

Liitteet

Haastattelun saatekirje ja esipuhe ennen varsinaista haastattelua

Tervehdys ryhmä X !

Opiskelen Kajaanin ammattikorkeakoulussa markkinointia tradenomien tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyönäni kvalitatiivisen tutkimuksen KAMKin laatujärjestelmän toimivuudesta liiketalouden opiskelijan näkökulmasta. Tutkimus suoritetaan ryhmähaastatteluna, joka äänitetään. Haastattelun kesto on noin tunnin verran. Osallistuminen on luottamuksellista ja haastattelut tehdään nimettöminä. Tutkimuksen valmistuttua keskeiset tulokset ovat luettavissa Theseus -julkaisuarkistossa.

Vastaamalla tähän viestiin annat suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta. Ole nopea, koska vain ryhmäsi 5 ensimmäistä ilmoittautuvaa pääsevät mukaan. Lisäksi osallistujat saavat palkkioksi elokuvaliput BioRexiin! Toivon, että vastaat viimeistään sunnuntaihin 1.3.2020 mennessä, mikäli olet kiinnostunut. Haastattelu pidetään tiistaina 10.3.2020 klo: 14.15, paikkana TA1-1H157 (neuvotteluhuone). Kiitän jo etukäteen osallistumisestasi opinnäytetyöhöni!

Ystävällisin terveisin,

Elisa Mertala

puh. xxx,
sähköposti: xxx

Tervetuloa opinnäytetyötutkimukseni ryhmähaastatteluun. Opinnäytetyöni aiheena on tutkia Kajaanin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän toimivuutta opiskelijan näkökulmasta. Laatujärjestelmällä tarkoitetaan toimintoja, joilla koulu pyrkii mahdollisimman hyvätasoiseen opetukseen. Työ on osa Kansallisen Koulutuksen Arviointikeskuksen (Karvi) toteuttamaa auditointia, ja viimeksi vastaavanlainen auditointi on toteutettu kuusi vuotta sitten vuonna 2014.

Tämä haastattelu äänitetään, kuten lähettämässäni saatekirjeessä mainitsin. Te haastateltavat kuitenkin pysytte nimettöminä koko tutkimuksen ajan. Antamianne tietoja tarvitaan siihen, että raportoin Karville keskeiset tulokset. Haastattelun äänittämistä ei tarvitse jännittää, ainoastaan minä kuuntelen tallenteen jälkikäteen raportin tekoa varten.

Teen haastattelun aikana samalla itse muistiinpanoja. Ideana on kuitenkin rento keskustelu, josta saadaan toivon mukaan paljon irti hyödyllistä tietoa. Jos haluatte katsoa kysymyksiä ennen varsinaisen haastattelun aloittamista, niin se on mahdollista. Aluksi on kaksi taustakysymystä, ja sen jälkeen kaksi eri osiota; koulutuksen suunnittelu ja koulutuksen toteutus.

Haastattelun kysymykset suomeksi

Haastattelun kysymykset:

- Miten päädyit opiskelemaan liiketaloutta Kajaanin ammattikorkeakouluun?
- Kuinka tehokkaaksi koet liiketalouden alan markkinoinnin KAMKissa? Millaisia kehitysideoita sinulla on?

Koulutuksen suunnittelu

- Mikä on KAMKin strategia? Miten koulutustarjonta tukee sitä?
- Miten liiketalouden koulutus tukee työelämää?
- Miten kansainvälistyminen on huomioitu opinnoissa?
- Miten opetusmenetelmät, oppimisen arviointi ja oppimisympäristöt tukevat osaamistavoitteiden saavuttamista?
- Millä tavoilla opetusta voisi parantaa?
- Miten tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta on sisällytetty opetukseen?
- Miten työmäärää mitoitetaan ja seurataan havaintojesi mukaan?
- Miten opiskelijat osallistuvat koulutuksen suunnitteluun? Millaisia kehitysideoita sinulla on?

Koulutuksen toteutus

- Miten ammattikorkeakoulun opiskelijavalintamenettelyjä pitäisi tarvittaessa muuttaa?
- Kuinka toimiva järjestely aiemmin hankitun osaamisen tunnustaminen on?
- Miten palautteen antaminen opiskelijalle toimii?
- Miten työelämäyhteydet on huomioitu koulutuksessa?
- Miten opiskelijoiden hyvinvointia tuetaan? Mitä mieltä olet yhdenvertaisesta kohtelusta KAMKissa?
- Kuinka hyödyllisiksi koet opiskelijoiden antamat palautteet? Mitä kehitettävää metodeissa on?
- Miten koulutuksessa on huomioitu yhteiskunnan ja työelämän muuttuvat tarpeet?

Haastattelun kysymykset englanniksi

Interview questions:

- How did you end up studying business administration at Kajaani University of Applied Sciences?
- How effective do you find business administration marketing in KAMK? What kind of development ideas do you have?

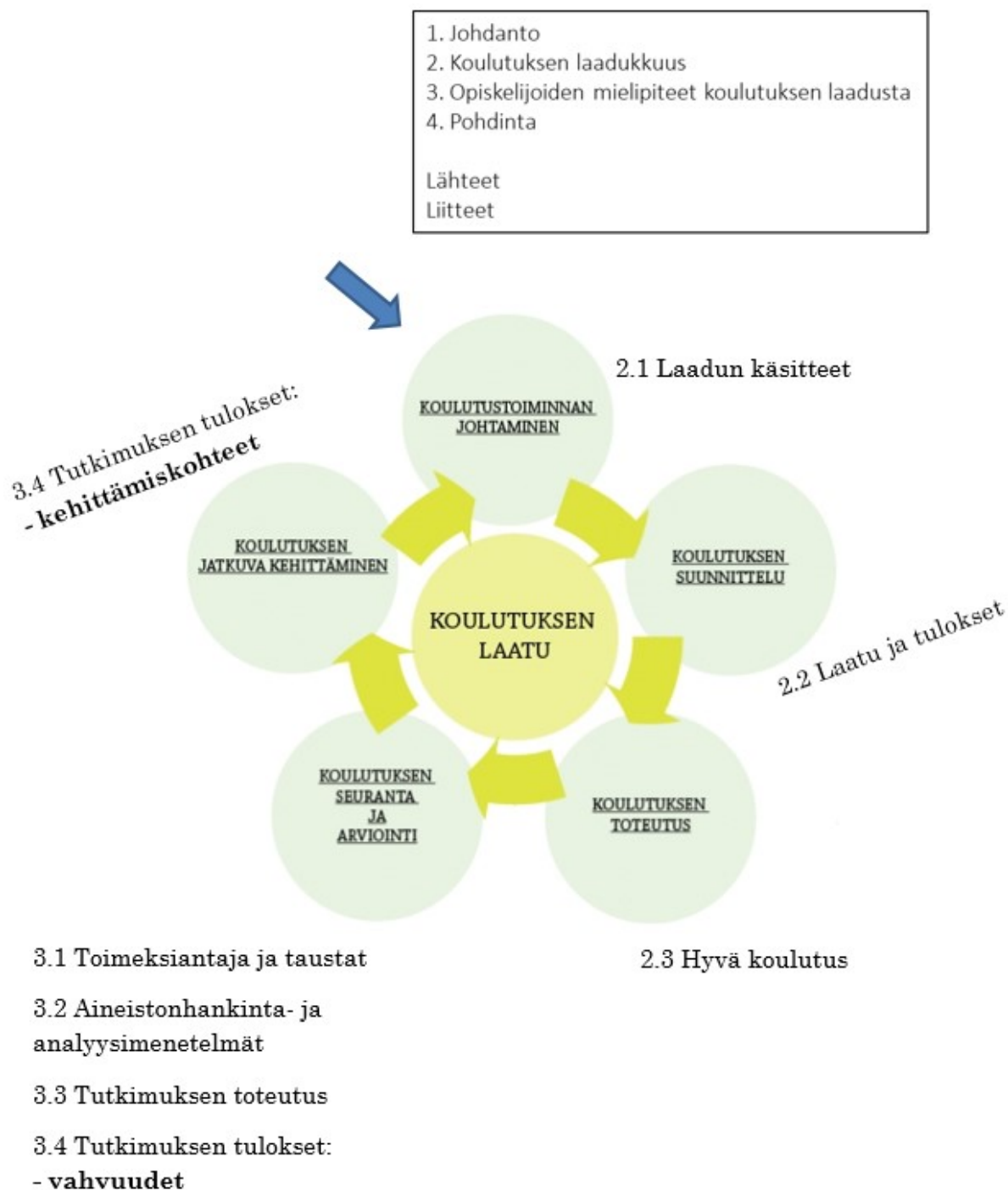
Education planning

- What is KAMK's strategy? How does the supply of education support it?
- How does business administration education support work life?
- How has internationalization been considered in studies?
- How do teaching methods, assessment of learning and learning environments support the achievement of competence goals?
- In what ways could teaching be improved?
- How have research, development and innovation been integrated into teaching?
- How is the workload measured and monitored according to your findings?
- How do students participate in educational planning? What kind of development ideas do you have?

Implementation of education

- How should the polytechnic student selection procedures be changed if needed?
- How effective is the recognition of previously acquired competence?
- How does giving feedback to a student work?
- How have work life connections been considered in education?
- How is student well-being supported? What do you think about equal treatment in KAMK?
- How useful do you find the feedback from students? What needs to be developed in the methods?
- How has education considered the changing needs of society and work life?

Työn rakenne



Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

