

Elina Moilanen

OPISKELIJOIDEN TIEDONTARPEET
KORKEAKOULUNSA
LAADUNHALLINNASTA

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

Toukokuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>	Opinnäytetyön päivämäärä 14.5.2012	
Tekijä Elina Moilanen	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Nimeke Opiskelijoiden tiedontarpeet korkeakoulunsa laadunhallinnasta		
Tiivistelmä Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tiedontarpeet korkeakoulunsa laadunhallinnasta. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia laadunhallintaan liittyvää viestintää, minkä pohjalta pohdittiin kehittämisehdotuksia opiskelijoiden tiedontarpeisiin ja laadunhallinnasta viestimiseen. Tutkimusongelma oli, mitä tietoa opiskelijat tarvitsevat korkeakoulun laadunhallinnasta ja miten opiskelijat on otettu huomioon viestinnässä liittyen laadunhallintaan. Tutkimusmenetelmänä käytettiin pääosin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta, mutta tutkimusaineistossa on myös hieman laadullista aineistoa. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus tehtiin sähköisenä kyselynä Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja kyselyssä oli myös joitakin avoimia kysymyksiä. Kyselystä ilmoitettiin opiskelijoiden intrassa, Studentissa. Vastauksia saatiin 296 opiskelijalta. Tutkimustulosten perusteella moni korkeakoulun opiskelijat eivät tunne laatu tai laadunhallintakäsitteen määritelmää. Opiskelijat haluaisivat enemmän tietoa korkeakoulunsa laatutyöstä erilaisten viestintämuotojen avulla, jolloin he pystyisivät käyttämään laatutyöstä tehtyjä dokumentteja hyödykseen. Tutkimustuloksissa ei ollut paljoa eroa olipa ensimmäisen tai kolmannen vuoden opiskelija. Ylipäänsä opiskelijat olivat sitä mieltä, että korkeakoulun laatutyötä pitäisi nostaa enemmän esille. Se vaatisi kuitenkin hieman kehittämistä. Tutkimuksessa myös selvisi, että laatutyön tiedottamista pitäisi lisätä, mikä osoittautui suurimmaksi kehittämisen kohteeksi.		
Asiasanat (avainsanat) Laatu, laatutyö, laadunhallinta, laatujärjestelmä, auditointi, palautteet, viestintä		
Sivumäärä 68 + 12	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Ulla Keto	Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin ammattikorkeakoulu	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 14 May 2012	
Author Elina Moilanen		Degree programme Business Management	
Name of the bachelor's thesis Knowledge needs of students in the quality management at a university of applied sciences			
Abstract <p>The aim of this research was to find out students' knowledge needs in the quality management of Mikkeli University of Applied Sciences. In addition, the purpose was to investigate the communication of the quality management, which was used as the basis for development proposals about the knowledge needs of students and communication about quality management. The research problem was to find out what information students needed in the quality management of their university and how students had been taken into account in the quality management communication.</p> <p>The research method was mainly quantitative, but also the qualitative method was used in the research. The quantitative method consisted of an electronic questionnaire to the students of Mikkeli University of Applied Sciences, and there were a few open questions in the questionnaire. The enquiry was published in the students' intra, Student. 296 students filled in the questionnaire.</p> <p>The study showed that many students of the university did not know what quality or quality management meant. The students would like to have more information about the quality work of their university through different forms of communication, so that they would be able to use the quality documents. There were not much differences between the first or third year students. However, the students agreed that there should be more information available on the quality work of the university. Therefore development is needed. The research also showed that there should be more information of the quality work, which was regarded as the main aim for development.</p>			
Subject headings, (keywords) Quality, quality work, quality management, quality system, audition, feedbacks, communication			
Pages 68 + 12		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Ulla Keto		Bachelor's thesis assigned by Mikkeli University of Applied Sciences	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	LAADUNHALLINTA.....	2
2.1	Laatutyön tausta ja historia.....	2
2.2	Laatutyön monet osat.....	3
2.2.1	Laatutekijät	4
2.2.2	Prosessit laadunhallinnan työkaluna.....	6
2.2.3	Laadun mittarit.....	9
2.2.4	Laatujärjestelmät.....	12
2.2.5	Laatupalkintomallit.....	14
2.3	Viestinnän merkitys laadun kehittämisessä.....	17
2.3.1	Työyhteisön viestintä.....	17
2.3.2	Palautteenanto.....	19
3	KORKEAKOULUN LAATU.....	21
3.1	Periaatteet ja tavoitteet.....	21
3.2	Laatujärjestelmien auditointi	23
3.2.1	Auditoinnin tavoitteet ja prosessi.....	23
3.2.2	Auditointiaineisto.....	25
3.2.3	Laatujärjestelmän dokumentointi.....	26
3.3	Opiskelijan rooli	27
3.3.1	Opiskelijat palautteen antajina.....	28
3.3.2	Opiskelijat korkeakoulun vaikuttajina	29
4	OPISKELIJAKYSELY KORKEAKOULUN LAATUTYÖSTÄ.....	33
4.1	Toimeksiantajan esittely	33
4.1.1	Mikkelin ammattikorkeakoulu lyhyesti	33
4.1.2	Mikkelin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä	34
4.2	Tutkimusmenetelmät	37
4.3	Tutkimusaineisto.....	39
5	OPISKELIJOIDEN TIEDONTARVE LAADUNHALLINNASSA.....	41
5.1	Taustatiedot.....	41
5.2	Nykytilanne.....	43
5.3	Tulevaisuuden näkymät	47

6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	49
6.1	Laatujärjestelmän tunnettuus ja tärkeys.....	49
6.2	Opiskelijat haluavat tietoa korkeakoulunsa laatutyöstä.....	50
6.3	Palautteiden kerääminen ja henkilöstö laatutyön vahvuuksia	52
6.4	Tiedottaminen parantamisen kohteena	55
6.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	56
7	LOPUKSI.....	58
	LÄHTEET	60

LIITTEET

- 1 Kyselylomake
- 2 Arvontalomake
- 3 Sähköpostiviesti koulutuspäälliköille
- 4 Jakaumataulukot

1 JOHDANTO

Nykypäivänä laatua pidetään tärkeänä kilpailutekijänä, jolloin laadusta ollaan valmiita maksamaan ja laadun merkitys koetaan yhä tärkeämpänä. Hyvä laatutyö tuo yritykselle lisää julkisivukuvaa, jolloin ihmiset ottavat yrityksen palvelut yhä miellyttävimminkin vastaan. Monet ihmiset, erityisesti nuoret, vähättelevät laatutyötä tai ylipäänsä yritysten laadunhallintaa.

Korkeakoulujen laadunhallinta liittyy olennaisesti korkeakoulun muuhun toimintaan. Korkeakouluilla on laatujärjestelmä, jonka avulla ohjataan ja seurataan korkeakoulun toiminnan laatua. Korkeakoulujen laatujärjestelmä tulee arvioida säännöllisin väliajoin, ja sen toteuttaa Korkeakoulujen arviointineuvosto. Lisäksi opiskelijalla on merkittävä rooli korkeakoulunsa laatutyössä. Opiskelijan pääasiallinen tehtävä laatutyössä on ollut palautteen antaminen.

Tämän työn tavoitteena on selvittää, mitä tietoa opiskelijat tarvitsevat korkeakoulunsa laadunhallinnasta. Lisäksi tarkoituksena on tutkia laadunhallintaan liittyvää viestintää, jonka pohjalta pohditaan kehittämissuhteita opiskelijoiden tiedontarpeisiin ja viestimiseen. Tutkimuksen pääongelmana on selvittää, mitä tietoa opiskelijat tarvitsevat korkeakoulun laadunhallinnasta ja miten opiskelijat on otettu huomioon viestinnässä liittyen laadunhallintaan.

Tutkimus on suoritettu sähköisenä opiskelijakyselynä Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Tutkimusmenetelmänä käytettiin pääosin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, joka sisälsi hieman kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivista aineistoa saatiin avointen kysymysten osalta.

Teoreettinen viitekehys on rakennettu kertomalla ensin laadunhallinnasta yleisellä tasolla, minkä jälkeen syvennyttiin korkeakoulun laadunhallintaan. Lisäksi viitekehyksessä käsiteltiin viestinnän merkitystä laadunhallinnan kehittämisessä. Korkeakoulun laadunhallinnassa syvennyttiin auditoinnin maailmaan ja korkeakoulujen opiskelijoiden rooliin laatutyössä.

2 LAADUNHALLINTA

Laatu-käsitettä on vaikea määritellä, koska jokainen eri kirjallisuuslähde määrittelee sen omalla tavallansa. Laatua on nähtävillä sekä arki- että työelämässä, jossa laadulla on oma tärkeä roolinsa. Tässä luvussa lähdetään ensin liikkeelle kertoen laadunhallinnasta yleisellä tasolla, jossa otetaan esille sekä laatutyön yleinen näkemys että laatutyön historia. Lisäksi tässä luvussa käsitellään laaduntekijöitä, laatuprosesseja, laadun mittareita ja laatujärjestelmää.

2.1 Laatutyön tausta ja historia

Laatutyön historia on lähtöisin ihmiskunnan alkuhistorian ajoilta. Laatutoimintaa on ollut jo siitä asti, kun ihminen on tehnyt työtä ja valmistanut itselleen tai muille työkaluja. Nykyään laatutoiminnasta on tullut eräänlainen teollistumisen tuote, jonka avulla organisaatio saa erinomaiset apuvälineet jatkuvalla kehitymiselle. Laatuajattelu laajeni nopeasti 1950-luvulla, jolloin laatu alkoi käsittää kokonaisvaltaista laadunvalvontaa, laatukustannuksia ja nollavirheajattelua. Samoihin aikoihin ISO-9000-standardi levisi kansainvälisesti ja sama kyseinen standardi löysi standardisointuneen aseman myös Suomessa. (Laatu, yhteiskunta, kehittäminen 2010.)

Laadusta alettiin puhua niin työpaikoilla, lehdistöissä kuin radiossakin 1960-luvulla, jolloin laadun tarkastus annettiin insinöörien ja työntekijöiden tehtäväksi. Samaan aikaan laatua alettiin rakentaa prosesseihin, minkä vuoksi laatua pystyttiin kehittämään uusilla menetelmillä ilman, että kustannukset nousisivat. (Laatu, yhteiskunta, kehittäminen 2010.)

Suomeen laatutyö oli laajenemassa 1980-luvun loppupuolella, jolloin laadun eteneminen tapahtui teollisuudesta palveluihin. Ensimmäiseksi laatua sovellettiin yrityksissä, josta laatu vähitellen levisi julkisille sektoreille hyvinvointipalveluiden tuottamiseen. 1990-luvulla laadusta tuli yrityksiä menestystekijä ja siitä alettiin puhua yhä enemmän myös yritysmaailman ulkopuolella. Laatua syntyy ainoastaan silloin, kun jokainen erillinen taho on mukana laadun kehittämisessä ja laatutyössä. Ei riitä, jos vain yksi yksikkö tekee laatua vaan ketjussa tulee olla kaikki kumppanit tai tiimit mukana. (Laatu, yhteiskunta, kehittäminen 2010.)

Nykyisin laatua voidaan määritellä monella eri tavalla. Pesosen (2007, 35) mielestä laatu tarkoittaa niitä ominaisuuksia ja piirteitä, jotka ovat tuotteella tai palvelulla ja joilla asiakkaan odotukset tai vaatimukset täytetään. Lecklinillä (2006, 18–19) on myös samanlaiset lähtökohdat kuin Pesosella, mutta hän ottaa esille eri tarkastelunäkökulmat, joiden vuoksi laadun käsite saattaa muuttua. Lecklin esittää laadun määritelmän sisällä olevan asian – virheettömyys: asiat tehdään jo ensimmäisellä kerralla ja myös jatkossa oikein. Myös oikeiden asioiden tekeminen katsotaan laadussa tärkeäksi.

Organisaatiolla on paljon erinäisiä syitä, miksi laadunhallintaa yleensä tehdään. Ehkä tärkein syy on asiakastyytyväisyyden saavuttaminen, mikä tulee tehdä tehokkaasti ja ansaitusti vuosittain eikä vain vahingossa. Tietenkin laatu saa heilahdella, mutta ei suuresti. Toinen syy on hankaluuksien vähentäminen. Ilmiömäisiä esimerkkejä organisaation hankaluuksista voidaan luetella tietokoneiden toimimattomuus, kokouksista myöhästyminen, asioiden unohtaminen tai tiedostojen häviäminen, jolloin niiden etsimiseen menee paljon turhaa aikaa. Lisäksi on vielä kolmas syy, miksi laadunhallintaa käytetään organisaatiossa, henkilöstön tyytyväisyyden lisääminen. Organisaation tulee pitää työntekijöistään huolta, jolloin työntekijät ovat tyytyväisiä työolosuhteisiinsa. Työntekijät tekevät yhä vain parempia tuloksia, kun panostetaan henkilöstön tyytyväisyyteen. Eräänlaisena vinkkinä johtajille ja esimiehille Pesonen (2007, 17) antaa, että heidän tulee katsoa jollakin asteella työntekijöidensä perään, jotta organisaation toiminta olisi lähes virheetöntä. (Pesonen 2007, 15–17.)

2.2 Laatutyön monet osat

Tämän luvun alaluvuissa käsitellään laatutekijöitä, laatuprosesseja, laadun mittareita, laatujärjestelmiä ja laatupalkintomalleja. Laatutekijöissä on enemmän keskitytty kertomaan, mistä laatuajattelu on lähtöisin ja ketkä ovat laatuajattelun takana. Laatuprosesseissa ja laadun mittareissa keskitytään aukaisemaan käsitteet ja kerrotaan niiden tehtävistä. Laadunhallintaan liittyy olennaisesti laatujärjestelmät ja laatupalkintomallit, joilla laatua seurataan ja kehitetään. Laatujärjestelmät – alaluvussa kerrotaan laadunhallintaan liittyvistä standardeista ja erilaisista laatutyön kehittämismalleista.

2.2.1 Laatutekijät

Useat ihmiset ajattelevat laadun tulevan tietokoneiden automatisoitujen ohjelmien kautta, mitkä ohjaavat ja valvovat toimivuutta. Asia ei kuitenkaan ole näin yksinkertainen, sillä ihmiset edelleen valvovat ja varmistavat laadukkaat toiminnot. Helpoin tapa löytää varmuus laadukkaalle toiminnalle saadaan motivoituneista, koulutetuista ja työhönsä perehtyneistä työntekijöistä. Jotta korkea laatutaso saadaan täytetyksi, tulee henkilöstön asennoitua tavoitteisiinsa vakavasti. Henkilöstön on päästettävä irti vanhoista käytänteistä ja tottumuksista, vaikka ne muuntumishetkellä tuntuvatkin epäkäytännöllisiltä. (Lecklin 2006, 213–215.)

Henkilöstön innostus ja motivaatio on yksi merkittävimmistä menestystekijöistä asian-tuntijaorganisaatiossa. Kaikille on selvää, että motivoitunut työntekijä tekee hyvällä panostuksella enemmän töitä kuin työntekijä, joka ei ole kiinnostunut omasta työstään. Työntekijälle on annettava vapaus työskennellä itsenäisesti, mutta esimiehen tulee antaa palautetta ja seurata alaisensa työskentelyä sekä antaa mahdollisia kehittämissuhteita. Työskentelyolosuhteet luovat myös tietynlaista motivaatiota. Tämä tarkoittaa sitä, että työvälineet, laitteet ja tilat ovat riittävän tilavia ja toimivia. Lisäksi organisaation hyvä maine on syvästi kytköksissä hyvään motivaatioon. (Pesonen 2007, 69–70.)

Joseph Juran – laatuajattelun kehittäjä

Veini (2010) ottaa esille yhden laatuajattelun kehittäjistä Joseph Juranin. Juran on todennut asiakkaiden olevan niitä, joiden kanssa ollaan tekemisissä saman asian yhteydessä. Juran on koonnut oman laadunkehitysohjelman, joka on kolmiosainen ja sitä kutsutaan Juranin trilogiaksi. Juranin trilogian osat koostuvat laadun suunnittelusta (määrittämään asiakkaiden tarpeet), laadunhallinnasta (arvioidaan suorituskyky ja verrataan tavoitteet) ja laadun parantamisesta (etsitään parantamis- ja kehityskohteita). Juranin määrittäminen laadusta kuuluu ”*fitness for use*”, joka tarkoittaa tuotteen tai palvelun sopivuutta tiettyyn tarkoitukseen.

W. Edwards Deming – laatuajattelun kehittäjä

Toinen laatuajattelun kehittäjä W. Edwards Deming korostaa jatkuvaa järjestelmällisen ja parantamisen kehitystä, jolla on merkitystä organisaation johtamisessa. Deming on tullut tunnetuksi PDCA-ympyrän keksijänä, mikä kuvaa eri tasoilla tapahtuvaa prosessia. PDCA-ympyrän käsite koostuu *Plan – Do – Check – Act* – yhdistelmästä, joka on suomeksi suunnittele – toteuta – arvioi – kehitä. Kirjallisuudessa käytetään *Check*-sanana sijasta *Study*-sanaa, jolloin yhdistelmän lyhenne muuttuu PDSA:ksi. (Veini 2010.)

Lisäksi Deming korostaa koko organisaation henkilöstön arvokkuutta, minkä vuoksi myös heidän tulisi osallistua organisaation laatutyöhön. Deming suosittelee käytettäväksi tilastollisia menetelmiä kehitysprojektien ja toiminnan seurannassa, koska tilastojen perusteella organisaation johtoryhmä löytävät ongelmat ja pystyvät selvittämään syyt. Taulukossa 1 nähdään Demingin 14 periaatetta, jotka tukevat organisaation jatkuvaa parantamista. (Veini 2010.)

TAULUKKO 1. Demingin 14 periaatetta (Veini 2010)

Organisaation ilmapiirin jatkuvasti parantaminen
Laatuongelmien ennaltaehkäisyperiaatteiden ymmärtäminen työyhteisössä varmistettava
Laajasta tarkastustoiminnasta luopuminen - laatu syntyy valmistusprosessien kautta
Laadun huomioonottaminen hankintatoiminnassa - hinta ei ainut ostoperuste
Valmistuksen prosessien ja tuotteiden suunnittelun jatkuva kehittäminen
Työpaikkakoulutuksien jatkuva järjestäminen
Ihmisten johtamisen jatkuva kehittäminen - työyhteisön on tuettava laatutyön tekemistä
Mahdollinen epävarmuus laatutyötä kohtaan poistettava - asenne ja kannustus oltava kohdallaan
Prosessiajattelutavan käyttäminen - osastojen on toimittava yhteisten päämäärien mukaisesti
Turhien iskulauseiden, julisteiden ja kehotusten poistaminen
Määrällisten tavoitteiden saavutettavuus henkilöstölle varmistettava
Esteiden poisto hyviin työsuorituksiin
Jatkuvan ja tehokkaan laatuajattelun ylläpitäminen
Johdon sitoutuminen laatutyöhön

Philip P. Crosby – laatuajattelun kehittäjä

Philip P. Crosby on kolmas laatuajattelun kehittäjä, jonka perussanoma on ”*quality is free*”, joka tarkoittaa laadun olevan vapaata eli ilmaista. Tämän sanoman periaatteena on, että organisaatiot pystyvät maksutta omaksumaan toimintatavan samalla, kun organisaation johto sitoutuu laatujohtamismalliin. Crosby ja kuten muutkin laatuajattelun tekijät painottavat jatkuvaa prosessimaista toiminnallista kehittämistyötä ja päätöksentekoa varmojen tietojen perusteella. (Veini 2010.)

2.2.2 Prosessit laadunhallinnan työkaluna

Laadun kehitystyö on paljon prosessien toiminnan varmistamista ja tehostamista. Laadun kehitystyön tarkoituksena on seurata prosessien toimintaa ja haluttuja tuloksia. Monet uskovat, että laadunhallinnan kannalta tärkein asia on laatukäsikirja, mikä ei kuitenkaan pidä paikkaansa, vaan prosessien toimivuutta pidetään tärkeämpänä. Laatukäsikirjassa kerrotaan pelkästään, miten prosesseista saadaan toimivia eli laatukäsikirjasta puuttuu prosessien toiminnan ja tuloksien reaaliaikainen seuraaminen. (Pesonen 2007, 17.)

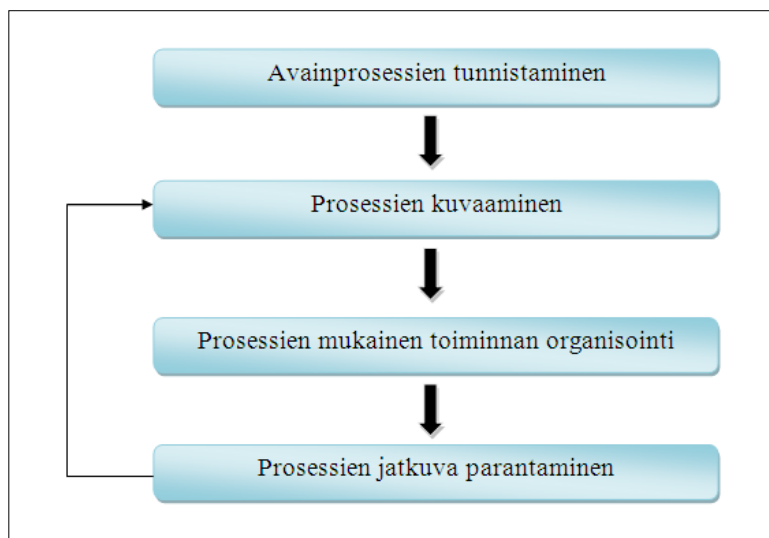
Prosessi sisältää useita osatehtäviä, joiden toteutukseen tarvitaan resursseja esimerkiksi työaikaa, menetelmiä, henkilökunnan osaamista, laitteita ja työskentely tiloja. Prosessien tavoitteena on sekä esittää asetettujen tavoitteiden toteutumista että arvioida saatuja tuloksia. Jos tulokset ovat negatiivisia, prosessia tulee muokata toisenlaiseen muotoon eli prosessia tulee kehittää paremmalle tasolle. (Laamanen 2008, 151–154.)

Yrityksen prosessit tulee kuvata ja havainnollistaa. Useiden työntekijöiden mielestä prosessien kuvaaminen ja havainnollistaminen tuntuvat turhalta ja aikaa vievältä toiminnalta. Tämän uskomuksen mukaan monien mielestä on vaan paljon helpompaa siirtää prosessien rakentamisen ja kuvaamisen vastuu laatuapäällikölle ja laatuvaastaville. Kuitenkin organisaation henkilöstön tulee tiedostaa, että prosessien avulla organisaation kaikki eri järjestelmät voidaan luokitella yhdeksi suureksi kokonaisuudeksi, jonka kautta organisaation prosesseja voidaan jatkuvasti parantaa yhä parempaan toimivuuteen. (Laamanen 2008, 155–156.)

Vain prosesseja kehittämällä voidaan parantaa organisaation toimintaa, mitkä löydetään itsearviointien, johdon katselmusten, ongelmien analysoinnin ja auditointien yhteydessä. Itsearvioinnilla tarkoitetaan organisaation johdon suorittamaa arviointia, jonka avulla saadaan näkemys organisaation vahvuuksista, tehokkuuksista ja parantamiskohteista. Johdon katselmukset ovat osa yrityksen laadunhallintaa, jossa katselmukseen tulee arvioida mahdollisuuksia parantaa ja muuttaa johtamisjärjestelmää. Auditointi on järjestelmällinen, dokumentoitu ja riippumaton prosessi, jota arvioidaan. Arvioinnissa otetaan selvää siitä, täyttääkö auditoinnin kohde sille asetetut vaatimukset. (Laamanen & Tinnilä 2009, 35; Lecklin & Laine 2009, 187–189.)

Prosessien käyttöönottovaiheen jälkeen prosesseja ohjataan valvoen tiettyjen mittareiden avulla, esimerkiksi seuraten suoritteita, toimintoja tai välituloksia. Prosessien ohjaukseen ja seurantaan on olemassa järjestelmä, jota käyttämällä prosessien kehittäminen tapahtuu ohjatussa järjestyksessä. Prosesseja myös auditoidaan tiettyjen suunniteltujen väliaikojen aikana ja organisaation johto suorittaa johdon katselmukset. (Lecklin 2006, 196.)

Tulevaisuudessa prosessiajattelun merkitys korostuu, ja kaikki työ tehdään prosessien avulla. Lisäksi prosessiketjun kokonaisuus pystytään paremmin hahmottamaan ja kiinnittämään huomiota oikeisiin asioihin, kun yhdistetään toimittajat, asiakkaat, yritys ja muut sidosryhmät samaan ketjuun. Prosessiajattelun ansiosta organisaation laatu kehittyy kehittymistään myös tulevaisuudessa. (Lecklin 2006, 21.)



KUVA 1. Prosessiajattelun mukaisen tehokkaan toimintajärjestelmän kehittäminen (Laamanen 2008, 156)

Organisaatio pystyy tehostamaan prosessejaan kehityskulun avulla, jonka kulku on selkiytetty kuvassa 1. Jotta prosessien toimintajärjestelmää voidaan ryhtyä kehittämään, prosessien vastuutyöntekijöiden tulee tunnistaa avainprosessit. Lisäksi heidän tulee kuvata prosessit, organisoida prosessien mukaista toimintaa ja prosesseja täytyy arvioida ja parantaa jatkuvasti. (Laamanen 2008, 157.)

Prosessien kuvaamisen lähtökohtana pidetään valittujen prosessien toiminnan ymmärtämistä. Tämän vaiheen tehtäviin kuuluu prosessien kuvaamiseen liittyen muun muassa asiakkaisiin, tavoitteisiin, menestyksen tekijöihin, tuotoksiin sekä vaiheisiin. Prosessikuvaus syntyy tämän vaiheen tuloksena ja välittömästi saadaan prosessille parannuskeinoja. (Laamanen 2008, 160–162.)

Prosessien kuvaamisen jälkeen siirrytään prosessien mukaiseen toiminnan organisointiin, jonka tarkoituksena on viedä prosessien kuvaamisesta saatu tulos toiminnalliselle tasolle. Prosessien kuvaus ei itsessään aiheuta toimintaa, vaan siihen tarvitaan prosessien toimivien ihmisten ymmärtämistä, toimintaa tukevia työkaluja ja – ohjeita sekä osaamista. Tämän vaiheen tuloksena syntyvätkin prosessien työkalut ja – ohjeet, tunnusluvut, koulutusohjelmat sekä lisäksi auditointiraportit. Auditointiraportissa esitetään auditoinnin taustaa, suoritustapaa, yhteenveto, johtopäätelmät ja kehittämissuosittelut. (Laamanen 2008, 163–164; Lecklin 2006, 75–76.)

Henkilöiden tulee toimia prosessimenettelyjen mukaisesti, koska prosessien ansiosta parannetaan yrityksen tuloksellisuutta ja tehokkuutta. Tunnusluvut kuvaavat jakaumia muutaman luvun avulla, joilla havainnollistetaan erilaisia tietoja. Tunnuslukujen arvot saadaan useilla tilasto-ohjelmilla, joilla pystytään kuvaamaan jakaumaa. Koulutusohjelmilla tarkoitetaan monitieteisiä opintokokonaisuuksia, joilla on tieteelliset ja ammatilliset tavoitteet. Ammattikorkeakoulussa opinnot on jaettu koulutusohjelmiin, joissa voi olla muutamia suuntautumisvaihtoehtoja. (Heikkilä 2010, 169–170; Koulutukseen liittyvää terminologiaa K 2012.)

Viimeisessä prosessiajattelun mukaisessa toimintajärjestelmän kehittämisen vaiheessa varmistetaan prosessien jatkuva parantaminen arviointien kautta. Tämän vaiheen tarkoituksena on varmistaa, että toimintajärjestelmää kehitetään muuttuvassa toimintaympäristössä, jonka seurauksesta luodaan jatkuvan parantamisen työkalut. Jatkuva parantaminen liitetään usein prosessien suunnitteluun ja kehittämiseen. Vaiheen tulok-

sina syntyy muun muassa arviointien menettely, ongelmanratkaisu, benchmarking, tilastollinen laadunohjaus sekä katselmoinnit. Kun tämä vaihe on saatu päätökseen, automaattisesti siirrytään takaisin prosessien kuvaamisen-vaiheeseen, jolloin sama vaiheellinen menettely jatkuu toistamiseen. (Laamanen 2008, 164.)

Prosessien arviointien ja auditointien kautta voidaan käynnistää organisaatiossa korjaavia ja kehittäviä toimenpiteitä. Prosessien uudistamisen apuvälineinä voidaan käyttää jossakin työkalupakissa valmiina olevia suunnittelu- ja lomakepohjia tai muita laatutyökaluja esimerkiksi histogrammia, vuokaaviota, hajontakaaviota, syy- ja seurauskaaviota tai vika- ja vaikutusanalyysia. Laadunkehittämisen ja muutoksen toteuttamisessa prosessien kehittäminen on avain asemassaan, minkä vuoksi johdon ja avainhenkilöstön tulee sitoutua laadun kehittämiseen. Tämän jälkeen aloitetaan sekä prosessien että järjestelmien uudistaminen. Jotta haluamat tulokset saadaan syntymään, tulee prosessiin osallistuvien henkilöiden koulutustua ja osallistua kokonaisvaltaisesti laadun kehittämistyöhön. (Lecklin 2006, 175, 197–199; Lecklin & Laine 2009, 211.)

2.2.3 Laadun mittarit

Laatu on mitattava kokonaisuus – ilman kokemusta, havaintoja ja mittausta laatua ei pystyittäisi hallinnoimaan. Mittaus kuuluu olennaisena osana prosessien ja laadun hallintaan. Mittarit voivat olla tulos- tai prosessimittareita. Näiden eroina on kuitenkin se, että prosessimittari seuraa toimintaa, kun taas tulostittarit seuraavat prosessien tuloksia. Myös tuotekehitys-, tuotanto- ja toimitus sekä alihankintaprosesseilla on jokaisella omat mittarinsa. Laatumittareita ovat muun muassa johdon tulokortti, asiakastytyväisyys, tulostittarit ja sisäiset laatumittarit. (Lecklin 2006, 151–152.)

Laatumittareiden avulla seurataan jatkuvasti laatutyön saavutettuja tuloksia, jotka esitetään muun muassa trendeinä ja vertailuina. Trendit havainnollistavat jo saavutettuja tuloksia, joita verrataan organisaation aikaisempiin tuloksiin esimerkiksi viimeisten viiden tai kymmenen vuoden saatuihin tuloksiin. Vertailuja tehdään muiden organisaation tuloksiin muun muassa sisaryrityksiin tai maailman yrityksiin, mitä kutsutaan sanalla benchmarking. Asiakaskohtaiset palvelun laadun mittarit asiantuntijapalveluisa ovat yleensä jo valmiiksi tehtyjä hankkeita, joiden laatuksiteerit esitetään yhdessä asiakkaiden kanssa. Kun on saatu onnistunut asiakasvuorovaikutussuhde, voidaan tuottaa yhteinen näkökulma asiasta. (Sorri-Teir 1995, 41, 54.)

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden mittari voidaan luokitella jopa yhdeksi tärkeämmäksi prosessiksi. Mittaria on jatkuvasti kehitettävä ja se on oltava kytköksissä kiinteästi yrityksen johtamisjärjestelmään. Mittauksella tulee olla täydellinen tietotekniikkatuki, jonka avulla tulokset saadaan nopeasti ja tehokkaasti hyödynnettyä. Kuvassa 2 nähdään kokonaisuudessaan asiakastyytyväisyyden mittausprosessi vaihe vaiheelta. (Lecklin 2006, 107.)



KUVA 2. Asiakastyytyväisyyden mittausprosessi (Lecklin 2006, 108)

Johdon tulokortti

Johdon tulokortti koostuu asiakastyytyväisyyden, strategisten mittareiden, laatu- kustannuksien ja henkilöstön tuloksista. Tulokortissa tulokset esitetään lukujen ja kaavioiden avulla. Yrityksen johtoryhmä tekee tarvittavat päätökset tulokortin perusteella, jolloin poikkeamat korjataan ja mahdollisesti käynnistetään kehittämisprojekteja. (Lecklin 2006, 65–67.)

Asiakastyytyväisyysmittaus tehdään normaalisti kerran vuodessa ja asiakastyytyväisyyttä seurataan niin sanotun tyytyväisyysindeksin avulla. Johdon erikoisseurannassa on kuitenkin strategiset mittarit, joissa laatua ensisijaisesti parannetaan. Laatu- kustannukset jaetaan neljään eri ryhmään: ulkoiset virhekustannukset, sisäiset virhekustannukset, laadun ylläpitokustannukset ja huonon laadun ehkäisykustannukset. Jokaiseen

ryhmään on sovittu omat sääntönsä, joilla kustannuksia lasketaan. Normaalin kustannuslaskennan yhteydessä tulisi kerätä myös laatukustannukset. Johdon tuloskortin henkilöstöasiat koostuvat henkilöstön laatukoulutuksista, pätevyydestä, poissaoloista, työtyytyväisyydestä kyvykkyydestä ja tehtyjen aloitteiden lukumäärästä. (Lecklin 2006, 65–67.)

Tulosmittarit

Tulosmittareiden avulla tarkastellaan erilaisia ulkoisia ominaisuuksia kuten kestävyyttä, suorituskykyä, painoa ja ulkoisia mittoja. Tulosmittareiden ominaispiirteenä pidetään lopputuotteen laadun mittaamista, mikä on asiakkaalle erittäin tärkeä ja sillä on hyvin keskeinen merkitys yrityksen saamaan tuottoon. Yleensäkin tulosmittareiden avulla tulkitaan jo saavutettuja asioita, kuten voittoa, tappiota, liikevaihtoa ja osinkoa. Laaturvirheet, saadut asiakkaat ja kustannukset voidaan lukea myös tulosmittareiksi. (Lecklin 2006, 151; Veini 2010.)

Sisäiset laatumittarit

Sisäiset laatumittarit liittyvät enemmän yrityksen kyvykkyyksiin kuin tulosjohtamiseen. Prosessimittarin pitäisi antaa tietoa enemmänkin prosessin toimivuudesta ja kehittämisestä kuin sen taloudellisista tuloksista. Laatukustannusten seuranta sovitulla mittareilla antaa runsaasti tietoa siitä, minkälaisia muutoksia prosessissa pitäisi tehdä, jotta yrityksen tuloksellisuus kasvaisi. Suurin osa prosessimittareista on tilastollisia mittareita eli niitä voidaan lukea vasta prosessin jälkeen. (Lecklin 2006, 151–152.)

Hyvän mittarin tunnuspiirteet

Hyvän prosessimittarin erityispiirteitä ovat mittarin luotettavuus, yksinkertaisuus, ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys, oikeudenmukaisuus, edullisuus, nopeus sekä olennaisuus. Lisäksi mittarin tulisi olla selkeä, ettei mittaria tulkittaisi väärin. Myöskään mittari ei saa manipuloida lukijaa mielekkääseen suuntaan. Mittarin toimivuutta on muistettava arvioida säännöllisesti, koska prosessin muuttuessa ja kehittyessä on hyvä myös kehittää itse mittaria. (Lecklin 2006, 153.)

2.2.4 Laatu järjestelmät

Pesonen (2007, 50) määrittelee laatu järjestelmän olevan samanlainen kuin muutkin johtamisen järjestelmät. Laatu järjestelmä tuottaa tietoa, jonka pohjalta esimerkiksi organisaation johtoryhmä ja päälliköt tekevät päätöksiä ja reagoivat tilanteisiin, jos on aiheita. Kun järjestelmässä on toimintaprosessien lisäksi toiminnan parantamisen prosessit, voi organisaatio sanoa omistavansa oikeanlaisen laatu järjestelmän.

Laatu järjestelmän olennainen osa on, että laatu järjestelmän mukana on toiminnan parantamisen ketju. Ketjua pidetään hyvin yksinkertaisena ja se sisältää seuraavanlaisia vaiheita: kerätään tietoa toiminnasta, analysoidaan kerätty tieto, tehdään analysoidusta tiedosta johtopäätöksiä, siirrytään johtopäätöksistä itse päätöksiin ja toteutetaan tehdyt päätökset. Organisaation on kerättävä palautetietoja, analysoitava saadut tiedot, tehtävä päätöksiä analyysien pohjalta ja toteutettava päätökset, jotta organisaatio voi väittää, että heillä on käytössä laatu järjestelmä. (Pesonen 2007, 51–53.) Laatu järjestelmä rakentuu monesta osasta ja tässä työssä laatu järjestelmän rakenteeseen ei enemmän perehdytä, koska se ei kuulu tämän työn ydinsisältöön.

Lecklin (2006, 29) kertoo kirjassaan laatu järjestelmän tarkoittavan laadunhallintajärjestelmää, koska laatu järjestelmä – termiä käytetään kirjallisuudessa usein kuvaamaan erillistä teknillistä ja laatuasioihin liittyvää menetelmää. Lecklin ottaa myös esille laatu järjestelmän tavoitteet, jotka voivat olla muun muassa asiakastytyvyyden varmistaminen, palvelujen, tuotteiden ja prosessien laadun varmistaminen, työn tuottavuuden parantaminen sekä johdon kehittämistyökaluna toimiminen. Laatu järjestelmästä ei tulisi tehdä raskasta prosessia, koska silloin se voi jäädä käytännölle etäiseksi.

Organisaatiolla on oma toiminta-ajatuksensa, päämääränsä, visionsa ja arvonsa, joita pidetään laatu järjestelmän toteuttamisen lähtökohtana. Laatu järjestelmän taustalla tulisi olla aina laatu palkintomalli tai -mallit ja ISO 9004 -standardi sekä toimialakohittaiset standardit. Lisäksi ISO 9004:n ja PDCA:n eli jatkuvan kehittämisen kehän pohjalta voidaan toteuttaa organisaation johtamisjärjestelmä. Laatu palkintomallit on esitelty tarkemmin luvussa 2.2.5. (Lecklin & Laine 2009, 244–245.)

Laatujärjestelmä on eräänlainen yrityksen johtoryhmän apuväline, kun järjestelmä ymmärretään ja rakennetaan laadukkaaksi johtamisjärjestelmäksi. Laatujärjestelmä apuvälineenä viestii strategiat ja suunnitelmat järjestelmällisesti koko yritykselle. Lisäksi laatujärjestelmä helpottaa toiminnan suunnittelua, johtamista, toteuttamista ja valvontaa sekä laatukustannusten hallintaa. (Lecklin 2006, 33.)

ISO 9000 -standardisarja on kansainvälisesti yleisin laatuun liittyvä standardisarja. Tämän standardisarjan on luonut Kansainvälisen standardointijärjestö, *International Organization for Standardization*. ISO 9000 -standardiperheeseen kuuluu kolme standardia: ISO 9000, ISO 9001 ja ISO 9004. ISO 9000 sisältää tietoa laadun perusteista ja sanastoista, joka johdattelee lukijat ja sitä tarvitsevat uuteen ajattelutapaan ja käsitteisiin. ISO 9001:stä saadaan tietoa laatujärjestelmästä ja sen vaatimuksista. ISO 9004 kertoo laadunhallintajärjestelmästä, mikä esittää laadunhallinnan kokonaisuutena ja ohjaa organisaatiota monipuoliseen suorituskyvyn kehittämiseen kohti erinomaisuutta. (Lecklin & Laine 2009, 37; Moisio & Ritola 2001, 8.)

Muita laatujärjestelmän kehittämismalleja ovat muun muassa *Six Sigma*- ja *Lean* -ohjelma. *Six Sigma* ja *Lean* painottuvat kummatkin tuottavuuden, laadun ja prosessien parantamiseen ja ovat kehittämiseen tarkoitettuja kansainvälisiä ohjelmia. *Leanin* periaatteena ovat erilaiset tekniikat ja apuvälineet, mutta kuitenkin pääpaino on kokonaisuudella. *Six Sigma* on menetelmä, jonka työvaiheet on nimetty DMAIC -prosessiksi *Define* (määritä) – *Measure* (mittaa) – *Analyze* (analysoi) – *Improve* (paranna) – *Control* (ohjaa). Juuri mainittu prosessi keskittyy jo olemassa olevien tuoteprosessien parantamiseen ja sitä täydentää DFSS -prosessi. DFSS -prosessi on kohdistettu tuotekehittelyyn, suunnitteluun ja kehittämiseen. (Lecklin & Laine 2009, 270, 281, 284.)

Laadun tulee varmistaa työyhteisön sisällä työntekijöiden osaaminen ja antaa työtarkastuksia sekä valvoa työtarkastukset tietyn tekijän tehtäväksi. Työntekijät pitää ottaa mukaan osallistumalla kehittäen osaamista, asettamalla haasteellisia tavoitteita, antamalla tunnustusta sekä kannustamalla ja palkitsemalla työntekijöitä. Lisäksi tulee huolehtia, että viestintä on avointa ja vastavuoroista. (Pesonen 2007, 32.)

2.2.5 Laatupalkintomallit

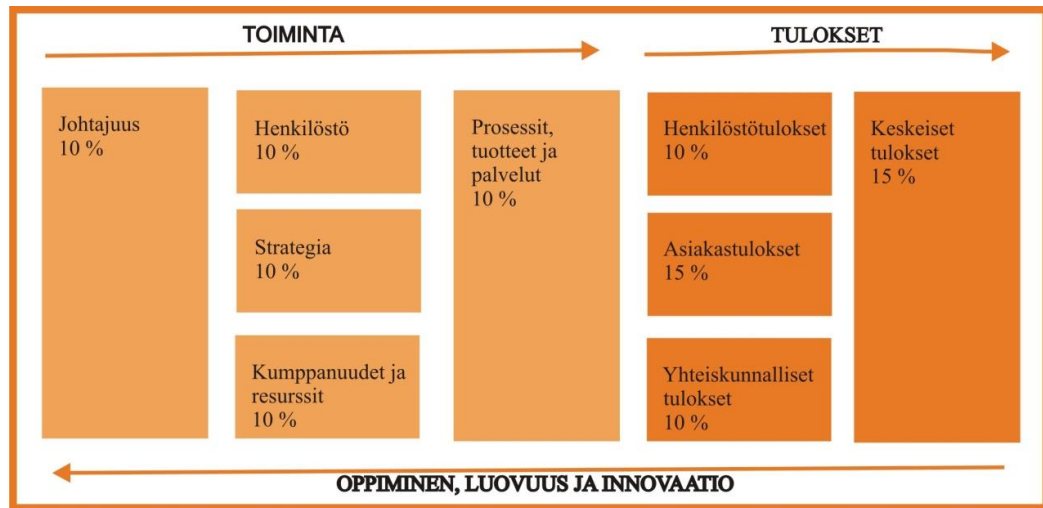
Organisaatiota kannustetaan laadun kehittämisessä jakamalla erilaisia kansainvälisiä ja kansallisia laatupalkintoja. Nykyään laatupalkintojen arvostus ja merkitys on kasvanut laatu-käsitteen laajentumisen myötä. Lisäksi osa syynä laatupalkintojen arvostukseen ja kehitykseen voidaan pitää laatupalkintojen kansallista tasoa, jolloin organisaatioiden kilpailukyvyt ovat parantuneet. Laatupalkintomalleja on kolme: *European Foundation for Quality Management*, *Malcolm Baldrige* ja *Common Assessment Framework*. (Lecklin 2006, 318.)

EFQM-malli

European Foundation for Quality Management eli EFQM-mallia käytetään organisaation oman toiminnan arviointi- ja kehittämistyökaluna. EFQM:a käytetään tuhansissa organisaatioissa eri puolilla maailmaa. EFQM antaa hyvät mahdollisuudet, kun halutaan verrata omaa toimintaansa ja tuloksiaan muiden samalla alalla toimijoiden kanssa sekä kansainvälisesti että kansallisesti. EFQM:a käytetään Euroopan laatupalkinnon laatupalkintokilpailujen arviointiperusteena, mukaan lukien myös Suomen laatupalkinto. (Lecklin & Laine 2009, 262.)

Organisaatiossa EFQM:a käytetään esimerkiksi itsearviointin viitekehyksenä, jonka avulla tunnistetaan organisaation vahvuudet ja parantamisalueet sekä se, miten hyvin organisaation toiminta ja tulokset vastaavat organisaation tunnuspiirteitä. Lisäksi EFQM:a käytetään organisaation johtamisjärjestelmän viitekehyksenä ja yksittäisten kehittämisalueiden tunnistamiseen. (EFQM Excellence Model 2010, 2–3; Lecklin & Laine 2009, 262.)

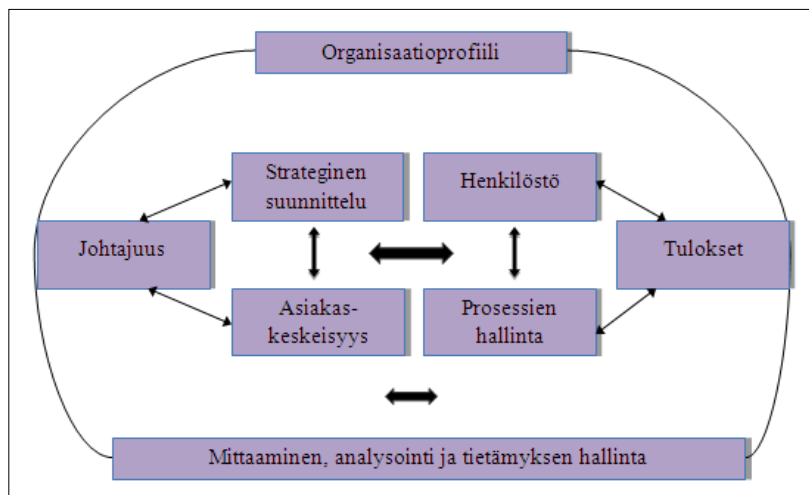
EFQM jakautuu yhdeksään eri arviointialueeseen, jotka nähdään kuvasta 3. Näistä yhdeksästä arviointialueista viisi liittyy organisaation toimintaan, kun taas loput neljä jakautuu tuloksiin. EFQM perustuu toiminnan tunnuspiirteisiin eli tuloshakuisuuteen, asiakassuuntautuneisuuteen, johtamisen ja toiminnan päämäärätietoisuuteen, prosesseihin, henkilöstön kehittämiseen, jatkuvaan oppimiseen ja kumppanuuksien kehittämiseen. Tunnuspiirteet ovat sovellettavissa organisaation toimialasta tai koosta riippumatta. (Lecklin & Laine 2009, 262–263.)



KUVA 3. EFQM–malli (EFQM Excellence Model 2010)

MB-malli

Malcolm Baldrige eli MB-laaturipalkintomalli on perustettu vuonna 1987 ja on nimetty USA:n kauppaministerin mukaan. MB-malli tulee uusia joka toinen vuosi, minkä on arvioitava ja havainnollistettava erittäin monipuolisesti organisaation toimintaa. Mallia käytetään sekä suomalaisissa että kansainvälisissä organisaatioissa. (Lecklin & Laine 2009, 264–266.)



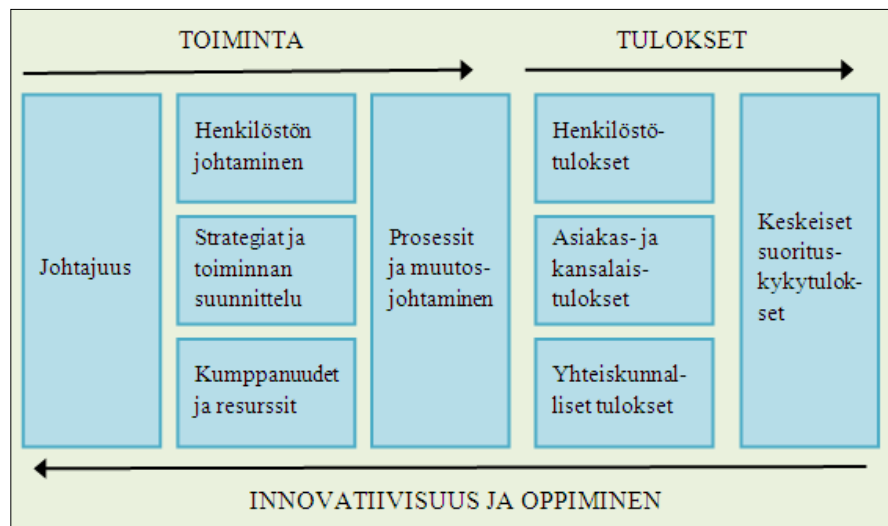
KUVA 4. MB-malli (Lecklin & Laine 2009, 265)

MB-mallin arviointikohteet on jaettu seitsemään eri alueeseen. Kuva 4 esittää mallin viitekehyksen, jossa arviointialueet on sisäistetty yhdeksi suureksi kokonaisuudeksi. Lisäksi kuvassa on hahmoteltavissa kaksi kolmiota, jotka edustavat johtamis- ja tulospolmiota. Johtamiskolmioon kuuluu johtajuus, strateginen suunnittelu ja asiakastyty-

väisyys, kun taas tulostulokseihin sisältyy henkilöstö, prosessien hallinta ja tulokset. Loppujen lopuksi kaikki nämä seitsemän toimintoa johtavat kohti tuloksia. (Lecklin & Laine 2009, 265.)

CAF-malli

Common Assessment Framework eli CAF-malli on saanut vaikutteita EFQM-mallista. CAF-arviointityökalu on suunnattu julkisille organisaatioille, minkä perusajatuksena on kokonaisvaltainen laadunarviointi. CAF ei pelkästään tarkastele tulosalueita, vaan lisäksi se tarkastelee organisaation toimintatapoja, joilla mahdollisesta hyvien tulosten syntyminen. (Lecklin & Laine 2009, 266–268.)



KUVA 5. CAF-malli (Lecklin & Laine 2009, 267)

CAF:n perusrakenne on kuvattu kuvassa 5, josta voidaan havainnoida yhdeksän arviointialuetta. Arviointialueet sisältävät organisaation toiminnon kannalta juuri ne keskeisimmät osa-alueet. Ensimmäisellä viidellä arviointialueella tarkastellaan organisaation toimintatapoja, joilla pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet. Lopuilla neljällä arviointialueella arvioidaan näistä toimintatavoista seuraavia tuloksia eri näkökulmista. Myös CAF-arviointityökalu tarjoaa organisaatioille kokonaisvaltaisen viitekehyksen, jonka avulla seurataan organisaation toiminnan kehittymistä. (Lecklin & Laine 2009, 266–267.)

2.3 Viestinnän merkitys laadun kehittämisessä

Onnistunut viestintä koostuu monista tekijöistä. Viestintää täytyy suunnitella ja arvioida, jotta saadaan ennakoitua ja havaittua organisaation kehittämistarpeet. Viestinnän tulee myös olla säännöllistä ja johdonmukaista, jolloin tiedot organisaation sisällä kulkee mutkattomasti. Viestintää on kehitettävä jatkuvasti etenkin silloin, jos viestinnässä on ongelmia tai tiedon kulku pysähtee. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010, 11–12.)

Viestinnän avulla tieto ensisijaisesti kuljetetaan sitä tarvitseville. Työyhteisössä tämä tarkoittaa sitä, että ylimmältä johdolta saatu tieto siirretään esimiehille ja esimiehet jakavat saamansa tiedon alaisille. (Juholin 2008, 58.) Hyvin toimivan viestinnän kautta saadaan myös useita palautteita, joiden kautta yrityksen toimintaa saadaan parannettua. Näihin kaikkiin asioihin syvennyttään enemmän tämän luvun alaluvuissa.

2.3.1 Työyhteisön viestintä

Sisäinen viestintä kuuluu olennaisesti työyhteisön viestintään. Henkilöstö tarvitsee säännöllisen väliajoin reaaliaikaista ja monipuolista informaatiota muun muassa organisaation laadusta, toiminnasta ja taloudellisesta tilanteesta. Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan oleellisen tiedon kiertäminen henkilöstölle työyhteisön sisällä. Henkilöstölle tulee tiedottaa ennen mediaa mahdollisista muutoksista ja päätöksistä, mitkä organisaation johto on allekirjoittanut. (Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010, 21–22.)

Esimiehen työhön kuuluu vahvasti viestintä, jota kohdataan päivittäin lähes tiedostamatta esimerkiksi työhön tulemisessa, päivittäisessä työviestinnässä ja oman yksikön palavereissa ja koko organisaation yhteisissä tilanteissa. Esimies viestii ylimmän johdon ja alaistensa välissä, jolloin hän toimii eräänlaisena tulkkina. Tätä kutsutaan kaksisuuntaiseksi viestinnäksi, jossa esimies on vastaanottajan ja välittäjän roolissa. (Juholin 1999, 180–183.)

Viestinnällä on suuri merkitys organisaatioissa, jossa laatutyötä tehdään ja käsitellään. Tiedon on tultava viiveettä ja asian on oltava asiallisella tasolla. Viestinnän tulee myös olla mahdollisimman tehokasta, avointa ja tarkasti määriteltyä, mitkä yhdessä antavat nopeasti tietoa henkilöstölle tämän hetkisestä tilanteesta ja tavoitteista. En-

simmäiset mieleen tulevat viestinnän välineet ovat sähköposti, organisaation intranet ja yleiset ilmoitustaulut. Milloinkaan viestintää ei voi olla liikaa, koska muun muassa tekstiviestien ja multimedian avulla saadaan helposti lisättyä viestinnän tehokkuutta. (Lecklin 2006, 62.)

Viestinnällä on myös suuri vaikutus organisaation työilmapiiriin. Jos informoinnit tulevat viiveellä tai viestinnässä tapahtuu jonkinlaisia ongelmia, henkilöstön ja organisaation sisäinen työilmapiiri kärsii. Viestinnässä voi tapahtua tulkintavirheitä eri työntekijöiden välillä, jolloin viestin sisältö ymmärretään väärin ja siitä voi seurata hyvän työilmapiirin menetys. Viestinnän ilmasto tulee pitää hyvänä, koska viestinnällä on vaikutusta työntekijöiden väliseen kommunikaatioon, asenteisiin, käyttäytymiseen ja mielialoihin. Lisäksi hyvä viestintäilmasto vaikuttaa vähentävästi työntekijöiden sairauspoissaoloihin ja henkilöstön työvuosien pituuteen organisaatiossa. (Juholin 2003.)

Yksi tärkeimmistä asioista työyhteisössä on vuorovaikutus, jota pitää olla päivittäin. Esimerkiksi kahvitauot, yhteiset taukotilat, kopio- ja tulostuspisteet sekä virkistyspäivät ovat hyviä vuorovaikutustilanteita työyhteisössä, jossa organisaation työntekijät joutuvat luonnostaan keskustelemaan ja olemaan yhdessä kollegojensa kanssa. Ilman ajatusten vaihtoa ja keskustelua ei kehity mitään uutta. Yksin työskentelevän työntekijän pitää pohtia omaa työtänsä pienessä tai suuressa ryhmässä, jolloin hän saa mahdollisesti uusia näkökulmia työhönsä. (Juholin 2008, 61; Vuorovaikutus työyhteisössä 2012.)

Tiedonkulun varmistaminen kuuluu oleellisesti toimivaan laadunhallintaan. Virheitä ei saa tulla siksi, ettei tiennyt asiasta. Johdon on rohkaistava työntekijöitä uskaltamaan kertoa sekä hyvistä että huonoista havainnoista, joita erilaiset mittarit eivät riitä kertomaan. Havaintoja ovat esimerkiksi pienet epäonnistumiset. (Pesonen 2007, 95–96.)

Organisaation tietojen valinnassa tulisi käyttää jo valmiiksi määriteltyjä asioita. Toiminnanjohtaminen ja suunnittelu voidaan jakaa seuraaviin ryhmiin: markkina-, asiakas-, operatiivisiin, talous- ja tulos- sekä muihin tietoihin. Lähteet tulee määritellä kaikelle kerätylle tiedolle, esimerkiksi mistä on saatu tieto alun perin, missä johtamisjärjestelmässä tietoa käsitellään ja millä tiedoilla asiat halutaan mitata. (Lecklin 2006, 254–255.)

2.3.2 Palautteenanto

Saaduilla palautteilla on suuri merkitys organisaatiossa. Organisaatio pystyy kehittämään toimintansa laatua saatujen palautteiden ansiosta. Jotta organisaatio saisi rakentavaa ja kehittävää palautetta muun muassa henkilöstöltä, sidosryhmiltä tai yhteistyökumppaneilta, viestinnän tulisi toimia mutkattomasti.

Palautteet kuuluvat jokaisen organisaation arkipäivään, koska sitä annetaan niin työpaikalla, harrastuksissa kuin kotonakin. Palaute on palautteen antajan ja palautteen vastaanottajan vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa kummankin roolit ovat yhtä tärkeässä asemassa. Palaute on olennainen osa työyhteisön elämää ja sekä työyhteisön että yksilöiden kasvulle ja oppimiselle. Pelkät numeeriset palautteet eivät riitä analysointiin, vaan tarvitaan myös perusteltuja sanallisia vastauksia eli laadullista palautetta. (Juholin 2008, 243.)

Palautteen kautta organisaation työntekijät saavat motivaatiota, kannustusta tai ideoita organisaation laadun ja toiminnan parantamiseen. Kielteinen palaute koetaan usein lamauttavana, joten kielteisen palautteen antamisessa tulisi toimia harkitusti. Palautteen antajan iällä ei ole merkitystä, vaan kaikille se on yhtä tärkeää. Nuorten antama palaute auttaa organisaatiota kehittymään ja kasvamaan, kun taas seniori ikäisten antama palaute on hyvin kokemusperäistä. Toisaalta elämäkokemus asettaa palautteet oikeisiin mittasuhteisiin ja pystyy suhtautumaan loivemmin pahaankin kritiikkiin. Jokainen saatu palaute tulee vastaanottaa kiitollisesti, koska saadun palautteen ansiosta organisaatio saa tiedoksi sekä asiakkaan että työntekijän mielipiteet asioista. (Juholin 2008, 245.)

Palautteen saajan kannattaa jo etukäteen miettiä, mistä haluaisi palautetta kuulla, jonka hän voisi kertoa myös kertoa palautteen antajalle. Olennainen osa palautteen vastaanottamista, kyselemistä ja tarkennusten pyytämistä on keskittynyt kuunteleminen. Palautteenanto voi olla parhaimmillaan yhteinen oppimistilaisuus kaikille tilaisuuteen osallistujille. Palautteenannosta kehittyy palautteen antajan ja saajan välinen vuorovaikutteinen keskustelu. Palautetta tulee vastaanottaa kriittisesti, esimerkiksi palautteen saajan tulee tulkita saamansa palaute niin, että palaute kohdistuu hänen tekemiseensä tai valintoihinsa, eikä vain hänen persoonaansa. (Palaute puheviestinnän harjoittelussa 2012.)

Palautteenanto on aina tilanne- ja tapauskohtainen, jonka vuoksi rakentavan palautteenannon kriteerejä on lähes mahdotonta täyttää kattavasti. Palautteenantamiseen kannattaa varata riittävästi aikaa, jotta kullakin osallistujalla on mahdollisuus osallistua palautekeskusteluun. Palautteenantajan tulee muistaa aina perustella annetut palautteensa ja niiden tulee kohdistua opittavien taitojen kannalta olennaisiin piirteisiin, joihin palautteen saaja kykenee itse vaikuttamaan. Palaute ei saa jäädä yleisvaikutelman tasolle. Palautteesta pitää tulla ilmi tärkeimmät kehittämiskohteet – niin onnistuneet kuin toimivat ratkaisut. (Palaute puheviestinnän harjoittelussa 2012.)

Kehittävä arviointi sisältää laadun arvioinnin ja myös aktiivisen laadun kehittämisen. Palautteenantaja ja –vastaanottaja arvioivat, toimivat ja kehittävät omaa sekä toistensa toimintaa. Erona näiden kahden välillä on, että palautteenvastaanottaja osaa ammatillisesti sellaista, johon palautteenantaja vasta perehtyy. Kummankin vastuulla on kuitenkin itsensä kehittäminen ja kehittyminen. Palautejärjestelmän tulee olla jatkuva, jolloin mahdollistuu palaute sekä palautteenantajalta itseltään että palautteenvastaanottajalta. (Oppimisen arviointi 2012.)

Tyypillinen muodollisen palautteen antamisen tapahtuma on kehitys- tai tuloskeskustelut. Palaute on osa suurempaa kokonaisuus arviointia, joka kohdistetaan yksilön, tiimin, projektin tai koko organisaation työhön. Kehityskeskusteluissa keskustelut tallennetaan tietojärjestelmään odottamaan seuraavaa keskustelua tai samankaltaista tilannetta. Lisäksi muodollista palautetta edustavat säännöllisesti tehtävät kyselyt muun muassa henkilöstölle, asiakkaille ja muille sidosryhmille. (Juholin 2008, 246.)

Muodollisia palautekanavia on useissa organisaatioissa laitettu intraan. Palautteen antamisessa ja keräämisessä ei ajallisesti ole väliä, koska palautetta pitää kerätä ja vastaanottaa silloin, kun sitä eniten tarvitaan. Korkeakoulujen ulkoisia arviointeja tehdään muutaman vuoden välein, mutta sitäkin tarkemmin esimerkiksi korkeakoulujen auditointi tulee tehdä joka kuudes vuosi. (Juholin 2008, 246.)

Vapaamuotoinen palaute koetaan usein hankalammaksi kuin muodollinen, koska vapaamuotoinen palaute vaatii palautteen antajilta, pyytäjiltä ja vastaanottajilta tietynlaista tilanteen tajua ja oikean sävyn löytämistä, sillä palautteen antamisen ja vastaanottamisen tilanteet saattavat tulla yhtäkkiä. Vapaamuotoinen palaute ei sisällä määräämuotoisia käytänteitä eikä vuorosanoja. Palautekulttuurin kehittäminen ja kehittämi-

nen vaativat muodollisia palautteita, kuten kehityskeskusteluja, projektiarvioita ja osavuosi-arvioita. Vapaamuotoiselle palautteelle voidaan asettaa tiettyjä arvostuksia ja tavoitteita. Palautteiden vastaanottaminen ja antaminen vaatii kaikilta osapuolilta tietynlaista asennetta ja osaamista sekä toisaalta jonkinlaista uskaltamista vastata palautteisiin oman mielipiteensä mukaisesti. (Juholin 2008, 246, 252–253.)

3 KORKEAKOULUN LAATU

Tässä luvussa kerrotaan korkeakoulun laadun periaatteita ja tavoitteita. Korkeakoulun laatujärjestelmää arvioidaan säännöllisin väliajoin auditointien puolesta, jonka toteuttaa Korkeakoulujen arviointineuvosto. Auditoinnista kerrotaan sen tavoitteista ja prosessista, auditointiaineistosta sekä laatujärjestelmän dokumentoinnista. Lisäksi syvennymme opiskelijoiden merkittävään rooliin korkeakoulunsa laatutyössä. Opiskelijoiden rooli laatutyössä on olla palautteenantajina ja korkeakoulun toiminnan vaikuttajina.

3.1 Periaatteet ja tavoitteet

Korkeakoulun laadun kehittämisen malli rakentuu oppimiseen ja jatkuvaan parantamiseen. Keskeisenä tekijä on arviointi, jonka pohjalta aloitetaan toimiminen. Tässä yhteydessä toiminnalla tarkoitetaan niitä toimintoja ja suoritettavia toimintoprosesseja, joita kehitetään jatkuvasti palautteen pohjalta. Lisäksi laatu- ja toimintajärjestelmiin kuuluu yleensä ulkoinen arviointi, joilla varmistetaan laatujärjestelmän standardimukaisuus. Ulkoinen arviointi osoittaa, että organisaatiossa toimitaan laaditun laatujärjestelmän mukaisesti. Laatujärjestelmien arviointi tapahtuu sertifioinnilla, akkreditoinnilla ja toiminnan arvioinnilla eli auditoinneilla, jotka yleensä yhdistyvät laatujärjestelmän arviointiprosessissa. (Holappa ym. 2007, 59.)

Sertifikaatin tarkoituksena on todistaa ulkopuolisille, että sertifioidussa organisaatiossa on vaaditut asiat standardin mukaisessa kunnossa. Tässä asian yhteydessä ulkopuolisilla tarkoitetaan organisaation asiakkaita tai toimintaympäristöä. Sertifioija myöntää organisaatiolla laatujärjestelmäsertifikaatin auditoinnin perusteella. Laadunhallintajärjestelmäsertifikaatti sopii kaikille organisaatioille etenkin organisaation sisäisille ja

ulkopuolisille osapuolille, missä arvioidaan organisaation kykyä täyttää asiakasvaatimukset, lakisääteiset ja organisaation omat vaatimukset. (Pesonen 2007, 221–222.)

Akkreditoinnilla tarkoitetaan prosessia, jonka avulla korkeakoulu tai koulutusohjelma tarjoaa tietoa toiminnoistaan ja saavutuksistaan ulkopuoliselle taholle. Akkreditoinnin tavoitteena on tuottaa oikeudenmukaista tietoa korkeakouluista ja koulutusohjelmista sekä varmistaa, että koulutusohjelma tai korkeakoulu täyttää vaaditut standardikriteerit. Koulutusohjelmien akkreditoinnissa arvioidaan muun muassa koulutuksen tavoitteita, sisältöjä, opetusmenetelmiä, oppimateriaaleja, opiskelijoiden oppimistuloksia ja arviointikäytänteitä. Akkreditoinnin erityisinä huomionkohteina ovat muun muassa korkeakoulun tavoitteet, henkilöstö, hallinto, tilat, opiskelijat ja opetus sekä oppiminen. (Hämäläinen 2001, 8–12.)

Akkreditoinnin pitäisi kohdistua niihin asioihin, joita pidetään korkeakoulun perustehävän kannalta tärkeänä. Korkeakoulu pystyy edistämään tunnettavuuttaan saamaan huippukumppanuuksia kansainvälisellä tasolla saatujen tunnustuksien avulla. Saadut tunnustukset nostavat korkeakoulun asemaa ja samalla nousee myös korkeakoulun antama tutkinnon arvo. Akkreditoinnit toteutetaan kansainvälisesti vertaisarviointeina eli arvioijat tulevat muista akkreditoituista korkeakouluista. Akkreditointi on uusittava viiden vuoden välein. Akkreditoinnin ongelmana on usein se, että laatua on hyvin vaikea määritellä yleisellä tasolla. Lisäksi toisena ongelmana pidetään sitä, kohdistuu ko huomio oikeisiin asioihin, koska akkreditoinnilta puuttuu teoreettinen pohja. Ongelmallisena pidetään myös sitä, että pystytäänkö sanomaan, mitkä tekijät ovat oppimisen kannalta tärkeitä tekijöitä ja mitkä olisi syytä ottaa arvioinnin kohteiksi. Tämän taustalla on muun muassa koulutuksen tason turvaaminen. (Mitä akkredioinneilla tarkoitetaan? 2011.)

Auditointi tarkoittaa riippumatonta ja järjestelmällistä ulkoista arviointia. Auditoinneissa arvioidaan korkeakoulun laatu järjestelmän tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta sekä sitä, täyttääkö korkeakoulu ennalta sovitut kriteerit. Tarkastelun kohteina ovat menettelytavat, joilla korkeakoulu kehittää ja ylläpitää toimintansa laatua. Suomen korkeakouluilla on lakisääteinen velvoite osallistua säännöllisin väliajoin ulkoiseen arviointiin. Auditointi on muodostanut sekä kehittävän arvioinnin periaatteen että vahvan arviointiperinteen suomalaisessa arviointikäytännössä. Arviointien periaatteenä on auttaa korkeakouluja tunnistamaan oman toimintansa vahvuudet, hyvät käytän-

teet ja kehittämiskohteet. Pyrkimyksenä on tukea korkeakouluja omien strategisten tavoitteidensa saavuttamisessa ja kehittämistoiminnan suuntaamisessa. Lisäksi luodaan edellytyksiä korkeakoulujen jatkuvalla kehittämiselle. (Korkeakoulujen laatu järjestelmien auditointikäsikirja vuosiksi 2011–2017 2010, 3–4. Urponen ym. 2009, 6.)

Korkeakoulujen tulee kuitenkin muistaa se tosiasia, että auditoinnin tarkoituksena on arvioida ainoastaan korkeakoulun laatu järjestelmää eikä ylipäänsä korkeakoulun laatua. Auditoinnin ja akkreditoinnin ero nähdään siinä, että auditointi on enemmän kehittävää arviointia, kun taas akkreditoinnissa riittää niin sanottu minimi laatu. (Urponen ym. 2009, 6.)

3.2 Laatu järjestelmien auditointi

Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA) on toteuttanut korkeakoulujen laatu järjestelmien auditointeja jo vuodesta 2005 alkaen. Auditoinnit voidaan myös hankkia ulkomailta. Auditoinnit tehdään jokaiselle suomalaiselle korkeakoululle. Auditoinnit ovat voimassa kuusi vuotta, minkä jälkeen suoritetaan uudet auditointikierrokset. Auditointien myötä korkeakoulut ovat keskenään vertailukelpoisia ja näin saamme tiedoksi korkeakoulujen tason eli niiden laadun. Auditointeja toteutetaan sekä suomen, ruotsin että englannin kielellä. Korkeakoulut on velvoitettu lakisääteisesti osallistumaan laatu järjestelmiensä ulkoiseen arviointiin (Ammattikorkeakoululaki 9 § 1). (Ala-Vähälä 2011, 11; Korkeakoulujen laatu järjestelmien auditointikäsikirja vuosiksi 2011–2017 2010, 3–4.) Tässä luvussa perehdytään auditoinnin tavoitteisiin ja sen prosessiin, auditoinnin aineistoon ja laatu järjestelmien dokumentaatioihin.

3.2.1 Auditoinnin tavoitteet ja prosessi

Auditointien suurin tavoite on tukea kotimaisia korkeakouluja, jotta korkeakoulut kehittäisivät laatu järjestelmiänsä vastaamaan eurooppalaisen laadunhallinnan periaatteita. Auditoinnin tavoitteena on selvittää ne laadulliset tavoitteet, jotka korkeakoulu on asettanut toiminnallensa. Lisäksi tulee arvioida prosessit ja toimintatavat, millä korkeakoulu kehittää koulutuksensa ja muun toimintansa laatua. Auditointi välittää laadunhallinnan hyviä käytänteitä ja levittää kehitettäviä tietoja muihin korkeakouluihin. (Korkeakoulujen laadunvarmistus järjestelmien auditointi 2007, 10.)

Auditoinnin kohteina ovat korkeakoulut, joista jokainen on kehittänyt omista lähtökohdistaan ja tavoitteidensa mukaisesti. Auditoinneissa arvioidaan, miten korkeakoulu seuraa, arvioi ja kehittää laatujärjestelmäänsä. Lisäksi arvioidaan korkeakoulun laatujärjestelmän kattavuutta, toimivuutta, avoimuutta, viestivyyttä ja vaikuttavuutta. Auditoinneissa käytetään tiettyjä kriteerejä, jotka on jaettu neljälle eri laatujärjestelmän kehitysvaiheelle. Korkeakoulujen arviointineuvoston määrittelemät kriteerit luokittelevat korkeakoulun laadunhallinnan joko puuttuvaksi, alkavaksi, kehittyväksi tai edistyneeksi auditointi kohteeksi. Näiden arviointien pohjalta auditointiryhmä tekee esityksen Korkeakoulujen arviointineuvostolle laatujärjestelmän auditoinnin hyväksymisestä tai uusinta-auditoinnista. Auditoinneilla tarkastellaan juuri niitä menettelytapoja ja prosesseja, jotka ohjaavat ja kehittävät korkeakoulun koulutusta ja muun toiminnan laatua. Auditoinneissa ei oteta huomioon korkeakoulun tuloksia, toiminnan sisältöä eikä saavutettuja päämääriä. Uudella auditoinnin arviointimallilla arvioidaan korkeakoulujen vaikuttavuutta, joka perustuu korkeakoulun tuloksiin. Uusi arviointimalli on otettu käyttöön vuodesta 2012 alkaen. (Nykänen ym. 2012, 9–11.)

Auditointiprosessi jaetaan kolmeen vaiheeseen, jotka ovat valmistautuminen, auditointivierailu ja Korkeakoulujen arviointineuvoston auditointipäätös sekä auditoinnin jälkihoito. Auditointiin valmistautumisella tarkoitetaan sitä, että korkeakoulu ilmoittautuu halukkaaksi auditointiin. Kun auditointi on tulossa ajankohtaiseksi, laaditaan korkeakoulun ja Korkeakoulujen arviointineuvoston kanssa auditointisopimus, jossa sovitaan auditoinnin toteutuksesta, kustannusten jaosta ja sitoutumisesta mahdolliseen uusinta-auditointiin, mikäli korkeakoulu ei läpäise auditointia. Itsearviointien pohjalta aloitetaan auditointiaineiston kokoaminen, joka sisältää erityyppisiä laatutyötä kuvaavia dokumentteja ja laatujärjestelmän vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia sekä uhkia eli SWOT-analyysi. (Ala-Vähälä 2011, 8.)

Auditointivierailu kestää noin kolmesta viiteen päivään, jonka aikana auditointiryhmä haastattelee korkeakoulun henkilöstöä, opiskelijoita ja sidosryhmien edustajia. Auditointiryhmä koostuu edustajista, ulkoisista sidosryhmistä ja opiskelijoista. Kun vierailu on tehty, auditointiryhmä laatii raportin, joka sisältää arviointia korkeakoulun laatujärjestelmän tilasta ja toimivuudesta. Raportin pohjalta Korkeakoulujen arviointineuvosto päättää, vastaavatko korkeakoulun laatujärjestelmä Korkeakoulujen arviointineuvoston määrittelemät arviointikriteerit. Auditoinnin jälkihoidolla tarkoitetaan tässä

tapauksessa päätöksiä ja toimenpiteitä, joita korkeakoulu tekee hyväksytyt auditointipäätöksen pohjalta. (Ala-Vähälä 2011, 8–9.)

Korkeakoulujen arviointineuvoston ja pääsihteerin tehtäviin kuuluu varmistaa, että auditointipäätökset ovat tasa-arvoisia ja tasalaatuisia. Neuvostolla ja sihteerillä on käytössään auditointiryhmän laatima raportti auditointikohteesta, minkä pohjalta he arvioivat auditoitua korkeakoulua. Korkeakoulujen arviointineuvoston tulee noudattaa päätöksenteossa ja valmistelussa hallintolain säädöksiä, mikä osaltaan tukee lopullisen päätöksen uskottavuutta ja luotettavuutta. (Korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointikäsikirja vuosiksi 2011–2017, 11.)

Kun korkeakoulu on saanut päätöksen auditoinnin läpäisystä, korkeakoulu saa laatu-leiman ja korkeakoulu lisätään Korkeakoulujen arviointineuvoston verkkosivuilla ylläpidettävään auditoitujen korkeakoulujen auditointirekisteriin. Laatu-leima on voimassa kuusi vuotta. Mikäli korkeakoulu ei ole läpäissyt auditointia, korkeakoulu ilmoitetaan uusinta-auditointiin, joka toteutetaan noin kahden tai kolmen vuoden kuluttua varsinaisesta auditointi päätöksestä. (Korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointikäsikirja vuosiksi 2011–2017, 11–12.)

3.2.2 Auditointiaineisto

Tämän luvun lähdeaineistona on käytetty ”Korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointikäsikirja vuosiksi 2011–2017” -julkaisua, koska tällä hetkellä ainoastaan siinä kuvataan vuodesta 2012 alkaen toteutettavien auditointien aineistot. Yksi korkeakoulu on auditoitu uuden auditointimallin mukaisesti, mutta raporttia ei ole vielä julkaistu.

Tulevaa auditointia varten korkeakoulu kokoaa aineiston, jonka tarkoituksena on tarjota auditointiryhmälle informaatiota ja näyttöä korkeakoulun laatujärjestelmän toimivuuden arviointia varten. Auditointiaineisto koostuu perusaineistosta ja korkeakoulun laatimasta itsearviointiraportista. Auditointiaineistot tulee laatia auditoinneissa käytettävällä kielellä.

Perusaineisto

Auditointiaineiston perusaineistossa havainnollistetaan organisaation rakenne ja annetaan ytimekäs sanallinen kuvaus korkeakoulun organisaatiosta ja opiskelijoiden sekä henkilökunnan määristä. Perusaineistossa kuvataan korkeakoulun kokonaisstrategiaa ja – prosessia sekä kerrotaan tiivistetysti tulevaisuuden kannalta keskeisimmät strategiset valinnat – sekä sanallisesti että kuvainnollisesti. Korkeakoulun tulee antaa yhteinen laatukäsikirja tai muu vastaava dokumentti, missä on määritelty korkeakoulun toiminnan kehittämistä. Lisäksi perusaineistossa kerrotaan muun muassa opiskelijoiden sisäänotto- ja kokonaismäärä, suoritettujen tutkintojen lukumäärä ja ulkomaisten sekä vaihto-opiskelijoiden määrä.

Itsearviointiraportti

Korkeakoulu saa valita oman tapansa toteuttaa itsearviointinsa, ja tuottaa itsearviointiraportin. Raportissa kerrotaan toteutetusta itsearvioinnista, kehittämiskohteiden tunnistamisesta ja laatutyön käytänteistä. Korkeakoulun tulee muistaa, että itsearviointiraportin tulisi painottua enemmän arviointi- kuin kuvausosuuteen. Kun korkeakoulu löytää omat vahvuutensa ja erityisesti tunnistaa kehittämiskohteensa, korkeakoulun laatujärjestelmä voidaan osoittaa toimivaksi ja laatukulttuuri vakiintuneeksi.

Aineiston toimittaminen

Auditoinnin perusaineisto ja itsearviointiraportti toimitetaan Korkeakoulujen arviointineuvostolle sekä paperisena että sähköisenä dokumenttina. Auditointiryhmä voi halutessaan pyytää korkeakoululta myös muita tarpeellisia lisäaineistoja ennen auditointivierailun ajankohtaa tai auditointivierailun aikana. Lisäksi auditointiryhmä voi tutustua korkeakoulun laadunhallinnan kannalta keskeisiin sähköisiin aineistoihin.

3.2.3 Laatujärjestelmän dokumentointi

Laatujärjestelmän dokumentoinnissa keskeisenä asiana pidetään viestintää, koska dokumentoinnin avulla viestitään organisaation laatutoiminnan tarkoitus ja sisältö. Korkeakouluilta veloitetaan dokumentointia niiden laatujärjestelmän toimivuudesta. Laatujärjestelmän dokumentointiin sisältyy laatukäsikirja, laatupolitiikka ja tavoitteet,

lainsäädännön vaatimukset, menettelyohjeet, laatusuunnitelmat, tallenteet ja ulkoisia dokumentteja. (Tuomi 2007, 20.)

Aikaisempien auditointien pohjalta tehdyssä selvityksessä todetaan, että jokainen korkeakoulu on laatinut itselleen laatukäsikirjan tai toimintakäsikirjan. Kirjassa on kuvattu korkeakoulun laatutyön periaatteet, tavoitteet, menetelmät, johtamisjärjestelmä ja perustehtävien sekä tukipalveluiden laadunhallinta. Lisäksi usealla korkeakoulujen yksiköillä on omia laatukäsikirjoja ja – dokumentaatioita. Muita laatudokumentaatioita ovat muun muassa vuosikellot ja prosessikuvaukset. Korkeakoulut ovat jäsentäneet laatukäsikirjansa ISO-standardin tai EFQM-mallin mukaisesti, minkä pituus vaihtelee 50–100 sivun välillä. (Moitus 2009, 18.)

Suurin osa korkeakouluista on julkaissut omat laatudokumenttinsa intrassa, josta dokumentit ovat hyvin henkilökunnan saatavissa. Korkeakoulujen arviointineuvosto on suositellut korkeakouluille sitä, että laatujärjestelmästä laadittaisiin kuvio tai tiivistelmä, jonka avulla henkilökunnan, opiskelijoiden ja sidosryhmien olisi helppo hahmottaa korkeakoulun laadunhallinnan kokonaisuus. (Moitus 2009, 18.)

Usealla korkeakoulujen opiskelijoilla ei ole mahdollisuutta päästä henkilökunnan intraan, vaan opiskelijoilla on oma intransa. Opiskelijoiden intrassa on parhaimmillaan saatavilla opiskelijoiden kannalta tärkeitä ja ajankohtaisimmat dokumentit korkeakoulunsa laatutyöstä. Laatudokumentit tulisi pääpiirteittäin olla sekä suomen että englannin kielellä, koska useimmat korkeakoulut ovat kansainvälisiä. (Moitus 2009, 19.)

3.3 Opiskelijan rooli

Opiskelijoilla on merkittävä rooli korkeakoulunsa laatutyössä. Opiskelija ei ole kohde, vaan aktiivinen toimija ja yhteistyökumppani korkeakouluyhteisössä. Useiden opiskelijoiden mielestä olemalla laatutyössä mukana tarkoittaa palautteenannon lisäksi osallistumista rakentavaan keskusteluun liittyen laadunhallintaan. Näihin asioihin perehdytään enemmän tämän luvun alaluvuissa. (Urponen ym. 2008, 4.)

3.3.1 Opiskelijat palautteen antajina

Opiskelijoiden palautejärjestelmiä on kehitetty systemaattisesti kaikissa korkeakouluissa. Opiskelijapalautejärjestelmän kuvaus ja ohjeistus on useassa korkeakoulussa kirjoitettu laatukäsikirjaan. Järjestelmä on usein jaettu kahteen tasoon: opintojaksopalauteisiin ja opintopolkupalautteisiin. Järjestelmän kautta koko palauteprosessi on saatu rakennettua selkeäksi ja avoimeksi. Lisäksi järjestelmän avulla saadaan nopeasti myös koulutusohjelma- tai koulutusala-kohtaiset yhteenvedot, joita voidaan ottaa käsitelyyn muun muassa kehittämistyöryhmissä. Kaikesta saadusta palautteesta tulee antaa vastaajille eli tässä tapauksessa opiskelijoille vastine esimerkiksi kertomalla viestintän erikeinojen avulla, miten palautetta on hyödynnetty opetuksen kehittämistyössä. (Saari 2007, 45–47.)

Usein ammattikorkeakoulujen jatkuvan kehittämisen ongelmana pidetään opiskelijapalauteiden keräämistä ja käsittelyä. Opiskelijoilta saa usein kuulla, ettei heidän antamaansa palautetta juurikaan käsitellä tai palautteen antamisella ei ole vaikutusta toiminnan muutoksiin. Opiskelijapalauteet tulisi käsitellä opiskelijavetoisissa palaute-tilaisuuksissa, koska silloin palautteet varmasti vaikuttavat ammattikorkeakoulun toimintaan ja palautteet menevät ammattikorkeakoulun johtoryhmään asti. (Saari 2007, 140, 148.)

Opiskelijoille on saatava tietoa siitä, että heidän antamallaan palautteella on merkitystä. Tämä johtaa siihen, että palautteiden yhteenvedot ja mahdolliset toimenpiteet tulee dokumentoida opiskelijoille nähtäväksi. Palauteen antamiseen täytyy antaa aina mahdollisuus ja järjestelmän on oltava tarpeeksi monipuolinen, että opiskelijat pitävät palautteenannon jatkossakin mielenkiintoisena ja positiivisena tapahtumana. Kun opiskelijat antavat palautetta, heidän tulee muistaa, että he ovat vastuussa tulevien opiskelijoiden jokapäiväisestä opiskelusta. Vanhemmat opiskelijat voivat auttaa tulevia opiskelijoita oppimaan paremmin, jos heidän opettajansa on hyödyntänyt saamaansa palautetta seuraavissa opintojaksoissaan ja opintojaksojen toteutuksessa. (Saari 2007, 113.)

Useiden korkeakoulujen ongelmana on, että opiskelijat eivät tiedä vaikutusmahdollisuuksistaan. Opiskelijat voivat osallistua opintojaksojen suunnitteluun ja kurssien arviointiin antamalla palautetta ja kommentoimalla opetussuunnitelmia. Yleisin vaiku-

tusväylä on palautteiden antaminen suoraan henkilökunnalle sähköisesti verkossa tai lomakkeiden avulla. Muutamat korkeakoulut ovat tuottaneet opiskelijoiden käyttöön opiskelijoiden laatukäsikirjan. Käsikirjassa painotetaan vahvasti opiskelijan mahdollisuuksista antaa palautetta ja sitä, että opiskelijan kokemukset ja mielipiteet ovat arvokkaita laadun parantamiseen. Laatukäsikirja on tietoa antava kirjallinen dokumentti, jossa kerrotaan yrityksen laatutyöstä ja laatujärjestelmästä. (Lampelo ym. 2010; Saari 2007, 36–37.)

Erilaisia järjestöjä pidetään myös yhtenä yleisempänä vaikutusväylänä esimerkiksi opiskelijakuntaa ja muita hallintoelimiä. Järjestössä toimijoiden ja henkilökunnan edustajien tehtävänä on edustaa jäsenistöään ja viedä heidän tärkeimmäksi koettuja tavoitteita eteenpäin. Järjestöt pystyvät tukemaan yksittäisiä opiskelijoita heidän ollessaan vaikeassa tilanteessa ja tarjota heille mahdollisuuden antaa nimetöntä palautetta. Järjestöjen ja hallinnon välinen tiedonkulku koetaan useasti haasteelliseksi, koska jotkut opiskelijaedustajat eivät ole aiemmin toimineet järjestöissä tai he ovat etääntyneet järjestön toiminnasta. (Saari 2007, 80.)

3.3.2 Opiskelijat korkeakoulun vaikuttajina

Opiskelijoiden rooli laatutyön arvioinnissa jää usein palautteen antamiseen. Palautteen kerääminen ei pelkästään riitä, vaan on kehitettävä toimia palautteesta seuraavaan kehittämiseen ja palautteen tiedottamiseen opiskelijoille. Yhdeksi tärkeämmäksi kehittämiskohteeksi on nostettu opiskelijoiden ja opettajien välinen keskustelu. Opiskelijoiden kuunteleminen, huomioonottaminen ja heiltä kysyminen auttavat laadun parantamisessa, koska vain opiskelija voi arvioida esimerkiksi opetuksen laatua ja kuinka korkeakoulun tarjoamat välineet auttoivat häntä oppimistuloksessa. (Alaniska 2006, 9.)

Opiskelijoiden mukaan ottaminen laatutyön suunnitteluun ja kehittämiseen

Opiskelijoita pitää tukea ja kannustaa opiskeluissaan etenkin asioiden liittyessä korkeakoulun laadunhallintaan. Laadun kehittäminen kuuluu korkeakoulun henkilöstön työtehtäviin, mutta heillä on myös vastuu opiskelijoiden tukemisesta ja innostamisesta. Ilman henkilöstöä tai opiskelijoita, korkeakoululla ei ole laaduntekijöitä. Opiskelijoiden innostaminen ja tukeminen osoittaa avointa ja välittävää ilmapiiriä sekä opiske-

lijat ovat siinä laitoksessa hyvin aktiivisia kehittäjiä ja palautteenantajia. Nämä laitokset ovat järjestäneet sekä virallisia että epävirallisia tilaisuuksia ainejärjestöjen kanssa. Opiskelijoita tulisi tiedottaa heidän vaikutusmahdollisuuksistaan, kannustaa heitä aktiivisuuteen, palautteen antoon ja yhteistyöhön oman laitoksensa kanssa. (Alaniska 2006, 31–32)

Opiskelijaa voi myös pyytää osallistumaan palautteen suunnitteluun, kysymysten laatimiseen, keräämiseen, tulosten tiivistämiseen, kehittämiskohteiden esille nostamiseen, toimenpiteiden päättämiseen ja niistä tiedottamiseen. Kuvassa 6 on havainnollistettu opiskelijan roolia korkeakoulun laatutyössä. Kun opiskelijat tuntevat kiinnostuneisuutta oppiaineisiinsa ja koko korkeakouluuyhteisöön, opiskelijat ovat valmiita kantamaan vastuuta korkeakoulunsa kehittämisestä. Opiskelijoiden ja korkeakoulun yhteistyön tuloksellisuutta voidaan lisätä myös antamalla opiskelijalle mahdollisuus osallistua korkeakouluuyhteisön toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen. (Karjalainen & Alaniska 2006, 16, 20–22.)



KUVA 6. Opiskelijoiden mukana olo korkeakoulun laadunhallinnassa (Alaniska 2006, 22)

Opiskelijoiden ottaminen mukaan korkeakoulun toimintaan koetaan usein korkeakoulun henkilöstön ja opiskelijoiden näkökulmasta hyvin haasteelliseksi. Opiskelijoiden vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollisuuksista tulisi tiedottaa enemmän ja selkeämmin. Keskeisenä opiskelijoiden omana vaikuttamisen kanavana pidetään opiskelijakuntaa, jonka merkitys vaihtelee kunkin korkeakoulun välillä. Johdon ja opiskelijakunnan välisiä tapaamisia tulisi pitää säännöllisesti, mitä on pidetty hyvänä tapana muutamassa ammattikorkeakoulussa. Lisäksi opiskelija- ja opettajatutoreiden toimin-

nalla on erittäin merkittävä vaikutus aloittavien opiskelijoiden keskuudessa, koska opettajatutoreiden toiminta edistää opiskelijoiden ammatillisen kasvun vahvistumista tutkinnon aikana. Opiskelijoita tulisi kannustaa osallistumaan tutortoimintaan ja ammattikorkeakoulussa erilaisiin tiimeihin tai työryhmiin, koska opiskelijat saavat siitä suorituspisteitä. (Saari 2007, 140, 147–149.)

Opiskelijakunta ja muut vaikuttamisen kanavat

Opiskelijakuntaa pidetään yhtenä keskeisimpänä toimijana, koska sinne kerääntyvät korkeakoulun aktiivisimmat opiskelijat. Käsitys opetuksen ja muun toiminnan laadusta saadaan opiskelijoiden tietoisuuteen useiden opettajien ja muun henkilökunnan toiminnan kautta. Opiskelijoiden tulisi kokea hyvät vaikutusmahdollisuudet korkeakoulun päätöksenteossa. (Huikko ym. 2011, 42–43.)

Opiskelijat ovat kokeneet hyödyllisemmäksi vaikuttamisen kanavaksi opiskelijakuulemiset. Vuosittain järjestetään opiskelijakuulemiset-tapaamisia, jossa ovat paikalla sekä korkeakoulun johto ja opiskelijakunta että valitut opiskelijaedustajat. Tapaamisessa keskustellaan mahdollisista kehittämiskohteista ja tehdyistä kehittämistoimista. Opiskelijoiden vastaamisen aktiivisuutta voitaisiin lisätä kyselyiden tulosten ja jatko-toimenpiteiden selkeämmällä viestimisellä – palautteen palaute. (Malinen ym. 2011, 50.)

Muutamissa korkeakouluissa järjestetään säännöllisesti opiskelijayhdistyksen puheenjohtajan, yksikönjohtajan ja opinto-ohjaajan tapaamisia. Tapaamisissa arvioidaan ja suunnitellaan koulun toimintaan ja pyritään etsimään yhteisesti sovittuja keinoja kehitettäviin asioihin. Osassa korkeakoulun yksiköissä toimii pitkälle kehittynyt tuutorointi, joka tuo mahdollisuuden vaikuttaa korkeakoulun toimintaan pienissä ryhmissä. Opiskelijakunnan edustajat ovat osallisena erilaisissa verkostoryhmissä esimerkiksi opintovastaavien verkostoryhmissä, joita on pidetty hyvänä kanavana saada esille opiskelijoiden mielipiteet ja vaikutusmahdollisuudet. (Harri ym. 2006, 36–37.)

Osassa korkeakouluissa opiskelijat ovat vahvasti edustettuina korkeakoulun työryhmissä ja hallinnossa. Opiskelijakunta on oikeutettu tekemään korkeakoulun hallitukselle ja rehtorille esityksiä sekä antamaan ehdotuksia korkeakoulun toiminnan kehittämiseen. Lisäksi opiskelijakunta nimeää laatuvaastaavan, joka osallistuu sekä laatu-

ryhmän tapaamisiin että johtoryhmän kokouksiin, kun siellä käsitellään laadunhallintaan liittyviä asioita. Opiskelijat voivat antaa vapaasti palautetta opiskelijakunnalle, jotka vievät asioita eteenpäin organisaatiossa. (Tornikoski ym. 2011, 46–47.)

Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisussa havainnollistettiin se, kuinka hyvät mahdollisuudet opiskelijajärjestöillä on olla osallisena korkeakoulun päätöksenteossa ja toimiessa kehittämisessä eri työryhmien jäseninä. Useassa auditointikohteessa tuli ilmi, että korkeakouluissa ollaan aidosti kiinnostuneita opiskelijoiden mielipiteistä ja näkökulmista sekä opiskelijajärjestöiltä pyydetään kannanottoja mahdollisiin kehittämishankkeisiin. Useassa auditointiraportissa oli tehty suositus, että opiskelijajärjestön laatuvastuu ja tehtävät kirjattaisiin selkeämmin osaksi korkeakoulun laatujärjestelmää. Joissakin auditointikohteissa opiskelijanrooli laadunhallinnassa on jäänyt passiiviseksi palautteenantajaksi. Opiskelijan rooli pitäisi nostaa passiivisesta aktiiviseen laadunhallinnan kehittäjäksi, joka vaatii usealta korkeakoululta vielä paljon työtä. (Moitus 2009, 40–41.)

Palautteet vaikuttamisen kanavana

Opiskelijoiden rooli korkeakoulun laatujärjestelmässä toteutuu monella eri tasolla, jotka ovat opiskelijapalautteet, kehityskeskustelut, opiskelijakunnat ja rehtorin tapaamiset sekä lisäksi ammattikorkeakoulun hallitukseen ja työryhmiin osallistuminen. Kehityskeskustelu on opettajan ja opiskelijan välinen säännöllisin väliajoin käytävä keskustelu, jota pidetään keskeisenä osana henkilöstöjohtamisen työvälinettä ja auttaa suunnittelussa sekä opiskelijoiden osaamisen kehittämisessä ja arvioinnissa. Kehityskeskustelutilanteessa opettaja ja opiskelija saavat mahdollisuuden arvioida yhdessä tuloksia ja analysoida onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Kehityskeskustelussa tulee myös antaa molemminpuolista palautetta. Opiskelija voi mahdollisesti vaikuttaa omiin opintoihinsa ja opiskelijayhteisöönsä kehityskeskustelun kautta. (Kehityskeskustelukäytäntö Kuopion yliopistossa 2012.)

Muutamit korkeakoulut ovat luopuneet palautteen keräämisestä internetin välityksellä, koska palautetta ei käsitelty ja viety loppuun asti. Tämän johdosta opiskelijat kokevat, ettei heidän palautteellaan ole merkitystä ja vaikutusta korkeakoulun toiminnassa. Osa korkeakouluista kerää vuosittain opiskelijapalautteensa opiskelijakyselyillä. Ky-

sely sisältää kokemuksia ja kommentteja opiskelijoiden harjoittelusta, ilmapiiristä, opetuksesta ja tukipalveluista. (Harri ym. 2006, 37.)

Hintsanen ym. (2010, 52) kirjoittavat Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisussaan, että opiskelijoilta saatujen ja kerättyjen palautteiden pohjalta tehdyistä kehittämistoimenpiteistä tiedottaminen tapahtuu monella eri tavalla. Palautteen perusteella tehtyjä toimenpiteitä käsitellään muun muassa palautepäivillä ja koulutusohjelmapäivillä. Kuitenkin opiskelijat kokivat saadun palautteen palautteet vähäiseksi ja heille oli annettu palautteen vaikutuksista vaihtelevaa tietoa. Yhtenä kehittämissuosituksena korkeakouluille on annettu, että toimenpiteistä tiedottaminen tulisi tapahtua mahdollisimman nopeasti ja tiedon tulisi tavoittaa opiskelijat.

4 OPISKELIJAKYSELY KORKEAKOULUN LAATUTYÖSTÄ

Tässä luvussa esitellään työn toimeksiantaja, tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineisto. Toimeksiantajasta kerrotaan sekä yleisestä näkökulmasta että laatujärjestelmänsä osalta. Tämä päätös tehtiin siksi, että toimeksiantajan laatujärjestelmä vaikuttaa kyselyn sisältöön ja tuloksien analysointi-vaiheeseen. Toimeksiantaja on jo aiemmin tuttu sekä harjoitteluiden että opiskeluiden osalta.

4.1 Toimeksiantajan esittely

Työn toimeksiantajana toimii Mikkelin ammattikorkeakoulun laatu- ja palvelutoiminta. MAMKin laatu- ja palvelutoiminta sijaitsee vanhalla kasarmialueella hallintopalvelukeskuksessa. Toimeksiantajan tiedot on otettu Mikkelin ammattikorkeakoulun verkkosivuilta ”www.mamk.fi”, heidän laatimastaan laatukäsikirjasta ”Hyvät tyypit laadun takeena!” ja ”Laadun vuoksi: Mikkelin ammattikorkeakoulu laadunvarmistuksen kehittäjänä”-julkaisusta.

4.1.1 Mikkelin ammattikorkeakoulu lyhyesti

MAMKissa voi opiskella kahdeksalla eri koulutusalueella, joita ovat humanistinen ja kasvatusala, kulttuuriala, luonnontieteiden ala, luonnonvara- ja ympäristöala, matkailu-, ravitsemis- ja talousala, sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala, tekniikan ja liikenteen

ala sekä yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Mikkelin ammattikorkeakoulussa voi täydentää aikaisempaa tutkintoa aikuiskoulutuksen kautta, suorittamaan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon ja osallistumaan avoimen ammattikorkeakoulun opintojaksoille. Opinnot on suunnattu nuorille ja aikuisille, työssä käyville ja myös jo eläkkeellä oleville ihmisille. Mikkelin ammattikorkeakoulun kampuksia sijaitsee Mikkelissä, Pieksämäellä ja Savonlinnassa. MAMKin arvot ovat laatu, luovuus ja luottamuksellisuus.

MAMK tuottaa erilaisia asiantuntija-, hyvinvointi-, kokous-, ravintola- ja täydennyskoulutuspalveluita yrityksille, yksilöille ja yhteisöille. Tämän vuoksi MAMK pystyy myös itse tarjoamaan opiskelijoille lukuisia harjoittelupaikkamahdollisuuksia ja opinnäytetyöaiheita. Lisäksi MAMK saa mahdollisuuden osoittaa palveluillaan ammattikorkeakoulun erilaista osaamista ja nykyaikaista teknologiaa, mitkä toimivat vahvoina kilpailutekijöinä.

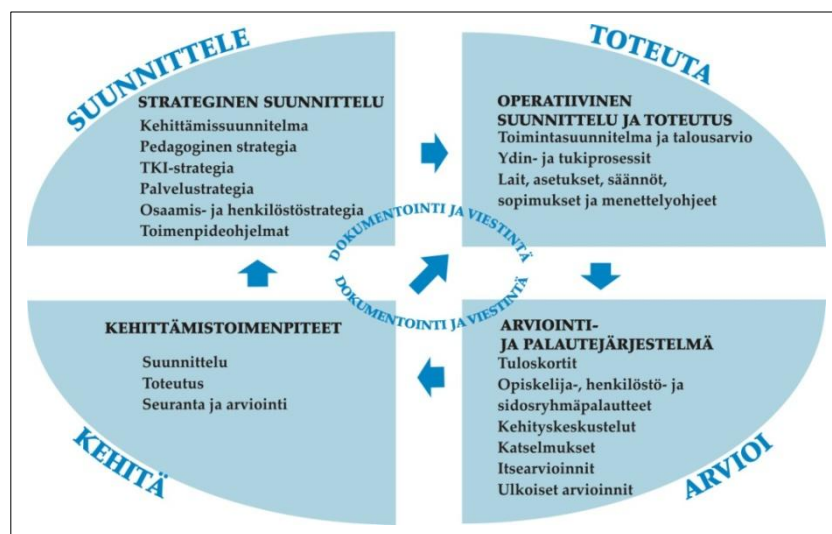
MAMK on tunnettu työelämälähtöisestä tutkimus- ja kehitystyöstä. Ammattikorkeakoulun vahvuuksiksi painoaloja läpileikkaavasti luokitellaan Venäjä-osaaminen ja liiketaloudellinen osaaminen. Lisäksi MAMK on profiloitunut elinikäisen oppimisen korkeakouluksi ja hyvin vahvaksi TKI-korkeakouluksi (tutkimus-, kehitys- ja innovaatio), jonka ensisijaisena tehtävänä on aluekehityksen edistäminen ja maakunnan osaamisen sekä kilpailukyvyn vahvistaminen. MAMKilla on laaja yhteistyökorkeakouluverkosto ulkomailla. Korkeakouluverkostoon kuuluu yli 200 korkeakoulua.

MAMKin visiona on olla Suomen vetovoimaisin, tuloksellisin ja laadukkain ammattikorkeakoulu. Jotta tämän saavutettaisiin, MAMKin tulisi kehittää kaikkien toimintojensa laatua kohti erinomaisuutta. Hyvin monet opiskelija- ja henkilöstötulokset ovat olleet erinomaisella tasolla. (Keto ym. 2009, 66.)

4.1.2 Mikkelin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä

Ammattikorkeakoulun toiminnan tuloksia seurataan ja kehitetään laatujärjestelmän avulla. Laatujärjestelmä lähtee liikkeelle prosessien hallinnasta. Ensimmäiseksi organisaation tulee kartoittaa, jotta voidaan arvioida ja mitata laatua. Laatujärjestelmä sisältää muun muassa laatupalautteita, itsearviointeja ja tuloskortteja sekä opetusministeriön tuloksellisuusmittareita.

Mikkelin ammattikorkeakoulun laatu järjestelmän tavoitteena on tuottaa tietoa johtamisen ja toiminnan kehittämisestä sekä varmistaa toiminnan laatua. Tämän lisäksi laatu järjestelmän tavoitteena on antaa hyviä toimintamalleja ja yhdenmukaistaa käytäntöjä sekä tukea korkeakoulu yhteisön jäseniä osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Laatu järjestelmällä pyritään myös vahvistamaan laatukulttuuria, joka kuvaa kehittämisen ilmapiiriä ja yksilöllistä sitoutumista korkeakoulun laatu työhön. MAMKin laatu järjestelmässä ja laatu työssä sovelletaan Demingin jatkuvan kehittämisen kehää: Suunnittele (*Plan*) – Toteuta (*Do*) – Arvioi (*Check*) – Kehitä (*Act*). Kuvassa 7 on esitetty MAMKin laatu järjestelmän keskeisimmät osat.



KUVA 7. MAMKin laatu järjestelmä

Strategisessa suunnittelussa MAMKin toimintaa ja laadunhallintaa ohjataan kehittämissuunnitelman avulla, jossa on kerrottu MAMKin strategiset tavoitteet. Kehittämissuunnitelmaa täydentää sekä ydinprosessien mukaiset strategiat että niitä syventävät toimenpideohjelmat. Kehittämissuunnitelma tulee tehdä vähintään kolmen vuoden välein, mitä voidaan päivittää tarvittaessa kehittämistoimenpiteiden arviointien perusteella.

Operatiivisessa suunnittelussa ja toteutuksessa tehdään toimintasuunnitelma ja talousarvio. Tämä yhteydessä valmistellaan MAMKin ja kunkin tulosyksikön sekä keskeiset toiminnalliset että taloudelliset tavoitteet tulevalle vuodelle. Toteutusvaiheessa toimintaa ohjataan yhteisten prosessien, lakien, sääntöjen, asetusten, sopimusten ja menettelyohjeiden avulla. Nämä kaikki on dokumentoitu MAMKin sähköisiin järjestelmiin. MAMKin ydin- ja tukiprosessit on nähtävillä kuvasta 8.



KUVA 8. MAMKin ydin- ja tukiprosessit

Arviointi- ja palautejärjestelmän avulla kerätään palautetta MAMKin toiminnan tulok-sista ja laadusta. Kaikki kerättävät palautteet on kerrottu kuvassa 8 arviointi- ja palautejärjestelmä-osassa. Järjestelmien tuottamaa tietoa käytetään MAMKin johtamisessa ja toiminnanohjauksessa. Palautteen keräämisessä noudatetaan mittaussuunnitelmaa. Mittaussuunnitelman avulla viestitään laatu- ja palvelujärjestelmän ja sen tuottamasta tiedosta. Keskeiset viestinnän muotoja ovat muun muassa kyselyistä laaditut tiedotteet, pereh-tymistilaisuudet, henkilöstöinfot ja esittelyaineistot.

Kehittämistoimenpiteet nousevat esille kerättyjen ulkoisten ja sisäisten arviointi- ja palautetietojen kautta. Kehittämistoimenpiteitä suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja arvioidaan. Kehittämistoimenpiteistä saatuja tuloksia hyödynnetään MAMKin opera-tiivisessa toiminnassa tai strategisissa valinnoissa.

Laatudokumentit säilytetään ensisijaisesti henkilöstön intrassa. Osa laatudokumenteis-ta julkaistaan opiskelijoiden intrassa ja MAMKin verkkosivuilla, joiden aineistoista osa on myös käännetty englanninkielelle. Korkeakoulun yksiköt tallentavat laatudokumentit verkkoasemilleen yhteisesti sovitulla tavalla.

MAMKin henkilöstö ja opiskelijat ovat sitoutuneet tekemään ja parantamaan korkea-koulunsa toiminnan laatua. MAMKin laatu- ja palvelujohtaja vastaa laatu- ja palvelujohta-jan, jonka tukena toimii ammattikorkeakoulun laatu- ja arviointitiimi. Laitosten ja yksi-köiden laatu- ja palvelujohtaja vastaa yksikön johtaja apunaan laatu- ja palvelujohtaja. MAMKin opiskelijat antavat palautetta korkeakoulun toiminnasta ja osallistuvat kehittämiskeskustelujen työskentelyyn. Opiskelijavastaavat käsittelevät laatu- ja palvelupalautteet yhdessä opiskelijoiden kanssa, mitkä on kerätty palautejärjestelmän avulla.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tieteellinen tutkimus on ongelmanratkaisukeino ja luova prosessi, jonka avulla pyritään selvittämään tutkimuskohteen lainalaisuuksia ja periaatteita. Yleisenä tieteellisen tutkimuksen menetelmänä pidetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, joka vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tätä tutkimusmenetelmää voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään kysymyksiä, jotka ovat liittyvät lukumääriin ja prosentteihin. Saatuja tuloksia havainnollistetaan yleensä taulukoiden ja kuvioiden avulla sekä arvioidaan kyselyn kautta kerättyjen numeeristen tietojen avulla. (Heikkilä 2010, 13–14, 16.)

Useimmiten kvantitatiivisessa tutkimuksessa tuloksia pyritään yleistämään eli kyseessä on induktiivinen päättely logiikka. Tällöin saadaan kartoitettua yrityksen tämän hetkinen tilanne. Tämän avulla pystytään selvittämään mahdollisia syitä tai ongelmia, joita yrityksellä on. (Heikkilä 2010, 16.)

Heikkilän (2010, 18) mukaan kvantitatiivinen analysointi on kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta yksinkertaisempia ja yksiselitteisempiä. Lisäksi kvantitatiivinen tutkimus jakautuu selkeästi erilaisiin vaiheisiin, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa vaiheet menevät aineiston keruun, käsittelyn ja johtopäätösten tekemisen mukaan eli vaiheet ovat yksiportaisia. Hirsjärvi ym. (2010,137) kertovat teoksessaan kvalitatiivisen tutkimuksen keskittyvän enemmän merkityksiin kuin numeerisiin tietolähteisiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan analysoida sekä uusia että vanhoja aineistoja.

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa käytetään usein myös hypoteeseja, jotka ilmoitetaan väitteiden avulla. Väitteiden avulla voidaan tehdä arvauksia mahdollisista eroista ja suhteista, joita kutsutaan yhteisnimellä hypoteesi. Hypoteesit voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan: suuntaa osoittavat ja tilastolliset hypoteesit. Suuntaa osoittavat hypoteesit tuovat esille sekä positiiviset että negatiiviset riippuvuudet tutkimuksien ilmiöiden välillä. Tilastolliset hypoteesit tuovat esille sen, ettei suhteita tai eroja esiinny tutkittavien ilmiöiden välillä. (Hirsjärvi yms. 2010, 158–159.)

Kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan yksinkertaistetusti sitä aineistoa, joka on ilmiasultaan tekstiä. Yleisemmin kvalitatiiviseen tutkimukseen hankitaan aineistoa haastatteluista, havainnoinneista, valmiista aineistoista, omaelämäkerroista, kirjeistä, äänimateriaaleista ja dokumenteista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään yleensä hyvin pieneen määrään tapauksia, joita pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston kriteerinä ei pidetä niinkään tieteellisyyttä vaan laatua eli aineiston kattavuutta. Kvalitatiivisen tutkimuksen ongelmana onkin, ettei aineisto lopu ikinä kesken. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan asema on keskeisemmässä asemassa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta 2005, 13, 18–19, 20–22, 86.)

Ojasalon ym. (2009, 108.) mukaan eniten käytetty tiedonkeruun menetelmä on kysely (www-kysely tai lomakekysely), jonka etuna pidetään laajaa tutkimusaineistoa. Kyselyn avulla saadaan suurelta ihmisjoukolta paljon vastauksia asioista. Yleensä kyselyn tuloksia käsitellään tilastollisesti, koska tulokset sisältävät paljon numeerisia tietoja. Tilastolliseen tutkimukseen on jo valmiiksi kehitetyt tilastolliset analyysiohjelmit ja raportointitavat, kuten Excel- ja SPSS-ohjelmit. (Heikkilä 2010, 13).

Kyselyn heikkoutena pidetään, ettei pystytä arvioimaan tarpeeksi hyvin, miten vakaasti vastaajat ovat vastanneet tutkimukseen, miten perehtyneitä vastaajat ovat tutkittavaan aineistoon tai miten onnistuneita ovat valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot vastaajien näkökulmasta. Kirjan kirjoittajat ottavat myös mukaan sen, että kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on enimmäkseen pinnallista, mutta luotettavaa tietoa, kun taas kvalitatiivisilla menetelmillä syvällistä, mutta heikosti yleistettävää tietoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä aineistokeruumenetelmiä ovat survey-tutkimus, strukturoidut haastattelut, systemaattiset havainnoinnit ja kokeelliset tutkimukset (Heikkilä 2010, 13).

Tutkijan tulee muistaa tutkimusprosessinsa aikana, että hän on tutkimusta tehdessään puolueeton eli objektiivinen. Tutkimusprosessiin ei saa vaikuttaa tutkijan poliittiset tai moraaliset vakaumukset. Mikäli toinen tutkija tekisi samaisen tutkimuksen, objektiivisen tutkimuksen tulokset eivät vaihdu. Huolelliselle tutkijalle voi sattua tahallisia virheitä tutkimuksen aikana, mutta anteeksiantamattomana pidetään tutkimustulosten vääristely. (Heikkilä 2010, 31.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin pääasiassa määrällistä tutkimusta, joka sisälsi hieman laadullista aineistoa. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus tehtiin sähköisenä kyselynä Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Tutkimukseen valittiin perusjoukoksi kaikki MAMKissa opiskelevat ihmiset. Laadullinen aineisto koottiin sähköisen kyselyn avointen kysymysten avulla.

Tutkimuksen toteutukseen käytettiin Mikkelin ammattikorkeakoulun internet-kyselylomaketta, jossa oli jo valmiiksi määritelty kyselylomakkeen ulkoasu ja fontti. Pääosin tähän tutkimukseen sopii varsin hyvin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, koska määrällisessä tutkimusmenetelmässä voidaan helpommin analysoida ja havainnollistaa tuloksia sekä kuvioiden että taulukoiden avulla.

4.3 Tutkimusaineisto

Tutkimukseen valittiin kaikki MAMKin opiskelijat - nuoret, aikuiset ja ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelijat. Tutkimuskohteen laajuuden ansiosta saatiin mahdollisimman kattavasti tietoa opiskelijoiden nykyisistä mielipiteistä ja tulevista tiedontarpeista MAMKin laatutyötä kohtaan. Tutkimukseen otettiin kaikki koulutusohjelmat, jolloin saatiin monipuolisia näkökulmia MAMKin laatutyöstä. Jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman riittävästi ja monipuolisesti, kaikkien vastaajien kesken arvottiin toimeksiantajan tuotepaketteja.

Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kysely suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan ja ohjaajan kanssa. Lisäksi kyselylomakkeen suunnittelussa hyödynnettiin toimeksiantajan aiemmin tehtyjä sidosryhmäkyselyiden runkoja, josta saatiin kattavasti esimerkkejä kysymysten sisällöstä. Kyselylomakkeen rakenne ja sisältö hahmotettiin ensin paperilla, jonka jälkeen kyselylomake syötettiin Webropol-ohjelmaan. Jokaista kysymystä syötettäessä tuli tarkastaa jokaisen vastausvaihtoehdon asetukset, koska asetukset määritellään vastausvaihtokohtaisesti. Ohjelmassa pystyi määrittelemään, mitkä kysymykset ovat pakollisia vastaajille. Tämän ansiosta vastaajat eivät voineet edetä kyselyssä eteenpäin ennen kuin he vastasivat kyselyn pakollisiin kysymyksiin. Pakollisia kysymyksiä olivat opiskeleeko nuorten, aikuisten vai ylemmän ammattikorkeakoulun koulutusohjelmassa, minkä vuoden opiskelija sekä minkä koulutusohjelman opiskelija on. Kyselylomake on liitteessä 1.

Kyselylomakkeen ulkoasuna käytettiin toimeksiantajan graafista ilmettä, joka on valmiiksi määritelty kaikissa toimeksiantajan käytettävissä aineistoissa. Arvontalomakkeeseen ei tarvinnut paljoa aikaa viedä, koska toimeksiantajalta saatiin valmiiksi määritelty yhteystietolomake, johon vastaajat voivat kirjata omat yhteystietonsa kyselyyn vastaamisen jälkeen (liite 2). Arvontalomake oli yhdistetty kyselylomakkeeseen, jolloin vastaajat kulkeutuivat automaattisesti arvonnin yhteystietolomakkeeseen. Kyselyn vastaukset ja arvonnin yhteystiedot eivät ole yhteydessä toisiinsa, jonka ansiosta yksittäisten vastaajien vastaukset eivät erottuneet joukosta. Tällä varmistettiin vastaajien anonyymisyys.

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 14 kysymystä, joista kolme oli täysin avoimia kysymyksiä. Kyselylomakkeen kysymykset jaettiin kolmelle sivulle: vastaajien taustatietoihin, nykyhetkeen ja tulevaan hetkeen. Kysymyksiin vastattaessa opiskelijat valitsivat heille itselleen sopivimman vastausvaihtoehdon. Kysymysten alapuolella oli mainittu, mikäli vastaajat pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden vastausvaihtoehdoista.

Strukturoitujen kysymysten vastausvaihtoehdoista tuli valita yksi tai useampi vaihtoehto riippuen kyselyn ohjeistuksesta. Kysely sisälsi suurimmaksi osaksi sekamuotoisia kysymyksiä, joissa yksi kysymys oli avoimena esimerkiksi jokin muu, mikä. Muutamissa kysymyksissä käytettiin Likertin asteikkoa, joissa ääripäinä olivat esimerkiksi erittäin tärkeä ja ei ollenkaan tärkeä. Vastaajille annettiin mahdollisuus vastata ”en osaa sanoa”, koska haluttiin saada mahdollisimman usean vastaajan mielipide esille jokaisen kysymyksen kohdalla.

Ennen kuin kysely lähetettiin vastaajille, testattiin kyselyä kuuden henkilön avuin. Tällä varmistettiin kyselyn selkeys, ymmärrettävyys ja toimivuus. Tämän jälkeen kysely laitettiin opiskelijoiden intran pääuutiseksi, jossa oli mainittu avoinna olevasta kyselystä. Uutisessa kerrottiin kyselyn tavoitteesta, tarkoituksesta ja kohteesta sekä mahdollisuudesta osallistua arvontaan heti kyselyyn vastaamisen jälkeen. Arvonta oli vapaaehtoinen.

Kyselyn olisi voinut lähettää jokaiselle opiskelijalle sähköpostitse, mutta se katsottiin hyödyttömäksi vaihtoehdoksi ohjaajan ja toimeksiantajan kanssa. Tämän lisäksi laitettiin Mikkelin ammattikorkeakoulun koulutuspäälliköille sähköpostiviesti, jotta koulu-

tuspäälliköt välittäisivät viestiä eteenpäin eri koulutusohjelmien opiskelijoille (liite 3). Lisäksi kyselyä käytiin muistuttamassa lähes kaikille liiketalouden koulutusohjelmassa opiskeleville ihmisille, jotta vastauksia saataisiin tarpeeksi kattava määrä.

Kysely oli avoinna Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille 21.3.–31.3.2012 välisen ajan. Kyselyyn vastasi 296 opiskelijaa eri koulutusohjelmista. Kyselyn päätyttyä vastaukset siirrettiin Webropol-ohjelmasta SPSS-ohjelmaan, jonka kautta pystyttiin tarkastelemaan vastausten prosentiosuuksia ja luomaan niistä taulukoita ja kuvia. SPSS:n avulla suoritettiin saaduista vastauksien arvoista suorat jakaumat, tunnusluvut, ristiintaulukoinnit sekä lisäksi muutamista arvoista otettiin korrelaatiot. Määrällisen tutkimuksen aineistot analysoitiin taulukoiden, kuvien ja numeraalisten tietojen avulla. Avointen kysymysten vastaukset teemoiteltiin, jonka ansiosta avointen kysymyksien vastaukset olisivat helpommin analysoitavissa. Myös joissakin kysymyksissä kvantifioitiin eli laskettiin mielipiteiden esiintymiskerrat.

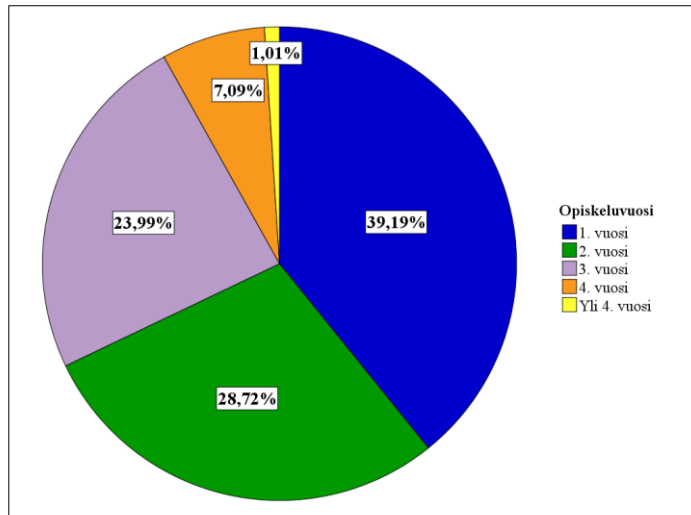
5 OPISKELIJOIDEN TIEDONTARVE LAADUNHALLINNASSA

Tämän luvun tarkoituksena on purkaa tutkimuksesta saatuja tuloksia. Kysely koostui kolmesta eri aihepiiristä: vastaajien taustatiedoista, heidän nykyisestä laatutyön tietämyksestä ja heidän tulevaisuudessa haluamastaan laatutyön tietämyksestä. Tutkimuksesta saatuja tuloksia esitetään käyttäen apuna edellä mainittuja aihepiirejä. Näitä havainnollistetaan erilaisten kuvien, taulukoiden, prosenttien ja tekstien avulla. Tutkimustulosten jakaumataulukot ovat nähtävissä liitteessä 4.

5.1 Taustatiedot

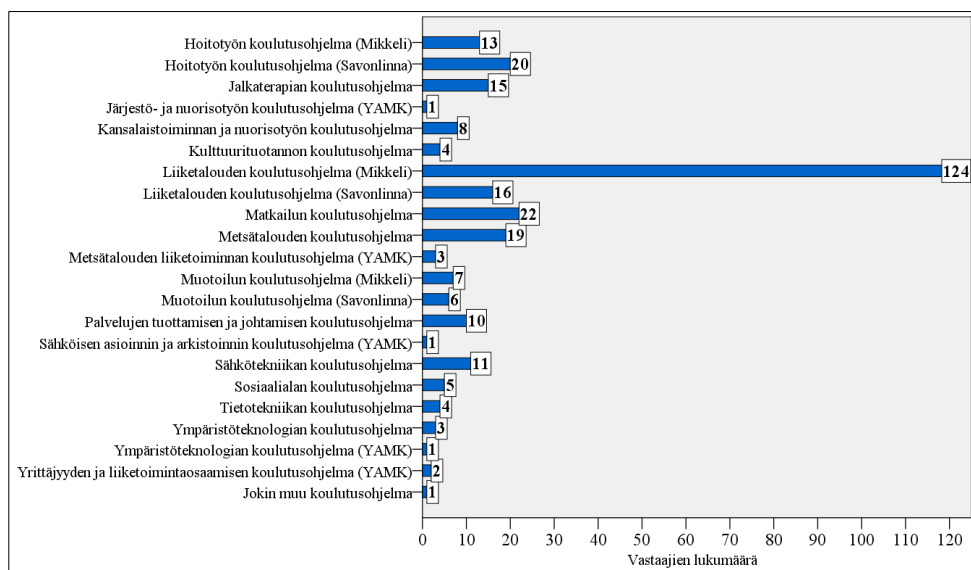
Mikkelin ammattikorkeakoulun suomenkielisissä koulutusohjelmissa opiskelee noin 4 350 henkilöä, jotka ovat tämän tutkimuksen perusjoukko. Kyselyyn vastasi noin 6,8 % kaikista Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoista eli tarkalleen 296 opiskelijaa. Mukana ovat kaikki Mikkelin ammattikorkeakoulun koulutusohjelmat lukuun ottamatta englanninkielisiä koulutusohjelmia, sillä kysely oli tehty pelkästään suomen kielellä. Taustatietoihin vastasivat kaikki opiskelijat, koska taustatiedot oli asetettu kyselylomakkeessa ainoiksi pakollisiksi kysymyksiksi.

Vastanneista 82,4 % opiskelee nuorten koulutusohjelmassa. Prosentuaalisesti vähemmistöiksi osoittautuivat aikuisten ja ylemmän ammattikorkeakoulu-tutkinnon opiskelijat, jotka jakautuvat seuraavasti: aikuisten koulutusohjelmassa opiskelee 14,2 % kaikista vastanneista, kun taas ylemmän ammattikorkeakoulu-tutkinnon koulutusohjelmassa 3,4 %.



KUVA 9. Vastajien opiskeluvuosi

Vastanneista ensimmäistä vuotta opiskeli 116 opiskelijaa, toista vuotta 85 opiskelijaa, kolmatta vuotta 71 opiskelijaa, neljättä vuotta 21 opiskelijaa ja ”jokin muu” -kohtaan oli 3 vastaajaa, jotka opiskelivat Mikkelin ammattikorkeakoulussa jo viidettä vuotta. Vastausvaihtoehdot oli annettu yhdestä neljään vuoteen, joiden lisäksi viimeisenä vaihtoehtona oli annettu ”jokin muu”-vaihtoehto, johon vastaaja pystyi täydentämään oman koulutusohjelmansa. Kuvasta 9 nähdään, miltä vuosikurssilta vastaajat ovat.



KUVA 10. Vastanneet opiskelijat koulutusohjelmittain

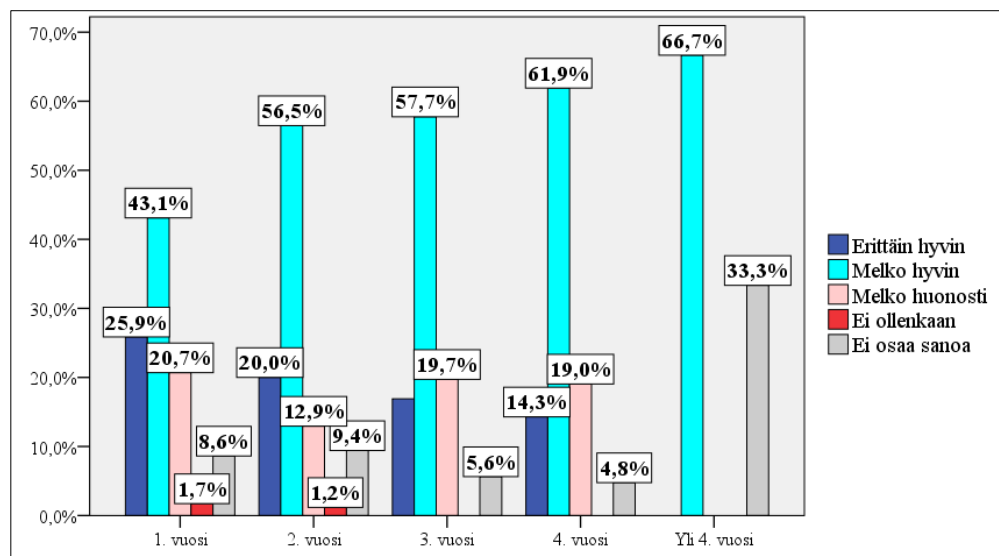
Lähes puolet opiskelijoista noin 47 % eli 124 kaikista vastanneista opiskeli liiketalouden koulutusohjelmassa joko Mikkelin tai Savonlinnan yksikössä. Kaikki muut koulutusohjelmat jakautuivat melko tasaisesti. Kuvasta 10 on jätetty pois kaikki ne koulutusohjelmat, joista ei ollut vastaajia. ”Jokin muu” -kohtaan oli yhteensä 3 vastaajaa, joista yksi vastaaja opiskeli Business Management -koulutusohjelmassa, joka on englanninkielinen koulutusohjelma, ja kaksi muuta opiskelivat muita MAMKin opintoja.

5.2 Nykytilanne

Kyselyn toinen osa koostui MAMKin laatujärjestelmän nykyisestä tilanteesta. Opiskelijoilta haluttiin tietää heidän nykyisestä tiedonkäytöstä ja tiedon saamisesta liittyen MAMKin laatutyöhön. Opiskelijoita pyydettiin myös antamaan arvosana nykyisestä MAMKin tekemästä laatutoiminnasta. Tämän osan kysymykset oli asetettu vastaajille vapaaehtoisiksi, jonka vuoksi vastaajien lukumäärä saattoi hieman vaihdella jokaisen kysymyksen kohdalla.

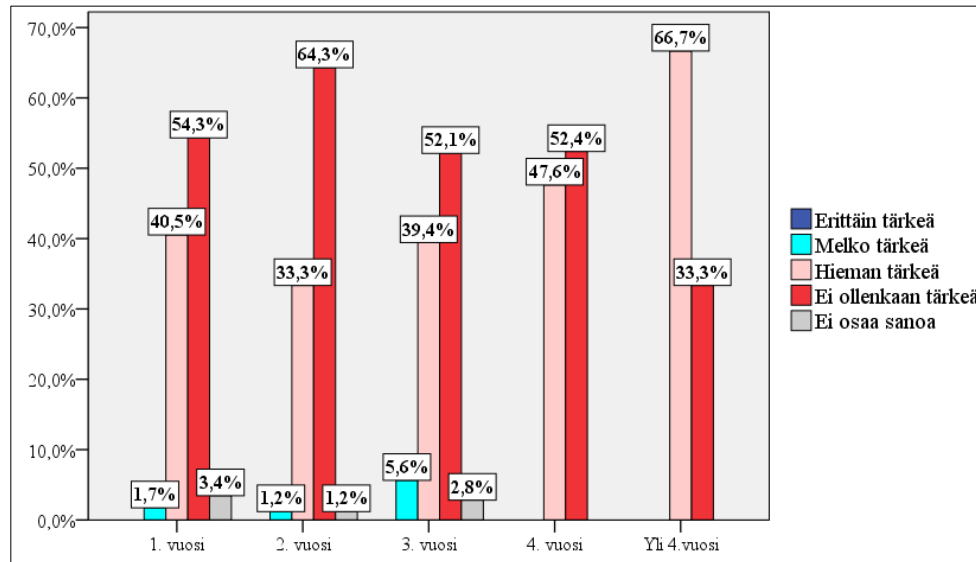
Laatujärjestelmän tunnettuus ja tärkeys

Yli puolet kaikista vastanneista opiskelijoista tunsivat mielestään melko hyvin MAMKin laatujärjestelmää. Tähän vastausryhmään kuului 52,0 % kaikista vastanneista. Erittäin hyvin vastasi 20,9 %, melko huonosti 17,9 %, en ollenkaan 1,0 % ja en osaa sanoa 8,1 % kaikista vastanneista.



KUVA 11. MAMKin laatujärjestelmän tunnettavuus opiskeluvuosittain

Kaikissa vuosiryhmissä on havaittavissa, että suurin osa ryhmien vastaajista kokee tuntevansa melko hyvin MAMKin laatujärjestelmää. Muutama ensimmäisen ja toisen opiskeluvuoden vastaajat uskovat, etteivät tunne ollenkaan MAMKin laatutoimintaa. Vain harvat vastanneista valitsivat ”en osaa sanoa” – vaihtoehdon. Kuvassa 11 on esitetty vastausvaihtoehtojen jakautuminen opiskeluvuosikohtaisesti.



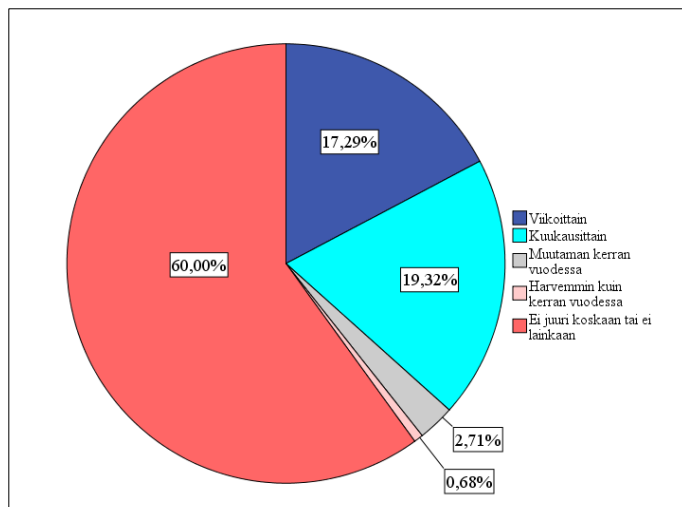
KUVA 12. MAMKin laatujärjestelmän tärkeys opiskeluvuosittain

Kaikista vastanneista opiskelijoista yli puolet ei pidä MAMKin laatujärjestelmää ollenkaan tärkeänä. Tämän vastausvaihtoehdon valitsi 56,3 % vastanneista opiskelijoista. Kukaan vastanneista ei koe laatujärjestelmää erittäin tärkeäksi, mutta noin 40 % pitää laatujärjestelmää hieman tärkeänä ja 2,4 % melko tärkeänä. Jokaisen vuosiryhmän kohdalla lukuun ottamatta ”jokin muu opiskeluvuosi” -kohtaa suurin osa vastanneista ei koe MAMKin laatujärjestelmää ollenkaan tärkeänä. Tähän kysymykseen vastasi 295 opiskelijaa, joten yksi vastaaja jätti kysymykseen vastaamatta. Kuvassa 12 on esitetty MAMKin laatujärjestelmän tärkeyden jakautumista opiskeluvuosikohtaisesti.

Nykyinen tiedontarve laatutyöstä

Opiskelijoilta kysyttiin heidän nykyistä tiedontarvetta MAMKin laatutyöstä. Opiskelijat vastasivat, ovatko he käyttäneet laatuksikirjan, prosessikuvauksien, lautupalautteiden, itsearviointien, ulkoisia arviointien, kehittämistoimenpiteiden tiedotteita, laatu-työn kuvauksien tai jonkin muun tietoa hyödykseen MAMKin laatutyöstä. Kysymyksessä vastaajat pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Hieman alle 30 % vastanneista kertoi käyttävänsä itsearviointien dokumentteja hyödykseen opiskeluissaan. Toiseksi eniten vastanneista opiskelijoista käyttää hyödykseen laatupalautteita, joihin sisältyvät muun muassa opintojaksojen aikana kerätyt palautteet eli opintojakson väli- ja loppupalautteet, tulokyselyiden, koulutuksen kehittämiskyselyiden tulokset. Vastanneista 14,1 % käyttää hyödykseen laatupalautteita. Kaikki muut vastausvaihtoehdot jakautuivat tasaisesti kolmesta seitsemään prosenttiin. Yksi vastaajista kertoi käyttävänsä kurssipalautteiden tietoja hyödykseen, joka voidaan lisätä suoraan laatupalautteita-vaihtoehdon vastauksiin. (Liite 4.)



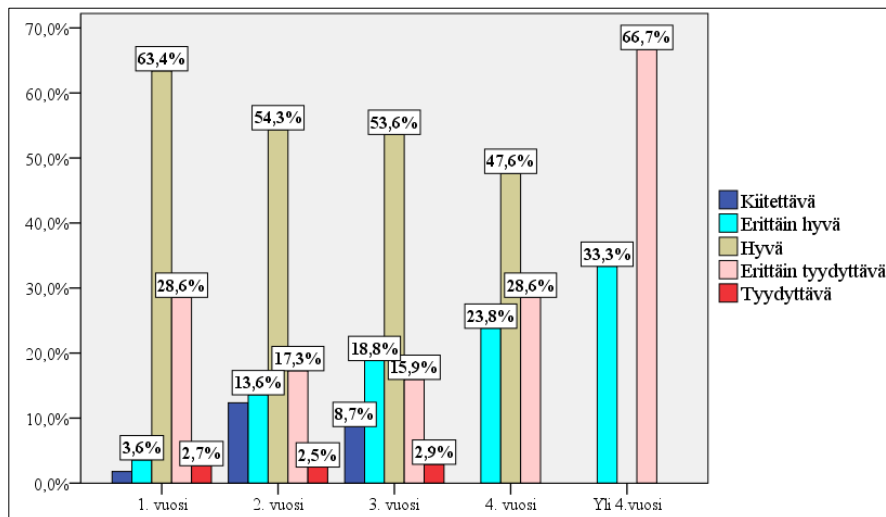
KUVA 13. Vastanneiden nykyinen tiedontarve MAMKin laatutyöstä

Suurin osa vastanneista opiskelijoista ei ole tarvinnut tietoa juuri koskaan tai ei lainkaan MAMKin laatutyöstä. Tähän vastaukseen yhtyi 177 opiskelijaa. Kuukausittain tarvitsee tietoa 57 ja viikoittain 51 kaikista vastanneista opiskelijoista. Vastanneista opiskelijoista kymmenen kertoi tarvitsevänsä tietoa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin kuin kerran vuodessa. Kuvassa 13 on esitetty kaikkien vastanneiden kesken jaoteltu nykyinen tiedontarpeellisuus MAMKin laatutyöstä.

Laatutyöstä tiedon saaminen ja laatutyön arvosana

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mitä kautta opiskelijat ovat saaneet tietoa MAMKin laatutyöstä. Tähän kysymykseen vastasi 295 opiskelijaa, joten yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen. Kysymyksen vastausvaihtoehdot ja niiden jakautuminen on nähtävillä liitteestä 4.

Student -verkkosivu eli opiskelijoiden intra on koettu suurimmaksi tiedonlähteenkanavaksi kaikkien vastanneiden keskuudessa. Tähän vastasi 20,4 % kaikista vastanneista opiskelijoista. Myös henkilökohtaiset keskustelut ja tapaamiset, tiedotustilaisuudet, MAMKin verkkosivut ja sähköpostit saivat paljon kannatusta, minkä vastausjoukkoon kuuluu lähes 49 % vastanneista opiskelijoista. Muutama opiskelija vastasi saavansa tiedon jostakin muualta, esimerkiksi koulun ilmoitustauluilta, henkilökunnan työryhmien ja hankkeiden kokouksista, tunneilta palautteiden keräyksen yhteydessä tai opettajilta. Yhä harvempi opiskelija kokee löytävänsä tiedon sosiaalisesta mediasta, paikallislehdistä tai muualta mediasta, mihin vastasi yhteensä 2,7 % opiskelijoista. Vastanneista 21,4 % ei ole tarvinnut tietoa.



KUVA 14. Vastanneiden opiskelijoiden antama arvosana MAMKin laatutyöstä

Yli puolet opiskelijoista antoi Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyölle arvosanaksi hyvä, joka tarkoittaa 1–5 arvosanaa 3. Kaikista vastanneista 6,3 % antoi arvosanaksi kiitettävän, 11,9 % erittäin hyvän, 22,7 erittäin tyydyttävän ja 2,4 % tyydyttävän. Kuvassa 13 on nähtävillä MAMKin laatutyön arvosanan jakautuminen opiskeluvuosikohtaisesti. Suurin osa jokaisen vuosiryhmän vastaajista antoi myös MAMKin laatutyölle arvosanaksi hyvä lukuun ottamatta ”jokin muu” -kohtaa, jossa arvosanoiksi annettiin joko erittäin hyvä tai erittäin tyydyttävä.

5.3 Tulevaisuuden näkymät

Kyselyn kolmas osa-alue koostui MAMKin laatutyön tulevaisuutta koskevista kysymyksistä – vahvuuksista, parantamisehdotuksista ja loppusanoista. Opiskelijoilta kysyttiin sekä heidän tulevista tiedontarpeistaan että parhaimmista viestintämuodoista koskien MAMKin laatutyötä. Monivalinta -kysymyksissä vastaajat pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden annetuista vaihtoehdoista. Avointen kysymysten kohdalla vastaukset teemoitettiin, jonka pohjalta laskettiin tuloksista prosentit. Prosentit on laskettu kaikista vastanneista opiskelijoista, jotka olivat kysymykseen vastanneet.

MAMKin laatutyön vahvuudet

Opiskelijoilta tiedusteltiin MAMKin laatutyön vahvuuksia. Pääpiirteittäin vastaajien mielipiteet koskivat opetuksen laatua ja MAMKin henkilöstöä. Laatutyön vahvuutena otettiin esille myös opintojaksopalautteet. Kaikista vastanneista 68 opiskelijaa kertoi MAMKin vahvuuksista ja 77 % vastanneista jätti kysymykseen vastaamatta.

Tähän kysymykseen vastanneista opiskelijoista noin 24 % olivat sitä mieltä, että MAMKin laatutyön suurin vahvuus on opintojaksopalautteet ja niiden hyödyntäminen. Myös MAMKin opetusta pidettiin laadukkaana ja yhtenä vahvuutena. Tätä mieltä oli 10,3 % vastanneista opiskelijoista. Näiden lisäksi MAMKin henkilöstö on ammattitaitoista 10,3 % vastaajan mielestä. Erilaiset ja monimuotoiset kyselyt ovat MAMKin vahvuuksia 5,9 % vastaajan mielestä. Useat vastanneista eli hieman alle 20 % vastanneista ei osannut sanoa MAMKin laatutyön vahvuuksia. Yksittäiset vastaukset koskivat tiedotusvälineitä, opintoihin liittyviä järjestelmiä, markkinointia, mainetta ja järjestettäviä tapahtumia.

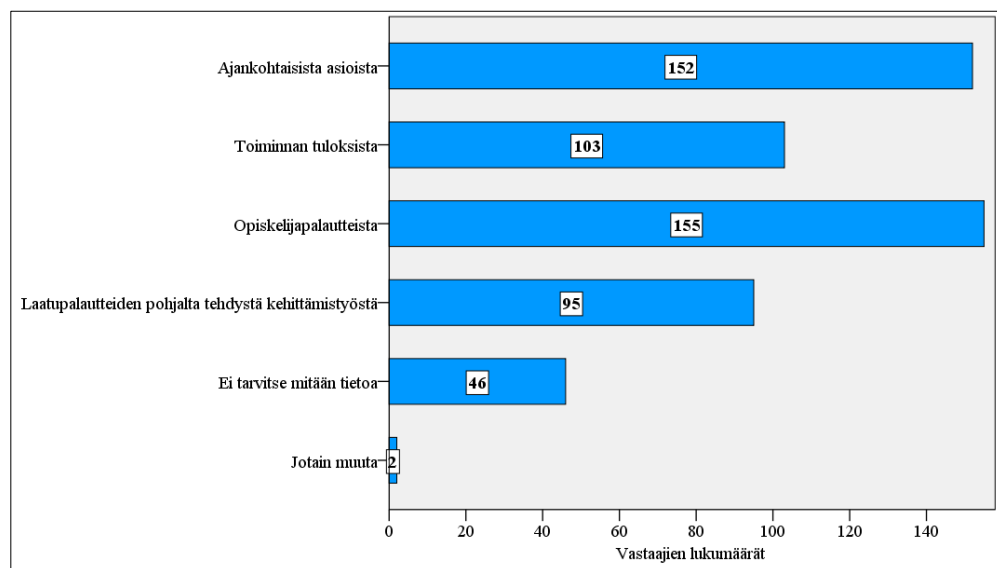
MAMKin laatutyön parantamisehdotukset

Opiskelijoilta saatiin lukuisia parantamisehdotuksia liittyen MAMKin laatutyöhön. Kaikista vastanneista 69 opiskelijaa kertoi parantamisen kohteita ja 76,7 % jätti kysymykseen vastaamatta. Tämänkin avoimen kysymyksen kohdalla vastaukset teemoitettiin. Vastauksien pohjalta laskettiin tuloksista prosentit. Prosentit on laskettu kaikista vastanneista opiskelijoista, jotka olivat kysymykseen vastanneet.

Eniten vastaukset kohdistuivat laatutyöstä tiedottamiseen, johon vastasi 34,8 % kaikista vastanneista opiskelijoista. Opintojaksopalautteisiin halutaan myös muutosta 18,8 % vastanneiden opiskelijoiden mielestä. MAMKin henkilöstön toimintaa tulisi parantaa 8,7 % ja opetusta 7,2 % vastaajan mukaan. Vastanneista 20,3 % ei osannut kertoa parantamisen kohteita MAMKin laatutyölle. Yksittäiset vastaukset kohdentuivat koulutusohjelmien parantamiseen ja opintojaksojen suorittamiseen.

Tulevat tiedontarpeet ja parhaimmat viestintämuodot MAMKin laatutyön tiedonsaamiseksi

Yhä useampi opiskelija haluaisi tietoa MAMKin laatutyöstä. Ainoastaan 46 vastausta saatiin, etteivät vastanneet opiskelijat tarvitse mitään tietoa laatutyöstä. Vastanneista lähes puolet eli 163 opiskelijaa haluaisi tietoa ajankohtaisten asioiden tai opiskelijapalautteiden kautta. Vastanneista noin 36 % kertoi haluavansa tietoa toiminnan tuloksista tai laatupalautteiden pohjalta tehdystä kehittämistyöstä. (Kuva 15; Taulukko 11.)



KUVA 15. Vastanneiden haluamat tiedon laatutyöstä tulevaisuudessa

Puolet opiskelijoista kokee parhaimmaksi viestintämuodoksi Student-verkkosivun tai sähköpostin. Myös tiedotustilaisuudet koetaan tärkeiksi. Tiedotustilaisuuksilla tarkoitetaan esimerkiksi ammatillisen kasvun yhteyteen liitettyjä tiedotustilaisuuksia. Tämä vaihtoehto valittiin 15,5 % verran kaikista vastauksista. Viestintämuotojen vähemmistöihin kuuluivat MAMKin esitteet, paikallislehdet tai muu media, minkä vastausryhmässä oli 7,1 % kaikista vastanneista. Henkilökohtaisten keskustelujen ja tapaamisten

tai sosiaalisen median kautta halutaan tietoa noin 17 % opiskelijan mielestä. (Taulukko 12.)

Muut esille tulleet asiat

Kyselyn lopussa opiskelijoille annettiin mahdollisuus vastata muihin mieltä askarruttaviin asioihin. Tähän kysymykseen vastasi 43 opiskelijaa eli 14,5 % vastasi kysymykseen. Myös tämän avoimen kysymyksen kohdalla tulokset ilmoitetaan prosentteina. Prosentit on laskettu kaikista vastanneista opiskelijoista, jotka ovat kyseiseen kysymykseen vastanneet.

Suurin osa vastanneista opiskelijoista eli 25,6 % ei ollut aikaisemmin kuullut MAMKin laatutyöstä tai laatutyö määritelmänä oli tuntematon. Vastanneista opiskelijoista 4,7 % oppi tietämään MAMKin laatutyöstä ja sen toiminnasta tämän tutkimuksen kautta. Yksittäiset vastaukset koskivat harrastetapahtumia, opintojaksoja ja MAMKia yleisesti. Vastauksista 14 % hylättiin, koska ne eivät liittyneet tutkimuksen sisältöön.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tässä luvussa pohditaan tutkimuksesta saatuja tuloksia, joista tehdään johtopäätökset ja mahdollisia kehittämisehdotuksia. Tuloksia pohtiessa käytetään pohjana viitekehyyksen teoriaa etenkin korkeakoulun laadunhallinnasta. Työn tutkimusongelmana oli saada selville, mitä tietoa opiskelijat tarvitsevat laatutyöstä ja miten opiskelijat on otettu huomioon viestinnässä liittyen laatutyöhön. Lisäksi pohditaan tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia ja validiteettia. Vastanneista opiskelijoista suurin osa opiskelee parhaimmillaan nuorten koulutusohjelmassa. Vastausten määrään saattaa osaltaan vaikuttaa koulutuspäälliköiden ja laatuvaastavien aktiivisuus kyselystä tiedottamisessa.

6.1 Laatu järjestelmän tunnettuus ja tärkeys

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voidaan huomata se, kuinka korkeakoulun laatu järjestelmän tunnettavuus paranee, mitä enemmän on opiskeluvuosia takana. Ensimmäisen vuoden opiskelijat eivät niinkään usko tuntevansa korkeakoulunsa laatu jär-

jestelmää kuin ne, jotka ovat kauemmin opiskelleet. Tähän voi olla syynä se, etteivät ensimmäisen vuoden opiskelijat tunne ylipäänsä korkeakoulunsa muutakaan toimintaa, vaan he ovat keskittyneet opintoihinsa ja oppilaitoksensa ympäristöön tutustumiseen.

Tutkimuksesta myös selvisi, etteivät opiskelijat pidä korkeakoulunsa laatujärjestelmää kovin tärkeänä. Laatujärjestelmän tärkeyden kohdalla ei ollut nähtävillä hajontaa, vaan hajonnat olivat jokaisen opiskeluvuoden kohdalla hyvin samantapaiset. Laatujärjestelmän tärkeyteen ei vaikuta kokemus tai tietämys asiasta, vaan henkilön kiinnostus asiaa kohtaan. Tärkeyteen ja tunnettavuuteen vaikuttaa mahdollisesti myös se, että opiskelijat eivät ota kantaa korkeakoulunsa laatutyön toiminnasta, kun laatujärjestelmä on koettu toimivaksi. Yleisesti ottaen vastaukset jakautuivat niin kuin oletettiin – kun asiaa ei pidä tärkeänä, sitä ei myöskään tunneta eikä siihen ole halua tutustua enemmän.

Laatujärjestelmän tunnettuuteen ja tärkeyteen voidaan vaikuttaa, esimerkiksi kirjallisen dokumentin eli opiskelijoille suunnatun laatukäsikirjan tai -esitteen avulla. Lampelo ym. (2010, 55) ottivat esille sen, kuinka laatukäsikirjan tai laatutiedotteiden kautta saadaan opiskelijoille tiedotettua korkeakoulun laatutyöstä ja laatujärjestelmästä. Tämän avulla korkeakoulun laatujärjestelmä saataisiin tunnetummaksi ja voitaisiin osoittaa, kuinka tärkeä laatujärjestelmä oikeastaan on. Laatukäsikirjan ulkoasussa tulisi nostaa esille korkeakoulun laadukkuus. Laatukäsikirjan tai laatutiedotteet kannattaisi olla mahdollisimman houkutteleva, kiinnostava, ytimekäs ja ennen kaikkea selkeä, jotta opiskelijat kiinnostuisivat tarkastelemaan tarkemmin korkeakoulunsa laatutyön toiminnasta.

6.2 Opiskelijat haluavat tietoa korkeakoulunsa laatutyöstä

Tutkimuksesta selvisi, että opiskelijoiden nykyinen tiedontarve korkeakoulunsa laadunhallinnasta on erittäin vähäistä. Eniten opiskelijat käyttävät itsearviointeista ja laatu-palautteista tehtyjä dokumentteja. Näiden käyttäminen voi johtua esimerkiksi siitä, että opiskelijat eivät varsinaisesti ole käyttäneet laadunhallinnan sisällyttämiä dokumentteja, vaan he ovat käyttäneet palautteiden palautteita ja omien itsearviointien tietoja hyödykseen opinnoissaan. Tämä taas voi johtua siitä, etteivät opiskelijat tiedä, mitä itsearviointit, laatu-palautteet ja muut laatudokumentit oikeastaan ovat. Kuitenkin

nämä ovat vain arvailuja, koska kyselylomakkeessa ei ollut kohtaa, missä olisi voinut kysyä vastaajilta, mitä tietoja opiskelijat ovat tarkalleen käyttäneet.

Tulosten perusteella opiskelijat eivät ole juurikaan tarvinneet tietoa korkeakoulunsa laatutyöstä – ainakaan tällä hetkellä. Vain aktiiviset opiskelijat ovat käyttäneet laatutyön tietoja kuukausittain. Tästä voidaan päätellä se, etteivät opiskelijat paljoa käytä laatutyön sisäisiä tietoja. Laatutyön tietoja käytetään ainoastaan silloin, kun sitä tarvitaan. Opiskelijat ovat saaneet tietoa korkeakoulunsa laatutyöstä opiskelijoiden intran ja sähköpostin kautta, jos opiskelijat ovat sitä tarvinneet. Myös Lecklinin (2006,62) mielestä sähköposti ja opiskelijoiden intra ovat ensimmäiseen mieleen johtuvia viestintävälineitä yleisien ilmoitustaulujen lisäksi. Tähän voi olla syynä se, että opiskelijat etsivät ensimmäiseksi tietoa opiskelijoiden intran kautta ja tärkeintä tietoa välitetään yleensä sähköpostitse. Yhä harvemmin opiskelijat käyttävät tiedonlähteenään korkeakoulun omia verkkosivuja, vaikka sieltä löytyisi enemmän tietoa kuin opiskelijoiden intrasta. Ehkäpä verkkosivuilla olevien tietojen paljous voi olla osa syynä siihen, ettei sieltä saada tai löydetä haettua tietoa.

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan useat opiskelijoista haluaisivat saada tietoa korkeakoulunsa laatutyöstä, esimerkiksi ajankohtaisista asioista ja antamistaan palautteista. Näiden lisäksi halutuiksi tiedoiksi osoittautuivat korkeakoulun laatutyön toiminnan tulokset ja kehittämistyö. Tästä voidaan päätellä, että opiskelijat ovat kiinnostuneita korkeakoulunsa laatutyöstä ja he haluaisivat olla vaikuttamisessa mukana. Kuten Karjalainen ja Alaniska (2006, 20–22) kertovat, opiskelijoita tulisi pyytää osallistumaan muun muassa palautteiden suunnittelemiseen, kysymysten laatimiseen ja kehittämiskohteiden esille nostamiseen. Tällä tavalla opiskelijat saataisiin mukaan tekemään laatutyötä, ja opiskelijat saataisiin ymmärtämään, mitä laatutyö vaatii laatutiimiltä. Tämä puolestaan tuo arvostusta laadunhallintaan kohtaan ja opiskelijoille saadaan osoitetuksi laatujärjestelmän tärkeys. Kun opiskelijat ovat laatutyössä ja kehittämistyössä mukana, he käyttävät myös laatutyön dokumentteja työkalunaan.

Toimenpiteistä ja palautteen palautteista tulisi tiedottaa mahdollisimman nopeasti ja tiedon tulisi tavoittaa opiskelijat (Hintsanen ym. 52). Tutkimuksen perusteella opiskelijat tavoitetaan parhaiten opiskelijoiden intran ja sähköpostin välityksellä. Laatutyöstä tiedottamisen tulisi olla säännöllistä ja johdonmukaista, jolloin tiedot kulkevat opiskelijoille mutkattomasti. Mahdollisimman tehokas, avoin ja tarkasti määritelty viestintä

antaa nopeasti tietoa opiskelijoille tämän hetkisestä korkeakoulun laadunhallinnan tilanteesta ja sen tavoitteista. Tuoretta tietoa ei ole koskaan liikaa eikä se ole haitaksi opiskelijoille. (Lecklin 2006, 62.)

Tutkimuksen perusteella voidaan osoittaa, että opiskelijat antavat korkeakoulunsa laatutyöstä sitä paremmat arvosanat, mitä pidempään he ovat opiskelleet. Opiskelijat oppivat arvostamaan korkeakoulunsa laatutyön toimintaa ja opetuksen laatua opintojensa ohessa sekä vertaillen muiden korkeakoulujen toimintaa. Kohti parempia arvosanoja voitaisiin päästä paremmalla tiedottamisella ja ottamalla opiskelijat laatutyöhön mukaan.

Saari (2007, 147–149) ottaa esille opiskelijakunnan tärkeyden, sillä opiskelijakuntaa pidetään keskeisimpänä vaikuttamisen kanavana. Opiskelijakuntaan kerääntyvät kaikki aktiiviset opiskelijat, jotka haluavat kehittää korkeakoulunsa toimintaa. Opettajien ja korkeakoulun henkilöstön toiminnan kautta opiskelijat saavat tietoa opetuksesta ja muun toiminnan laadusta. Opiskelijoiden keskuudessa opiskelija- ja opettajatuutoreiden toiminnalla on merkittävä vaikutus. Opiskelija- ja opettajatuutoreiden toiminnalla edistetään opiskelijoiden ammatillisen kasvun vahvistumista opintojensa aikana. Monet vastanneista opiskelijoista toivoivatkin, että heitä otettaisiin aktiivisemmin mukaan korkeakoulun laatutyöhön mukaan, esimerkiksi kyselyiden suunnitteluun ja niistä tiedottamiseen.

6.3 Palautteiden kerääminen ja henkilöstö laatutyön vahvuuksia

Opiskelijapalautteiden aktiivinen kerääminen on MAMK:n laatutyön suurin vahvuus. Opintojaksopalautteita kerätään lähes joka jakson päätteeksi, ja sen kautta opiskelija pystyy antamaan kirjallista tai suullista palautetta opettajalle sekä mahdollisesti muulle henkilökunnalle. Palautteiden kerääminen kertoo opiskelijoille, että heidän opetustaan seurataan ja mielipiteistä ollaan aidosti kiinnostuneita muun muassa mahdollisista kehittämisehdotuksista.

Laatua kehitetään kokoajan tasaisin väliajoin palautteiden kautta, joiden on oltava mahdollisimman selkeät ja yksinkertaiset. Korkeakoulun pienessä ja tiiviissä yhteisössä on helppo antaa palautetta ja opiskelijoiden mielipiteitä sekä kuunnellaan että otetaan huomioon opiskelijayhteisössä. Lisäksi useat opiskelijat pitävät tärkeänä erilaisia

ja monimuotoisia kyselyitä, jonka kautta opiskelijat tuntevat olevansa mukana kehittämistoiminnassa.

Opiskelijat toivoisivat, että korkeakoulun henkilöstö suhtautuisi palautteisiin rakentavasti, jolloin toiminnan sisältöön tulisi muutoksia. Henkilöstön tulisi poimia opiskelijoiden palautteista konkreettiset toimenpiteet, jotka koskevat laatutyötä. Myös Saari (1997, 140, 148) mainitsee julkaisussaan sen, että opiskelijoilta saatuja palautteita tulisi käsitellä esimerkiksi opiskelijoiden palautetilaisuuksissa, koska silloin palautteiden uskotaan varmasti vaikuttavan korkeakoulun toimintaan ja ne saataisiin menemään johtoryhmälle asti. Tällä tavalla saatettaisiin saada opiskelijat uskomaan, että heidän palautteellaan on erittäin paljon merkitystä. Sillä opiskelijoilta saa useasti kuulua, ettei heidän antamaansa palautetta juurikaan käsitellä tai palautteen antamisella ei koeta olevan vaikutusta korkeakoulun laatutyön toiminnalle.

Opiskelijoiden palautteita tulisi hyödyntää suunnitelmassa koulutuksen sisältöä, jolloin opiskelijat kokisivat opiskeluajan ja opintojaksojen suorittamisen mieleisekseen. Opiskelijat haluaisivat saavansa tietoa opintojaksopalautteista ja muista tehdyistä kyselyistä, koska palautteita keräämällä ja päivittämällä laatutyö vastaisi nykypäivän vaatimuksia. Palautteiden käsittelytaitoa tulisi kehittää, koska tällä hetkellä palautteet eivät opiskelijoiden mielestä johda tuloksiin. Opettajien tulisi antaa enemmän henkilökohtaista palautetta opiskelijoille, jolloin opiskelijat pystyisivät kehittämään muun muassa omaa toimintaansa. Lisäksi opiskelijoilta tulisi kerätä enemmän palautteita ja kehittämisehdotuksia laatutyön parantamiseen.

Kehittämisehdotuksena korkeakoululle annettaisiin, että he kuvaisivat opiskelijapalauttejärjestelmänsä ja laatujärjestelmänsä laatuesitteessään yksinkertaisemmin ja selkeämmin. Laatujärjestelmän kautta saataisiin nopeasti sekä koulutusohjelma- että koulutusalohtaiset yhteenvedot kerätyistä palautteista, joista voitaisiin tiedottaa opiskelijoille esimerkiksi sähköpostitse tiedotteen muodossa tai ammatillisen kasvun tuntien aikana. Lisäksi opiskelijoille tulisi kertoa, miten palautetta hyödynnetään tai on hyödynnetty laatutyön kehittämistyössä. (Saari 2007, 45–47.)

Voidaan myös olla Juholinin (2008, 246) kanssa samaa mieltä siitä, että palautteen antamisessa ja keräämisessä ajalla ei ole väliä, vaan palautetta kerätään silloin, kun sitä eniten tarvitaan. Useat opiskelijoista ottivatkin esille sen, että Mikkelin ammatti-

korkeakoulussa kootaan useita erilaisia palautteita. Kyselyjen suuren määrän takia, opiskelijat eivät välttämättä keskity tai vastaa ajatuksella kyselyihin. Tämä taas saattaa johtaa epävarmoihin tutkimuksen tuloksiin ja vääriin kehittämiskohteisiin.

Opiskelijatytyväisyyden uskottaisiin nousevan, jos opettajat lisääisivät joustavuutta opintojaksoillaan, esimerkiksi antamalla erilaisia vaihtoehtoja kurssien suorittamisesta. Opiskelijoita pitäisi tukea itseohjautuvuuteen, jonka avulla opiskelijat saataisiin itsenäisimmiksi. Opiskelijoiden ja henkilökunnan hyvinvointia pidetään myös tärkeänä. Opiskelijoiden ja opettajien pitäisi pystyä keskustelemaan keskenään avoimesti ja antamaan molemminpuolista palautetta ilman toisen osapuolen loukkaantumista. Opintovastaavien toimintaa ja viestintää opiskelijoiden välillä pitäisi parantaa.

Viestinnän tulisi olla mahdollisimman avointa, tehokasta ja tarkoin määriteltyä, jolloin viestinnän osapuolille saataisiin tieto mahdollisimman nopeasti tämän hetkisistä tilanteista ja tavoitteista. Viestinnän välineinä voitaisiin käyttää esimerkiksi sähköpostia, opiskelijoiden intraa ja yleisempiä ilmoitustauluja. (Lecklin 2006, 62.) Korkeakoulujen ilmoitustaulujen tulisi olla mahdollisimman selkeitä, yksinkertaisia ja opiskelijoiden saatavilla, joiden avulla opiskelijoille saataisiin tiedotettua korkeakoulun toiminnasta. Ilmoitustaulut kannattaisi jakaa koulutusohjelma- tai koulutusalaakohtaisesti, jolloin opiskelijat löytäisivät heille tarpeellisen tiedon vaivatta.

Opetuksen laadun ylläpitoa ja sen kehittämistä pidettiin myös laatutyön vahvuutena. Opiskelijoille on jäänyt laatutyöstä sellainen kuva, että sitä korostetaan Mikkelin ammattikorkeakoulun toiminnassa. Opiskelijoiden ammatillista osaamista kehitetään jatkuvasti ja heidän opiskelustaan ollaan kiinnostuneita. Kuten yksi vastaaja sanoikin, koulutuksen laadusta päätellen laatutyö vastaa ajankohtaisiin tarpeisiin.

Mikkelin ammattikorkeakoululla on ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta. Opettajia pidetään ammattitaitoisina, sitoutuneina ja osaavina ihmisinä, jotka ovat aidosti kiinnostuneita opiskelijoiden esittämistä kysymyksistä, eivätkä vain oman ajankäytön rajallisuudesta. Korkeakoulun henkilöstö saa opiskelijat ymmärtämään laatutyön tärkeyden kaikessa toiminnassaan. Yleisesti ottaen opiskelijat kokevat opetuksen laadukkaaksi ja luotettavaksi, joka kielii korkeasta laadun tasosta.

6.4 Tiedottaminen parantamisen kohteena

Opiskelijat nostivat suurimmaksi parantamisen kohteeksi tiedottamisen. Laadusta tulisi tiedottaa opiskelijoille enemmän esimerkiksi esitteiden, ilmoitustaulun tai opiskelijoiden intran kautta. Opiskelijoille tulisi kertoa ensimmäisen lukukauden aikana korkeakoulun laatujärjestelmästä ja laatutyöstä joka koulutusohjelmassa. Korkeakoulun laatujärjestelmästä ja laatutyöstä kerrottaisiin laatuvaastavien tai koulutuspäälliköiden kautta.

Opiskelijoiden intraan toivottaisiin suoria linkkejä, jotka veisivät suoraan korkeakoulun laatutyötä koskeviin tiedostoihin. Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden intrassa on selkeästi tehty suoralinkki laadunhallinnan sivuille, josta löytyvät ajankohdittaisimmat tiedot korkeakoulun tekemästä laatutyöstä. Tästä myös voidaan päätellä se, etteivät opiskelijat ole käyttäneet laadunhallinnan tietoja missään tilanteissa. Moni vastannut opiskelija toivoo korkeakoulun laatutyön tietoisuuden parantamista kertomalla, mistä tietoa voi saada ja miten siitä opiskelijat hyötyvät.

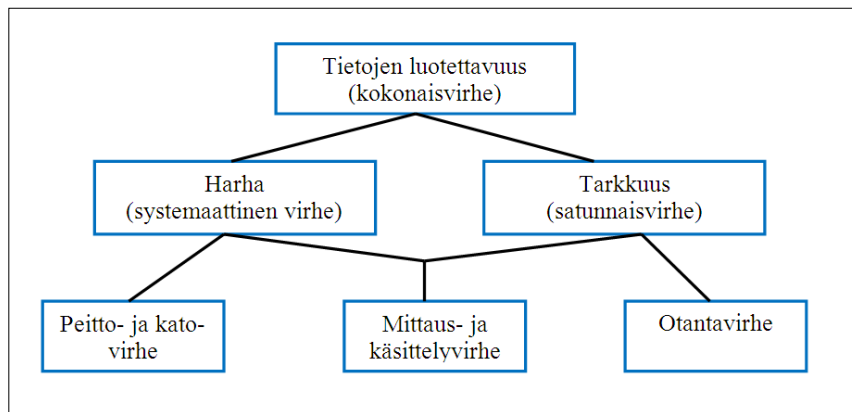
Useat opiskelijoista eivät tiedä, mitä laatutyö tai laatujärjestelmä -käsitteinä tarkoittavat: ”käsittääkö laatutyö muutakin kuin välipalautteen ja loppupalautteen?”. Opiskelijoiden mielestä korkeakoulun laatutyö on ollut tähän saakka melko näkymätön asia, vaikka Mikkelin ammattikorkeakoulu kokoaa melko runsaasti opiskelijoilta tietoa. Kyselyihin kannattaisi liittää suoranaisesti laatuun liittyvä kysymys, jonka kautta opiskelijoille saataisiin hieman tietoutta siitä, mitä laatutyön toiminta sisältää. Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyön toivottaisiin olevan näkyvämpää, jotta opiskelijat tietäisivät laatutyön tarkoituksen. Laatutyöstä saataisiin näkyvämpi erilaisten viestintäkeinojen avulla muun muassa tekemällä esitteitä opiskelijaystävälliseksi tai järjestämällä esittely tilaisuuksia, jossa kerrotaan korkeakoulun laatutyön toiminnasta ja kuinka opiskelijat voisivat laatutyön toiminnassa mukana.

Yhtenä kehittämiskohteena on se, että opettajat voisivat panostaa joissakin opintojaksoissa enemmän ja henkilöstö tiedottaisi paremmin asioistaan. Pesonen (2007, 95–96) huomioi kirjassaan, kuinka onnistunut tiedonkulku varmistaa toimivan ja vakaan laadunhallinnan. Viestinnän avulla tietoa pitäisi kuljettaa sitä tarvitseville. Opiskelijayhteisössä tämä tarkoittaa sitä, että korkeakoulun johtoryhmältä saatu tieto siirretään

opettajille ja opettajat tiedottavat saamastaan tiedosta opiskelijoille (Juholin 2008, 58). Näin saataisiin mutkaton ja vaivaton viestintäketju aikaiseksi.

6.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetti- ja validiteetti-käsitteiden avulla, jotka yhdessä muodostavat tutkimukselle kokonaisluotettavuuden. Kuitenkin aineistoa kerätessä voi syntyä erilaisia virheitä, jotka alentavat tutkimusaineiston luotettavuutta. Tämänkaltaisia virheitä ovat käsittely-, mittaus-, peitto- ja kato- sekä otantavirheet. Mittausvälineiden epätarkkuuksien, mittaukseen vaikuttavien häiriötekijöiden tai mittarien heikkouksien vuoksi voi syntyä mittausvirheitä. Peittovirheitä syntyy, jos tutkitavasti perusjoukosta ei ole päivitettyä luetteloa tai rekisteriä. Katovirhe voi aiheutua tutkimukseen vastaamatta jättäneiden henkilöiden vuoksi. Otantavirheiksi luetaan otoksen satunnaisuudesta aiheutuvat virheet. Kuvassa 16 on nähtävissä tutkimusaineiston laatuun vaikuttavat asiat. (Heikkilä 2010, 185–186.)



KUVA 16. Mittauksen luotettavuus (Heikkilä 2010, 185)

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta, esimerkiksi tulosta voidaan pitää reliabelina, jos kaksi arvioijaa on päätenyt samaan tulokseen (Hirsijärvi ym. 2010, 231). Tutkimuksen reliabiliteetti voidaan jakaa sekä sisäiseen että ulkoiseen reliabiliteettiin. Sisäisen reliabiliteetti todetaan mittaamalla sama tilastoaineisto useaan kertaan – jos mittaustulokset ovat samat, mittaus on reliabeli. Ulkoisen reliabiliteetin tutkimukset ovat toistettavissa myös muissa tutkimuksissa tai tilanteissa, vaikka tutkimus tehtäisiin eri henkilöille. Ulkoinen reliabiliteetti on verrattavissa tämän työn tutkimukseen, jolloin eri henkilö pystyy toistamaan saman tutkimuksen eli työn tutkimusta voidaan pitää reliabelina. Reliabiliteetti on puutteellinen,

mikäli tutkimuksessa esiintyy satunnaisia virheitä. Satunnaisvirheitä voi syntyä otanta-, mittaus- ja käsittelyvirheiden kautta – mitä pienempi otos, sitä enemmän saadaan satunnaisia tuloksia. Reliabiliteetti on riippumaton validiudesta, koska alhainen reliabiliteetti alentaa myös mittarin validiteettia. (Heikkilä 2010, 187.)

Tutkijan on oltava tarkka ja kriittinen koko tutkimuksen ajan. Virheitä saattaa sattua tietoja kerätessä, syöttäessä ja käsitellessä sekä tuloksien analysoinnissa. Kaikkein tärkeintä tutkijalle on analysoida tulokset oikein ja käyttää ainoastaan sellaisia tutkimusmenetelmiä, mitä hän hallitsee. (Heikkilä 2010, 30.)

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan kykyä mitata juuri sitä, mitä siinä oli alkupe-
räisen tarkoituksen mukaan pitänyt mitata. Validiteetti on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla ja harkitulla tiedon keräämisellä. Validiteetti kärsii, jos tutkimuksen vastaajat käsittävät kysymykset toisella tavalla kuin tutkija on alun perin ajatellut. Tuloksia ei voida pitää paikkaansa pitävinä, jos tutkija käsittelee tuloksia alkuperäisen oman ajattelumallinsa mukaisesti. (Hirsijärvi ym. 2010, 231–232.)

Myös tutkimuksen validiteetti voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla on tarkoitus tutkia, vastaako tutkimuksen teoriaosassa esitettyjä käsitteitä. Ulkoisessa validiteetissa tutkimuksen tulokset ovat tulkittavissa samalla tavoin tutkijasta riippumatta. Validiteetti liittyy aina tutkimusalueen teoriaan ja sen käsitteisiin. (Heikkilä 2010, 30, 186.) Tämän työn tutkimuksessa käytettiin laadunhallinnassa käytettäviä yleisiä käsitteitä, jolloin tutkimus on validi.

Tutkimuksesta saatuja tuloksia ei voida täysin yleistää pienen vastaajajoukon vuoksi. Sen sijaan tulokset olivat yhdenvertaisia, jonka ansiosta voidaan todeta, että tutkimus on varsin luotettava. Tutkimusaineisto antaa mahdollisuuden tarkastella syvemmin yhden koulutusohjelman tuloksia suuren vastausprosentin (47 %) ansiosta.

Opinnäytetyö on toistettavissa, mutta vastaukset vaihtelisivat todennäköisesti uusien opiskelijoiden myötä. Kyselylomaketta voidaan käyttää uudelleen, jonka avulla pystytään vertailemaan tuloksia eri vuosien välillä. Suoritettu kysely oli mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, mutta käsitteiden ymmärtämisessä saattoi käydä pieniä väärinkäsityksiä, koska laadunhallinta on jo itsessään vieras käsite opiskelijoille. Tutkimustulosten syöttäminen SPSS-ohjelmaan tapahtui huolellisesti ja tarkasti, jonka an-

siosta virheiltä välttyttiin. Lisäksi käytetyn tutkimusmenetelmän avulla saatiin vastaus selvitettävään tutkimusongelmaan.

7 LOPUKSI

Opinnäytetyöprosessi alkoi tammikuussa 2012, mikä kokonaisuudessaan kesti noin neljä kuukautta. Työ eteni nopeasti kiireellisen aikataulun vuoksi, koska toimeksiantaja tulee hyödyntämään opinnäytetyöstä saatuja tietoja tulevassa ulkoisessa arvioinnissa eli auditoinnissa. Auditointi toteutetaan syksyllä 2012.

Työn suunnitteluvaihe ja teoreettisen viitekehyksen kokoaminen sekä rajaaminen kestivät melko pitkään. Aluksi aihe tuntui hieman vieraalta, jonka vuoksi koettiin hankalana teoreettisen viitekehyksen kokoaminen. Toisena haasteena viitekehyksen kirjoittamisessa koettiin työn rajaaminen, sillä laajasta aiheesta on hankalaa poimia keskeisimmät osa-alueet. Kolmas haaste oli tutkimustuloksista tehtyjen johtopäätösten tekeminen, joka koitui koko prosessin haasteellisimmaksi osuudeksi.

Työn uskotaan olevan hyödyllinen toimeksiantajan kannalta, koska tutkimusongelmaan saatiin vastaus. Tavoitteena oli saada selville toimeksiantajan opiskelijoiden tiedontarpeet laadunhallinnassa. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia laadunhallintaan liittyvää viestintää, jonka pohjalta pohdittiin kehittämisehdotuksia. Suurimmaksi kehittämisehdotukseksi tuloksista nousi laatutyöstä tiedottaminen.

Saatuihin tuloksiin ja tutkimukseen oltiin tyytyväisiä. Opinnäytetyöprosessin nopean aikataulun vuoksi aiheeseen ei ehditty perehtymään kunnolla, joka saattaa näkyä tulosten johtopäätöksissä tai kehittämisehdotuksissa. Työn aikana opittiin paljon lisää laatutyöstä ja laadunhallinnasta, mikä antoi osaltaan lisää mielenkiintoa ja arvostusta laatutyölle.

Jatkotutkimusehdotuksena annettaisiin se, mitä tietoja opiskelijat ovat käyttäneet muun muassa itsearvioinneista, laatupalautteista tai ajankohtaisista asioista. Mielenkiintoista olisi myös tutkia, mihin tarkoitukseen ja mitä varten opiskelijat käyttävät hyödykseen laatutyön dokumentteja. Tämän työn tutkimusta olisi hyvä hyödyntää myös jatkossa, jolloin tuloksia voitaisiin verrata edellisen vuoden tuloksiin. Tällöin

opiskelijat pohtisivat korkeakoulun laatutyötä ja he saisivat mahdollisesti tietoa siitä, miten he pääsisivät laatutyön toimintaan mukaan ja kehittämään korkeakoulun laatutyötä.

Lopuksi halutaan kiittää työn toimeksiantajaa hyvästä ja mielenkiintoisesta aiheesta sekä tuesta koko opinnäytetyöprosessin aikana. Lisäksi tahdotaan kiittää ohjaajaa, joka auttoi työn rakenteen suunnittelussa ja neuvoi työtä oikeaan suuntaan sen etene-
misen aikana.

*”Onnistunut opiskelijoiden ja henkilöstön välinen
yhteistyö tekevät laadun!”*

LÄHTEET

Alaniska, Hanna (toim.) 2006. Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 16/2006.

Ala-Vähälä, Timo 2011. Mitä auditointi tekee? Tutkimus korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointien vaikutuksista. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 8/2011.

EFQM Excellence Model 2010. Excellent Organisations achieve and sustain superior levels of performance that meet or exceed the expectations of all their stakeholders. Helsinki: Laatukeskus.

Eskola, Jari ja Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Harri, Hannu, Koistinen, Paula, Mylly, Hanna, Määttä, Anne, Nurmi, Saara ja Wallenius, Kristiina 2006. Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 16/2006.

Hintsanen, Veijo, Luukka Minna-Riitta, Lounasmeri, Tarja, Majander, Mikko, Renvall, Jarmo, Holopainen, Heikki ja Hiltunen, Kirsi 2010. Turun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 2/2010.

Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki:Edita.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Holappa, Anne, Luokkanen, Sinikka, Saarti, Jarmo 2007. Laatu järjestelmät ja niiden ulkoinen arviointi. Teoksessa Rouvari, Ari, Laitinen, Markku, Luokkanen, Sinikka, Saarti, Jarmo ja Tyrväinen, Jari. Laaturatkaisee. Laatu työn opas korkeakoulukirjastoille. pdf-dokumentti. http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf. Päivitetty 22.10.2007. Luettu 2.4.2012.

Hulkko, Pekka, Kannianen, Jari-Pekka, Nurkka, Annika, Uusitalo Teuvo, Westerlund Heidi, Mattila, Johanna ja Östman, Kim 2011. Metropolia Ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 11:2011.

Hyvät tyypit laadun takeena.2012. Mikkelin ammattikorkeakoulun laadunhallinnan yleiset periaatteet. Esite.

Hämäläinen, Kauko 2001. Akkreditointi kansainvälisessä kentässä. Teoksessa Vähäpassi, A (toim.) Erikoisopintojen akkreditointi. pdf-dokumentti. http://lipas.uwasa.fi/~itv/publicat/akkr_iv.pdf. Päivitetty 17.4.2001. Luettu 25.3.2012.

Juholin, Elisa 1999. Sisäinen viestintä. Juva:WSOY.

- Juholin, Elisa 2003. Viestintä työyhteisössä. pdf-dokumentti.
http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/artikkelit/viestinta_tyoyhteisossa.html. Päivitetty 1.7.2003. Luettu 1.3.2012.
- Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi yhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro.
- Karjalainen, Asko ja Alaniska, Hanna 2006. Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 16/2006.
- Kehityskeskustelukäytäntö Kuopion yliopistossa 2012. Kuopion yliopiston henkilöstöopas. www-dokumentti.
<http://www.uku.fi/hallinto/suunn/henkilostoopas04/kehityskeskustelut.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.3.2012.
- Keto, Ulla, Nykänen, Marjo ja Väättämoinen, Rauni 2009. Laadun vuoksi. Mikkelin ammattikorkeakoulu laadunvarmistuksen kehittäjänä. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.
- Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi, 2007. Auditointikäsikirja vuosille 2008-2011. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 7/2007.
- Korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointikäsikirja vuosiksi 2011–2017, 2010. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 16/2010.
- Koulutukseen liittyvää terminologiaa K 2012. Jyväskylän yliopisto. www-dokumentti.
<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/termipankki/K>. Ei päivitystietoa. Luettu 30.3.2012.
- Laamanen, Kai 2008. Johda suorituskykyä tiedon avulla – ilmiöstä tulkintaan. Espoo: Suomen Laatu keskus Oy
- Laamanen, Kai ja Tinnilä, Markku 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Terms and concepts process management. Espoo: Teknoliigateollisuus Oy.
- Laatu, yhteiskunta, kehittäminen 2010. Laatuakatemia. www-dokumentti.
<http://www.kotiposti.net/tuurala/Laadun%20historia.htm>. Päivitetty 6.7.2010. Luettu 15.3.2012.
- Laatujärjestelmä 2012. Mikkelin ammattikorkeakoulu. www-dokumentti.
http://www.mamk.fi/mamk_/laadunhallinta/laatujarjestelma. Ei päivitystietoa. Luettu 13.3.2012.
- Lampelo, Saara, Kainulainen, Sakari, Turunen, Juhani, Viljanen, Jarkko, Yanar, Anu, Mattila, Johanna ja Saarilampi, Marja-Liisa 2010. Laurea-ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 18/2010.
- Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Lecklin, Olli ja O. Laine, Risto 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.

Malinen, Heikki, Puolanne, Eero, Sorvisto, Maarit, Suomalainen, Milla, Takala, Minna, Mustonen, Kirsi ja Östman, Kim 2011. Hämeen ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 6/2011.

MAMK – Sinne on päästävä. 2012. Mikkelin ammattikorkeakoulu. www-dokumentti. http://www.mamk.fi/mamk_. Päivitetty 4.1.2012. Luettu 4.1.2012.

Mitä akkreditoinneilla tarkoitetaan? 2011. Aalto-yliopisto Kauppakorkeakoulu. www-dokumentti. <http://econ.aalto.fi/fi/current/news/view/2011-09-09-002/>. Päivitetty 9.9.2011. Luettu 15.4.2012.

Moisio, Jussi ja Ritola, Ossi 2001. ISO 9000:2000 ja menestyksen avaimet: vinkkejä pohdiskelijoille. Helsinki: Suomen standardoimisliitto.

Moitus, Sirpa 2009. Analyysi korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointien tuloksista vuosilta 2005–2008. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 14/2009.

Nykänen, Marjo, Aaltonen, Mailis, Männistö, Tuukka, Puusaari, Pertti, Sneck, Minna, Talvinen, Krister ja Saarilampi, Marja-Liisa 2012. Oulun seudun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 5/2012.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu ja Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Oppimisen arviointi 2012. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. www-dokumentti. http://www.oamk.fi/opiskelijoille/harjoittelu/sote/opi_hoitamaan/arviointi.php. Ei päivitystietoa. Luettu 29.4.2012.

Palaute puheviestinnän harjoittelussa 2012. Kielijelppi – jelppiä akateemiseen viestintään. www-dokumentti. <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/palaute-puheviestinnan-harjoittelussa>. Ei päivitystietoa. Luettu 19.4.2012.

Pesonen, Herkko 2007. Laatua! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva. WS Bookwell Oy.

Saari, Seppo (toim.) 2007. Korkeakouluopiskelija yhteiskunnallisena toimijana. Kansallinen benchmarking-arviointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvosto.

Sorri-Teir, Eila 1995. Laadunhallinta yrityksissä ja julkisessa hallinnossa. Valtion hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Painatuskeskus Oy

Tornikoski, Erno, Korhonen, Kalle, Okkonen, Eila, Rantakangas, Tanja-Maria, Tarkkanen, Jaakko, Holm, Kari ja Mattila, Johanna 2011. Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 1/2011.

Tuomi, Ville 2007. Laatu ratkaisee. Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Teoksessa Rouvari, Ari, Laitinen, Markku, Luokkanen, Sinikka, Saarti, Jarmo ja Tyrväinen,

Jari. pdf-dokumentti. http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu_Ratkaisee.pdf. Päivitetty 22.10.2007. Luettu 10.4.2012.

Urponen, Helka, Ahonen, Henna ja Javarus, Tanja 2008. Laatukäsikirja opiskelijalle. Opiskelijan laatutyötä on palautteen antaminen. pdf-dokumentti. http://www.lyy.fi/pdf/laatukasikirja_opiskelijoille.pdf. Päivitetty 20.1.2009. Luettu 31.3.2012.

Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset. Valtioneuvoston kanslia. pdf-dokumentti. <http://www.finlex.fi/data/normit/36238-viestintasuositus.pdf>. Päivitetty 2/2010. Luettu 1.3.2012.

Veini, Mervi 2010. Laatuajattelun kehittyminen ja laatugurujen teesit. Laadunhallinnan lyhyt oppimäärä. www-dokumentti. <http://veini.net/laatugurut.html>. Päivitetty 23.9.2010. Luettu 19.2.2012.

Vuorovaikutus työyhteisössä 2012. TTK. www-dokumentti. <http://www.ttk.fi/index.phtml?s=134>. Ei päivitystietoa. Luettu 9.2.2012.



Kysely opiskelijoille liittyen Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyöhön

Kysely on tarkoitettu Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Kysely liittyy opinnäytetyöhön, jonka tavoitteena on kerätä tietoa laadunhallintaan liittyvästä viestinnästä ja kehittää viestintää.

Mikkelin ammattikorkeakoulun tavoitteena on toiminnan laadun jatkuva parantaminen. Hyvä laatu saavutetaan kehittämällä ammattikorkeakoulun koulutuksen, tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan, palvelutoiminnan sekä tukipalvelujen laatua kohti erinomaisuutta. Laadukas toiminta varmistaa MAMKin yhteiskunnallisen vaikuttavuuden ja on myös kilpailutekijä. Laatutyössä noudatetaan avoimuutta, luotettavuutta ja luottamuksellisuutta.

Kysymykset

Vastaukset kerätään nimettöminä, joten yksittäisten vastaajien vastaukset eivät erotu joukosta.

1. Opiskeletko *

- Nuorten koulutusohjelmassa
- Aikuisten koulutusohjelmassa
- YAMKin koulutusohjelmassa

2. Minkä vuoden opiskelija olet? *

- 1. vuoden opiskelija
- 2. vuoden opiskelija
- 3. vuoden opiskelija
- 4. vuoden opiskelija
- muu, mikä?

3. Valitse koulutusohjelma, jossa opiskelet *

- Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma
 - Fysioterapian koulutusohjelma (Mikkeli)
 - Fysioterapian koulutusohjelma (Savonlinna)
 - Hoitotyön koulutusohjelma (Mikkeli)
 - Hoitotyön koulutusohjelma (Savonlinna)
 - Jalkaterapian koulutusohjelma
 - Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma
 - Kulttuurituotannon koulutusohjelma
 - Liiketalouden koulutusohjelma (Mikkeli)
 - Liiketalouden koulutusohjelma (Savonlinna)
 - Materiaalitekniikan koulutusohjelma
 - Matkailun koulutusohjelma
 - Metsätalouden koulutusohjelma
 - Muotoilun koulutusohjelma (Mikkeli)
 - Muotoilun koulutusohjelma (Savonlinna)
 - Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
 - Sosiaalialan koulutusohjelma
 - Sähkötekniikan koulutusohjelma
 - Talotekniikan koulutusohjelma
-
- Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
 - Tietotekniikan koulutusohjelma
 - Ympäristötekniikan koulutusohjelma
 - Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK)
 - Kliinisen asiantuntijan koulutusohjelma (YAMK)
 - Matkailualan koulutusohjelma (YAMK)
 - Metsätalouden liiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK)
 - Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK)
 - Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma (YAMK)
 - Sähköisen asiointin ja arkistoinnin koulutusohjelma (YAMK)
 - Ympäristötekniikan koulutusohjelma (YAMK)
 - Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma (YAMK)
 - muu, mikä?

4. Miten hyvin tunnet Mikkelin ammattikorkeakoulun laatujärjestelmää?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- En ollenkaan
- En osaa sanoa

5. Kuinka tärkeänä pidät Mikkelin ammattikorkeakoulun koulutuksen laatua?

- Erittäin tärkeänä
- Melko tärkeänä
- Hieman tärkeänä
- En ollenkaan tärkeänä
- En osaa sanoa

6. Mitä tietoa olet käyttänyt Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyöstä?

Voit valita useamman vaihtoehdon

- laatukäsikirjaa
- prosessikuvauksia
- laatupalautteita
- itsearviointeja
- ulkoisia arviointeja
- tiedotteita kehittämistoimenpiteistä
- laatutyön kuvauksia
- jotain muuta, mitä?
- en ole käyttänyt mitään tietoa

7. Kuinka usein olet tarvinnut tietoa Mikkelin ammattikorkeakoulun laatuystä?

- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutaman kerran vuodessa
- Harvemmin kuin kerran vuodessa
- En juuri koskaan tai en lainkaan

8. Mistä olet saanut tarvitsemasi tiedon?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- henkilökohtaisista keskusteluista ja tapaamisista
- tiedotustilaisuuksista (esim. ammatillisen kasvun yhteydessä)
- sähköpostitse
- sosiaalisesta mediasta
- Studentista
- Mikkelin ammattikorkeakoulun www-sivuilta

- paikallislehdessä tai muusta mediasta
- Mikkelin ammattikorkeakoulun esitteistä
- jostakin muualta, mistä?
- en ole tarvinnut tietoa



Kysely opiskelijoille liittyen Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyöhön

9. Minkä arvosanan annat Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyöstä?

- kiitettävä = 5
- erittäin hyvä = 4
- hyvä = 3
- erittäin tyydyttävä = 2
- tyydyttävä = 1

10. Mitä vahvuuksia Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyöllä mielestäsi on?

11. Miten Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyötä mielestäsi voisi parantaa?

12. Minkälaista tietoa tarvitsisit Mikkelin ammattikorkeakoulun laatutyöstä?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ajankohtaisista asioista
- toiminnan tuloksista
- opiskelijapalautteista
- laaturapalautteiden pohjalta tehdystä kehittämistyöstä
- jotain muuta, mitä?
- en tarvitse mitään tietoa

13. Mitkä viestintämuodot olisivat sinulle parhaita tietojen saamiseksi Mikkelin ammattikorkeakoulun laatuystä?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- henkilökohtaiset keskustelut ja tapaamiset
- tiedotustilaisuudet (esim.ammatillisen kasvun yhteydessä)
- sähköposti
- sosiaalinen media
- Student
- Mikkelin ammattikorkeakoulun www-sivut
- paikallislehdet tai muu media
- Mikkelin ammattikorkeakoulun esitteet
- jokin muu, mikä?

14. Mitä muuta haluat sanoa?

(Sivu 3 / 3)

Kiitos vastauksistasi!

<- Edellinen

Lähetä



ARVONTA

Jätä
yhteystietosi, jos haluat osallistua arvontaan!

Arvomme MAMKin tuotepalkintoja vastanneiden kesken.

Yhteystiedot eivät yhdisty laatukyselyn vastauksiin.

1. Yhteystietolomake

Etunimi

Sukunimi

GSM

Sähköposti

Postiosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Vahvista vastausten lähetyks

Lähetä



Sähköpostiviesti koulutuspäälliköille

Aihe: Kysely opiskelijoille MAMKin laadunhallinnasta.

Hei kaikille!

Ehtisittekö SoleOPSin ja pitkienlistojen lomassa pyytää koulutusohjelmanne opiskelijavastaavia välittämään opiskelijoille pyynnön, että vastaisivat MAMKin laadunhallintaan liittyvään kyselyyn. Linkki kyselyyn on Studentin etusivulla ke 21.3. alkaen 31.3. saakka.

Kysely liittyy liiketalouden opiskelijan Elina Moilasan opinnäytetyöhön ja saatuja tietoja käytetään MAMKin auditointiraportissa. Siksi vastaaminen on erittäin tärkeää.

Kiitokset kaikille vaivannäöstä ja opiskelijoillenne vastaamisesta!

Terv.Ulla

TAULUKKO 2. Vastaaajien koulutusohjelma

	Lukumäärä	Prosenttia
Nuorten koulutusohjelma	244	82,4
Aikuisten koulutusohjelma	42	14,2
Ylemmän amk-tutkinnon koulutusohjelma	10	3,4
Yhteensä	296	100,0

TAULUKKO 3. Vastaaajien opiskeluvuosi

	Lukumäärä	Prosenttia
1. vuosi	116	39,2
2. vuosi	85	28,7
3. vuosi	71	24,0
4. vuosi	21	7,1
Jokin muu	3	1,0
Yhteensä	296	100,0

TAULUKKO 4. Vastaaajien opiskelema koulutusohjelma

	Lukumäärä	Prosenttia
Hoitotyön koulutusohjelma (Mikkeli)	13	4,4
Hoitotyön koulutusohjelma (Savonlinna)	20	6,8
Jalkaterapian koulutusohjelma	15	5,1
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma	8	2,7
Kulttuurituotannon koulutusohjelma	4	1,4
Liiketalouden koulutusohjelma (Mikkeli)	124	41,9
Liiketalouden koulutusohjelma (Savonlinna)	16	5,4
Matkailun koulutusohjelma	22	7,4
Metsätalouden koulutusohjelma	19	6,4
Muotoilun koulutusohjelma (Mikkeli)	7	2,4
Muotoilun koulutusohjelma (Savonlinna)	6	2,0
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma	10	3,4
Sosiaalialan koulutusohjelma	5	1,7
Sähkötekniikan koulutusohjelma	11	3,7
Tietotekniikan koulutusohjelma	4	1,4
Ympäristötekniikan koulutusohjelma	3	1,0
Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma (YAMK)	1	,3
Metsätalouden liiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK)	3	1,0

Jakaumataulukot

Sähköisen asioinnin ja arkistoinnin koulutusohjelma (YAMK)	1	,3
Ympäristötekniikan koulutusohjelma (YAMK)	1	,3
Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma (YAMK)	2	,7
Jokin muu	1	,3
Yhteensä	296	100,0

TAULUKKO 5. MAMKin laatujärjestelmän tunnettavuus opiskelijoiden keskuudessa

	Lukumäärä	Prosenttia
Ei ollenkaan	3	1,0
Melko huonosti	53	17,9
Melko hyvin	154	52,0
Erittäin hyvin	62	20,9
Ei osaa sanoa	24	8,1
Yhteensä	296	100,0

TAULUKKO 6. MAMKin laatujärjestelmän tärkeys opiskelijoiden keskuudessa

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Ei ollenkaan tärkeä	166	56,1	56,3
Hieman tärkeä	115	38,9	39,0
Melko tärkeä	7	2,4	2,4
Ei osaa sanoa	7	2,4	2,4
Yhteensä	295	99,7	100,0

TAULUKKO 7. Opiskelijoiden nykyinen tiedonkäyttö liittyen MAMKin laatu-työhön

	Vastaukset		Prosenttia vastanneista
	Kpl	%	
Laatukäsikirjaa	17	4,1	5,7
Prosessikuvauksia	19	4,5	6,4
Laatupalautteita	59	14,1	19,9
Itsearviointeja	118	28,2	39,9
Ulkoisia arviointeja	29	6,9	9,8
Tiedotteita kehittämistoimenpiteistä	27	6,5	9,1
Laatutyön kuvauksia	15	3,6	5,1
Jotain muuta	1	0,2	0,3

Jakaumataulukot

Ei ole käyttänyt mitään tietoa	133	31,8	44,9
Yhteensä	418	100,0	141,2

TAULUKKO 8. Opiskelijoiden nykyinen tiedontarve MAMKin laatutyöstä

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Harvemmin kuin kerran vuodessa	2	,7	,7
Muutaman kerran vuodessa	8	2,7	2,7
Kuukausittain	57	19,3	19,3
Viikoittain	51	17,2	17,3
Ei juuri koskaan tai ei lainkaan	177	59,8	60,0
Yhteensä	295	99,7	100,0

TAULUKKO 9. Nykyinen tiedon saaminen MAMKin laatutyöstä

	Vastaukset		Prosenttia vastanneista
	Kpl	%	
Henkilökohtaisista keskusteluista ja tapaamisista	67	12,4	22,7
Tiedotustilaisuuksista (esim.ammatillisen kasvun yhteydessä)	71	13,1	24,1
Sähköpostitse	73	13,5	24,7
Sosiaalisesta mediasta	10	1,8	3,4
Studentista	111	20,5	37,6
Mikkelin ammattikorkeakoulun www-sivuilta	51	9,4	17,3
Paikallislehdestä tai muusta mediasta	5	0,9	1,7
Mikkelin ammattikorkeakoulun esitteistä	31	5,7	10,5
Jostakin muualta	6	1,1	2,0
Ei ole tarvinnut tietoa	116	21,4	39,3
Yhteensä	541	100,0	183,4

TAULUKKO 10. MAMKin laatutyön arvosana

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Tyydyttävä	7	2,4	2,4
Erittäin tyydyttävä	65	22,0	22,7
Hyvä	162	54,7	56,6
Erittäin hyvä	34	11,5	11,9
Kiitettävä	18	6,1	6,3
Yhteensä	286	96,6	100,0

TAULUKKO 11. Opiskelijoiden tiedontarve MAMKin laatutyöstä

	Vastaukset		Prosenttia vastanneista
	Kpl	%	
Ajankohtaisista asioista	152	27,5	52,2
Toiminnan tuloksista	103	18,6	35,4
Opiskelijapalautteista	155	28,0	53,3
Laatupalautteiden pohjalta tehdystä kehittämistyöstä	95	17,2	32,6
Jotain muuta	2	0,4	0,7
Ei tarvitse mitään tietoa	46	8,3	15,8
Yhteensä	553	100,0	190,0

TAULUKKO 12. Paras viestintämuoto MAMKin laatutyön tiedon saamiseksi

	Vastaukset		Prosenttia vastanneista
	Kpl	%	
Henkilökohtaiset keskustelut ja tapaamiset	52	6,9	17,9
Tiedotustilaisuudet (esim.ammatillisen kasvun yhteydessä)	116	15,5	39,9
Sähköposti	164	21,9	56,4
Sosiaalinen media	80	10,7	27,5
Student	211	28,2	72,5
Mikkelin ammattikorkeakoulun www-sivut	72	9,6	24,7
Paikallislehdet tai muu media	23	3,1	7,9
Mikkelin ammattikorkeakoulun esitteet	30	4,0	10,3
Jokin muu	1	0,1	0,3
Yhteensä	749	100,0	257,4