

Sisällön suunnittelu ja tuottaminen Laurea- ammattikorkeakoulun opiskelijan laatukäsikirjaan



Heikkilä, Minttu

2009 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Sisällön suunnittelu ja tuottaminen Laurea- ammattikorkeakoulun opiskelijan laatukäsikirjaan

Minttu Heikkilä
Palvelujen tuottamisen
ja johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2009

Minttu Heikkilä

Sisällön suunnittelu ja tuottaminen Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijan laatukäsikirjaan

Vuosi 2009 Sivumäärä 110

Korkeakouluopiskelijoilla on merkittävä rooli korkeakoulujen toiminnan laadun kehittämisessä. Tämä opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja tuottaa sisältö opiskelijan laatukäsikirjaan Laurea-ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, opiskelijan laatukäsikirjasta ja opinnäytetyön raportista. Opiskelijan laatukäsikirjan tuottaminen nähtiin tarpeelliseksi, sillä opiskelijat eivät ole kovin laaja-alaisesti tietoisia omista vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksistaan liittyen toiminnan laadun kehittämistyöhön. Opiskelijan laatukäsikirjan keskeisimpänä tavoitteena on selkeästi ja ytimekkäästi välittää Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoille tietoa siitä, mikä on opiskelijan rooli toiminnan laadun kehittämisessä.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja selvityksen lähestymistapana käytettiin tapausta. Tapaus eli case sekä opiskelijan laatukäsikirjan toimeksiantaja on Laurea-ammattikorkeakoulu. Tutkimuskysymyksenä pohdittiin millainen opiskelijan laatukäsikirjan sisällön tulisi olla. Selvityksen tekemisessä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää: teemahaastattelua. Teemahaastatteluiden avulla selvitettiin opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisuutta, sisältöä sekä jakelukanavaa ja -muotoa. Haastatteluihin valittiin Laurea-ammattikorkeakoulun henkilöstön jäseniä, jotka ovat virallisesti toimenkuvansa kautta kytköksissä Laurea-ammattikorkeakoulun laatutoimintaan. Haastatteluiden sisällön analyysissa käytettiin apuna teemoittelua.

Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö rakennettiin toimeksiantajan toiveiden, teemahaastatteluiden tulosten sekä aiheeseen liittyvän kirjallisuuden avulla. Käsikirjan sisällön laadinta toteutettiin kevään 2009 aikana. Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö koostuu kuudesta pääluvusta, jotka ovat nimetty seuraavasti: Johdanto, Laadukas opiskelu ja oppiminen, Opiskelija toiminnan laadun kehittäjänä, Anna palautetta - Opiskelijapalautejärjestelmä, Laadunvarmistus Laureassa ja LAUREAMKO laadun matkassa. Opiskelijan laatukäsikirjan lopullisen ulkoasun suunnittelu ei kuulunut opinnäytetyön vastuualueisiin.

Selvityksen tuloksista ilmenee, että opiskelijan laatukäsikirja nähtiin erittäin tarpeellisena ja ajankohtaisena työvälineenä. Opiskelijan laatukäsikirjan avulla Laurea-ammattikorkeakoulu voi välittää opiskelijoille toiminnan laadun kehittämiseen liittyvää informaatiota. Opiskelijan laatukäsikirja lanseerataan syksyn 2009 aikana.

Asiasanat: koulutuksen laatu, laatujohtaminen, yhteisöviestintä, laatukäsikirja

Minttu Heikkilä

Planning and producing content to student quality assurance handbook of Laurea University of Applied Sciences

Year	2009	Pages	110
------	------	-------	-----

The students of institute of higher education have an important role when improving the institute's quality of action. The purpose of the thesis was to plan and produce content to student quality assurance handbook of Laurea University of Applied Sciences (UAS). Thesis consists of the student quality assurance handbook and the written thesis itself. Producing of the student quality assurance handbook was seen needful because students' aren't widely aware of how they can affect and participate to improve development of the quality of action in Laurea UAS. The main purpose of the student quality assurance handbook is to provide information in clear and compact form for students of Laurea UAS. This information tries to clarify what is the students' role when improving the quality of action.

This thesis is functional using the case study approach. The case and mandator of the thesis is Laurea UAS. The main research question of the thesis considers what the content should be like in a student quality assurance handbook. The research was conducted with a qualitative research method and by using a theme interview. With the help of theme interviews the need, content and distribution channel and form of the student quality assurance handbook were clarified. The people interviewed were chosen personnel of Laurea UAS who are official by their job description related to Laurea's quality actions. Results of the interviews were analysed by using themes.

The content of student quality assurance handbook was compiled with the expectations of the mandator, results of the theme interviews and literature dealing with the topic. The content of the handbook was created during the spring 2009. The content of the student quality assurance handbook consists of six head counts which are named as follows: Introduction, Good quality of studying and learning, Student as a developer of quality of action, Give feedback - Student feedback system, Quality assurance at Laurea and LAUREAMKO with the stream of quality. The final layout and format of the student quality assurance handbook was not included to the thesis.

According to the results of the study, it appears that student quality assurance handbook is considered to be a needful and current tool. With the help of student quality assurance handbook Laurea University of Applied Sciences can provide information related development of the quality of action for the students of Laurea. The student quality assurance handbook will be launched during the autumn 2009.

Key words: quality of education, quality management, organizational communication, quality assurance handbook

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työn tausta.....	9
	2.1 Toimeksiantaja Laurea-ammattikorkeakoulu	9
	2.2 Opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen lähtökohdat.....	10
3	Korkeakouluopiskelija toiminnan laadun kehittäjänä korkeakouluympäristössä	12
	3.1 Koulutuksen laatu	13
	3.2 Korkeakoulujen toiminnan laadun kehittämisen taustalla	15
	3.3 Korkeakouluopiskelijan rooli toiminnan laadun kehittämisessä	17
	3.4 Laatujohtaminen toiminnan yhtenäistämisen apuvälineenä	21
4	Toiminnan laadun kehittäminen ja laadunvarmistus Laurea-ammattikorkeakoulussa	24
	4.1 Kehittämispohjaisen oppimisen malli.....	24
	4.2 Opiskelijan hyvinvointi	26
	4.3 Opiskelijapalautejärjestelmä	27
	4.4 Laadunvarmistusjärjestelmä	29
	4.5 Laatutoimijat ja -toiminta.....	34
	4.6 LAUREAMKOn rooli toiminnan laadun kehittämisessä.....	35
5	Käsikirjan tuottaminen yhteisöviestinnän muotona.....	36
	5.1 Yhteisöviestinnän keskeiset toiminnot	38
	5.2 Tavoitteellisen viestinnän toimintamalli.....	38
	5.3 Julkaisun tuottamisen perusteet	39
6	Käytetty tutkimusmenetelmä.....	40
	6.1 Teemahaastattelu.....	42
	6.2 Aineiston analysointi.....	44
7	Opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen prosessi.....	46
	7.1 Teemahaastatteluiden toteuttaminen.....	49
	7.2 Selvityksen tulokset.....	50
	7.2.1 Tarve.....	51
	7.2.2 Sisältö.....	52
	7.2.3 Jakelu.....	55
	7.3 Käsikirjan sisältö	56
	7.4 Käsikirjan arviointi.....	60
8	Johtopäätökset	61
	8.1 Selvityksen luotettavuus	64
	8.2 Oman oppimisen arviointi	65
	8.3 Uusia tutkimusaiheita	66
	Lähteet	68
	Kuviot	71

Liitteet.....	72
---------------	----

1 Johdanto

Korkeakoulun toiminnan laadun kehittämisessä opiskelijalla on merkittävä rooli. Opiskelijan roolin kehittäminen laadun kehittämistyöhön liittyen on monessa korkeakoulussa ajankohtainen aihe. Suomessa opiskelijoilla on hyvät lähtökohdat olla mukana laadunvarmistuksessa ja korkeakoulupolitiikkaan on jo pitkään kuulunut opiskelijoiden vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen ja kehittäminen. Opiskelijoiden rooli tulisi kuitenkin nähdä poliittista roolia syvempänä. Kun päätöksiä tehdään yhdessä, niihin myös sitoudutaan paremmin. Samalla myös motivaatio, työviihtyvyys ja tyytyväisyys kasvavat, kun omaan työhön vaikuttamista on lisätty. Näitä samoja lainalaisuuksia voidaan rinnastaa myös koulutusorganisaation opetuksen ja oppimisen suunnittelussa, toteutuksessa ja laadunarvioinnissa. Vahvin perustelu opiskelijan mukaan ottamiselle koulutusorganisaatiossa löytyy kuitenkin opetuksen ja opiskelun keskinäisen suhteen perusluonteesta. Koulutuksessa opiskelija tekee tuloksen, oppimistuloksen. Opettajan tehtävä on tukea opiskelijan työskentelyä, mutta hän ei voi kuitenkaan oppia opiskelijan puolesta. (Alaniska 2006, 7, 11 - 12.) Opiskelijan näkökulmasta katsottuna toiminnan laadun kehittämisen tavoitteena on parantaa koulutuksen laatua. Kehittämistyön päämäärä on, että opiskelijasta valmistuu ammattitaitoinen ja innovatiivinen työelämän osaaja. Kehittämistyön onnistuminen edellyttää aktiivista osallistumista niin opiskelijalta kuin korkeakoululta.

Toiminnallisen opinnäytetyöni keskeisenä tehtävänä suunnittelin ja tuotin sisällön opiskelijan laatukäsikirjaan Laurea-ammattikorkeakoululle. Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö laadittiin kohderyhmälle eli Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoille suunnaten ja se sisältää informaatiota liittyen opiskelijan rooliin toiminnan laadun kehittämisessä. Opinnäytetyöni selvityksen lähestymistapana on tapaus. Tapaus eli case sekä opiskelijan laatukäsikirjan toimeksiantaja on Laurea-ammattikorkeakoulu. Opiskelijan laatukäsikirjan idean taustalla on Laurean laatupäällikkö Jaana Ignatius. Hän toimi myös lähimpänä yhteyshenkilönäni sekä toimeksiantajan edustajana. Selvityksen tekemisessä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää: teemahaastattelua. Teemahaastatteluiden avulla selvitettiin opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisuutta, sisältöä sekä jakelukanavaa ja -muotoa. Haastatteluihin valittiin Laurea-ammattikorkeakoulun henkilöstön jäseniä, jotka ovat virallisesti toimenkuvansa kautta kyöksissä Laurean laatutoimintaan. Yhteensä haastattelin kuutta henkilöä: laatupäällikköä, rehtoria, laatukoordinaattoria, Leppävaaran paikallisyksikön johtajaa, Vantaan paikallisyksikön kehittämisspäällikköä sekä Leppävaaran paikallisyksikön laatuasiantuntijaa. Haastatteluiden sisällön analyysissa käytettiin apuna teemoittelua. Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö rakennettiin toimeksiantajan toiveiden, teemahaastatteluiden sekä aiheeseen liittyvän kirjallisuuden pohjalta. Käsikirjan sisällön laadinta toteutettiin kevään 2009 aikana. Opiskelijan laatukäsikirjan lopullisen ulkoasun suunnittelu ei kuulunut vastualueisiini. Suunnittelin ja tuotin ensimmäisen version opiskelijan laatukäsikirjan sisällöstä, jota toimeksiantaja voi tämän jälkeen tarpeensa mukaan muokata ja päivittää. Toimeksiantajalla on siten viimeinen

päätösvalta opiskelijan laatukäsikirjan sisältöjen ja ulkoasun suhteen. Opiskelijan laatukäsikirjan tullaan virallisesti lanseeraamaan syksyllä 2009.

Opiskelijan laatukäsikirjan tuottaminen nähtiin tarpeelliseksi, sillä opiskelijat eivät ole kovin laaja-alaisesti tietoisia omista vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksistaan liittyen toiminnan laadun kehittämistyöhön. Opiskelijan laatukäsikirjan tarkoituksena on toimia apuna tässä informaation välityksessä. Yhteispelillä tulokseen -opiskelijan laatukäsikirjan tarkoituksena on selkeästi ja ytimekkäästi välittää opiskelijoille tietoa siitä, miten syntyy oman opiskelun ja oppimisen laatu, mikä on opiskelijan rooli toiminnan laadun kehittämisessä, miten opiskelija voi antaa palautetta, kuvata laadunvarmistukseen liittyvää toimintaa Laureassa sekä avata millainen on Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan LAUREAMKOn rooli toiminnan laadun kehittämisessä.

Opinnäytetyön raportin rakenne koostuu teoriaosasta, selvityksen tekemisestä, opiskelijan laatukäsikirjan laatimisprosessin kuvauksesta sekä johtopäätöksistä. Teoriaosuudessa käsitellään kirjallisuutta ja muuta lähdemateriaalia apuna käyttäen korkeakouluopiskelijan roolia toiminnan laadun kehittäjänä korkeakouluympäristössä, toiminnan laadun kehittämistä ja laadunvarmistusta Laurea-ammattikorkeakoulussa sekä käsikirjan tuottamista yhteisöviestinnän muotona. Lisäksi tämän jälkeen käsitellään tapaustutkimuksen teoriaa ja käyttämäni tutkimusmenetelmää. Opiskelijan laatukäsikirjan laatimisprosessin kuvauksessa avataan teemahaastatteluiden toteuttaminen, haastatteluiden tulokset sekä käsikirjan sisältö ja arviointi. Johtopäätöksissä teen päätelmiä selvitysten tulosten sekä kirjallisuuden perusteella. Lisäksi luku pitää sisällään selvitysten tulosten luotettavuuden ja oman oppimisen arvioinnin sekä työn pohjalta nousevat uudet tutkimusaiheet.

2 Työn tausta

Tässä pääluvussa esitellään laajemmin työhön liittyviä taustoja. Pääluvun ensimmäisessä alaluvussa esitellään yleisellä tasolla työn toimeksiantajaa Laurea-ammattikorkeakoulua. Tämän jälkeen kuvataan tapausta, jonka lähtökohdista opiskelijan laatukäsikirja rakennetaan.

Opiskelijan laatukäsikirjan ja siihen liittyvän selvityksen taustalla on harjoittelupaikkani laatuassistenttiharjoittelijana Laurea-ammattikorkeakoulussa. Idea Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden laatukäsikirjan laatimisesta syntyi erään tilaisuuden yhteydessä, jossa tutustuessamme eri korkeakoulujen verkkosivuihin törmäsimme Lapin yliopiston laatukäsikirjaan opiskelijalle. Tämän tilaisuuden pohjalta lähti liikkeelle Laurean opiskelijan laatukäsikirjan ja samalla myös opinnäytetyöaiheeni suunnittelu. Seuraavassa on esitelty opiskelijan laatukäsikirjan toimeksiantajana toimivaa Laurea-ammattikorkeakoulua.

2.1 Toimeksiantaja Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurea on Helsingin metropolialueella toimiva, Suomen neljänneksi suurin ammattikorkeakoulu. Laurea-ammattikorkeakoulusta käytetään laajalti ja julkisesti lyhennystä Laurea. Tässä tutkimuksessa käytetään vastedes tätä lyhennettä Laurea. Laurealla on seitsemän paikallisyksikköä Uudellamaalla sekä Itä-Uudellamaalla. Laureassa on yhteensä noin 8000 opiskelijaa, joista noin 1200 on aikuisopiskelijoita. (Tietoa Laureasta 2008.) Henkilöstöä Laurean palveluksessa on noin 500. Ammattikorkeakoulututkintoon johtavia koulutusohjelmia on 13, joista neljä on täysin englanninkielisiä koulutusohjelmia. Ylemmän ammattikorkeakoulututkintoon johtavia koulutusohjelmia on kuusi, joista yksi on englanninkielinen. Laurean erityisosaamisalueita ovat hyvinvointi, palveluliiketoiminta sekä yhteiskuntavastuu. Vuosittain Laureassa suoritetaan noin 1300 ammattikorkeakoulututkintoa ja noin 200 erikoistumisopintoa. (Aho & Korhonen 2008, 15.)

Laurealla on Ahon ja Korhosen (2008, 15) mukaan paikallisyksiköt Porvoossa, Hyvinkäällä, Keravalla, Vantaalla Tikkurilassa, Lohjalla ja Espoossa; Otaniemessä sekä Leppävaarassa. Kulttuurialaa voi opiskella Laurean Tikkurilan paikallisyksikössä ja luonnontieteidenalaa Keravan ja Leppävaaran paikallisyksiköissä. Luonnonvara- ja ympäristöalaa on mahdollista opiskella Hyvinkään paikallisyksikössä. Matkailu-, ravitsemis- ja talousalaa voi opiskella Leppävaaran paikallisyksikössä. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alaa on mahdollista opiskella Hyvinkään, Lohjan, Otaniemen, Porvoon ja Tikkurilan paikallisyksiköissä. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alaa voi opiskella Hyvinkään, Keravan, Lohjan ja Leppävaaran paikallisyksiköissä. (Vuosisikatsaus 2007, 2007.)

Laurean toimintaa ohjaavia arvoja ovat opiskelija- ja asiakaskeskeisyys, luotettavuus, yhteisöllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen, sosiaalinen vastuullisuus sekä innovatiivisuus. Laurean toimintaa ohjaavana tahtotilana on olla vuonna 2010 täysivaltainen, kansainvälinen innovaatiotoiminnan ammattikorkeakoulu. Laurean uutena tahtotilana on olla vuonna 2015 kansainvälisesti tunnustettu tulevaisuuden osaamisen ja metropolikehityksen ammattikorkeakoulu. (Aho & Korhonen 2008; Esittely 2008.) Laurean strategian 2010-2015 uudistustyön aikana on toimintaa ohjaaviksi arvoiksi kiteytetty yhteisöllisyys, sosiaalisen vastuullisuus sekä ennakkoluulottomuus ja luovuus. Laurealaiset ja sidosryhmät osallistuivat arvokeskusteluun tuomalla esille omakohtaisia näkemyksiään uusista arvoista ja niiden merkityksistä. (J. Ignatius, henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2009.)

Laurean pedagoginen innovaatio on Learning by Developing (LbD) -toimintamalli, jossa kehittämispohjaisen oppimisen perustana on aidosti työelämään kuuluva ja käytäntöä uudistava kehittämishanke. Laurean strategiat ovat pedagoginen strategia, aluekehitysstrategia sekä tutkimus- ja kehitystyön strategia. Laurean strategisten valintojen taustalla on valinta integroida ammattikorkeakoulun kolme tehtävää: opetus, tutkimus- ja kehittämistoiminta sekä aluekehitystehtävä. LbD-toimintamallin avulla Laurean tahtotila ja strategiat viedään käytäntöön. Laurea on profiloitunut palveluinnovaatioiden ammattikorkeakouluksi, jonka tehtävänä on huolehtia Helsingin metropolialueen kansainvälisestä kilpailukyvästä ja aluekehitystehtävästä. (Aho & Korhonen 2008, 16; Pedagoginen strategia 2007, 3.)

Toiminnan laadun kehittämistyötä ja laadunvarmistusta Laureassa kuvataan tarkemmin luvussa 4. Luvussa käsitellään laajemmin kehittämispohjaisen oppimisen mallia, opiskelijan hyvinvointiin liittyviä tekijöitä ja palveluita sekä opiskelijapalautejärjestelmää, Laurean laadunvarmistusjärjestelmää sekä laatutoimijoita ja -toimintaa. Lisäksi luvun lopussa avataan Laurean opiskelijakunta LAUREAMKOn roolia toiminnan laadun kehittämistyössä. Tämä informaatio toimii laajasti opiskelijan laatukäsikirjan tausta- ja lähdemateriaalina.

2.2 Opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen lähtökohdat

Tarve juuri opiskelijoille suunnatulle laatukäsikirjalle osoittautui ajankohtaiseksi suorittaessani opintoihini kuuluvaa harjoittelua laatuassistenttiharjoittelijana Laureassa. Jo olemassa oleva laatukäsikirja ei palvele parhaalla mahdollisella tavalla Laurean opiskelijoiden tarpeita. Siinä kuvataan laatutoimintaa Laureassa, Laurean laadunvarmistusjärjestelmä osa-alueineen sekä laatu- ja arviointitoiminnan organisointi ja vastuut. Laurean laatukäsikirja on kirjoitettu yleisellä tasolla kaikille Laurean laatutoiminnasta kiinnostuneille. Se on kirjoitettu hyvin formaalissa muodossa, eikä siinä korostuneesti nouse esiin mikä on opiskelijoiden kiinnityspinta ja rooli Laurean toiminnan laadun kehittämisessä. Laatukäsikirja on nähtävillä Laurean julki-

silla verkkosivuilla. Laurean laatukäsikirja toimii kuitenkin hyvänä opiskelijan laatukäsikirjan suunnittelun tausta- ja lähdemateriaalina.

Opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena on suunnitella ja tuottaa opiskelijan laatukäsikirjaan sopiva sisältö, joka muodostaa samalla yksinkertaisen ja selkeän kokonaisuuden. Opiskelijan laatukäsikirjan tulee vastata mahdollisimman hyvin käsikirjan käyttäjien eli opiskelijoiden tarpeita. Sen tulee kertoa selkeästi, mikä on opiskelijan rooli toiminnan laadun kehittämisesä ja mitkä ovat opiskelijan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa toiminnan laadun kehittämistyöhön. Opiskelijan laatukäsikirjan tavoitteena on motivoida ja saada opiskelijat aktiivisemmin osallistumaan Laurean toiminnan laadun kehittämistyöhön tai ainakin saada opiskelijat tietoisiksi siitä, kuinka vaikuttaminen ja osallistuminen ovat mahdollista. Ihanteellisessa tapauksessa käsikirjan voisi ajatella palvelevan ja perehdyttävän myös Laurean henkilöstön jäseniä, joille Laurean laatutoiminta ja laadunvarmistusjärjestelmä eivät ole vielä niin tuttuja.

Tässä työssä ja yhteyksissä, joissa puhutaan opiskelijan laatukäsikirjasta, opiskelijoilla tarkoitetaan kaikkia Laurean opiskelijoita. Laurean opiskelijat ovat opiskelijan laatukäsikirjan käyttäjäryhmä. Laatukäsikirja-käsitettä käytetään kuvaamaan julkaisua, joka laaditaan Laurean opiskelijoille. Käsikirja nimitys tulee Laurean jo olemassa olevan laatukäsikirjan kautta. Opiskelijoille tuotettavasta julkaisusta käytetään myös laatukäsikirja nimitystä, jotta julkaisujen ja nimitysten yhtenäinen linja säilyy.

Työni teoreettinen viitekehys muodostuu teoriaan liittyen korkeakouluopiskelijan rooliin toiminnan laadun kehittäjänä korkeakouluympäristössä, toiminnan laadun kehittämiseen ja laadunvarmistukseen Laurea-ammattikorkeakoulussa sekä käsikirjan tuottamiseen yhteisöviestinnän muotona. Työssäni pääkäsitteitä ovat koulutuksen laatu, laatujohtaminen sekä yhteisöviestintä. Käsitteitä koulutuksen laatu ja laatujohtaminen avataan lisää pääluvussa korkeakouluopiskelija toiminnan laadun kehittäjänä korkeakouluympäristössä ja käsitettä yhteisöviestintä pääluvussa käsikirjan tuottaminen yhteisöviestinnän muotona.

Opiskelijan laatukäsikirjan suunnitteluprosessia aloitettaessa sovittiin työn toimeksiantajan kanssa roolini ja vastualueeni opiskelijan laatukäsikirjan toteuttamisen suhteen. Roolikseni muodostui Laurean opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suunnittelu ja tuottaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että sen jälkeen kun opiskelijan laatukäsikirjan sisältö on osaltani valmis, sisältö menee vielä kirjoitusasultaan tarkistettavaksi sekä taittoon. Tuotan siis sisällön opiskelijan laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon, jota toimeksiantaja tämän jälkeen tarpeensa mukaan muokkaa ja päivittää. Yhdessä työn toimeksiantajan kanssa koimme roolini rajaamisen sopivaksi, koska on otettava huomioon työn kokonaisuus, laajuus, osaamiseni sekä käytettävissä olevat resurssit. Sisällön tuotan osaamallani ammattitaidolla ja toki annan havainnollistavia

esimerkkejä siitä, miten näen asiat parhaaksi ilmaistavan ja esitettävän, mutta roolini on keskittyä sisällön suunnitteluun ja tuottamiseen. Lopulliset ratkaisut opiskelijan laatukäsikirjan sisällön ja ulkoasun suhteen tekee työn toimeksiantaja Laurea. Aikataulusta sovittiin, että sisällön tulee olla osaltani valmiina juhannukseen mennessä. Valmiin opiskelijan laatukäsikirjan on tarkoitus olla opiskelijoiden luettavissa syksyllä 2009.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden eli käsikirjan sisällön suunnittelun riskeinä nähtiin, ettei opiskelijan laatukäsikirjan tietomäärää ja sisältöä osata rajata tarpeeksi tarkasti. Tarkoituksena ei missään vaiheessa ole sisällyttää kaikkea aiheeseen liittyvää tietoa mukaan, vaan ennemminkin kertoa selkeästi ja ytimekkäästi opiskelijan kannalta olennaisimmat asiat ja ohjata lisätietoa kaipaavat opiskelijat oikeaan tiedonlähteeseen. Tutkimuskysymyksenäni pohdinkin, millainen opiskelijan laatukäsikirjan sisällön tulisi olla. Asiaa on kartoitettu ensiksi tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja muihin lähdemateriaaleihin. Tämän jälkeen on hankittu lisäinformaatiota teemahaastattelemalla Laurean laatutoiminnassa virallisesti kytköksissä olevia henkilöstön jäseniä. Opiskelijan laatukäsikirjan sisältöä on lopuksi vielä täydennetty ja hiottu Laurean laatupäällikön Jaana Ignatiuksen kanssa. Viimeinen palautte opiskelijan laatukäsikirjan sisältöön liittyen hankittiin Laurean laadun ohjausryhmän kokouksessa 25.5.2009, jossa Laurean ylin johto sai kommentoida ja antaa palautetta opiskelijan laatukäsikirjaan liittyen. Samalla tilaisuus toimi opiskelijan laatukäsikirjan eräänlaisena esittely- ja jalkauttamistilaisuutena.

3 Korkeakouluopiskelija toiminnan laadun kehittäjänä korkeakouluympäristössä

Tässä luvussa kuvataan opiskelijan laatukäsikirjan pohja- ja lähdemateriaalia, johon perehtyminen on ollut oleellisessa roolissa koko käsikirjan suunnittelun ja tuottamisen ajan. Luvussa avataan kaksi työni kolmesta pääkäsitteistä eli koulutuksen laatu ja laatujohtaminen

Pääluvun ensimmäisessä alaluvussa avaan aluksi laatukäsikirjan lähtökohdista nousevaa keskeistä käsitettä koulutuksen laatu. Koulutuksen laatu käsitteenä on tärkeä siten, että laadukas koulutus on opiskelijalle kaiken toiminnan laadun kehittämisen päätavoite. Se miten opiskelija voi vaikuttaa ja olla mukana tekemässä koulutuksesta laadukasta, on myös koko opiskelijan laatukäsikirjan välittämän viestin tavoite. Tämän jälkeen kuvataan korkeakouluopiskelijan toiminnan laadun kehittämisen lähtökohtia korkeakouluympäristössä. Laadittaessa laatukäsikirjaa ammattikorkeakouluopiskelijalle, on oleellista tutustua siihen, millaiseen kontekstiin korkeakouluopiskelija sijoittuu ja mitkä kaikki tekijät ylipäättänsä vaikuttavat korkeakoulun toiminnan laadun kehittämisen taustalla. Lopuksi kuvaan laatujohtamista toiminnan yhtenäistämisen apuvälineenä. Laatujohtaminen auttaa yritystä tai organisaatiota laadunohjauksessa ja -varmistamisessa, ja siten laatujohtaminen yhtenäistää myös toimintamalleja ja edelleen myös laadukkaan koulutuksen varmistamista. Tästä näkökulmasta opiskelijan laatukäsi-

kirja toimii yhtenä laatujohtamisen apuvälineenä. Seuraavassa olen avannut käsitettä koulutuksen laatu.

3.1 Koulutuksen laatu

Koulutus tuottaa usein positiivisia vaikutuksia niin yksilön kuin yhteiskunnan kehittymiselle. Raivolan mukaan (2000, 11 - 14) koulutuksessa yksilö hankkii ne alkutaidot, joiden avulla hän selviää kansalais- ja työelämässä, pystyy huolehtimaan toimeentulostaan ja hyödyntämään kansantaloutta. Koulutuksen tehtävä on sosiaalistaa yksilö kansalaiseksi, valtion jäseneksi ja alamaiseksi, siirtää edellisten sukupolvien kulttuuriperintö, antaa välineet kehittämiseen sekä sulattaa poikkeavat vähemmistökulttuurit valtakulttuurin osaksi. Koulutus antaa myös mahdollisuuden yksilölliseen kasvuun. Koulutuksen ydin on sen käyttöarvossa: tehdäänkö lainkaan oikeita ja tarpeellisia asioita. Ei siis ole riittävää, että tehdään tehokkaasti eli toiminnallisesti ansiokkaasti, vaan toiminnan tuloksilla on oltava arvoa lopputuotoksen käyttäjälle.

Todistusten on katsottu Raivolan (2000, 16 - 17) mukaan osoittavan ja takaavan haltijansa tiedot, taidot ja osaaminen. Työnantajat eivät kuitenkaan aina ole olleet tyytyväisiä rekrytoimiensa työntekijöiden osaamiseen. Työ- ja kansalaiselämän nopeatempoisissa muutoksissa ei ole tarkoituksenmukaista opettaa kapeita ja nopeasti vanhenevia erikoistaitoja vaan uuden oppimiseen välttämättömiä sosiaalisia- ja kommunikaatiotaitoja. Ihminen oppii kokemuksesta ja tekemällä yhdessä muiden kanssa.

Laatu on hyvin suhteellista eikä laadun yleistä määritelmää ole olemassa. Myös Vainion mukaan (2005, 196 - 197) laatu on problemaattinen käsite, ja laadun määritelmä tuntuu olevan sidottu kriteerien määrittelijän tarpeisiin. Arkikielessä laadulla tarkoitetaan ominaisuutta millainen jokin on. Laatu käsite liittyy arvoihin: laatu on enimmäkseen jotain hyvää, mutta se voi merkitä myös jotain huonoa. Koulutuksen laatu ei siten ole yksiselitteinen käsite. Sitä voidaan mitata eri tasoilla. Laatu syntyy oppilaitoksen toiminnan jatkuvassa kehittämisessä sen mukaisesti, miksi työyhteisön jäsenet ovat laadun itse määritelleet. Laadun määrittäminen edellyttää keskustelua oppilaitoksen sisällä ja ulkopuolisten asiakkaiden kanssa. Laatu ja sen arviointi liittyvät organisaation arvoperustaan ja vaatii näin arvojen tekemistä näkyväksi. Perusedellytyksenä on, että koko yhteisö ja yksilöt sitoutuvat laadun kehittämiseen henkilökohtaisesti. Laadun perustana ovat yhteisistä laadutavoitteista sopiminen, jatkuva tuki yhteisöltä tavoitteiden saavuttamiseksi, jatkuva arviointi ja arvioinnin kautta uudistaminen. Korkeakoulujen arviointineuvosto määrittelee laadun seuraavasti: ”Laadunvarmistusjärjestelmän auditoinnissa laadulla tarkoitetaan laadunvarmistuksen menettelytapojen, prosessien ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Tällöin laatu on tavoitteiden saavuttamista, josta on näyttöä.” (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2007, 28.)

Laatujohtamisen professori Timo Silen (1998, 13 - 14) määrittelee laadun yrityksen laajalaiseksi kehittämiseksi, jonka tavoitteena on asiakkaan tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Käsitteellisesti laatu on muuttunut tarkoittamaan kaikkea yrityksen toimintaa laadusta toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen. Laatu tarkoittaa yrityksen kykyä täyttää asiakkaan tarpeet. Liikeyrityksissä toiminnan arviointi on aina ollut luonnollinen osa jatkuvaa toimintaa. Palvelu- ja tuottava julkinen sektori on ollut eri asemassa. (Raivola 2000, 7.) Viime vuosikymmenten aikana koulutuksen arvioinnissa keskityttiin tuloksellisuuteen, vaikuttavuuteen, tehokkuuteen ja taloudellisuuteen (Vainio 2005, 194). Raivola (2000, 7-8) nostaa esille saman asian. Laatu ei ollut elintärkeässä roolissa niitä tuottaville organisaatiolle. Ihmisillä oli ääni valittua huonosta palvelusta, mutta he eivät voineet pidättäytyä niiden käytöstä.

Laatu on noussut keskusteluun 1980-luvun lopulla (Raivola 2000, 8; Vainio 2005, 194). Muuttuvassa toimintakulttuurissa arviointia tarvitaan kehittämiseen ja päätöksenteon perustaksi (Vainio 2005, 195). Julkishallintoon ja koulutukseen laatuajattelu on Hirven (2005, 53 - 54) mukaan tullut yrityselämän, teollisuuden ja palveluiden kautta. Koulutuskin voidaan tuotteistaa ja jäsentää palvelujen kokonaisuudeksi, kunhan otetaan huomioon toimenpiteen välineellisyys. Koulutuksen tuotetta ei toisin sanoen voi rinnastaa teollisuuden tuotteisiin, eikä sen palveluakaan voi yhdenmukaistaa tavanomaisen palveluyrityksen palvelun kanssa. Opetus ja kasvatus ovat aina inhimillisen vuorovaikutuksen kulttuurisidonnainen prosessi. Laatuajattelulla tarkoitetaan yleisesti ottaen uusia johtamisen ja kehittämisen näkökulmia, jotka korostavat asiakkaan prosessien, toiminnan jatkuvan parantamisen, yhteistyön ja tuottavuuden merkitystä organisaation toiminnassa. Laatuajattelun avulla organisaation toimintaa tarkastellaan erityisesti asiakkaan näkökulmasta: tavoitteena on tuote tai palvelu, joka on kehittynyt sekä tuotettu hyvin, jolloin myös asiakas voi olla siihen tyytyväinen. Tällöin myös asiakkaan sijoitukselle saadaan paras mahdollinen vastine. Hirvi on tiivistänyt laadunhallinnan ytimekkäästi tarkoittamaan prosessien sujuvuuden parantamista asiakkaiden eduksi.

Mitä sitten on hyvä ja hyvin järjestetty koulutus? Koulutuksen tuloksellisuus on yksi koulutuksen laadun edellytys. Hirvi (2005, 55 - 56) määrittelee koulutuksen laadun ulottuvuuden viiteen eri koulutuksen perusasiaan. Ensimmäinen perusasia käsittelee parempaa oppimista, jossa pyritään erityisesti kiinnittämään huomiota oppimaan oppimiseen, oppimismotivaatioon sekä menestyksellisiin oppimistapoihin. Toinen perusasia koskee oppimiselle ja kasvamiselle suotuisan koulu-yhteisön kehittämistä, jossa tärkeinä tekijöinä ovat kouluviihtyvyyden parantaminen, koulun yhteishengen luominen sekä koulun kehittäminen myös elämyksellisenä kasvamisen paikkana, sillä laatua tunnetusti tuotetaan oloissa, joissa viihdytään ja saavutuksia arvostetaan. Kolmas perusasia koskee opetuksen ja muun koulun toiminnan kehittämisen innovaatioita, joiden syntymistä helpottavat koulun aktiivisuus, keskusteleavuus ja taitava koulun johtaminen. Neljäs perusasia koskee oppilaitosten keskinäisen yhteistyön avaamia uusia

mahdollisuuksia. Viides perusasia koskee oppilaitosten avautumista ja sitä kautta myös koulun roolin avartamista toimintaympäristöönsä.

Vainio (2005, 194) painottaa, että koulutukseen kohdistuu yhä enemmän kasvavia odotuksia ja vaatimuksia. Asiakkaiden erilaiset vaatimukset ja meneillään olevat kehitysaallot tuovat oppilaitoksille paineita kehittää toimintakulttuuriaan. Oppilaitoksien on verkostoituneessa toimintaympäristössä tärkeää kyetä osoittamaan, että sillä on valmiudet tulokselliseen ja laadukkaaseen toimintaan ja oikeanlaatuisten palveluiden tuottamiseen. Laadun parantamisessa on kyse pitkäjänteisestä jatkuvasta prosessista, jossa vaiheittain edetään eteenpäin. Toiminnalle on tyypillistä joustavuus ja mukautuvaisuus asiakkaan tarpeisiin. Monet oppilaitokset ovatkin kehittäneet ISO 9000-laatustandardiin perustuvaa laatujärjestelmää toiminnan jatkuvan arvioinnin välineeksi.

3.2 Korkeakoulujen toiminnan laadun kehittämisen taustalla

Korkeakoulujen toiminnan laadun kehittämisen taustalla vaikuttaa monenlaisia tekijöitä, kuten esimerkiksi koulutuksen kansallinen ja kansainvälinen kilpailu. Näihin tekijöihin tutustuminen on oleellista hahmotettaessa kokonaiskuvaa ympäristöstä, jossa korkeakouluopiskelija toimii ja vaikuttaa.

Korkeakoulujen arviointineuvoston (KKA) tehtävä on huolehtia korkeakoulutuksen arviointia koskevasta kansainvälisestä yhteistyöstä. KKA toimii yhteistyössä muiden kansallisten arviointiorganisaatioiden kanssa osallistumalla useiden kansainvälisten foorumien toimintaan ja olemalla mukana kansainvälisissä arviointihankkeissa. Yhteistyö Euroopan alueella hoidetaan pääasiassa ENQA:n (European Association for Quality Assurance in Higher Education) kautta. Korkeakoulusektorilla merkittävää on Bologna-prosessin eteneminen Euroopan tasolla. Bologna-prosessilla tarkoitetaan EU-maiden ministerikokouksen vuonna 1999 allekirjoittamaa Bologna-julistusta yhteisestä hankkeesta yhtenäisen ja kilpailukykyisen eurooppalaisen korkeakoulualueen kehittämiseksi. Myöhemmin julistukselle on asetettu lisätavoitteita seurantakouksissa, joissa Euroopan unionin maiden opetuksesta vastaavat ministerit ovat sitoutuneet yhtenäisen korkeakoulualueen perustamiseen vuoteen 2010 mennessä. Ministerit ovat nostaneet esille myös korkeakoulutuksen laadunvarmistuksen, jolla on merkittävä rooli eurooppalaisen korkeakoulualueen perustamisessa. Tavoitteena onkin luoda yhteiset laadunvarmistuksen kriteerit ja standardit sekä tätä kautta taata laadunvarmistuksen läpinäkyvyys niin korkeakoulujen, kansallisella kuin Euroopan tasolla. (Kansainvälinen toiminta; Eurooppalainen yhteistyö.)

Toiminnan laadun kohottaminen korkeakouluissa on Korkeakoulujen arviointineuvoston (2007, 7) mukaan kansainvälinen ja kansallinen kilpailutekijä. Korkea laatu lisää niin suomalaisen

yhteiskunnan kilpailukykyä kuin koulutuksen kansainvälistä vetovoimaa. Keskeisiä kilpailukyvyn parantamisen ohjelmia Euroopan alueella ovat Lissabonin-strategia ja Bolognan-prosessi. Lissabonin-strategiassa Euroopasta haastetaan kehittämään maailman dynaamisin talousalue. Bolognan-prosessi tukee tätä korkeakoulutuksen osalta. Bolognan-prosessin tavoitteeksi on asetettu Euroopan korkeakoulutusalueen (ECHA) luominen vuoteen 2010 mennessä. Myös Suomi on allekirjoittanut ja sitoutunut prosessiin. Eurooppalainen korkeakoulutus kilpailee globaaleilla markkinoilla, jonka vuoksi korkeakoulun on oltava haluttava myös kansainvälisesti. Opiskelijoiden ja työvoiman liikkuvuus lisäävät tarvetta ilmaista koulutuksen ja tutkintojen laatu kansainvälisesti. Tämän kaiken pohjalta korkeakoulujen tehtävä on oman toiminnan jatkuva kehittäminen sekä laadun parantaminen ja varmistaminen. Laadunvarmistuksen kehittämiseen on löytynyt tarpeita myös kotimaan luomien edellytysten kautta. Korkeakoulujen rahoittajatahot, opiskelijat ja sidosryhmät tarvitsevat menetelmiä arvioidakseen toimivatko korkeakoulut tarkoituksenmukaisella, tehokkaalla ja laadukkaalla tavalla. Kansallinen korkeakoulupoliittinen ohjaus, korkeakoulujen oma laadunvarmistus sekä kansallinen arviointitoiminta muodostavat kansallisen korkeakoulutuksen laadunvarmistuksen perustan.

Opetusministeriö vastaa kansallisesta korkeakoulupoliittisesta ohjauksesta. Korkeakoulut itse vastaavat viime kädessä koulutuksensa ja muiden toimintojensa laadusta ja kukin korkeakoulu voi rakentaa itselleen sopivan laadunvarmistusjärjestelmän. Korkeakoulujen arviointineuvosto vastaa Suomessa korkeakoulujen ulkoisista arvioinneista. Arviointineuvosto toimii opetusministeriön yhteydessä ja sen toiminta perustuu lainsäädäntöön. KKA on riippumaton asiantuntijaelin, joka koostuu toimikaudeksi kerrallaan nimitetyistä jäsenistä, jotka edustavat yliopistoja, ammattikorkeakouluja, opiskelijoita ja työelämää. Neuvoston päätöksen valmistelee ja neuvottelee sihteeristö. Arviointineuvosto avustaa korkeakouluja ja opetusministeriötä arviointia koskeissa asioissa sekä järjestää korkeakouluja koskevia arviointeja. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2007, 8; Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA).)

Yksi Korkeakoulujen arviointineuvoston (2007, 8 - 9) toteuttamista arviointitehtävistä on laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditoinnin tehtävänä on tukea korkeakoulujen laadunvarmistusta sekä osoittaa, että Suomessa toimii pätevä kansallinen ja korkeakoulutasoinen laadunvarmistus. Auditointimalli perustuu eurooppalaisiin laadunvarmistusperiaatteisiin, jolloin ne ovat sovellettavissa myös suomalaisten korkeakoulujen laadunvarmistukseen. Auditointimallissa korostetaan korkeakoulun oman laatupolitiikan kehittämistä, laadunvarmistusjärjestelmien merkitystä johtamisen ja ohjauksen välineenä, opiskelijoiden ja henkilöstön asemaa sekä korkeakoulun sitoutuneisuutta laadunvarmistuksen jatkuvaan kehittämiseen. Auditoinnin tarkoitus ei ole ottaa kantaa korkeakoulun päämääriin tai toiminnan sisältöön ja tuloksiin, vaan auditointi kohdistuu niihin menettelytapoihin ja prosesseihin, joilla korkeakoulu ohjaa ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua.

Auditointi on Korkeakoulujen arviointineuvoston (2007, 9, 27) mukaan arviointia, joka on riippumatonta ja ulkopuolista. Auditoinnissa selvitetään onko laadunvarmistusjärjestelmä tarkoituksenmukainen, tehokas ja tavoitteisiin sopiva. Auditointi ei ota kantaa toiminnan tavoitteisiin tai tuloksiin, vaan auditoinnissa arvioidaan prosesseja, joiden avulla korkeakoulu hallitsee ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Akkreditointi käsite taas tarkoittaa luotettavaksi ja uskottavaksi esittämistä. Akkreditoinnilla tarkoitetaan joko virallista, muodolliseen vallankäyttöön liittyvää korkeakoulujen tai niiden tarjoamien ohjelmien hyväksymistä. Se voi tarkoittaa myös erilaisten laatuleimojen myöntämistä korkeakouluille tai niiden ohjelmille. Laadunvarmistus pitää sisällään niitä menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla korkeakoulu turvaa ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Korkeakoulun laadunvarmistuksen tulee kattaa koko korkeakoulun toiminta.

Auditoinnissa kiinnitetään huomiota kahdelle eri tasolle: korkeakoulun laadunvarmistuksen kokonaisuuteen ja korkeakoulun perustehtävien laadunvarmistukseen. Auditoinnin kohteena olevan laadunvarmistusjärjestelmän kukin korkeakoulu on kehittänyt omien lähtökohtiensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Auditoinnissa laadunvarmistusjärjestelmän kattavuus, toimivuus, avoimuus, viestivyyt ja vaikuttavuus arvioidaan. Lisäksi auditoinnissa arvioidaan miten korkeakoulu seuraa, arvioi ja kehittää laadunvarmistusjärjestelmäänsä. Laadunvarmistusjärjestelmän auditoinnin kriteeristö koostuu neljästä eri laadunvarmistusjärjestelmän kehitysvaiheesta: puuttuva, alkava, kehittyvä ja edistynyt. Auditointiryhmä arvioi auditointikohtien ja kriteereiden perusteella laadunvarmistusjärjestelmän tarkoituksenmukaisuutta ja toimivuutta. Se myös ehdottaa korkeakoululle laadunvarmistuksen kehittämisehdotuksia sekä nostaa esiin laadunvarmistuksen hyviä käytänteitä. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2007, 10 - 11, 19.) Laurean laadunvarmistusjärjestelmä tullaan auditoimaan syksyllä 2010 (J. Ignatius, henkilökohtainen tiedonanto 25.5.2009).

3.3 Korkeakouluopiskelijan rooli toiminnan laadun kehittämisessä

Alaniska (2006, 7) korostaa toiminnan laadun kehittämisessä opiskelijalla olevan tärkeä rooli, ja opiskelijan roolin kehittämisen edelleen olevan ajankohtainen aihe. Bolognan-prosessin tavoitteiden mukaisesti korkeakoulut ovat kehittämässä laadunvarmistusjärjestelmäänsä. Opiskelijan roolia laadunvarmistuksessa korostetaan niin Korkeakoulun arviointineuvoston auditointikriteereissä kuin ENQA:n (European Association for Quality Assurance in Higher Education) esittämässä Eurooppalaisen laadunvarmistuksen periaatteissa. Myös korkeakoulun tuloksen kannalta opiskelijoiden huomioiminen on välttämätöntä.

7.4.2004 hyväksyttiin kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman sisältö osana hallituksen strategia-asiakirjaa. Hallituksen asettaman kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelman keskeisenä tavoitteena on opiskelijoiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen. Muita sen keskeisiä pääta-

voitteita on lisätä koulutuksen ja tutkimusten avulla aktiivista ja demokraattista kansalaisuutta sekä kehittää kansalaisvaikuttamisen kanavia ja toimintamahdollisuuksia. Koulujen ja oppilaitosten, niiden oppilaiden ja opiskelijoiden sekä vapaan kansansivistysjärjestelmän kehittäminen kansalaisvaikuttamista tukevaksi toiminnaksi on opetusministeriön koulutus- ja tiedepolitiikan osaston vastuulla. (Saari 2007, 11 - 14.)

Saari (2007, 11, 14) nostaa esille, että eri korkeakoulusektoreiden ja korkeakoulujen välillä on huomattavissa eroja korkeakouluopiskelijoiden yhteiskunnallisen aktiivisuuden sekä korkeakoulun toimintaan osallistumisen suhteen. Korkeakouluopiskelijat ovat aktiivisesti mukana erilaisissa järjestöissä korkeakoulun puitteissa ja osallistuvat korkeakoulutusta koskevaan päätöksentekoon enemmän kuin muiden koulutustasojen oppilaskunnat. Opiskelijakuntavaaleissa äänestäminen on kuitenkin melko vähäistä eikä kansalaisaktiivisuuskoulutus ole näkyvällä paikalla korkeakoulujen opetussuunnitelmissa.

Suomessa opiskelijoilla on Alaniskan (2006, 7, 11 - 12) mukaan hyvät lähtökohdat laadunvarmistukselle ja korkeakoulupolitiikkaan on jo pitkään kuulunut opiskelijoiden vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen ja kehittäminen. Opiskelijoiden rooli tulisi kuitenkin nähdä poliittista roolia syvempänä. Kuten missä tahansa projektityöskentelyssä tiimin toimijat toimivat yhteistyössä tiimin johtajan ja asiakkaiden kanssa suunnitellen yhdessä projektin kulkua, tulosten arviointia, vastuunjakoja ja niin edelleen. Kun päätöksiä tehdään yhdessä, niihin myös sitoudutaan paremmin. Samalla myös motivaatio, työviihtyvyys ja tyytyväisyys kasvavat, kun omaan työhön vaikuttamista on lisätty. Näitä samoja lainalaisuuksia voidaan rinnastaa myös koulutusorganisaation opetuksen ja oppimisen suunnittelussa, toteutuksessa ja laadunarvioinnissa. Vahvin perustelu opiskelijan mukaan ottamiselle koulutusorganisaatiossa löytyy kuitenkin opetuksen ja opiskelun keskinäisen suhteen perusuonteesta. Koulutuksessa opiskelija tekee tuloksen, oppimistuloksen. Opettajan tehtävä on tukea opiskelijan työskentelyä, mutta hän ei voi kuitenkaan oppia opiskelijan puolesta.

Opiskelijoilta kerätään opiskelijapalautetta ja opiskelijat ovat usein muodollisesti mukana myös erilaisissa työryhmissä ja hallinnollisessa päätöksenteossa. OOLA eli opiskelijakoulutusprojekti selvitti opiskelijan roolia laadunvarmistuksessa. Oulun yliopiston opetuksen kehittämisyksikkö järjesti Korkeakoulujen arviointineuvon tukeman koulutusprojektin, jossa oli mukana viisi ammattikorkeakoulua ja viisi yliopistoa. Projekti osoitti, että opetuksen laadunarvioinnissa opiskelijan rooli koostuu usein opiskelijapalautteen antamisesta. Pelkkä palautteen kerääminen ei kuitenkaan riitä, vaan palautteen avulla tulisi kehittää toimintaa ja osoittaa se myös opiskelijoille. Opettajien ja opiskelijoiden väliseen dialogiin tulisikin kiinnittää yhä enemmän huomiota. (Alaniska 2006, 7, 9 - 10.)

Koulutusorganisaation tavoitteena on Alaniskan (2006, 13 - 14) mukaan tuottaa yhteiskunnan vaatimia tutkintoja. Koulutusorganisaatio palvelee niin rahoittajan kuin työelämän tarpeita, mutta samalla myös yhteiskunnan kasvua ja kehitystä. Koulutusorganisaatioissa opetetaan paljon ja usein organisaation perustehtäväksi ja jopa tavoitteeksi mielletään opetuksen tuottaminen. Tämän ajatusmallin mukaan koulutuksen tuote on opetustilanne, opetustapahtuma, opettajien esiintyminen, oppimateriaali tai opetusmenetelmä. Tässä mallissa opiskelija nähdään kriittisenä asiakkaana, jota koulutusorganisaatio palvelee. Näkökulma antaa yhden tärkeän näkökulman koulutuksen laatutyöhön, mutta näkökulma on kuitenkin yksipuolinen. Koulutusorganisaatio ei voi tähdätä pelkästään opetuksen järjestämiseen, vaan sen tulee tuottaa osavia tutkinnon suorittaneita toimijoita työelämän tarpeisiin. Koulutusorganisaatio tuottaa oppimista. Opetuksen onnistuminen tulee esiin vain oppimistulosten kautta, ja opettajilla on vastuu oppimisen tehokkaassa avustamisessa. Koulutusorganisaation tehtävä on tuottaa apuvälineitä ja tukipalveluita opiskeluun. Opetus toimii siten oppimista helpottavana ja nopeuttavana välineenä.

Alaniska (2006, 13 - 14) korostaa, että oppimista tuottavassa organisaatiossa opiskelija ei voi kuitenkaan olla vain asiakas. Oppiminen ei synny asiakkuuden ja palvelun vastaanottamisen kautta. Tilanteessa tarvitaan muuta kuin palvelusta nauttivan asiakkaan roolia. Tarvitaan omaa aktiivista toimintaa kohti haluttua tulosta. Opiskelija siten tekee töitä opetuksen aikana ja sen jälkeen saavuttaakseen oppimistavoitteet. Opiskelijan rooli on siis paljon enemmän kuin kriittistä asiakkuutta. Opiskelija ei voi jättäytyä pelkän asiakkuuden varaan ja jättää vastuuta oppimisestaan koulutuspalveluiden tuottajille. Opiskelija on oppimisprosessin keskeisin toimija ja prosessin lopputulos on aina riippuvainen opiskelijan omasta työpanoksesta.

Saavuttaakseen oppimista opiskelija tekee paljon erilaisia oppimistekoja. Opiskelijan asema oppimisen tuottajana nostaa opiskelijan roolia laadunvarmistuksessa, jossa opiskelijan asiantuntemusta olisikin hyvä hyödyntää laajasti. Opetuksen laadun parantamisessa auttavat opiskelijan kuunteleminen, huomioiminen ja häneltä kysyminen. Oppimistulosta ja koulutusorganisaation tarjoamia välineitä voi arvioida vain opiskelija. Opetuksen laatua voidaankin siten parhaiten parantaa kiinnittämällä huomiota suoraan niihin tekijöihin, jotka edistävät tai estävät oppimista. Oleellisinta on jatkuva tieto opiskelijan oppimisen edistymisestä. (Alaniska 2006, 15 - 16.)

Opiskelijan määrittäminen asiakkaaksi ohjaa Alaniskan (2006, 16 - 17) mukaan mittaamaan koulutuksen laatua asiakastyytyväisyyden kautta. Kun ajattelutapaa muutetaan kohden oppimistuloksen ensisijaisuutta, saadaan parempi kokonaiskuva laadun arvioinnin pohjaksi. Oppiminen on opiskelijasta itsestään kiinni, mutta sen tuottamisessa opiskelija ja koulutusorganisaatio tarvitsevat toisiaan. Oppimisen arviointi ja opetuksen laadunarviointi toteutuvat parhaimmillaan opiskelijan toiminnan kautta ja yhteistyössä opiskelijan kanssa.

Alaniska (2006, 17 - 20) nostaa esille, että opiskelijan oppiminen on sekä opiskelijan että opettajan tavoitteleva tulos. Jotta tulos saavutetaan, edellyttää se molemmilta osapuolilta yhteistyötä. Opettajan työn kohteena on opiskelija, jota hän kannustaa ja kehottaa oppimistekoihin. Opettajan opetustekojen ja omien oppimistekojensa avulla opiskelija puolestaan työstää kurssin tietoa. Oppimiseen johtaa tämä kahden työn ketjuuntuminen. Jotta opettaja voi onnistua tehtävässään, tulee hänen olla tietoinen opiskelijan lähtötasosta, asenteista, kiinnostuksesta ja mukauttaa opetusta sen perusteella opiskelijan lähtökohtiin sopivaksi. Opiskelijan tulee taas olla aktiivinen ja työstää tietoa itselleen sopivilla oppimisteoilla. Opetusteot ja oppimisteot tähtäävät samaan lopputulokseen, ja niiden välinen yhteistyö on laadun kannalta oleellista. Mitä luontevampaa, monipuolisempaa ja tiiviimpää opettajan ja opiskelijan opetus- ja oppimisteot ovat, sitä laadukkaampaa ovat opetus ja oppiminen.

Palauteprosessissa opiskelija nähdään Alaniskan (2006, 20 - 21) mukaan usein vain palautteen antajana. Yhteistyö tulisi kuitenkin ulottaa myös toteutettuun arviointiin asti. Yhteistyö arvioinnin suunnittelun ja toteutuksen suhteen helpottaa koko koulutusorganisaatiota. Opiskelijat tulisi ottaa mukaan palautteen suunnitteluun, kysymysten laatimiseen, keräämiseen, tulosten sekä kehittämistoimenpiteiden esille nostamiseen ja tiedottamiseen. Tämä voisi auttaa opiskelijoiden motivoinnissa palautteen antamisen suhteen. Ei tule kuitenkaan unohtaa, että oppimista voidaan arvioida myös jatkuvana yhteistyönä, osana luonnollista ja jokapäiväistä työskentelyä. Jos arviointi kohdistuu myös yhteistyökumppanuuden arviointiin, voidaan tätä pitää yhteistyön huipentumana. Esimerkillisessä koulutusorganisaatiossa vallitsee jatkuva yhteistyötä kehittävä ilmapiiri.

OOLA-projektissa edellä hahmoteltuja ajatuksia konkretisoitiin yhdeksässä eri korkeakoulussa, ja sen tuloksena esiin nousi monia erilaisia mahdollisuuksia tai toimintamalleja. Ajatuksia kokoavana pohdintana syntyi opiskelijan mukanaolon positiivinen sykli. Syklissä näkökulmana on opiskelija ja hänen mielekäs oppimisensa. Opiskelijalle parasta palkkiota ovat oppimisessa koetut oivallukset. Oppimisen jälkeinen positiivinen kokemus innostaa ja sitouttaa opiskeluun ja korkeakouluun. Kun opiskelu tuntuu antoisalta, opiskelijan mielenkiinto oppiaineeseen ja koko korkeakoulu yhteisöön herää. Tätä kautta myös opiskelijan valmius kantaa vastuuta opetuksen ja yhteisön kehittämisestä kasvaa. Korkeakoulussa opiskelijan eteneminen ja sitoutuminen vaikuttaa koko korkeakoulun toimintaan ja tulokseen. Opinnotkin etenevät paremmin hyvien oppimiskokemusten, ilmapiirin ja sitoutuneisuuden myötä. Tuloksellisuutta voidaan siis parantaa antamalla opiskelijalle laajempaa mahdollisuutta osallistua yhteisön toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen. (Alaniska 2006, 22.) Laadukas koulutus ja laadukkaan koulutuksen mahdollistaminen vaikuttavat siis suuresti opiskelijoiden kokemuksiin koulutuksen mielekkyydestä.

Opetuksen laadunarvioinnissa on oleellista, että opiskelijan mukaan ottamisen myötä myös laatu paranee. Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään sisällöllisestä oppimisesta, vaan oppiminen liittyy laajemmin vastuun kantamiseen, tiimityöskentelyyn, palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen sekä kehittämistoimintaan. OOLA-projektin aikainen työskentely osoitti, että opiskelijoiden mukaan ottaminen on tärkeää ja mahdollista. Opiskelijat tulisi vuosi vuoden jälkeen sitouttaa toimintaan ja heidän vastuutaan laadusta ja yhteisön toiminnasta tulisi pitkäjänteisesti nostaa esille. Näin kulttuuri voidaan saada pikkuhiljaa muuttumaan ja opiskelijat sosiaalistavat toinen toisensa osallistumaan. Kehittämistyö edellyttää korkeakouluilta kuitenkin jatkuvaa valmiutta ja reagoitua. On jatkuvasti mietittävä uusia innostamisen ja sitouttamisen keinoja. (Alaniska 2006, 23.)

OOLA-projekti oli Alaniskan (2006, 94 - 95) mukaan luonteeltaan sekä koulutus- että kehittämisprojekti. Suomi on edelläkävijä opiskelijoiden päätöksentekoon osallistumisen suhteen. Sen sijaan oppimiseen ja sen seurantaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Arviointikulttuuri on tenttipainotteinen ja opiskelijaa arvioidaan usein vain numeerisesti. Opetuksessa kiinnitetään liian harvoin huomiota oppimiseen ja sen edistämiseen, ja annetaan vain harvoin palautetta kuinka opiskelijat ovat edistyneet. Oppimisen arviointi on merkittävä osa laadunvarmistusta. Oppimisen arviointikulttuuri pitää sisällään keskustelun oppimisen tavoitteista, työskentelytavoista ja saavutuksista sekä ohjauksen kohti laadukkaampia oppimistekoja. Oppimisen arviointikulttuuri edistää opettajan ja opiskelijan yhteistyötä, mutta samalla se parantaa myös opiskelijakeskeistä laadunvarmistusta.

3.4 Laatujohtaminen toiminnan yhtenäistämisen apuvälineenä

laatujohtamisen avulla yhtenäistetään toimintamalleja ja sitä kautta edistetään myös laadukkaan koulutuksen varmistamista. Tästä näkökulmasta opiskelijan laatuksikirja toimii yhtenä laatujohtamisen apuvälineenä. Laatujohtaminen on käänös englanninkielisistä sanoista Total Quality Management (TQM). Näiden kolmen sanan taakse kätkeytyy laatujohtamisen tiivistetty sanoma. Quality viittaa johtamisfilosofian keskiöön eli laatuun, ja se pitää sisällään myös asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden ensisijaisuuden laadun määrittäjänä. Total Quality viittaa siihen, että kaikki organisaation toimijat pyritään saamaan mukaan laadun kehittämiseen. Toisaalta käsite Total Quality viittaa myös laadun totaalisuuteen, pyrkimykseen kehittää laatua kaikissa ilmenemismuodoissaan kuten muun muassa palvelun laaduna, prosessin laaduna ja työyhteisön laaduna. Management kuvaa johtamismallia unohtamatta johdon sitoutumisen keskeisyyttä. Tarvitaan johdon omaa aktiivisuutta, osallistumista sekä johtamismenetelmien muokkaamista laadun kehittämisen tueksi. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 27.) Japanissa laatujohtamisesta käytetään versiota Total Quality Control (TQC) tarkoittamaan kokonaisvaltaista laatujohtamista. Peruseriaatteet ovat molemmissa johtamisjärjestelmissä samat, mutta niiden painotukset voivat vaihdella. Nykyisin myös Japanissa käytetään yleisesti lyhennettä

TQM. Suomessa TQM käännetään usein laadunhallinnaksi, kokonaisvaltaiseksi laatujohtamiseksi tai yksinkertaisesti laatujohtamiseksi. (Silen 1999, 50.)

Laatujohtamisen juuret ovat 1950-luvun Japanissa, jossa laadun kehittämisajatukset levisivät yliopistojen kautta nopeasti myös työelämään. 1950-luvun alussa Japanissa oli laaturyhmiä niin laajasti, että pian 15 prosenttia kaikista työntekijöistä kuului johonkin laatupiiriin. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 20.) Käsitteen Total Quality Control toi ensimmäisenä esille Arman Feigenbaum. Japanilaisen laatujohtamisen eli TQC:n kehityksessä voidaan keskeisenä lähtökohtana pitää tohtori Edwards Demingin kutsumista Amerikasta vuonna 1950 Japanin tutkijoiden ja insinöörien liiton JUSE:n toimesta laatuasioiden asiantuntijaksi. Deming luennoi laajasti japanilaisille johtajille ja insinööreille tilastollisesta laadunvalvonnasta 1950-luvun alkupuolella. Hänen ansiostaan tilastolliset ongelmanratkaisumenetelmät levisivät Japanin teollisuudessa. Deming kiinnitti laatuun huomiota visiona. (Silen 1999, 38.) Deming toi esille ajatuksen siitä, että liiketoiminnassa tulisi selvittää niitä tekijöitä, jotka aiheuttavat sen, että tuote poikkeaa asiakkaan vaatimuksista. Hän ehdotti 1950-luvulla, että liiketoiminnan prosessit tulisi sijoittaa kehään, jotta johtajat voisivat tunnustaa ne prosessin osat jotka eivät toimi. Tämän ajatuksen pohjalta Deming kehitti Demingin ympyrän eli PDCA:n. PDCA tulee sanoista plan, do, check ja act eli suunnittele, toteuta, arvioi ja kehitä. Suunnittele- osiossa määritellään liiketoiminnan prosessit, toteuta- osiossa tehdään suunnitelma sekä toimitaan sen mukaisesti, arvioi- osiossa analysoidaan tulokset ja kehitä- osiossa pohditaan millä muutoksilla toimintaa voitaisiin parantaa. (Arveson 1998.)

Demingin esittämien vaikeiden tilastollisten mallien pehmentäjäksi kutsuttiin Japaniin amerikkalainen tohtori Joseph Juran. Juran painotti laatujohtamisen tärkeyttä yrityksen kaikissa toiminnoissa. Tämä aiheutti käytännössä sen, että tilastollinen laadunvalvonta siirrettiin yhdeksi laatujohtamisen työkaluiksi. Juran määritteli laadun erilaisesta näkökulmasta: laatu on kyky täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset. (Silen 1999, 38.)

Länsimaissa laatujohtaminen nousi Silenin (1999, 37) mukaan esille 1970-luvulla Yhdysvaltojen alkaessa ottaa oppia Japanin laatujohtamisen opeista turvatakseen kilpailukykyä Japania vastaan. Samalla Yhdysvallat levittivät laatujohtamisen oppeja laajemmalle, ja 1980-luvun alkupuolella keskeiset eurooppalaiset yritykset seurasivat perässä ja pian laatujohtamisen käyttö yleistyi länsimaaisissa organisaatioissa.

1990-luvun alussa Yhdysvalloissa julkaistiin Lumijärven ja Jylhäsaaren (2000, 24 - 26) mukaan useita tutkimuksia, joissa arvioitiin laatujohtamisen vaikutuksia. Laatujohtamisen vaikutukset arvioitiin kauttaaltaan positiivisiksi, ja sen hyötyinä todettiin aiempaa laadukkaammat tuotteet ja palvelut, vähentyneet kustannukset, tyytyväisemmät asiakkaat ja työntekijät sekä parantunut taloudellinen suorituskyky. Laatujohtamiseen on kohdistettu myös kritiikkiä. Epä-

kohtina mainitaan, että laadun kohottaminen tavoitteena on nähty ongelmalliseksi, sillä laadun määrittäminen ja mittaaminen on vaikeaa. Lisäksi kritiikkiä ovat saaneet lisääntyneet paperityöt ja muodollisuus, epärealistiset odotukset työntekijöiden sitoutumiseen, prosessien korostaminen ohi tulosten, pienten yritysten ja palveluyritysten tarpeiden huono huomioiminen. Malli edellyttää johdolta intensiivistä osanottoa sekä kuluttaa muuten niukkoja aikaresursseja. Laadun kohottaminen on nähty resursseja vaativasi ja eikä sen koeta tuottavan tarpeeksi lisäarvoa suhteessa siihen laitettuihin panoksiin.

Menestyvän toiminnan lähtökohtiin kuuluu itsestään selvänä ajatus siitä, että se mitä asiakaille tarjotaan, on myös laadukasta. Asia ei kuitenkaan ole niin itsestään selvä tai yksinkertainen. Kuten aiemmin mainittiin, se mikä on laatua, vaihtelee arvioijan mukaan. Ei aina ole myöskään selvää, että asiakas on valmis maksamaan parhaasta mahdollisesta laadusta. Laatujohtamisen perusajatus on, että laatua parantamalla ja varmistamalla yritys tai organisaatio menestyy paremmin. Laadun kehittäminen liittyy niin kustannus- että kilpailuetuihin. 1990-luvulla alettiin kiinnittää huomiota myös palvelun laatuun. Kilpailukykyä parantava laatu pitää sisällään sekä toiminnan tehokkuuden että asiakaslähtöisen ajattelun. Laatujohtamisella koko yrityksen toimintaa pyritään saamaan siihen muotoon, että jokainen asia tuo lisäarvoa asiakkaalle. Yrityksessä tuotteen tai palvelun tuottajilla pitäisikin olla yhtenäinen käsitys siitä, minkälaista laatua tavoitellaan ja mistä tekijöistä laatu syntyy. Tässä tarvitaan laadun johtamista. Laadun varmistamista käytännön tasolla kutsutaan myös laadunhallinnaksi. Laadunhallinta pitää sisällään laadunohjauksen ja varmistamisen, sekä kaikki ne toimenpiteet, joita tähän tarvitaan. Lähtökohtana on, että laatuun vaikuttaa yrityksen jokainen toiminto ja työntekijä. (Viitala & Jylhä 2006, 280 - 281.) Myös Vainio (2005, 198) korostaa koko organisaation osallistumisen ja sitoutumisen tärkeyttä laadun kehittämiseen. Laatujohtamisessa erityisesti johdon asemaa ja vastuuta korostetaan. Johtamistavassa korostetaan laatuarvoja ja laadun merkitystä johtajuuden kautta. Laadun parantamisessa on kyse pitkäjänteisestä ja jatkuvasta prosessista.

Tuotteen tai palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä joudutaan usein Viitalan ja Jylhän (2006, 281 - 282) mukaan jäljittämään purkamalla niiden tuotantoprosessin vaiheet ja osatekijät auki. Tämä tehdään prosessin kuvaamisen avulla. Silloin hahmotetaan prosessin alku- ja loppupää ja niiden väliset tapahtumat. Prosessit kuvataan usein prosessikartan avulla. Prosessikartassa prosessit mallinnetaan ylimmältä prosessitasolta ja pilkotaan sitten prosessia osaprosesseihin ja edelleen pienempiin työvaiheisiin. Mallintaminen antaa tarkemman kuvan siitä miten eri toimenpiteet liittyvät toisiinsa ja vaikutuksesta palvelun tai tuotteen arvoon ja laatuun.

Laadusta sekä laatujohtamisesta on noussut yhä tärkeämpi keskustelunaihe myös julkissektorin toiminnoissa. Palvelutuotteita, kuten koulutusta, on kuitenkin usein vaikea määritellä ja

mitata, sillä ne kulutetaan usein jo niitä tuottaessa. Monesti ne ovat myös aineettomia, ja niiden arvoa on vaikea mitata rahassa. (Hirvi 2005, 52 - 53.) 1990-luku on tuonut myös kouluihin laatujohtamisen. Laatujohtaminen syventää tulosjohtamista. Tulosjohtamisessa korostetaan yhden yksikön ja sen johdon itsenäisyyteen tuloksen tekemisessä, laatuajattelussa päähuomio kiinnitetään koko tuotantoprosessin sujuvuuteen ja tiimityöskentelyyn. (Vainio 2005, 198.)

4 Toiminnan laadun kehittäminen ja laadunvarmistus Laurea-ammattikorkeakoulussa

Koska opiskelijan laatuksikirjan kohderyhmä on Laurean opiskelijat, on oleellista tutustua toiminnan laadun kehittämiseen Laurea-ammattikorkeakoulussa. Tässä luvussa on kuvattu tarkemmin Laurean kehittämispohjaisen oppimisen mallia, opiskelijan hyvinvointia ja opiskelijapalautejärjestelmää, Laurean laadunvarmistusta, laatu toimijoita ja -toimintaa sekä Laurean opiskelijakunta LAUREAMKOn roolia toiminnan laadun kehittämisessä.

Korkeakoulujen arviointineuvoston auditointikäsikirja toimii Laurean laatu toiminnan viitekehystenä. Korkeakoulujen arviointineuvoston auditointikäsikirja perustuu eurooppalaisen arviointineuvoston verkoston ENQA:n periaatteisiin ja suosituksiin. Auditointikäsikirjassa mainittuja laatuksitteitä käytetään myös Laureassa. Tässä yhteydessä laadulla tarkoitetaan laadunvarmistuksen menettelytapojen, prosessien ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tarkoitukseen ja tavoitteisiin. Laadun voidaan sanoa syntyneen silloin, kun tavoitteiden saavuttamisesta on näyttöä. Toiminnan tavoitteet ilmaistaan Laurean strategioissa. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan strategian toteuttamissuunnitelmassa ilmaistujen arvioinnin kohteiden kautta. (Laurean laatuksikirja 2008, 3.)

Laadunvarmistuksen tarkoitus on turvata ja kehittää korkeakoulun, sen järjestelmän, koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Laadunvarmistuksessa käytetään erilaisia menettelytapoja, prosesseja ja järjestelmiä. Laadunvarmistus Laureassa on osa strategiatyötä, johtamista sekä sisäistä tulosjohtamista. Laatu toiminnan kehittäminen tapahtuu strategisen kehittämistyön yhteydessä. Lähtökohdat laurealaiselle laatu toiminnalle ja laadunvarmistukselle luovat perustehtävä, visio sekä arvot. Laadunvarmistusta tehdään kolmella tasolla: Laurea-tasolla, aluetasolla ja yksikkötasolla hyödyntäen erilaisia toimintaa kehittäviä ja tarkoituksenmukaisia toimintatapoja, menetelmiä ja välineitä. (Laurean laatuksikirja 2008, 4 - 5.)

4.1 Kehittämispohjaisen oppimisen malli

Laurean kehittämispohjaisen oppimisen malli koskettaa läheisesti Laurean opiskelijoita. Learning by Developing (LbD) eli kehittämispohjaisen oppimisen malli mahdollistaa Laurean pedagogisen strategian (2007, 4 - 6) mukaan osaamisen hankkimisen sekä opiskelijoille että opet-

tajille ja sen tavoitteena on kehittää myös työelämäkumppaneiden osaamista yhteisten kehittämishankkeiden kautta. Learning by Developing tavoitteena on tuottaa ammatillistiedollista osaamista, kontekstin ja sen ilmiöiden ymmärtämistä, tekemisen ja osaamisen kehittämistä sekä erilaisten tilanteiden hallintakykyä. Englanninkielistä nimitystä Learning by Developing käytetään sen paremman osuvuuden ja kattavuuden vuoksi. Learning kuvastaa ammattikasvatusta ja developing tutkimuksellisuuteen perustuvaa korkeakouluopetusta.

Laurean pedagogisessa strategiassa (2007, 5) kerrotaan kehittämispohjaisen oppimisen mallin lähtökohtana olevan aidosti työelämään kuuluva kehittämishanke, jossa hanketta viedään eteenpäin yhteistyössä opettajien, opiskelijoiden ja työelämäosaajien kesken. Parhaimmillaan käytäntöä uudistavassa kehittämishankkeessa tuotetaan uutta osaamistietoa.

Learning by Developing uudistaa oppimisen ohjausta ja tukemista. Tutkimus- ja kehittämishankkeissa ohjaaminen ja tukeminen perustuu jaettuun asiantuntijuuteen sekä osallistavaan ohjaukseen. Opettajat, opiskelijat ja työelämäasiantuntijat ottavat yhdessä osaa tutkimus- ja kehittämishankeprosessiin. Opettajan tehtävä on ohjata oppimisprosessia yhteistyökumppanin ja kanssaoppijan roolissa, kuitenkin unohtamatta substanssi- ja menetelmäosaamisen vaatimusta. Laurean pedagogisen strategian mukaan (2007, 10 - 11) ohjaamisen lähtökohtana on, että tutkimus- ja kehittämishankkeissa opiskelija tai opiskelijaryhmä on aina oman oppimisprosessin omistaja. Näin ollen opettajajohtoinen toiminta muuttuu opiskelijavastuiseksi toiminnaksi, jossa opettaja on kuitenkin vahvasti läsnä. Kehittämispohjaisen oppimisen mallissa vahvistuu opiskelijoiden vertausohjaus ja työelämäkumppaneiden ohjauksen merkitys.

Työelämälähtöisessä tutkimus- ja kehittämishankkeessa opettajat, työelämäasiantuntijat ja opiskelijat kehittävät osaamistaan kumppanuusverkostossa. Opiskelija on hankkeessa tasavertainen yhteistyökumppani, joka kartuttaa tutkimus- ja kehittämishankkeisiin osallistuen omaa osaamistaan samalla työvälaineitä hankkien. Oppiminen ja toimiminen aidoissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa edistää ja tukee opiskelijan kehittymistä työelämän käytänteiden muuttajaksi ja kehittäjäksi. Tavoitteena on, että opiskelijan itseohjautuvuus kasvaa, ja että hän itse asettaa tavoitteet itselleen. Laurean opettajan rooli on toimia tutkijana ja kehittäjänä, aluekehitysvaikuttajana sekä pedagogina. Kehittämishankkeessa toimitaan ja opitaan yhdessä, jossa opettajan rooli on erityisesti kannustaa ja innostaa muita hankkeen jäseniä. (Pedagoginen strategia 2007, 11 - 12.)

Asiantuntijaksi kasvu on osa elinikäisen oppimisen prosessia. Prosessin aikana yksilön tiedot, taidot, uskomukset ja arvot kehittyvät ja muuttuvat. Vaikka ammatillinen kasvu ja kehittyminen ovat monen tekijän yhteistulos, vaikuttaa siihen eniten opiskelija itse. Kehittämispohjaisessa oppimisessa ammatillinen kasvu pohjautuu tutkivalle ja kehittäväälle työtoteelle. Kehittämispohjaisen oppimiseen lukeutuu neljä oppimisen vaihetta. Ammatillisen kasvun käynnis-

tämisvaiheessa tapahtuu orientoituminen ja motivoituminen. Alan ydinosaamisen kehittämisen vaiheessa muotoutuu ammatti-identiteetti. Osaamisen syventämisen vaiheessa kehittyy asiantuntijuus. Viimeinen vaihe pitää sisällään työelämän kehittämisen ja elinikäisen oppimisen. (Pedagoginen strategia 2007, 13.)

Pedagogisen strategian (2007, 14) mukaan oppimisympäristön tavoitteena on luoda puitteet osaamisen kehittämiseksi. Oppimisympäristö on fyysinen, henkinen ja virtuaalinen tila. Oppimisympäristöt ovat uudistuneet Learning by developing-ajattelun myötä ympäristöiksi, jotka mahdollistavat korkeatasoisen tietämisen ja osaamisen syntymisen.

Kehittämishankkeessa arvioinnin kohteena ovat yksilön ja yhteisön oppiminen. Lisäksi kehittämishankkeessa arvioidaan hankkeen prosessien etenemistä, merkitystä, vaikuttavuutta sekä saavutettuja tuloksia. Osaamisen ja oppimisen arvioinnin kohteena ovat osaamisen kehittyminen, opiskelijan oppiminen ja toiminnan yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Arvioinnin menetelminä ovat itse-, vertais- ja ryhmäarviointi sekä työelämäedustajien antama palaute opiskelijoiden osaamisesta. Oppimisen arviointi painottuu itsearviointiin, ja osaamisen kehittyminen kuvastuu opiskelijan laatimassa portfoliossa. Ohjaus- ja arviointikeskusteluiden avulla hankkeissa opittu kytkeytyy opiskelijan henkilökohtaiseen oppimissuunnitelmaan. (Pedagoginen strategia 2007, 15.)

4.2 Opiskelijan hyvinvointi

Ammattikorkeakouluopiskelijan hyvinvoinnin edistäminen on yhteistyötä opettajien, opetusta tukevan henkilöstön, opiskelijakunnan ja terveydenhuollon kesken. Kehittämispohjaisen oppimisen malli uudistaa oppimisen tukemista ja ohjaamista. Tutkimus- ja kehittämishankkeissa oppimisen tukeminen ja ohjaaminen pohjautuu jaetun asiantuntijuuden ja osallistavan sekä osallistuvan ohjauksen periaatteeseen. Moniulotteinen oppimismalli tuo esiin uudenlaisia ohjaamisen haasteita. Opiskelijoiden hyvinvointiin vaikuttaa siten toimintamallin dynaamisuus ja työelämän asettamat paineet aikataulujen ja osaamisen suhteen. (Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittämissuunnitelma 2008, 3, 5.)

Laurea-ammattikorkeakoulusta löytyy erilaisia palveluita, jotka osaltaan edistävät opiskelijoiden hyvinvointia. Opettajan ja opetusta tukevan henkilöstön tärkeimmistä opiskelijan hyvinvointia edistävästä tekijöistä on ohjaus. Opiskelijan ohjaus kuuluu koko Laurean henkilöstölle. Ohjaajina toimivat opettajat, koulutetut opiskelijatuutorit, korkeakouluisännät ja/tai emännät, hakutoimisto, it-palvelujen, kirjaston ja opintotoimiston henkilöstö. Lisäksi opiskelijoille tarjotaan terveydenhoitajan, opintopsykologin, erityisopettajan ja oppilaitospastorin palveluita. Jokaisessa paikallisyksikössä toimii lisäksi opiskelijahyvinvointityöryhmät. Myös Laurean

opiskelijakunta LAUREAMKO valvoo kaikkien Laurean opiskelijoiden etuja etenkin koulutus- ja sosiaalipoliittisissa asioissa. (Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittämissuunnitelma 2008, 7, 9 - 10, 17 - 19.)

4.3 Opiskelijapalautejärjestelmä

Laurean opiskelijoilta kerätään Ahon ja Korhosen (2008, 100 - 101) mukaan opintojen aikana palautetta useaan otteeseen. Näitä ovat alku-, keski- ja valmistuvien palautteet, opintojaksopalautteet ja kehittämiskohteiden mukaan kerättävät palautteet kuten esimerkiksi hyvinvointipalaute. Palautetta opiskelijat antavat useimmiten jokaisen opintojakson jälkeen kerättävien opintojaksopalautteiden yhteydessä.

Laurean opiskelijapalautejärjestelmän avulla kerätään palautetta järjestelmällisesti. Palautetta kootaan säännöllisesti kaikilta tutkintoon johtavan koulutuksen opiskelijoilta (Lisätietoa henkilöstölle 2007). Järjestelmällisesti kootun ja raportoidun palautetiedon lisäksi suora ja välitöntä palautetta saadaan vuorovaikutteisesti jatkuvasti opintojen eri kohtaamistilanteissa. Palautetiedon avulla kehitetään toimintaa sekä se toimii osana laadun varmistamista. Palautetietoa käsitellään yhdessä opiskelijoiden kanssa ja palautetietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautekyselyjen liittymää ammatilliseen kasvuun ja sen vaiheisiin on esitetty kuviossa 1. (Opiskelijapalautteet 2007.)



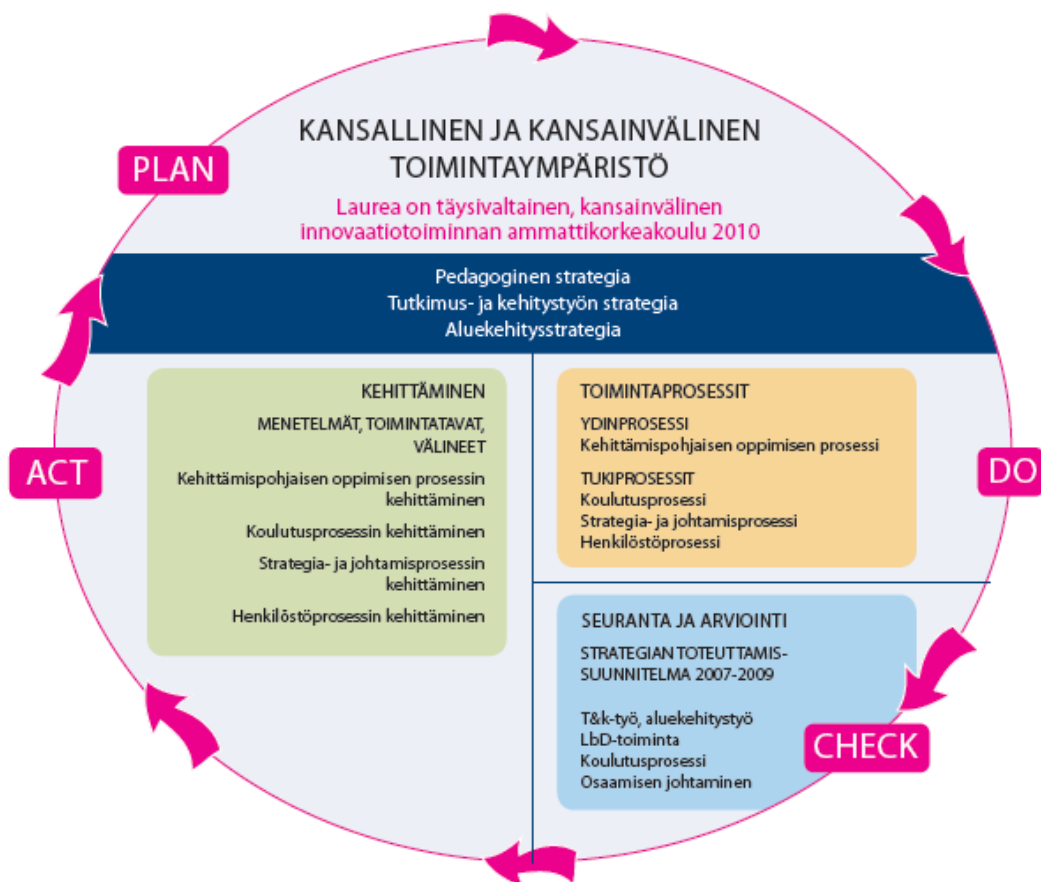
Kuvio 1: Palaute tiedon liittymä opiskelijan ammatilliseen kasvuun (Opiskelijapalautteet 2007).

Alkuvaiheen palautekyselyn sisältö kohdentuu koulutussisältöihin, menetelmiin, kouluttajiin, oppimisympäristöihin, opintojen suunnitteluun, opiskelukokemuksiin, opiskelutaitoihin ja opintoihin sitoutumiseen. Keskivaiheen palautekysely toteutetaan tarpeen mukaan ja sen sisältö kohdentuu opiskelukokemuksiin, osaamisen kehittämiseen sekä työtehtäviin opintojen aikana. Valmistuvien palautekyselyn sisältö kohdentuu koko opintojen aikaisiin kokemuksiin: koulutussisältöihin, menetelmiin, kouluttajiin, oppimisympäristöihin sekä osaamisen kehittämiseen. Tutkinnon suorittaneiden palautekyselyssä selvitetään erityisesti työtilannetta ja työtehtäviä sekä pyydetään arviointia koulutuksen vaikuttavuudesta. Opintojaksokohtaiset palautekyselyt toteutetaan jokaisen opintojakson jälkeen ja sen sisällöt kohdentuvat koulutussisältöihin, opetukseen ja omaan panokseen, oppimisympäristöihin ja yhteistoimintaan, osaamisen kehittämiseen, onnistuneisiin asioihin ja kehittämistarpeisiin. Kv-liikkuvuuden eli kansainvälisen liikkuvuuden palaute on tarkoitettu kansainväliseen opiskelijaliikkuvuuteen osallistuneille. Muut ajankohtaiset kehittämiskohteena olevat kyselyt toteutetaan kehittämistarpeisiin pohjautuen. Tällaisia ovat esimerkiksi opiskelijan hyvinvointikysely, opintojen kuormittavuuskysely ja harjoitteluun liittyvä palaute. (Alkuvaiheen palautekysely 2007; Keskivaiheen palautekysely 2007; Valmistuvien palautekysely 2007; Tutkinnon suorittaneiden pa-

lautekysely 2007; Opintojakso- ja teemapalautekyselyt 2007; Kansainvälisen liikkuvuuden palautekysely 2007; Kehittämistoimiin liittyvät palautekyselyt 2007.)

4.4 Laadunvarmistusjärjestelmä

Laadunvarmistusjärjestelmän käsite pohjautuu englanninkieliseen käsitteeseen quality assurance system, joka pitää sisällään sekä laadunhallinnan että laadun kehittämisen. Käsite laadunvarmistusjärjestelmä omaa kaksi eri merkitystä: sillä voidaan tarkoittaa yksittäisen korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmää tai kansallista korkeakoulutuksen laadunvarmistusjärjestelmää. Korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä pitää sisällään laadunvarmistuksen organisaatiosta, vastuunjaosta, menettelytavoista, prosesseista ja resursseista muodostuvan kokonaisuuden. Kansallisella laadunvarmistusjärjestelmällä taas tarkoitetaan kokonaisuutta, joka muodostuu korkeakoulujen, Korkeakoulujen arviointineuvoston ja opetusministeriön menettelytavoista sekä lainsäädännöstä korkeakoulutuksen laadun varmistamiseksi. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2007, 28.) Laureaan laadunvarmistusjärjestelmä on esitelty kuviossa 2. Kuvio on Laurea-ammattikorkeakoulun tuottama. Kuviota ei ole vielä virallisessa ja lopullisessa muodossa julkaistu. Se on tämän hetkinen versio edelleen kehitystyön alla olevasta kuvios- ta.



Kuvio 2: Laurean laadunvarmistusjärjestelmä

Laurean laadunvarmistusjärjestelmän, laadunvarmistuksen ja laatutoiminnan taustajajattelu on Laurean laatukäsikirjan (2008, 5) mukaan jatkuvan kehittämisen kehä P-D-C-A. P(plan) kuvaa toiminnan lähtökohtia ja suunnittelua. D (do) sisältää prosessien mukaisen toiminnan ja sen kuvaamisen. C (check) pitää sisällään toiminnan arvioimista ja sen arviointia määriteltyjen mittareiden mukaan. A(act) on kehittämistoimenpiteiden toteuttamista ja niiden dokumentointia sekä kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta.

Aluksi toimintaa suunnitellaan Laurean toimintaympäristön mukaisesti. Tämän jälkeen toiminta toteutuu eri prosessien mukaisesti. Seuraavaksi toimintaa ja sen sujumista arvioidaan Laurean kriittisten menestystekijöiden mukaisesti. Tämän jälkeen toimintaa kehitetään eri menetelmillä, toimintatavoilla ja välineillä. Jatkuvan kehittämisen kehä on päättymätön spiraaali. (Laurean laatukäsikirja 2008, 5.)

Laurean laadunvarmistusjärjestelmä on laadunvarmistuksen organisaatioista, vastuunjaosta, menettelytavoista, prosesseista ja resursseista muodostuva kokonaisuus. Laureassa toiminnan laatua seurataan ja kehitetään laadunvarmistusjärjestelmän avulla. Laadunvarmistusjärjestelmä pitää sisällään toimintaprosessit ja niiden arviointikohteet sekä kehittämisen menetelmistä, toimintatavoista ja välineistä muodostuvan kokonaisuuden. Laadunvarmistusjärjestelmän oleellisena tavoitteena on tuottaa systemaattisesti laatuun liittyvää tietoa, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää, yhtenäistää ja tehostaa. Laadunvarmistusjärjestelmä antaa toiminnalle raamit, mutta se sallii kuitenkin toimipistekohtaisia ratkaisuja. (Laurean laatukäsikirja 2008, 3 - 4.)

Laurean arvot toimivat Laurean laatukäsikirjan (2008, 5 - 6) mukaan toiminnan perustana ja ohjaavat valintoja. Laurean arvot ovat opiskelija- ja asiakaskeskeisyys, luotettavuus, yhteisöllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen, sosiaalinen vastuullisuus sekä innovatiivisuus. Opiskelija- ja asiakaskeskeisyys tarkoittavat arvona sitä, että opiskelijat nähdään yhtenä keskeisimmistä sidosryhmistä. Myös työelämän edustajat ja muut sidosryhmät ovat tärkeässä roolissa osaamistiedon tuottamisessa sekä yhdessä oppimisessa. Luotettavuus taas tarkoittaa sitä, että Laurean on luotettava korkeakoulu. Laurean opetussuunnitelman osaamistavoitteet ovat lupauksia opiskelijoille heidän osaamisensa kasvun suhteen. Molempipuolisen luottamuksen ja reiluuden on tarkoitus synnyttää luotettava kumppanuus. Yhteisöllisyys, avoimuus ja yhdessä tekeminen mahdollistavat arvona yhteisen oppimisen LbD -toimintamallissa. Toimintaympäristöjen muuttuessa nopeasti Laurean on kyettävä toimimaan uusille innovaatioille ja vuorovaikutuksille avoimena organisaationa. Laureassa arvostetaan avoimuutta sekä sisäisessä että julkisessa tiedottamisessa. Sosiaalinen vastuullisuus liittyy Laurean tehtävään olla sivistävä

korkeakoulu. Innovatiivisuus arvona merkitsee vastaanottavaista mieltä uusille aloitteille ja ideoille. Kyky ja halu uudistaa on toiminnalle keskeistä.

Laurean tahtotilan taustalla ovat Laurean asema ja tehtävä kansallisessa ja kansainvälisessä ympäristössä. Laurean laatutyön perustana on Laurean tahtotila olla täysivaltainen, kansainvälinen innovaatiotoiminnan ammattikorkeakoulu vuonna 2010. Tahtotila saavutetaan seuraavien strategioiden avulla: aluekehitysstrategia, tutkimus- ja kehitystyön strategia sekä pedagogisen strategia. (Laurean laatukäsikirja 2008, 6.)

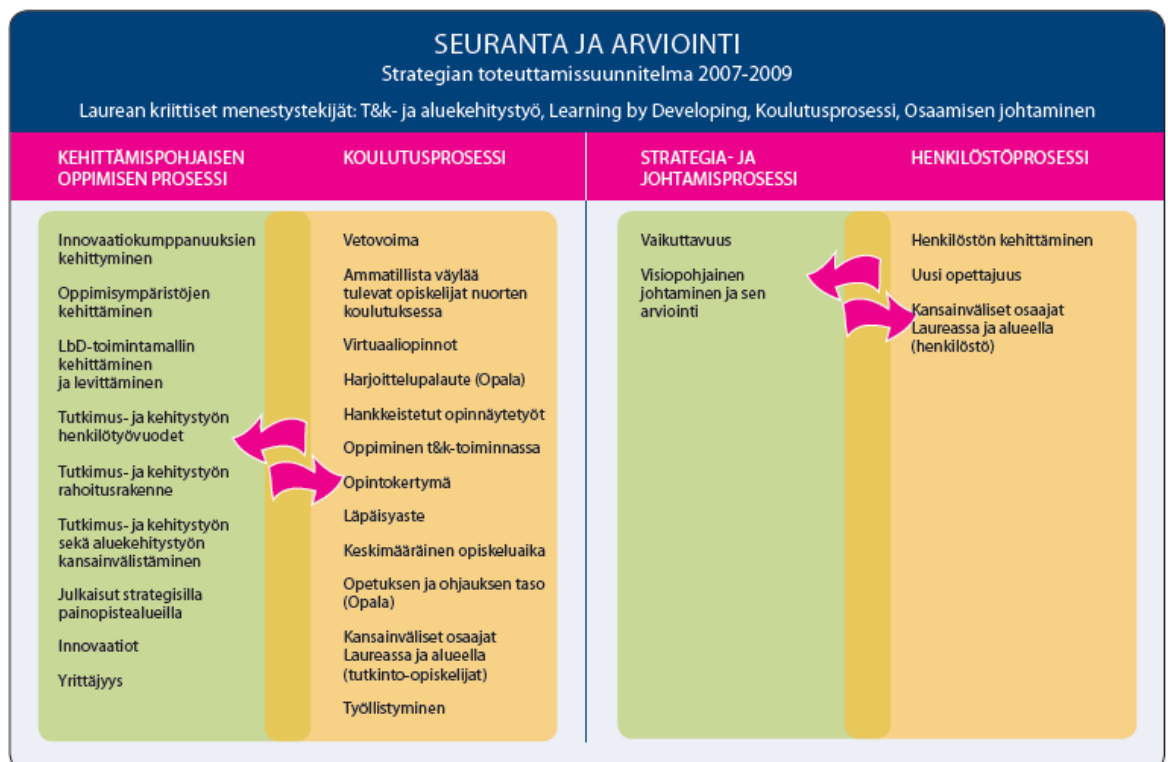
Edellä mainittujen strategioiden integraatiota toteuttaa Laurean ydinprosessi eli kehittämis- pohjaisen oppimisen prosessi. Kehittämis- pohjaisen oppimisen prosessia tukevat strategia- ja johtamisprosessi, henkilöstöprosessi sekä opiskelijaprosessi. Laurean prosessikartta on esitetty kuviossa 3. Myös tämä kuvio on Laurea-ammattikorkeakoulun tuottama. Kuviota ei ole vielä virallisessa ja lopullisessa muodossa julkaistu. Se on tämän hetkinen versio edelleen kehitystyön alla olevasta kuvioista. Laadunvarmistusjärjestelmässä on kuvattu ne toimintaprosessit, jotka ovat yhteydessä Laurean strategiaan linjauksiin sekä joille on kuvattu strategian toteuttamissuunnitelmassa tavoitteet ja mittarit. Laurean muut keskeiset toiminnot on kuvattu Laurean palvelukuvauksessa. (Laurean laatukäsikirja 2008, 7.)



Kuvio 3: Laurean prosessikartta

Arvioinnin keskeisimmät kriteerit asetetaan Laurean laatukäsikirjan (2008, 8) mukaan strategian toteuttamissuunnitelmassa. Tietyille ajanjaksolle määritellään menestystekijät, jotka katsotaan tahtotilan ja strategioiden toteuttamisen kannalta oleellisiksi. Näiden kriittisten menestystekijöiden seuraamiseksi asetetaan mittarit ja tavoitetasot. Tämän hetkiset menestystekijät ovat tutkimus- ja kehitystyö sekä aluekehitystyö, Learning by developing, koulutusprosessi, laadunvarmistus ja osaamisen johtaminen. Menestystekijöille on asetettu arvioinnin kohteet, jotka mittaavat toiminnan tavoitteiden toteutumista.

Strategian toteuttamissuunnitelmaan 2007-2009 on kirjattu Laurean kriittisten menestystekijöiden ulottuvuudet, arviointikohteet, mittarit ja tavoitetasot. Arvioinnin kohteista muodostuu Laurean toimintaprosessien mittaristo. Arvioinnin kohteet esitellään toimintaprosessikohdaisesti kuviossa 4. Kuvio on Laurea-ammattikorkeakoulun tuottama. Kuviota ei ole vielä virallisessa ja lopullisessa muodossa julkaistu. Se on tämän hetkinen versio edelleen kehitystyön alla olevasta kuvioista. Kehittämispohjaisen oppimisen ja opiskelijaprosessin arvioinnin kohteet tuottavat molempia prosesseja koskevaa arviointitietoa. Samoin strategia- ja johtamisprosessin ja henkilöstöprosessin arvioinnin kohteet tuottavat toisiaan tukevaa arviointitietoa. (Laurean laatukäsikirja 2008, 10.)



Kuvio 4: Laurean toiminnan seuranta- ja arviointikohteet

Laurean toiminnan kehittäminen koostuu systemaattisesti toistuvista toimintatavoista, menetelmistä ja välineistä. Toimintatavat, menetelmät ja välineet on jaettu toimintaprosesseja mukailleen ja ne on kuvattu kuviossa 5. Kuvio on Laurea-ammattikorkeakoulun tuottama. Kuviota ei ole vielä virallisessa ja lopullisessa muodossa julkaistu. Se on tämän hetkinen versio edelleen kehitystyön alla olevasta kuvioista. Ydinprosessissa syntyy organisaation vaikuttavuus. Ydinprosessi tuottaa ne palvelut, joita varten organisaatio on olemassa. Laurean ydinprosessi on kehittämispohjaisen oppimisen prosessi. Kehittämispohjaisen oppimisen prosessin tavoite on laadukkaan oppimisen tuottaminen. Ydinprosessin toiminnan tavoitteena on kehittää uutta osaamista, edistää opiskelijoiden työllistymistä sekä aikaansaada vaikuttavaa ja hyödynnettävissä olevaa innovaatiotoimintaa. Edellä mainittujen tukiprosessien tehtävä on tukea Laurean ydinprosessia. Strategia- ja johtamisprosessin tavoitteena on johtaa organisaatiota kohti tahtotilaa siten, että strategiset tavoitteet toteutuvat ja toiminta on määrätietoista. Henkilöstöprosessin sisältö pohjautuu Laurean henkilöstöohjelmaan, ja se koostuu muun muassa henkilöstön rekrytoinnista, työsuhteasioiden hoidosta, henkilöstön hyvinvoinnista sekä koulutuksesta ja kehittämisestä. Henkilöstöprosessin tavoitteena on sitoutunut, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö. Opiskelijaprosessin tehtävänä on opiskelijahaun ja opintoasianhallinnon tehtävien hoitaminen. Koulutusprosessin tavoitteena on opetussuunnitelman toteuttaminen pedagogisen strategian linjauksen mukaisesti, opiskelijan henkilökohtaisen oppimissuunnitelman mukainen osaamisen kehittyminen sekä opintojen sujuva eteneminen. (Laurean laatukäsikirja 2008, 9 - 10.)



Kuvio 5: Laurean laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan kehittämisen menetelmät, toimintatavat ja välineet

4.5 Laatutoimijat ja -toiminta

Laatutoiminnassa osallisina ovat niin Laurean henkilöstö kuin opiskelijat sekä keskeiset sidosryhmät (Laurean laatukäsikirja 2008, 3). Laurea on organisoitu kahteen alueyksikköön ja seitsemään toimintopisteeseen sekä hallintoyksikköön. Toimintaprosessit kulkevat yli organisaatiorajojen. Laatutoimintaa toteutetaan koko Laurean toiminta-alueella. Laadun kehittämiseen osallistuvat Laurean henkilöstö, opiskelijat ja sidosryhmät. Henkilöstön rooli laatutoiminnassa on sen suunnittelu, toteuttaminen, arviointi sekä kehittäminen. Henkilöstö on mukana prosessien kehittämisessä ja dokumentoinnissa sekä toiminnan arvioinnissa ja tulosten analysoinnissa. Henkilöstö tunnistaa kehittämiskohteita ja hyviä käytänteitä. Opiskelijan rooli on kehittää laatua yhteistyökumppanin näkökulmasta. Opiskeluissaan opiskelija perehtyy laadunvarmistusjärjestelmään, palautejärjestelmään ja arviointiin. Opiskelijoita on myös mukana toimijoina Laurean laatutyöryhmissä. Myös alueneuvottelukunnat ja muut yhteistyökumppanit arvioivat ja antavat palautetta Laurean laadun kehittämiseksi. (Laurean laatukäsikirja 2008, 17.)

Laatupäällikön tehtävä on Laurean laatukäsikirjan (2008, 17) mukaan systematisoida ja kehittää Laurean laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuutta. Laatuassistenttiharjoittelija työskentelee laatupäällikön kanssa ja suorittaa samalla Laurean opintoihin liittyvää harjoittelujaksoaan Laurean laadun kehittämistehtävissä 3-6 kuukauden ajan. Laatukoordinaattori kehittää laadunvarmistusta yhteistyössä laatupäällikön ja paikallisyksikkökohtaisten laatuasiantuntijoiden kanssa. Paikallisyksikkötasolla laatuasiantuntijat osallistuvat yksikkönsä laatutoimintaan ja tekevät laatutyötä näkyväksi. Paikallisyksiköiden johtajat ja kehittämispäälliköt varmistavat laadunvarmistusjärjestelmän toimivuuden ja laadunvarmistusjärjestelmän tuottaman tiedon hyödyntämisen alueilla ja paikallisyksiköissä. Opiskelijapalautevastuuhenkilöt organisoivat paikallisyksikkönsä opiskelijapalauteprosessin toteutumisen ja toteuttamisen. (J. Ignatius, henkilökohtainen tiedonanto 25.5.2009.)

Keväällä 2008 Laureaan perustetun laadun ohjausryhmän tavoitteena on edistää strategiatyön ja johtamisen selkeää ja näkyvää kytkeytymistä laadunvarmistukseen. Ryhmän puheenjohtajana toimii Laurean rehtori ja esittelijänä laatupäällikkö. Muut ryhmän jäsenet edustavat Laurean johtoa, ja lisäksi ryhmässä on opettaja- ja opiskelijaedustaja. Ryhmän tarkoitus on johtaa laadunvarmistustyön selkiyttämistä ja kehittämistyötä. Lisäksi ryhmän tehtävänä varmistaa laadunvarmistusjärjestelmän tuottaman tiedon systemaattinen hyödyntäminen päätöksenteossa ja Laurean toiminnan kehittämisessä. Laatutoiminnan kehittämisen apuna on myös erilaisia laadunvarmistuksen sisältöihin keskittyviä työryhmiä. Laatutyöryhmien jäsenet edustavat Laurean eri toimijoita. (Laurean laatukäsikirja 2008, 17.) Esimerkiksi laadunvarmistus-

järjestelmän kehittämisryhmän tehtävä on opiskelijapalautejärjestelmän ja laadunvarmistusjärjestelmäkokonaisuuden seuranta, arviointi ja kehittäminen, strategian toteuttamissuunnitelman 2010-2012 mittareiden kehittäminen sekä ulkoisen auditoinnin valmistelu auditointikohteittain (J. Ignatius, henkilökohtainen tiedonanto 25.5.2009).

4.6 LAUREAMKOn rooli toiminnan laadun kehittämisessä

LAUREAMKO eli Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta on julkisoikeudellinen ja itsehallinnollinen yhteisö, jonka toiminta perustuu ammattikorkeakoululakiin. Lain mukaan opiskelijakunta on osa ammattikorkeakoulua ja sen tehtävänä on toimia opiskelijoiden edustajana heitä koskevissa asioissa. Opiskelijakunnalta tulee siis myös kysyä, kun asioista tehdään päätöksiä ammattikorkeakoulussa. LAUREAMKO tekee koulutus- ja sosiaalipoliittista työtä toisin sanoen opiskelijoiden edunvalvontatyötä, jonka avulla vaikutetaan opiskeluolosuhteisiin sekä koulutuksen laatuun. Opiskelijakunta LAUREAMKO on Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liiton SAMOK ry:n jäsen. SAMOK valvoo yhdessä muiden opiskelijakuntien kanssa opiskelijoiden etuja valtakunnallisesti. (Aho & Korhonen 2008, 128 - 129.)

LAUREAMKON edustajistolle kuuluu opiskelijakunnan korkein päätösvalta. Tämä tarkoittaa sitä, että se tekee päätöksen opiskelijakunnan toimintasuunnitelmasta ja talousarviosta. Edustajiston jäsenet valitaan vaaleissa. Edustajiston jäsenet ovat Laurean opiskelijoita, ja kerrallaan edustajiston toimikausi on yksi kalenterivuosi. LAUREAMKON hallitus tekee opiskelijoiden edunvalvontatyötä ja vastaa opiskelijakunnan järjestämistä palveluista, kuten tapahtumien ja tuutoritoiminnan järjestämisestä. Hallitukseen kuuluu puheenjohtaja ja 5-8 jäsentä. Hallituksen toimikausi on myös yksi kalenterivuosi. Edustajisto valitsee hallituksen jäsenet järjestäytymiskokouksessaan. Edustajisto valvoo hallituksen toimintaa. Hallituksen jäsenet ovat myös Laurean opiskelijoita. Kullakin hallituksen jäsenellä on edunvalvontaan liittyvä osa-alueensa: sosiaalipoliittikka, tapahtumat, jaostot, koulutuspolitiikka, tuutorointi, ohjaus- ja työelämä tietous sekä kansainväliset asiat. LAUREAMKolla on lisäksi kaksi päätoimista työntekijää: pääsihteeri ja tutorsihteeri. Pääsihteeri vastaa opiskelijakunnan päivittäisen toiminnan pyörittämisestä, kuten jäsenten palvelusta, yhdistyksen talouden ja hallinnon hoitamisesta sekä lisäksi hän toimii hallituksen sihteerinä. Tutorsihteeri työskentelee yhdessä LAUREAMKON hallituksen tutor-, koulutuspoliittisista ja kansainvälisistä asioista vastaavien kanssa suunnitellen ja koordinoien koko Laurean tuutoritoiminnan sekä ulkomaalaisten opiskelijoiden perehdytyksen Suomeen ja suomalaisiin. Jokaisessa yksikössä LAUREAMKOa edustavat jaostot. Jaoston päätehtävänä on toteuttaa opiskelijoiden edunvalvontaa toimipistekohtaisesti. Lisäksi jaosto tuottaa lisäpalveluja opiskelijoille sekä järjestää tapahtumia. Jaostoon kuuluu noin 3-10 jäsentä, ja sen toimikausi kestää yhden vuoden. (Aho & Korhonen 2008, 129 - 130.)

5 Käsikirjan tuottaminen yhteisöviestinnän muotona

Käsikirjan tuottaminen julkaisuna on yksi viestinnän muoto. Yhteisöviestintään ja julkaisun tuottamisen perusteisiin tutustuminen on oleellista käsikirjaa tehdessä ja erityisesti sen sisältöä suunniteltaessa. Tässä pääluvussa avataan ensin viestinnän sekä yhteisöviestinnän käsite. Tämän jälkeen pääluvun alaluvuissa avataan yhteisöviestinnän keskeiset toiminnot, tavoitteellisen viestinnän toimintamalli sekä julkaisun tuottamisen perusteet.

Viestintä on yksi aikamme yleiskäsitteistä, ja onkin hyvä rajata missä yhteyksissä sitä on milloinkin sopivaa käyttää. Viestintä käsitteenä on ajan kuluessa muokkaantunut ja viimein ollaan hyväksymässä ajatus, että viestintä on monimutkainen tapahtuma tai prosessi, jonka vaikutuksia on vaikea ennustaa. Aiemmin viestintää pidettiin vain viestin lähettämisenä. Viestinnästä puhutaan monissa eri yhteyksissä sekä eri tasoilla. (Siukosaari 2002, 11.) Helsingin yliopiston viestinnän professori Leif Åberg (2000, 54) määrittelee viestinnän seuraavasti: ”Viestintä on prosessi, tapahtuma, jossa merkityksen antamisen kautta tulkitaan asioiden tilaa ja jossa tämä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomia välittävän verkoston kautta”.

Viestintä on jokaisen elämää koskettava yhteinen asia. Viestinnän konsultti professori Elisa Juholin (2006, 30 - 32.) muistuttaa, ettei viestintä kuitenkaan ole niin yksiviivainen asia kuin voisi toivoa. Viestinnän tutkimuksessa voi erottaa kaksi eri koulukuntaa: prosessi- sekä merkityskoulukunnan. Prosessikoulukunnalle viestinnän sisällöt eivät ole oleellisessa osassa, vaan prosessi, jossa sanomat siirtyvät. Vaikka viestiä lähetettäisiin pitkänaikaa monista eri kanavista, ei aina tapahdu odottamaamme muutosta. Syitä voi olla monia: vastaanottaja ei ymmärrä viestiä, hän ei ole halukas tutustumaan siihen tai hän on yksinkertaisesti erimieltä viestin lähettäjän kanssa. Viestintää ja sen tehoa voidaan toki parantaa, mutta tämä edellyttää lähestyttävien henkilöiden tai organisaation sekä niiden tarpeiden ja toiveiden tuntemista. Viestiä voidaan myös muotoilla toisin tai käyttää erilaisia keinoja ja kanavia. Merkityskoulukunta tutkii taas miten sanomat ja ihmiset toimivat vuorovaikutuksessa. Merkityskoulukunnassa ajatellaan, ettei viestintä ole lähettäjäkeskeistä tai suoraviivainen prosessi. Viestintä on sattumanvarainen tapahtuma, jossa vastaanottaja itse antaa merkityksen saamalleen viestille.

Perinteisesti viestintä on jaettu sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Jakoa on perusteltu sillä, että yhteisön työntekijät ja toimihenkilöt edustavat yrityksen sisäpiiriä kun taas asiakkaat ja muut yhteistyö- ja kohderyhmät edustavat ulkoista maailmaa. Joissain tilanteissa esimerkiksi asiakkaat tai potentiaaliset työntekijät voivat olla lähes samassa asemassa kuin henkilöstö. Jako sisäiseen ja ulkoiseen viestintään ei siten aina ole mielekästä. Lähtöoletuksena olisikin

hyvä pitää ajatusta, että yhteisöillä on erilaisia yhteistyö- ja kohderyhmiä joiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa eri tavoin. (Juholin 2006, 34 - 35.)

Viestintään voi törmätä kaikkialla, niin yksilöiden, yhteisöjen, valtioiden ja kulttuurien välillä (Juholin 2006, 16). Yhteisöviestinnästä voidaan puhua silloin, kun on kyse organisaation tai jonkin yhteisön viestinnästä (Siukosaari 2002, 12). Opiskelijan laatukäsikirjan voi siis sanoa olevan yksi yhteisöviestinnän väline.

Organisaatio-, joukko- ja yhteisöviestinnän välillä löytyy eroja. Åberg erottelee organisaatio- ja yhteisöviestinnän siten, että organisaatioviestintä kattaa kaiken työyhteisön viestinnän ja yhteisöviestintä kattaa laajasti sisäisen ja ulkoisen tiedotus- ja yhteystoiminnan. (Åberg 2000, 21 - 22.) Joukkoviestintä pyrkii Juholinin mukaan (2006, 16 - 19) välittämään samansisältöisiä sanomia samanaikaisesti suurelle, ennalta määräämättömälle ja usein anonyymille yleisölle esimerkiksi lehtien tai radion välityksellä. PR eli Public Relations käsitteenä on jäänyt takalalle, koska sen sisältö on ymmärretty kapea-alaisesti koskemaan vain mediasuhteiden hoitoa. Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan kaikkea sitä tiedonvaihtoa, vuorovaikutusta ja kulttuuria, joka syntyy organisaation sisällä ja ihmisten käydessä vuoropuhelua ympäristönsä kanssa. Juholin määrittelee yhteisön tai organisaation tarkoittavan mitä tahansa kokonaisuutta, jonka toiminnalla on jokin tarkoitus sekä tavoitteet, ja jolla on tarvetta kertoa itsestään ja kommunikoida ympäristönsä kanssa. Organisaatio voi taas olla yritys, kunta, kuntayhteisö, maakunta, valtio, järjestö, liitto, liike tai muu yhteenliittymä.

Tiedotus, tiedottaminen ja tiedotustoiminta eroavat Juholinin (2006, 16 - 19) mukaan viestinnästä siten, että tiedotus nähdään varsin yksisuuntaisena ja yksipuolisena. Tiedotuksen taustalla on ajatus, että yhteisö haluaa kertoa itsestään ja omista tarpeistaan ulkopuolisille kuten eri sidosryhmille. Myös Siukosaarella (2002, 12) on samanlaisia näkemyksiä tiedottamisen yksipuolisuudesta. Siukosaari kehottaa, että silloin kun kyseessä on jonkun organisaation tai yhteisön viestintä, että paras vaihtoehto on käyttää nimitystä yhteisöviestintä. Yhteisöviestintä on tavoitteellista, suunnitelmallista ja johdettua toimintaa avoimen ja vuorovaikutteisen tiedonkulun varmistamiseksi sekä oikean, selkeän ja vahvan yhteisökuvan rakentamiseksi.

Viestintä mahdollistaa osaltaan Siukosaaren (2002, 11) mukaan yhteisön tavoitteiden saavuttamisen. Yhteisöviestinnän tarkoitus on rakentaa yhteisökuvaa ja varmistaa vuorovaikutteinen tiedonvälitys. Yhteisöviestinnän voidaan sanoa onnistuneen, kun yhteisölle tärkeiden ihmisten tajunnassa on oikea mielikuva yhteisöstä ja tiedonkulku on vilkasta ja vuorovaikutteista. Onnistunut viestintä antaa hyvän tuen yhteisön päivittäiselle ja pitkäjänteiselle toiminnalle. Viestintä on kaksisuuntaista toimintaa, jossa sanomat kulkevat lähettäjästä vastaanottajalle ja toiset takaisin. Viestinnän avulla syntyy uutta sanomaa ja palautetta. Viestinnälle toivottua on, että se aiheuttaa vuorovaikutusta, ja palaute on ositus siitä, että sanoma on mennyt pe-

rille, vastaanotettu, tulkittu ja ymmärretty toivottavasti oikein. Viestinnän lopullisena tehtävänä on vaikuttaa: muuttaa, lisätä tai vahvistaa vastaanottajan tietoja, mielikuvia tai mielipiteitä. Viestinnän tavoitteena on usein myös vaikuttaa viestin vastaanottajan käyttäytymiseen ja jopa asenteisiin.

5.1 Yhteisöviestinnän keskeiset toiminnot

Yhteisöviestinnän keskeisimmät toiminnot ovat Siukosaaren (2002, 15 - 16) mukaan yhteystoiminta ja yhteydenpito sekä tiedotustoiminta, tiedottaminen ja tiedotus. Yhteystoiminnassa tavoitteena on pitää yhteyttä omaan henkilöstönsä sekä yhteistyö- ja kohderyhmiinsä siten, että ihmiset ja yhteisö tulevat tutuiksi. Yhteystoiminta on suoraa ja henkilökohtaista, esimerkiksi tapaaminen tai puhelinsoitto. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen avulla syntyy mielekäs ilmapiiri, jossa yhteisön on helppo toimia. Tiedotustoiminnan tavoitteena on tietoisuus yhteisöstä ja sen toiminnasta yhteisölle tärkeiden ihmisten tajunnassa. Tietojen lähettäminen on tietojen lähettämistä johdolta henkilöstölle ja toisinpäin sekä toisaalta yhteisöstä ulos ympäröivään yhteiskuntaan. Tiedotustoiminta on usein välitettyä esimerkiksi kirjeen, lehden tai tiedotteen muodossa.

Muita yhteisöviestinnän toimintoja ovat Siukosaaren (2002, 15 - 17) mukaan yhteiskulttuurin vaaliminen, yhteisöilmeen kehittäminen, yhteisökuvamainonta, hyväntekeväisyys sekä luotaus. Yhteiskulttuurilla tarkoitetaan yhteisön ja sen ihmisten tapaa toimia. Yhteisön johto on vastuussa yhteiskulttuurista, mutta viestintä seuraa ja tekee sitä henkilöstölle tunnetuksi sisäisessä viestinnässä. Yhteisöilme on monen eri tekijän summa: yhteisön liikemerkki, logo sekä esimerkiksi ihmisten, käyntikorttien, kirjekuorien, esitteiden, lahjojen, autojen ja rakennusten ulkoasu. Viestintä osallistuu ilmeen suunnitteluun ja usein myös sen toteutukseen. Yhteisökuvaa rakennetaan mainonnan keinoin. Yhteisöviestintä tekee tai teettää ilmoituksia yhteisöstä ja ostaa näille julkaisutilaa. Hyväntekeväisyys on esimerkiksi kannatusilmoitusten, rahalahjoitusten ja tuotteiden antamista yhteiskunnassa toimiville järjestöille. Luotaus selvittää yhteisössä ja sen ympäristössä tapahtuvia muutoksia, joilla saattaa olla merkitystä yhteisön toimintaan.

5.2 Tavoitteellisen viestinnän toimintamalli

Yhteisön viestinnästä voi erottaa Siukosaaren (2002, 19 - 20) mukaan neljä eri työvaihetta: selvitysten tekeminen, suunnittelu ja päätöksenteko, toiminta (viestintä) sekä tulosten arviointi. Ne ovat samanaikaisia, toisiinsa nivoutuneita ketjuja, joista syntyy tavoitteellisen viestinnän toimintamalli. Selvitysten tekemisen työvaiheessa kerätään tietoa siitä, mitä yhteisölle tärkeät ihmiset tietävät, luulevat ja ajattelevat yhteisöstä. Selvityksen tuloksena saadaan tietoa siitä millainen on yhteisön sisäinen ja ulkoinen yhteisökuva. Suunnittelun ja päätöksen-

teon vaiheessa kartoitetaan tai tarkistetaan yhteisön kohderyhmät, päätetään millainen yhteisökuva halutaan rakentaa ja laaditaan pidemmän ja lyhyemmän ajan viestintäsuunnitelma. Toiminnan vaihe on jatkuvaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista yhteisökuvan rakentamista ja tiedottamisen ja yhteydenpidon avulla yrityksen toiminnan rakentamista. Viestintä kuuluu kaikkien taloon kuuluvien toimintaan. Tulosten arviointi vaiheessa arvioidaan viestintätapahtumien onnistumista. Vaihe on välttämätön viestintätöiden suunnittelun ja kehittämisen sekä sen mielekkyyden takia.

Yhteisön viestintä on suunniteltua ja johdettua toimintaa. Viestinnän suunnittelun tulisi lähteä yhteisön toiminta-ajatuksista, tavoitteista ja visiosta. Yhteisöviestinnän onnistuminen perustuu vankasti siihen, kuinka hyvin onnistumme vastaamaan odotuksiin. Siksi työyhteisön on tunnettava hyvin omat yhteistyö- ja kohderyhmät sekä niiden odotukset ja tarpeet. Viestinnän suunnitteluun kuuluu yhteistyö- ja kohderyhmien määrittely ja kirjaaminen. Hyvästä viestinnän vuosisuunnitelmasta löytyvät ainakin seuraavat osa-alueet: tavoitteet, keinot, aikataulut, toteuttajat ja kustannukset. (Siukosaari 2002, 20 - 23.)

5.3 Julkaisun tuottamisen perusteet

Jokainen julkaisu on viesti yhteisöstään. Vaikka tiedon välittäminen on Loirin ja Juholinin (1998, 8 - 11) mukaan julkaisun ensisijainen tehtävä, toimii julkaisu samalla myös vahvana mielikuvien luojana. Julkaisun laatiminen on pitkä ja vaativa prosessi ottaen huomioon, että se syö sekä rahaa että aikaa. Tämän vuoksi julkaisun tekemiselle tulee olla perustelut ja tavoitteet. Ennen julkaisun aloittamista tulisikin miettiä vastaukset seuraaviin peruskysymyksiin: kuka tai mikä on julkaisun taustaaani, kenelle julkaisu on tarkoitettu, mikä on julkaisun tarkoitus tai keskeinen viesti, milloin (julkaisuaikakohta), miten paljon, graafinen ulkoasu ja kieli sekä millainen teknologia julkaisun tuottamisen kannalta tarvitaan.

Kysymyksessä kuka tai mikä on julkaisun taustaaani, tulisi miettiä kuka käyttää julkaisun taustaa. Onko se yritys vai yhteisö? Vai tuleeko taustaaani pysyä kokonaan kuulumattomana? Kysymys keille julkaisu on tarkoitettu auttaa päättämään mille sidosryhmille julkaisu on tarkoitettu. Mitä rajatumpi ryhmä on, sitä erikoistuneempi julkaisu voi olla. Kysymys mikä on julkaisun tarkoitus tai keskeinen viesti auttaa päättämään julkaisun teeman tai perusviestin. Tarpeellista on myös tehdä selväksi, onko julkaisun tarkoitus informointi, yrityksen tai tuotteiden profilointi vai markkinointi, ja mitä tuloksia julkaisulta odotetaan. Kysymys milloin muistuttaa siitä kuinka suuri merkitys julkaisun ilmestymisajankohdalla on sisältöön. Ilmestymisajankohdan määrittelystä seuraa myös koko hankkeen ajoitus. Kysymys miten paljon auttaa ratkaisemaan kuinka suurelle kohderyhmälle julkaisua tehdään ja millä kustannuksilla. Graafinen ulkoasu ja kieli -kysymys kehottaa hahmottamaan millaiseen asuun työ puetaan. Typografinen tyyli, kuvavalinnat, tekstien kieli ja yrityskulttuuri kokonaisuudessaan vaikutta-

vat kokonaisuuteen, jonka julkaisu lopulta saa. Kysymys millainen teknologia kehottaa pohtimaan jo alkuvaiheessa käytössä olevaa tekniikkaa, joka vaikuttaa osaltaan myös kustannuksiin sekä aikatauluun. (Loiri & Juholin 1998, 9 - 11.) Taitolla tarkoitetaan vaihetta, jossa julkaisun elementit järjestetään tarkoituksenmukaisella tavalla. Taittaminen on julkaisun layoutin luomista, jossa kootaan yhteen sekä tekstiaineisto että visuaaliset elementit. Taitossa tehdään valintoja olennaisen ja epäolennaisen välillä. Se auttaa lukijaa saamaan selkoa julkaisun sisällöstä ja herättää lukijan kiinnostuksen sekä innostaa lukijaa. (Pesonen 2007, 9.) Julkaisua tehtäessä on hyvä kiinnittää huomiota sen luettavuuteen. Luettavuudella Wiio (2000, 133) tarkoittaa selvää käsialaa ja painojälkeä, kirjoitustyylin helppoutta, kieliasua sekä ymmärrettävyyttä sekä sisällön aiheuttamaa mielenkiintoa.

6 Käytetty tutkimusmenetelmä

Tässä luvussa kuvataan millaista lähestymistapaa selvityksen tekemisessä käytettiin. Aluksi avaan toiminnallista opinnäytetyötä opinnäytetyömuotona sekä opinnäytetyöni selvityksen lähestymistapaa eli tapaustutkimusta. Tämän jälkeen avaan selvityksen tekemisessä käyttämäni laadullista tutkimusmenetelmää eli teemahaastattelua. Lopuksi avaan käyttämäni aineiston analyysitapaa eli teemoittelua.

Tavoiteltavaa toiminnallisessa opinnäytetyössä ovat käytännön toiminnan ohjaaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen sekä järjeistäminen ammatillisessa kentässä. Alasta riippuen se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, opastus tai ohjeistus, tapahtuma tai näyttely. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee käyttää alan teorioista nousevaa tarkastelutapaa valintoihin ja valintojen perusteluihin. Tarkoituksena on kytä yhdistämään ammatilliset teoreettiset tiedot ammatilliseen käytäntöön. Ennen kaikkea opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja alan tietoja ja taitoja riittävällä tasolla osoittava. (Vilka & Airaksinen 2003, 9 - 10, 41 - 42.) Tämän opinnäytetyön toiminnallisena osuutena on opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suunnittelu ja tuottaminen. Opiskelijan laatukäsikirja on toteutettu Laurean kehittämissopijaisen oppimisen mallin mukaisesti työelämälähtöisesti, käytäntöä uudistavana kehittämishankkeena.

Opinnäytetyö on hankala toteuttaa ilman kohderyhmää. Kohderyhmä rajaa valintojen joukon ja auttaa perustellusti valitsemaan joukosta sopivimman sisältövaihtoehdon. Kohderyhmän rajaaminen toimii myös työn rajaajana niin, että opinnäytetyön laajuus pysyy opinnäytetyölle tarkoitetussa laajuudessa. (Vilka & Airaksinen 2003, 40.) Mikäli opinnäytetyön toiminnallinen osuus sisältää tekstejä, tulee ne suunnitella Vilkan ja Airaksisen (2003, 51 - 53) mukaan kohderyhmää palveleviksi ja ilmaisu tulee mukauttaa tekstin sisältöä, tavoitetta, vastaanottajaa, viestintätilannetta ja tekstilajia palvelevaksi. Tässä opinnäytetyössä kohderyhmänä ovat Lau-

rea-ammattikorkeakoulun opiskelijat. Kohderyhmä on vaikuttanut merkittävästi mietittäessä lähtökohtia opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suunnitteluun ja tuottamiseen. Toteutustapaa valittaessa on hyvä miettiä myös muoto, jossa idea kannattaa toteuttaa, jotta se palvelee kohderyhmää parhaiten. Opinnäytetyön keskeisiä kriteerejä ovat tuotteen uusi muoto, sen käytettävyys kohderyhmässä ja kohdeympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys sekä johdonmukaisuus. Ohjeistusten, oppaiden ja käsikirjojen kohdalla lähdekritiikkiin on erityisesti kiinnitettävä huomiota. On tarkkaan pohdittava mistä lähteistä tiedot tuotteeseen tulevat. On myös kuvattava miten käytettyjen tietojen oikeellisuus ja luotettavuus on varmistettu. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä työn eli opiskelijan laatukäsikirjan muoto on toimeksiantajan asettama.

Tässä opinnäytetyössä selvityksen lähestymistapana käytettiin tapausta. Tapaus eli case on Laurea-ammattikorkeakoulu. Tapaustutkimus selvittää yksityiskohtaista tietoa yksittäisiä tapauksesta tai pienistä joukosta suhteessa toisiinsa olevia tapauksia (Hirsjärvi, Remes, Saja-vaara 2007, 130). Tapaustutkimus on nimensä mukaisesti tutkimustyyppi, jossa pysytään muutamassa tai mahdollisesti vain yhdessä havaintoyksikössä (Hirsjärvi & Remes 2008, 58). Tapaustutkimusta käytetään usein virheellisesti viittaamaan erilaisiin tutkimusmetodeihin. Tapaustutkimus pitäisi kuitenkin metodin sijaan nähdä tutkimustapana tai tutkimusstrategiana, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia aineistoja ja menetelmiä. Tapaustutkimuksen kohteena on useimmiten tapahtumakulku tai ilmiö, jossa tarkastellaan pientä joukkoa tapauksia tai vain yhtä tapausta. Tapaustutkimukselle on ominaista, että siinä pyritään selvittämään jotakin, mikä ei entuudestaan ole tiedossa, mutta joka vaatii lisävalaisua. Lähtökohtana on kerätä mahdollisimman monipuolinen aineisto ja kuvata tutkimuksen kohdetta perusteellisesti. Tapaustutkimuksen päämäärä on lisätä ymmärrystä tutkittavasta tapauksesta ja olosuhteista, joiden tuloksena tapauksesta tuli sellainen kuin tuli. (Laine, Bamberg & Jokinen 2007, 9 - 10.) Tämän tapaustutkimuksen tarkoituksena on kuvata, miten Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijan laatukäsikirjasta ja sen sisällöstä tuli sellainen kuin siitä tuli.

Halutun tiedon kannalta on Vilkan ja Airaksisen (2003, 56 - 57) mukaan valittava sopivin tutkimusmenetelmä. Tutkimuksellinen selvitys kuuluu toiminnallisen opinnäytetyön idean tai tuotteen toteutustapaan. Toteutustavalla tarkoitetaan niitä keinoja, joilla esimerkiksi oppaan tai käsikirjan materiaali hankitaan. Opinnäytetyön lopullinen toteutustapa on kompromissi, joka on perusteltu resurssien, toimeksiantajan toiveiden, kohderyhmän tarpeiden ja oppilaitoksen opinnäytetyötä koskevien vaatimusten välillä.

Tutkimusmenetelmät voidaan luokitella kahteen eri ryhmään, kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineisto on verbaalista sekä visuaalista ja kvantitatiivisessa aineisto on puolestaan esitettävissä numeraalisessa muodossa. (Uusitalo 1999, 79.) Määrällinen tutkimusmenetelmä on hyvä valita silloin kun opinnäyt-

tetyön tueksi halutaan mitattavaa, tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa. Laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva silloin kun halutaan ymmärtää tutkittavaa ilmiötä kokonaisvaltaisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 57 - 63.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavaa kohdetta pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkoitus on löytää tai paljastaa tosiasioita eikä niinkään todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Laadullisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja jokaista tapausta käsitellään ainutlaatuisena. (Hirsjärvi ym. 2007, 157, 160.)

Kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä vertailtaessa on käytävä keskustelua tutkimuksen arvioinneista ja tulosten luotettavuuskysymyksestä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihetta ja luottavuuden arviointia ei voi erottaa toisistaan yhtä selvästi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvalitatiiviseen tutkimuksen tekijät joutuvat pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja samaan aikaan ottamaan kantaa sekä analyysin kattavuuteen että tekemänsä työn luotettavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on nähdä tutkija tutkimuksensa keskeisenä tutkimusvälineenä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallisina luotettavuuden kriteeri on siis tutkija itse ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2003, 208, 210.)

Tässä opinnäytetyössä lähestymistapa on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin, koska selvityksen avulla haluttiin kerätä syvällistä ja laadullisesti arvokasta tietoa. Selvityksen aineistonkeruumuotona käytettiin teemahaastattelua. Seuraavassa luvussa on avattu enemmän tutkimushaastattelua menetelmänä sekä teemahaastattelua haastattelun muotona.

6.1 Teemahaastattelu

Käytin opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 41 - 42) mukaan haastattelun tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Haastatteluksi nimitetään tapahtumaa, jossa henkilöiltä kysytään heidän omia mielipiteitään tutkimuksen kohteesta ja vastaus saadaan puhutussa muodossa. Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne, jossa kaksi henkilöä tapaa toisensa. Yksinkertaisin tapa määritellä haastattelu, on nimetä se keskusteluksi, jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Haastattelu kuitenkin eroaa keskustelusta olennaisesti siinä, että haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja se on siis etukäteen suunniteltua ja päämäärähakuisia toimintaa, kun taas keskustelulla saattaa olla pelkkä yhdessäolofunktio. Haastattelu tapahtuu haastattelijan johdolla ja ehdoilla.

Haastattelu on Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 34 - 36) mukaan hyödynnetyimpiä tiedonkeruumuotoja. Sen joustavuuden ansiosta haastattelu sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelussa on mahdollisuus olla suorassa kielellisessä kanssakäymisessä tutkittavan kanssa, joka mahdollistaa tiedonhankinnan suuntauksen itse haastattelutilanteessa. Eleistä ja eikielellisistä vihjeistä on mahdollisuus ymmärtää vastauksia ja merkityksiä. Haastattelussa on myös paremmat mahdollisuudet motivoida henkilöitä kuin lomaketutkimuksessa. Haastattelussa voidaan myös säädellä aiheiden järjestystä ja se sallii myös kysymysten täsmennykset. Haastattelulla tavoitetaan myös enenemän henkilöitä, sillä kieltäytymisprosentti on usein pienempi kuin lomaketutkimuksissa. Haastattelun avulla saadaan kuvaavia esimerkkejä ja sitä voidaan käyttää kartoitukseen.

Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan strukturointiasteen perusteella, eli sen perusteella kuinka kiinteästi kysymykset on muotoiltu. Haastattelunimikkeiden valikoima on jopa sekava. Kuitenkin strukturoitu, standardoitu lomakehaastattelu muodostaa oman ja kaikki muut haastattelut oman luokkansa. Näitä ovat esimerkiksi strukturoimaton haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu sekä kvalitatiivinen haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43 - 44.) Puolistrukturoidulle tai puolistandardoidulle haastattelulle ei ole yhtä pätevää määritelmää. Eskolan ja Suorannan mukaan (2003, 86) puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei anneta ja kysymysten sanamuoto voi vaihdella haastattelun edetessä. Tässä yhteydessä puolistrukturoitua haastattelumenetelmää kutsutaan teemahaastatteluksi. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemat eli aihe-alueet ovat samat kaikille haastateltaville. Teemahaastattelu ei edellytä tiettyä yhteistä kokemusta vaan se lähtee oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Teemahaastattelu ei sido haastattelua kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen kastiin, eikä ota kantaa haastattelukertojen määrään. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teemahaastattelussa edetään tiettyjen teemojen varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48.)

Haastattelun lukuista hyvistä puolista huolimatta, on monia seikkoja, jotka sisältävät myös ongelmia. Haastattelijalla tulee olla taitoa ja kokemusta haastattelutilanteeseen. Haastattelijan rooliin on hyvä kouluttautua. Haastattelu vie myös aikaa, niin haastattelusta sopiminen ja haastateltavien etsiminen voi olla hyvin aikaa vievää. Myös haastattelun itse toteutus ja haastattelumateriaalin litterointi eli materiaalin auki kirjoittaminen sanasanaisesti on varsin hidasta. Haastattelun katsotaan sisältävän monia mahdollisia virhelähteitä, jotka voivat joutua niin haastateltavista kuin itse haastattelijastakin. Haastattelu on kahden ihmisen välinen, joten inhimillisiltä virheiltilä tuskin koskaan välttyään. Vapamuotoisen haastatteluaineiston analysointi, tulkinta ja raportointi on usein ongelmallista, sillä valmiita malleja ei usein ole tarjolla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.)

Haastattelumenetelmään olen päätenyt sen suomien etujen ansiosta. Teemahaastatteluiden avulla pystyn saamaan syvällisiä, perusteltuja näkemyksiä opiskelijan käsikirjan sisältöön liittyen. Haastattelussa vastausten selventäminen on mahdollista, ja haastattelussa on mahdollista myös tutkia hieman arkaa tai vaikeaa aihetta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35).

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään myös analysoimaan niitä perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden edellytys ei siten ole sen kattavuus vaan laatu. Harkinnanvaraisessa otannassa on kyse siitä, että tutkija kykenee rakentamaan tutkimukseensa vahvat teoreettiset perustukset, jotka osaltaan ohjaavat aineiston hankintaa. Harkinnanvaraisen otoksen sijasta puhutaan usein myös harkinnanvaraisesta näytteestä erotukseksi tilastollisista otantamenetelmistä. (Eskola & Suoranta 2003, 18.) Tässä selvityksessä teemahaastatteluun valittavien henkilöiden suhteen käytettiin harkinnanvaraista otosta. Teemahaastatteluihin valittiin Laurean henkilöstön jäseniä, jotka ovat virallisesti toimikuvansa kautta mukana Laurean laatutoiminnassa. Teemahaastattelut toteutettiin toukokuun 2009 aikana. Kvalitatiivista aineistoa voidaan ajatella olevan riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Yksi tapa on puhua aineiston kyläntymisestä eli saturaatiosta. Aineiston määrä on kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskohtainen, vastauksia tarvitaan sen verran kuin tutkimuksen kannalta on välttämätöntä. Jos saturaatiopistettä ei osata määrittää etukäteen, sitä voi tarkkailla myös tutkimuksen edetessä. (Eskola & Suoranta 2003, 62 - 63.) Tässä selvityksessä haastateltiin yhteensä kuutta henkilöä. Selvityksen edetessä tarkkailin teemahaastatteluiden avulla keräämäni aineistoa, enkä kuudennen haastattelun jälkeen kokenut haastatteluiden tuottavan enää tutkimuskysymykseni kannalta uudenlaista tietoa.

6.2 Aineiston analysointi

Teemahaastatteluiden avulla kerättyjen aineistojen sisällöt analysoitiin teemoittelun avulla. Ensimmäiseksi kerätyt haastattelumateriaalit litteroitiin. Litterointi voidaan tehdä Hirsjärven ym. (2006, 217 - 218) mukaan joko koko kerätystä aineistosta tai valikoiden esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole olemassa yksiselitteistä ohjeistusta. Ennen litterointiin ryhtymistä on kuitenkin hyvä tietää miten analyysi aiotaan toteuttaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa aineistoa kerätään monissa vaiheissa, analyysia ei tehdä yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa vaan pitkin matkaa. Tässä työssä teemahaastattelut litteroitiin aiheeseen liittyviltä osin kokonaisuudessaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki teemojen mukaiset asiat purettiin sanasanaisesti, mutta aiheesta poikkeavat sivujuonet tai muut häiriötekijät jätettiin litteroimatta. Litteroidut teemahaastattelut löytyvät työn lopusta liitteinä.

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on Hirsjärven ym. (2006, 216 - 219) mukaan tutkimuksenteon ydinasia. Analyysivaiheessa tutkija saa vastauksia ongelmiin. Aineistoa voidaan analysoida monella tapaa. Analyysitavat voi jäsentää karkeasti kahdella tavalla. Lähestymistavassa, jossa pyritään selittämiseen, käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään taas laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Pääasiallisesti voidaankin sanoa, että on valittava sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Myös Alasuutari (1999, 39) yhtyy tähän näkemykseen. Hänen mukaansa laadullista analyysia ei tulisi tehdä vain sen vuoksi, etteivät voimavarat salli kvantitatiivista analyysia. Tämä tarkoittaa sitä, että analyysitavoista tulee valita se, joka sopii tilanteeseen parhaiten. Tehdessäni selvitystä analysoin tuloksia koko tutkimuksen ajan hyödyntäen varsinkin ymmärtämiseen tähtäävä analyysia. Vaikka nauhoitin kaikki käymäni teemahaastattelut, kirjoitin haastatteluja tehdessäni lisäksi pääasioita ylös helpottamaan analysointivaihetta ja hahmottamaan muodostuvaa kokonaisuutta. Laadullisen analyysin keinona hyödynsin teemoittelua.

Eskolan ja Suorannan (2003, 149 - 150) mukaan haastatteluaineiston analyysiin on ainakin kolme tietä. Ensinnäkin tieto voidaan purkaa ja edetä sitä kautta suoraan analyysiin. Toinen tapa on aineiston purkamisen jälkeen koodata aineisto ja edetä analyysiin. Kolmas tapa yhdistää purkamis- ja koodausvaiheet, minkä jälkeen siirrytään analyysiin. Eskola ja Suoranta (2003, 149 - 150) esittävät teoksessaan kysymyksen analyysin ja tulkinnan suhteesta, ja erottavat vastauksen kahteen eri osaan. Ensimmäisessä vastauksessa ei vielä eroteta analyysiä ja tulkintaa. Analyysia ja tulkintaa pidetään yhtenevinä, tarkoittaen että analyysivaiheessa aineistosta tehdään tulkintoja, jotka ohjaavat analyysia. Toisessa näkemyksessä analyysivaiheen katsotaan olevan tulkinnasta ainakin teknisesti erillinen tapahtuma. Analyysissa raakamateriaalista erotellaan tutkimusongelman kannalta olennainen aines. Vasta luokitellusta aineesta voidaan tehdä tulkintoja.

Laadullisen aineiston analyysissa ensimmäinen tehtävä on Eskolan ja Suorannan (2003, 150 - 152, 154) mukaan aineiston järjestäminen sen jälkeen kun se on kerätty, purettu tekstiksi ja valmisteltu teknisesti käsiteltävään muotoon. Teemahaastatteluiden teemoista muodostuu jo itsessään eräänlainen aineiston jäsenitys, josta on myös hyvä lähteä liikkeelle. Teemahaastatteluiden teemarunko on aineiston koodauksessa oiva apuväline. Koodauksessa on yksinkertaisesti kyse aineiston pilkkomisesta helpommin tulkittaviin osiin sekä aineiston systemaattisesta läpikäynnistä

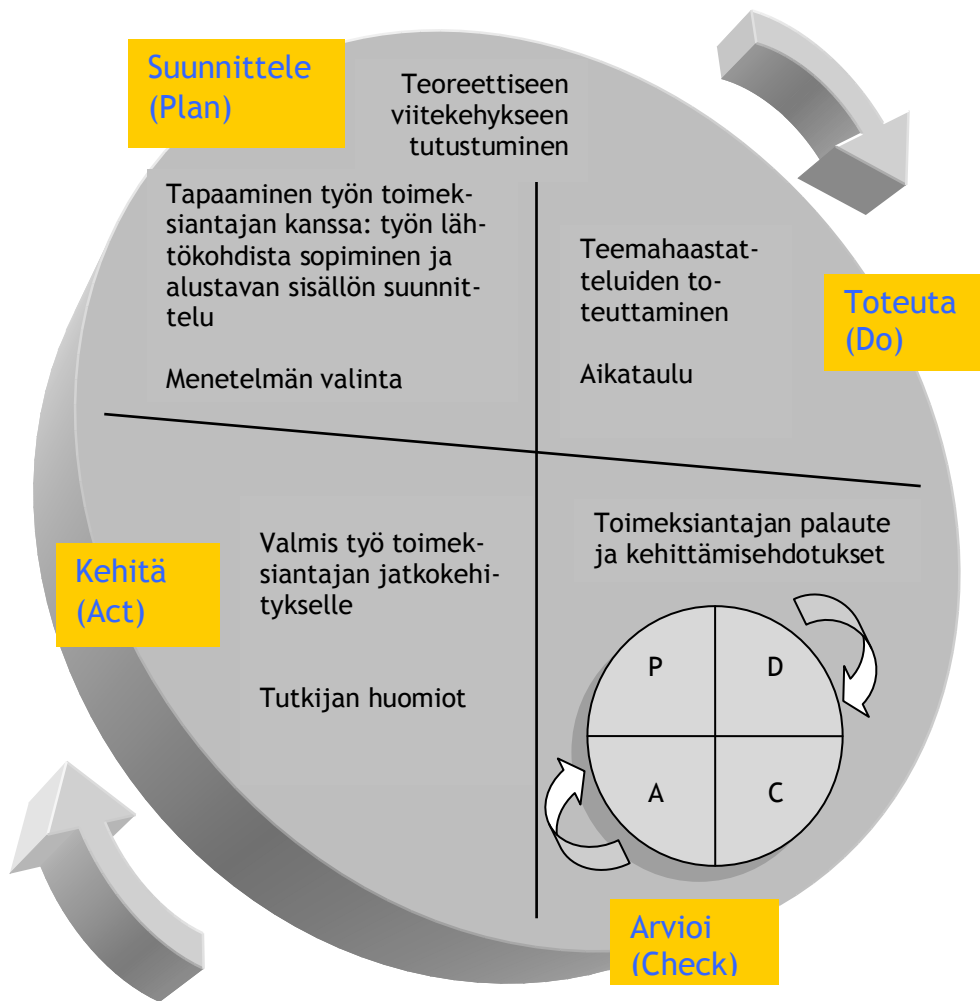
Aineiston koodauksen jälkeen on siitä tehty synteesiä teemoittelun avulla. Teemoittelu on luonteva tapa teemahaasteluaineiston analysoimisessa. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Näin voidaan myös vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Aineistosta on ensin pyrittävä löytämään ja sen jäl-

keen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Haasteena teemoittelussa on, ettei analysointia jätetä pelkäksi sitaattikokoelmaksi. Teemoittelu vaatiikin teorian ja empi-rian vuorovaikutusta. (Eskola & Suoranta 2003, 174 - 175.)

7 Opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen prosessi

Tässä luvussa kuvataan opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen prosessi kokonaisuudessaan. Opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen prosessi käynnistyi helmikuussa 2009, jolloin suoritin harjoittelua Laureassa. Laatuassistenttiharjoittelijana ja pääsin tutustumaan Laurean laadun kehittämistyöhön aitiopaikalta, ja sitä kautta sain hyvät lähtökohdat opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suunnittelulle ja tuottamiselle. Konkreettisesti laatukäsikirjan sisällön laatiminen kesti maaliskuusta toukokuun loppuun vuonna 2009. Tällä aikavälillä käsikirjan sisältöä hiottiin moneen otteeseen viimeiseen muotoonsa. Viimeisen version opiskelijan laatukäsikirjasta palautin 26.5.2009, jonka jälkeen se lähti vielä kirjoitusasultaan Laurean edustajien tarkistettavaksi ja tämän jälkeen taitettavaksi.

Opiskelijan laatukäsikirjan suunnitteluun ja laatimiseen on kuulunut monta eri vaihetta. Kuviossa 6 olen esitellyt opiskelijan laatukäsikirjan laatimisen prosessia Demingin ympyrää P-D-C-A mukaillen. PDCA-nimi tulee sanoista plan, do, check ja act. Nämä sanat muodostavat ympyrässä neljä eri vaihetta: plan eli suunnittele, do eli toteuta, check eli arvioi ja act eli kehitä. (Arveson 1998.) Ympyrän voi ajatella kulkevan spiraalin omaisesta vaiheesta toiseen, ja osan toiminnoista voi tapahtua samanaikaisesti. Kohdassa arvioi voi ajatella, että toimeksiantajalta saadun palautteen pohjalta spiraali on kiertänyt ympäri useita kertoja. Palautteen avulla olen lähtenyt kehittämään opiskelijan laatukäsikirjan sisältöä ensiksi suunnittelun avulla, jonka jälkeen olen siirtynyt toteuttamaan käytännössä saamiani kehitysehdotuksia.



Kuvio 6: Käsikirjan laatimisen prosessi kuvattuna mukaillen Demingin ympyrää (Arveson 1998).

Suunnitteluvaihe koostui teorian tietoon tunteesta ja opiskelijan laatukäsikirjan lähtökohtien luomisesta. Ennen itse teorian tietoon tutustumista määritin työlleni tavoitteet ja mietin sen teoriasisältöä. Tämän jälkeen tutkin teorian tietoa liittyen korkeakouluopiskelijan roolin toiminnan laadun kehittäjänä korkeakouluympäristössä sekä julkaisun tuottamiseen yhteisöviestinnän muotona. Tutustuin myös käyttämäni tutkimusmenetelmään.

Suunnitteluvaiheessa, huhtikuun 1. päivä, oli myös tapaaminen toimeksiantajaa edustavan ja idean takana olleen Laurean laatupäällikön Jaana Ignatiuksen sekä hänen esimiehensä, Laurean kehittämisjohtajan, Outi Kallioisen kanssa. Tässä tapaamisessa pohdimme opiskelijan laatukäsikirjan lähtökohdia ja alustavaa sisältöä ja rakennetta. Toimeksiantaja toivoi opiskelijan laatukäsikirjaan mukaan opiskelijan rajapintaa koskettavia, kehittämispohjaisen oppimisen prosessiin sekä opiskelijaprosessiin liittyviä sisältöjä. Opiskelijat ovat mukana esimerkiksi opetussuunnitelman toteutusten arvioinneissa, sisäisissä auditoinneissa ja sisäisissä bench-

markingeissa. Laadunvarmistusjärjestelmän mukaan ottaminen on myös asia, jota toimeksiantaja toivoi opiskelijan laatukäsikirjassa kuvattavan. Samoin opiskelijapalautejärjestelmä olisi hyvä purkaa auki ja kertoa mikä on eri palautekyselyiden tarkoitus. Outi Kallioinen toivoi mukaan myös lukua oman oppimisen laatuun liittyen, jossa käsitellään miten oman oppimisen laadusta huolehditaan ja jossa on huomioitu myös opiskelijan hyvinvointi näkökulma. Oman oppimisen laatu on hyvin paljon itsestä kiinni ja oman oppimisen laatua ei pysty kukaan ulkopuolelta rakentelemaan, jos itseltä puuttuu motivaatio tai on väärässä paikassa opiskelemissa, lisää Kallioinen. Kallioinen esitti myös, että rehtori voisi laatia opiskelijan laatukäsikirjaan esipuheen. Lisäksi opiskelijan laatukäsikirjassa voisi olla luku LAUREAMKO laadun matkassa, jossa käsitellään LAUREAMKOn roolia Laurean toiminnan laadun kehittämisessä. Opiskelijan laatukäsikirjan loppuksi voisi myös olla Lopuksi-luku, jossa olisi esimerkiksi viisi muistisääntöä. Yleisesti esitettiin toive, että opiskelijan laatukäsikirjan tulisi olla tiivis ja kompakti kokonaisuus, jota voidaan pitää uusien opiskelijoiden yhtenä perehdytysmateriaalina. Jo suunnitteluvaiheessa kiinnitimme huomiota myös siihen, miten ja minkä kanavan kautta opiskelijan laatukäsikirja olisi kannattavaa lanseerata opiskelijoille. Ei auta, jos käsikirja vain annetaan opiskelijoille, vaan tavoitteena olisi että opiskelijat saataisiin oikeasti tarttumaan siihen. (Ignatius & Kallioinen 2009.) Tapaaminen on purettu auki sanasanaisesti ja se löytyy työn lopusta liitteestä 1. Toimeksiantajan toiveiden ja teorian pohjalta laadin alustavaa runkoa ja sisältöä opiskelijan laatukäsikirjalle. Käsikirjan sisällön suunnittelu, samoin kuin sen toteuttaminen, on tapahtunut tiiviissä yhteistyössä Laurean laatupäällikön kanssa.

Lisäksi suunnitteluvaiheessa olen ollut yhteydessä LAUREAMKOn edustajien kanssa heidän toiveistaan käsikirjan suhteen. Tätä kautta myös käsikirjan käyttäjäryhmän eli opiskelijoiden näkemyksiä on saatu mukaan suunnitteluvaiheeseen. Osallistuin LAUREAMKOn hallituksen kokoukseen 28.4.2009, jossa kävimme yhdessä läpi LAUREAMKOn roolia toiminnan laadun kehittämisessä ja LAUREAMKOn hallituksen jäsenet saivat myös esittää toiveitaan opiskelijan laatukäsikirjan sisältöön liittyen. Tapaamisessa nousi esille, että LAUREAMKO osallistuu aktiivisesti Laurean eri työryhmiin. Lisäksi LAUREAMKO saa opiskelijapalautetta luettavakseen ja LAUREAMKolla ja Laurean johdolla on säännöllisesti tapaamisia. Myös LAUREAMKOn toteuttama edunvalvonta liittyy laajasti laatutyöhön, sillä se tähtää laatuun tai laadukkaaseen opiskeluun. LAUREAMKO edustaa kaikkia Laurean opiskelijoita mielipiteellään ja toimii opiskelijoiden äänenä. LAUREAMKO valvoo valtakunnallisesti opiskelijoiden etuja SAMOKin kautta. Lisäksi LAUREAMKO on yhteydessä suoraan kouluun, jos se saa suoraan opiskelijoilta palautetta johonkin tiettyyn yksikköön tai koulutusohjelmaan liittyen. Yhteistyö tehdään myös esimerkiksi kuntien, ammattiliitojen ja seurakuntien kanssa. (LAUREAMKO hallitus 2009.) Tapaaminen on litteroitu ja se löytyy liitteestä 8.

Toteuttamisvaiheessa tutustuin edelleen laajasti teoreettisen viitekehysteeni liittyvään kirjallisuuteen, tein kuusi teemahaastattelua sekä analysoin haastatteluiden tuloksia. Työskentelin

sekä itsenäisesti että yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Työn suunnitelmavaiheessa laadusta aikataulusta tuli toteuttamisvaiheessa pitää hyvin kiinni. Selvityksen tulosten analysoinnin jälkeen tarkastelimme tuloksia Laurean laatupäällikön kanssa, ja pohdimme miten niitä voisi hyödyntää opiskelijan laatukäsikirjassa.

Arviointivaiheessa laatupäällikkö antoi minulle säännöllisesti palautetta ja kehittämissuhteita opiskelijan laatukäsikirjaan liittyen, jonka pohjalta myös kehitin käsikirjaa eteenpäin. Sisältö esiteltiin Laurean laadun ohjausryhmän kokouksessa 25.5.2008. Kokouksesta saadun palautteen perusteella opiskelijan laatukäsikirjan sisältö sai osaltani lopullisen muodon. Laadun ohjausryhmässä jäsenenä on Laurean johtoa sekä LAUREAMKOn puheenjohtaja. Käsikirjan valmistuttua kerroin lopulliset huomioni opiskelijan laatukäsikirjan suhteen, ja annoin käsikirjan Laurean käyttöön. Laatukäsikirjan päivittäminen ja jatkokehittäminen on jatkossa Laurean tehtävissä, jos ja kun tarvetta siihen ilmenee.

Seuraavassa on kuvattu teemahaastatteluiden toteuttaminen sekä selvityksen tuloksia teemoittain. Tämän jälkeen on kuvattu osaltani käsikirjan lopullinen sisältö sekä arviointia opiskelijan laatukäsikirjan onnistumisen suhteen sekä tutkijan että toimeksiantajan esittäminä.

7.1 Teemahaastatteluiden toteuttaminen

Teemahaastattelut toteutettiin toukokuun 2009 aikana. Teemahaastatteluihin osallistui monipuolisesti Laurean laatutoiminnassa toimenkuvansa kautta kytköksissä olevia henkilöstön jäseniä. Yhteensä haastateltiin kuutta henkilöä: laatupäällikköä Jaana Ignatiusta, rehtoria Pentti Rauhala, Leppävaaran paikallisyksikön johtajaa Maarit Fräntiä, Vantaan paikallisyksikön kehittämispäällikköä Taimi Rautiaista, laatukoordinaattoria Hannele Karhusta sekä laatuasian tuntijaa Mailis Korkiakangasta. Karkeasti ajateltuna, voisi olettaa, että opiskelijan laatukäsikirjan sisältö tulisi selvittää haastattelemassa opiskelijoita, eikä Laurean henkilöstön jäseniä. Opiskelijoilla ei kuitenkaan ole tarvittavaa tietoperustaa Laurean toiminnan laadun kehittämiseen liittyen. Sisältö on siten oleellista selvittää henkilöiltä, joita tarvittava tietoperusta löytyy. Laatupäällikön haastattelemisen näin oleelliseksi, sillä suunnitteluvaiheessa käydyssä tapaamisessa kaikkia teemahaastattelussa selvitettäviä kysymyksiä ei tullut konkreettisesti käytyä läpi. Muutoin haastatteluihin on pyritty monipuolisesti valitsemaan Laurean henkilöstön jäseniä, jotka ovat virallisesti toimenkuvansa kautta kytköksissä Laurean laatutoimintaan.

Ennen teemahaastatteluja olin alkanut jo koota toimeksiantajan toiveiden pohjalta opiskelijan laatukäsikirjan alustavaa rakennetta ja sisältöä. Teemahaastatteluiden avulla selvitettiin laajemmin, mitä sisältöjä opiskelijan laatukäsikirjaan olisi hyvä ottaa mukaan. Haastattelu jakaantui kolmen eri teeman ympärille: tarve, sisältö sekä jakelu, joista sisältö oli pääteeman roolissa. Haastattelut lähtivät liikkeelle taustakysymyksellä miten haastatellut henkilöt ovat

kytköksissä Laurean laatutoimintaan. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli auttaa hahmottamaan haastateltavien taustaa ja sitä kautta varmistaa vielä eräällä tapaa haastateltavien soveltuvuus selvityksen jäseniksi. Opiskelijan laatukäsikirjan sisällön selvittämiseen eli pääteemaan käytettiin haastatteluissa ajallisesti eniten resursseja. Lisäksi haastatteluissa selvitettiin haastateltavien näkemyksiä opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisuuteen liittyen sekä lopuksi heidän näkemystään käsikirjalle sopivimmasta jakelukanavasta ja -muodosta. Jakelukanavalla tarkoitetaan sitä, missä yhteydessä ja paikassa opiskelijan laatukäsikirja olisi hyvä tuoda opiskelijoille esille. Jakelumudolla tarkoitetaan sitä, olisiko opiskelijan laatukäsikirja tarpeellista painaa vai riittäisikö sähköisessä muodossa oleva julkaisu. Opiskelijan laatukäsikirjan jakeluun liittyvä kysymys on otettu mukaan, sillä se tuottaa suurta lisäarvoa toimeksiantajan tarkemmin suunnitellussa esimerkiksi opiskelijan laatukäsikirjan lanseeraukseen liittyviä kysymyksiä. Suoranaisesti jakeluun liittyvällä kysymyksellä ei siis ollut vaikutusta opiskelijan laatukäsikirjan sisällön tuottamisessa.

7.2 Selvityksen tulokset

Teemahaastatteluiden toteuttaminen osoitti haastateltavien olevan tiiviisti kytköksissä Laurean laatutoimintaan. Laurean ensimmäinen laatupäällikkö Jaana Ignatius on toiminut laatupäällikkönä vuodesta 2006 lähtien. Vantaan kehittämispäällikkö Taimi Rautiainen on toiminut useampien vuosien ajan laatuasiantuntijana ja palautevastuuhenkilönä, ja nyt Vantaan alueyksikön laadun kehittämistyöhön liittyvänä kehittämispäällikkönä pian kahden kuukauden ajan. Leppävaaran paikallisyksikön johtaja Maarit Fränti on yksikön vetäjänä vastuussa siitä, että laatutoiminta tapahtuu yksikössä siten kuin se on sovittu Laurean laadunvarmistusjärjestelmässä. Lisäksi Fränti on laadun ohjausryhmän jäsen ja laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisryhmän puheenjohtaja. Laatukoordinaattori Hannele Karhunen on ollut mukana Laurean laatutoiminnassa noin kymmenen vuoden ajan. Hän on käynyt laatuasiantuntijakoulutuksen sekä ollut pitkään mukana palauteryhmässä. Lisäksi hän on ollut mukana sisäisissä auditoinneissa ja benchmarkingeissa. Mailis Korkiakangas on yksi Leppävaaran neljästä laatuasiantuntijoista. Hän on osallistunut sisäisiin auditointeihin ja benchmarking-tilaisuuksiin. Lisäksi hänellä on ollut muun muassa laatuun liittyvää opetusta. Pentti Rauhala on Laurean rehtori ja toimitusjohtaja. Hän on vastuussa siitä, että laatuajrjestelmä toimii ja erityisesti siitä, että laadunvarmistusjärjestelmä kytkeytyy toiminnanohjaus järjestelmään ja on osa organisaation johtamista.

Selvitysten pohjalta nousi esiin monia asioita, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet opiskelijan laatukäsikirjan sisältöön. Haastatteluaineiston sisällön analyysissa käytettiin apuna teemoittelua, jossa aineisto jaoteltiin teemahaastattelun teemojen perusteella teemoihin tarve, sisältö ja jakelu. Seuraavassa on esitelty selvityksen tuloksia näiden teemojen mukaisesti.

7.2.1 Tarve

Kaikki haastateltavat näkivät opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisena. Ignatius korosti sitä, että opiskelijan tulee olla tietoinen siitä, että heidän tähtensä koko organisaatio on olemassa ja toimintaa kehitetään siten, että se tukee opiskelijoiden oppimista ja osaamisen kehittymistä. Myös tulevaa auditointia ajatellen opiskelijat ovat keskeisessä roolissa, ja auditoinnissa opiskelijoiden tulisi tietää mitkä ovat heidän vaikuttamismahdollisuutensa ja tiedostaa ylipääntänsä, että Laureassa on laadunvarmistusjärjestelmä. Opiskelijoiden tulisi myös olla tietoisia siitä, että toiminnan laatua kehitetään jatkuvasti ja että opiskelijoilla on siinä merkittävä rooli.

Laatujärjestelmän tutuksi tekeminen opiskelijoille on Fräntin mukaan iso haaste. Opiskelija ei kannata vastuuta organisaatiosta. Opiskelija toimii organisaation jäsenenä, muttei häntä ole vastuutettu samoin kuin henkilöstöä. Opiskelijan laatukäsikirja voisi häneen mukaansa toimia yhtenä markkinointi- ja motivointivälineenä sen suhteen, että laatutoiminta koskee myös opiskelijoita.

Rautiainen nostaa esiin sen, että opiskelijan laatukäsikirjan tulee olla kirjoitettu ymmärrettävällä ja selkeällä kielellä. Siinä tulee käsitellä asioita, jotka ovat lähellä opiskelijaa ja opiskelijan toimintaa. Opiskelijan laatukäsikirjan tulisi toimia Karhusen mukaan välineenä, josta saisi nopeasti selvyden laatuasioihin liittyen. Myös Karhusen mielestä opiskelijan laatukäsikirjan tulee olla tuotettu siitä näkökulmasta kenelle se on tarkoitettu. Opiskelijan laatukäsikirja tulee saada sellaiseen asuun, että opiskelijan on helppo soveltaa sitä ja ymmärtää mitä sen sisältö tarkoittaa hänelle. Opiskelijan laatukäsikirjan tehtävä ei ole lisätä teoreettista osaamista vaan selkeyttää enemmänkin asian ymmärtämistä ja edesauttaa käytännön toimimista.

Korkiakangas nosti esille sen, että aiemmin opetuksessa oli opintoja laatuun liittyen ja laatu oli tiiviimmin teemana läsnä. Opetussuunnitelmien uusiutumisen jälkeen laatuun liittyvä opetus on siinä muodossaan kuitenkin päättynyt. Tämän seurauksena opiskelija on hyvin helposti jäänyt nykyisessä systeemissä siihen, että hän antaa palautetta ja on ulkoistunut toimijaroolista. Siirtyminen opiskelijasta palveltavaksi ja asiakkaaksi ei ole tämän tyyppisessä toimintaympäristössä tarkoituksenmukaista. Opiskelija on osa toimintaketjua ja omalta osaltaan tuottamassa laatua ja omaksumassa laurealaisia käytänteitä, jotka samalla edustavat työelämän käytänteitä ja ammattikorkeakoulutasoista toimijakäytäntöä. Korkiakangas korosti myös sitä, että laatu on omalla tavallaan kulttuurista osaamista, joka siirtyy hiljaisen tiedon kautta. Vilkan mukaan (2006, 32) hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla. Yhteisen tekemisen kautta esimerkiksi ammatillinen tieto ja taito, suhtautumis- ja ajattelutavat, ilmeet sekä eleet siirtyvät ammattilaissukupolvelta toi-

selle. Korkiakankaan mukaan opiskelijan laatukäsikirjan avulla tätä hiljaista tietoa on mahdollista tehdä selkeästi näkyväksi, ja laatukäsikirja palvelee hyvin työkaluna ja -välineenä. Oppimissysteemi ja oppimisympäristöt ovat siirtyneet enemmän verkossa tapahtuvaksi. Aiemmin oltiin enemmän läsnä ja samalla siirrettiin kulttuurista osaamista opiskelijoille. Laadulla on ratkaiseva merkitys siinä, että opiskelijat jo opiskeluaikanaan valmentautuvat toiminnan laadun kehittävässä ympäristössä toimimiseen. Tämä auttaa työelämään siirryttäessä, sillä jos omataan valmiiksi laadunkehittämiseen liittyviä käytänteitä, voidaan lähteä myös työelämässä viemään kehittämistyötä eteenpäin. Kun verrataan ammattikorkeakoulusta ja tiedekorkeakoulusta opiskelleita, voidaan todeta tiedekorkeakouluissa keskittyttävän enemmän tutkimukselliseen osaamiseen. Ammattikorkeakouluissa taas keskitytään enemmän kehittäjäosaamisen ja siinä mielessä laatu on yksi painoalue, jolla ammattikorkeakouluopiskelija voi erottautua tiedekorkeakoulusta valmistuvista, sillä laadun kehittäminen kohdentuu suoraan toiminnan kehittämiseen.

Rauhala korostaa, että laadunvarmistusjärjestelmien auditoinneissa on ollut yleisinä puutteina se, että opiskelijat eivät riittävästi tunne laadunvarmistusjärjestelmää, eivätkä koe, että heillä on riittävästi vaikutusmahdollisuuksia laadunvarmistusjärjestelmän suhteen. Rauhala näkeekin opiskelijan laatukäsikirjan erittäin tarpeellisena ja hyvänä keinona välittää informaatiota opiskelijoille.

7.2.2 Sisältö

Haastatelluiden näkemykset opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suhteen olivat pääasiallisesti hyvin samansuuntaisia. Ignatiuksen mukaan opiskelijan laatukäsikirjassa olisi hyvä olla purettuna auki kaikki opiskelijaa koskettavat toiminnan laadun kehittämisen kontaktipinnat. Nämä ovat esimerkiksi opiskelijapalautejärjestelmä, eri kehittämisryhmät, joissa on opiskelijajäseniä, eri toimintamenetelmät kuten sisäinen auditointi ja benchmarking sekä LAUREAMKOn ja johdon tapaamiset. Myös Rauhala korostaisi niitä keinoja ja kanavia, joiden avulla riviopiskelija pystyy vaikuttamaan siihen, että laatu on mahdollisimman hyvää. Myös palautejärjestelmän kuvaaminen on hänestä tärkeää, ja palautteen antamiseen motivoiminen. Palautteen antaminen on yksi heikko kohta, sillä sitä ei anneta riittävästi. Tulisi korostaa, että opiskelijalla on aitoja vaikutusmahdollisuuksia toiminnan laadun kehittämistyössä. Myös Rautiaisen mielestä käsikirjassa olisi hyvä käsitellä palautejärjestelmää. Hän avaisi myös laatukäsikirjan merkitystä sekä sitä, miten opiskelija voi osallistua laadun kehittämiseen. Myös Korkiakangas avaisi opiskelijan moninaisia rooleja Laurean toimintaympäristössä. Rautiaisen mukaan on tärkeää kertoa myös mitä hyötyä opiskelijalle on laadun kehittämisestä ja laadunvarmistusjärjestelmästä. Myös asian kytkimen laajempaan kokonaisuuteen kuten työelämään ja omaan kehittämiseen, on Rautiaisen mielestä oleellista, sillä se motivoi opiskelijaa. Myös Karhunen

korostaa sitä, että opiskelijan tulee tuntee yrityksen laatutyö, sillä viimeistään työelämässä asiaan ei voi olla törmäämättä.

Fränti korostaa sitä, että opiskelijan laatukäsikirjassa tulisi mainita miksi korkeakouluissa on laatujärjestelmä sekä ylipäättänsä avata käsitettä laatujärjestelmä. Olisi myös hyvä kuvata, millainen on Laurean laatujärjestelmä, sekä kuvata, missä kohdassa opiskelija konkreettisesti kohtaa laatujärjestelmän. Fränti kuitenkin korostaa, ettei tule liian tarkasti esitellä laatujärjestelmää kaikkine hienouksineen, vaan perusrungon esittely riittää. Tärkeintä on tehdä selväksi mitä hyötyä laatujärjestelmästä on opiskelijalle. Myös Rauhala lähtisi opiskelijan laatukäsikirjassa liikkeelle siitä näkökulmasta, mitä opiskelija tarvitsee. Opiskelija ei hänen mukaansa kaipaa liian laajoja ja yksityiskohtaisia kuvauksia siitä, mikä laadunvarmistusjärjestelmä on. Laadunvarmistusjärjestelmä tulee kuvata selkokielellä ja sillä tasolla, että opiskelija voi hahmottaa järjestelmän olemassaolon ja sen, että sen avulla pyritään laadun parantamiseen. Myös Karhunen korostaa sitä, että opiskelijan laatukäsikirjassa on oleellista kertoa laatutyön tarkoitus opiskelijoille ymmärrettävällä kielellä. Opiskelijoille on avattava millainen Laurean laatujärjestelmä on ja mitä se tarkoittaa eri vaiheissa opiskeleville: aloittaville, keskivaiheen ja päättövaiheen opiskelijoille sekä alumneille eli Laureasta valmistuneille opiskelijoille. Kun opiskelija tietää miten pelikentällä toimintaan, voi hän myös ottaa roolinsa pelikentällä. Korkiakangas avaisi myös laadun näkökulmasta Laurean yhteisiä tukipalveluita eri opintojen vaiheissa: alku-, keski-, loppu-, harjoittelu-, alumni-, opinnäytetyö- ja valmistumisvaiheissa. Lisäksi hän näki opiskelijan laatukäsikirjan mahdollisena paikkana avata opiskelun jatkumahdollisuuksia Laureassa.

Korkiakangas korostaisi sisällössä myös oppimisprosessin avaamista opiskelijan näkökulmasta. Hän avaisi Laureaa toimintaympäristönä ja toimintaympäristön tuottamia mahdollisuuksia laadukkaaseen oppimiseen. Myös Rauhalan mielestä eri osa-alueita tulisi painottaa opiskelijan näkökulmasta. Opiskelijan laatukäsikirjassa on hyvä ottaa esille ne asiat, joita opiskelija tarvitsee opiskelun ohessa. Perustehtävien laadunvarmistusasioissa korostuu erityisesti koulutuksen ja tutkimus- ja kehitystyön rooli, sillä Laureassa keskeisessä roolissa on opiskelijalähtöinen tutkimus- ja kehitystyö. Yhteiskunnallinen vuorovaikutus ja aluekehitys eivät taas opiskelijan laatukäsikirjassa korostu, sillä ne eivät ole lähellä opiskelijan rajapintaa. Rauhala korostaa, että opiskelijan laatukäsikirjassa olisi hyvä mainita, että on olemassa strategiset tavoitteet ja niiden mukaan ammattikorkeakoulujen toimintaa ohjataan pitemmällä tähtäimellä.

Korkiakangas painottaisi opiskelijan laatukäsikirjassa ammatillisen osaamisen kehittymistä, mutta eri näkökulmasta kuin Laurea Fakta, joka esittelee opiskelun laurealaisia käytäntöjä. Hän mainitsisi myös Laurean yhteisistä palveluista kuten koulupsykologista ja erityisopettajasta. Korkiakangas nosti esille myös opiskelijan laatukäsikirjan mahdollisen yhteyden uran rakentamiseen ja elinikäiseen oppimiseen. Useita opiskelijoita on lisäksi Laureassa harjoittele-

massa, ja siten opiskelijat ovat myös osa työyhteisöä. Korkiakangas avaisi myös sitä, miten ohjaus tukee oppimisen prosessia. Hän mainitsi, että Laureasta löytyy erilaisia ohjauspalveluita, kuten tuutorointia sekä monipuolista ohjausta. Hän pohti myös, voisiko AHOT eli aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen ja siihen liittyvät käytänteet olla mukana opiskelijan laatukäsikirjassa.

Tiivistetysti opiskelijan laatukäsikirjassa tulisi siis purkaa auki kaikki ne menetelmät, välineet ja mahdollisuudet, joiden avulla opiskelija voi olla mukana ja vaikuttaa. Ignatiuksen mukaan tulisi myös avata sitä, miten kaikilla menetelmillä välineillä ja mahdollisuuksilla on yhteys Laurean laadunvarmistusjärjestelmään. Tärkeintä on tuoda esiin koko konteksti, jossa esimerkiksi opiskelijapalautejärjestelmä ei ole irrallinen osa Laurean laadunvarmistusjärjestelmää. Lisäksi olisi hyvä avata mikä on Korkeakoulujen arviointineuvoston eli KKA:n rooli, mitä tarkoittaa auditointi ja mikä on opiskelijan rooli auditoinnissa. Lisäksi olisi hyvä avata laurealainen laatutoiminta ja mitä kaikkea siihen sisältyy.

Lisäksi Karhunen näkisi arvojen korostamisen tärkeänä. On hyvä kuvata miten arvot näyttäytyvät arjessa, ja sitä kautta opiskelija voisi ymmärtää paremmin miksi toimitaan tietyllä tavalla. Ongelmana Karhunen näki sen, että opiskelijat näkevät LbD-toimintamallin eri tavalla kuin henkilöstö. Tähän tulisi myös kiinnittää huomiota opiskelijan laatukäsikirjassa. Myös Korkiakangas korostaisi LbD-toimintamallia ja sen mahdollistavia vaikutuksia.

Rautiainen nostaa esille, että vain dokumentoitu palaute vaikuttaa toiminnan laadun kehittämiseen. Omaan opiskeluun voi sitä kautta todella vaikuttaa. Ignatius lisää, että opiskelijoille on tehtävä selväksi, että heidän antamansa palaute todella vaikuttaa, joka myös osaltaan motivoi opiskelijoita antamaan palautetta.

Sekä Ignatius että Rautiainen korostivat sitä, että laatuun liittyvien käsitteiden ja terminologian avaaminen olisi suotavaa. Toiminnan laadun kehittämiseen liittyvä käsitteistö voi olla paikoitellen vaikeaselkoinen, ja käsitteiden avaaminen esimerkiksi liitteessä voisi olla suositeltavaa.

Kaikkien haastateltavien mielestä opiskelijan laatukäsikirjan olisi hyvä olla tiivis ja ytimekäs, jossa keskitytään opiskelijan kannalta tärkeisiin ja oleellisiin asioihin. Rauhala painottaa, että omaksumisen kynnyksellä käy sitä korkeammaksi, mitä enemmän asiasisältöä on. Ignatiuksen mukaan pituus ei ole niinkään oleellisessa roolissa, vaan enemmänkin laatukäsikirjan luettavuus. Opiskelijan laatukäsikirjassa tulee olla ytimekkäästi opiskelijan kannalta olennaisimmat asiat ja ohjata lisätietoa kaipaavat opiskelijat lisäinformaation ääreen. Pituudesta Rautiainen ja Korkiakangas kommentoivat, että opiskelijan laatukäsikirjan on melkein parempi olla liian lyhyt kuin pitkä. Rautiainen mukaan opiskelijan laatukäsikirjassa tulee mainita vain ydinasiat

siten, että opiskelija tunnistaa itsensä ja opiskelija tajuaa laadunvarmistusjärjestelmän palvelevan häntä. Fränti lisää, että opiskelijan laatukäsikirjassa tulisi panostaa myös kuviin, jotta opiskelijan laatukäsikirja olisi mahdollisimman myyvä ja markkinoiva dokumentti. Tällä Fränti tarkoitti, että opiskelijan laatukäsikirjan tulisi kiinnostaa opiskelijoita ja olla visuaalisesti houkutteleva, jotta sitä haluttaisiin katsoa. Myös Karhunen näkee, että opiskelijan laatukäsikirjan olisi hyvä olla kompakti kokonaisuus. Nykyisin on totuttu lukemaan sirpaleista informaatiota ja lyhyitä iskulausetyyppisiä asioita sekä kirjoittamaan lyhyitä viestejä. Liian suuri pituus aiheuttaa Karhusen mukaan sen, ettei materiaaliin jakseta perehtyä. Loppujen lopuksi on kuitenkin kyse viestin saavuttamisesta, ymmärrettävyydestä sekä viestin jalkauttamisesta arjen toiminnaksi. Tämän vuoksi opiskelijan laatukäsikirjan on hyvä olla yksinkertainen ja ymmärrettävä. Korkiakangas ehdottaakin apuna käytettävien havainnollistavia keinoja. Hänen mielestään opiskelijan laatukäsikirjan tulisi olla selkeästi jäsennetty ja visuaalisesti kutsuva, jolloin itse sivumäärä ei ole niin merkitsevässä roolissa.

7.2.3 Jakelu

Pääasiallisesti haastatellut näkivät sekä painetun että sähköisen version opiskelijan laatukäsikirjasta oleellisina. Opiskelijan laatukäsikirjan painamisen ehtona pidettiin kuitenkin sitä, ettei se saa olla tuotoksena liian paksu tai raskas. Ignatius ja Rautiainen ehdottavat molemmat voisiko opiskelijan laatukäsikirja olla esimerkiksi Laurea Faktan liitteenä. Sähköinen versio on myös oleellista olla, sillä sitä on mahdollista päivittää. Sen paikka olisi haastateltujen mukaan Laurean intranetissä sekä mahdollisesti verkkosivuilla. Fränti nostaa esille, että koska sähköistä informaatiota on niin paljon, kilpailu sen suhteen viitsisivätkö opiskelijat avata opiskelijan laatukäsikirjaa, käy suureksi.

Fränti ja Karhunen ehdottavat, että tuutoropettajat voisivat käydä opiskelijan laatukäsikirjaa yhdessä opiskelijoiden kanssa läpi. Tämä voisi Karhusen mukaan tapahtua esimerkiksi perusohjauksen yhteydessä. Tämä edellyttää kuitenkin sitä, että tuutoroinnille tulisi saada tilaa mahdollisesti jollekin opintojaksolle. Jalkauttamisessa ei riitä vain pelkkä laatukäsikirjan jakaminen, vaan se tulee myös käydä opiskelijoiden kanssa läpi. Karhunen lisää, että ohjauksen yhteydessä käytettävien painettujen versioiden lisäksi voisi olla opiskelijan laatukäsikirjaa mainostavia esimerkiksi pieniä tietoiskuja, esitteitä tai kortteja. Korkiakangas ehdottaa, että opiskelijan laatukäsikirja voitaisiin jakaa opiskelijoille painettuna silloin, kun ensimmäinen opiskelijapalaute on koottavana. Dokumentti paperilla tuottaa Korkiakankaan mukaan sen, että asia konkretisoituu. Toisaalta myös sähköinen versio on monessa tilanteessa tarpeellinen. Korkiakangas nostaa esiin myös huomion, että jatkossa opiskelijan laatukäsikirja tulee liittää jonkun henkilöstön jäsenen tehtäväalueisiin, jonka tehtävä olisi huolehtia opiskelijan laatukäsikirjan päivittämisestä ja jatkokehittämisestä.

Fränti näkee englanninkielisen version opiskelijan laatukäsikirjasta ehdottomana. Hän ehdottaakin, että suomenkielisestä ja englanninkielisestä opiskelijan laatukäsikirjasta voisi olla yksi ja sama painos samalla painoasulla.

Rauhalan näkemykset opiskelijan laatukäsikirjan painamisen suhteen poikkesivat hieman muista haastatelluista. Painettuversio on kohtalaisen suuri kustannuserä ja sitä on vaikea pitää ajan tasalla sekä päivittää, sillä se on painettava aina uudelleen, jos muutoksia ilmenee. Rauhala näkeekin opiskelijan laatukäsikirjan jakamisen muistitikulla uusille opiskelijoille opiskelijan laatukäsikirjan parhaana jakeluvaihtoehtona. Myös Ignatius näki opiskelijan laatukäsikirjan muistitikulle laittamisen ja muistitikun opiskelijoille jakamisen yhtenä vaihtoehtona. Rauhala sijoittaisi opiskelijan laatukäsikirjan myös Laurean intranettiin ja julkisille verkkosivuille, josta se olisi nähtävillä myös aikaisemmin Laureassa aloittaneille opiskelijoille.

7.3 Käsikirjan sisältö

Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö on sekä työn toimeksiantajan toiveiden, teemahaastatteluiden ja aiheeseen liittyvän kirjallisuuden ja muun lähdemateriaalin pohjalta syntynyt kokonaisuus. Suunnitteluvaiheessa osallistuin myös yhteen LAUREAMKOn hallituksen kokoukseen, jossa hallituksen jäsenet pääsivät mukaan käsikirjan sisällön suunnitteluprosessiin. Viimeisin käsikirjan sisältö on hiottu yhdessä Laurean lautupäällikön kanssa. Hänen kanssaan hioimme useaan otteeseen opiskelijan laatukäsikirjan sisältöä ja rakennetta.

Pituutta opiskelijan laatukäsikirjalla on 18 sivua. Pituus voi nopeasti ajateltuna johtaa harhaan, sillä opiskelijan laatukäsikirja sisältää useita kuvioita ja laatikoita, jotka vievät paljon tilaa. Kaikki opiskelijan laatukäsikirjan kuviot ovat Laurea-ammattikorkeakoulun tuottamia. Kaikkia kuvioita ei ole vielä virallisessa ja lopullisessa muodossa julkaistu. Kuviot ovat edelleen kehitystyön alla ja tulevat päivittymään ennen opiskelijan laatukäsikirjan virallista lanseeraamista syksyllä 2009. Laatikoihin on nostettu asioita, jotta ne erottautuvat muun tekstin seasta. Pituus pitää sisällään myös kannen, liitteet ja lähteet. Opiskelijan laatukäsikirjan tekstimäärä on pyritty pitämään lyhyenä ja kirjoitusasu selkeänä ja ymmärrettävänä. Teksti on kirjoitettu puhuttelevaan muotoon, jonka tarkoituksen on kohdentaa opiskelijan laatukäsikirjan sisältö juuri opiskelijalle. Vaikka ulkoasun suunnittelu ei ole kuulunut varsinaisesti vastualueeseeni, olen parhaani mukaan pyrkinyt antamaan esimerkkejä siitä kuinka asiat voisi ilmaista ja millaisia kuvia missäkin kohdissa voisi käyttää. Opiskelijan laatukäsikirjan värimaailma noudattaa Laurean laadunvarmistusjärjestelmäkuvion värejä. Toimeksiantajan tehtäväksi jää päättää kuinka pitkälle hän haluaa seurata antamiani ehdotuksia.

Opiskelijan laatukäsikirjan nimeksi ehdotan Yhteispeilillä tulokseen, joka tulee Laurean laatu-kampanjasta. Mielestäni se kokoaa hyvin yhteen toiminnan laadun kehittämisen lähtökohdan: se syntyy yhteispeilillä. Opiskelijan laatukäsikirjan lopullinen nimi on Laurean päätettävissä.

Opiskelijan laatukäsikirja koostuu kuudesta eri pääluvusta: Johdanto, Laadukas opiskelu ja oppiminen, Opiskelija toiminnan laadun kehittäjänä, Anna palautetta - Opiskelijapalautejärjestelmä, Laadunvarmistus Laureassa ja LAUREAMKO laadun matkassa. Alussa on lisäksi rehtorin laatima Esipuhe, jonka tuottamisessa minulla ei ollut roolia. Kuten aiemmin mainitsin, rehtorin esipuhe oli Outi Kallioisen esittämä toive. Opiskelijan laatukäsikirjan lopussa ovat liitteet ja lähteet.

Johdantoluvussa kerrotaan koko opiskelijan laatukäsikirjan tavoite ja tarkoitus sekä pyritään houkuttelemaan ja motivoimaan opiskelijaa käsikirjan lukemiseen. Tekstiä on aseteltu myös laatikoihin, jotta tietyt asiat nousisivat esille, ja houkuttelisivat mahdollisesti lukemaan käsikirjaa johdantoa pidemmälle. Sivun lopussa on myös vinkki, joka ohjaa lukijan halutessaan opiskelijan laatukäsikirjan lopussa olevien keskeisten käsitteiden äärelle eli liitteeseen numero kaksi.

Luvussa Laadukas opiskelu ja oppiminen on kuvattu mitä hyötyä laadukkaasta opiskelusta ja oppimisesta on opiskelijalle, mitkä tekijät vaikuttavat koulutuksen laatuun sekä miten syntyy laadukas oppiminen. Lisäksi luvussa on avattu Laurean kehittämispohjaisen oppimisen mallia eli LbD-toimintamallia sekä kuvattu opiskelijan hyvinvoinnin merkitystä opiskelun ja oppimisen edistäjänä. Opiskelijan hyvinvointiin liittyvässä kohdassa on kerrottu millaisia hyvinvointia edistäviä palveluita Laureassa on saatavilla. Lisäksi lisätietoa haluavat ohjataan lisäinformaation lähteille. Tämä osio on otettu mukaan Laurean kehittämisjohtajan Outi Kallioisen esittämästä toiveesta suunnitteluvaiheen tapaamisessa. Tätä osiota toivottiin mukaan myös teema-haastatteluiden tulosten perusteella. Korkiakankaan mukaan opiskelija jää usein nykyisessä systeemissä siihen, että hän vain antaa palautetta ja ulkoistuu toimijaroolista. Siirtyminen opiskelijasta palveltavaksi ja asiakkaaksi ei ole tämän tyyppisessä toimintaympäristössä tarkoituksenmukaista. Opiskelija on osa toimintaketjua ja omalta osaltaan tuottamassa laatua ja omaksumassa laurealaisia käytänteitä, jotka samalla edustavat työelämän käytänteitä ja ammattikorkeakoulutasoista toimijakäytäntöä. Myös kirjallisuudessa korostettiin laadukkaan koulutuksen ja opiskelijan roolin merkitystä. Alaniskan (2006, 13 - 17) mukaan koulutuksen laatuun vaikuttaa suuresti opiskelijan oman oppimisen laatu. Oppiminen ei synny asiakkuuden ja palvelun vastaanottamisen kautta. Opiskelija ei voi jättäytyä pelkän asiakkuuden varaan ja jättää vastuuta oppimisestaan koululle. Opiskelija on oppimisprosessin keskeisin toimija, ja prosessin lopputulos on aina riippuvainen opiskelijan työpanoksesta. Opetuksen onnistuminen tulee esiin vain opiskelijan oppimistulosten kautta. Korkeakoulun tehtävä on tuottaa apuvälineitä ja tukipalveluita opiskeluun, ja opettajilla on vastuu oppimisen tehokkaasta avustami-

sesta. Oppimistulosta ja korkeakoulun tarjoamia välineitä voi arvioida vain opiskelija. Jotta haluttuun tulokseen päästää, edellyttää se sekä opiskelijalta että korkeakoululta yhteistyötä.

Opiskelija toiminnan laadun kehittäjänä luvussa kuvataan konkreettisesti opiskelijan roolia toiminnan laadun kehittämisessä. Opiskelijan vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudet on nostettu esille laatikkoon. Näitä ovat palautteet antaminen, toiminnan kehittämissyryhmiin osallistuminen opiskelijakunta LAUREAMKOn kautta sekä laadun kehitystyöhön osallistuminen erilaisten toimintamuotojen ja -menetelmien, kuten sisäisen auditoinnin ja benchmarkingin sekä opetussuunnitelmien arvioinnin ja kehittämisen kautta. Tässä luvussa on pyritty nostamaan esille kaikki ne menetelmät, välineet, mahdollisuudet, joiden avulla opiskelija voi olla mukana ja vaikuttaa. Vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien korostaminen nähtiin tärkeänä erityisesti teemahaastatteluista saatujen tulosten perusteella. Myös kirjallisuudessa korostettiin opiskelijan roolia. Alaniska (2006, 7, 11-12) kertoo toiminnan laadun kehittämisessä opiskelijalla olevan tärkeä rooli, ja opiskelijan roolin kehittämisen edelleen olevan ajankohtainen aihe. Suomessa opiskelijoilla on hyvät lähtökohdat laadunvarmistukselle ja korkeakoulupolitiikkaan on jo pitkään kuulunut opiskelijoiden vaikuttamismahdollisuuksien turvaaminen ja kehittäminen. Opiskelijoiden rooli tulisi kuitenkin nähdä poliittista roolia syvempänä.

Luvussa Anna palautetta - Opiskelijapalauttejärjestelmä on kuvattu Laurean opiskelijapalauttejärjestelmään liittyvää kokonaisuutta. Luvussa on avattu miten palautetta kerätään ja miten palautetietoa hyödynnetään. Palautekyselyjen liittymää ammatilliseen kasvuun ja sen vaiheisiin on esitetty kuvion avulla. Lisäksi luvussa on esitelty eri palautetietojen muotoja ja sisältöjä. Luvussa on myös avattu muutama esimerkki miten palautteen avulla on kehitetty toimintaa sekä millaista opiskelijan antaman palautteen tulisi olla. Palautteen tulee olla rehellistä ja aitoa, sekä hyvistä että huonoista puolista, perustelevaa ja kehittävää sekä ihmistä kunnioittavaa (J, Ignatius, henkilökohtainen tiedonanto 26.3.2009). Opiskelijapalauttejärjestelmän mukaan ottaminen opiskelijan laatukäsikirjaan nousi esille jo suunnitteluvaiheen tapaamisessa Jaana Ignatiuksen ja Outi Kallioisen kanssa sekä teemahaastatteluista saatujen tulosten pohjalta. Rauhalan mukaan palautteen antaminen on yksi heikko kohta, sillä palautetta ei anneta riittävästi. Tämän pohjalta palautejärjestelmän kuvaaminen on tärkeää samoin kuin palautteen antamiseen motivoiminen.

Luvussa laadunvarmistus Laureassa on pyritty ytimekkäästi esittelemään Laurean laadunvarmistukseen liittyviä tekijöitä. Luvussa esitellään Laurean toimintaa ohjaavat arvot sekä Laurean laatutoimijat ja -ryhmät. Laatutoimijoihin lukeutuvat Laurean laatupäällikkö, laatuassistenttiharjoittelija, laatukoordinaattori, laatuasiantuntijat, paikallisyksiköiden johto ja kehittämispäälliköt sekä opiskelijapalauttevastuuhenkilöt. Laaturyhmiä ovat laaja johtoryhmä (ent. laadun ohjausryhmä) sekä laadunvarmistusjärjestelmän kehittämissyryhmä (J, Ignatius, henkilö-

kohtainen tiedonanto 25.5.2009). Lisäksi luvussa esitellään Laurean laadunvarmistusjärjestelmä sekä kerrotaan mikä sen tarkoitus on. Luvussa avataan myös Laurean jatkuvan kehittämisen kehä P-D-C-A. Lisäksi luvussa esitellään Laurean prosessikartta, toiminnan seuranta ja arviointikohteet ja mittarit sekä laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan kehittämisen menetelmät, toimintatavat sekä välineet. Lisäksi luvun lopussa lyhyesti kerrotaan mitkä tekijät vaikuttavat laadunvarmistuksen taustalla ja kerrotaan lyhyesti, että Laurean laadunvarmistusjärjestelmä tullaan auditoimaan syksyllä 2010. Lopuksi ohjataan lisätietoa haluavat Laurean toiminnan laadun kehittämiseen liittyvän lisätiedon äärelle. Laurean laadunvarmistusjärjestelmän kuvausta toivottiin mukaan suunnitteluvaiheen tapaamisessa sekä teemahaastatteluiden tulosten pohjalta. Teemahaastatteluiden perusteella laadunvarmistusjärjestelmä tuli kuvata selkokielellä ja sillä tasolla, että opiskelija voi hahmottaa, että järjestelmä on olemassa ja sen avulla pyritään laadun parantamiseen. Rauhalan ja Fräntin mukaan ei tule kuitenkaan liian laajasti ja yksityiskohtaisesti kuvata mikä laadunvarmistusjärjestelmä on, sillä se ei ole opiskelijan kannalta oleellista. Lisäksi Karhunen näki arvojen korostamisen tärkeänä. On hyvä kuvata miten arvot näyttäytyvät arjessa, sillä arvojen kautta opiskelija voisi ymmärtää paremmin miksi toimitaan tietyllä tavalla.

Luvussa LAUREAMKO laadun matkassa avataan LAUREAMKOn roolia Laurean toiminnan laadun kehittämisessä. Aluksi on lyhyesti esitelty LAUREAMKOa ja tämän jälkeen kuvattu millä eri tavoin LAUREAMKO on mukana Laurean toiminnan laadun kehittämisessä. Näitä ovat LAUREAMKOn toteuttama edunvalvonta valtakunnallisesti SAMOKin kautta, toimiminen opiskelijoiden äänitorvena, LAUREAMKOn ja korkeakoulun johdon ja LAUREAMKOn jaostojen sekä paikallisyksiköiden johdon neuvottelutapaamiset, LAUREAMKONn osallistuminen Laurean toiminnan kehittämisryhmiin, opiskelijapalautteiden eteenpäinviejänä toiminen sekä yhteistyö esimerkiksi kuntien ja ammattiliittojen kanssa. Lisätietoa haluavat ohjataan LAUREAMKON verkkosivuille. Tämä luku nousi mukaan suunnitteluvaiheen tapaamisen myötä, jossa Outi Kallioinen esitti toiveen Laurean opiskelijakunnan LAUREAMKOn roolin kuvaamisesta opiskelijan laatukäsikirjassa. Opiskelijakunta LAUREAMKO on myös suunnitteluvaiheessa osallistunut luvun sisällön tuottamiseen.

Opiskelijan laatukäsikirjassa on lisäksi kaksi liitettä. Ensimmäinen liite on Laadun askeleet. Siinä on kuvattu viisi askelta laatuun, jotka ovat: Huolehdi itsestäsi, Anna palautetta, Ole aktiivinen, Vaadi laatua ja Toimi yhteispelissä. Laadun askeleet ovat syntyneet Outi Kallioisen esittämä toiveen pohjalta opiskelijan laatukäsikirjan suunnitteluvaiheen tapaamisessa, jossa hän ehdotti mukaan otettavan esimerkiksi viisi muistisääntöä. Lisäksi liitteen loppuun on lisätty aiheeseen liittyvää lukemista, jonka jälkeen on avattu lähteitä, joihin on hyvä tutustua. Toisessa liitteessä Käsitteet tutuiksi on esitelty käsikirjan keskeisimpiä käsitteitä, joita ei ole avattu tekstin seassa. Käsitteiden avaaminen on otettu mukaan teemahaastatteluissa nousseiden tulosten pohjalta. Haastatteluissa toivottiin, että paikoin vaikeaa laatu käsitteistöä avat-

taisiin esimerkiksi opiskelijan laatukäsikirjan lopussa. Opiskelijan laatukäsikirjan viimeisellä sivulla on esitelty opiskelijan laatukäsikirjan lähteet.

7.4 Käsikirjan arviointi

Kuten aiemmin mainitsin, opiskelijan laatukäsikirjan sisältö on sekä työn toimeksiantajan toiveiden, teemahaastatteluiden sekä aiheeseen liittyvän kirjallisuuden pohjalta syntynyt kokonaisuus. Opiskelijan laatukäsikirjaa sisältöä on lisäksi suunniteltu ja työstetty koko prosessin ajan yhteistyössä opiskelijan laatukäsikirjaa toteutettavaksi esittäneen Laurean laatupäällikön Jaana Ignatiuksen kanssa. Laatupäällikkö toimi lähimpänä yhteyshenkilöni ja hän myös edusti toimeksiantajaa. Yhteistyö laatupäällikön kanssa sujui hyvässä yhteishengessä. Tapaamisia laatupäällikön opiskelijan laatukäsikirjaan liittyen kertyi useita. Laatupäällikkö on antanut matkan varrella paljon palautetta sekä kehitysehdotuksia, joiden pohjalta on rakennettu osaltani opiskelijan laatukäsikirjan lopullinen sisältö.

Osaltani valmis opiskelijan laatukäsikirja löytyy työn lopusta liitteestä 10. Sisällön luovutuksen jälkeen opiskelijan laatukäsikirja menee kirjoitusasun tarkistukseen sekä taittoon. Tässä vaiheessa haluan korostaa, ettei liitteessä oleva opiskelijan laatukäsikirja ole siis vielä lopullinen ja syksyllä lanseerattava versio opiskelijan laatukäsikirjasta. Toimeksiantajalla on viimeinen päätösvalta opiskelijan laatukäsikirjan sisältöjen ja ulkoasun suhteen. Sisältö saattaa myös päivittyä ennen sen virallista lanseeraamista syksyllä 2009. Vastaisuudessa opiskelijan laatukäsikirjan kehitystyö ja päivittäminen siirtyy Laurealle.

Toimeksiantajan edustaja Jaana Ignatius arvioi opinnäytetyön kokonaisuudessaan olevan työelämälähtöinen. Opiskelijan laatukäsikirja tukee Laurean laatutoiminnan kehittämistyötä ja sen näkyväksi tekemistä opiskelijan näkökulmasta. Opiskelijan laatukäsikirja on Ignatiuksen mukaan innovatiivinen avaus, sillä Laureassa ei ole aiemmin ollut käytössä opiskelijan laatukäsikirjaa. Opiskelijan laatukäsikirjaa tullaan käyttämään opiskelijoiden perehdyttämisvälineenä Laurean laatutoimintaan. Laatukäsikirja tuo kattavasti esille opiskelijan roolin, tehtävät sekä vaikuttamismahdollisuudet Laurean toiminnan laadun kehittämisessä. Opiskelijan laatukäsikirja tullaan toimeksiantajan mukaan julkaisemaan sähköisessä muodossa Laurean kotisivuilla ja intranetissä ja se tulee näin olemaan jokaisen laurealaisen opiskelijan käytettävissä. Opiskelijan laatukäsikirja tukee lisäksi Laurean valmistautumista Korkeakoulujen arviointineuvoston auditointiin vuonna 2010. Toimeksiantajan lausunto löytyy työn lopusta liitteestä 9.

8 Johtopäätökset

Tässä pääluvussa punotaan yhteen työn johtopäätökset selvityksen tulosten ja kirjallisuuden perusteella. Aluksi käyn läpi työn alussa opinnäytetyölle sekä opiskelijan laatukäsikirjalle määrittelemäni tavoitteet ja arvioinnin, siitä kuinka hyvin työn alussa asetteluihin tavoitteisiin päästiin. Tämän jälkeen alaluvuissa käydään läpi selvityksen luotettavuuden ja oman oppimisen arviointi sekä työn pohjalta nousevat uudet tutkimusaiheet.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä suunniteltiin ja tuotettiin sisältö opiskelijan laatukäsikirjaan Laurea-ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli suunnitella ja tuottaa opiskelijan laatukäsikirjaan sopiva sisältö, joka muodostaa samalla yksinkertaisen ja selkeän kokonaisuuden.

Opinnäytetyön tavoitteeseen päästiin tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja muuhun lähdemateriaaliin sekä teemahaastattelemalla kuutta Laurean laatutoiminnassa virallisesti kytköksissä olevia henkilöstön jäsentä. Tutkimuskysymyksenäni pohdin työni alussa, millainen opiskelijan laatukäsikirjan sisällön tulisi olla. Selvityksen tekemisessä käytin laadullista tutkimusmenetelmää: teemahaastattelua. Teemahaastatteluiden avulla selvitettiin opiskelijan laatukäsikirjan tarvetta, sisältöä sekä jakelukanavaa ja -muotoa. Teemahaastatteluiden avulla saatiin kerättyä tietoa, joka sekä tuki hyvin toimeksiantajan toiveita opiskelijan laatukäsikirjan suhteen että vastasi kirjallisuutta ja lähdemateriaalia, johon tutustuin teoreettisen viitekehitykseni sisällä.

Opiskelijan laatukäsikirjan tavoitteeksi ilmaisin työni alussa sen, että opiskelijan laatukäsikirjan tulisi vastata mahdollisimman hyvin oppaan käyttäjien eli opiskelijoiden tarpeita. Ensimmäiseksi voisi ajatella, että tällöin opiskelijan laatukäsikirjan sisältö olisi tullut selvittää haastattelemassa opiskelijoita, eikä henkilöstöön kuuluvia laatutoiminnassa mukana olevia henkilöitä. Opiskelijoilla ei kuitenkaan ole tarvittavaa tietoperustaa Laurean toiminnan laadun kehittämiseen liittyen. Sisältö on siten oleellista selvittää henkilöiltä, joita tarvittava tietoperusta löytyy. Opiskelijoiden näkemyksiä on saatu mukaan Laurean opiskelijakunnan LAUREAMKOn kautta. Tapaamisessa, LAUREAMKOn hallituksen kokouksessa, hallituksen jäsenillä oli mahdollisuus vaikuttaa opiskelijan laatukäsikirjan sisältöön ja rakenteeseen. Vaihe, jota kuitenkaan en pystynyt työn resurssit huomioiden toteuttamaan siinä laajuudessa kuin olisi ollut ihanteellista, olisi ollut laajemman palautteen kerääminen opiskelijan laatukäsikirjan onnistumiseen liittyen. Onnistumisella tarkoitan opiskelijan laatukäsikirjan sisällön luotavuutta, selkeyttä, tarkoituksenmukaisuutta ja siitä muodostuvaa kokonaisuutta. Opiskelijan laatukäsikirjan tavoitteena oli myös motivoida ja saada opiskelijat aktiivisemmin osallistumaan Laurean toiminnan laadun kehittämistyöhön tai ainakin saada opiskelijat tietoisiksi

kuinka vaikuttaminen ja osallistuminen ovat mahdollista. Tätä opiskelijan laatukäsikirjan tavoitetta on mahdollista selvittää vasta opiskelijan laatukäsikirjan lanseeraamisen jälkeen.

Työn alussa esitin riskiksi opiskelijan laatukäsikirjalle sisällön suunnittelulle sen, ettei opiskelijan laatukäsikirjaan tietomäärää ja sisältöä osata rajata tarpeeksi tarkasti. Riski ei osoittautunut täysin aiheettomaksi, sillä opiskelijan laatukäsikirjan sisältöä suunnitellessani osoittautui haasteelliseksi rajata mukaan laajasta skaalasta informaatiota vain ne oleellimmat mukaan. Koen kuitenkin, että teemahaastatteluista saatujen tulosten avulla aineiston rajaamisessa onnistuttiin hyvin.

Selvityksen tulokset osoittavat, että opiskelijan laatukäsikirja nähtiin hyvin tarpeelliseksi. Teemahaastatteluiden tulosten perusteella opiskelijan laatukäsikirja nähtiin Laurealle erittäin tarpeellisena ja hyödyllisenä työvälineenä. Laatukäsikirjan avulla voidaan välittää opiskelijoille informaatiota heidän rooleihinsa ja vaikuttamismahdollisuuksiinsa toiminnan laadun kehittämistyöhön liittyen. Selvityksen tulokseen voidaan yhdistää myös laatujohtamisen näkökulma. Laatujohtamisella koko yrityksen toimintaa pyritään saamaan siihen muotoon, että jokainen asia tuo lisäarvoa asiakkaalle. Yrityksessä tuotteen tai palvelun tuottajilla pitäisikin olla yhtenäinen käsitys siitä, minkälaista laatua tavoitellaan ja mistä tekijöistä laatu syntyy. (Viitala & Jylhä 2006, 280 - 281.) Opiskelijan laatukäsikirja toimii tästä näkökulmasta ajateltuna laatujohtamisen apuvälineenä. Opiskelijan laatukäsikirjan tavoite on lisätä opiskelijoiden tietoutta siitä, miten he voivat olla mukana kehittämässä Laurean toiminnan laatua. Toiminnan laadun kehittäminen taas palvelee opiskelijaa esimerkiksi laadukkaamman koulutuksen muodossa. Opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisuutta näkeminen on positiivista sen lanseerausta ajatellen. Kun opiskelijan laatukäsikirjalla on lanseerausvaiheessa toimijoiden tuki takanaan, edesauttaa se myös osaltaan sen käyttöönottoa. Jos Laurean henkilöstön jäsenet eivät kokisi opiskelijan laatukäsikirjaa tarpeelliseksi, eivät suurella todennäköisyydellä myöskään opiskelijat pitäisi laatukäsikirjaa tarpeellisena tai tärkeänä.

Opiskelijan laatukäsikirjan lopullinen toteutustapa oli kompromissi joka on, kuten Vilka ja Airaksinenkin (2003, 56 - 57) aiemmin totesivat, perusteltu resurssien, toimeksiantajan toiveiden, kohderyhmän tarpeiden ja oppilaitoksen opinnäytetyötä koskevien vaatimusten välillä. Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö on sekä työn toimeksiantajan toiveiden, teemahaastatteluiden tulosten sekä aiheeseen liittyvän kirjallisuuden pohjalta rakennettu kokonaisuus. Viimeisin käsikirjan sisältö on hiottu yhdessä Laurean laatujohtajien kanssa. Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö rakentuu kuudesta eri luvusta: Johdanto, Laadukas opiskelu ja oppiminen, Opiskelija toiminnan laadun kehittäjänä, Anna palautetta - Opiskelijapalauttejärjestelmä, Laadunvarmistus Laureassa ja LAUREAMKO laadun matkassa. Alussa on lisäksi rehtorin laatima Esipuhe, jonka tuottamisessa minulla ei ollut roolia. Rehtorin esipuhe oli Outi Kallioisen esittämä toive. Opiskelijan laatukäsikirjan lopussa ovat liitteet ja lähteet.

Johdanto luvussa kerrotaan opiskelijan laatukäsikirjan tavoite ja tarkoitus sekä pyritään houkuttelemaan ja motivoimaan opiskelijaa käsikirjan lukemiseen. Luvussa Laadukas opiskelu ja oppiminen on kuvattu mitä hyötyä laadukkaasta opiskelusta ja oppimisesta on opiskelijalle, mitkä tekijät vaikuttavat koulutuksen laatuun sekä miten syntyy laadukas oppiminen. Lisäksi luvussa on avattu Laurean kehittämispohjaisen oppimisen mallia eli LbD-toimintamallia sekä kuvattu opiskelijan hyvinvoinnin merkitystä opiskelun ja oppimisen edistäjänä. Tämä luku nousi mukaan Laurean kehittämisjohtajan Outi Kallioisen esittämästä toiveesta suunnitteluvaiheen tapaamisessa sekä teemahaastatteluiden tulosten perusteella. Korkeakouluun mukaan opiskelija jää usein nykyisissä systeemeissä siihen, että hän vain antaa palautetta ja on ulkoistunut toimijaroolista. Myös kirjallisuudessa korostettiin laadukkaan koulutuksen ja opiskelijan roolin merkitystä. Alaniskan (2006, 13 - 17) mukaan koulutuksen laatuun vaikuttaa suuresti opiskelijan oman oppimisen laatu. Oppiminen ei synny asiakkuuden ja palvelun vastaanottamisen kautta. Opiskelija ei voi jättäytyä pelkän asiakkuuden varaan ja jättää vastuuta oppimisestaan koululle. Opiskelija on oppimisprosessin keskeisin toimija, ja prosessin lopputulos on aina riippuvainen opiskelijan työpanoksesta.

Opiskelija toiminnan laadun kehittäjän luvussa kuvataan konkreettisesti opiskelijan roolia toiminnan laadun kehittämisessä. Tässä luvussa on pyritty nostamaan esille kaikki ne menettämät, välineet ja mahdollisuudet, joiden avulla opiskelija voi olla mukana ja vaikuttaa. Vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien korostaminen nähtiin tärkeänä erityisesti teemahaastatteluiden tulosten perusteella. Myös kirjallisuudessa korostettiin opiskelijan roolia. Alaniska (2006, 7, 11-12) kertoo toiminnan laadun kehittämisessä opiskelijalla olevan tärkeä rooli, ja opiskelijan roolin kehittämisen edelleen olevan ajankohtainen aihe.

Anna palautetta - Opiskelijapalautejärjestelmä on kuvattu Laurean opiskelijapalautejärjestelmään liittyvää kokonaisuutta. Opiskelijapalautejärjestelmän kuvauksen sisällyttäminen opiskelijan laatukäsikirjaan nousi esille jo suunnitteluvaiheen tapaamisessa Jaana Ignatiuksen ja Outi Kallioisen kanssa. Myös teemahaastatteluiden tuloksissa korostui palautejärjestelmän kuvaamisen tärkeys samoin sekä palautteen antamiseen motivoiminen.

Luvussa laadunvarmistus Laureassa on pyritty ytimekkäästi esittelemään Laurean laadunvarmistukseen liittyviä tekijöitä. Lisäksi luvussa esitellään Laurean laadunvarmistusjärjestelmä kokonaisuutta sekä kerrotaan mikä laadunvarmistusjärjestelmän tarkoitus on. Lisäksi luvun lopussa lyhyesti kerrotaan mitkä tekijät vaikuttavat laadunvarmistuksen taustalla. Laurean laadunvarmistusjärjestelmän kuvausta toivottiin mukaan suunnitteluvaiheen tapaamisessa sekä teemahaastatteluiden perusteella. Teemahaastatteluissa korostettiin, että laadunvarmistusjärjestelmä tulisi kuvata selkokielellä ja sillä tasolla, että opiskelija kykenevät hahmottamaan järjestelmän olemassaolon ja sen, että sen avulla pyritään laadun parantamiseen.

Luvussa LAUREAMKO laadun matkassa avataan Laurean opiskelijakunnan LAUREAMKOn roolia Laurean toiminnan laadun kehittämisessä. Tämä luku nousi mukaan suunnitteluvaiheen tapaamisen myötä, jossa Outi Kallioinen esitti toiveen Laurean opiskelijakunnan LAUREAMKOn roolin kuvaamisesta opiskelijan laatukäsikirjassa. Opiskelijakunta LAUREAMKO on myös suunnitteluvaiheessa osallistunut luvun sisällön tuottamiseen.

Opiskelijan laatukäsikirjassa on lisäksi kaksi liitettä. Ensimmäinen liite on Laadun askeleet. Laadun askeleet ovat syntyneet Outi Kallioisen esittämä toiveen pohjalta opiskelijan laatukäsikirjan suunnitteluvaiheen tapaamisessa, jossa hän ehdotti mukaan otettavan esimerkiksi viisi laatuun liittyvää muistisääntöä. Toisessa liitteessä Käsitteet tutuiksi on estelty käsikirjan keskeisimpiä käsitteitä. Käsitteiden avaaminen on otettu mukaan teemahaastatteluissa nousseiden tulosten pohjalta. Haastatteluissa toivottiin, että paikoin vaikeaa laatu käsitteistöä avattaisiin opiskelijan laatukäsikirjassa.

Tässä selvityksessä selvitettiin myös opiskelijan laatukäsikirjan jakelukanavaa ja -muotoa. Tulokset osoittivat, että opiskelijan laatukäsikirjasta toivottiin sekä sähköistä että painettua versiota. Sähköinen versio on tärkeä siten, että sitä voidaan helposti päivittää ja sähköinen versio on myös helposti opiskelijoiden saatavilla. Painettua versiota toivottiin kuitenkin mukaan opiskelijan laatukäsikirjan lanseeraamisen yhteyteen. Lanseerauksen ehdotettiin tapahtuvan opiskelijoiden tuutoroinnin yhteydessä tai esimerkiksi silloin, kun ensimmäinen opintojaksopalaute on koottavana. Koen tärkeäksi tuoda esille lanseeraamisen vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, sillä toivoin niistä olevan apua työn toimeksiantajalle.

Vastuualueisiini ei kuulunut opiskelijan laatukäsikirjan lopullisesta ulkoasusta eikä lopullisesta kirjoitusasusta huolehtiminen. Palautukseni jälkeen opiskelijan laatukäsikirja menee vielä kirjoitusasun tarkistukseen sekä taittoon. Tuotin siis sisällön opiskelijan laatukäsikirjan ensimmäiseen versioon, jota toimeksiantaja tämän jälkeen muokkaa ja päivittää tarpeensa mukaan. Työn lopusta liitteestä 10 löytyvä opiskelijan laatukäsikirja ei siten siis vielä ole lopullinen versio opiskelijan laatukäsikirjasta. Opiskelijan laatukäsikirja virallinen lanseeraaminen tapahtuu syksyllä 2009.

8.1 Selvityksen luotettavuus

Teemahaastatteluihin valittavien henkilöjen valinnassa käytettiin harkinnanvaraista otosta. Yhteensä teemahaastateltiin kuutta eri Laurean henkilöstön jäsentä, jotka olivat toimenkuvansa kautta virallisesti kytköksissä Laurean laatu toimintaan. Laadullisessa tutkimuksessa ei oleellisissa roolissa ole otannan koko, vaan oleellisempaa on aineiston laatu. Selvityksen edessä tarkkailin teemahaastatteluiden avulla keräämäni aineistoa, enkä kuudennen haastatte-

lun jälkeen kokenut haastatteluiden tuottavan enää tutkimuskysymyksen kannalta uudenlaista tietoa.

Haastateltavien eräänlainen soveltuvuus selvityksen jäseneksi varmistettiin taustakysymyksellä miten kyseinen henkilö on kytköksissä Laurean laatutuomintaan. Haastateltavilta löytyi useampien vuosien kokemus Laurean toiminnan laadun kehittämistyöhön liittyen. Haastatteluihin valittiin myös tarkoituksella henkilöitä, jotka omaavat erilaisen toimenkuvan Laurean toiminnan laadun kehittämistyössä. Näin haastateltavien kokemusten kautta saatiin laaja-alainen näkyminen Laurean toiminnan laadun kehittämistyöhön liittyen.

Haastattelun katsotaan sisältävän monia mahdollisia virhelähteitä. Nämä voivat Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 35) mukaan johtua niin haastateltavista kuin itse haastattelijastakin. Haastattelu on kahden ihmisen välinen, joten inhimillisiltä virheiltiltä tuskin koskaan vältytään. Vaapaamuotoisen haastatteluaineiston analysointi, tulkinta ja raportointi on usein ongelmallista, sillä valmiita malleja ei usein ole tarjolla. Selvityksen kokonaisluotettavuuteen voivat siis vaikuttaa tutkijan tekemät virheet aineiston keruu ja analysointivaiheessa. Saatu aineisto käsiteltiin huolellisesti, mutta koskaan ei voi kokonaan pois sulkea sitä mahdollisuutta, että jossain selvityksenteon vaiheessa tutkija tulkitsee vastauksia eri tavalla kuin mitä vastaaja on vastauksellaan tarkoittanut.

8.2 Oman oppimisen arviointi

Kokonaisuudessaan olen hyvin tyytyväinen osaltani valmistuneeseen opiskelijan laatukäsikirjaan. Saavutin mielestäni hyvin sekä opinnäytetyölle että opiskelijan laatukäsikirjalle asettamani tavoitteet. Prosessina sen laatiminen oli mielenkiintoinen ja antoisa. Koko prosessin aikana opin paljon uusia asioita liittyen laajasti korkeakouluopiskelijan rooliin toiminnan laadun kehittämisessä sekä yhteisöviestintään liittyen. Haasteena oli sisällyttää nämä asiat yksinkertaisessa ja selkeässä muodossa opiskelijan laatukäsikirjaan.

Selvityksen toteuttaminen sujui mielestäni hyvin. Teemahaastatteluiden tekeminen oli mieluista ja sain niiden avulla informaatiota, joka auttoi suuresti opiskelijan laatukäsikirjan sisällön tuottamisessa. Pysyin hyvin sovitussa aikataulussa, opiskelijan laatukäsikirjan sisältö valmistui jo muutamaa viikkoa ennen sovittua valmistumishetkeä. Näin opiskelijan laatukäsikirja saatiin lähtemään aikaisemmin taittoon ja näin osaltaan taas askeleen lähemmäs opiskelijoille lanseerattavaa versiota. Tutkimusmenetelmien valintaan olen tyytyväinen. Teemahaastatteluiden avulla sain kasaan materiaalia, joka oli laadullisesti arvokasta työni kannalta. Haastatteluiden avulla sain kerättyä tarvitsemäni tiedon, joita opiskelijan laatukäsikirjan sisällön tuottamisen kannalta tarvitsin.

Opinnäytetyön laatiminen toi itselleni paljon uutta osaamista ja tietotaitoa. Koen, että opiskelijan laatukäsikirjaa tuottaessani pääsin todella osaksi työelämälähtöistä kehittämishanketta, jossa tutkivaa- ja kehittävää työtä hyödyntäen loin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa jotakin uutta työelämän käyttöön. En ole aiemmin tuottanut tässä laajuudessa minkäänlaisen julkaisun sisältöä, joten tietotaitoni ja osaamiseni karttuivat sen suhteen huomattavasti. Huomattavana apuna oli aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen tutustuminen, jota käsittelem luvussa 5. Julkaisua tehtäessä on huomioitava kenelle julkaisua ollaan tuottamassa ja suunniteltava sisältö sen mukaisesti. Opinnäytetyöprosessin aikana pääsin myös hyödyntämään monia aiemmin oppimiani asioita, kuten laatuassistenttiharjoittelijana kartuttamaani tietotaitoa Laurean toiminnan laadun kehittämistyöhön liittyen. Käsikirjan sisällön tuottamisen kautta teoreettinen tietotaitoni toiminnan laadun kehittämistyöhön liittyen on syventynyt vielä edelleen. Haasteellisinta opiskelijan laatukäsikirjan laatimisessa oli saada muunnettua asiat mahdollisimman ymmärrettävään ja selkeään muotoon. Koen kuitenkin, että teemahaastattelut olivat suureksi avuksi sisällön rajaamisessa ja muotoilussa. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen opinnäytetyöprosessin aikana saamiini oppeihin sekä opiskelijan latauskäsikirjaan tuotoksena.

Lopuksi haluan kiittää Laurean laatuapäällikköä Jaana Ignatiusta yhteistyöstä opiskelijan laatukäsikirjan laatimisprosessin aikana. Lisäksi esittäisin lämpimän kiitoksen Laurean opiskelijakunta LAUREAMKOLle sekä teemahaasteluihin osallistuneille henkilöille.

8.3 Uusia tutkimusaiheita

Opiskelijan laatukäsikirja on muodossaan Laurean ensimmäinen. Huomioiden työn asettamat resurssit sekä lanseerauksen ajankohta, on vasta opiskelijan laatukäsikirjan käyttöönoton jälkeen mahdollista laajemmin tutkia ja kerätä palautetta opiskelijoilta laatukäsikirjan onnistumisesta ja mahdollisista jatkokehitysehdotuksista. Onnistumisella tarkoitan työn luettavuutta, selkeyttä, tarkoituksenmukaisuutta ja siitä muodostuvaa kokonaisuutta. Opiskelijan laatukäsikirjan jatkokehittäminen ja päivittäminen ovat jatkossa väistämätöntä, sillä harvoin mikään työ on kerralla valmis. Vaihtoehtoisesti opiskelijan laatukäsikirjan onnistumista olisi mahdollista selvittää opiskelijoilta laajemman kyselytutkimuksen avulla tai käyttämällä esimerkiksi laadullista tutkimusmenetelmää teemahaastattelua.

Opiskelijan laatukäsikirjan tavoitteena on motivoida ja saada opiskelijat aktiivisemmin osallistumaan Laurean toiminnan laadun kehittämistyöhön tai ainakin saada opiskelijat tietoisiksi siitä, kuinka vaikuttaminen ja osallistuminen on mahdollista. Tämän osatavoitteen tutkiminen on mahdollista vasta opiskelijan laatukäsikirjan lanseerauksen jälkeen. Tutkimuksen avulla voitaisiin selvittää millaisia vaikutuksia opiskelijan laatukäsikirjalla on ollut opiskelijoihin ja

heidän toimintaansa. Tätä olisi myös mahdollista tutkia joko laajemmalla kyselytutkimuksella tai keräämällä aineistoa teemahaastatteluiden avulla.

Lähteet

- Aho, P. & Korhonen, P. 2008. Laurea Fakta 2008-2009. Opas Laurean opiskelijoille ja henkilöstölle. Vantaa: Opintoasianhallinto.
- Alaniska, H. (toim.) 2006. Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Korkeakoulujen arviointineuvostojen julkaisuja 16:2006. Helsinki: Korkeakoulujen arviointineuvosto.
- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Arveson, P. 1998. Balanced Score Card Institute. The Deming Cycle. Viitattu 18.5.2009. <http://www.balancedscorecard.org/TheDemingCycle/tabid/112/Default.aspx>
- Esittely. 2008. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.3.2009. http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/01_Esittely/index.jsp
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eurooppalainen yhteistyö. Viitattu 18.4.2009. <http://www.kka.fi/index.phtml?s=33>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007 Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirvi, V. 2005. Laatu, laatujohtaminen ja arviointi. Teoksessa Takala, S. (toim.) Arviointi ja koulutuksen laadun kehittäminen. Kasvatustieteiden tutkimuslaitos. Jyväskylä: Kasvatustieteiden tutkimuslaitos, 52-58.
- Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 4. painos. Helsinki: Inforviestintä.
- Kansainvälinen toiminta. Viitattu 18.4.2009. <http://www.kka.fi/index.phtml?s=33>
- Korkeakoulujen arviointineuvosto. 2007. Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditointikäsikirja vuosille 2008-2011. Korkeakoulun arviointineuvoston julkaisuja 7:2007. Helsinki: Korkeakoulujen arviointineuvosto.
- Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA). Viitattu 18.4.2009. <http://www.kka.fi/>
- Laine, M., Bamberg J., & Jokinen P.(toim.) 2007 Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Gaudeamus.
- Laurean Laatu-käsikirja. 2008. Laurea-ammattikorkeakoulu Viitattu 26.4.2009. http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/07_Laatu/laatukasikirja2008.pdf
- Loiri, P. & Juholin, E. 1998. HUOM! Visuaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Inforviestintä.
- Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 2000. Laatujohtaminen ja julkinen sektori: Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Pedagoginen strategia. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.4.2009. http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/03_Strategiat/peda_str_250607.pdf
- Pesonen, E. 2007. Julkaisijan käsikirja. Jyväskylä: Docendo.

Raivola, R. 2000. Tehoa vai laatua koulutukseen? Porvoo: WSOY.

Saari, S. (toim.). 2007. Korkeakouluopiskelija yhteiskunnallisena toimijana. Kansallinen benchmarking-arviointi. Korkeakoulujen arviointineuvostojen julkaisuja 5:2007. Helsinki: Korkeakoulujen arviointineuvosto.

Silen, T. 1998. Laatujohtaminen - menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Helsinki: WSOY.

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Tietosanoma.

Tietoa Laureasta. 2008. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.5.2009.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/index.jsp

Uusitalo, H. 1999. Tiede, tutkimus ja tutkielma. 1.-6.painos. Porvoo: WSOY.

Vainio, L. 2005. Laatuajattelun periaatteet oppilaitosten toiminnan arvioinnissa ja kehittämässä. Teoksessa Takala, S (toim.) Arviointi ja koulutuksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Kasvatustieteiden tutkimuslaitos, 194-204.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vuosikatsaus 2007. 2007. Toimintaa ja tuloksia. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.5.2009.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/Esitteet/laurean_vuosikatsaus_2007_nettil.pdf

Wiio, O.A. 2000. Johdatus viestintään. 6-9. painos. Ensimmäinen painos ilmestyi 1973 nimellä Viestinnän perusteet. Espoo: Weilin+Göös.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä.

Julkaisemattomat lähteet

Alkuvaiheen palautekysely. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/alku_aiheen_palautekysely/index.jsp

Fränti, M. 2009. Paikallisyksikön johtajan teemahaastattelu 20.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Ignatius, J. 2009. Laatu päällikön teemahaastattelu 15.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Ignatius, J. & Kallioinen, O. 2009. Suunnittelupalaveri toimeksiantajan kanssa 1.4.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Kansainvälisen liikkuvuuden palautekysely 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/kv_palaute/index.jsp

Karhunen, H. 2009. Laatu koordinaattorin teemahaastattelu 20.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Kehittämistoimiin liittyvät palautekyselyt. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/Kehittamistoimiin_liittyvat_palautekyselyt.jsp

Keskivaiheen palautekysely. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/keskivaiheen_palautekysely/index.jsp

Korkiakangas, M. 2009. Laatuasiantuntijan teemahaastattelu 20.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden hyvinvointipalveluiden kehittämissuunnitelma. 2008. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/02_opiskelu_osa2/02_ohjaus_ja_neuvontapalvelut/05_opiskelijahyvinvointi/opiskelijoiden_hyvinvointisuunnitelma/hyvinvointisuunnitelma_3.6.2008.pdf

LAUREAMKO hallitus. 2009. LAUREAMKON hallituksen kokous 28.4.2009. LAUREAMKO. Vantaa.

Lisätietoa henkilöstölle. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/lisatietoa_henkilostolle/index.jsp

Opintojakso- ja teemapalautekyselyt. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/opintojakso_teenakysely/index.jsp

Opiskelijapalautteet. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/index.jsp

Rauhala, P. 2009. Rehtorin teemahaastattelu 25.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Rautiainen, T. 2009. Kehittämispäällikön teemahaastattelu 19.5.2009. Laurea-ammattikorkeakoulu. Vantaa.

Tutkinnon suorittaneiden palautekysely. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/alumnikysely/index.jsp

Valmistuvien palautekysely. 2007. Laurea-ammattikorkeakoulun intranet. Viitattu 20.5.2009.
https://intra.laurea.fi/intra/fi/02_opiskelu/03_opiskelu_osa3/01_opiskelijapalautteet/valmistuvien_palautekysely/index.jsp

Kuviot

Kuvio 1: Palautetiedon liittymä opiskelijan ammatilliseen kasvuun (Opiskelijapalautteet 2007).	28
Kuvio 2: Laurean laadunvarmistusjärjestelmä.....	30
Kuvio 3: Laurean prosessikartta	31
Kuvio 4: Laurean toiminnan seuranta- ja arviointikohteet	32
Kuvio 5: Laurean laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan kehittämisen menetelmät, toimintatavat ja välineet.....	34
Kuvio 6: Käsikirjan laatimisen prosessi kuvattuna mukaillen Demingin ympyrää (Arveson 1998).	47

Liitteet

Liite 1: Opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suunnittelupalaveri	73
Liite 2: Jaana Ignatiuksen teemahaastattelu	76
Liite 3: Taimi Rautiaisen teemahaastattelu.....	78
Liite 4: Maarit Fräntin teemahaastattelu.....	80
Liite 5: Hannele Karhusen teemahaastattelu	82
Liite 6: Mailis Korkkiakankaan teemahaastattelu	84
Liite 7: Pentti Rauhalan teemahaastattelu.....	88
Liite 8: LAUREAMKOn hallituksen kokous	90
Liite 9: Toimeksiantajan arvio.....	92
Liite 10: Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö	93

Liite 1: Opiskelijan laatukäsikirjan sisällön suunnittelupalaveri

Jaana Ignatius
Outi Kallioinen
Minttu Heikkilä
1.4.2009

Minttu: Työstän tätä opiskelijan laatukäsikirjaa tai oikeastaan sen sisällön siihen. Nyt ois oikeastaan tarkoitus tässä palaverissa miettiä sitä sisältöä yhdessä. Mitä kaikkea, et tosissaan. Toi nyt toimii toi laatukäsikirja hyvänä pohjana tässä, mutta pitäis vielä jotenkin yrittää selkeyttää, et menis siihen muotoon, et opiskelijatkin pystyis oikeesti tarttuu siihen paremmin ja opiskelijan näkökulmasta. Ja tietysti sitten. Mä nyt oon tulostanut ihan alustavaa runkoa mistä voidaan lähteä vaikka liikkeelle. Otin Jaanan esityksestä muutaman dian missä oli siitä opiskelija roolista. Mulla on se täs. Noihin voisi sit enemmän miettiä niitä sisältöjä. Ei tää oo mikään, aattelin vaan, että tästä ois hyä vaikka lähteä liikkeelle. Tässä on myös esimerkkinä Lapin yliopiston laatukäsikirja opiskelijalle. Mulla ei nyt oo sitä Laurean laatukäsikirjaa, mutta tota siitä ne on nää otsikot myös sieltä aika hyvin. Mä oon kattonu, et miten ne tota täsmää. Et sieltä tulis ne otsikot tähän mukaan.

Jaana: Joo, mä otin pohjaks tän kuvan. Et varmaan tää kokonaisuus pitää siellä jollain tavalla selvittää. Ja myös ne kuvat laittaa. Ettei niin kun liikaa yritetä tavallaan, et puhutaan sillä, mikä se on. Niin kun, ettei niinku. Ja et korostetaan sitä opiskelijan rajapintaa. Et niin kun sen prosessi näkökulman voi ottaa, et siel puhutaan et se kehittämispohjaisen oppimisen prosessi ja koulutusprosessi on ne opiskelijan rajapinnat kuitenkin tähän maailmaan. Ei niinkään ehkä näitä arvioinnin kohteita. Ja sitten taas enemmän täältä ottaa näitä, et siel puretaan auki se opiskelijapalautejärjestelmä. Ja niinku mikä on minkäkin kyselyn fokus ja millä tavalla.

Outi: Ne voi tavallaan havainnollistaa tuolta. Jollakin värillä, keltaisella taustalla tai jollakin. Aina ne kohdat mitkä viittaa opiskelijaan. Ja toisaalta sit siitä t&k prosessista täytyy heti sanoo, et me tehdään opiskelijakeskeistä t&k työtä. Senkin täytyy olla opiskelijan rajapintaa.

Jaana: Joo kyllä. Ja se tulee tän prosessin kautta tavallaan. Ja tota niin, mä tykkään tästä ajatuksesta et tääl on aina korostettu, me voidaan jollain värillä tai jollain aina niin.

Outi: Tai kuvitus olis ihan hyvä tavallaan.

Jaana: Joo siis se on hirvittävän tärkeä loppuviimeks sekin. Ja tähän on opiskelijapalautejärjestelmään on tavallaan kattava, joka koskee kaikkia Laurean opiskelijoita. Mut sitten tullaan tämmösiin niin kun, opetussuunnitelman toteutusten arviointi, sisäiset auditoinnit, sisäiset bechmarkingit ja LAUREAMKO. Ne koskettaa opiskelijoita, mut ne on niin kun rajallinen se kosketuspinta.

Outi: Kun mä kattelen tätä sisältöä, mä mietin sitä, että tässä voi vielä olla yks ihan vielä yks iso oma lukunsa palautejärjestelmästä, koska sen on niin iso ja kattava asia. Ja se voi olla tän laadunvarmistusjärjestelmän jälkeen. Ikään kuin kolmosena. Ja sit siinä voi olla sen jälkeen miten ja miksi antaa palautetta. Ikään kuin sen alalukuna. Tai jotenkin näin. Ja sit auditointi tavallaan tässä yhteydessä se on ihan nice to know asia, mutta se ei oo tän laatukäsikirjan fokus. Niin mä jopa mietin et tarviiko tätä auditointi kertoa tässä, koska se on yksittäinen tapahtuma kerran kuudessa vuodessa. Et se auditointi voi vaikka olla lisäinfona netissä tai jotain. Mut tää laatukäsikirja sinänsä on, tai sit siellä voi olla tämmönen, vaikka en tiedä kiinnostaako opiskelijoita, korkeakoulun arviointineuvoston rooli ammattikoreakoulussa. Et ehkä joitakin kiinnostaa se iso ikkuna et mikä se on. Et se ei oo pelkkä auditointi, vaan korkeakoulujen arviointineuvoston rooli.

Jaana: Kyllä kiinnostaa, kun se vilahdelee se sanakin.

Outi: Sit mä mietin ihan kun tää on opiskelijan laatukäsikirja, et oman oppimisen laatu, et ihan lukuna. Et miten oman oppimisen laadusta huolehditaan. Johon tulee tavallaan opiskelijan hyvinvointi näkökulmaa semmosta elämän läheisempään ajatusta siitä. Et se oman op

pimisen laatu on hyvin paljon itsestä kiinni. Et sitä ei pysty sitä oman oppimisen laatua kukaan ulkopuolelta rekentelemaan, jos itseltä puuttuu motivaatio tai on väärässä paikassa opiskelemissa tai näin.

Minttu: Joo, mä oon tosta oikeastaan jo teoriaa lukenut.

Jaana: Niin ootkin, joo.

Outi: Niin laittais sitä vielä tähän. Ja se vois olla se oman oppimisen laatu ihan tuolla opiskelijalaatutyössä jälkeen taikka ihan ekana. Kaikki lähtee oman oppimisen laadusta ja sitten on olemassa järjestelmä, joka tukee sitä. Tai sit, et se homma päättyy oman oppimisen laatuun. Pitää kattoo sit sitä kokonaisuutta, et mikä on järkevää.

Jaana: Aivan, kyllä. Ja jotenkin pitää tää tiiviinä, kompaktina. Tääkin, on ei tää nyt paksu oo, ei tässä oo kun kahdeksan sivua.

Outi: En tiedä pitäisikö täs olla sit, kun puhutaan siitä oma oppimisen laadusta, niin lyhyesti avattu tää meidän työelämäläheisen oppimisen malli. Et sehän tietyllä tavalla haastaa lukios- ta tulleita opiskelijoita, et yhtäkkiä ne on keskellä hankkeita eikä kukaan, ei niin kun sanotusti perinteisellä tavalla opeta.

Jaana: Totta. Ja sitten jos ajattelee, et tää toimis siinä tietyllä tapaa uusien opiskelijoiden yhtenä perehdytysmateriaalina. Niin siinäkin mielessä.

Minttu: Me ollaan tuolla ohjauksessa puhuttu, et miten tää oikeesti saatais niin kun opiskelijoille vietyä. Et se ei auta jos se opiskelijoille annetaan. En miten se saatais ne oikeesti lukee se. Et jos se saatais johonkin kompetenssiin tai juoneen, vai mitkä se nykyään onkaan.

Jaana: Niin se olis ky ihan hyvä. Et se olis opetuksessa mukana tavallaan.

Outi: LbD pedagogiikka vai, siitä on kyse vai? Puhut sä siitä pedagogiikasta et se olis mukana opetuksessa?

Minttu: Siis, että tää laatukäsikirja.

Outi: Laatukäsikirja okei.

Minttu: Et se ei sit vaan jäis niin kun, jos sitä haluaa miettiä sit.

Outi: Sen vois sillä tavalla tietysti kytkeä tähän oppimisprosessin. Nyt kun me on sovittu niin, et toteutussuunnitelmiin tulee mukaan tää opiskelijapalaute. Et se on osa opintojaksoa. Se opiskelijapalaute. Et ihan niitä ensimmäisiä kertoja kun opiskelijapalautetta annetaan, niin opiskelijan tehtävä olis tutustua tähän laatukäsikirjaan. Ja tajuta se yhteys tähän kokonaisuuteen. Et tää pitäis tavallaan esitellä sit tää laatukäsikirja. Yks osa opinnäytetyöprosessia olis et se esiteltäisi paikallisyksiköiden johtajille esimerkiksi. Niin vaikka laadun ohjausryhmään, se oisikin kiva. Silloin sä ehtisit kesällä tavallaan. Ja sitten tää pitäis vielä visualisoida tossa viestinnässä ynnä muuta.

Jaana: Niin se olis sit se ihan valmis teos mitä sä tulisit sitten.

Outi: Niin se olis kiva toisaalta. Tai sitten tulis esittelemään sen ennen kuin se laitetaan kansiin, et laadun ohjausryhmä voi antaa siihen kommentteja esimerkiksi.

Minttu: Me just puhuttiin, et juhannukseen mennessä olis se mun sisältö valmis, minkä jälkeen se lähtis niinku.

Jaana: 26.5 on se viimeinen laadun ohjausryhmän kokous. Onko se liian aikaisin?

Outi: Siihen on kaksi kuukautta.

Jaana: Ei se varmaan haittaa vaikka sä tulisit siihen kuitenkin ne perusajatukset. Silloinhan sulla on kuitenkin jo aika selkeä plaani.

Outi: On tää kuitenkin jo silloin siinä vaiheessa.

Jaana: Ja kaikki elementit on olemassa.

Minttu: Parempi vaan jos asetetaan päivämääriä, niin ittellekkin tulee ne rajat.

Jaana: Niin se jäsentyy sitä kautta sitten se tekeminen.

Outi: Hyvä. Olikos vielä jotain mitä Minttu haluaisi kysyä?

Minttu: Musta tuntuu, et tää runko on hyvin kasassa. Tästä nyt sit vaan lähtee.

Outi: Ja sit johdanto. Rehtori vois laatia esipuheen.

Jaana: Niinpä, teet pohjan siihen.

Outi: Ja sit ois johdanto. Ja se johdanto ois, siinä vois olla lyhyesti et vaan et laatukulttuurista ammattikorkeakoulussa kehitetään jatkuvasti. Ja opetusministeriö valvoo koulutuksen laatua asettamalla tavoitesopimuskausittain tavoitteita. Et jotenkin vähän semmosta isompaa kuvaa. Et laatu kytkeytyy ministeriön tavoitteisiin. Et me ei vaan itsestään keksitä näitä juttuja.

Niin, ja joku LAUREAMKO laadun matkassa tai vastaava.

Jaana: Ja se KKA:n rooli vois tulla siinä johdannossa. Et sitä ei otettaisikaan erikseen sit tuolla.

Outi: Niin se voi olla hyvä, et ne jotka ei jaksaa niin raskasta tekstiä lukea, voi hypätä johdannon yli. Ja siinä voi olla joku tämmöinen loppu, joku viisi muistisääntöä. Tai joku konkreettinen. Kiitos, hyvin valmisteltu kokous. Jos sulla on kysyttävää, niin kysäse matkan varrella myöskin ja Jaana varmaan lukee niitä drafteja matkan varrella. Mä en puutu siihen sen koomin. Tää oli tällänen startti.

Liite 2: Jaana Ignatiuksen teemahaastattelu

Teemahaastattelu
Jaana Ignatius
15.5.2009

Minttu: Kauankos sä oot toiminut laatupäällikkönä Laureassa?

Jaana: Mä tulin 2006.

Minttu: Ja oot ensimmäinen laatupäällikkö Laureassa?

Jaana: Joo, joo.

Minttu: Näetkö tarpeelliseksi tällasen opiskelijan laatukäsikirjan ja minkä takia jos näet?

Jaana: Joo siis, tosi tärkeänä. Kuitenkin opiskelijan täytyy olla tietoinen siitä, et opiskelijoiden takiahan me ylipäätensä ollaan täällä ja sitä toimintaa kehitetään siten että se tukee opiskelijan oppimista ja osaamisen kehittymistä. Ja tota, jos sitä auditointia ajattelee, niin kyllähän opiskelijat on siinäkin hyvin keskeisessä roolissa ja heitä tullaan laajasti haastattelemaan. Ja LAUREAMKOn tulee erityisesti tuntee järjestelmä ja tota muiden niin kuin tavaltaan riviopiskelijoiden täytyy taas tietää ylipäätään ne vaikuttamismahdollisuudet ja niin kun tiedostaa, että meillä on laadunvarmistusjärjestelmä ja tiedostaa ylipäätensä se, että toiminnan laatua kehitetään jatkuvasti ja heillä on myös siihen iso rooli.

Minttu: Minkälaisia sisältöjä sä laittaisit opiskelijan laatukäsikirjaan?

Jaana: No siellä pitää tavallaan purkaa ne, auki kaikki ne, opiskelijan kontaktipinnat miten opiskelija on yhteydessä tähän laadunvarmistukseen. Et tota. Opiskelijapalautejärjestelmä on keskeinen. Ja kaikki muut kehittämissryhmät, joissa on opiskelijoita. Ja sitten tota nää eri toimintamenetelmät, sisäiset auditoinnit, benchmarkingit, joissa tavallaan aika pieni rooli, he eivät välttämättä ole järjestäjän roolissa, mutta he kuitenkin esittelevät niitä hyviä käytänteitä. Ja tota. Ja ja. Sitten näinä uusina toimintamenetelminä on tää, joka nousi tuolta HAMK-Laurean ristiinarvioinnista, jonka teema oli laadunvarmistusjärjestelmän kytkeytyminen johtamiseen ja toiminnan ohjaukseen. Eli HAMKissa oli käytössä semmonen, että johtajisto tapasi systemaattisesti opiskelijoita jo tota tämmönen avoimen vuorovaikutuksen niin kuin käytänteellä ja siinä he niin kun kuuli niitä opiskelijan näkemyksiä ja toiveita. Ja me sitten benchmarkkasimme tätä käytäntöä sieltä. Siinäpä varmaan ne keskeiset. Ja ylipäätensä, että opiskelija on aktiivinen ja antaa sitä adhoc palautetta silloin kun se katsotaan tarpeelliseksi. Ja myös se, että opiskelijoille tulee tehdä näkyväksi se että sillä palautteella on oikeasti jotain merkitystä, koska silloin se motivoi myös sitä opiskelijaa myös antamaan sitä palautetta.

Minttu: Minkä pitunen olis hyvä olla?

Jaana: Opiskelijan laatukäsikirja? Niin, ei ehkä se pituus, vaan se luettavuus. Että siellä on niin kun ytimekkäästi se olennainen tai sanotaan, että sen olennaisen löytää sieltä helposti. Vaikkei sitä koko asiakirjaa jaksa lukea. Niin sieltä löytää sen, ja sitten siellä voidaan johdella lisätiedon jos sitten. Siellä on se pääasia ja vielä pääasian ydin on vielä selkeästi ilmaistu. Ja sitten myös semmosille, jotka haluaa tietää enemmän. Niin ne tietää mihin ottaa yhteyttä ja mihkä tiedon läheteille tai mistä tiedonlähteistä löytyy lisätietoa. Niin ne on varmaan semmoiset. Siinä on kuitenkin ytimekkäästi kaikki pääasiat, mut sitten vielä ne ydinkohdat on vielä jollain tavalla korostettuna. Ja sitten se johdattelu tiedonlähteille. Ja kaikki terminologia pitää avata ja mahdollisimman simppelellä tavalla.

Minttu: Eli se rakenne olis ne opiskelijan rajapinnat?

Jaana: Kyllä joo, ja kuitenkin tuoden sen kontekstin esiin, et mihkä tää kaikki liittyy. Että opiskelijapalautejärjestelmä ei oo sinänsä irrallinen järjestelmä, yksittäinen järjestelmä itsessään, vaan sillä on yhteys siihen koko Laurean laadunvarmistusjärjestelmään ja sen niin kun näkeväksi tekeminen.

Minttu: Eli laadunvarmistusjärjestelmän?

Jaana: Joo sen kokonaisuuteen, se on se tausta siellä. Ja sitten on kuitenkin hyvä mainita siitä KKA:n auditoinnista, koska opiskelijoiden roolikin on siinä hyvin keskeinen. Ettei se oo vaan semmonen, että siitä vaan puhutaan ja on ehkä käytävälläkin huhuja, että semmonen tulee, et he tietää mikä se on ja mitä sillä tarkoitetaan ja mikä on heidän roolinsa myös siinä.

Minttu: Joo. Sit jos miettii tota miten susta olis hyvä jakaa tätä opiskelijoille, olisko se sähköinen vai painettu, vai missä yhteydessä se tulis?

Jaana: Opiskelija on varmaan kauttaaltaan enemmän tottunu tähän sähköiseen, et se on heille varmaan luonteva tapa. Mutta sitten taas, saattaa olla opiskelijoita, joilla ei oo mahdoli-

suutta päästä sähköisen välineen äärelle aina halutessaan. Et tota, Varmaan bode och. Tai sitten, et se olis jollain tavalla, en tiedä onks se, jos ei oo sitä sähköistä välinettä, et se olis jossain tikulla tai jotain, mutten sitä oikein opiskelijoille näe, että henkilöstölle voidaan laittaa sitten tikulle. Mutta miks ei tietenkin, jos ajattelee auditointia ennen, niin se tikku vosi olla jotenkin semmonen, että sieltä sitten, jos vähän ajatellaan, että vähän valmistaudutaan auditointiin, niin se tikku toimis sitten, et oikein, jos mä täältä katon nää kaikki pääasiat niin sit mä voin olla huoleton, että tulis sitten käytävällä kuka KKA:n hemmo vastaan, että osaa sitten jotain sanoa, ettei oo ihan. Mut tota. Et se ei kuitenkaan oo tää opiskelijan laatukäsikirja semmonen et kun mä oon tavallinen riviopiskelija, kun mä tuun Laureaan, et se on mun intresseissä number one, et mä osaan laatukäsikirjan. Vaan sehän on se Faktan, mitkä on Laurea Faktassa, niin sehän tieto on relevanttia opiskelijalle oikeasti. Kun hän haluaa tietää tästä miten täällä opiskelija, ja näin. Tää on niin kun semonen sivujuonne, johka kiinnostuu ehkä jos kiinnostuu jossain vaiheessa myöhemmin. Tai ehkä siinä taustalla haluaa tietää, muttei oo ensimmäinen asia josta haluaa niin kun tietää, koska se ei sisällä sitä miten minä opiskelen Laureassa prosessia. Mut se kuitenkin, ehkä täytyy olla myös, tuoda esille opiskelijoille hyvässä ajoin. Et kuitenkin kaikki opiskelijapalautejärjestelmät käynnistyy heti siinä ja sitä kautta se linkitys siihen koko laadunvarmistusjärjestelmään. Että mä jopa mietin, nyt tuli mieleen. Et jopa jonkun, et Fakta on jo paksu opus, mutta sen vaikka liitteeks tai joksikin. Musta se vois toimia hyvin. Et faktassa selitetään vaan lyhkäisesti muutamalla sanalla mitä on Lauran laatu ja opiskelijapalautejärjestelmä mut sitten pääsis vaikka tähän, et olis siellä liitteenä tai jotenkin.

Minttu: Vielä ihan konkreettisesti kysyn, minkälaisista osista sä sen rakentaisit sen opiskelijan laatukäsikirjan, elikkä se olis niin kun, mitkä luvut siel olis sun mielestä tärkeit?

Jaana: Siellä, no siellä täytyy selkeästi olla ne opiskelijan rajapinnat siihen laadunvarmistukseen. Kaikki ne menetelmät, välineet, mahdollisuudet, purkaa auki. Sitten siellä pitää olla se yhteys siihen, et näillä kaikilla edellä mainituilla, et mikä yhteys niillä on tähän koko Laurean laadunvarmistusjärjestelmään. Ja sitten siellä täytyy olla maininta, et tällänen audiotointi tulee. Ja niin kun pikkusen myös taustaa sille mitä se laurealainen laatutoiminta on, et mitä kaikkee siinä on.

Minttu: Tuleeko muuta mieleen?

Jaana: Ja tietenkin tonne LAUREAMKOn suuntaan ehkä tämmöstä yhteistyötä toivois, että me voitais jollain tavalla yhdessä vielä näitä intressejä niin kun eteenpäin, että tehdä tiivistä yhteistyötä tän laadunkin varmistuksenkin suhteen. Että. Se on aika haastava tehtävä, heillä on kaikilla paljon erilaisia. Mut jotenkin mä nään et niillä on kaikilla linkitykset toisiinsa, et se pitäisi vaan kirkastaa niin kun molempien osapuolien ja niin kun käydä sitä keskustelua ehkä enemmänkin. Et tota. Se on hyvä että toi johto nyt tapaa näitä LAUREAMKOn edustajia se on niin kun se tavallaan se väylä mitä kautta sitä viestiä tulee. Että sitä kautta pääsis.

Minttu: Tuleeko muuta mieleen?

Jaana: Mut näin

Minttu: Enköhän mä tästä pääse liikkeelle.

Jaana: Niin tästä on varmasti hyvä.

Liite 3: Taimi Rautiaisen teemahaastattelu

Teemahaastattelu
Taimi Rautiainen
19.5.2009

Minttu: Jos lähdetään ihan sellasesta liikkeelle, et miten sä oot työnkuvassasi kytkeytynyt Laurean laatutoimintaan?

Taimi: Mä oon kytkeytynyt sillä tavalla, että mä oon toiminut tuota niin useampien vuosien aikana niin sanottuna laatuasiantuntijana eli täällä paikallisyksikössä ja tuota niin tämmöisenä palautevastuuhenkilönä ja nyt sitten tää ihan kuukauden puolentoista vanha nimitys tää Vantaan alueyksikön kehittämispäällikkö ja nimenomaan laatu, laadunvarmistusjärjestelmään. Laadun kehittäminen

Minttu: Sitten ihan sellasta, et näetkö opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisena ja jos näet niin miksi tai miksi et?

Taimi: Mä näen sen erittäin tarpeellisena, et se olis nimenomaan semmoinen niin kun opiskelijoita lähellä oleva, opiskelijan kielellä kirjoitettu ja heitä koskevia asioista, että mä uskoin, että kiinnostaa nimenomaan semmoset asiat jotka on lähellä sitä opiskelijaa ja opiskelijan toimintaa. En niinkään tämmöstä koko Laurean laatukäsikirjaa, se ei ehkä jaksaa kiinnostaa. Mut nimenomaan se mikä on siinä heidän arjessa.

Minttu: Jo, mun seuraava kysymys onkin, et minkälaisia sisältöjä sä siihen laittaisit, minkälainen rakenne?

Taimi: No sisältönä mä laittaisin tuota nimenomaan näistä palautejärjestelmistä ja sitten ylipäättänsä tästä laatukäsikirjan merkityksestä ja, ja tota miten opiskelija voi itse osallistua tähän laadun kehittämiseen. Se, että mitä hyötyä on opiskelijalle, on tämmöisestä laadun kehittämisestä ja laadunvarmistusjärjestelmästä. Opiskelijan laatukäsikirjassa voitaisiin korostaa sen yhteyttä vieläkin laajempaan kokonaisuuteen kuten työelämään ja omaan kehittymiseen, joka osaltaan motivoi opiskelijaa.

Minttu: Osaisitko sanoa mitään pituutta, minkä pituinen olis hyvä?

Taimi: No mieluummin melkeinpä liian lyhyt kuin liian pitkä, semmonen et se keskittyy todella vaan ydinasioihin, ei semmosta hirmusen pitkää jaksaa kukaan lukea. Melkeinpä semmonen, ei nyt ihan esitteen omainen, mutta semmonen tosissaan, ydinasioihin, et opiskelija tunnista siinä itsensä et mä oon Laurean opiskelija ja laatuajrjestelmä palvelee minua ja niin. Ja varmaan ihan semmosta niin kun, mä oon huomannut, että ihan, et ihan henkilökunnankin keskuudessa tämmöinen niin kun laatuterminologia on kuitenkin ihan omansa, eri koulutusohjelmassa varmaan tulee tätä laatuterminologiaa, mut jotenkin niitten käsitteitten avaamista olis hyvä laittaa siihen. Onko se sitten liitteinä vai selittää sitten sitä mukaa kun niitä käsitteitä tulee, et mitä ne oikeasti tarkoittaa.

Minttu: Sit jos mietit, et mitä kautta tää laitetaan opiskelijoille levitykseen, niin näkisitkö, et se olis hyvä olla painettuna vai riittäisikö vaan sähköinen?

Taimi: No jos se ei kovin paksu nivaska ole, niin ihan tuota noin siinä samassa yhteydessä kun annetaan Laurean Fakta. Niin annettais tuota tämä laatukäsikirja ellei se sitten olis osa Laurean Fakta?

Minttu: Joo

Taimi: Ja plus tietysti sitten sähköisessä muodossa, oisko se sitten intarassa tai millä asemalla se sitten onkin niin, ehkä se ois intrassa ihan etusivulla hyvä olla. Että mitä ne opiskelijat käyttää. Et se oi myös sähköisesti saatavissa. Mut jotenkin tuntuu, et tuota painettua versiota nimenomaan tuota siinä vaiheessa kun opiskelija aloittaa, silloinhan on into päällä, että samantien kun annetaan Fakta tai tosissaan se olis Faktan osana.

Minttu: Oisko sulla muuta lisättävää, toiveita tai muuta ton suhteen vielä?

Taimi: No jos sulla on semmonen taikasauva, et miten noi opiskelijat sais motivoitua näihin palautekyselyjen vastaamiseen, niin kerro ihmeessä. Et sehän on ollu aikalailla matalaa se vastausprosentti, et todella se opiskelijoitten motivoiminen siihen palautetiedon, ja nimenomaan semmosen kehittävän ja rakentavan antamiseen, et oisko siinä vaikka semmonen opiskelijatuutoritoiminta sitten myös tän laadun suhteen hyvä, et olis tämmöisiä apostoleja jotka veisi sitä laatu-tietoutta eteenpäin ja tois sitä uskottavuutta opiskelijoille. Jos tämmöset vanhat tädit menee selittämään, niin se ei välttämättä toimi niin kuin tuutoropiskelijoiden viemänä.

Minttu: Tuleeko muuta mieleen?

Taimi: Ja sitten tuota ihan opiskelijoiden motivointi tähän laatutyöhön, et se et säkin oot tommonen harjoittelija, et avattais tämmöisiä uusia mahdollisuuksia, et mitä se sit tuo tullessaan ja et aktiivinen toiminta voi olla myöskin väylä tämmöseen urakehitykseen ja väylä työelämään ja työelämä arvostaa, et on ollut tällasessa työssä. Tosissaan näitten, se motivoi, et tietää mistä on kysymys ja mitä uusia mahdollisuuksia avautuu tätä kautta. Ja se että omaan työhön ja elämään voi vaikuttaa ja nimenomaan tämmönen dokumentoitu palaute et vaan semmonen kahvipöytä mutruilu vie paljon asioita eteenpäin.

Minttu: Noin. Onko muuta, nyt on tullu sanottua kaikki vai?

Taimi: En mä ainakaan tänähän muuta ainakaan opiskelijan näkökulmasta osaa.

Liite 4: Maarit Fräntin teemahaastattelu

Teemahaastattelu
Maarit Fränti
20.5.2009

Minttu: Jos lähetään ihan siitä liikkeelle, et miten sä oot tässä sun toimenkuvassa kytköksissä laatutoimintaan, Laurean laatutoimintaan?

Maarit: No, tietysti aikalailla paljonkin kytköksissä. Koska tuota. Tän yksikön vetäjänä vastaan siitä, että se laatutoiminta tapahtuu täällä yksikössä sillä tavalla, kun se on sovittu Laurean laatujärjestelmässä. Elikkä se tulee suoraan sen tehtävän kautta. Mutta sitten sen lisäksi niin, mä oon laadun ohjausryhmän jäsen tehtävän kautta ja sitten sen laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisryhmän puheenjohtaja ja ehkä sitten kaikista eniten minkä kanssa mä oon ollu aina tekemisessä, mikä kuuluu sinne laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisryhmään, niin on tää palautejärjestelmän kehittäminen. En mä tiedä kuinka kauan sitä on tehty, toistakymmentä vuotta. Että tuota kyllä tän laatujärjestelmän kehittäminen ja laatujärjestelmän ikään kuin implementointi tänne toimipisteeseen on tuota molemmat aika isoja töitä ja lähellä mun toimenkuvaa.

Minttu: Joo, sitten kysyisin näetkö opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisena, jos niin miksi ja tai miksi et?

Maarit: No kyllä mä näkisin. Se, että se laatujärjestelmä on jotenkin, et se tulee opiskelijoille tutuksi, niin se on aika iso haaste. Koska opiskelijahan ei kanna vastuuta tästä organisaatiosta. Se toimii täällä organisaation jäsenenä, mutta tuota sitä ei oo vastuutettu millään tavalla, niin kun henkilöstö on kuitenkin vastuutettu tiettyihin asioihin. Niin opiskelijan laatukäsikirja voi toimia kuitenkin tämmösenä vähän niin kun markkinointi ja -motivointivälineenä asian suhteen, että tuota laatutoiminta koskee myös opiskelijoita.

Minttu: Sitten ihan tuosta sisällöstä, minkälaisia sisältöjä sä laittaisit opiskelijan laatukäsikirjaan. Millasta rakennetta?

Maarit: Tuota, varmaan ensin pitäisi kertoa, että miksi korkeakouluissa on laatujärjestelmä ja yleensä vähän niitä perusteita siitä mikä on laatujärjestelmä, mihin sitä käytetään, ja niin kun vähän taustaa. Ja sitten kertoa millainen on Laurean laatujärjestelmä. Mut sitten, kyl se vois olla senkin tyyppinen, että sitten siellä ois avattu sitäkin, että mikä se opiskelijan ja laatujärjestelmän suhde on, et missä kohteessa se opiskelija konkreettisesti kohtaa laatujärjestelmän. Ja ehkä sitten missä kohtaa se ei kohtaa, mut miten se ikään kuin se näkymätön työ näkyy siellä arjessa. Vähän semmonen selventävä osuus, tai joku semmoinen, joka kirjoittais vähän auki, että tuota, mistä tässä oikeastaan on kysymys. Ettei ehkä kannata hirveän tarkasti esitellä sitä järjestelmää semmosenaan kaikkineen hienouksineen ja nyanseineen, vaan ehkä semmonen perusajattelu, perusrunko ja enemmän sitten tämmöstä avaamisesta sen asian suhteen. Että mitä hyötyä sille opiskelijalle on, että meillä on laatujärjestelmä.

Minttu: Mitä mieltä sä oot, et minkä pituinen ois hyvä olla?

Maarit: Ei kyl kauheen pitkä saisi olla. Kyl se pitäisi yrittää saada ja sit mielellään jotain kuvia ja sellaisia, ettei semmonen, et se ois kuitenkin myyvä ja markkinoiva dokumentti. Et se kiinnostaisi ottaa käteen, ja sitä haluttais katsoa. Ei tuota tämmönen pelkkä teksti, tekstiversio ehkä oo riittävä. Että kuvia, tai jopa vähän markkinoillisia kuvia vois olla, kuvia ihmisistä ja muuta tän tyyppistä.

Minttu: Itseasissa mulla on toi sisällön tuotanto toi pääasiallinen, et sen jälkeen se lähtee taittoon ja näin. Mä sen sisällön siihen...

Maarit: Tuotat.

Minttu: Kyllä, mutta voin antaa ainakin hyviä ehdotuksia sen suhteen sitten. Sitten tosta ja-kelusta, olisko se hyvä olla painettuna vai riittäisikö se, että olis vain sähköisenä?

Maarit: Kyl se mun musta pitäis painaa. Sähköstä informaatiota on niin paljon, että se kilpailu sen suhteen et viittiikö sen avata, käy suureksi. Että se painettu versio vois olla kuitenkin sit semmonen, et esimerkiksi tuutoropettajat vois käydä sitä läpi noitten opiskelijoiden kanssa. Semmonen esitetyyppinen.

Minttu: Elikkä se tulis siinä samassa yhteydessä kun sitten aloitetaan opintoja vai?

Maarit: Niin. Uusille opiskelijoille joo varmaan siinä vaiheessa, mut täytyisihän se vanhoillekin opiskelijoille käydä läpi. Mutta varmaan tuutoropettajat olis varmaan se oikea kanava jakaa sitä. Koska ei se pelkkä jakaminen riitä, vaan se pitäisi avatakin se systeemi. Niin tuota. Se ois kuitenkin varmaan hyvä, että se ohjatusti viedään opiskelijoille.

Minttu: Oisko sitten muita toiveita esittää tän suhteen vielä?

Maarit: Jaa-a, ei täs nyt yhtäkkiä kyl tule mitään mieleen. Että tuota.

Minttu: Mä tosissaan esittelen sitten siellä laadun ohjaryhmässä ensimmäistä versiota.

Maarit: Todennäköisesti tulen sinne.

Minttu: Ja kesäkuussa olis tarkoitus saada sit taittoon, että.

Maarit: Okei

Minttu: Mut sit mä en siitä jatkosta tiedä, mä ajattelin kuitenkin välittää terveisiä näitä terveisiä, et toivotaanko tätä painettuna vai sähköisenä, et mikä olis se oikea kanava sitten levittää. Sittenhän se jää niin kun. Pitäis viel saada myös käännettäväksi lähtee, et saatais myös englanninkielinen.

Maarit: Joo se on ehdoton, että se on sekä suomen että englanninkielinen. Ja jos se painetaan, niin sehän voisi olla jopa sama, yks painos, joka on sekä suomeksi että englanniksi, rinnakkain. Pääsisi yhdellä painoasulla. mutta kyllä se sähköinenkin versio tarvitaan, jota pystytään päivittämään.

Liite 5: Hannele Karhusen teemahaastattelu

Teemahaastattelu
Hannele Karhunen
20.5.2009

Minttu: Jos lähdeittäis ihan sellasesta taustatiedosta liikkeelle, et miten sä olet toimenkuvassa kytköksissä laatutoimintaan, Laurean laatutoimintaan?

Hannele: Joo, no mä oon ollu mukana ehkä noin kymmenisen vuotta. Mä olin aluksi siinä laatusiantuntijakoulutuksessa ja sitä kautta sitten lähtenyt mukaan, Leppävaaran liiketalouden puolelta tekemään näitä erilaisia laatutehtäviä. Sitten mä oli palauteryhmässä pitkät, monet vuodet, kunnes sitten meillä on tää organisaatio muuttunut, että meillä on tullut uusia toimijoita ja tehtäväkuvat on muuttunut. jolloin se ei olo ollut enää järkevää sitten kaikkien olla mukana, se on sillä tavalla pikkuhiljaa vähentynyt. Mä oon ollut kaikista vahvimmiten mukana näissä, viime vuosina, näissä benchmarkingeissa ja auditoinneissa ja niitten, nykyään kutsuaan paikallisyksiköiksi ennen toimipisteiden, laatuasioitten kuvauksissa. Eli me ollaan kuvattu aina se auditointi, kyseinen auditointi materiaali, täältä paikallisyksiköstä. Ja sitten laatutyöhön voidaan käsittää aika laajastikin. Siinä on hyvin paljon eri näkökulmia, että sitä ollaan kaikin tavoin yritetty täällä paikallisyksikössä edistää. Mutta nyt näkyy selvästi tässä toiminnassa tää, että meillä on niin kun nää organisaatiomuutokset ja toimija muutokset, jotka sit tietysti aiheuttaa muutoksia myös tehtävänkuviiin.

Minttu: Sitten ihan sellaista, että näetkö opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisena ja jos näet niin miksi?

Hannele: Sä varmaan jo arvaatkin mikä mun vastaus on? Minusta se on aivan loistava ajatus. Että se on kehitetty ja sä oot lähteny tekemään sitä, siitä syystä, että sehän on semmonen näppärä, josta äkkiä saa selvyden, että miten, kun kaikki näyttää eri toimijoiden silmin erilaisilta. Että sen takia täyty aina ajatella sitä, että se on siitä näkökulmasta tuotettu, että kenelle se on tarkoitettu. Että monista meidän lautupapereista on hyvin vaikea saada selvää että mikä se, teoriassa sen voi oppia ulkoa, mutta kun kysymys on ihan käytännön pragmaattisesta sovellettavuudesta ja se pitää saada sellaiseen asuun, että opiskelijan on helppo soveltaa sitä ja ymmärtää mitä tämä tarkoittaa opiskelijalle. Että kun se ei ole teoreettista osaa mistä vaan se on asian ymmärtämistä ja käytännön toimimista.

Minttu: Sitten kysisinkin minkälaisia sisältöjä sä siihen laittaisit, minkälainen rakenne olisi hyvä?

Hannele: No joo, no mä en oo tätä ehtinyt ajatella, tää tuli niin nopeasti. Mutta yleensä mä näkisin sen, että selkeästi kertoo mikä on laatutyön tarkoitus. Sellaisella kielellä, että se on ymmärrettävällä kielellä opiskelijoille ja sitten kun siinä on se tarkoitus selvitetty, niin on helppo kuvata sitten kuvata näistä, et minkälainen tää laatujärjestelmä on ja tulkita se opiskelijaa ymmärrettävällä tavalla. Esimerkiksi tämmöisiä kysymyksiä vois esittää, kun tiedetään mikä on tarkoitus, mitä tämä tarkoittaa opiskelijalle, aloittavalle opiskelijalle, keskivaiheen opiskelijalle, päättövaiheen opiskelijalle, ja sitten alumnille. Esimerkiksi semmosia kysymyksiä esittää, ja mitä tämä tarkoittaa opintojaksojen yhteydessä. Niin silloin, kun opiskelija tietää millä pelikentällä toimitaan, niin opiskelija voi ottaa oman roolinsa sillä pelikentällä. Muutenhan se jää etäiseksi ja jää saavuttamatta, Myös se, että opiskelijan tulisi tuntee jokaisen yrityksen laatutyö, koska kun mennään työelämään erilaisiin tehtäviin, niin siellä tulee joka tapauksessa vastaan tää laatutyö. Sehän on kautta linjan. Lisäksi mä näkisin, että hyvin tärkeätä korostaa niitä mitkä ovat arvot, ja miten ne arvot näyttäytyvät arjessa. Koska silloin opiskelijakin voi ymmärtää minkä takia me toimimme tietyllä tavalla, minkä takia meillä on tämmöiset ratkaisut. Ja tää on yks meidän ongelma ollut, että me ollaan pitkälle tätä uutta toimintamallia kehitetty, LbD mallia, ja se, että opiskelijat näkevät sen eri tavalla kuin me toimijat näemme. Silloin siinä on aina ristiriitatilanne, mikä ei missään tapauksessa ole hyväksi, että toiminta olisi sujuvaa.

Minttu: Sit jos mietit pituutta, niin minkä pitunen ois hyvä olla?

Hannele: No pituudesta mä sanoisin niin, että sen pitää olla hyvin kompakti. Että kovin pitkä voi aiheuttaa sen, kun nykyajan ihmiset on tottunut lukemaan aika sirpaleista informaatiota ja lyhyitä iskulausetyyppisiä asioita ja kirjoittamaan lyhyitä vastauksia, viestejä. Niin se pitkä teksti voi aiheuttaa sen, että siihen ei jokainen opiskelija jaksa perehtyä. Samoin jos se muoto on semmone, et se on helposti vietävissä internet ja intra versioiksi, silloin sen viestin

saavutettavuus, täs on kuitenkin kysymys ainoastaan viestin saavuttamisesta ja viestin ymmärtämisestä ja sen viestin jalkautumisesta sitten arjen toiminnaksi.

Minttu: Sit oikeastaan tosta jakelusta, näkisit sä hyväksi et se olis olla painettuna vai riittäisi-
kö se vaan sähköinen muoto ja missä yhteydessä tää olis ehkä opiskelijoille hyvä tuoda sitten?

Hannele: Mä näkisin itse, et se vois olla aivan osa tätä perusohjausta, tuutoroinnin yhteydessä oleva aineisto. Siinä käytännön sovelluksessa vois jopa hyödyntää sitä, että siinä olis niin kun se kirjallinen versio, mutta sitten siitä voisi olla vaikka pieniä tietoisku esitteitä, kortteja tai jotain semmosia lisänä plus sitten tää internet, intra versio. Edellytyksenä sitten tietysti tän kaiken takana on se, että meillä on jonkunlainen selvä tilanne tässä meidän laadun kehittämistyössä. Ettei se muutu kovin montaa kertaa. Ettei kovin suuria muutoksia tehtäisi, että nyt ikään kuin jalkautettais sitä sovittua mallia. Nythän on tulossa tää, et paikallisyksiköiden profiilit kehitty, niin silloin tämäkin voi aiheuttaa jotakin, muttei välttämättä siihen lvj järjestelmään, ei ainakaan pitäisi. Koska sen järjestelmän pitää tuottaa sitä palautetietoa ja sen hyödynnettävyydestä on siinä kysymys.

Minttu: Sitten oisko sulla muuta toiveita esittää tän suhteen?

Hannele: Ei mulla mitään muita toiveita oo kun se, että me saadaan tilaa sinne tuutorointiin tähän asiaan ja mahdollisesti johonkin opintojaksoille, kokonaisuuksille, tilaa, että ehditään käydä tätä läpi. Ja sitten, että se näyttäytyisi, kaikki näyttäytyisi yksinkertaiselta, ymmärrettävältä, koska laatutyöhän on ollu sellainen omanlainen maailmansa, jossa tietyt toimijat on vaan toiminu, ja sitten se on ollut suljettu niiltä, jotka ei oo ollu siellä maailmassa sisällä. Ja tän takia sen pitäisi olla niin selkeän ymmärrettävissä muodossa kaikki, että se ei tuntuis vieraalta kenestäkään. Ja ajatus laadusta voi olla ahdistavakin, koska se aina vaatii todella paljon aikaa ja rauhallsuutta ja kohtuullista määriä opiskelijoita jotta päästään parhaimpaan tulokseen. En mä oikeastaan tiedä mitä mä osaisin muuta toivoo, mutta kun sitä, et nyt me katottais sitten sen laadunvarmistusjärjestelmän kautta sitä asiaa.

Liite 6: Mailis Korkiakankaan teemahaastattelu

Teemahaastattelu
Mailis Korkiakangas
20.5.2009

Minttu: Elikkä jos aloitettais siitä, et jos sä voisit kertoa, miten sä oot toimenkuvassas kytöksissä tähän Laurean laatutoimintaan?

Mailis: Jaahah, no nyt tietysti voi sanoa tietysti niin, että uudesta en tiedä, mutta mä voin kuvailla miten olen tänä vuonna ollu ja siitä voi ajatella. Eli Laurean laatutoimintaan sillä tavoin, että mä oon toiminut niissä laatutyöryhmissä joita on järjestetty eli laatuasiantuntijana. Ja tuota, eli sitä kautta oon käynyt niissä kokoontumisissa, jotka Jaana Ignatius on järjestänyt eli niissä yhteisissä tilaisuuksissa. Mutta sitten täällä toimipisteessä se on tarkoittanut joitakin tiettyjä tehtäviä. Eli meitähän on neljä nyt sitten ollut tänä vuonna tässä isossa yksikössä ollu tekemässä tätä laatuasiantuntijan työtä. Ja sitten tietystihän sitähän on tullut monista muista, muilta tahoilta. Eli niin kun me on käytetty tähän tuota noita kehittämispäiviä. Mutta mä oon tehnyt siitä ensimmäisessä vaiheessa, niin tuota, tehtiin siihen itsearviointiin, niin kun syksyllä, niin kun mä oli mukana siinä ja mä keräsin opiskelijoilta sen niin kun ja tehtiin siihen ja otettiin sitä itsearviointiosuutta opiskelijoilta. Sitten tuota, olin mukana siinä behcmarkkauksessa ja oon ollu muinakin vuosina, mut jos nyt katson tätä yhtä vuotta, siinä se muodostaa sellaisen vuositason kuvan. Ja nyt jäinkin sitä pohtimaan, että millä tavoin me oltiin siinä behcmarkkauksessa mikä se meidän juttu oli, muistat sä mikä se oli se behcmarkkaus mitä viime syksynä tehtiin?

Minttu: En oo siitä niin tietoinen.

Mailis: Joo, mä olin siellä eli niitä hyviä käytänteitä. Ne liittyi tota, no meille esiteltiin kuitenkin sitä, se liittyi hanketoimintaan. Eli olin sen mukana eli se oli syksymmällä. Sitten tuota, mä oon keväällä aina ollut perinteisesti mukana sitten auditoinnissa, ja siinä semmosessa roolissa, että olen osallistunut nyt tänä vuonna osallistunut yhteen, ja joskus aiemminkin, audittoijana eli oon ollu jonkun toimipisteen auditoinnissa mukana. Tänä vuona olin Tikkurilassa ja siihen liittyvät valmistelut sitten kun on audittoijana. Mutta tänä vuonna se sujui mainio-osti sillä lailla, että alkukokous, varsinainen auditointi ja sitten tuota työstettiin sitä raporttia netissä. Sitten tuota aditointiin liittyen tässä talossa se auditoinnin valmistelut. Mä olin siinä tänä vuonna rakentelemassa sitä auditoinnin valmistelua eli tekemässä sitä aineistoa. Ja sitten siinä auditointi päivänä. Ja sitten olin siinä auditointipäivän järjestelyissä. Mitä muita sitten näitä laurealaisia. Sitten tänä vuonna oli tää päivä, tää yhteinen päivä tää, missä oli tää Tami Tamminen, niin yhteisöllinen päivä, siinä rakentelimme täällä sitä ohjelmaa. Tehtiin se niin, että oltiin lohjalaisten kanssa yhdessä ja se oli aika kiva hanke. No sitten tietysti kehittämistehtävä mulla, mikä mun oma kehittämistehtävä, niin se on liittynyt näihin prosesseihin, ja oon ollut mukana. Ja tota, oon ollu tota näitten tän koulutukseen liittyvien asioiden, ja koulutusprosessiin liittyvien ja on tehty ihan tota oppimisympäristö asiaa siinä eli tota sillä tavoin se on tuota mennyt suoraan sitten siihen, että mä oon voinut sitä omaa kehittämistehtävää jatkaa siinä ja oon ollu kivoissa työryhmissä, jossa on viety sitä asiaa eteenpäin. Ja siel on myös syntynyt ihan laadukkaita työkaluja sen tuloksena eli se liittyy siltä osin siihen. Ja sitten aiemmin niin tuota mulla on ollu laatuun liittyvää opetusta ja vielä jonkun verran sitä on ollu menossa, mut se on niin kun, kun opetussuunnitelma on uusiutunut, niin siinä muodossaan päättynyt. Mutta tuota. Et siinä on myös ollu läsnä, tää auditointi ja muu. Ehkä ne tuli siinä suurin piirtein siinä ne.

Minttu: Sit kysyisin sellasta, et näätkö opiskelijan laatuksikirjan tarpeellisena, ja jos niin, niin miksi?

Mailis: No kyllä joo, kyllä näen, koska tuota siinä vaiheessa silloin kun meillä oli tätä, opetuksessa se laatu, niin silloin se oli teemana läsnä siellä. Niin nyt sitten opiskelija hyvin helposti jää tässä meidän nykyisessä systeemissä tuota siihen, että hän antaa palautetta ja niin kun ulkoistuu tästä toimijaroolista. Eli sillä lailla, että semmonen siirtyminen siihen palveltavaksi ja asiakkaaksi niin tuota se ei ole ihan tän tyyppisessä toimintaympäristössä ja mitä tässä ollaan tekemässä, niin se ei oo oikeastaan tarkoituksenmukainen. Opiskelija on osa tätä toimintaketjua ja siinä mielessä opiskelija on omalta osaltaan tuottamassa sitä laatua ja on omaksumassa näitä laurealaisia käytänteitä, jotka edustaa työelämän käytänteitä. Ja sitten taas niin kun semmosta ammattikorkeakoulutasoista toimijakäytäntöä, jossa on niin kun

semmonen niin kun kokenut tekijä ja sitten eli käytetään semmosta ei nyt ihan sellaista mes-tarikisälli järjestelmää, mutta siinä on kuitenkin niin kun se, että niitä hiljaisina tietoina vä-littyviä kulttuurisia osaamisia siirretään ja laatu on omalla tavallaan yks semmonen, joka siirtyy sillä tavoin siinä hiljaisen tiedon kautta ja kulttuurissa. Ja se on mahdollista myös teh-dä ihan selkeästi näkyväksi ja sitä kautta laatukäsikirja palvelee sitten, koska tää meidän oppimissysteemi, oppimisympäristö on siirtynyt enemmän verkossa tapahtuvaksi ja tarvitaan myös niin kun niitä työvälineitä. Ja mä sanoisin, että aiemminhan tää tarkoitti sitä, että oltiin läsnä ja siinä kanssa kulkien vietiin ja siirrettiin näitä kulttuurisia ja sitten niitä niin kun toi-saalta niin kun työelämään ja alaan liittyviä, mutta myös sitten tähän niin kun, mitä yritetään tuota niin kun työelämän kehittäjäksi meneville opiskelijoille välittää. Eli tavallansa silloin siinä laadulla on tosi ratkaiseva merkitys, että niin kun opiskelijat valmistuu semmoseen ja siinä ympäristössä he toimii niin tulis olla semmoset käytänteet joihin voi heti verrata kun menee toisiin työpaikkoihin. Ja niin kun tavallaan lähtee sitä kehittämistä viemään eteen-päin. En mä tiedä osaanko mä sitä oikein sanoo, mutta mä jotenkin niin kun hahmotan sen niin kun ihan tämmösen ihan työkalunakin. Sait sää siihen niitä..

Minttu: Kyl täs tulee ihan hyvin..

Mailis: Niitä ajatuksia tulee joo, siinä on aika montakin tehtävää, mutta mä ehkä painotan enemmänkin just sitä tämmöstä niin kun työelämäkulttuurin ja sitten siinä mielessä niin kun myös sen ammattikorkeakouluisen osaamisen, et se on aika ratkaiseva ja sillä vois myös olla ero siinä, kun ajatellaan näitä tiedekorkeakoulusta tulevia, tulee niin kun tutkimuksellisia. Me tullaan semmosen kehittäjäosaamisen ja siinä mielessä laatu on yks sellanen painoalue jolla voi erottaa, siitä kohdentuu suoraan toiminnan kehittämiseen. Sen takia se on ihan hyvä.

Minttu: Sit jos mieltii ihan, et mitä sisältöjä siihen opiskelijan laatukäsikirjaan vois tulla, tai millainen rakenne siinä olis hyvä?

Mailis: No mä jotenkin ajattelisin, mä huomaan sen, että mun on vaikea mennä suoraan siihen niin kun opiskelijan rooliin, mut jos mä ajattelisin sitä et mä olisin se opiskelija, joka tästä vois hyötyä, ei niinkään semmonen Laurea Fakta, vaan enemmänkin siihen oppimisprosessiin, ja sitten juuri niitä opiskelijan suunnasta tarkasteltuna sitä oppimisprosessia. Ehkä sen pro-cessin kriittisiä tekijöitä ja avattuna opiskelijalle päin laadun näkökulmasta. Nythän niin kun, et mihin, minkä suhteen sen tulis erottua, niin mä ajattelin, et ehkä juuri sen Laurean Faktan suhteen. Niin tuota. Jotenkin mä näen sillä tavoin, et siinä olis tuota niin kun niitä tuota. Mutta kyllä kuitenkin sitten mä ajattelen, että se vois olla semmonen, että minkälainen Lau-rea on niin kun tuota toimintaympäristönä. Et ei se voi siitä olla erillään, mutta että se pai-nottuisi sinne opiskelijan oppimisprosessin suuntaan. Niin jotenkin sen tyyppisenä mä ajatte-len ja sitten tuota, sä kysyt sitä rakennetta. Kyl mun on vähän vaikea siihen sanoa, et minkä-lainen se rakenne vois olla..

Minttu: Ehkä noi sisällöt sitten tekee sen rakenteen..

Mailis: Niin niistä sisällöistä lähtee sitten se avautumaan se.

Minttu: Niin. Konkreettisesti mitä asioista sä ottaisit sinne, mistä asioista olis hyvä kertoa?

Mailis: No kyllä mun mielestä niin kun tuota, myös jollain tavalla nää laadun näkökulmasta nää opiskelijoille käytössä olevat tukipalvelut. Et miten se on. Mut sitten mä ajattelen sen opiskeluprosessin alkuvaiheeseen liittyviä, niin kun et miten sen voi niin kun ja sitten miten sen varsinaisen milloin ollaan opiskelijana ja sitten siihen loppuvaiheeseen liittyviä. Et esi-merkiksi. Ja ehkä sitten niin kun ihan mitkä on siinä opiskelijalle keskeisiä ammatillisen kas-vun prosessia jäsentäviä tekijöitä esimerkiksi niin kun harjoitteluilla on joitakin, niin sillä on sellaisia laadullisia tiettyjä kriteereitä, eri aloilla on tietysti erilaisia. Mutta siinä on se, ja toisissa on tota yks harjoittelu toisissa on kaks harjoittelua, mitkä on ne erottavat tekijät, mitä on ensimmäisen harjoittelun ja sitten se nehän kuitenkin kuvataan siellä. Ja sitten. Niin, että sen ammatillisen kehittymisen, siihen prosessiin, siihen kokonaisuuteen ja sitten tän ihan opiskelun miten tuota, miten opiskelija voi toimia hyvin täällä. Eli miten hän hyödyntää näitä palveluita. Eli mä ajattelin sitä päättövaiheettakin myös siinä, siinä on se aika uusien se opin-näytetyö. Opinnäytetyö on yksi opintojakso. Monta kertaa se, ne niin kun linkittyy yhteen et valmistuminen on yhtä kuin se opinnäytetyö. Valmistumisessa on ihan omat kuvionsa. Se on omalla tavallaan vasta kappale silloin kun opiskelija hakee tänne, niin siinä on semmoset kes-keiset muuttajat. Eli sen, et sitten kun ne on yhdessä, niin kun opinnäytetyö on yksi opintojak-so, ja sen lisäksi on se valmistumisprosessi. Että miten niin kun sitä, sen ammatillisen kasvun ja sitten sieltä oppilaitoksesta ja sitten jatkuvana alumintoimintana. Että kyllä ne jollakin lailla se prosessi, ne ammatillisen kehittymisen prosessin ne kulmakivet. Mutta ne tietysti kuin muusta kuin siitä näkökulmasta miten ne on Faktassa. Että kyllähän ne tämmöset

säännöt ja tutkintosäännöt näkyy siellä Faktassa. Mut tota. Mulla oli joku ajatus, jonka mä kadotin, eli näistä tukipalveluista. Et miten opiskelija tuota, mutta sitten se, että se on laurealainen. Niin niissä on kuitenkin jonkun verran erilaisuutta eri yksiköissä. Se että, meillä on kuitenkin yhteisiä palveluita. Opiskelu ei luista, miten, keneen otan yhteyttä silloin. Meillä on erityisopettaja, meillä on koulupsykologi. Ja niin edelleen. Että siinä mielessä laadun näkökulmasta ne voi niin kun olla erilaisia asioita. Et mä en osaa ajatella muuten kuin ensimmäisenä sen koko opiskeluprosessiin liittyvä. Mutta kyllä sinne varmasti tulee muitakin asioita ratkaistavaksi sieltä opiskelijan, mikä tekee eli mitä sisältöjä, eli mitä olisi laatukäsikirjassa niin kun hyvä olla. Monta kertaa sitten tulee se, että silloin ennen kun opiskelija hakee, on näitä, on tällasta markkinointia. Niin mä ajattelen sitä onko sitten siinä päässä semmonen niin kun, laatukäsikirjassa myös se yhteys sinne uran rakentamiseen. Onko se ammatillisen kasvun, tuleekos siinä laatukäsikirjassa se toinen pää? Miten rakentaa sitä urakehitystä. Eli minkälaisia niin kun, mä ehkä ajattelen sen tyypisesti, että opiskelija on niissä harjoitteluisaan, saa niistä kokemuksia, ja sitten on niissä, omissa työssään ja jotenkin niin kun jää niihin työyhteyksiin, jotka ovat siinä rakentuneet. Että, kuinka moni sitten tulee ajatelleeksi sitä niin kun rakentuuko se oma ura sitten, että missä suunnassa on menossa. Tietysti aika on nyt huono, että sen takia se ei sitten oo. Mutta jossakin vaiheessa mä ajattelin, että oli enemmän painottuneena niin kun opiskelijoiden ammatillisessa kehittämisessä, että minkälaisille alueille, minkälaisia työkokemuksia tarvitsen ja niin kun siinä etenemisessä. Ja sitten kuitenkin meillä on näitä jatkumahdollisuuksia ja nyt eletään sellaisessa elinikäisen oppimisen niin kun et se on se jatkumo eli tää, eli se opiskeluprosessi muodostaa niin kun yhden osan, että tullaan siihen ammattikorkeakouluun, mutta se alue siinä jatkuu se uralla ja alalla ja joskus toisellakin alalla kehittyminen. No tietysti niin ku se, että se opiskelija toimijana tässä toimintaympäristössä on aika keskeinen asia myös eli tuota eli sen opiskelijan moninaiset roolit ja niin kun tuota tämmöisessä ammattikorkeakoulu on erityinen paikka, että täällä on näitä se kehittäjä osaaminen ja se on rakennettu tähän. Niin kun siinä mielessä. Laureassa on valittu tää LbD-ajattelu ja niin kun sen mahdollistavat vaikutukset sitten, että ne avautuivat opiskelijalle. Onko laatukäsikirja myös oivallinen paikka tuottaa sitä asiaa opiskelijoiden tietoisuuteen? Niin kun, sillä lailla, että semmonen oppilas rooli saa lisää niitä ulottuvuuksia tässä, et meillä on aika paljon opiskelijoita harjoittelemassa ja näissä labroissa työskentelössä. Ja ovat sillä lailla osa tätä työyhteisöä Ja se olis mahdollista aika monelle opiskelijalle tässä toimintaympäristössä. Siinä mielessä ajattelen sitä toimintaympäristön tuottamia mahdollisuuksia siihen laadukkaaseen oppimiseen. Mutta sitten se, että onko sitten se oppimisen prosessi, niitä tukevat ohjaus ja muut, miten niitä sitten siihen, nehan ovat niitä laatua lisääviä tai tuottavia siitä opiskelijan näkökulmasta jos ajatellaan. Niin kun, että miten niitä voisi sitten siinä laatukäsikirjassa haastaa sitä kenelle sitä kirjoitetaan onko niitä, onko se sitten niin kun, että sitä tarkastelee semmosena kriittisenä, että millaisia kriittisiä pisteitä, ja mä aattelen justiin et alkuvaiheen karikoita, loppuvaiheen karikoita ja opiskeluajan karikoita ja siihen tarjoten näitä, niitä tuota, joita on tähän yhteisöön rakennettu niin kun justiin sa se monipuolista ohjauspalvelu on tuutorointi, opintoasian ja sitten tää muut erityis ja sit ihan erilaista ohjausta. Ja sitten tulee jopa mieleen, et kuinka moni opiskelija tietää esimerkiksi semmosesta et miten saa aiemmat opinnot, et ne määräyksiä ja on sitä kautta faktassa, mutta voisko ne olla jotenkin avattuna käytännöllisesti, että oletko ehtinyt miettiä sitä, että miten sen aiemman kokemukseksi ja osaamiseksi voit rakentaa osaksi sitä omaa opiskelua. Sen nimi on semmonen kuin AHOT. Eli aiemman osaamisen tunnistaminen ja tunnistaminen. Niin tota. Ja sitten joustavia opiskelumahdollisuuksia ja muuta. Ehkä tulee enemmänkin se, että mitä ne sisällöt on aina suhteessa johonkin muuhun asiakirjaan. Miten löytyy se mikä tarjoaa lisäarvoa opiskelijalle. Sellaseen mä tässä monologissani tulen kun mä ajattelen. Ja sitten jollain lailla olemassa olevaa selkeätä tutkintosäännöstä nousevaa niin kun tietoperustaa, jollakin lailla veisi lähemmäs opiskelija maailmaa. Mut ei kuitenkaan olis mikään verkkotuutori. Se on taas ohjauksen työväline, tää olis sitten, eli semmoseen, mä en oo nähnyt yhtään opiskelija laatukäsikirjaa, mä puhun ihan omaan ajatukseen, niin ja tuota sulla on varmaan paljon kokemuksia millaisina ne on tehty. Mutta niin kun mä ajattelen sen niin kun, jos mä laittaisin sen johonkin väliin, niin verkkotuutorin ja faktan väliin. Ne molemmat dokumentit sä tunne, eiks niin?

Minttu: Joo, tuota..Sitten jos mietit minkä pituinen ois hyvä, niin asettaisitko sille mitään rajoja?

Mailis: No mieluummin lyhyt kuin kovin pitkä. Siinä mielessä, et olis semmonen vaikkapa havainnollistavia keinoja käyttävä, mutta sitten myös sen informaation sisältävä. Eli tuota. Ja

just sanotaan et selkeistä jäsenyksistä kumpuava siinä mielessä. Mä en usko, et jos se on yli 30 sivua, niin sitä kukaan lukee ja jos 30 tekstiä, niin sitä ei lue enää kukaan. Eli se näyttää jo joltakin pumakalta. Mutta sitten se ,että jos se on jollakin tavalla visuaalisesti kutsuva, niin silloin se sivumäärä ei ole niin merkitsevä, mut jos tiivistä tekstiä on yli 30 sivua niin sanotaan ei kiitos. Voi olla et moni opiskelija sanoo, mä vaan tän sillä perusteella, kun itse antaa opiskeltavia asioita, et miltä ne näyttäytyisi. Et tuota, mutta sitten se, että missä mitassa sen saa, eli niin kun en osaisi sanoa justiinsa, mutta ehkä se enemmänkin se formaali ja visuaalinen puoli olis siinä jollakin lailla. Ja tietysti sen täytyy olla Laurean kuosissa. Mutta sekin antaa paljon mahdollisuuksia, kun suunnattu opiskelijalle.

Minttu: Sit jos miettii sitä jakelua niin oisko tää sun mielestä hyvä olla painettuna vai vaan sähköisenä netissä, ja missä yhteydessä tää ehkä tuotais opiskelijoille?

Mailis: No joo tota, hyvin helppoa olis sanoa, että siinä opiskelun alussa, mutta tota mä en ehkä sitä laittais siihen. Mutta vaikkapa sitten siihen, yks hyvä paikka olis silloin kun ensimmäinen opiskelijapalaute on koottavana. Niin silloin se esim. kytkettäis siihen. Et se olis yks semmonen hyvä mahdollinen paikka ja sillä olis semmonen selkeä kiinnityskohta. Ja, niin kun niillä on vähän erilainen tarve. Dokumentti paperina tuottaa sen, että se asia konkretisoituu. Sitten se, että se sähköinen on monissa tilanteissa hyvin tarpeellinen. Ne ei oo joko tai, eli niitä tarvitaan erilaisiin tarkoituksiin. Siinä mielessä paperidokumentti kiinnittää sen asian siihen, niin kun tässä tilanteessa kun on kysymys. Mä aattelen, et Laurean laatuksikirja voi hyvin olla nettiversio ja sitä voi päivittää. Mutta tota, tästä vois ajatella, että se ensikierros on myös se, että se tulee näkyväksi ja sitä se kautta se tulee, se saadaan käyttöön ja se voi lähteä elämään siellä, et se buffataan työkaluksi niin kun tähän oppimisprosessiin ja opiskeluprosessiin ja tän opiskelija toimijuuden, opiskelija tässä työyhteisössä toimijan näkökulman avaamiseksi. Niin tota tähän tota sitten, koska sitten taas niitä paperitavaraa helposti tilataan ja on kaikki komerot täynnä. Mä itse ajattelisin, et tulee tän tyyppisesti, että se lanseeraaminen sujuisi näin ja sitten se jäisi sinne tuota, sillä on se oma paikkanansa auki, niin sen jäisi sinne verkkoon missä se olis hyvä sitten, ja se tulisi jonkun tehtävälueisiin, koska sehän tarvitaan aina seuraavaksi vuodeksi päivittää ja löytää siinä opiskeluprosessissa, koska sehän täytyy jollain tavalla tää prosessi täytyy jalkauttaa jonkun tehtävälueeksi, että kuka sen päivittää ja kenen kautta se aina jokaiseen toimipisteeseen ja mihin kohtaan se sijoitetaan siellä. Et siinä opiskeluprosessissa voi olla myös muita, mutta siihen alkuun ihan, voi olla jonkunlainen maininta yleisellä tasolla tää laatu näkökulma, mutta sitten sen toinen tai ihan konkreettiseksi tekeminen ja yhdistäminen siihen, et se yhdistyisi johonkin, mä ajattelen et se on silloin, mä taisinkin sen jo sanoa milloin se tulee, esimerkiksi se ensimmäinen opintojakso, silloin se yhdistyisi niin kun. Et jollakin tasolla, mut silloin, jos nyt ajatellaan ensimmäisenä viikolla opiskelijat ovat, heillä on niin monta asiaa päällä, et se voi olla hyvin pieni maininta, sen jakaminen ei tuota mitään siinä kohtaan. Tää nyt oli karkeasti sanottu, mutta siihen alkamiseen liittyy niin paljon niitä stressitekijöitä ja kaikki on uutta. Et se vastaanotto-kyky on kuitenkin, ne mitä tarvitaan seuraavaksi päiväksi ja muuta, niin ne on niin kun siinä ja jonkunlaista kokonaishahmoa ja sen perusturvallisuuden rakentamista. Kyllähän tällä on se funktio, mutta se ei varmaan siinä kohtaan ole se paras, muuta kuin vain olemassa olevana tietona.

Minttu: Noin, oisko sulla vielä muita toiveita tai muuta lisättävää tähän liittyen?

Mailis: No enpä mä tiedä, mä vaan oon tyytyväinen et tää tulee ja sitten ihan tavallaan näin yhtäkkiä ei osaa näin ajatella mitä se voisi olla. Että sen takia ajattelen, että sellaiset luovat mahdollisuudet ja ratkaisut, että niitä voi sitten tarkastella ja sitten niin kun näkis, että tää on hyvä. Niin kun, että siinä mielessä toivon, että sä saat virikkeitä ja innoittavia ajatuksia, että se lähtee rakentumaan sitten ja tulee erilaisia näkökulmia, joista sen voi ikään kuin rakennella. Koska tuota, ajattelen, että niin paljon on olemassa jo tätä, niin löytää semmoinen luova tapa tuottaa tää asia. En mä osaa oikein nyt sen kummempaa. Jään vaan innolla että, koska mä ajattelen sitäkin, että ens vuosi on silläkin tavalla tärkeä, et me saatais sitten opiskelijoita ihan opintojen kautta tähän laatu työhön. Että siinä mielessä tän aika ja paikka on myös sitten ajateltuna jo muussakin vaiheessa oleville opiskelijoille. Mä puhuin siitä vanhasta opintojaksosta. Niin tavalla semmoinen laatuun liittyvä näkökulma vois mennä niin kun ens vuonna sitten koko yksikön tässäkin läpi. Et se olis liitetty projektina johonkin opintoon. Et sillä pääsis liikkeelle. Eipä muuta.

Liite 7: Pentti Rauhalan teemahaastattelu

Teemahaastattelu
25.5.2009
Pentti Rauhala

Minttu: Eka lähtisin liikkeelle tällasesta taustatiedosta, et jos voisit voit lyhyesti omin sanoin kertoa miten sä olet kytköksissä tähän Laurean laatutoimintaan?

Pentti: No sillä tavalla, että tietysti tota viimekädessä vastaan siitä, että se järjestelmä toimii ja tietysti erityisesti siitä, että se kytkeytyy tähän toiminnan ohjaus järjestelmään ja on osa talon johtamista.

Minttu: Ja sitten sellasta, että näetkö opiskelijan laatukäsikirjan tarpeellisena ja jos näet niin miksi?

Pentti: Kyllä se on erittäin tärkeä, koska näissä on näissä laadunvarmistusjärjestelmien auditoinneissa ollut yleisinä puutteina se, että opiskelijat eivät riittävästi tunne tätä laadunvarmistusjärjestelmää eivätkä koe, että heillä on riittävästi vaikutusmahdollisuuksia tähän järjestelmään. Siinä mielessä se on minun mielestäni erittäin tarpeellinen. Ja en ole kuullut että missään olisi tällaista vielä olemassa, että se silläkin tavalla ihan ainutlaatuinen avaus.

Minttu: Sitten jos mietit ihan konkreettisesti minkälaisia sisältöjä sä sinne laittaisit?

Pentti: Sen pitäisi kuitenkin lähteä siitä ihan semmosesta näkökulmasta, että mitä riviopiskelijaa tarvitsee. Että tota noin, riviopiskelija ei varmaankaan tarvitse mitään kovin laajoja yksityiskohtaisia kuvauksia siitä, että mikä tää järjestelmä on. Se peruskysymys on se, että miten riviopiskelija pystyy vaikuttamaan siihen, että laatu on mahdollisimman hyvää. Ja tietysti se palautejärjestelmä on siinä, mutta tietysti sen pitää olla enemmän myöskin. Tietysti pitää olla riviopiskelijalla semmonen jonkunlainen peruskäsitys siitä järjestelmästä, että semmonen on olemassa, ja se on järjestelmä, jonka avulla tuota noin pyritään laatua parantamaan. Ja tota. Sitten myöskin se, että opiskelija kokee, että hänellä on aitoja vaikuttamismahdollisuuksia tässä. Että kyllä tietysti semmonen yleinen kuvaus pitää olla riittävän selkokielisenä ja se, että miten opiskelija voi vaikuttaa riittämättömäksi kokemaansa laatuun. Mitkä ovat ne kanavat joita pitkin, ja sitten se, että mikä olis erityisen tärkeä opiskelijan laatukäsikirjassa, olis tota luoda niin kun motivaatiota tälle palautteen antamiselle. Koska se palautteen antaminen on ollut usein heikko kohta, että sitä ei anneta riittävästi.

Minttu: Tuleeko sisältöön muuta mieleen?

Pentti: Joo, että tavallaan sitten varmaan näitä eri osa-alueita pitäisi painottaa opiskelijan näkökulmasta. Että, ei välttämättä ihan samalla tavalla kuin näissä kokonaiskuvauksissa vaan ottaa sieltä vahvasti esille sieltä ne asiat, joita opiskelija niin kun tarvitsee omassa työssängsä. Siellä tietysti mun mielestäni se, niistä perustehtävien laadunvarmistusasioista tietysti silloin koulutus korostuu, korostuu selvästi enemmän kuin ihan näissä yleisissä esityksissä. Ja varmaan se yhteiskunnallinen vuorovaikutus, aluekehitys, kaikkein vähiten. Et t&k:sta pitää jotta olla, koska meillä on kuitenkin tämä opiskelijalähtöinen tutkimus ja kehitystyö. Niin tota. Sitten ehkä semmosen kuvan antaminen on tarpeellista, että on olemassa strategiset tavoitteet ja niiden mukaan ammattikorkeakoulujen toimintaa ohjataan tämmöisellä pitemmällä tähtäyksellä.

Minttu: Jos mietit opiskelijan laatukäsikirjan pituutta, niin asettaisitko sille mitään rajoja?

Pentti: Kyllä sille minusta tota noin, niin niin, tuntuu että kymmenen sivuakin on aika paljon. Voi olla, että viisikin sivua riittäisi. Koska tota, se omaksumisen kynnyks nousee tietysti koko ajan, jos siinä kovin paljon, ja jos siinä on paljon tekstiä, joka ei oikein kohtaa.

Minttu: Sitten tosta levityksestä, niin miten sä tän, mikä olis paras tapa susta laittaa tää opiskelijoille tiedoksi, ja tos nyt tuli jo äsken puhetta, et se olis tikulla, mu toisit sä nähnyt et painettu, oisko se tukenut paremmin, vai onks hyvä vaan et se on vaa se sähköinen versio, riittääkö se?

Pentti: Tota, tosissaan nyt on semmonen aukko. Et se muistitikku menee vaan uusille opiskelijoille, niin niin. Se ehkä, ehkä tota, noin niin, se on aina tietysti se painettu on aina kohtalaisen iso kustannus ja toinen on sitten se, että sen ajan tasalla pitäminen on, on sitten vaikeata. eli se on aina sitten painettava uudestaan, jos tulee muutoksia. Niin kyl mä luottaisin siihen sähköiseen. Toivottavasti me saadaan nyt nämä, intra ja internetit toiminaan kunnolla, se on ollu vähän huono juttu, kun ei ne oikein toimi. Se muistitikku on erittäin hyvä ratkaisu, se on varmasti paras näistä kaikista. Koska näitten introjen ja internettien kanssa on aina semmosta ongelmatikka, että kuitenkin se täytyy aina jostakin hake sitä tietoa, vaikka kuinka

selvät on nämä arkkitehtuurit, niin sitä voi tulla erilaisia yhteysongelmia. Mut en mä kuitenkaan olisi sillä kannalla, että nykymaailmassa kannattaisi käydä painamaan.

Liite 8: LAUREAMKOn hallituksen kokous

LAUREAMKOn hallituksen kokous
28.4.2009

Minttu: Elikäs tosissaan mä tuotan sisällön tähän opiskelijan laatukäsikirjaan, jonka jälkeen se sit erikseen lähtee graafiseen suunnitteluun. Mulla ei ole ammattitaitoa toteuttaa sitä ulkoasua, mutta teen sen sisällön siihen. Ja tosissaan sen tarkoitus olisi selkeäsanaisesti kertoa mistä syntyy oman oppimisen laatu, mikä on opiskelijan rooli laatutyössä, mitä tarkoitetaan laadunvarmistusjärjestelmällä, ja miten opiskelija voi vaikuttaa ja antaa palautetta. Ja tosta voi tosissaan sen alustavan rungon mitä mä oon tähän miettinyt, niin nähdä. Ja ehkä nyt kaipaisin apuja tohon kohtaan viisi eniten LAUREAMKO laadun matkassa. Miten niinku LAUREAMKO osallistuu tähän laatutoimintaan tai oikeastaan tähän koko ajan seuraatte koulutuksen laatua ja näin, niin siihen vois jonkunlaista jos sais. Mitä kaikkea LAUREAMKO tekee laatutyössä? Ja muutenkin saa kommentoida jos tulee jotain lisättävää tähän rakenteeseen tai muutenkin.

LAUREAMKOn edustaja: Tota tota, tai siis joo. Yks osahan on sitä tietysti toi laaturyhmissä mukana oleminen, mutta se on ehkä se yks pienin osa mun mielestä meidän laatutyötä. Et tavallaan sen opiskelun laatuun meillähän suuria asioita on nää, et me ollaan kaikissa muissa-kin työryhmissä et tavallaan se tulee se opiskelun laatu niin tavallaan valvotaan sitä hirveesti sen kautta, että tietysti saadaan hirveesti opiskelijapalautetta, jota viedään eteenpäin. Ja ollaan sit taas tavallaan muuten Laurean kanssa ollaan koko ajan tekemisissä ja sit tää niinkun johdon tapaamiset on mun mielestä sellaista opiskelijoitten, opiskelun laadun parantamista pitkälti. Ja tuota tuota. Et hyvä esimerkkihän siitä on tää johdon kanssa neljä kertaa vuodessa oleva tapaaminen, johon osallistuu koulun ylin johto ja meidän hallitus sekä sitten meidän kaikissa toimipisteissä olevien jaostojen tapaamiset yksikön sisällä tai yksikön johdon kanssa. Ne on ehkä yks sellaisia suurimpia laadun lisääjiä.

LAUREAMKOn edustaja: Ja yleensä edunvalvonta liittyy tähän laatutyöhön.

LAUREAMKOn edustaja: Tai tähtää laatuun tai laadukkaaseen opiskeluun. Et tavallaan tai siis kun LAUREAMKO edustaa kaikkia Laurean opiskelijoita aina niin kun mielipiteellään niin se tietysti tarkoittaa sitä, et me ollaan se edustava puoli, miten opiskelijat sitten kokee sen laadun. Et LAUREAMKOnhan on oikeastaan opiskelijoiden suurin äänitorvi tässä ja tietysti siihen kannustetaan paljon opiskelijoita, että ne saa avata kaikki itsekin suunsa.

LAUREAMKOn edustaja: Senhän voi nähdä sitten tavallaan, et me valtakunnallisesti valvotaan etuja niin kun SAMOKin kautta. Ja sitten käytännössä voidaan myöskin kuntiin olla yhteydessä tietyissä asioissa terveydenhuoltoon liittyen ja niin pois päin. Tai sit taas toisaalta niin kun ihan suoraan kouluun jos tulee joku opiskelijoilta palaute et niin kun suoraan jostain, johonkin tiettyyn yksikköön tai koulutusohjelmaan liittyen jotain palautetta. Noin jos sen laittais vähän konkreettisemmin.

LAUREAMKOn edustaja: Ja eikö seurakuntiinkin oo ollu nyt jotain yhteistyötä hyvinvointiin liittyen, niin?

LAUREAMKOn edustaja: Ja ammattiliittoihin tietysti.

Minttu: Tuleeko siihen muuta mieleen? Aika hyvin teidän nettisivuiltakin löytyy infoo just tästä edunvalvonnasta ja muusta. Et sieltä saa varmaan kans ihan hyvin tietoa et tosissaan nyt pitäisi sit, voisin koostaa tästä jonkun materiaalin ja mä voisin sitten tietty sitten vaikka lähettää sitä tännepäin vielä luettavaksi ja näin.

LAUREAMKOn edustaja: Me voitais varmaan tosta toimintakertomuksesta raapasta se yleis-osio. Se on varmaan tällä hetkellä fiksuinten tai siis uusin versio. Niin kun meidän yleis-osio, voitais se nakkaa sulle. Ja siinä on ehkä niin kun kaikkein eniten selkokielellä ja sillai.

Minttu: Okei. Onks se netissä, vai onks se vaan teillä?

LAUREAMKOn edustaja: Ei. Me voidaan nakkaa se, se hyväksytään vasta ens viikolla. Voidaan se yleisosa vaikka laittaa.

Minttu: Okei, no se ois kiva juttu.

LAUREAMKOn edustaja: Se vois olla hyvä esittää.

Minttu: Ja tosissaan nää menee vielä mun kirjoittamisen jälkeen verkkokirjoittajalle, joka vielä kattoo, et nää tekstit on niinku, et mullakaan ei oo ihan sitä viimeistä sanaa. Jos ne niinku, et se ois mahdollisimman selkeäsanaisia ja helposti luettavaa.

LAUREAMKOn edustaja: Kuinka pitkä tästä tulee?

Minttu: No, pyrkimys on, että ei pitkä ja mahdollisimman paljon vaikka jotain taulukoita, kuvia tai, et ei ois vaan tekstiä, tekstiä, tekstiä. Et sieltä olis helppo poimia ne ydinasiat. Otinkohan mä mukaan tota, tässä on esim. Lapin yliopiston laatukäsikirja opiskelijalle mistä me sit oikeestaan saatiin tää idea et siis voin vaan näyttää mitä, tääl on tällasiin taulukoita ja sitten näit on luetteloitu. Kuvioita. Tää nyt on vaan esimerkki, varmasti tulee hyvin erinäköinen. Ja tosissaan sitten vielä laadun ohjausryhmässä seuraavassa kokouksessa esitellään vielä kanssa. Niin sielläkin on sitten mahdollisuus vaikuttaa tähän sisältöön. Juhannukseen mennessä pitäis niin kun olla valmista sitten tän sisällön. Mutta tota jos teil tulee ideoita myöhemmin mieleen niin voi laittaa mulle sähköpostia tai soitella jos siltä tuntuu. Ja mä en nyt tiedä onks tarvetta vielä, haluuteko te olla niin paljon mukana, et mä tuun vielä toisen kerran käymään vai riittäks et mä laitan sähköpostilla teille tiedoksi? Ja jos te haluatte sitten sitä kautta siten. Jos te haluatte sitten vielä kommentoida.

LAUREAMKOn edustaja: Riittää. Meillä tosissaan saattaa tulla mieleen jotain, jota ei äkkiseltään osaa sanoa.

Minttu: Voi laittaa ja olla yhteydessä. Olisi kiva jos tulee jotain.

LAUREAMKOn edustaja: Opiskelijan hyvinvointi. Hyvää, että on otettu mukaan.

Minttu: Joo, sitä toivottiin mukaan, en ollut itse ajatellut. Okei, tuleeko tähän vaiheeseen muuta lisättävää? Vai?

LAUREAMKOn edustaja: Toi on itseasiassa mun mielestä kauheen hyvä, et tuol on toi opiskelijapalautejärjestelmä erikseen. Koska tota et jos siinä nimenomaan valoitetaan ja motivoidaan siihen palautteen antoon, miten ja miksi antaa palautetta. Mun mielestä se on erittäin hyvä. Lopuksi se viisi muistisääntöä, mulle tulee heti Tamminen jostain syystä mieleen. Tee se.

Minttu: Itseasissa just tässä kohdassa oli puhetta just Tammisesta mut en mä tiedä on se just tää, mut joku sellanen, mis vois tiivistää sen sanoman.

LAUREAMKOn edustaja: Niin itseasissa joo, sehän kuulostaa ihan kauheen fiksulta et se laatu lähtee itsestä, vaadi laatua. Ole laadukas.

LAUREAMKOn edustaja: Tota, mä mietin, et miten laatutyön taustalla: bologna tietysti.

LAUREAMKOn edustaja: Toi opiskelijapalautejärjestelmä, miten ja miksi antaa palautetta, niin sekin on semmonen asia mistä me ollaan sit hirveen kiinnostuneita sitten jatkossa.

LAUREAMKOn edustaja: Ja jos täs nyt tulee jotain kysyttävää niin saa, tää kuitenkin liippaa kauheen läheltä meidän ydintoimintaa.

Laureamkon edustaja: Vaik siis tää on ehkä sitä, et me ei käytetä sitä laatu sanaa toisin kun nyt taas audtointia varten käytetään laatusanaa mut me ei usein olla niinku. Et kaikkihan periaatteessa kuitenkin liittyy siihen opiskelun laatuun.

LAUREAMKOn edustaja: No sen eteenhän sitä edunvalvontaa nimenomaan tehdään.

LAUREAMKOn edustaja: Se on se kaikkein vaativin niin ku, et ensin saada ihmiset ymmärtämään että anna palautetta. Että sillä voi vaikuttaa ja sit seuraavaksi kun se laatu sana saadaan jollain ympärtyä sinne, koska siitä pitäis puhua ja kukaan ei välttämättä se on kauheen vaikee.

LAUREAMKOn edustaja : Onks missä muodossa tutorkoulutuksessa otettu huomioon toi laadunvarmistus?

LAUREAMKOn edustaja: Ei varmaan oo.

LAUREAMKOn edustaja: Koska sehän on aika olennainen ehkä.

Minttu: Just on kans mietitty, jos tää voi olla ehkä apuvälineenä siinä, mutta.

LAUREAMKOn edustaja: Mä voin liipata mun esityksessä sitä. Anna palautetta.

LAUREAMKOn edustaja: Joo, me ollaan annettu, koulutuksissa yritetty, tankkaa niille et palautetta, et tuutorit on hyvin olennainen osa palautteenantoketjua. He kuulee asioita ja heidän pitäis viedä sitä eteenpäin, eikä pitää siellä pienessä päässä.

Minttu: Tuleeko muuta mieleen?

LAUREAMKOn edustaja: Onko sulla meiltä kysyttävää? Mitään erityistä?

Minttu: Varmaan rupee tulee kun mä rupeen työstää tätä sisältöä vielä tarkemmin.

LAUREAMKOn edustaja: Joo pistä ihmeessä heti sähköpostia tai soitttele kun tulee jotain niin.

Minttu: Kiitoksia tästä ja palataan molemmin puolin jos tulee jotain. Mä viimeistään laitan niitä drafteja tulee vaikka sitten.

Liite 9: Toimeksiantajan arvio

TYÖELÄMÄEDUSTAJAN LAUSUNTO OPINNÄYTETYÖSTÄ

Opinnäytetyön tekijä: Minttu Heikkilä
Opinnäytetyön nimi: Sisällön tuottaminen Laurea-ammattikorkeakoulun laatukäsikirjaan: Opiskelijan laatukäsikirja
Työelämäedustaja Jaana Ignatius, Laurea-ammattikorkeakoulu, laatupäällikkö

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen. Opinnäytetyö tukee Laurea-ammattikorkeakoulun (Laurea) laatutoiminnan kehittämistyötä ja sen näkyväksi tekemistä opiskelijan näkökulmasta. Opinnäytetyö on innovatiivinen avaus, Laureassa ei ole aiemmin ollut käytössä opiskelijan laatukäsikirjaa.

Opiskelijan laatukäsikirjaa tullaan käyttämään opiskelijoiden perehdyttämisvälineenä Laurean laatutoimintaan. Laatukäsikirja tuo kattavasti esille opiskelijan roolit ja tehtävät sekä vaikutusmahdollisuudet Laurean toiminnan laadun kehittämisessä.

Opiskelijan laatukäsikirja tullaan julkaisemaan sähköisessä muodossa Laurean kotisivuilla ja intranetissä ja se tulee näin olemaan jokaisen laurealaisen opiskelijan käytettävissä.

Opiskelijan laatukäsikirja tukee Laurean valmistautumista Korkeakoulujen arviointineuvoston (KKA) auditointiin vuonna 2010.

Paikka ja aika

Työelämäedustaja

Vantaalla 29.5.2009

Jaana Ignatius

Liite 10: Opiskelijan laatukäsikirjan sisältö



Yhteispelillä tulokseen

- Opiskelijan laatukäsikirja

Sisältö

Esipuhe.....	3
1 Johdanto.....	4
2 Laadukas opiskelu ja oppiminen.....	5
3 Opiskelija toiminnan laadun kehittäjänä	7
4 Anna palautetta – Opiskelijapalautejärjestelmä	7
5 Laadunvarmistus Laureassa.....	9
6 LAUREAMKO laadun matkassa	15
Liitteet.....	16
Lähteet	18

Esipuhe

Hyvä ystävä,

Käsissäsi on Laurean ensimmäinen opiskelijan laatukäsikirja. Tärkeimpiä asioita, joita opiskelija ja työelämä odottavat korkeakoululta, on toiminnan laatu. Laatu ei voi tarkkaan määritellä, mutta sen puute näkyy ja tuntuu jokapäiväisessä opiskelijan elämässä.

Tämän käsikirjan tavoitteena on antaa Sinulle yleiskuva Laurean laadunvarmistusjärjestelmästä sekä kertoa, miten voit vaikuttaa Laurean laadun kehittämiseen ja tehdä toiminnan parannusehdotuksia. Opiskelijan keskeisin vaikutuskanava on opiskelijapalautejärjestelmä, joka koostuu opintojen eri vaiheisiin kohdistuvista palautekyselyistä, opintojaksojen palautekyselyistä sekä välittömästä palautteesta, jota voit antaa kaikille toiminnasta vastuussa oleville. Opiskelijoiden yhteisiä asioita ajaa opiskelijakunta Laureamko, jonka johto ja jaostot tapaavat säännöllisesti Laurean johtoa. Laureamko voi tuoda esille laajempia opiskelijaryhmiä tai koko taloa koskevia toiminnan parannusehdotuksia. Toivomme Sinulta aktiivisuutta palautekyselyihin vastaamisessa, koska vain siten saamme kattavan kokonaiskuvan siitä, miten opiskelijat kokevat toimintamme ja voimme toteuttaa tarpeellisia parannusehdotuksia.

Tässä opiskelijan laatukäsikirjassa ei ole kerrottu likimainkaan kaikkea Laurean laadunvarmistuksesta. Lisätietoja saat halutessasi Laurean nettisivuilta.

Laadukas toiminta on yhteinen asiamme.

Pentti Rauhala

rehtori

1 Johdanto

Onko opiskelijapalautejärjestelmä sinulle tuttu?

Tiedätkö, miten voit vaikuttaa toiminnan laadun kehittämiseen?

Tiedätkö, miten Laurean laatua varmistetaan?

Jos vastasit yhteenkin kysymykseen kieltävästi, ei hätää, tämä on sinulle oiva tilaisuus tutustua Laurean toiminnan laadun kehittämiseen opiskelijan kannalta. Yhteispelillä tulokseen - opiskelijan laatukäsikirjan tavoitteena on kertoa sinulle, kuinka voit opiskelijana olla osaltasi mukana kehittämässä opiskelusi laatua. Opiskelijan laatukäsikirjassa on kuvattu selkeästi ja ytimekkäästi juuri ne asiat, joista sinun on opiskelijana hyvä tietää.

Toiminnan laadun kehittämisessä opiskelijalla on merkittävä rooli. Toiminnan laadun kehittämisen tavoitteena on parantaa koulutuksen laatua eli yksinkertaisesti päivittäistä arjen opiskelutyötä. Kehittämistyön päämäärä on, että sinusta valmistuu ammattitaitoinen ja innovatiivinen työelämän osaaja. Kehittämistyön onnistuminen edellyttää aktiivista osallistumista niin sinulta kuin koulutusorganisaatiolta.

Yhteispelillä tulokseen - opiskelijan laatukäsikirjan sisältö on suunniteltu ja toteutettu Laurean kehittämispohjaisen oppimisen mallin mukaisesti opiskelijavetoisena, käytäntöä uudistavana kehittämishankkeena. Sen sisältö on suunniteltu yhteistyössä Laurean laatupäällikön ja muiden Laurean laatutoiminnassa vaikuttavien toimijoiden kanssa. Suunnittelussa on ollut aktiivisesti mukana myös Laurean opiskelijakunta LAUREAMKO.

Yhteispelillä tulokseen - opiskelijan laatukäsikirjan rakentuu kuudesta eri pääluvusta. Toisessa luvussa tarkastellaan laadukkaan oppimisen lähtökohtia hyvinvoinnin ja kehittämispohjaisen oppimisen näkökulmista. Kolmannessa luvussa keskitytään siihen, mikä on opiskelijan rooli toiminnan laadun kehittäjänä. Neljännessä luvussa esitellään Laurean opiskelijapalautejärjestelmää ja viidennessä luvussa Laurean laadunvarmistusta. Kuudennessa luvussa tarkastellaan, mikä on Laurean opiskelijakunnan LAUREAMKOn rooli toiminnan laadun kehittämisessä.

Miksi opiskelijan laatukäsikirja on kannaltasi tärkeä?

Se kertoo miten voit olla mukana kehittämässä Laurean toiminnan ja sitä kautta opiskelusi laatua.

Vinkki

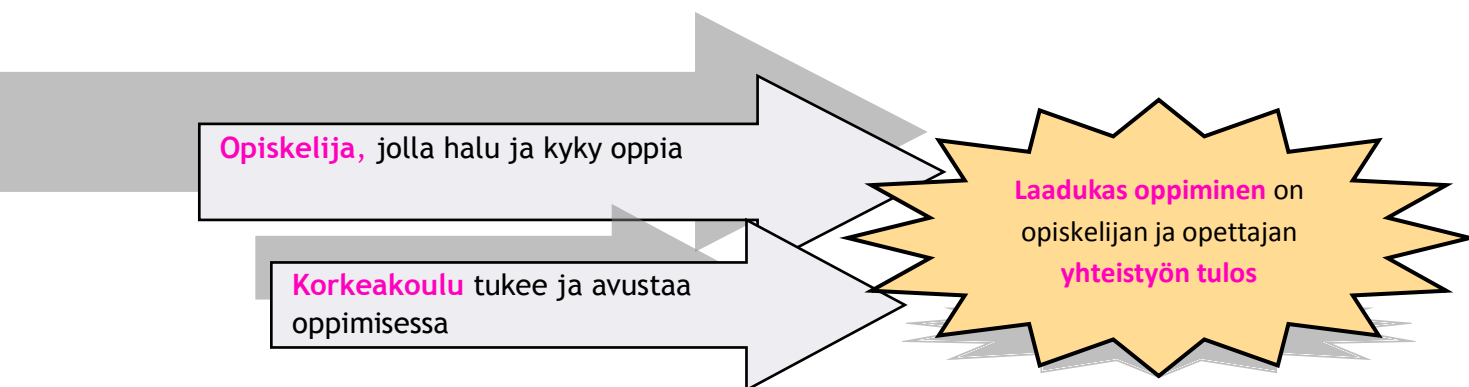
Jos matkan varrella eteen tulevat käsitteet tuntuvat vierailta, **vilkaise käsikirjan lopusta löytyvää sanastoa.**

2 Laadukas opiskelu ja oppiminen

Miten hyötyä laadukkaasta opiskelusta ja oppimisesta on sinulle?

- ammattitaitosi kasvaa
- työllistyt paremmin
- sinusta tulee oman työsi kehittäjä

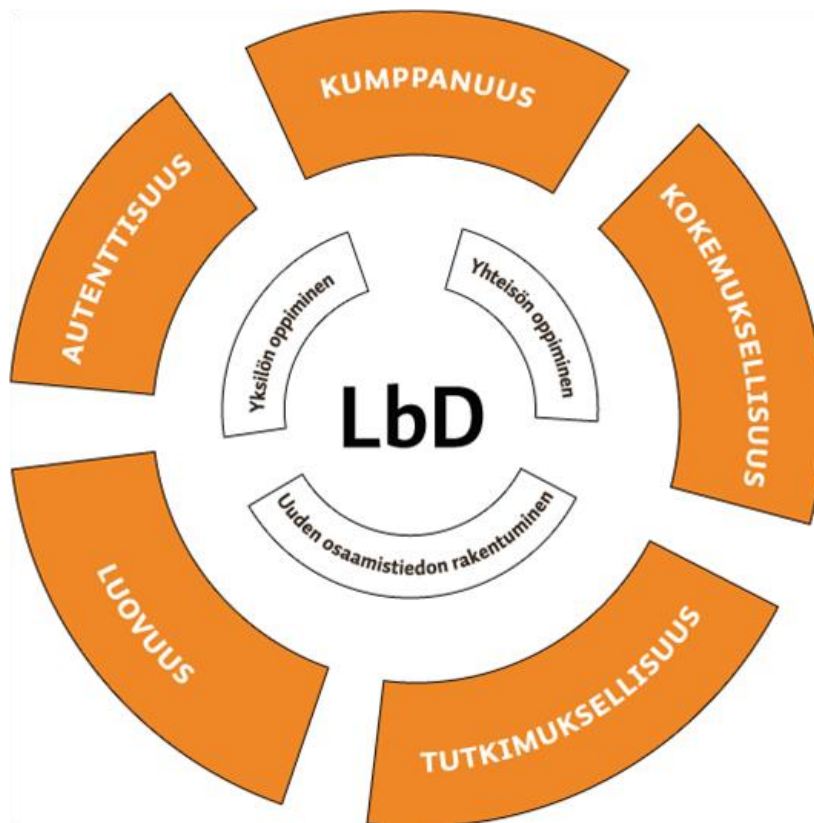
Koulutuksen laatuun vaikuttaa suuresti oman oppimisesi laatu. Laadukas oppiminen lähtee liikkeelle sinusta ja halustasi oppia, mutta sen tuottamisessa tarvitset korkeakoulun tukea. Oppiminen ei synny asiakkuuden ja palvelun vastaanottamisen kautta. Opiskelijana et voi jättäytyä pelkän asiakkuuden varaan ja jättää vastuuta oppimisestasi koululle. Opiskelijana olet oppimisprosessin keskeisin toimija ja prosessin lopputulos on aina riippuvainen omasta työpanoksestasi. Opetuksen onnistuminen tulee esiin vain oppimistulosten kautta, ja opettajilla on vastuu oppimisen tehokkaassa avustamisessa. Korkeakoulun tehtävä on tuottaa apuvälineitä ja tukipalveluita opiskeluun. Oppimistulosta ja korkeakoulun tarjoamia välineitä voit arvioida vain sinä. Jotta tulokseen päästään, tarvitaan molempien osapuolten yhteistyötä. (Alaniska 2006, 13 -17.) Laadukkaan oppimisen syntymistä on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1: Laadukkaan oppimisen syntyminen

Laurean kehittämispohjaisen oppimisen mallin tarkoituksena on aidosti työelämään kuuluva kehittämishanke, jossa viet hanketta eteenpäin yhteistyössä opettajien ja työelämäosaajien kesken. Parhaimmillaan käytäntöä uudistavassa kehittämishankkeessa tuotetaan uutta osaamistietoa. (Pedagoginen strategia 2007, 5,10.)

Tutkimus- ja kehittämishankkeissa (t&k) ohjaaminen ja tukeminen perustuu jaettuun asiantuntijuuteen sekä osallistavaan ohjaukseen. Osallistut yhdessä opettajien ja työelämäasiantuntijoiden kanssa t&k-hankeprosessiin. Opettajan tehtävä on ohjata oppimisprosessia yhteistyökumppanin ja kanssoppijan roolissa, kuitenkin unohtamatta asiasisältöihin ja menetelmäosaamiseen liittyvää vaatimusta. Ohjaamisen lähtökohtana on, että t&k- hankkeessa olet itsenäisesti sekä opiskelijaryhmän kanssa vastuussa oppimisprosessin kulusta. LbD:ssa vahvistuu opiskelijoiden vertaisohjaus ja yhdessä oppiminen sekä työelämäkumppaneiden ohjauksen merkitys. Kehittämispohjaisen oppimisen toimintamallin ulottuvuuksia on esitelty kuviossa 2. (Pedagoginen strategia 2007, 10 -11.)



Kuvio 2: Kehittämispohjaisen oppimisen toimintamallin (LbD) ulottuvuudet

Opiskelijan hyvinvointi opiskelun ja oppimisen edistäjänä

Opettajien ja opetusta tukevan henkilöstön yksi tärkeimmistä hyvinvointiasi edistävästä tekijöistä on ohjaus. Ammattikorkeakouluopiskelijan hyvinvoinnin edistäminen on yhteistyötä opettajien, opetusta tukevan henkilöstön, opiskelijakunnan ja terveydenhuollon kesken. Mikäli tarvitset apua ja tukea, voit kääntyä seuraavien tahojen puoleen:

- Tuutoropettaja sekä tuutoropiskelija
- Terveyden- ja sairaanhoidollisissa asioissa: ota yhteyttä yksikkösi terveydenhoitajaan
- Opintopsykologin ja erityisopettajan palvelut
- Oppilaitospastorit
- Opiskelijahyvinvointityöryhmät yksiköittäin
- Opiskeluun liittyvissä asioissa auttaa Laurean opiskelijakunta LAUREAMKO.

➔ Lisätietoa Laurean intranetistä: Opiskelu/Ohjaus- ja neuvontapalvelut/Opiskelijahyvinvointi

3 Opiskelija toiminnan laadun kehittäjänä

Laatutyössä opiskelijalla on erittäin merkittävä rooli. Opiskelijana osallistut aktiivisesti toiminnan laadun arviointiin ja kehittämiseen. Opiskelun eri vaiheissa annat palautetta, joka tukee Laurean toiminnan kehittämistä. Opiskelijoita on mukana toimijoina laajasti Laurean erilaisissa kehittämisryhmissä pääasiassa opiskelijakunta LAUREAMKOn kautta.

Vaadi laatua - näin se onnistuu

- Anna palautetta
- Osallistu toiminnan kehittämisryhmiin LAUREAMKOn kautta
 - mm. Laurean hallitus, tutkintolautakunta, johtoryhmä, laaja johtoryhmä, laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisryhmä, kriisi- ja turvaryhmä
 - ➔ Lisätietoa työryhmistä Laurean intranetistä: Opiskelu/Pedagoginen kehittäminen/Työryhmät
- Osallistu laadun kehittämiseen erilaisten toimintamuotojen ja -menetelmien avulla
 - Sisäiset auditoinnit ja benchmarkingit
 - Opetussuunnitelmien arviointi ja kehittäminen

4 Anna palautetta - Opiskelijapalautejärjestelmä

Antamalla palautetta vaikutat

Laurean opiskelijapalautejärjestelmän avulla kerätään palautetta järjestelmällisesti. Palautetta kootaan säännöllisesti kaikilta tutkintoon johtavan koulutuksen opiskelijoilta. Järjestelmällisesti kootun ja raportoidun palautetiedon lisäksi suoraa ja välitöntä palautetta saadaan vuorovaikutteisesti jatkuvasti opintojen eri kohtaamistilanteissa.

Palautetiedon avulla kehitetään toimintaa sekä se toimii osana laadun varmistamista. Palautetietoa käsitellään yhdessä opiskelijoiden kanssa ja palautetietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautekyselyjen liittymää ammatilliseen kasvuusi ja sen vaiheisiin on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3: Palaute tiedon liittymä opiskelijan ammatilliseen kasvuun

Alkuvaiheen palautekysely sisältö kohdentuu koulutussisältöihin, menetelmiin, kouluttajiin, oppimisympäristöihin, opintojen suunnitteluun, opiskelukokemuksiin, opiskelutaitoihin ja opintoihin sitoutumiseen.

Keskivaiheen palautekysely toteutetaan tarpeen mukaan. Sen sisältö kohdentuu opiskelukokemuksiin, osaamisen kehittymiseen sekä työtehtäviin opintojen aikana.

Valmistuvien palautekysely sisältö kohdentuu koko opintojen aikaisiin kokemuksiin: koulutussisältöihin, menetelmiin, kouluttajiin, oppimisympäristöihin sekä osaamisen kehittymiseen.

Tutkinnon suorittaneiden palautekyselyssä selvitetään erityisesti työtilannetta ja työtehtäviä sekä pyydetään arviointia koulutuksen vaikuttavuudesta.

Opintojaksokohtaiset palautekyselyt toteutetaan jokaisen opintojakson jälkeen: sisältö kohdentuu koulutussisältöihin, opetukseen ja omaan panokseen, oppimisympäristöihin ja yhteistoimintaan, osaamisen kehittymiseen, onnistuneisiin asioihin ja kehittämistarpeisiin.

Kv-liikkuvuuden palaute on tarkoitettu kansainväliseen opiskelijaliikkuvuuteen osallistuneille.

Muut ajankohtaiset kehittämiskohteena olevat kyselyt toteutetaan kehittämistarpeisiin pohjautuen. Tällaisia ovat esimerkiksi opiskelijan hyvinvointikysely, opintojen kuormittavuuskysely ja harjoitteluun liittyvä palaute.

Miksi siis antaa palautetta?

- Vain palautetta antamalla vaikutat
- Palautteesi avulla varmistetaan laatua ja kehitetään toimintaa.

Esimerkkejä palautteen pohjalta tehdyistä kehittämistoimenpiteistä:

- Harjoitteluprosessin kehittäminen
- Opinnäytetyöprosessin kehittäminen ja yhdenmukaistaminen
- Uusintatenttikäytänteiden kehittäminen

Millaista palautetta minun tulisi antaa?

- Rehellistä, aitoa sekä hyvistä että huonoista puolista
- Perustelevaa, kehittävää
- Ihmistä kunnioittavaa

Ennen kaikkea palautetta toivotaan kaikilta!

5 Laadunvarmistus Laureassa

Laurean määrittämät arvot ohjaavat laadunvarmistusta ja kaikkea muuta toimintaa ja valintoja. Laurean arvot ovat:

- opiskelija- ja asiakaskeskeisyys,
- luotettavuus,
- yhteisöllisyys,
- avoimuus ja yhdessä tekeminen,
- sosiaalinen vastuullisuus sekä innovatiivisuus.

Laurean strategian 2010 - 2015 uudistustyön aikana johtajisto on määritellyt Laurean toimintaa ohjaaviksi **uusiksi arvoiksi** yhteisöllisyyden, sosiaalisen vastuullisuuden sekä ennakkoluulottomuuden ja luovuuden. Laurealaiset ja sidosryhmät osallistuivat arvokeskusteluun tuomalla esille omakohtaisia näkemyksiään uusista arvoista ja niiden merkityksistä.

Laatutyötä ovat toteuttaneet Laurean perustamisesta lähtien paikallisyksikkökohtaiset laatuasiantuntijat. Toiminnan laadun kehittämismenetelminä ovat olleet mm. sisäinen auditointi ja sisäinen benchmarking. Sisäinen auditointi ja benchmarking ovat keskeisiä menetelmiä tälläkin hetkellä. Korkeakoulujen arviointineuvoston auditointien (KKA) myötä Laurean toiminnan laadun kehittäminen sai uuden ulottuvuuden. Laureassa alettiin rakentaa laadunvarmistusjärjestelmää laadun järjestelmällisen kehittämisen tueksi ja tällöin laadunvarmistusjärjestelmän ylläpitämis- ja kehittämistyössä aloitti päätoiminen laatupäällikkö. Laatupäällikön ohella toiminnan laadun kehittämiseen osallistuvat kaikki laurealaiset ja keskeiset sidosryhmät. Laurean toiminnan laadun kehittämiseen osallistuvat seuraavat määritetyt laatutoimijat ja laadunkehittämisryhmät:

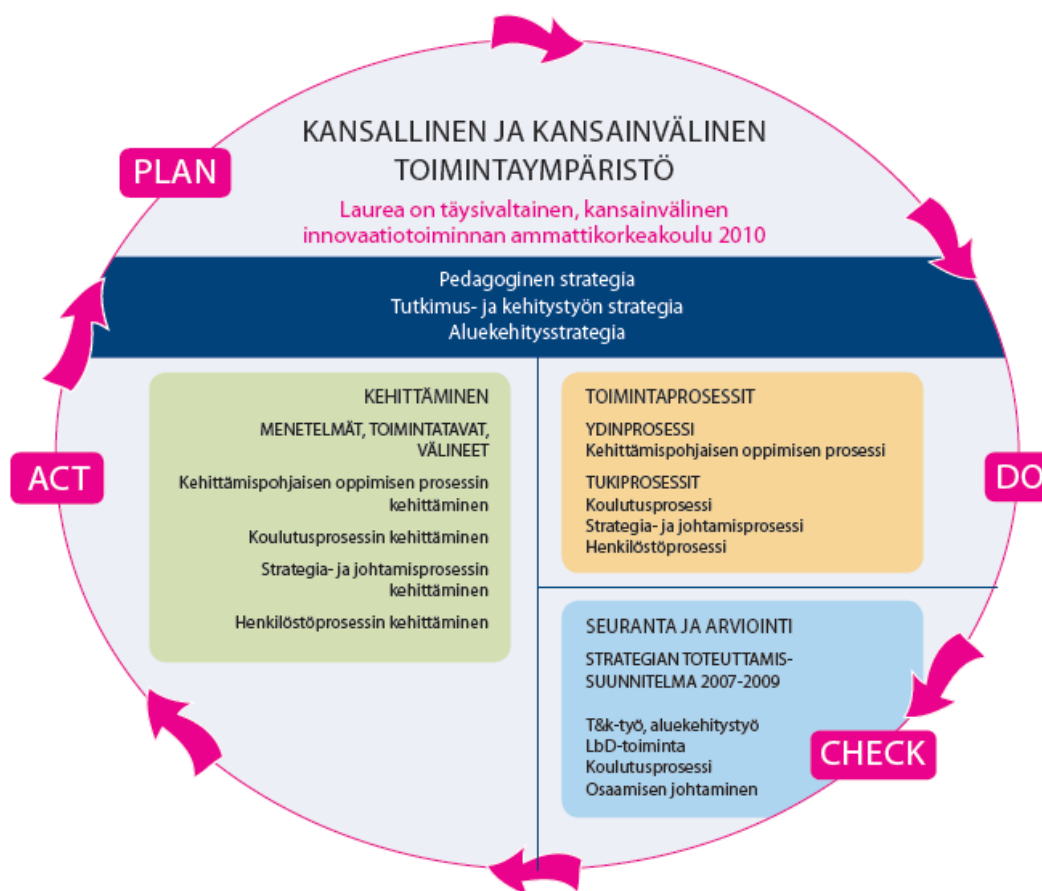
Laurea-tasolla:

- **Laatupäällikkö** systematisoi ja kehittää Laurean laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuutta.
- **Laatuassistenttiharjoittelija** työskentelee laatupäällikön kanssa ja suorittaa samalla Laurean opintoihin liittyvää harjoittelujaksoaan Laurean laadun kehittämistehtävissä 3 - 6 kk ajan
- **Laatukoordinaattori** kehittää laadunvarmistusta yhteistyössä laatupäällikön ja paikallisyksikkökohtaisten laatuasiantuntijoiden kanssa.
- **Laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisryhmän** tehtävänä on opiskelijapalautejärjestelmän ja laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuuden seuranta, arviointi ja kehittäminen.
- **Laajan johtoryhmän** tehtävänä on johtaa laadunvarmistustyötä.

Paikallisyksikkötasolla:

- **Laatuasiantuntijat** osallistuvat yksikkönsä laatutoimintaan ja tekevät laatutyötä näkyväksi.
- **Paikallisyksiköiden johtajat ja kehittäispäälliköt** varmistavat laadunvarmistusjärjestelmän toimivuuden ja laadunvarmistusjärjestelmän tuottaman tiedon hyödyntämisen alueilla ja paikallisyksiköissä.
- **Opiskelijapalautevastuuhenkilöt** organisoivat paikallisyksikkönsä opiskelijapalauteprosessin toteutumisen ja toteuttamisen.

Laurean toiminnan laatua seurataan ja kehitetään laadunvarmistusjärjestelmän avulla. Laadunvarmistusjärjestelmä muodostaa kokonaisuuden, jossa on kuvattu toimintaprosessit, niiden seuranta- ja arviointikohteet sekä kehittämisen menetelmät, toimintatavat ja välineet. Laurean laadunvarmistusjärjestelmän lähtökohtana ovat Laurean arvot ja tahtotila sekä niistä johdetut strategiat eli toimintasuunnitelmat. Laurean laadunvarmistusjärjestelmä on kuvattu kuviossa 4.



Kuvio 4: Laurean laadunvarmistusjärjestelmä

Laurean laadunvarmistusjärjestelmän tavoitteena on

- tukea tahtotilan ja strategioiden toteuttamista
- yhtenäistää ja tehostaa toimintaa
- tuottaa systemaattista laatuun liittyvää tietoa toiminnan kehittämiseksi
- vahvistaa laatukulttuurin kehittymistä.

Laurean laadunvarmistusjärjestelmän taustalla on jatkuvan kehittämisen kehä P-D-C-A:

- P** (Plan) kuvaa toiminnan lähtökohtia ja suunnittelua
- D** (Do) sisältää toiminnan ja sen kuvaamisen
- C** (Check) on toiminnan arvioimista ja sen arviointia määriteltyjen mittareiden mukaan
- A** (Act) on kehittämistoimenpiteiden toteuttamista ja niiden dokumentointia sekä kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta.

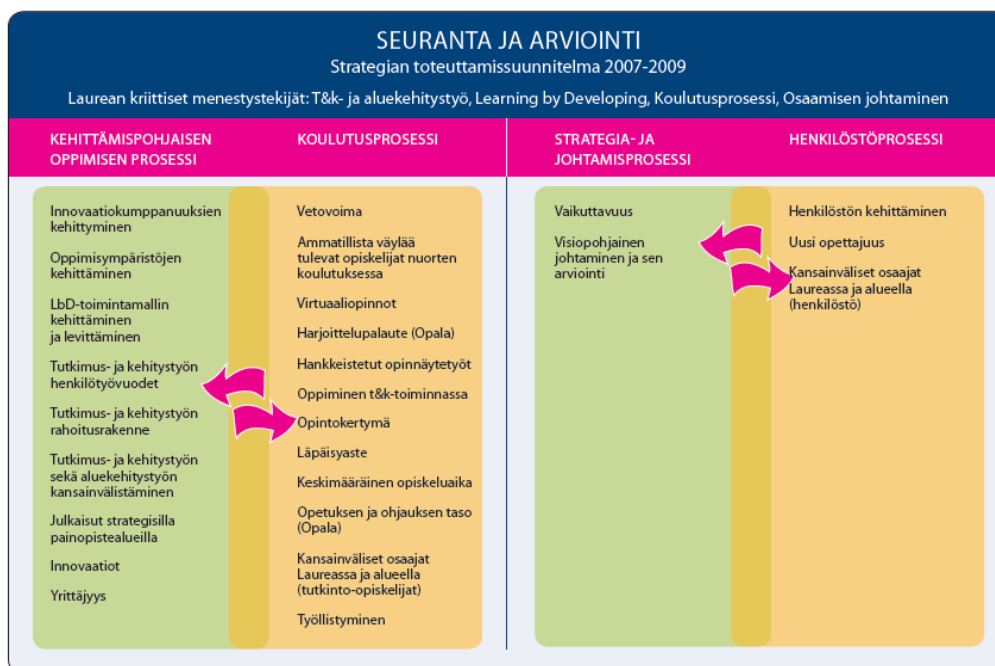
Laurean toiminnot on kuvattu neljänä prosessina, joiden osaprosessit on esitelty prosessikartassa kuviossa 5. Laurean ydinprosessi, kehittämispohjaisen oppimisen prosessi, toteuttaa kolmea yhteen sulautunutta tehtävää: aluekehitystehtävää, pedagogista tehtävää sekä tutkimus- ja

kehitystehtävää. Prosessin tavoitteena on kehittää uutta tulevaisuusorientoitunutta osaamista niin sinulle, Laurealle, työelämälle kuin koko toiminta-alueelle. Prosessi edistää työllistymistä sekä uuden tiedon ja osaamisen hyödyntämistä. Kehittämispohjaisen oppimisen prosessia tukevat koulutusprosessi, strategia- ja johtamisprosessi sekä henkilöstöprosessi.



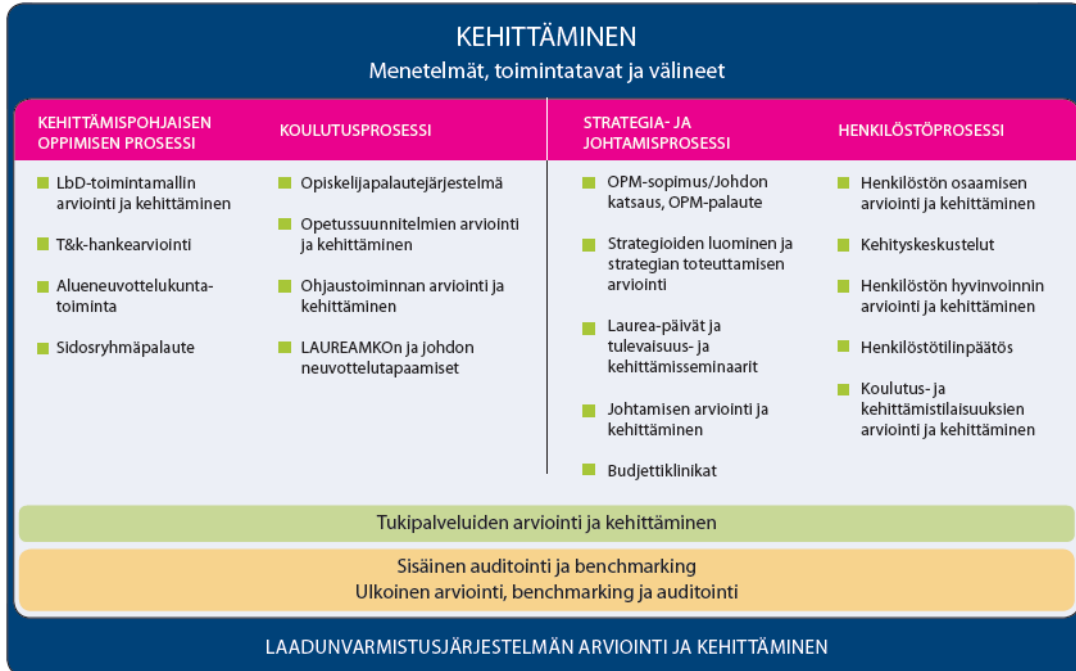
Kuvio 5: Laurean prosessikartta

Toiminnan seuranta ja arviointi toteutetaan määriteltyjen arvioinnin kohteiden ja mittareiden kautta, joista kannaltasi keskeisinä ovat mm. opintopistekertymä ja läpäisyaste. Laurean toiminnan seuranta- ja arviointikohteet on esitetty kuviossa 6.



Kuvio 6: Laurean toiminnan seuranta- ja arviointikohteet

Toimintaa kehitetään tiettyjen määriteltyjen toimintamenetelmien kautta, joista keskeisinä kannaltasi ovat mm. opiskelijapalautejärjestelmä ja ohjaustoiminnan arviointi ja kehittäminen. Laurean laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan kehittämisen menetelmät, toimintatavat ja välineet on kuvattu kuviossa 7.



Kuvio 7: Laurean laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan kehittämisen menetelmät, toimintatavat ja välineet

Laadunvarmistuksen taustalla vaikuttaa

Korkeakoulun tehtävä on itse vastata ja kehittää toimintansa laatua ja laadunvarmistusta. Eurooppalainen korkeakoulutus kilpailee globaaleilla markkinoilla, jonka vuoksi korkeakoulun on oltava haluttava myös kansainvälisesti. Yhteistyö Euroopan alueella hoidetaan pääasiassa ENQA:n (European Association for Quality Assurance in Higher Education) kautta. Korkeakoulusektorilla merkittävää on Bologna-prosessin eteneminen Euroopan tasolla. Bologna-prosessin tavoitteena on muodostaa yhtenäinen ja laadukas eurooppalainen korkeakoulualue. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2007, 7 - 8.)

Korkeakoulujen arviointineuvoston (KKA) tehtävä on huolehtia korkeakoulutuksen arviointia koskevasta kansainvälisestä yhteistyöstä sekä Suomessa korkeakoulujen ulkoisista arvioinneista. Yksi KKA:n toteuttamista arviointitehtävistä on laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditoinnissa selvitetään onko korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä tarkoituksenmukainen, tehokas ja tavoitteisiin sopiva. KKA tulee auditoidaan kaikki Suomen korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmät vuosien 2005 - 2011 aikana. (Korkeakoulujen arviointineuvosto 2007, 7 - 8.)

Laurean laadunvarmistusjärjestelmä auditoidaan syksyllä 2010

Korkeakoulun arviointineuvoston (KKA) auditoinnin tavoitteena on arvioida

- millaisilla prosesseilla ja menettelytavoilla Laurea ylläpitää ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua
- toimiiko laadunvarmistus Laurean asettamien tavoitteiden mukaisesti
- tuottaako laadunvarmistusjärjestelmä toiminnan kehittämisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa ja johtaako se vaikuttaviin, laatua parantaviin kehittämistoimenpiteisiin.

Lisätietoa

Toiminnan laadun kehittämiseen liittyen
Laurean [www-sivuilta](http://www.laurea.fi)

www.laurea.fi/laadunvarmistus

6 LAUREAMKO laadun matkassa

Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijakunta LAUREAMKO on Laurea-ammattikorkeakoulussa toimiva julkisoikeudellinen, itsehallinnollinen yhteisö. LAUREAMKO edustaa kaikkia Laurean opiskelijoita. Opiskelijakunnan toimijat ovat kaikki vapaaehtoisia, opiskelijoiden valitsemia Laurean opiskelijoita. Lisäksi heidän tukenaan toimii palkattu sihteeristö.

Opiskelijakunnan päätehtävänä on toimia jäsenistönsä sekä kaikkien Laurean opiskelijoiden etujärjestönä sekä edistää ja valvoa heidän etujaan erityisesti koulutuspoliittisissa ja sosiaalipoliittisissa asioissa. Opiskelijakunta seuraa ja vaikuttaa aktiivisesti opiskelijakuntakentällä tapahtuviin muutoksiin ja ajankohtaisiin aiheisiin. Yhteistyöhön ja tiedonvaihtoon Laurean kanssa panostetaan paljon. Lisäksi LAUREAMKO järjestää opiskelijoille monenlaisia tapahtumia hyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen liittyen: liikuntaa, kulttuuria ja muita tapahtumia, jotka edistävät osaltaan opiskelijoiden hyvinvointia.

LAUREAMKO - päämääränä laadukas koulutus

- Edunvalvonta - valtakunnallisesti SAMOKin kautta
- Aktiivinen vaikuttaja Laureassa - opiskelijoiden äänitorvi
 - LAUREAMKOn ja korkeakoulun johdon neuvottelutapaamiset: kuulemis- ja keskustelutilaisuuksia, joissa tavoitteena opiskelijoiden näkemysten huomioiminen toiminnan kehittämisessä
 - LAUREAMKOn ja jaostojen ja paikallisyksikön johdon neuvottelutapaamiset
 - LAUREAMKOn edustajien osallistuminen Laurean toiminnan kehittämisryhmissä
- Opiskelijapalautteiden eteenpäinviejä
- Yhteistyö mm. kuntien ja ammattiliittojen kanssa.

Lisätietoa

Laurean opiskelijakunnan toimintaan liittyen LAUREAMKOn [www-sivuilta](http://www.laureamko.fi)

www.laureamko.fi

Liitteet

Liite 1. Laadun askeleet



Aiheeseen liittyvää lukemista

Alaniska, H.(toim.): Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 16:2006. http://www.kka.fi/index.phtml?C=110&product_id=55&s=59

Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditointikäsi kirja vuosille 2008-2011. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 5:2007. http://www.kka.fi/index.phtml?C=108&product_id=102&s=58

Laurean laatukäsikirja 2008.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/07_Laatu/laatukasikirja2008.pdf

Saari, S.(toim.): Korkeakouluopiskelija yhteiskunnallisena toimijana. Kansallinen benchmarking - arviointi. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 5:2007. http://www.kka.fi/index.phtml?C=108&product_id=94&s=58

Liite 2. Käsitteet tutuiksi

Bologna-prosessilla tarkoitetaan EU-maiden ministerikokouksen vuonna 1999 allekirjoittamaa Bologna-julistusta yhteisestä hankkeesta yhtenäisen ja kilpailukykyisen eurooppalaisen korkeakoulualan kehittämiseksi.

Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA) huolehtii korkeakoulutuksen arviointia koskevasta kansainvälisestä yhteistyöstä sekä Suomessa korkeakoulujen ulkoisista arvioinneista. Yksi KKA:n toteuttamista arviointitehtävistä on laadunvarmistusjärjestelmien ulkoinen auditointi.

Laadunvarmistuksen tarkoitus on turvata ja kehittää korkeakoulun, sen järjestelmän, koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Laadunvarmistuksessa käytetään erilaisia menettelytapoja, prosesseja ja järjestelmiä.

Laadunvarmistusjärjestelmällä tarkoitetaan korkeakoulussa laadunvarmistuksen organisaatiosta, vastuunjaosta, menettelytavoista, prosesseista ja resursseista muodostuvaa kokonaisuutta. Laurean laadunvarmistusjärjestelmän tavoitteena on tuottaa systemaattisesti laatuun liittyvää tietoa toiminnan kehittämiseksi. Laadunvarmistusjärjestelmän avulla myös yhtenäistetään ja tehostetaan toimintaa.

Laatu tässä yhteydessä tarkoittaa laadunvarmistuksen menettelytapojen, prosessien ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tarkoitukseen ja tavoitteisiin. Laadun voidaan sanoa syntyneen silloin, kun tavoitteiden saavuttamisesta on näyttöä.

Laatukulttuuri sisältää sekä laadun kehittämiseen tähtäävät toimenpiteet että yksilöllisen ja yhteisöllisen sitoutumisen laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

Opetussuunnitelman arviointi toteutetaan koulutusala/-ohjelmakohtaisesti. Arvioinnin kohteet määritellään kehittämistarpeista. Opetussuunnitelmien arviointiin osallistuvat opettajien lisäksi opiskelija- ja työelämäedustajat.

SAMOK on Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto. Vastaa valtakunnallisesti ammattikorkeakouluopiskelijoiden edunvalvonnasta.

Sidosryhmä on ryhmä tai organisaatio, jolla on intressi jonkun asian suhteen.

Sisäinen auditointi on kehittävää arviointia. Sisäisessä auditoinnissa tarkastellaan tietyn teeman mukaista, todellista toimintaa. Sisäisiä auditointeja käytetään tukemaan Laurean ja paikallisyksiköiden toiminnan kehittämistä. Sisäisen auditoinnin tarkoitus on selvittää todellista toimintaa ja menettelytapoja.

Sisäinen benchmarking on Laurean sisäisten hyvien käytäntöjen välittämistä. Sisäisen benchmarkingin tavoitteena on paikallisyksiköiden/koulutusohjelmien hyvien käytäntöjen esille tuominen, toisilta oppiminen ja toimintajärjestelmien ja menettelytapojen yhdenmukaistaminen.

Ulkoinen auditointi on riippumatonta ulkopuolista arviointia. Auditointi ei ota kantaa toiminnan tavoitteisiin tai tuloksiin, vaan auditoinnissa arvioidaan prosesseja, joiden avulla korkeakoulu hallitsee ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua.

Lähteet

Alaniska, H. (toim.) 2006. Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Korkeakoulujen arviointineuvostojen julkaisuja 16:2006. Viitattu 10.5.2009.
http://www.kka.fi/index.phtml?C=110&product_id=55&s=59

Korkeakoulujen arviointineuvosto. 2007. Korkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmien auditointi. Auditointikäsikirja vuosille 2008-2011. Korkeakoulujen arviointineuvostojen julkaisuja 7:2007. Viitattu 18.5.2009. http://www.kka.fi/index.phtml?C=108&product_id=102&s=58

Pedagoginen strategia. 2007. Hyväksytty Laurean Oy:n hallituksessa 8.6.2007. Viitattu 16.5.2009.
http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/01/03_Strategiat/peda_str_250607.pdf