

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Laskentatoimi

Tomi Suonio

## **Ammattikorkeakoulun laatututkimus Case: Saimaan ammattikorkeakoulu**

Opinnäytetyö 2015

## Tiivistelmä

Tomi Suonio

Ammattikorkeakoulun laatututkimus Case: Saimaan ammattikorkeakoulu, 59 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Laskentatoimi

Opinnäytetyö 2015

Ohjaajat: lehtori Saara Heikkonen, Saimaan ammattikorkeakoulu, laiapäällikkö Tanja Matikainen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan ja opetuksen taso kyselytutkimuksella. Kyselytutkimus suoritettiin ensimmäistä kertaa, joten kyseessä oli myös sen toimivuuden testaaminen. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Saimaan ammattikorkeakoulu.

Tutkimuksen teoriaosuus käsitteli asiantuntijaorganisaation sekä ammattikorkeakoulun laatua sekä niihin vaikuttavia asioita. Teoria antaa käsityksen siitä, mitä laatu on ja millainen on laadukas asiantuntijaorganisaatio. Teoria on koottu kirjallisuudesta, internetlähteistä ja haastattelusta. Opinnäytetyön empiirisenä osana suoritettiin kyselytutkimus Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja kyselyn tulosten analysointi. Empiirisen osuuden aineisto kerättiin Internet-kyselyllä. Kyselylomake sisälsi neljä osiota: opetussuunnitelma, opetus, ohjaus ja tuki sekä opiskelutyytyväisyys. Kyselyn väittämiin vastattiin Likert-asteikolla.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin selville Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan ja opetuksen taso tehdyn kyselyn perusteella. Parhaan keskiarvon sai opetusosio ja eniten parannettavaa on ohjaus ja tuki -osiossa. Tutkimus antoi myös tietoa kyselylomakkeen toimivuudesta ja sen kehittämistarpeista. Muutamia kyselylomakkeen väittämiä tulee muokata. Saimaan ammattikorkeakoulun tulisi kehittää kyselylomaketta ja tehdä siitä osa palautteenkeruujärjestelmää.

Asiasanat: ammattikorkeakoulu, asiantuntijaorganisaatio, laatu

## **Abstract**

Tomi Suonio

Quality Research of the University of Applied Sciences Case: Saimaa University of Applied Sciences, 59 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business Administration Lappeenranta

Degree Programme in Business Administration

Specialisation in Accounting

Bachelor's Thesis 2015

Instructors: Ms Saara Heikkonen, Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences, Ms Tanja Matikainen, Quality Manager, Saimaa University of Applied Sciences

The purpose of the study was to find out the level of operations and education at the Saimaa University of Applied Sciences on the basis of the survey. The survey was conducted for the first time so this study also tested how it functioned. The study was commissioned by the Saimaa University of Applied Sciences.

The theoretical part of the study focused on the quality of an expert organization and the quality of the University of Applied Sciences. The theoretical part presents what quality is and what high quality expert organization is like. The information was gathered from literature, Internet and by an interview. The empirical part of the study was carried out by survey to students of the Saimaa University of Applied Sciences, and the results were analyzed. The data for this thesis were collected by an Internet questionnaire. The questionnaire contained four sections: curriculum & planning studies, teaching, support & counselling and general satisfaction. The questions were answered on a Likert-scale.

The results of the study show the level of operations and education at the Saimaa University of Applied Sciences based on the questionnaire. The teaching section got the best average and the support & counselling section has the most room for improvement. The study also gave information about the functioning of the questionnaire and how it should be developed. A few of the questions of the questionnaire should be modified. Saimaa University of Applied Sciences should develop the questionnaire and make it part of the feedback system.

Keywords: University of Applied Sciences, expert organization, quality

## Sisältö

1	Johdanto.....	5
1.1	Tausta.....	5
1.2	Työn tavoite ja tutkimuskysymykset.....	6
1.3	Tutkimusmenetelmä ja rajaukset.....	6
2	Laatu ja asiantuntijaorganisaatio.....	7
2.1	Laatu.....	8
2.2	Asiantuntijaorganisaatio.....	9
2.3	Asiantuntijaorganisaation laatu.....	10
2.3.1	Laatuyrityksen tunnusmerkit.....	10
2.3.2	Henkilöstö laaduntekijänä.....	11
2.3.3	Laadunhallinta ja laadunhallintajärjestelmä.....	12
2.3.4	Laadun mittaaminen ja kehittäminen.....	13
2.3.5	Asiakkaan kokema laatu.....	15
3	Ammattikorkeakoulun laatu.....	16
3.1	Ammattikorkeakoulujen laatujärjestelmän auditointi.....	16
3.2	Opetuksen laatu Saimaan ammattikorkeakoulussa.....	18
3.3	Ammattikorkeakouluja koskevat lait ja säädökset.....	19
4	Case Saimaan ammattikorkeakoulu.....	21
4.1	Yritysesittely.....	21
4.1.1	Saimaan ammattikorkeakoulun palautejärjestelmät.....	22
4.1.2	Laadunvarmistus Saimaan ammattikorkeakoulussa.....	22
4.2	Tutkimuksen tulokset.....	25
4.2.1	Opetussuunnitelma.....	28
4.2.2	Opetus.....	34
4.2.3	Ohjaus ja tuki.....	40
4.2.4	Opiskelutyytyväisyys.....	48
5	Yhteenveto ja pohdinta.....	53
	Kuvat.....	55
	Kuviot.....	56
	Taulukot.....	57
	Lähteet.....	58

### Liitteet

Liite 1. Kyselylomake Suomi

Liite 2. Kyselylomake Englanti

# 1 Johdanto

Ammattikorkeakoulut antavat työelämän vaatimuksiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin. Suomessa on 24 osakeyhtiömuotoista ammattikorkeakoulua, jotka toimivat opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalalla. Lisäksi sisäministeriön alaisuudessa toimii Poliisiammattikorkeakoulu ja Ahvenanmaalla toimii Höghskolan på Åland. Sijainniltaan pohjoisin ammattikorkeakoulu on Lapin ammattikorkeakoulu, joka on samalla Euroopan unionin pohjoisin ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakouluja uudistettiin vuosina 2011–2014. Uudistuksen tarkoituksena oli vahvistaa ammattikorkeakoulujen edellytyksiä vastata joustavammin työelämän ja muun yhteiskunnan tarpeisiin laadukkaalla toiminnalla. Ammattikorkeakoulu-uudistuksessa muun muassa ammattikorkeakoulujen rahoitus uudistettiin vastaamaan paremmin koulutuksen tavoitteisiin, kuten opetuksen ja tutkimuksen laadun parantamiseen. Ammattikorkeakoulujen perusrahoituksen vastuu siirrettiin kokonaan valtiolle. Rahoitus on tuloksiin perustuvaa ja 85 % rahoituksesta määräytyy koulutuksen laskentakriteereiden perusteella ja 15 % tutkimus- ja kehittämistoiminnan laskentakriteereiden perusteella. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015.)

## 1.1 Tausta

Mietin aihetta opinnäytetyölleni kun sain tietää, että Saimaan ammattikorkeakoulu tarvitsee tekijän uuden palautekyselyn pilotointiin ja tulosten analysointiin. Sovimme suuntaviivat ja työnjaon tutkimuksen teolle. Ammattikorkeakoulun tavoitteena on saada yleispalautetta toimintansa tasosta.

Tutkimuksen aiheena on Saimaan ammattikorkeakoulun uuden yleispalautekyselyn pilotointi, tulosten analysointi ja johtopäätösten tekeminen. Saimaan ammattikorkeakoululla on useita erilaisia palautekyselyjä, mutta tällä uudella kyselyllä kerätään yleispalautetta toiminnasta ja opetuksen laadusta. Palautetta kerätään Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoilta. Työlle on tarve toimeksiantajan puolelta.

Tutkimuksen tuloksia käytetään Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämiseen. Tutkimuksesta voi olla hyötyä myös muille ammattikorkeakouluille, opetusorganisaatioille ja asiantuntijaorganisaatioille.

## 1.2 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan ja opetuksen tason mittaaminen kyselyn avulla. Tavoitteena on selvittää, missä asioissa on onnistuttu ja missä on mahdollisesti parannettavaa. Tutkimuksella kerätään opiskelijoilta yleistason palautetta ammattikorkeakoulun toiminnasta ja opetuksesta. Seuraavassa ovat tutkimuskysymykset työlleni:

Päätutkimuskysymys:

- Mikä on Saimaan ammattikorkeakoulun opetuksen ja toiminnan taso kyselyn perusteella?

Alatutkimuskysymys:

- Mitkä ovat ongelmakohtia ja hyviä asioita kyselyn perusteella?

## 1.3 Tutkimusmenetelmä ja rajaukset

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällisessä tutkimuksessa ominaispiirteistä ja keskeistä ovat aiemmat teoriat, käsitteiden määrittely, aineiston tilastollinen käsiteltävyys ja taulukkomuotoinen tulosten kuvailu (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, P. 2008, 140). Työ on myös Case- eli tapaustutkimus, koska se keskittyy yhteen tapaukseen ja organisaatioon. Tapaustutkimus on rajattu tiettyyn tapahtumaan tietyssä ympäristössä. Tapaustutkimus koostuu seuraavista vaiheista: Määritellään tutkimuksen tavoitteet sekä kohde ja mitä kohteesta halutaan tutkia. Seuraavaksi laaditaan tutkimussuunnitelma, jonka perusteella kootaan tarvittava aineisto. Aineisto kootaan tutkimuskohdetta kuvaavaan muotoon, minkä jälkeen raportoidaan tutkimustulokset. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2015.) Tutkimuksen aineisto kerätään Webropol-kyselyllä, jonka linkki lähetetään Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostitse. Kyselylomakkeen on suunnitellut Saimaan ammattikorkeakoulu ja olen antanut siihen omia ehdotuksiani. Palautelomakkeessa on 4 osiota: opetus-suunnitelma, opetus, ohjaus ja tuki sekä opiskelutyytyväisyys, joissa vastausvaihtoehtoina on 5 pykäläinen Likert-asteikko lisättyä ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehdolla. Likert-asteikko on yksi luotettavimmista tavoista mitata asenteita ja käyttäytymistä, ja sillä saa mitattua mielipiteiden eri tasoja (SurveyMonkey

2015). Lomakkeella on myös mahdollista antaa vapaamuotoista palautetta. Palautelomake tulee työn liitteeksi. Kyselyn tulokset analysoidaan IBM SPSS Statistics- sekä Microsoft Office Excel -ohjelmistoilla.

Tutkimus on rajattu koskemaan vain tutkimuksen kohteena olevaa Saimaan ammattikorkeakoulua. Aiheen rajausta oli yksinkertainen, koska aihe on selkeä ja aiheeseen sain tutkimuksen kohteena olevalta organisaatiolta. Tutkimus käsittää kaikki Saimaan ammattikorkeakoulun koulutusalat.

Kyselyllä tutkitaan ammattikorkeakoulun toiminnan ja opetuksen tasoa ja laatua, joten teorian pääosaksi on valittu laatu. Laatu on rajattu koskemaan asiantuntijaorganisaation ja ammattikorkeakoulun laatua, koska ammattikorkeakoulu on opetusta tarjoava asiantuntijaorganisaatio. Laatu on yksi organisaatioiden menestystekijöistä, joten mielestäni se sopii hyvin teoriaksi tähän tutkimukseen. Ammattikorkeakouluille asetettuja standardeja, laadunhallintaa ja palvelun laatua käsitellään teoriaosassa. Teoria käsittelee toiminnan laadun vaikutusta organisaatioon.

Teoreettisen viitekehyksen keskiössä on käsite asiantuntijaorganisaation laatu. Tästä johdetaan ammattikorkeakoulun laatu sekä muut teoriaan sisältyvät asiat. Peruskäsitteet kuten laatu ja asiantuntijaorganisaatio selitetään, jonka jälkeen paneudutaan syvemmin näiden osa-alueisiin.

Laatu on laaja ja paljon tutkittu käsite, joten haasteena tulee olemaan hyvän ja pätevän tiedon etsiminen ja valitseminen. Teorian tulee kytkeytyä asiantuntijaorganisaation ja ammattikorkeakoulun laatuun, jotta se on pätevää tähän tutkimukseen. Esimerkiksi tuotteen laatu on rajattu pois tästä työstä, koska tässä tapauksessa kyseessä ei ole varsinaisen tuotteen laadun tutkiminen.

## **2 Laatu ja asiantuntijaorganisaatio**

Tässä luvussa esitellään laadun ja asiantuntijaorganisaation peruskäsitteet. Lisäksi käsitellään laadun vaikutusta asiantuntijaorganisaation eri tekijöihin sekä laadunhallintajärjestelmää. Case-yrityksen laadunvarmistusjärjestelmästä kerrotaan Case-yritystä koskevassa luvussa 4.

## 2.1 Laatu

Laadun käsite on muuttunut aikojen saatossa tuotteen tai palvelun virheettömyydestä kokonaisvaltaiseksi toiminnan kehittämiseksi ja hallitsemiseksi. Nykyisin laatutoiminta kattaa yrityksen kaiken toiminnan ja siihen liittyvät prosessit varsinaisen tuotteen tai palvelun laadun lisäksi. Toiminnan laadulla tarkoitetaan yrityksen sisäisten ja ulkoisten toimintojen laadukkuutta kokonaisuudessaan. Laatu ei ole enää erillinen käsite yritysten toiminnassa vaan se on sisäistetty systemaattisesti koko organisaation perustoiminnaksi. (Silén 2001, 17.)

Laatu käsitteenä on moniselitteinen ja ongelmallinen. Ihmisillä on omat mielipiteensä siitä, mitä laatu on. Kysyttäessä ihmisiltä laadusta se koetaan usein hyväksi asiaksi, mutta laadulle ei kuitenkaan ole yksiselitteistä määritelmää. Yksi laatua kuvaava määritelmä on seuraava: *Laatu on kaikki ne ominaisuudet ja piirteet, jotka tuotteella tai palvelulla on ja joilla se täyttää asiakkaan odotuksia, vaatimuksia tai tottumuksia, olivatpa ne ilmaistuja tai piilossa olevia.* Ilmaistut vaatimukset ovat niitä, jotka henkilö on esittänyt ja piilossa olevat niitä, jotka asiakaslähtöisen organisaation tulee osata tarjota asiakkaalle ilman, että asiakas osaa edes niitä vaatia. Tämän ymmärtäminen luo jatkuvuutta asiakassuhteelle. Laatu käsitetään usein suurenmoisiksi, mutta todellisuudessa laatu on vaatimuksemukaisuutta ja asiakkaan odotuksien täyttämistä. Palvelutilanteissa laadun määrittäminen on usein hankalaa, koska asiakkaat eivät aina tiedä mitä he odottavat palvelulta. Kun organisaatio miettii toiminnan laatua, tulee miettiä myös mikä on laaduttomuutta. (Pesonen 2007, 35–37.)

Laatu voidaan määritellä esimerkiksi huippulaadun, tasalaadun tai kustannustehokkuuden näkökulmasta, joten laatu käsitteenä on monimuotoinen. Laatua tulisi kuitenkin käsitellä myös koko organisaation toiminnan näkökulmasta, kokonaisvaltaisen laadunhallinnan (Total Quality Management, TQM) mukaisesti. (Koiso-Kanttila & Paasivuori 2008, 7.) Kokonaisvaltaisen laadunhallinnan avulla yritykset pyrkivät saavuttamaan erinomaisuuden tason kaikissa toiminnoissaan. Kokonaisvaltaisen laadunhallinnan tärkeimpiä tavoitteita ovat toiminnan jatkuva paraneminen ja asiakastyytyväisyys. Perusta laatutoiminnalle on asiakkaiden tarpeet. (Logistiikan Maailma 2015.)



Laatupolitiikka on yrityksen johdon päättämä organisaation laatuun liittyvä yleinen tarkoitus, joka kertoo organisaation laatutoiminnan suunnan ja sen tavoitteet. Laatukulttuuri on osa yrityskulttuuria ja se antaa kuvan organisaation asenteiden, arvojen ja uskomusten tilasta. Laatukulttuuri kertoo yrityksen ulkopuolelle, miten laatuun suhtaudutaan ja kuinka syvällä laatuajattelu on yrityksen toiminnassa. (Koiso-Kanttila & Paasivuori 2008, 8, 72) Laatupolitiikka on johdettu yrityksen perusarvoista ja se ottaa yleensä kantaa yrityksen toiminta-alueeseen ja laadun merkitykseen organisaatiolle. Laatupolitiikan tulisi olla lyhyt ja ytimekäs, jotta koko organisaation on helppo ymmärtää ja sisäistää se. (Lecklin 2006, 40.)

Organisaation suoritustason ja toiminnan jatkuva parantaminen on osa sen laatutoimintaa. Kokonaislaadun kannalta tärkeää on tehdä oikeita asioita virheettömästi. Laadun voi kuvata olevan soveltuvuutta käyttötarkoitukseen. (Lecklin 2006, 19.)

## **2.2 Asiantuntijaorganisaatio**

Asiantuntijaorganisaatiot ovat palveluorganisaatioita, joiden työ on erityisen vaativaa ajatustyötä ja sen toteuttamista. Työntekijät ovat korkealle koulutettuja tai pitkällä kokemuksella työn oppineita. Nuoremmat asiantuntijat, juniorit, ovat usein taustalla keräämässä oppia kokeneemmilta. Asiantuntijaorganisaatio tarjoaa ratkaisuja asiakkaan ongelmaan tai tarpeeseen ja hinnoittelee palvelunsa asiakkaan saaman hyödyn mukaan. Tarjotut ratkaisut ovat luovia ja asiakkaalla on luottamus siihen, että asiantuntija tekee hyvän ja oikean ratkaisun juuri hänen tarpeeseensa. Seuraavassa on muutamia esimerkkejä asiantuntijaorganisaatioista:

- yliopistot ja korkeakoulut
- asianajotoimistot
- tilitoimistot
- pankit
- suunnittelutoimistot
- verovirasto. (Pesonen 2007, 28–30.)

Asiantuntijaorganisaatioiden palveluja käytetään, koska niiden asiakkailta puuttuu osaamista tai tietoa kyseisen ongelman ratkaisemiseksi. Voi olla, ettei asiakas edes tiedä ongelmaansa vaan asiantuntijan työnä on selvittää se ja keksiä siihen ratkaisu. Asiantuntijaorganisaation toiminta jakaantuu kahdenlaiseen työhön: taustatyöhön, jolloin asiantuntija ratkaisee ongelmaa taustalla, sekä palvelutilanteisiin, jolloin ollaan kontaktissa asiakkaan kanssa. (Pesonen 2007, 26.)

### **2.3 Asiantuntijaorganisaation laatu**

Laadukkaassa asiantuntijaorganisaatiossa arvostetaan osaamista. Osaamisen arvostaminen ei saa rajoittua vain huippuosaamisen arvostamiseen vaan kaikkien asiantuntijaorganisaation henkilöiden työtä tulee arvostaa riippumatta toimenkuvasta. Henkilöiden tulee arvostaa toistensa ammattitaitoa, vaikka henkilöstä ei ihmisenä pitäisikään. Laadukkaassa asiantuntijaorganisaatiossa annetaan ja siedetään palautetta. Palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa organisaation johdon esimerkki on tärkeä. Johdon on oltava valmis antamaan ja vastaanottamaan palaute rakentavasti, jotta se näyttää hyvää esimerkkiä muulle organisaatiolle. Palautteen pitää olla perusteltua ja asiallista ja siitä tulee olla valmis käymään kriittisiäkin keskusteluja. (Lovén 2015.)

Laadun johtamisella tarkoitetaan laadukkaan toiminnan suunnittelua, toteuttamista, seuranta sekä toiminnan parantamista. Asiantuntijaorganisaatiossa laadun johtamisessa painotetaan osaamisen hallintaa, motivaation kehittämistä sekä laitteiden hallintaa. Kaikki tämä tehdään sillä ajatuksella, että pääasiana ovat asiakkaan odotukset ja niiden toteuttaminen. (Pesonen 2007, 66.) Laatujohdamisen tavoitteena on tehdä organisaatiosta laatua korostava. Tavoitteena on sisällyttää laatu organisaation toimintaan ja kehittää sitä jatkuvasti. (Logistiikan maailma 2015.)

#### **2.3.1 Laatuyrityksen tunnusmerkit**

Laatuyrityksellä on monenlaisia tunnusmerkkejä. Laatuyrityksessä asiakassuuntauneisuus on suuressa roolissa, sillä asiakas on se, joka lopputilanteessa arvio yrityksen laadukkuutta. Yrityksen tulee kyetä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin kaikissa tilanteissa. Toiminnan tulee olla päämäärätietoista ja yrityksen joh-

don tulee olla sitoutunut laatutyöhön ja antaa esimerkkiä laadukkaasta toiminnasta. Laatuyrityksessä henkilöstö ei ole kustannustekijä vaan se, mikä tekee laadun. Työtyytyväisyydestä tulee huolehtia ja henkilöstölle tulee luoda motivoiva ja avoin ilmapiiri työntekoon. Laatuyrityksen tulee olla tuloshakuinen ja nopea reagoimaan muutoksiin, joten se tunnistaa trendit ja signaalit ja on valmis sisällyttämään ne toimintaansa. Laatuyrityksessä johtaminen perustuu luotettaviin tosiasioihin. Yrityksellä on välineet arvioida ja hyödyntää tietojärjestelmien keräämä tieto. Laatuyritys on yhteistyökykyinen sekä sisäisesti että ulkoisesti. Yhteistyösopimukset ovat pitkäaikaisia sekä kaikkia osapuolia hyödyttäviä eikä yrityksen sisällä osastojen välillä ole turhia raja-aitoja. Laatuyritys on yhteiskunnallisesti vastuullinen tukien lähialueen kehittymistä. Laatuyrityksellä on pyrkimys toiminnan jatkuvaan parantamiseen toimintaa arvioimalla ja kehittämällä sekä ulkopuolista maailmaa seuraamalla. Laatuyrityksellä on aina pyrkimyksenä tehdä asiat entistä paremmin. (Lecklin 2006, 26 – 28.)

### **2.3.2 Henkilöstö laaduntekijänä**

Laatu ei ole pelkkää hienoa tekniikkaa ja hyvää johtamista vaan laadun takana ovat aina inhimilliset tekijät, ihmiset työntekijöinä. Organisaation laadukkaan toiminnan takaa motivoitunut ja koulutettu työnsä osaava henkilöstö. Varsinkin asiantuntijaorganisaation yritysjohton tulee mieltää henkilöstö voimavarana. Henkilöstön tulee mieltää korkea laatutaso tavoitteeksi ja työskennellä saavuttaakseen sen. Organisaation laatutasoa nostaakseen henkilöstön tulee pystyä irtaantumaan vanhoista tottumuksista ja olla rohkea kokeilemaan uutta. Tällöin virheitä ei aina voida välttää, mutta niistä pitää oppia. Henkilön tulee ymmärtää, kuinka hänen työnsä liittyy organisaation laatukokonaisuuteen ja miten hän pystyisi laatuun parantamaan. Henkilöstöhallinto vaikuttaa organisaation toiminnan ja työntekijöiden henkilökohtaiseen laatuun esimerkiksi henkilöstön valinnalla, koulutuksella, kehityssuunnitelmilla, motivoinnilla, työolosuhteilla ja -ilmapiirillä. Henkilöstöhallinnon tehtävänä on luoda sellaiset olosuhteet, että työntekijä voi keskittyä täysin omaan työhönsä. (Lecklin 2006, 213 – 216.)

Asiantuntijaorganisaation laadun hallitsemisessa tärkeitä asioita ovat henkilöstön innostus ja motivointiprosessi. Asiantuntijan työ on aivotyötä, joten hänen täytyy

olla innostunut työstään ja organisaation tulee luoda innostunut ja motivoiva ympäristö työskennellä. Motivaatiota lisätään esimerkiksi palkitsemisella ja hyvillä työvälineillä. Suoriutuakseen työstään asiantuntijalla tulee olla kyky, halu ja mahdollisuus suorittaa työtehtävä. (Pesonen 2007, 30.)

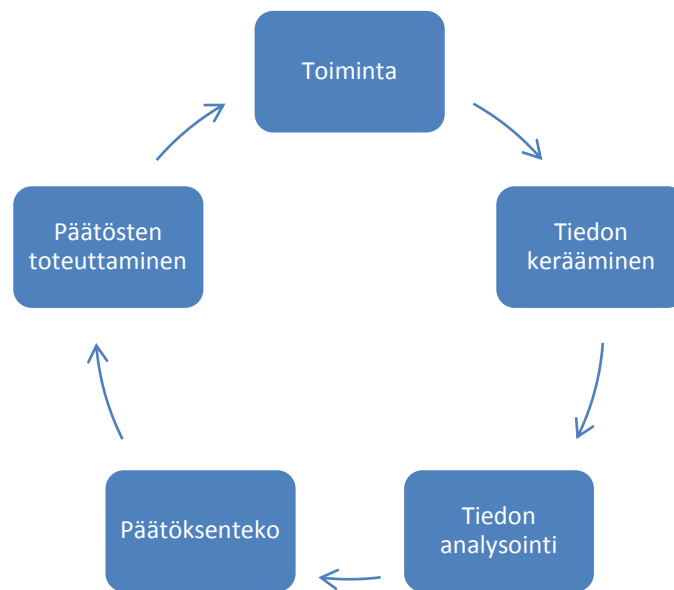
Henkilöstön innostus ja motivaatio on yksi asiantuntijaorganisaation tärkeimmistä menestystekijöistä. Yritysjohdon tärkeänä tehtävänä on kehittää henkilöstön motivaatiota, koska motivoitunut työntekijä saa enemmän aikaan ja on siten yritykselle arvokkaampi kuin vähemmän motivoitunut henkilö. Asiantuntijaorganisaatiossa motivaatiota työskentelyyn tuo oma kokonaistehtävä ja siinä onnistuminen sekä tukea antavat kollegat ja yritysjohto. Motivaatiota heikentävät usein huonot esimiehet, heidän välinpitämättömyytensä sekä tuen puuttuminen. (Pesonen 2007, 69 – 72.)

### **2.3.3 Laadunhallinta ja laadunhallintajärjestelmä**

Laadunhallinta tarkoittaa toimenpiteitä, joilla organisaatiota ohjataan laatuun liittyvissä asioissa. ISO 9000 -standardi vaatii, että laadunhallintajärjestelmä ja laadukäsikirja on dokumentoitu. Laadukäsikirja sisältää laadunhallintajärjestelmän sovellusalan, menettelyohjeet sekä prosessikuvaukset. Laadukäsikirjan sisältö tulee sovittaa palvelemaan oman organisaation tarpeita mahdollisimman hyvin. Laadukas laadunhallintajärjestelmä on yritysjohton apuväline, jolla viestitään strategiat ja suunnitelmat koko organisaatiolle. (Lecklin 2006, 31–33.)

Laadunhallintajärjestelmää voidaan kutsua monella eri nimellä, kuten laadunvarmistusjärjestelmä, toiminnanohjausjärjestelmä tai johtamisjärjestelmä. Laadunhallintajärjestelmä voi myös sisältyä edellä mainittuihin järjestelmiin. Tarkoituksena on kuitenkin kuvata järjestelmää, jonka avulla organisaation toimintaa ohjataan palvelemaan asiakkaiden tarpeita parhaimmalla tavalla. Laadunhallintajärjestelmä tuottaa tietoa, jonka pohjalta organisaatio tekee tarvittaessa muutoksia toimintaansa. Laadunhallintajärjestelmän toiminta on periaatteessa yksinkertaista. Toiminnasta kerätään tietoa -> tieto analysoidaan -> analysoidusta tiedosta tehdään johtopäätöksiä -> johtopäätöksistä tehdään varsinaiset päätökset: toimenpide tai ei tehdä mitään -> päätökset toteutetaan (Kuva 1). Tämän jälkeen

seuranta alkaa alusta ja katsotaan, saavutettiin halutut muutokset. (Pesonen 2007, 50 – 51.)



Kuva 1. Laadunhallintajärjestelmä (Pesonen 2007, 52. Muokattu)

Laadunhallintajärjestelmä muodostuu seuraavasti: 1. Kuvataan organisaation tapa toimia. 2. Toimitaan sovitulla tavalla. 3. Näytetään, että on toimittu sovitulla tavalla. Organisaation jokaista toimintoa ei tarvitse kuvata vaan valitaan tärkeimmät toiminnat. Valitaan esimerkiksi 10 tärkeintä asiaa ja 10 asiaa, joita ei saa tapahtua tai tehdä. Kuvaamatta jätettyjen toimintojen kohdalla työntekijät käyttävät omaa osaamistaan sekä maalaisjärkeä. (Pesonen 2007, 54.)

Laatujärjestelmän tarkoituksena on kertoa asiakkaalle, että yrityksellä on edellytykset tuottaa tämän tasoista laatua. Riippumaton auditoija voi myöntää laatujärjestelmälle laatusertifikaatteja, jotka osoittavat laatujärjestelmän olevan vaatimusten mukainen. (Neilimo & Uusi-Rauva 2007, 325.)

### 2.3.4 Laadun mittaaminen ja kehittäminen

Tulosten seuranta on tärkeä osa laatutoimintaa. Organisaatio voi itse laatia tuloskortin, johon se on sisällyttänyt mielestään tärkeitä mitattavia asioita, tai se voi käyttää esimerkiksi Balanced Scorecardia. Tuloskortissa voi olla otsikkotasolla esimerkiksi asiakastyytyväisyys, strategiset mittarit, laatuksennukset, henkilöstö ja markkinaosuus. Näiden alla on organisaation päättämät mittarit kuten

asiakastyytyväisyys (kysely), toimitusprosessin kesto, laadunvalvonnan kustannukset ja henkilöstön koulutuspäivien määrä. Tulokorttiin tulee merkitä mittareille tavoitteet, tulos ja edellisen jakson tulos seurantaan varten. Tulosten perusteella organisaation johto tekee tarvittavat toimenpiteet. (Lecklin 2006, 66.)

### **Balanced Scorecard**

Balanced Scorecard (BSC) eli tasapainotettu mittaristo tai vaihtoehtoisesti tasapainoinen tulokortti on Robert Kaplanin ja David Nortonin 1980-luvun lopulla ja 1990-luvulla kehittämä menetelmä yrityksen pitkäaikaisen strategian laatimisen avuksi. Menetelmän laatimisen taustalla oli kritiikki perinteistä laskentatoimintaa vastaan sekä yritysten liian yksipuolinen ja vaikeaselkoinen mittaaminen. BSC:n tavoitteena oli tuoda lyhyiden taloudellisten näkökulmien rinnalle pitempivaikutteisia strategisia ja laadullisia näkökulmia. Näkökulmien keskiössä on yrityksen strategia ja visio eli tasapainotettu mittaristo on yrityksen strategisen johtamisen väline. (Tuurala 2002.)

Balanced Scorecard on kehitetty, jotta yritykset pystyvät seuraamaan kehittymistään myös aineettomien pääomien suhteen. Mittaristo koostuu neljästä näkökulmasta:

1. tuloksen ja vaikuttavuuden näkökulma
2. prosessinäkökulma, toimintatapojen kehittäminen
3. uudistuminen, työkyvyn ja osaamisen uudistamisen näkökulma
4. asiakasnäkökulma

BSC:n avulla kuvataan yrityksen tavoittelemissa tuloksissa ja keinoissa, joilla yritys pyrkii saavuttamaan ne. Mittariston tavoitteet muodostavat syy-seuraussuhteiden ketjun, joka vaikuttaa yrityksen suorituskykyyn. (Tuurala 2002; Blomberg 2012.)

Taloudellinen näkökulma on mittaamisen lähtökohtana. Niiden saavuttamiselle määritellään keinot ensin asiakasnäkökulmasta, minkä jälkeen keinoista muodostetaan varsinaiset tavoitteet ja mittarit. Organisaatio miettii jokaiseen näkökulmaan sopivat tavoitteet ja toimenpiteet. Tavoitteiden toteutumista seurataan tulokorteilla, joihin on merkitty mitattava asia, halutut tulokset, tavoitteet ja asiasta vastaava henkilö/taho. (Blomberg 2012.)

Menetelmän kehittäjät suosittelevat jokaiselle näkökulmalle 4:stä 7:ään mittaria. Pienemmässä organisaatiossa mittareiden kokonaismääräksi voi riittää 8 – 16. Mittareiden määrän valinnassa on tärkeää, että yrityksen toiminnan tärkeimmät näkökulmat ja kriittisimmät menestystekijät tunnistetaan, jotta yrityksen suorituskykyä saadaan parannettua mahdollisimman hyvin. Mittareiden määrän kasvaessa yrityksen toiminnan mallinnus paranee, mutta ihmisten ymmärrys kokonaisuudesta huononee ja mittariston hoitoon tarvittavat resurssit kasvavat. (Blomberg 2012.)

BSC:n hyötyinä on, että se antaa strategisia aloitteita koko organisaatiolle, kasvavaa luovuutta ja ideakkuutta, hallinnolle kattavan kuvan liiketoiminnasta ja lisää työntekijöitten yhteistyötä. Lisäksi se helpottaa tavoitteiden ja strategioiden ymmärtämistä kaikilla tasoilla organisaatiossa. Mittaristo tarjoaa myös käyttökelpoisia tuloksia, joilla muuttaa strategia teoiksi ja halutuksi käyttäytymiseksi. (The Balanced Scorecard.)

### **2.3.5 Asiakkaan kokema laatu**

Laatu voidaan ymmärtää laajasti tai suppeasti, mutta useimmiten asiakas liittää sen yrityksen tuottamaan loppusuoritteeseen. Onnistunut laatu on yrityksen tuottaman palvelun kyky täyttää käyttäjän tarpeet ja odotukset sekä mahdollisesti myös tarjota positiivinen yllätys odotuksiin nähden. Laadun määrittely tällä tavoin on selkeä, mutta käytännössä hyödytön, koska kaikilla yrityksen palveluiden käyttäjillä on omanlaiset odotukset palvelulta. Tämän vuoksi laatu jaetaan usein osatekijöihin eli laatumuuttujiin, joita on helpompi ohjata ja valvoa. Palvelun laadun laatumuuttujia ovat muun muassa luotettavuus, palveluhalukkuus, saavutettavuus, ystävällisyys, viestintäkyky, uskottavuus, ymmärtämys, varmuus ja kosketeltavuus. Laadussa on kyse siitä, miten nämä laatumuuttujat toteutuvat asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Laatu muuttujittain mitatessa jokaiselle laatumuuttujalle tulee keksiä sopiva tunnusluku ja mittari. (Neilimo & Uusi-Rauva 2007, 322–323.)

Asiakkailta voi kerätä laatu palautetta mielipidemittauksilla, mutta on muistettava, että asiakkaan kokema laatu riippuu monista tekijöistä. Palvelusektorilla on osoitettu laadun paranevan, kun organisaatiossa on positiivinen ja palveluhenkinen ilmapiiri. (Neilimo & Uusi-Rauva 2007, 323.)

### **3 Ammattikorkeakoulun laatu**

Tässä luvussa käsitellään ammattikorkeakoulun laatua, sen laatu järjestelmän auditointiprosessia sekä ammattikorkeakouluihin vaikuttavia lakeja ja säädöksiä. Luvussa on myös tietoa siitä, mitä opetuksen laatu on Saimaan ammattikorkeakoulun vararehtorin mielestä.

Arvioitaessa ammattikorkeakoulun laatu työtä se tulisi jakaa kahteen osioon laatu työn kokonaisuuden ymmärtämiseksi sekä epäselvyyksien välttämiseksi. Sisällöllinen laatu kertoo, kuinka korkeatasoista ja laadukasta esimerkiksi opetus on, kun taas laadunhallinta on sitä, miten opetuksen taso säilytetään korkeana ja kuinka sitä parannetaan. Laadunhallintaan käytetään laadunvarmistus- tai laadunhallintajärjestelmää, jonka avulla hallitaan ja varmistetaan pyrkimyksenä oleva laatu taso. Sisällöllinen laatu pyritään saamaan hallintaan asettamalla sille tavoitteita, joita mitataan ja seurataan laadunhallinnan välineillä. Ammattikorkeakoulun laatu työn keskeisenä tavoitteena on koko toiminnan jatkuva parantaminen. (Koiso-Kanttila & Paasivuori 2008, 8.)

#### **3.1 Ammattikorkeakoulujen laatu järjestelmän auditointi**

Korkeakoulujen arviointineuvoston riippumattomasti ja järjestelmällisesti suorittamassa laatu järjestelmän auditoinnissa arvioidaan ammattikorkeakoulun laatu järjestelmän toimivuus. Siinä arvioidaan, kuinka hyvin laatu järjestelmä vastaa johtamisen ja toiminnan ohjauksen tarpeisiin sekä millä tasolla ammattikorkeakoulun laadunhallinta on. Auditoinnissa tarkastellaan laatu järjestelmän kokonaisuutta ja toimivuutta, mutta se ei ota kantaa korkeakoulun tarjoaman koulutuksen ja tutkimuksen tasoon. Auditoinnin tavoitteena on auttaa ja tukea korkeakouluja kehittämään niiden laatu järjestelmää vastaamaan eurooppalaisen laadunvarmistuksen periaatteita ja osoittaa suomalaisten korkeakoulujen laadunvarmistuksen taso. Läpäisty laatu järjestelmän auditointi on voimassa kuusi vuotta ja korkeakoulu voi



hyödyntää tätä haluamallaan tavalla. (Kansallinen koulutuksen arviointikeskus 2015.)

Laatujärjestelmän toimivuus arvioidaan auditointikohteiden avulla. Auditointikohteet ovat:

1. korkeakoulun laatu politiikka
2. laatujärjestelmän kytkeytyminen strategiseen johtamiseen
3. laatujärjestelmän kehittäminen
4. korkeakoulun perustehtävien laadunhallinta (ml. keskeiset tukitoiminnot)
  - a. tutkintotavoitteinen koulutus
  - b. tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminta sekä taiteellinen toiminta
  - c. yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja aluekehitystyö
  - d. valinnainen auditointikohte (ei oteta huomioon auditoinnin läpäisyä arvioitaessa)
5. tutkintotavoitteisen koulutuksen näytöt: koulutusohjelmat tai vastaavat tutkintoon johtavat kokonaisuudet (korkeakoulut valitsevat näistä kaksi ja auditointiryhmä kolmannen)
6. laatujärjestelmän kokonaisuus. (Kansallinen koulutuksen arviointikeskus 2015.)

Kaikkien auditointikohteiden laadunhallinnan kehitysvaiheet arvioidaan neljä portaisella asteikolla: puuttuva, alkava, kehittyvä ja edistynyt laadunhallinta (Kansallinen koulutuksen arviointikeskus 2015).

Korkeakoulujen auditoinnin suorittaa Korkeakoulujen arviointijaoston nimeämä 5 – 7 henkilön auditointiryhmä. Korkeakoulu toimittaa auditointiryhmälle itsearviointiraportin, jossa se kuvaa ja arvioi oman laatujärjestelmänsä. Tämän pohjalta auditointiryhmä tekee auditointivierailun korkeakouluun todentaakseen ja täydentääkseen itsearviointiraportin tietoja korkeakoulun laatujärjestelmästä. Auditoinnin lopputuloksena auditointiryhmä laatii auditointiraportin, jossa se esittää, läpäisekö korkeakoulu auditoinnin vai vaaditaanko siltä uusinta-auditointia. Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen korkeakoulujen arviointijaosto tekee lopullisen päätöksen auditoinnin läpäisemisestä auditointiraportin ja auditointiryhmän

esityksen perusteella. Auditointi voidaan läpäistä, mikäli yksikään auditointikoh- teista ei ole tasolla puuttuva ja laatujärjestelmän kokonaisuus on vähintään ta- solla kehittyvä. (Kansallinen koulutuksen arviointikeskus 2015.)

Lisätietoa korkeakoulujen laatujärjestelmän auditoinnista löytyy Kansallisen kou- lutuksen arviointikeskuksen teoksesta Korkeakoulujen laatujärjestelmien audi- tointikäsikirja vuosiksi 2015–2018.

### **3.2 Opetuksen laatu Saimaan ammattikorkeakoulussa**

Opetuksen laatu on iso kokonaisuus, jossa tärkeintä on, että opiskelija lopputu- lemana saavuttaa asetetut osaamistavoitteet. Osaamistavoitteiden tulee olla to- della selkeästi määriteltyjä, jotta opiskelija tietää, miten hänen osaamisensa opis- kelun aikana kasvaa. Kun on 15 opintopisteen kokonaisuus, joka koostuu nel- jästä opintojaksosta, opiskelijan tulee tietää, millaiset valmiudet hänellä on, kun hän on opiskellut tuon kokonaisuuden. Esimerkiksi hotelli- ja ravintola-alalla on 15 opintopisteen Hotel Operations -opintojaksokokonaisuus. Opiskelijan suoritet- tua kyseiset opintojaksot hänellä on valmiudet työskennellä esimerkiksi hotellin vastaanotossa. Opintojen tavoitteet on tärkeä tuoda esille konkreettisesti, jotta opiskelija ymmärtää, millaiset valmiudet hänellä on opintojakson suorittamisen jälkeen. Opiskelijan tulee ymmärtää osaamistavoitteet jo opintojakson alussa, jotta hän ymmärtää mitä hänen tulisi osata tehdä suoritettuaan kyseisen opinto- jakson. Tässä korostuu opettajan rooli tiedonantajana. (Heino 2015.)

Opetuksen laatua on se, että osaamistavoitteet saavutetaan mahdollisimman korkeilla arvosanoilla. Siihen, miten osaamistavoitteet saavutetaan ja millaisia ar- vosanoja saadaan, vaikuttaa opiskelijoiden motivoiminen. Kuinka opettaja saa motivoitua opiskelijat antamaan kaikkensa, koska oli opetusmenetelmä mikä ta- hansa, opiskelija voi olla todella motivoitunut tai vähemmän motivoitunut. Opis- kelijoita pystytään motivoimaan osaamistavoitteen selkiyttämällä sekä kerto- malla, kuinka tämä on merkityksellistä työelämän kannalta. Kun opettaja on on- nistunut motivoimaan opiskelijat, opetusmenetelmä ei ole enää keskeisin asia. Opetuksen laatua on myös se, miten opettaja ohjaa ja opettaa. Siinä vaiheessa, kun opiskelija on motivoitunut ja pitää opiskelemaansa asiaa tärkeänä, hän mo-

tivoi myös itse itseään. Tällöin opettajan tavan toimia merkitys pienenee ja opiskelijan oma halu oppia kasvaa. Yksi keino motivoida on käyttää monipuolisia opetusmenetelmiä. Yleensä opiskelijoita kiinnostaa tehdä asioita oikeasti. Kun esimerkiksi rakennustekniikan opiskelijoille annetaan tehtäväksi suunnitella ja rakentaa grillikatos, opiskelijat näkevät, kuinka projekti etenee ja tietävät täsmälleen, mikä on ollut opintojakson tehtävä. Tässä tapauksessa motivaatiotekijänä on ollut se, että saadaan pystytettyä grillikatos, jolloin mahdollisesti vähemminkin innostava opettaja ei ole laskenut opiskelijoiden motivaatiota. Tässä tapauksessa opetusmenetelmää voidaan pitää motivoivana. Vararehtori Heinon mukaan opetuksen laatu lyhyesti sanottuna on sitä, että osaamistavoitteet on selkeästi määritelty ja opiskelijat ymmärtävät, miksi tämän asian opiskelu on tärkeää ja mitä he osaavat suorittuaan opintojaksot. (Heino 2015.)

### **3.3 Ammattikorkeakouluja koskevat lait ja säädökset**

Ammattikorkeakoulujen toimintaa säätelevät monet eri lait ja säädökset. Näitä ovat Ammattikorkeakoululaki (932/2014), jossa säädetään muun muassa ammattikorkeakoulun tehtävistä, henkilökunnasta, opiskelijoista, organisaatiosta, rahoituksesta ja tutkinnoista. Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista (1129/2014) säättää yksityiskohtaisemmin tutkinnoista, todistuksista ja rahoituksesta. Laki opiskelijavalintarekisteristä, korkeakoulujen valtakunnallisesta tietovarannosta ja ylioppilastutkintorekisteristä (1058/1998) antaa säädöksiä rekistereiden käyttötarkoituksesta, tietosisällöistä ja tietojen luovuttamisesta. Asetus korkeakoulututkintojen järjestelmästä (464/1998) säättää yleisesti korkeakoulututkinnoista sekä niiden tuottamasta kelpoisuudesta. Lisäksi ammattikorkeakoulusta koskevat myös Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakoulujen toiminnasta perittävistä maksuista (1440/2014) sekä Opetus- ja kulttuuriministeriön asetus ammattikorkeakoulujen perusrahoituksen laskentakriteereistä (1457/2014). (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015.)

## **Ammattikorkeakoululain (932/2014) ammattikorkeakoulun laatua koskevat säädökset**

Ammattikorkeakoululaki (932/2014) velvoittaa ammattikorkeakoulut huolehti-  
maan toiminnan laatutasosta ja samalla luo puitteet laatutoiminnalla (Koiso-Kant-  
tila & Paasivuori 2008, 7).

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 1 luvun 4 § mukaan ammattikorkeakoulujen  
tehtävänä on antaa työelämän vaatimukseen ja tutkimuksen lähtökohtiin perustu-  
vaa opetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin. Ammattikorkeakoulun tulee li-  
säksi harjoittaa työelämää ja aluekehitystä kehittävää tutkimus-, kehittämis- ja  
innovaatiotoimintaa.

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 2 luvun 7 § säättää ammattikorkeakouluilta  
edellytettävästä toimiluvasta: *Ammattikorkeakoulutoiminta edellyttää toimilupaa.  
Toimiluvan myöntää valtioneuvosto. Toimiluvan myöntämisen edellytyksenä on,  
että ammattikorkeakoulu on koulutustarpeen vaatima ja että hakijalla on toimin-  
nan laatu, vaikuttavuus ja tehokkuus huomioon ottaen taloudelliset ja toiminnalli-  
set edellytykset 4 §:n mukaisten tehtävien asianmukaiseen järjestämiseen.*

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 7 luvun 42 § säättää ammattikorkeakoulun  
tavoitteiden asettamisesta: *Opetus- ja kulttuuriministeriö ja ammattikorkeakoulu  
sopivat määrävuosiksi kerrallaan ammattikorkeakoulun toiminnalle asetettavista  
koulutus-, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan kannalta keskeisistä  
määrällisistä ja laadullisista tavoitteista sekä niiden toteutumisen seurannasta ja  
arvioinnista. Ammattikorkeakoulun puolesta sopimuksen allekirjoittavat hallituk-  
sen puheenjohtaja ja rehtori. Jos ammattikorkeakoulun määrällisiä tavoitteita ei  
saada valtakunnallisesti tai alueellisesti yhteensovitetuiksi, opetus- ja kulttuurimi-  
nisteriö voi kuultuaan ammattikorkeakoulua yksittäisen ammattikorkeakoulun  
osalta päättää määrällisistä ja laadullisista tavoitteista.*

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 7 luvun 43 § säättää ammattikorkeakoulujen  
valtion rahoituksen määräytymisestä: *Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää am-  
mattikorkeakouluille perusrahoitusta laskennallisin perustein ottaen huomioon  
toiminnan laatu, vaikuttavuus ja laajuus sekä muiden koulutuspolitiikan ja tutki-  
mus- ja kehittämispolitiikan tavoitteiden perusteella.*

Ammattikorkeakoululain (932/2014) 10 luvun 62 § säättää ammattikorkeakoulun laadun arviointia: *Ammattikorkeakoulu vastaa järjestämänsä koulutuksen ja muun toiminnan laatutasosta ja jatkuvasta kehittämisestä. Ammattikorkeakoulun tulee arvioida koulutustaan ja muuta toimintaansa ja niiden vaikuttavuutta. Ammattikorkeakoulun on myös osallistuttava ulkopuoliseen toimintansa ja laatujärjestelmiensä arviointiin säännöllisesti ja julkistettava järjestämänsä arvioinnin tulokset.*

Ulkopuolisen toiminnan ja laatujärjestelmien arvioinnin voi suorittaa esimerkiksi Kansallisen koulutuksen arviointikeskuksen korkeakoulujen arviointineuvosto laatujärjestelmän auditoinnin muodossa. Auditoinnista on kerrottu aiemmin tässä luvussa.

## **4 Case Saimaan ammattikorkeakoulu**

### **4.1 Yritysesittely**

Saimaan ammattikorkeakoulu tarjoaa koulutusta viidellä eri alalla: tekniikassa, sosiaali- ja terveysalalla, liiketaloudessa, hotelli- ja ravintola-alalla sekä kuvataiteessa. Kansainvälisessä ja käytännönläheisessä Saimaan ammattikorkeakoulussa englanninkielisen tutkinnon voi suorittaa neljässä koulutusohjelmassa. Saimaan ammattikorkeakoulussa Lappeenrannassa ja Imatralla opiskelee yhteensä yli 3000 opiskelijaa. Henkilökuntaa on 300. Saimaan ammattikorkeakoulu tekee yhteistyötä Lappeenrannan teknillisen yliopiston kanssa monella alalla. Tärkeä osa Saimaan ammattikorkeakoulun toimintaa on tutkimus- ja kehittämistoiminta ja erikoisvahvuutena koululla on Venäjään liittyvä osaaminen. Saimaan ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä on auditoitu vuonna 2010 Korkeakoulujen arviointineuvoston toimesta. Seuraava auditointi on vuonna 2016. Laatutyön tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja tavoitteiden toteutumisen varmistaminen. Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnasta vastaa Saimaan ammattikorkeakoulu Oy, jonka omistavat Etelä-Karjalan kunnat sekä Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Saimaan ammattikorkeakoululla on 9 henkilön hallitus puheenjohtajanaan Tuomas Telkkä. Saimaan ammattikorkeakoulun johtoryhmä koostuu seuraavista henkilöistä: rehtori Anneli Pirttilä, opetuksesta vastaava vararehtori Merja Heino,

tutkimus- ja innovaatiotoiminnasta vastaava vararehtori Kirsi Viskari, strategiajohtaja Terttu Kauranen sekä talous- ja henkilöstöjohtaja Mika Sipi. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2015a.)

#### **4.1.1 Saimaan ammattikorkeakoulun palautejärjestelmät**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on uuden palautekyselyn käyttöönotto ja testaus. Seuraavassa on lueteltu tällä hetkellä Saimaan ammattikorkeakoulussa käytössä olevat opiskelijoille suunnatut palautejärjestelmät:

- ryhmänvanhimpien kokoukset
- kysely aloittaville opiskelijoille
- opintojaksopalaute (myös välipalaute esim. opintojakson puolivälissä)
- opinnäytetyöpalaute
- KV-vaihdon palaute
- kehityskeskustelut
- OPALA-palaute (valtakunnallinen valmistumisvaiheen opiskelijapalautekysely)
- kysely valmistuneille opiskelijoille
- opiskelijakunta
- internetpalaute
- palaute suoraan palautteen kohteelle. (Matikainen 2015.)

Tämän opinnäytetyön myötä testattu uusi palautekysely kerää yleistason palautetta Saimaan ammattikorkeakoulun laadusta ja toiminnasta. Aikaisemmat palautejärjestelmät ovat olleet tiettyihin toiminnan kohteisiin suunnattuja.

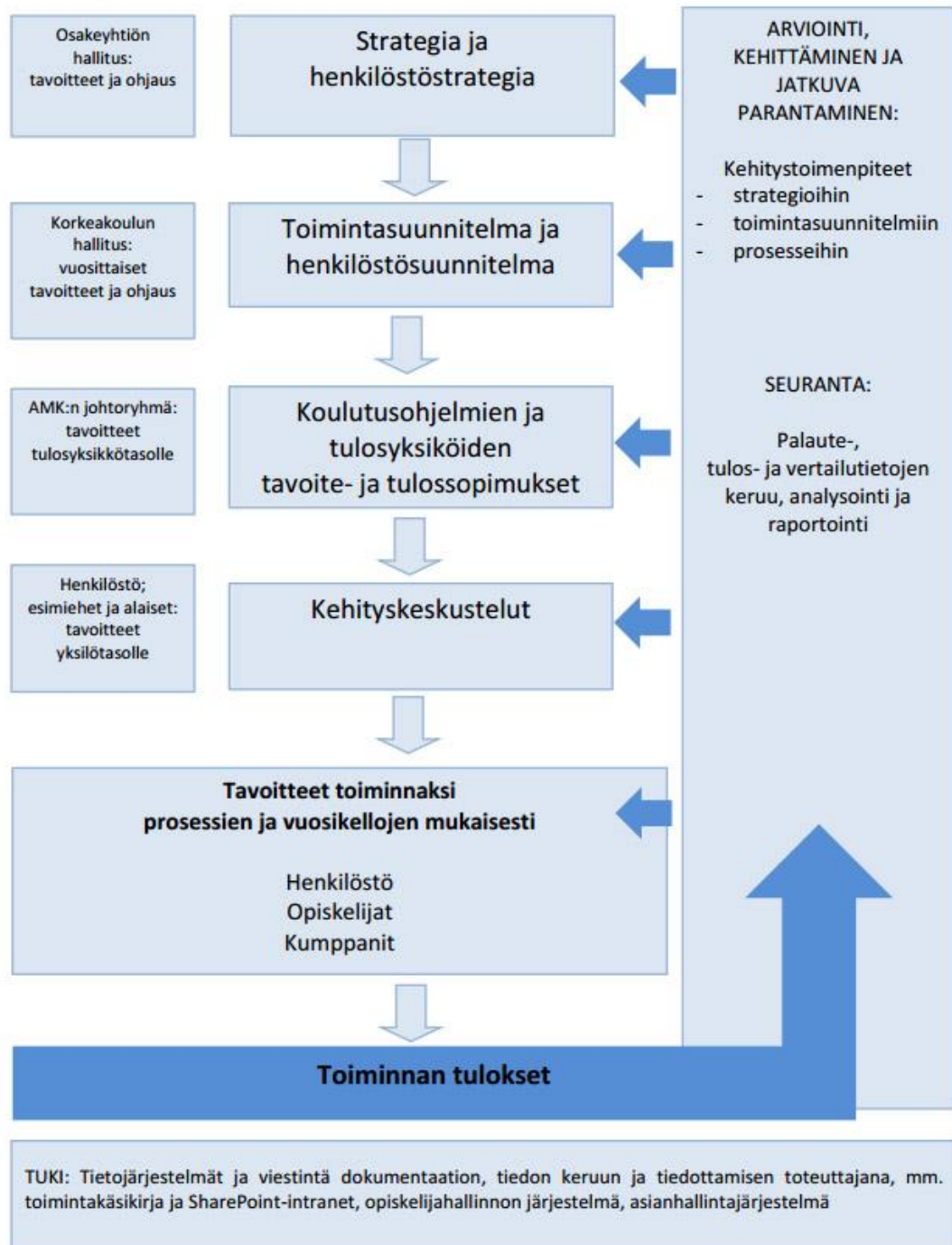
#### **4.1.2 Laadunvarmistus Saimaan ammattikorkeakoulussa**

Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä on auditoitu vuonna 2010 Korkeakoulujen arviointineuvoston toimesta. Seuraava auditointi on edessä vuonna 2016. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2015a.) Lisätietoa Saimaan am-

mattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditoinnista löytyy Korkeakoulujen arviointineuvoston teoksesta Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi.

Saimaan ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän tavoitteena on strategian ja toimintasuunnitelman toteutumisen varmistaminen. Laadunvarmistus kattaa laadun hallinnan ja kehittämisen. Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmään sisältyvät keskeiset dokumentit eri tasoilla. Laadunvarmistus Saimaan ammattikorkeakoulussa koostuu strategiatasolla strategioiden ja arvojen toteutumisesta. Suunnitelmatasolla laatujärjestelmä vastaa toimintasuunnitelman, henkilöstösuunnitelman, talousarvion ja tavoite- ja tulossopimusten toteutumisen seurannasta. Prosessitasolla varmistetaan toimintakäsikirja ja organisaatio. Varmistetaan, että toimitaan prosessikuvausten, kuten koulutuksen prosessien, TKI-prosessien ja tukitoimintojen prosessien mukaisesti. Laadunvarmistuksen sisäinen ohjetaso sisältää hallintosäännön, toiminta- ja vaalisäännön, taloussäännön, tutkintosäännön, yhtiöjärjestyksen, toimintaohjeet, delegointipäätökset ja pöytäkirjat ja muistiot sekä näiden mukaan toimimisen. Ulkoinen ohjetaso koostuu laista ja asetuksista, toimiluvasta, OKM:n tavoitesopimuksesta ja ohjeistuksesta sekä alueellisista strategioista. Laadunvarmistuksen tasojen toteutumista ja toimivuutta seurataan arviointi-, palaute- ja seurantajärjestelmillä. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2015a.)

Kuvasta 2 näkee kokonaisuudessaan Saimaan ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän. Laadunvarmistusjärjestelmän perustana on Demingin jatkuvan kehittämisen malli ja siinä on kokonaisvaltaisen toiminnan kehittämisen välineitä. Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä koostuu laadunvarmistuksen organisaatiosta, vastuunjaoista, menettelytavoista sekä resursseista, joilla kehitetään Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan laatua. (Holm, Korhonen, Mattila, Okkonen, Rantakangas, Tarkkanen & Tornikoski 2011, 15.)



Kuva 2. Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä (Saimaan ammattikorkeakoulun intranet 2015.)

Saimaan ammattikorkeakoulu on antanut laatulupauksia. Opiskelijalle Saimaan ammattikorkeakoulu on positiivisen ilmapiirin yhteisö, jossa opiskelijan hyvinvointi on etusijalla. Opetus on ajantasaisista, hyödyllistä ja innostavaa. Ammattikorkeakoulu tarjoaa oppimiseen välineet ja menetelmät ja lupaa tukea opiskelijaa läpi hänen opintojensa. Työyhteisönä Saimaan ammattikorkeakoulu arvostaa



henkilökunnan osaamista ja vastuullista asennetta. Se tarjoaa henkilöstölle tukea uuden etsimiseen ja hyvinvointiin. Yhteistyökumppaneilleen Saimaan ammattikorkeakoulu lupaa suorittaa yhteiskunnallisen tehtävänsä laadukkaasti ja auttaa omaa aluetta menestykseen kehittämällä uusia ideoita työelämän tarpeisiin. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2015a.)

## **4.2 Tutkimuksen tulokset**

Kyselyn vastausvaihtoehdot olivat seuraavat: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Opiskelutyytyväisyyttä mittaavissa väittämissä vastausvaihtoehdot olivat asteikolla erittäin tyytymätön – erittäin tyytyväinen. Lisäksi vastaajan oli mahdollista vastata ”En osaa sanoa” tai jättää kokonaan vastaamatta väittämään. Tutkimuksen tulokset analysoitiin ja esitettiin tunnuslukujen avulla kaikkien koulutusalojen yhteisinä tuloksina. Tässä opinnäytetyössä vastauksia ei tutkittu koulutusaloittain. Tutkimuksessa käytetyt tunnusluvut olivat keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani sekä vastausten prosenttiosuudet. Kyselystä saatua vapaamuotoista palautetta ei käsitellä tässä opinnäytetyössä. Tämä palaute on käsitelty Saimaan ammattikorkeakoulun toimesta. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä suomenkielisenä (Liite 1) ja englanninkielisenä (Liite 2).

### **Tunnusluvut**

Keskiarvo saadaan laskemalla muuttujan havaintojen arvot yhteen ja jakamalla tämä tulos havaintojen kokonaismäärällä. Keskiarvo kuvaa havaintojen suuruuden keskimäärin. (Tilastokeskus 2015a.)

Keskihajonta kuvaa, kuinka havaintoarvot ovat ryhmittyneet muuttujan keskiarvon ympärille. Keskihajonta on sitä pienempi, mitä lähempänä havaintoarvot ovat keskiarvoa ja toisiaan. Vastaavasti havaintojen ollessa kaukana keskiarvosta ja toisistaan on keskihajonta iso. (Opetushallitus 2015.)

Muuttujan moodi on se arvo, jonka lukumäärä aineistossa on suurin. Muuttujalla voi olla myös useampi kuin yksi moodi siinä tapauksessa, että muuttujan useamman arvon frekvenssit ovat yhtä suuria. (KvantiMOTV 2015.)

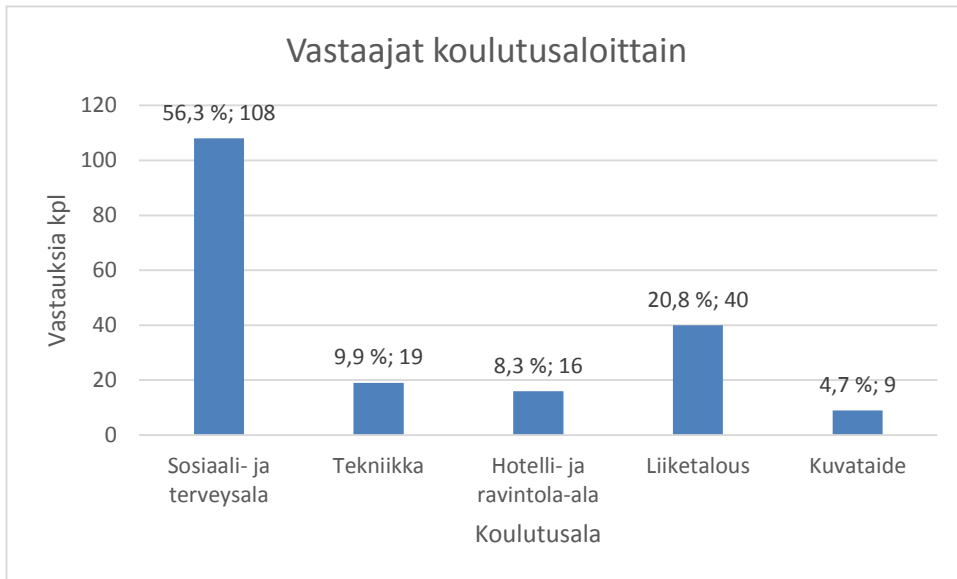
Mediaani on suuruusjärjestykseen aseteltujen havaintoarvojen keskimäinen luku. Havaintomäärän ollessa parillinen valitaan kaksi keskimäistä lukua, joista lasketaan keskiarvo. (Tilastokeskus 2015b.)

Vastausten jakaantumisesta selvitettiin vastausvaihtoehtojen 4 sekä 5 saamat prosenttiosuudet kokonaisvastausmäärästä. Vastausvaihtoehto 4 tarkoittaa, että vastaaja on jokseenkin samaa mieltä ja vastausvaihtoehto 5, että hän on täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Opiskelutyytyväisyysosion väittämässä vastausvaihtoehto 4 tarkoittaa, että vastaaja on jokseenkin tyytyväinen ja vastausvaihtoehto 5, että hän on erittäin tyytyväinen väittämän osoittamaan asiaan. Vastausvaihtoehdot 4 ja 5 ovat positiivisia vastauksia.

### **Vastaajat**

Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 196 kappaletta. Tutkimuksen perusjoukossa olivat Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijat. Opiskelijoiden kokonaislukumäärä oli 2836 (opiskelijamäärä 20.9.2014, ei poissaolevat), jolloin kyselyn vastausprosentiksi saadaan 6,9 %.

Kuten kuviosta 1 huomataan, selkeästi eniten vastauksia saatiin sosiaali- ja terveysalan opiskelijoilta. Heidän osuutensa vastaajista oli 56,3 prosenttia. Toiseksi eniten vastaajia oli liiketaloudesta, 20,8 %. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden vastausten suuri määrä tulee ottaa huomioon tulkittaessa tutkimustuloksia. Heidän vastauksillaan on suuri painoarvo kyselyn tuloksissa ja eri aloilla koulutukseen liittyvät asiat on hoidettu hieman eri tavoin.

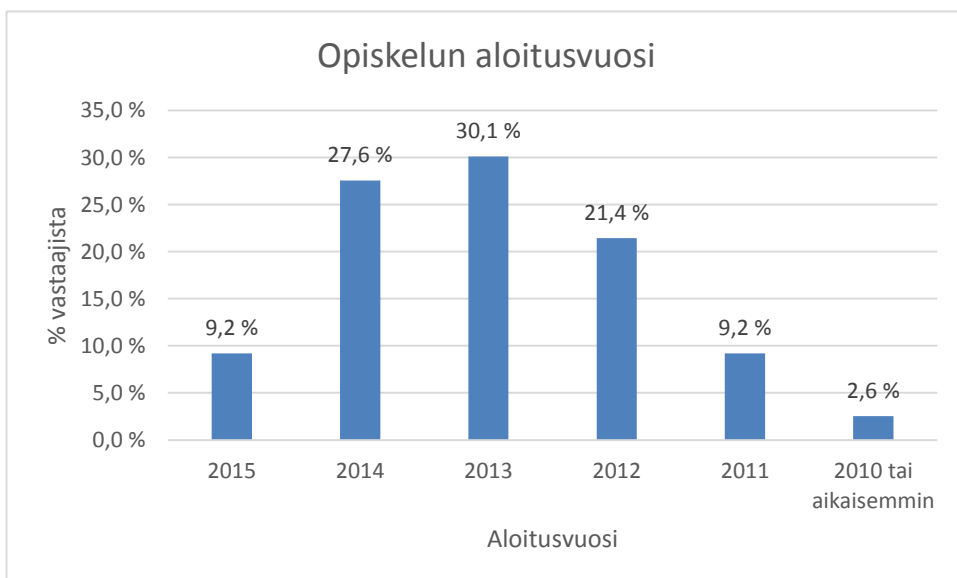


Kuvio 1. Vastaajat koulutusaloittain

Koulutusohjelmittain jaettuna eniten vastauksia saatiin sairaanhoitotyön opiskelijoilta (29 kpl), liiketalouden opiskelijoilta (26 kpl), ensihoidon opiskelijoilta (19 kpl) sekä sosiaalialan ja terveydenhoitotyön opiskelijoilta (molempia 18 kpl).

Koulutusohjelmittain vastausprosentit vaihtelivat 0,9 ja 11,1 prosentin välillä.

Opiskelun aloitusvuoden perusteella jaoteltuna eniten vastauksia saatiin vuonna 2013 opiskelunsa aloittaneilta, 30,1 % vastanneista (Kuvio 2).

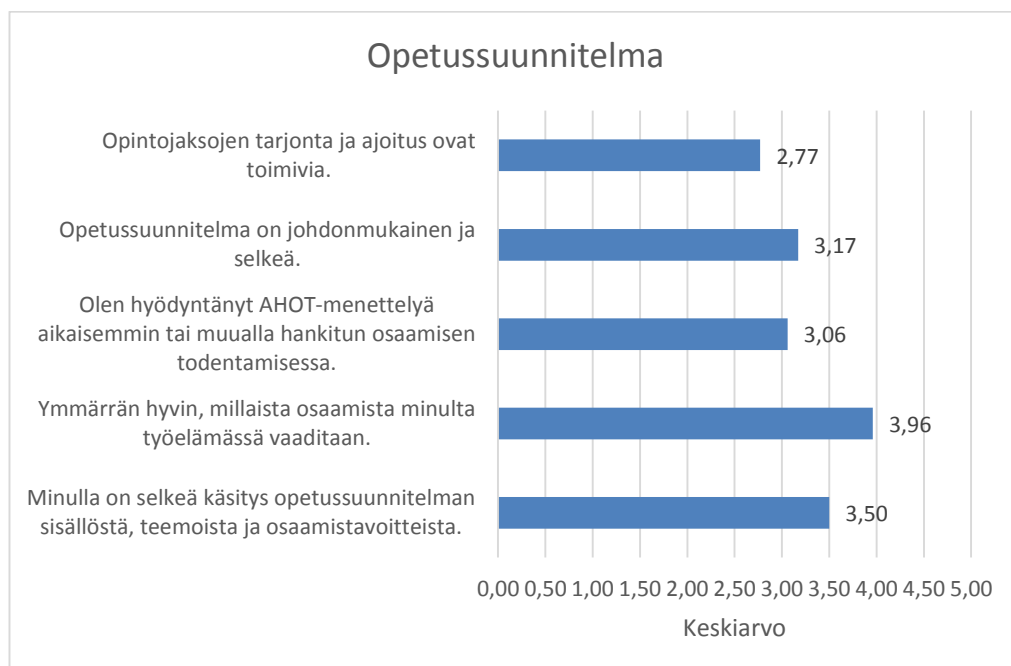


Kuvio 2. Opiskelun aloitusvuosi

Kysely suoritettiin Webropol-kyselynä 21.4.2015 – 3.5.2015. Saimaan ammatti-  
korkeakoulu lähetti opiskelijoille tiedon kyselystä sähköpostilla.

#### 4.2.1 Opetussuunnitelma

Opetussuunnitelmaa käsittelevissä väittämissä vastaajat olivat eniten samaa  
mieltä väittämien ”Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä  
vaaditaan” (ka = 3,96) sekä ”Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisäl-  
löstä, teemoista ja osaamistavoitteista” (ka = 3,50) kanssa (Kuvio 3).



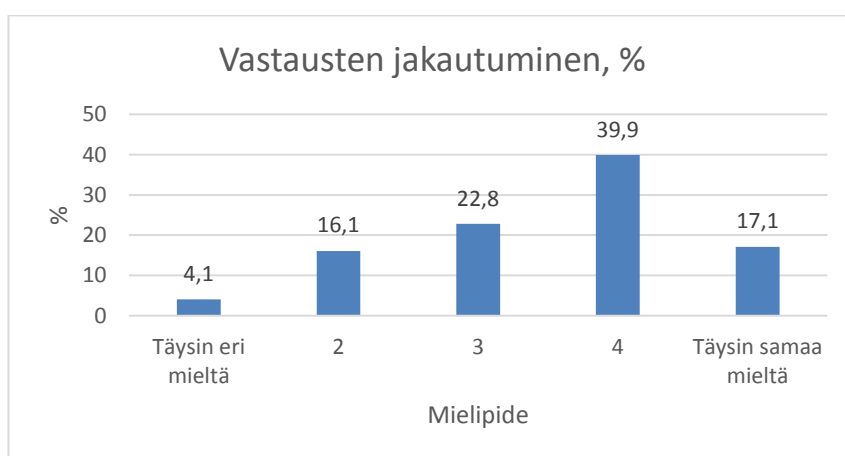
Kuvio 3. Opetussuunnitelma, keskiarvot: 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

**Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista.**

Vastaajista 57,0 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista” kanssa. Vastausten keskiarvo on 3,50 ja moodi eli tyyppiarvo on 4, joten suurin osa vastaajista on lähes samaa mieltä siitä, että heillä on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista (Taulukko 1, Kuvio 4). Ammattikorkeakoulu on kohtuullisesti onnistunut tuomaan opetussuunnitelman tutuksi opiskelijoille.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,50	1,081	4	4	39,9	17,1	193	3

Taulukko 1. Opetussuunnitelma: Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista



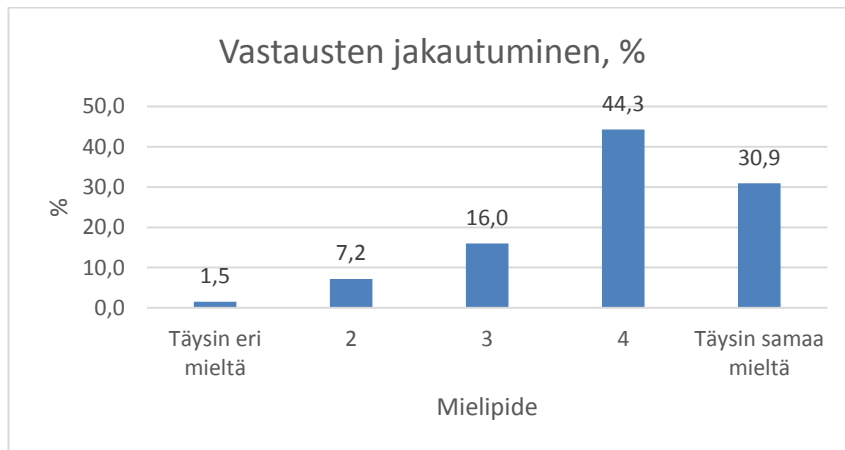
Kuvio 4. Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista

## Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan.

Vastaajista 75,2 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan” kanssa (Taulukko 2, Kuvio 5). Suurimmalla osalla vastaajista on hyvä käsitys siitä, mitä heiltä vaaditaan työelämässä. Arvoitukseksi jää, ovatko vastaajat saaneet tiedon ammatti- korkeakoulusta vai esimerkiksi itse tutkineet asiaa.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi- aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,96	0,949	4	4	44,3	30,9	194	1

Taulukko 2. Opetussuunnitelma: Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan



Kuvio 5. Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan

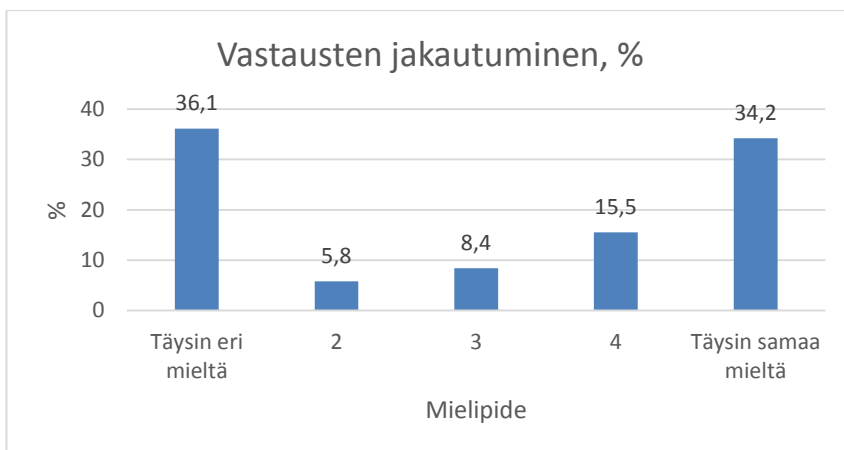
**Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa.**

Vastaajista 34,2 % oli täysin samaa mieltä väittämän ” Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa” kanssa ja jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli 49,7 % vastaajista (Kuvio 6). Huomattavaa on, että täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 36,1 % vastaajista ja moodi saa arvon 1 eli suurin osa vastaajista on ollut täysin eri mieltä AHOT-menettelyväittämän kanssa (Taulukko 3). ”En osaa sanoa” vastauksia on suuri määrä (38), mistä voi päätellä AHOT-menettelyn olevan tuntematon käsite näille vastaajille. Tämä voi johtua myös siitä, että vastaaja on tarkoittanut vastata ”En ole hyödyntänyt”. Vastaajat voivat myös tietää, etteivät he voi hyödyntää AHOT-menettelyä eivätkä sitä tarvitse ja ovat sen takia vastanneet ”En osaa sanoa” tai ”Täysin eri mieltä”. Vastauksissa on huomattavaa hajontaa vastaajien kesken. Täysin samaa mieltä olevat ovat luultavasti niitä, jotka ovat hyötäneet menettelystä, kun taas täysin eri mieltä vastanneet eivät ole saaneet haluamaansa lopputulosta AHOT-menettelyn käytöstä. Väittämää voisi selkeyttää esimerkiksi muotoon ”Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä.” Hyvä olisi myös varmistaa, että vastaajat tietävät, mikä AHOT-menettely on.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,06	1,744	1	3	15,5	34,2	155	38

Taulukko 3. Opetussuunnitelma: Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa

AHOT-menettely tarkoittaa, että opiskelija saa hyväksi lukea tutkintoon kuuluvia opintoja muualla suoritetuilla samantasoisilla opinnoilla. Hakemus tulee tehdä viimeistään opintojakson alkaessa koulutuspäällikölle, joka päättää opintojen hyväksymisestä. Tässä otetaan huomioon opintojen sisältö, laajuus, taso, suorituksen ikä sekä suoritettavan tutkinnon vaatimukset. Tarvittaessa opiskelijalla on mahdollisuus näyttää vaatimusten mukainen osaaminen. Jos opiskelija on tyytymättömän saamaansa opintojakson arvosanaan, hän voi hakea kirjallisesti oikaisua opettajalta viimeistään 14 päivän kuluessa arvosanan tiedoksi saamisesta. (Saiimaan ammattikorkeakoulu 2015b.)



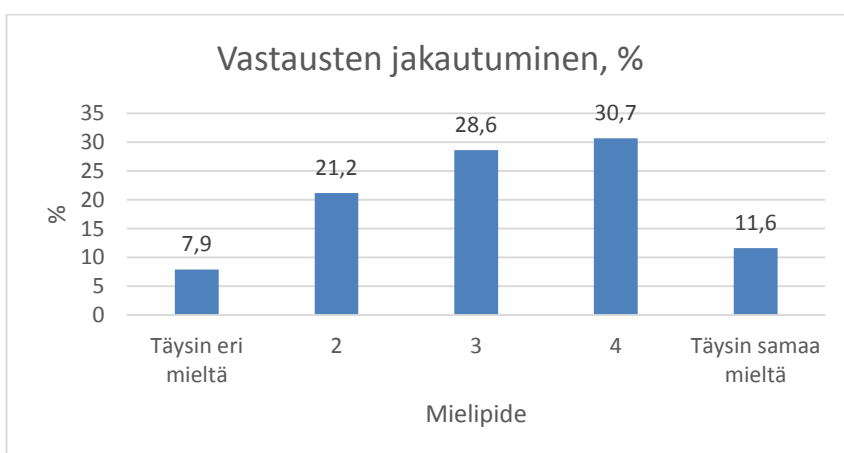
Kuvio 6. Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa

### Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä.

Vastaajista 42,3 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä” kanssa (Taulukko 4, Kuvio 7). Väittämän tunnusluvut ovat heikommät kuin osion ensimmäisen väittämän arvot. Tästä voidaan päätellä, että vastaajilla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, mutta sitä ei kuitenkaan pidetä kovinkaan johdonmukaisena ja selkeänä.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,17	1,131	4	3	30,7	11,6	189	6

Taulukko 4. Opetussuunnitelma: Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä



Kuvio 7. Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä

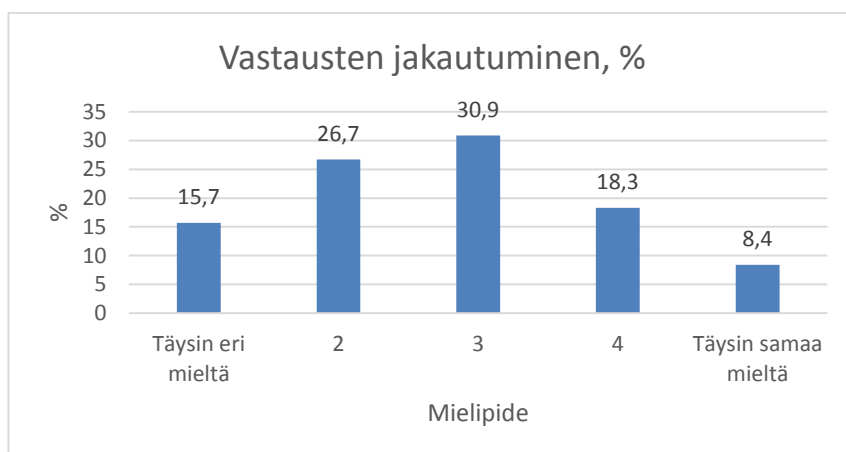


## Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia.

Väittämä ”Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia” saa osion heikoimman keskiarvon 2,77 ja vastaajista vain 26,7 % oli joksikin tai täysin samaa mieltä (Kuvio 8). Moodi on 3 eli vastaajat eivät ole eri eivätkä samaa mieltä väittämän kanssa (Taulukko 5). Vastausten perusteella opetusjaksojen tarjontaan ja ajoitukseen ei olla kovin tyytyväisiä. Väittämän asettelusta johtuen ei voi päätellä, ovatko vastaajat ajatelleet opintojaksojen tarjontaa, ajoitusta vai näiden yhdistelmää siihen vastatessaan. Käytännössä väittämässä on siis kaksi eri kysymystä, mikä tekee vastaamisesta haastavaa. Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat täysin eri asioita eikä niitä ole välttämättä ymmärretty yhdistelmänä, mikä tässä väittämässä on ollut tarkoitus. Väittämää voisi muokata esimerkiksi muotoon ”Opintojaksoja tarjotaan ajallisesti oikeaan aikaan” tai tehdä väittämästä kaksi eri väittämää.

Keskiarvo	Keskiarjonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
2,77	1,169	3	3	18,3	8,4	191	3

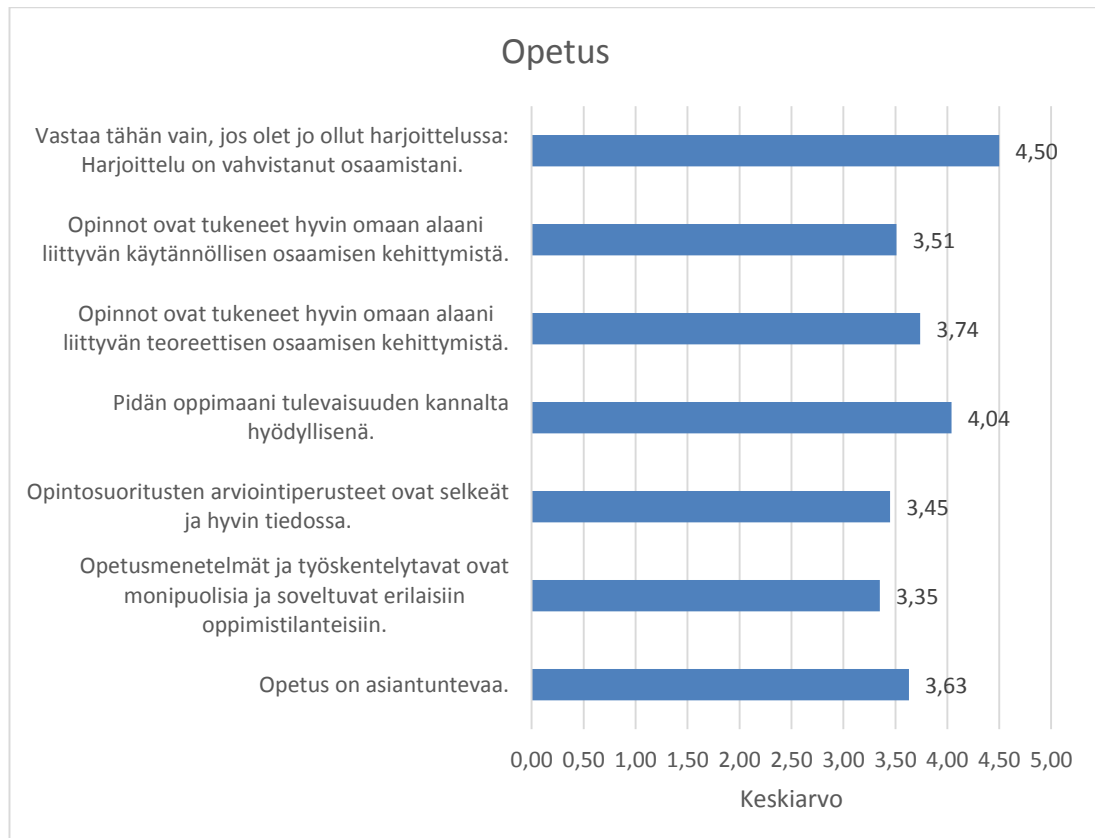
Taulukko 5. Opetussuunnitelma: Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia



Kuvio 8. Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia

## 4.2.2 Opetus

Opetusta käsittelevissä väittämässä vastaajat olivat eniten samaa mieltä väitteiden ”Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani” (ka = 4,5) ja ”Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä” (ka =4,04) (Kuvio 9).



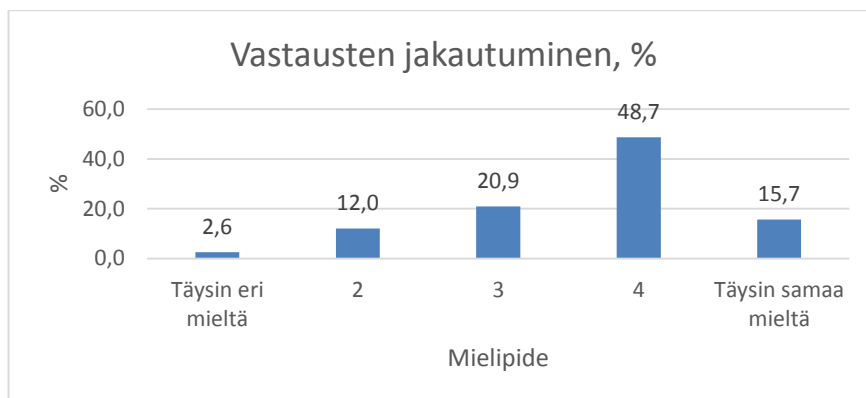
Kuvio 9. Opetus, keskiarvot: 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

### Opetus on asiantuntevaa.

Vastaajista 64,4 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”Opetus on asiantuntevaa” kanssa (Taulukko 6). Täysin eri mieltä väittämän kanssa on vain 5 (2,6 %) vastaajaa (Kuvio 10).

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Mediानी	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,63	0,975	4	4	48,7	15,7	191	2

Taulukko 6. Opetus: Opetus on asiantuntevaa



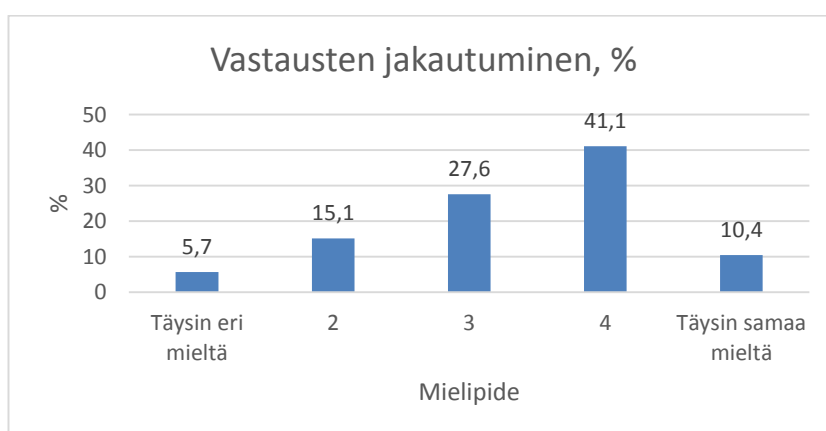
Kuvio 10. Opetus on asiantuntevaa

**Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin.**

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Mediaani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,35	1,043	4	4	41,1	10,4	192	1

Taulukko 7. Opetus: Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin

Vastaajista yli puolet (51,5 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin” kanssa (Taulukko 7, Kuvio 11). Ammattikorkeakoulun opetus eri aloilla poikkeaa toisistaan, koska koulutusohjelmilla on hyvin erilaisia opetusmenetelmiä ja työskentelytapoja. Tämän väittämän vastauksiin vaikuttaa myös opettajan toimintatavat ja persoonallisuus. Jatkossa panostetaan opetusmenetelmiin ja niiden monipuolistamiseen (Heino 2015).



Kuvio 11. Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin

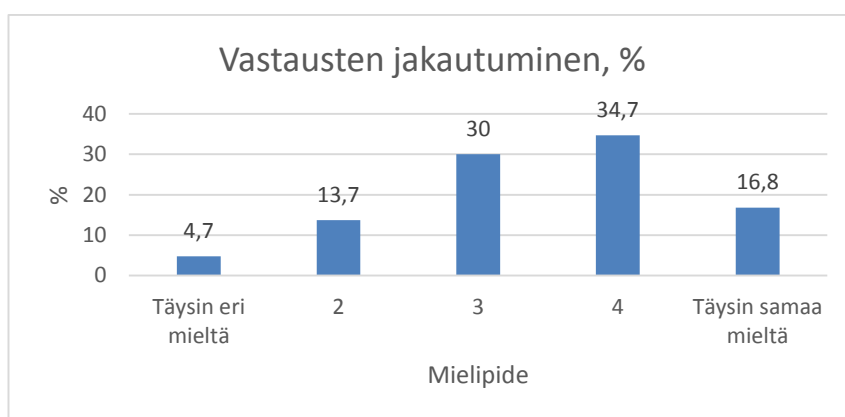
## Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa.

Vastaajista 51,5 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa” kanssa (Taulukko 8, Kuvio 12). Hieman yli puolet vastaajista piti opintosuoritusten arviointiperusteita selkeinä ja hyvin tiedossa olevina, joten tässä on selkeä mahdollisuus toiminnan kehittämiseen. Lopullinen vastuu tästä asiasta on kurssien opetushenkilöstöllä.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,45	1,072	4	4	34,7	16,8	190	3

Taulukko 8. Opetus: Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa

Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa -väittämän keskiarvon tulisi olla korkeampi, koska tutkintosäännössä lukee, että opintojakson alussa opettaja esittelee kurssin arviointiperusteet koko ryhmälle. Käytännössä noin 90 % vastaajista tulisi olla sitä mieltä, että arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa. Tämän väittämän vastauksiin ei vaikuta opettajan persoonallisuus tai millainen hän on. Opintosuoritusten arviointiperusteet on fakta, joka tulisi olla opiskelijoilla paremmin tiedossa. (Heino 2015.)



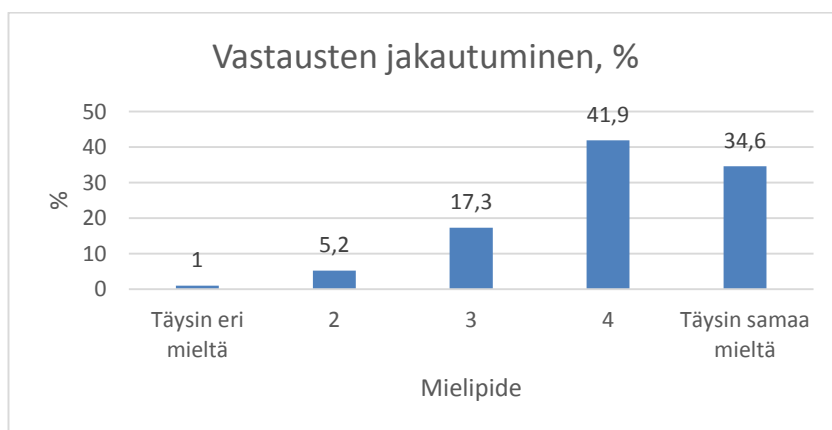
Kuvio 12. Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa

### **Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä.**

Vastaajista 76,5 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä” kanssa ja väittämä saa keskiarvon 4,04 (Taulukko 9, Kuvio 13). Hyvät tulokset väittämästä ovat ymmärrettäviä, koska harva henkilö opiskelee asioita, joita ei pidä hänelle hyödyllisenä. Syynä on myös, että ammattikorkeakoulu on onnistunut opettamaan tärkeitä asioita. Opetussuunnitelma vastaa niitä odotuksia, joita opiskelijoilla omista opinnoistaan on.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
4,04	0,908	4	4	41,9	34,6	191	0

Taulukko 9. Opetus: Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä



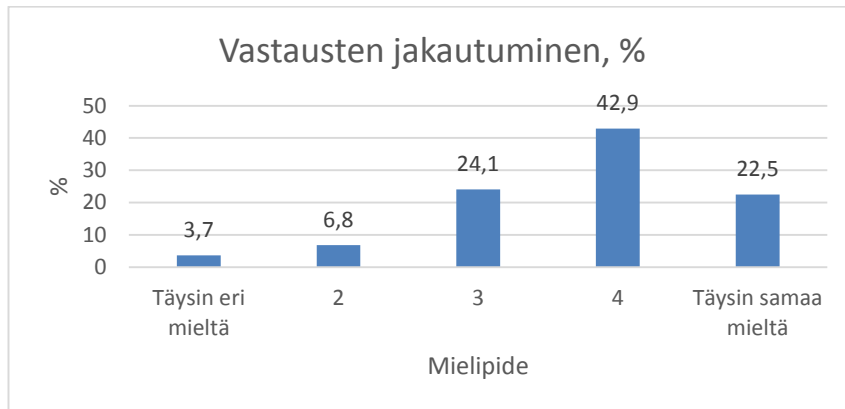
Kuvio 13. Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä

### **Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä.**

Vastaajista 65,4 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä” kanssa (Taulukko 10, Kuvio 14). Opinnot ovat usein teoreettisia ja käytännön osaaminen hankitaan varsinaisella työn tekemisellä. Vastaajien mielipiteet ovat oikean suuntaisia opetuksen tehtävää mietittäessä.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,74	1,002	4	4	42,9	22,5	191	1

Taulukko 10. Opetus: Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä



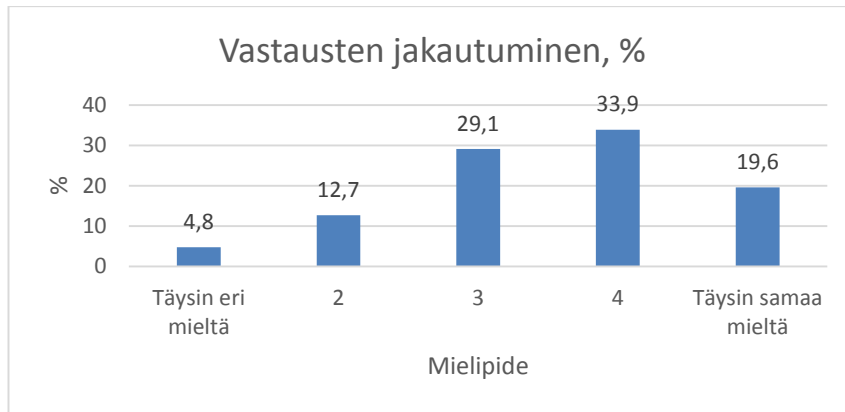
Kuvio 14. Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä

**Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä.**

Vastaajista 53,5 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä” kanssa ja kokevat saavansa tukea käytännöllisen osaamisen kehittymiseen (Kuvio 15). Väittämän moodi on 4, joten suurin osa vastaajista on jokseenkin samaa mieltä siitä, että opinnot ovat tukeneet hyvin heidän oman alan käytännöllisen osaamisen kehittymistä (Taulukko 11). Varsinainen käytännön osaaminen hankitaan kuitenkin työtä tekemällä.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,51	1,09	4	4	33,9	19,6	189	4

Taulukko 11. Opetus: Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä



Kuvio 15. Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä

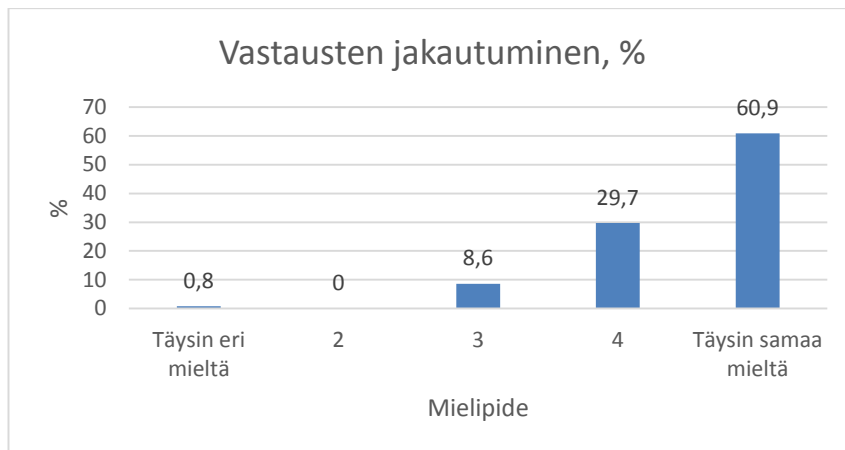
**Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani.**

Vastaaajista 90,6 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että harjoittelu on vahvistanut heidän osaamistaan (Taulukko 12, Kuvio 16). Tämän perusteella harjoittelujaksot ovat yksi opiskelun tärkeimmistä osioista. Tämä väittämä ei tutki Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan laatua ja sen tasoa. Vain 1 vastaaja oli täysin eri mieltä asiasta. Kyselyyn osallistuneista 58 ei vastannut tähän väittämään eli he eivät luultavasti ole suorittaneet vielä yhtään harjoittelujaksoa.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
4,5	0,721	5	5	29,7	60,9	128	10

Taulukko12. Opetus: Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani

Tässä väittämässä tulee esiin kyselyn vastausten sote-painotteisuus. Sosiaali- ja terveysalalla harjoittelu on erilaista kuin muilla. Saimaan ammattikorkeakoulu tukee taloudellisesti Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiriä ja muita sote-alan harjoittelupaikkoja opiskelijoiden harjoittelun ohjaamisesta. (Heino 2015.)

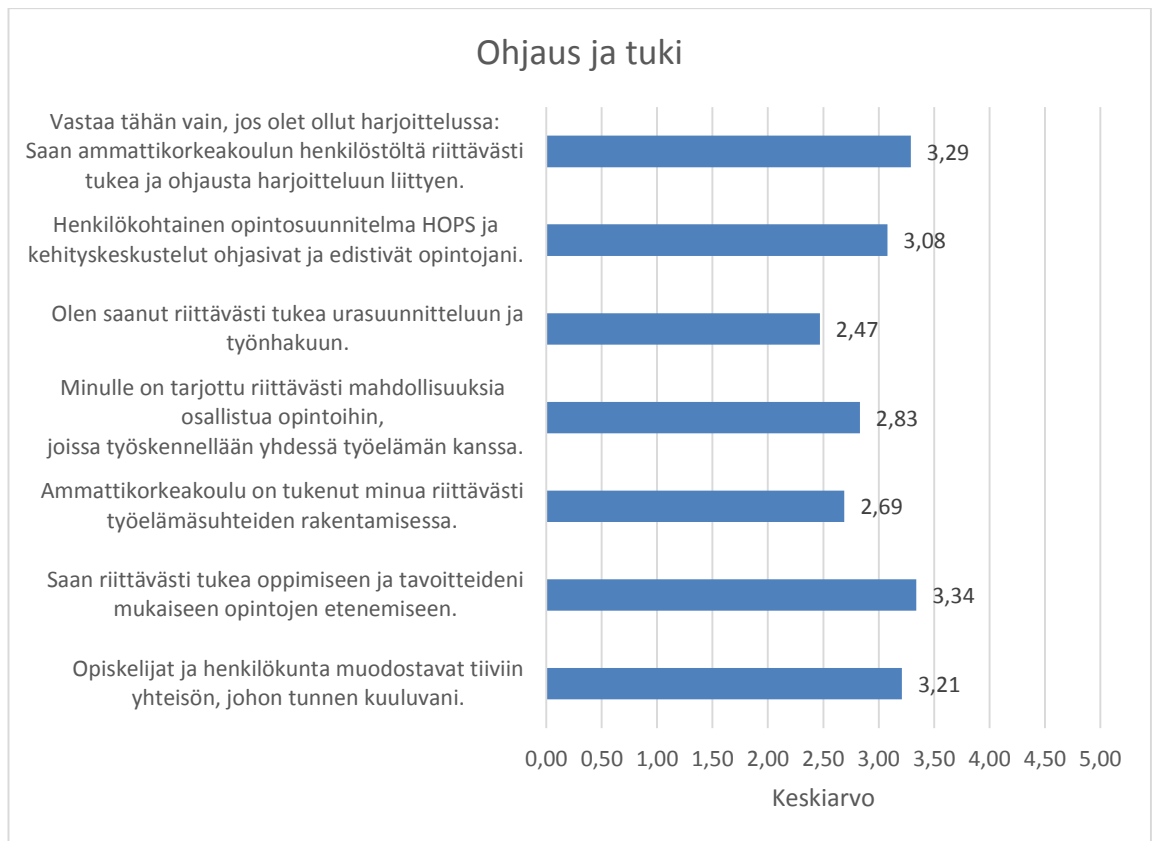


Kuvio 16. Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani

#### 4.2.3 Ohjaus ja tuki

Ohjaus ja tuki -osion väittämistä vastaajat olivat eniten samaa mieltä väittämien ”Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteideni mukaiseen opintojen etenemiseen” (ka = 3,34) ja ”Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammatikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen” (ka = 3,29) kanssa. Heikoimman keskiarvon sai väittämä ” Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun” (ka = 2,47). Kokonaisuutena katsottuna Ohjaus ja tuki -osion väittämät saivat huonoimmat keskiarvot kyselyn osioista (Kuvio 17). Työelämää ja sen tukemista koskevat väittämät saivat kaikkein heikoimmat arviot vastanneilta. Tähän vaikuttaa, minkä vuosikurssin opiskelijoita vastaajat ovat ja onko heillä kokemusta työelämästä harjoittelun tai työkokemuksien kautta. Huomattava on myös ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon vastanneiden määrä kyseisissä väittämissä.





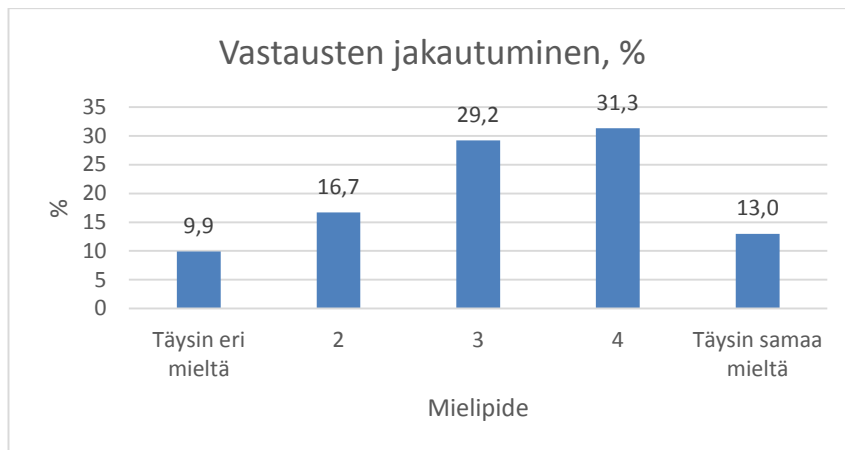
Kuvio 17. Ohjaus ja tuki, keskiarvot: 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

### **Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani.**

Vastaajista 44,3 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani” kanssa (Taulukko 13, Kuvio 18). Alle puolet vastaajista tuntee kuuluvansa opiskelijoiden ja henkilökunnan muodostamaan tiiviiseen yhteisöön. Moodi saa kuitenkin arvon 4 eli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa on suurin osuus vastaajista. Saimaan ammattikorkeakoulun tulisi miettiä, kuinka saada opiskelijat ja henkilökunta tiiviiksi yhteisöksi. Tästä hyötyisivät varmasti kaikki osapuolet.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Mediaani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,21	1,166	4	3	31,3	13,0	192	3

Taulukko 13. Ohjaus ja tuki: Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani



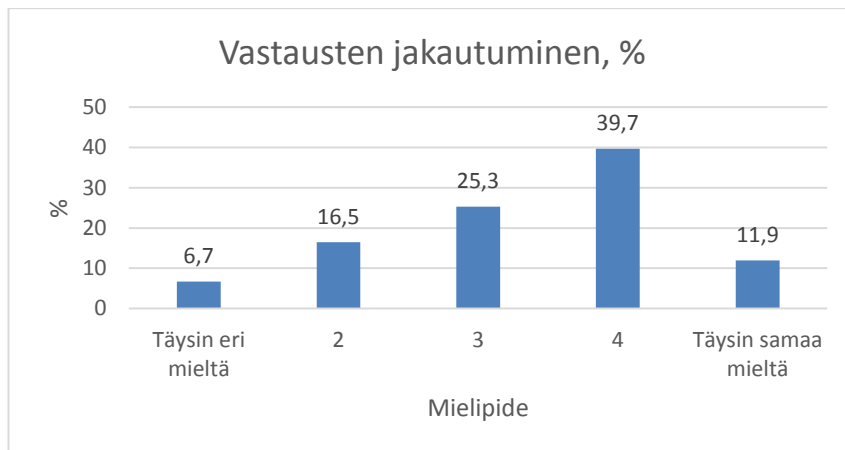
Kuvio 18. Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani

**Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteideni mukaiseen opintojen etenemiseen.**

Vastanneista 51,6 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteideni mukaiseen opintojen etenemiseen” kanssa (Taulukko 14, Kuvio 19). Saimaan ammattikorkeakoulu tarjoaa monien mielestä riittävää tukea oppimiseen ja opintojen etenemiseen. Yksilöllinen tuki opintoihin on tärkeää.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,34	1,095	4	4	39,7	11,9	194	1

Taulukko 14. Ohjaus ja tuki: Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteideni mukaiseen opintojen etenemiseen



Kuvio 19. Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteiden mukaiseen opintojen etenemiseen

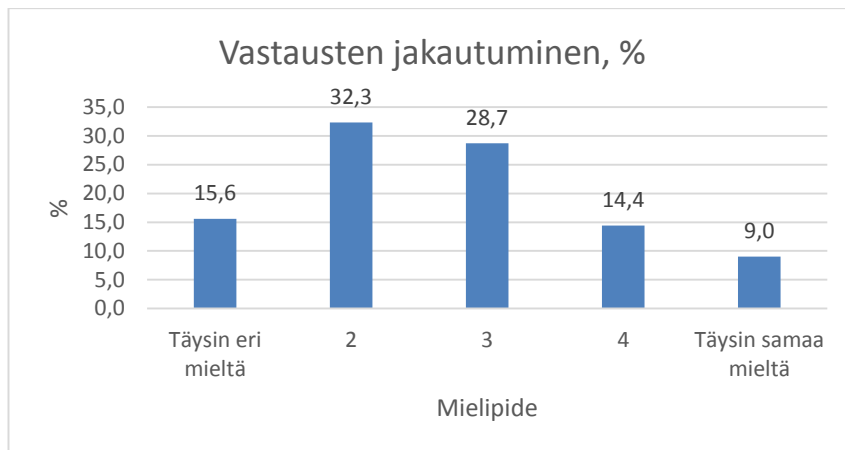
### **Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämysuhteiden rakentamisessa.**

Vastanneista vain 23,4 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämysuhteiden rakentamisessa” kanssa (Taulukko 15, Kuvio 20). On selkeä pohdinnan paikka, miksi opiskelijat eivät koe saavansa riittävästi tukea työelämysuhteiden rakentamiseen. Työelämysuhteiden rakentamisen tukeminen kuuluu koulun tehtäväksi, mutta varsinkin työelämysuhteiden teko on jokaisen opiskelijan oma asia.

Keskiarvo	Keskiarjonta	Moodi	Mediaani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
2,69	1,166	2	3	14,4	9,0	167	28

Taulukko 15. Ohjaus ja tuki: Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämysuhteiden rakentamisessa

Iso asia työelämysuhteiden rakentamisessa on projektiopinnot, joissa tehdään yrityksille projekteja koulun avustuksella. Koulun tehtävänä ei ole rakentaa työelämysuhteita vaan tarjota mahdollisuus verkostoitumiseen ja opiskelija itse hoi-taa varsinaisen verkostoitumisen työelämän kanssa. Saimaan ammattikorkeakoulu on järjestänyt esimerkiksi tapahtumia, joissa on paikalla työnantajia ja opiskelijat voivat mennä esittelemään itsensä ja hakemaan työtä. (Heino 2015.)



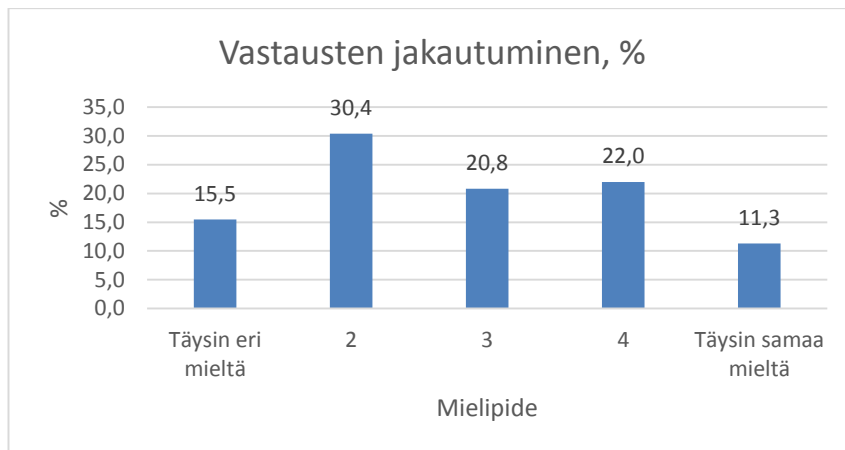
Kuvio 20. Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämäsuhteiden rakentamisessa

**Minulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa.**

Kun kysyttiin, onko opiskelijoille tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa, vastaukset jakaantuivat selkeästi jokaiselle vaihtoehdolle eli erilaisia mielipiteitä asiaan löytyi. Vastanneista 33,3 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa (Kuvio 21). Moodi on 2, joten vastaajista suurin osa on jokseenkin eri mieltä siitä, että heille on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa (Taulukko 16). Vastaajilta selkeästi löytyi halukkuutta suurempaan määrään opintoja, joissa heillä olisi mahdollisuus työskennellä yhdessä työelämän kanssa. Tämä vaihtelee suuresti eri koulutusaloittain ja iso osa tällaisesta toiminnasta tapahtuu projektiointojen kautta.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
2,83	1,256	2	3	22,0	11,3	168	26

Taulukko 16. Ohjaus ja tuki: Minulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa



Kuvio 21. Minulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa

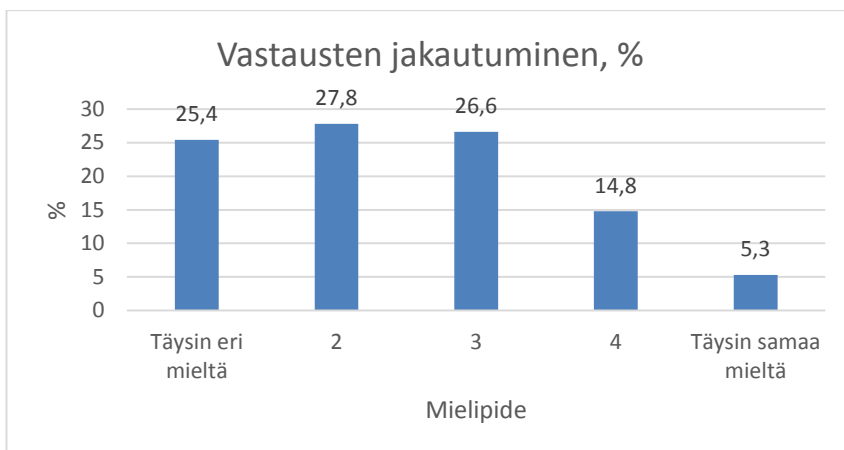
### Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun.

Vastanneista 20,1 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun” kanssa (Kuvio 22). Keskiarvolla mitattuna tämä väittämä sai heikoimman arvon ( $ka = 2,47$ ) koko kyselyssä (Taulukko 17). Täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä vastanneista oli 53,2 %, joten he selkeästi kaipaavat lisää tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun. Saimaan ammattikorkeakoulun tulee miettiä kuinka tähän pystytään vastaamaan.

Keskiarvo	Keskiha-jonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
2,47	1,175	2	2	14,8	5,3	169	26

Taulukko 17. Ohjaus ja tuki: Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun

Käytännössä tämä väittämä koskee vasta opiskelunsa päättäviä opiskelijoita. Viimeisen vuosikurssin kehityskeskustelu on myös urakeskustelu, jossa oman ohjaavan opettajan kanssa keskustellaan työuraan liittyvistä asioista. Henkilökoh-taisen opetussuunnitelman teko on urasuunnittelua, vaikka opiskelijat eivät sitä siihen välttämättä liitä. Opiskelijat eivät aina miellä kehityskeskusteluja osaksi urasuunnittelua, mutta niissäkin kehoitetaan opiskelijoita etsimään harjoittelupaik-koja, jotka kehittävät omaa uraa haluttuun suuntaan. Päättävässä vaiheessa voisi olla enemmänkin tukea urasuunnitteluun. (Heino 2015.)



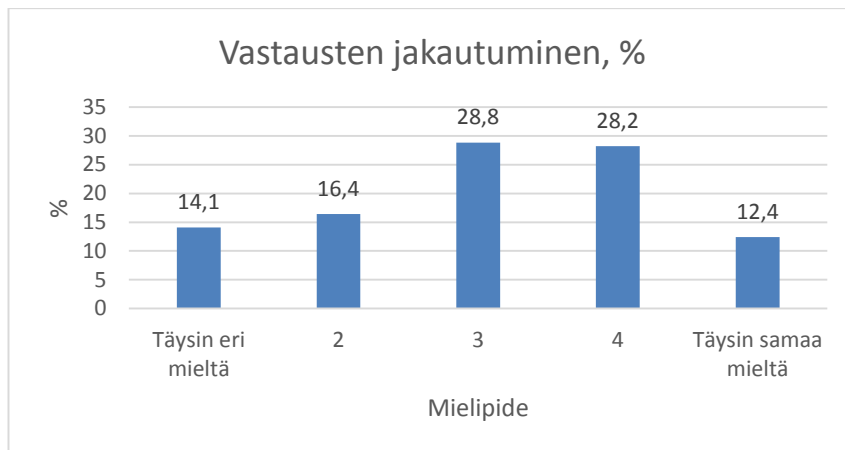
Kuvio 22. Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun

### **Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani.**

Vastanneista 40,6 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän ”Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani” kanssa (Taulukko 18, Kuvio 23). Vastanneet pitivät henkilökohtaisen opintosuunnitelman ja kehityskeskustelujen käyttämistä enemmän positiivisena kuin negatiivisena asiana, joten näiden hyötytasoa tulisi nostaa korkeammalle. Opiskelija tulisi saada ajattelemaan, että tämä kaikki on hänen tulevaisuutensa suunnittelua ja tukemista.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Mediaani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,08	1,229	3	3	28,2	12,4	177	17

Taulukko 18. Ohjaus ja tuki: Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani



Kuvio 23. Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani

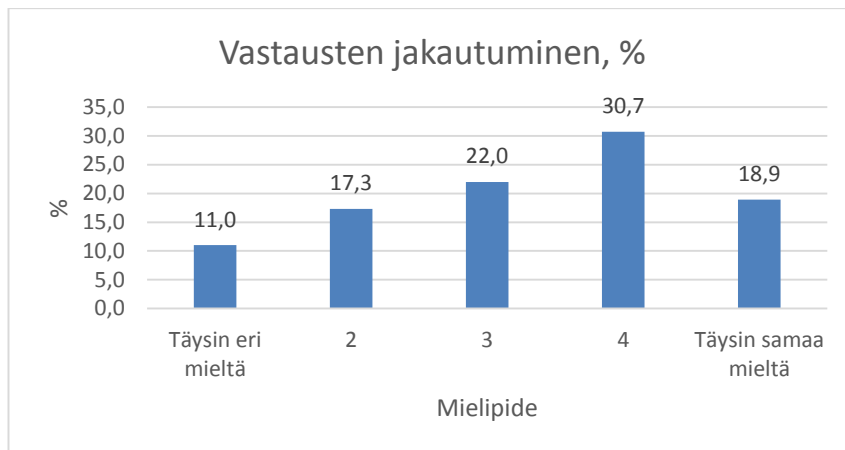
**Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen.**

Vastanneista 49,6 % oli joksikin tai täysin samaa mieltä väittämän ” Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen” kanssa (Taulukko 19, Kuvio 24). Vastausten perusteella voidaan päätellä, että vastaajat ovat tyytyväisempiä ammattikorkeakoulun henkilöstön tukeen harjoitteluun liittyen kuin samaansa tukeen työelämysuhteisiin, urasuunnitteluun ja työnhakuun. Osa vastaajista on suorittanut vasta perusharjoittelun, joka mahdollisesti vaikuttaa vastauksiin.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Mediaani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,29	1,267	4	3	30,7	18,9	127	10

Taulukko 19. Ohjaus ja tuki: Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen

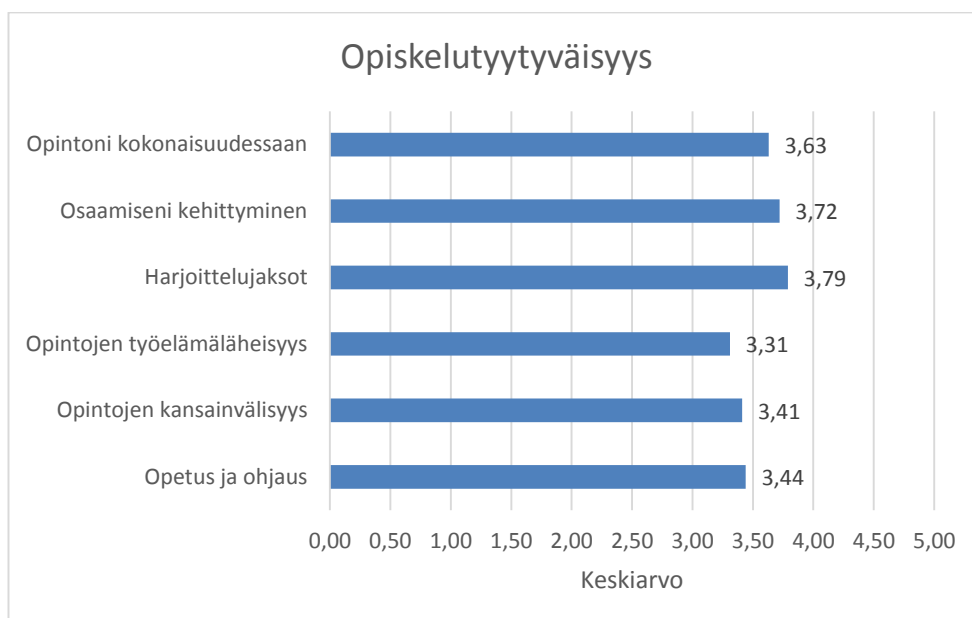
Valmistuvien opiskelijoiden palautteessa tämän väittämän kanssa samaa mieltä on ollut noin 85 % vastaajista (Heino 2015).



Kuvio 24. Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen

#### 4.2.4 Opiskelutyytyväisyys

Opiskelutyytyväisyyttä mittaavassa osiossa koulutuksen osa-alueiden keskiarvot olivat hyvällä tasolla (Kuvio 25). Korkeimmat keskiarvot saivat ”Harjoittelujaksot” (ka = 3,79) sekä ”Osaamiseni kehittyminen” (ka = 3,72). Myös muiden osa-alueiden arvot olivat lähellä näitä keskiarvoja. Jokaisen osa-alueen moodi on 4.



Kuvio 25. Opiskelutyytyväisyys, keskiarvot: 1 = Erittäin tyytymätön, 5= Erittäin tyytyväinen

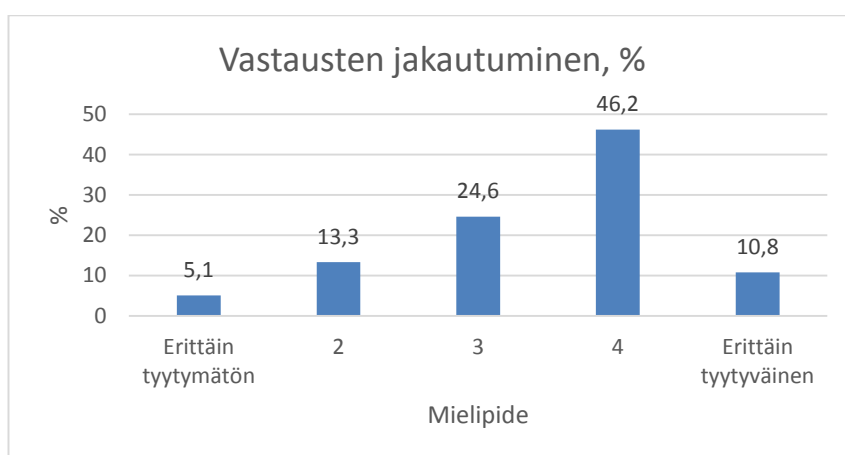


## Opetus ja ohjaus

Vastanneista 57,0 % oli jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä opetukseen ja ohjaukseen Saimaan ammattikorkeakoulussa (Taulukko 20, Kuvio 26). Vastausten jakauma on positiivisen suuntainen.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,44	1,021	4	4	46,2	10,8	195	0

Taulukko 20. Opiskelutyytyväisyys: Opetus ja ohjaus



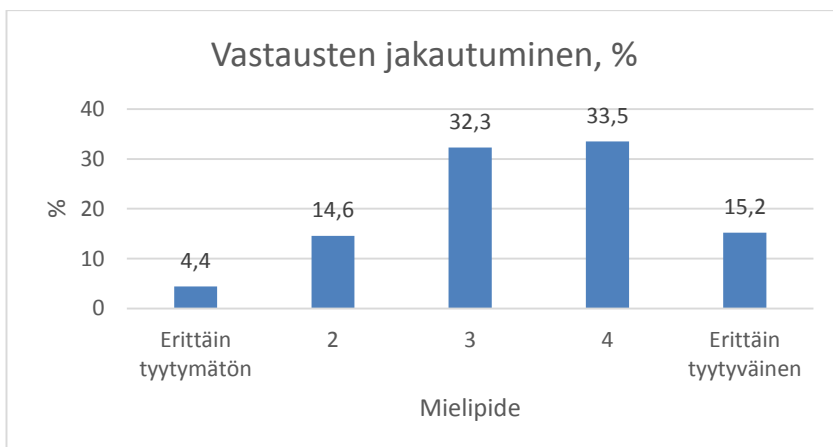
Kuvio 26. Opetus ja ohjaus

## Opintojen kansainvälisyys

Vastanneista 48,7 % oli jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä opintojen kansainvälisyyteen (Kuvio 27). Huomattavalla määrällä (37) vastaajista ei ollut mielipidettä opintojen kansainvälisyyteen, mistä voi päätellä, että monet eivät kohtaa kansainvälisyyttä opinnoissaan (Taulukko 21). Sosiaali- ja terveysalalla ei ole englanninkielistä koulutusohjelmaa, mikä vaikuttaa tämän väittämän vastauksiin. Siellä kansainvälisyyttä ei ole niin paljon kuin liiketalouden, tekniikan ja hotelli- ja ravintola-alan opinnoissa, joissa kaikissa on englanninkielisiä koulutusohjelmia.

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,41	1,053	4	3	33,5	15,2	158	37

Taulukko 21. Opiskelutyytyväisyys: Opintojen kansainvälisyys



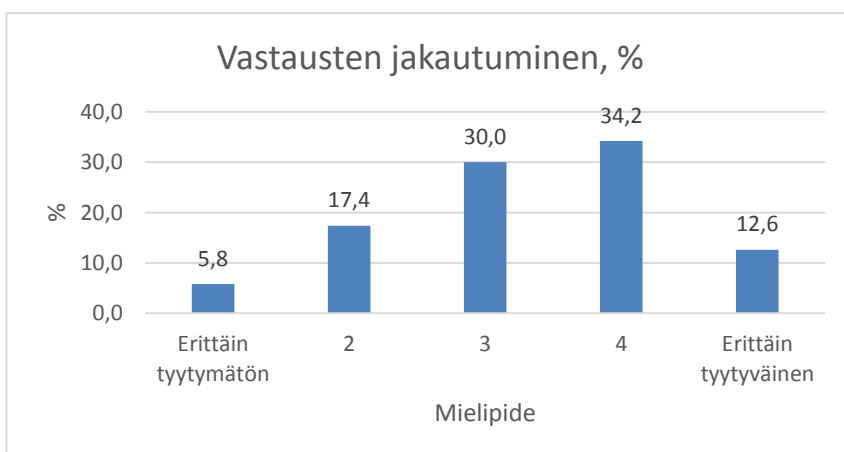
Kuvio 27. Opintojen kansainvälisyys

### Opintojen työelämäläheisyys

Vastanneista 46,8 % oli jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä opintojen työelämäläheisyyteen (Taulukko 22, Kuvio 28). Vastaajat olivat tyytyväisempiä opintojen työelämäläheisyyteen kuin Saimaan ammattikorkeakoululta saamaansa tukeen koskien työelämysuhteita (katso edellisen osion väittämät).

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,31	1,08	4	3	34,2	12,6	190	5

Taulukko 22. Opiskelutyytyväisyys: Opintojen työelämäläheisyys



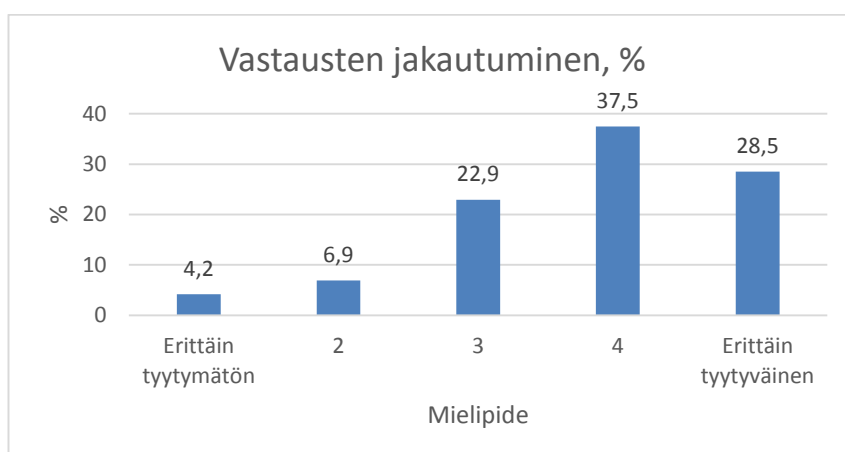
Kuvio 28. Opintojen työelämäläheisyys

## Harjoittelujaksot

Vastanneista 66,0 % oli jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä opintoihin liittyviin harjoittelujaksoihin (Kuvio 29). Tämä tuo esiin sen, että harjoittelua pidetään yhtenä opintojen tärkeimpänä osana oppimisen kannalta ja siihen ollaan myös tyytyväisiä. En osaa sanoa -vastausten suuri määrä (43) johtunee siitä, että vastaajat eivät ole vielä suorittaneet harjoittelua (Taulukko 23).

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,79	1,064	4	4	37,5	28,5	144	43

Taulukko 23. Opiskelutyytyväisyys: Harjoittelujaksot



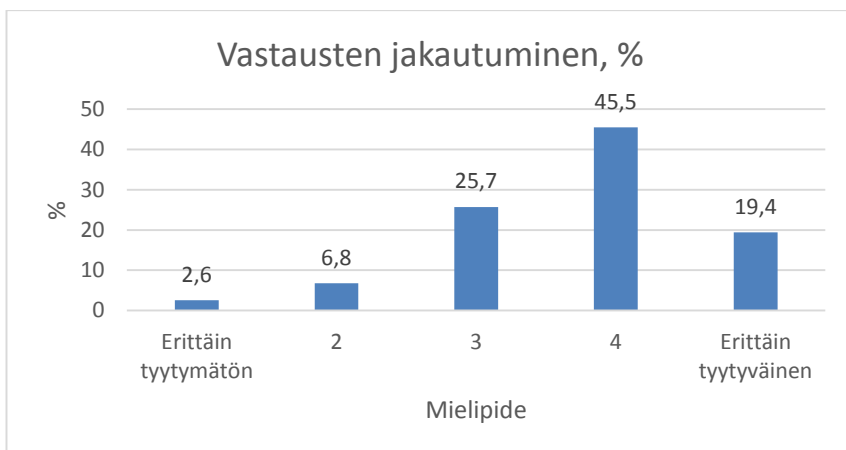
Kuvio 29. Harjoittelujaksot

## Osaamiseni kehittyminen

Vastanneista 64,9 % oli jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä osaamisensa kehittymiseen (Taulukko 24). Tämä on tärkeä tieto ja mittari, koska osaamisen kehittyminen on opiskelun tavoitteena. Vain 9,4 % vastanneista oli jokseenkin tai erittäin tyytymätön osaamisensa kehittymiseen (Kuvio 30).

Keskiarvo	Keskihajonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,72	0,941	4	4	45,5	19,4	191	3

Taulukko 24. Opiskelutyytyväisyys: Osaamiseni kehittyminen



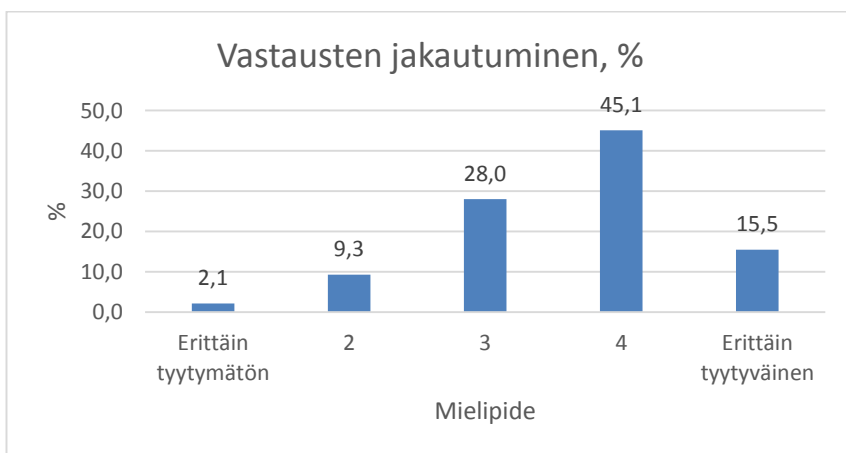
Kuvio 30. Osaamiseni kehittyminen

### Opintoni kokonaisuudessaan

Vastanneista 60,6 % oli jokseenkin tai erittäin tyytyväisiä opintoihinsa kokonaisuudessaan (Taulukko 25, Kuvio 31). Vastaajien tyytyväisyys opintoihinsa kokonaisuudessaan antaa positiivisen kuvan.

Keskiarvo	Keskiarjonta	Moodi	Medi-aani	Arvo 4, %	Arvo 5, %	Vastauksia kpl	En osaa sanoa, kpl
3,63	0,927	4	4	45,1	15,5	193	1

Taulukko 25. Opiskelutyytyväisyys: Opintoni kokonaisuudessaan



Kuvio 31. Opintoni kokonaisuudessaan

## 5 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan ja opetuksen taso suoritetun kyselyn avulla. Tutkimuksen teoriaosa käsittelee asiantuntijaorganisaation ja ammattikorkeakoulun laatua sekä niihin vaikuttavia asioita. Mielestäni opinnäytetyön teoriaosasta saa hyvän käsityksen siitä, mitä laatu on ja millainen on laadukas asiantuntijaorganisaatio. Teorian perusteella toiminnan kokonaislaadun vaikutus organisaatioissa on vahvistunut ja jatkaa vahvistumistaan. Teoriaosa koostuu kirjallisuus- ja internetlähteistä sekä haastattelusta.

Opinnäytetyön empiirisenä osana suoritettiin kyselytutkimuksen pilotointi ja testaus Saimaan ammattikorkeakoulun opiskelijoilla Webropol-kyselynä 21.4.2015 – 3.5.2015, minkä jälkeen tulokset analysoitiin. Kyselyn vastausprosentti oli 6,9 %, johon on varmasti vaikuttanut kyselyn myöhäinen ajankohta keväällä, koska monen opiskelijan lukukausi on ollut loppumassa. Vastausmäärään on luultavasti vaikuttanut myös hieman ennen tätä kyselyä tehty toinen kysely. Vastausmäärää saadaan kasvatettua miettimällä kyselyn ajankohtaa sekä tiedottamalla enemmän asiasta. Nyt tieto kyselystä meni oppilaille sähköpostin välityksellä, mutta siitä voisi tiedottaa esimerkiksi oppitunneilla, sosiaalisessa mediassa ja koulun internetsivulla. Vastauksista 56,3 % saatiin sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoilta, mikä vähentää tutkimuksen yleistettävyyttä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli mikä on Saimaan ammattikorkeakoulun opetuksen ja toiminnan taso kyselyn perusteella. Siihen mielestäni työn tuloksena saatiin vastaus. Kyselytutkimuksessa oli 4 eri osiota: opetussuunnitelma, opetus, ohjaus ja tuki sekä opiskelutyytyväisyys. Kyselyn tulokset analysoitiin IBM SPSS Statistics- sekä Microsoft Office Excel -ohjelmistoilla. Tutkimuksen tuloksena selvisi, että keskiarvoilla mitattuna opetusosio sai parhaimman ja ohjaus ja tuki -osio taas heikoimman tuloksen kyselystä. Yksittäisistä väittämistä parhaimmat keskiarvot saivat väittämät ”Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani” sekä ”Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä”. Heikoimmat keskiarvot saivat väittämät ”Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämäsuhteiden rakentamisessa”, ”Mi-

nulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa” sekä ”Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun”. Tutkimuksen tulosten perusteella opiskelijat ovat tyytyväisimpiä Saimaan ammattikorkeakoulun opetukseen, kun taas eniten parannettavaa löytyy opiskelijoiden ohjaamisesta ja tukemisesta. Varsinkin työelämää ja sen tukemista koskeviin asioihin vastaajat haluavat parannusta. Opiskelutyytyväisyys- ja opetussuunnitelmaosio olivat kokonaisuudessaan hyvällä tasolla.

Kyselylomakkeen väittämät tutkivat sitä, mitä oli tarkoitus tutkia, lukuun ottamatta muutamia kohtia, joista on mainittu niiden kohdalla. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti myös esimerkiksi vastaajien rehellisyys, johon on vaikea vaikuttaa, sekä se, kuinka vastaajat ovat ymmärtäneet väittämät. Kyselyn vastauksiin vaikutti myös vastaajan sen hetkinen mieliala. Kokonaisuutena pidän tutkimustuloksia luotettavina. Vastausten yleistettävyyden kannalta tulee muistaa sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden suuri osuus vastaajista, mikä heikentää tulosten yleistettävyyttä.

Opinnäytetyössäni tutkimustulokset analysoitiin koko Saimaan ammattikorkeakoulun tasolla. Mielestäni jatkossa tutkimustuloksia tulisi analysoida myös koulutusaloittain koko ammattikorkeakoulutason lisäksi. Tuloksia voisi tutkia myös koulutusohjelmittain, varsinkin jos vastausmäärä saadaan tarpeeksi suureksi. Tämä lisää kyselytutkimuksen hyödynnettävyyttä Saimaan ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyönä suoritettu kyselytutkimuksen pilotointi oli onnistunut ja siitä on varmasti hyötyä Saimaan ammattikorkeakoululle sen tarkastellessa toimintaansa. Varsinaisten tutkimustulosten lisäksi kyselylomakkeen toimivuudesta saatiin merkkejä. Muutamia kyselylomakkeen väittämiä tulisi muokata tarkemmiksi ja helpommin ymmärrettäviksi. Saimaan ammattikorkeakoulun tulisi ottaa tämä palautekysely jatkokehittelyyn ja sitä kautta osaksi varsinaista palautteenkeruujärjestelmää.

## **Kuvat**

Kuva 1. Laadunhallintajärjestelmä (Pesonen 2007, 52. Muokattu), s.13

Kuva 2. Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä (Saimaan ammattikorkeakoulun Intra), s.24

## Kuviot

Kuvio 1. Vastaajat koulutusaloittain, s. 27

Kuvio 2. Opiskelun aloitusvuosi, s. 27

Kuvio 3. Opetussuunnitelma, keskiarvot: 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä, s. 28

Kuvio 4. Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista, s. 29

Kuvio 5. Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan, s. 30

Kuvio 6. Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa, s. 32

Kuvio 7. Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä, s. 32

Kuvio 8. Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia, s. 33

Kuvio 9. Opetus, keskiarvot: 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä, s. 34

Kuvio 10. Opetus on asiantuntevaa, s. 35

Kuvio 11. Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin, s. 35

Kuvio 12. Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa, s. 36

Kuvio 13. Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä, s. 37

Kuvio 14. Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä, s. 38

Kuvio 15. Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä, s. 39

Kuvio 16. Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani, s. 40

Kuvio 17. Ohjaus ja tuki, keskiarvot: 1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä, s. 41

Kuvio 18. Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani, s. 42

Kuvio 19. Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteiden mukaiseen opintojen etenemiseen, s. 43

Kuvio 20. Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämysuhteiden rakentamisessa, s. 44

Kuvio 21. Minulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa, s. 45

Kuvio 22. Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun, s. 46

Kuvio 23. Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani, s. 47

Kuvio 24. Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen, s. 48

Kuvio 25. Opiskelutyytyväisyys, keskiarvot: 1 = Erittäin tyytymätön, 5= Erittäin tyytyväinen, s. 48

Kuvio 26. Opetus ja ohjaus, s. 49

Kuvio 27. Opintojen kansainvälisyys, s. 50

Kuvio 28. Opintojen työelämäläheisyys, s. 50

Kuvio 29. Harjoittelujaksot, s. 51

Kuvio 30. Osaamiseni kehittyminen, s. 52

Kuvio 31. Opintoni kokonaisuudessaan, s. 52



## Taulukot

- Taulukko 1. Opetussuunnitelma: Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista, s. 29
- Taulukko 2. Opetussuunnitelma: Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan, s. 30
- Taulukko 3. Opetussuunnitelma: Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa, s. 31
- Taulukko 4. Opetussuunnitelma: Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä, s. 32
- Taulukko 5. Opetussuunnitelma: Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia, s. 33
- Taulukko 6. Opetus: Opetus on asiantuntevaa, s. 34
- Taulukko 7. Opetus: Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin, s. 35
- Taulukko 8. Opetus: Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin tiedossa, s. 36
- Taulukko 9. Opetus: Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä, s. 37
- Taulukko 10. Opetus: Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä, s. 38
- Taulukko 11. Opetus: Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä, s. 38
- Taulukko 12. Opetus: Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani, s. 39
- Taulukko 13. Ohjaus ja tuki: Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani, s. 41
- Taulukko 14. Ohjaus ja tuki: Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteideni mukaiseen opintojen etenemiseen, s. 42
- Taulukko 15. Ohjaus ja tuki: Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämysuhteiden rakentamisessa, s. 43
- Taulukko 16. Ohjaus ja tuki: Minulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa, s. 44
- Taulukko 17. Ohjaus ja tuki: Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun, s. 45
- Taulukko 18. Ohjaus ja tuki: Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani, s. 46
- Taulukko 19. Ohjaus ja tuki: Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen, s. 47
- Taulukko 20. Opiskelutyytyväisyys: Opetus ja ohjaus, s. 49
- Taulukko 21. Opiskelutyytyväisyys: Opintojen kansainvälisyys, s. 49
- Taulukko 22. Opiskelutyytyväisyys: Opintojen työelämäläheisyys, s. 50
- Taulukko 23. Opiskelutyytyväisyys: Harjoittelujaksot, s. 51
- Taulukko 24. Opiskelutyytyväisyys: Osaamiseni kehittyminen, s. 51
- Taulukko 25. Opiskelutyytyväisyys: Opintoni kokonaisuudessaan, s. 52

## Lähteet

Ammattikorkeakoululaki 932/2014 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140932>. Luettu 18.11.2015.

Blomberg, M. 2012. Pky-Laatu. Balanced Scorecard (BSC) – tasapainotettu mitaristo. <http://www.pkylaatu.fi/blogi/balanced-scorecard-bsc-tasapainotettu-mitaristo/>. Luettu 3.11.2015.

Heino, M. Vararehtori. Saimaan ammattikorkeakoulu. Lappeenranta. Haastattelu 15.6.2015.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holm, K., Korhonen, K., Mattila, J., Okkonen, E., Rantakangas, T-M., Tarkkanen, J. & Tornikoski, E. 2011. Saimaan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Korkeakoulujen arviointineuvosto. Tampere: Tammerprint Oy.

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus 2015. Laatu järjestelmien auditoinnit. <http://karvi.fi/korkeakoulutus/laatujaarjestelmien-auditoinnit/>. Luettu 15.11.2015.

Koiso-Kanttila, P. & Paasivuori R. 2008. Laatu ammattikorkeakoulujen menestystekijänä. Näkökulmia koulutuksen laatutyöhön. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia. [http://www.metropolia.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/A\\_SARJA/PDF/STADIA\\_SARJA\\_A\\_T\\_R12\\_.pdf](http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisutoiminta/Julkaisusarjat/A_SARJA/PDF/STADIA_SARJA_A_T_R12_.pdf). Luettu 18.11.2015.

KvantiMOTV 2015. Menetelmätietovaranto. KvantiMOTV. Keskiluvut. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/keskiluvut/keskiluvut.html>. Luettu 19.10.2015.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

Logistiikan Maailma 2015. Laadunhallinta, laatujohtaminen ja –järjestelmät. [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Laadunhallinta,\\_laatujohtaminen\\_ja\\_j%C3%A4rjestelm%C3%A4t](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Laadunhallinta,_laatujohtaminen_ja_j%C3%A4rjestelm%C3%A4t). Luettu 19.10.2015.

Lovén, E. 2015. Johtoryhmäblogi. Tamkin johtoryhmän reunahuomautuksia. Mistä tunnet laadukkaan asiantuntijaorganisaation? <http://johtoryhmablogi.tamk.fi/tag/laatu/>. Luettu 26.11.2015.

Matikainen, T. 2015. Opiskelijoiden palautejärjestelmät. [tanja.matikainen@saimia.fi](mailto:tanja.matikainen@saimia.fi). 27.3.2015.

Neilimo, K. & Uusi-Rauva, E. 2007. 6.-8. painos. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Prima Oy.

Opetushallitus 2015. Oppimateriaalit. Tilastomatikka. [http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/tilastomatikka/haj\\_5.html](http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/tilastomatikka/haj_5.html). Luettu 19.10.2015.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Koulutus & varhaiskasvatus. Ammattikorkeakoulutus. <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulu-tus/?lang=fi>. Luettu 4.12.2015.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: Infor Oy.

Saimaan ammattikorkeakoulu 2015a. Esittely. <http://www.saimia.fi/fi-FI/esittely>. Luettu 10.11.2015.

Saimaan ammattikorkeakoulu 2015b. Opintosuoritukset ja arviointi. <http://www.saimia.fi/fi-FI/opiskelu/info/opintosuoritukset-ja-arviointi>. Luettu 25.11.2015.

Saimaan ammattikorkeakoulun intranet 2015. Laadunvarmistusjärjestelmä. [https://saimia.sharepoint.com/sites/intra/johtaminen-ja-tulokset/laadunvarmistus/\\_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Laadunvarmistusj%C3%A4rjestelm%C3%A4.aspx](https://saimia.sharepoint.com/sites/intra/johtaminen-ja-tulokset/laadunvarmistus/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Laadunvarmistusj%C3%A4rjestelm%C3%A4.aspx). Luettu 25.11.2015.

Silén, T. 2001. Laatu, brändi ja kilpailukyky. Helsinki: WSOY.

SurveyMonkey 2015. Likert-asteikko. <https://fi.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Luettu 19.10.2015.

The Balanced Scorecard. Benefits from using the Balanced Scorecard. [http://thebalancedscorecard.com/benefits\\_bsc.htm](http://thebalancedscorecard.com/benefits_bsc.htm). Luettu 3.11.2015.

Tilastokeskus 2015a. Etusivu. Tuotteet ja palvelut. Koulutus ja oppiminen. Tilastokoulu. [http://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu\\_v2.xql?page\\_type=sialto&course\\_id=tkoulu\\_tlkt&lesson\\_id=4&subject\\_id=4](http://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sialto&course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=4&subject_id=4) Luettu 19.10.2015.

Tilastokeskus 2015b. Etusivu. Tietoa tilastoista. Käsitteet ja määritelmät. Mediaani. <http://www.stat.fi/meta/kas/mediaani.html>. Luettu 19.10.2015.

Tuurala, T. 2002. Laatuakatemia. Balanced Scorecard BSC - tasapainoinen arviointi. <http://www.kotiposti.net/tuurala/BSC.htm>. Luettu 3.11.2015.

Virtuaaliammattikorkeakoulu 2015. Ylemmän AMK- tutkinnon metodifoorumi. 4. Analyysimenetelmiä. Case-tutkimus. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>. Luettu 19.10.2015.

## Liite 1. Kyselylomake Suomi



### Opiskelijapalaute kevätlukukaudella 2015

#### 1. Koulutusohjelma

Valitse...

#### 2. Opiskelun aloitusvuosi:

- 2015  
 2014  
 2013  
 2012  
 2011  
 2010 tai aikaisemmin

#### 3. OPETUSSUUNNITELMA

Arvioi opetussuunnitelmaan ja opintojen suunnitteluun liittyviä väittämiä asteikolla

1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Minulla on selkeä käsitys opetussuunnitelman sisällöstä, teemoista ja osaamistavoitteista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän hyvin, millaista osaamista minulta työelämässä vaaditaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen hyödyntänyt AHOT-menettelyä aikaisemmin tai muualla hankitun osaamisen todentamisessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetussuunnitelma on johdonmukainen ja selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintojaksojen tarjonta ja ajoitus ovat toimivia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. OPETUS

Arvioi opetukseen liittyviä väittämiä asteikolla

1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

1 2 3 4 5 En osaa sanoa

Opetus on asiantuntevaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetusmenetelmät ja työskentelytavat ovat monipuolisia ja soveltuvat erilaisiin oppimistilanteisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintosuoritusten arviointiperusteet ovat selkeät ja hyvin hyvin tiedossa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän oppimaani tulevaisuuden kannalta hyödyllisenä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän teoreettisen osaamisen kehittymistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opinnot ovat tukeneet hyvin omaan alaani liittyvän käytännöllisen osaamisen kehittymistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaa tähän vain, jos olet jo ollut harjoittelussa: Harjoittelu on vahvistanut osaamistani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. OHJAUS JA TUKEA

Arvioi opiskeluihin liittyviä ohjaus- ja tukipalveluja asteikolla

1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Opiskelijat ja henkilökunta muodostavat tiiviin yhteisön, johon tunnen kuuluvani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea oppimiseen ja tavoitteiden mukaiseen opintojen etenemiseen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattikorkeakoulu on tukenut minua riittävästi työelämysuhteiden rakentamisessa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on tarjottu riittävästi mahdollisuuksia osallistua opintoihin, joissa työskennellään yhdessä työelämän kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi tukea urasuunnitteluun ja työnhakuun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen opintosuunnitelma HOPS ja kehityskeskustelut ohjasivat ja edistivät opintojani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaa tähän vain, jos olet ollut harjoittelussa: Saan ammattikorkeakoulun henkilöstöltä riittävästi tukea ja ohjausta harjoitteluun liittyen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 6. OPISKELUTYYTYVÄISYYS

Miten tyytyväinen olet seuraaviin koulutuksen osa-alueisiin?

Arvioi asteikolla 1 = Erittäin tyytymätön, 5 = Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Opetus ja ohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintojen kansainvälisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintojen työelämäläheisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Harjoittelujaksot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamiseni kehittyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opintoni kokonaisuudessaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Muu palaute Salmaan ammattikorkeakoululle:**

## Liite 2. Kyselylomake Englanti



### Student feedback 2015

#### 1. Degree Programme:

Choose...

#### 2. The year you started your studies:

- 2015
- 2014
- 2013
- 2012
- 2011
- 2010 or earlier

#### 3. CURRICULUM AND PLANNING STUDIES

Estimate the following statements on curriculum and planning studies on a scale where

1 = I totally disagree, 5 = I totally agree

	1	2	3	4	5	I don't know
The contents, themes and learning objectives of the curriculum are clear to me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I understand well what kind of know-how will be expected in working life.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have used the so called AHOT/RPL-process to confirm my prior learning and know-how.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The curriculum is consistent and clear.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Course scheduling is workable (timing, sufficient course supply).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4. TEACHING

Estimate the following statements on a scale where

1 = I totally disagree, 5 = I totally agree

	1	2	3	4	5	I don't know
The teachers are experts in their field.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The educational and working methods used are versatile and well-suited for each study context.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The assessment criteria are clear and well-known.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I find my studies useful for my future.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My studies have supported me in developing theoretical know-how in my field.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My studies have supported me in developing practical know-how in my field.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Answer only if you already have been in practical training: My practical training strengthened my competence.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. SUPPORT AND COUNSELLING

Estimate the following statements on a scale where

1 = I totally disagree, 5 = I totally agree

	1	2	3	4	5	I don't know
The students and staff form a close-knit community, which I feel a part of.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I get enough support in learning and progress of studies.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saimaa UAS has adequately supported me in networking with the working life.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I am offered enough possibilities to participate in studies that included cooperation with working life.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I have received adequate support in career planning and searching for work.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My individual study plan and development discussions guide and promote my learning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Answer only if you already have been in practical training: I received enough support and guidance from my UAS in practical training.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 6. GENERAL SATISFACTION

How satisfied are you with the following aspects of your education?

Estimate on a scale where

1 = Very unsatisfied, 5 = Very satisfied

	1	2	3	4	5	I don't know
Teaching and guidance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internationality of my studies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Work relevance in my studies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Practical training periods	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My professional development	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My education as a whole	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Other feedback to Saimaa UAS:**