

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Sosiologian laitos
Tekijä-Författare-Author Jordan, Kirsi Marjatta		
Työn nimi-Arbetets titel-Title Laatukeskustelu ja laadun kokeminen työnteon todellisuudessa		
Oppiaine-Läroämne-Subject Yleinen sosiologia		
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu	Aika-Datum-Month and year 2007-04-02	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 95 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkielmani käsittelee jatkuvasti muuttuvaa laatukeskustelua, joka määräytyy yhteiskunnallisen tilanteen, kulttuurin ja organisaation tarpeiden mukaan. Kuvaan työelämän laadullista kehittymistä yhteiskunnassa, ja sitä miten laatu on muuttunut 1900-luvulta lähtien. Työelämän laadullinen muutos ja kehittyminen ovat heijastuneet työoloihin, työvälineisiin ja työmoraaliin. Siitä huolimatta, että laadun ja työn ympärillä on tapahtunut useaan suuntaan kehittyvää monipuolistumista, itse työn tekeminen ja työntekijän perustarpeet eivät ole paljontaan muuttuneet. Laadun merkitystä ja käsitettä voidaan tarkastella sekä yleisenä ja laajana että suppeampana ja subjektiivisena. Laajana ja yleisenä käsitteenä ja ajattelutapana laatu voi olla pelkkää ideologiaa tai tietyn imagon ylläpitämistä, esimerkiksi yritysmaailmassa laatustandardien ylläpitämisenä. Laadun laaja merkitys kattaa myös laadun kokonaisvaltaisuuden, joka ulottuu palveluun, prosesseihin, ongelmanratkaisuun, työn vaatimuksiin ja työolojen kehittämiseen. Suppeammasta ja subjektiivisesta näkökulmasta laatu voi olla esimerkiksi työn tekemistä oikein ensimmäisellä kerralla laatustandardien mukaan. Subjektiivinen laadun merkitys perustuu kokemuksiin ja laatulupauksiin, jotka kohdistuvat tuotteen lisäksi, palveluun, erikoistuotteisiin, arvoihin, itsensä kehittämiseen ja erottautumiseen.</p> <p>Empiirisessä osiossa hahmotetaan laatukäsitysten kokemista työnteon todellisuudessa pienimuotoisen otoksen avulla. Tutkimusmenetelmäni on teemahaastattelu, jonka avulla olen haastatellut kymmentä ylempää toimihenkilöä ICT-alalta selvittääkseni heidän käsityksiään ja mielipiteitään laadusta. Teemahaastattelussa on käytetty nauhuria ja yksittäishaastattelun kesto on noin 20 minuuttia. Käytän puolistrukturoitua haastattelua, jolloin kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat. Haastatteluissa laadun käsite liitettiin yleisimmin tuotelaatuun, mutta kiinnostavaa on että naiset yhdistivät tuotelaatuun palvelun, kun taas miehet usein prosessilaadun. Lisäksi laatu on yhteisesti sovittu, sen tulee vastata henkilökohtaisia tarpeita, ja se on subjektiivinen kokemus. Kysyttäessä työnteon todellisuudesta nousi esiin tuntemus, että suunnittelulle varattu aika ja kiireen puute ovat tärkeitä. Kuitenkin kiireen ja tiukkojen aikataulujen koettiin lisääntyneen.</p> <p>Blom Raimo, Melin Harri, Pyöriä Pasi, 2001: Tietotyö ja työelämän muutos, Palkkatyönarki tietoyhteiskunnassa. Gaudeamus, Helsinki</p> <p>Kasvio Antti, 1997: Uusi työn yhteiskunta, suomalaisen työelämän muutokset ja kehittämismahdollisuudet, kolmas painos. Gaudeamus, Helsinki</p>		
Avainsanat-Nyckelord-Keywords työelämä laatu - keskustelu merkitykset haastattelututkimus tietoyhteiskunta		
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited		
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information		