



PALAUTEJÄRJESTELMÄLLÄ PAREMPAAN TULOKSEEN

Jyrki Haapala

Niko Ristimäki

Timo Tervo

Ammatillisen opettajankoulutuksen
kehittämishanke
Toukokuu 2014
Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Haapala, Jyrki; Ristimäki, Niko; Tervo, Timo
Palautejärjestelmällä parempaan tulokseen

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 35 sivua
Toukokuu 2014

Kehittämishankkeen tarkoitus oli selvittää sekä hankkeen tekijöiden näkökulmasta että teoriaosuuden pohjalta sitä, millainen on hyvä palautejärjestelmä oppilaitoksessa. Työssä käsitellään aiheeseen liittyvää teoriaa ja palautejärjestelmien prosesseja neljässä eri oppilaitoksessa.

Oppilaitoksiksi valikoituivat tekijöiden omat työpaikat eli Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Vaasan ammattiopisto sekä Poliisiammattikorkeakoulu Tampereelta. Kyseessä on kolme erilaista oppilaitosta, joiden prosessit ovat tekijöiden toimenkuvan kautta tuttuja. Omien oppilaitosten lisäksi haluttiin tarkastella ulkopuolisin silmin yhtä oppilaitosta. Tähän tarkoitukseen valittiin Tampereen ammattikorkeakoulu, jonka palauteprosesseista oli saatavissa kattavaa tietoa oppilaitoksen www-sivuilta. Erilaisten oppilaitosten palauteprosessien kuvaamisella pyrittiin hakemaan hyviä yleispäteviä toimintamalleja palautejärjestelmän kehittämiseen kaikilla oppilaitostasoilla.

Kehittämishankkeen tutkimusmenetelminä olivat teorian tietoa sisältävä kirjallisuuskatsaus sekä eräänlainen sovellettu benchmarking -menetelmä, jonka avulla pyrittiin tunnistamaan ja ymmärtämään tutkimuksessa mukana olevien oppilaitosten parhaita menetelmiä ja toimintatapoja.

Teoriaosassa käsiteltiin lähinnä opiskelijapalautteeseen liittyvää teoriaa. Lisäksi käsiteltiin vastauspalautteeseen ja palautteen vaikuttavuuteen liittyvää teoriaa. Työn lopussa esiteltiin hyvän palautejärjestelmän ominaisuuksia pohjautuen työssä käsiteltyihin teorian tietoihin ja hankkeen tekijöiden kokemuksiin työssä esitellyistä palautejärjestelmistä.

Keskeisimmäksi tulokseksi muodostui palautejärjestelmän luonnollinen kytkentä laatuajatteluun siten, että palautteen kerääminen nähtäisiin keskeisenä osana laatutyötä. Palautteen keräämisen on oltava suunniteltua ja kyselyjen sisällön on oltava helppotajuista, lyhyttä ja ytimekästä. Kyselyjen määrä, aikatauluttaminen ja jakamisen ajankohta on mietittävä tarkasti, niin että vastausmotivaatio ja samalla vastausten laatu säilyy. Sekä opiskelijan että opettajan on ymmärrettävä palaute osaksi opintojakson suorittamista. Tuloksissa korostui myös vastauspalautteen merkitys opiskelijan opiskelumotivaatiolle.

Asiasanat: palaute, opiskelijapalaute, opintojaksopalaute

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	TEORIAA OPISKELIJAPALAUTTEESTA	7
	2.1 Mitä palaute on?.....	7
	2.2 Motivaatio palautteen keräämiseen.....	8
	2.3 Opiskelijoiden arvio opintojaksoista	10
	2.4 Opiskelijatytyväisyys	10
	2.5 Miten palaute kerätään?.....	11
	2.6 Millaisesta kokonaisuudesta palautetta kerätään?	11
	2.7 Koska palautetta kerätään?	12
	2.8 Palautteen vaikuttavuus	12
	2.9 Vastauspalaute	13
3	PALAUTEJÄRJESTELMÄ POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUSSA	15
	3.1 Poliisikoulutuksen tutkintorakenteen uudistus.....	15
	3.2 Yleistä palautejärjestelmästä	16
	3.2.1 Palauteprosessi	16
4	PALAUTEJÄRJESTELMÄ SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA	18
	4.1 Opintojaksopalaute	18
	4.2 Opintojaksopalautteen kerääminen.....	18
	4.3 Opintojaksopalautteen analysointi	19
	4.4 OPALA lähtökysely	19
5	PALAUTEJÄRJESTELMÄ VAASAN AMMATTIOPISTOSSA.....	20
	5.1 INKA palautejärjestelmä.....	20
	5.2 Webropol palautejärjestelmä.....	21
	5.3 HELMI päiväkirja-, palaute- ja arviointi järjestelmä	22
6	PALAUTEJÄRJESTELMÄ TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA	23
	6.1 Palautteen antaminen ja palautekyselyt.....	23
	6.2 Kehityskeskustelut	24
	6.3 Opiskelijan kannanotto.....	24
	6.4 OPALA	25
7	HYVÄ PALAUTEJÄRJESTELMÄ	26
	7.1 Palautteen kerääminen	27
	7.2 Palautteenkeräämisen ajankohta.....	28
	7.3 Vastauspalaute	29
	7.4 Hyvän palautejärjestelmän ominaisuuksia tiivistettynä.....	30
8	YHTEENVETO	32
9	LÄHTEET	34

1 JOHDANTO

Tässä luvussa esitellään kehityshanke ja sen rajaus. Kappaleessa esitellään myös työssä käytetty tutkimusmetodi.

1.1 Kehittämishankkeen esittely ja rajaus

Laatutyö on nykyään osa kaikkien oppilaitosten jokapäiväistä toimintaa. Se täytyy nähdä sekä opettajien että opiskelijoiden yhteisenä toimintana, jonka avulla varmistetaan työketjujen sujuvuus ja toiminnan tuloksellisuus. Opiskelijapalautejärjestelmä on eräs laatujärjestelmän keskeisimpiä työkaluja ja sitä kautta erittäin tärkeä osa laadunvarmistusta.

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on etsiä ja nostaa esiin opiskelijapalautejärjestelmään liittyviä hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja sekä jakaa niitä erilaisten oppilaitosten kesken. Ideana on tutustua muutaman oppilaitoksen palautejärjestelmään sekä hakea jonkin verran aiheeseen liittyvää teoriatietoa kirjallisuudesta. Työ on rajattu käsittelemään lähinnä opintojaksopalautteisiin liittyviä asioita, koska nykyisin lähes kaikki opiskelu on paloiteltu kurssimuotoisiksi opintojaksoiksi. Lisäksi yksi opintojakso on yleensä se kokonaisuus, johon opettaja pystyy vaikuttamaan kohtuullisen helposti omilla toimillaan.

Kerätyn tiedon ja tekijöiden omien kokemusten pohjalta pyritään löytämään hyviä käytänteitä ja toimintatapoja. Niiden avulla pyritään hahmotteleman mahdollisimman toimivia käytäntöjä palautejärjestelmään, jossa aktiivisina toimijoina olisivat sekä opiskelijat että opettajat.

1.2. Tutkimusmenetelmä

Benchmarkingista on tullut keskeinen julkisen hallinnon ja julkisten palveluiden laadun kehittämisen työväline. Kirjallisuudesta on löydettävissä useita erilaisia hieman toisistaan poikkeavia määritelmiä benchmarking käsitteelle. Mallin pe-

rusperiaatteet toistuvat samanlaisina, benchmarking on niiden liiketoiminnan parhaiden käytäntöjen etsimistä, joilla saavutetaan parhaat tulokset. Sanalle benchmarking ei ole löytynyt yksiselitteistä vastinetta Suomen kielestä. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen kielitoimiston mukaan benchmarking on analyysimenetelmä, jolle ehdotetaan nimityksiä esikuva-analyysi, vertailuanalyysi tai valioanalyysi.

Suomessa benchmarkingista on käytetty nimitystä vertailukehittäminen, sillä menetelmän avulla pyritään tunnistamaan organisaation toiminnan avainalueet ja vertaamaan niitä saman alan parhaiten menestyvien organisaatioiden vastaaviin osa-alueisiin. Vertailun taustalla on ajatus organisaation kyvystä oppia muiden esimerkkiä seuraamalla. (Uusikylä 1998, 18) Benchmarkingin avulla organisaatio voi systemaattisesti parantaa suorituskykyään, toimintaprosessejaan ja menettelyitään. Toiminnan parantaminen benchmarkingin avulla perustuu mittaamiseen ja vertailuun. Vertailukohteena voivat olla alan johtavat organisaatiot. Benchmarking-toiminnassa on oleellista vertailutietojen soveltaminen omaan organisaatioon toimintatapojen parantamiseksi. (Sorri-Teir 1995, 1)

Benchmarking menetelmässä on kyse, siitä että pyritään jatkuvasti ja järjestelmällisesti tunnistamaan, ymmärtämään ja soveltamaan parhaita menetelmiä ja toimintatapoja. Oman organisaation tuottavuuden, laadun ja työprosessien tehokkuutta verrataan valioluokkaa edustavien yritysten ja organisaatioiden tehokkuuteen. Tutkimuksessa pyritään selvittämään mitkä ovat menestymisen taustalla vaikuttavat tekijät eli miksi valioluokan yrityksen toiminta on tehokasta. Toiminnan tavoitteena on omien prosessien parempi ymmärtäminen ja oman organisaation suorituskyvyn parantaminen parhaiden käytäntöjen avulla. (Uusikylä 1998, 18) Se on rakentava tapa kyseenalaistaa omia prosesseja ja menettelyitä. Benchmarkingin tarkoitus ei ole kopioida parhaita prosesseja ja käytäntöjä sellaisenaan vaan opittua tulee aina soveltaa omaan toimintaympäristöön. (Sorri-Teir 1995, 4). Benchmarking on tiedon analysointia, suorituserojen tunnistamista, tiedon keräämistä, vertailua, suorituserojen analysointia, arviointia, oppimista ja parannustoimien toteuttamista (Sorri-Teir 1995, 5). Tarkoitus on kehittää omaa toimintaa ja hyödyntää toisten onnistumista oman toiminnan parantamisessa.

Analyttisesti voidaan erottaa kolme eri benchmarking tyyppiä. Sisäisessä benchmarkingissa tehdään vertailuja omassa toiminnassa esimerkiksi yrityksen eri yksiköiden välillä tai julkishallinnollisessa organisaatiossa paikallisten yksiköiden välillä. Ulkoisessa benchmarkingissa vertailukohde etsitään ulkopuolelta vastaavan alan organisaatiosta. Toiminnallisessa benchmarking tyypissä verrataan eri alojen toimintakokonaisuuksien prosesseja keskenään. Tarkoituksena on löytää erinomaisia prosesseja toimialasta tai organisaatiotyypistä riippumatta. Sopivan toimintamallin valinta riippuu tilanteesta ja siitä mistä parhaat vertailukohdat löytyvät (Karlöf & Östblom 1993, 46 - 47).

Benchmarkingia voidaan sisältönsä perusteella tarkastella kolmesta eri näkökulmasta: Strateginen benchmarking, suorituskyykybenchmarking ja prosessi-benchmarking. Strateginen benchmarking on apuväline hahmoteltaessa mitattavissa olevia strategisia tavoitteita ja etsittäessä vaihtoehtoja strategisen suunnittelun yhteydessä. Suorituskyykybenchmarking vertaa oman organisaation avainalueiden toiminnan ja prosessien suorituskyykyä muiden organisaatioiden vastaavien alueiden suorituskyykyyn. Prosessibenchmarking sisältää oman ja valitun parhaan vertaisorganisaation toimintaprosessien analysoinnin. Tarkoituksena on suorituskyykyerojen ymmärtäminen ja selittäminen systemaattisen vertailun avulla. Toimintatapojen ja työmenetelmien vertailulla voidaan parhaassa tapauksessa löytää suorite-erojen syyt (Uusikylä, 1998).

2 TEORIAA OPISKELIJAPALAUTTEESTA

Tässä luvussa käsitellään palautteeseen ja palautejärjestelmiin liittyvää teoriaa. Lisäksi luodaan katsaus siihen mitä palautteella voidaan tarkoittaa.

2.1 Mitä palaute on?

Jokaisella ihmisellä on oma käsityksensä palautteesta. Tämä käsitys ohjaa opiskelijan ajatuksia ja toimintaa ennen palautetilannetta ja tilanteen aikana. Palautekäsitykseen vaikuttavat omat ja tuttujen kokemukset sekä aiheesta hankittu teoriatieto. Palautekäsityksen merkitys on suuri, kun opiskelijat miettivät missä tilanteissa, mihin tarkoitukseen tai miten palautetta käytetään. (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 26)

Opiskelussa palautteella tarkoitetaan sitä työskentelyä koskevaa informaatiota, jota opiskelijat saavat opiskelustaan ja opettajat opettamisestaan. Kun opettaja kehuu opiskelijaa hyvin suoritetusta harjoitustehtävästä, hän antaa suoraa palautetta. Jos suuri osa opetusryhmästä jää yllättäen tulematta luennolle, se saattaa olla opiskelijoiden antama epäsuoraa palautetta aikaisempien luentokertojen opetuksesta. (Vuorinen 2005, 58)

Palaute on tietoa toiminnassa menestymisestä. Se voi olla kehua tai kritiikkiä. Mitä tapahtuu, jos palautetta ei kerätä? Opiskelijat ja opettajat eksyvät reitiltään ja kaikki tekevät asioita, jotka ovat heidän mukavuusalueellaan. Osaamistavoitteet ja asiakokonaisuudet hämärtyvät ja tehokkuus laskee. Opiskelun merkityksellisyys ja motivaatio katoavat. Mikäli palautetta ei kerätä tai saada, tulkintoja aletaan tehdä epäsuorasti käyttäytymisen perusteella tai ns. "rivien välistä". Tällaiseen palautteeseen sisältyy runsasta subjektiivista tulkintaa ja silloin on vaara, että se ei osu oikeaan. Palaute voidaan tulkita jopa täysin päinvastaisesti, kuin se on tarkoitettu. Suorassa palautteessa voidaan vaikuttaa paremmin viestin perillemenoon ja tulkintaeroista voidaan keskustella.

Palautteen luonteeseen kuuluu, että se tuo esiin myös kipeitä asioita. Toisinaan saattaa olla epämiellyttävää huomata, että vain osa opiskelijoista on oppinut asian, jota opettaja piti tärkeimpänä. Ei tunnu myöskään mukavalta saada palautetta, jonka mukaan opiskelu on yksitoikkoista ja väsyttävää. Opettajan on kuitenkin pystyttävä käsittelemään kriittinen palaute, jos hän haluaa huolehtia työskentelyilmapiiristä ja pysyä selvillä ryhmän tuloksista. (Vuorinen 2005, 59)

Toiminnan kehittymiseen tarvitaan palautetta. Palaute on peili sekä yksittäiselle opiskelijalle, ryhmälle ja koko organisaatiolle. Palautekulttuuri on kehittämisen ja oppimisen kulttuuria.

Palaute on tietoa toiminnassa menestymisestä. Palaute kertoo, miten hyvin tai huonosti on onnistuttu. Palautteen tarkoituksena on parantaa suoritusten tasoa, vahvistaa hyviä suorituksia tai korjata vikasuuntaan mennyttä toimintaa. Palaute edistää itsetuntemusta, oppimista ja tarkoituksenmukaista tekemistä. (Berlin 2008)

Palautetta voi kerätä monilla tavoilla. On tärkeää tehdä havaintoja avoimin aistein ja käyttää ryhmän apua havaintojen tulkitsemiseen. Tavallisesti palautetta kerätään joko tentillä tai palautelomakkeella. Tentillä mitataan opiskelun saavutuksia. Se antaa palautetta sekä opettajalle että opiskelijoille. Kurssin lopussa täytettävällä palautelomakkeella voidaan kerätä arvioita yhteisestä työskentelystä ja sen tuloksellisuudesta. Palautelomake antaa palautetta vain opetuksen järjestäjille. Tällöin se toimii lähin opettajan ja koulutuksen järjestäjän kehittymisen välineenä. (Vuorinen 2005, 59)

2.2 Motivaatio palautteen keräämiseen

Jo 1990 -luvun alussa on eri puolilla maailmaa alettu kiinnittää kasvavaa huomiota opiskelijoiden näkemykseen opiskelun laadusta. Esimerkiksi Britanniassa 1992 Higher Education Funding Councils alkoi pitää tärkeänä opiskelijoiden näkemyksiä oppilaitoksen laadusta. 1997 perustettiin Quality Assurance Agency for Higher Education, jonka tehtävänä oli auditoida korkeakouluja hallinnon laadun, akateemisten standardien sekä eri aineiden oppimisen ja opettamisen laa-

dun perusteella. Myöhemmin Higher Education Funding Councils alkoi kiinnittää huomiota erikseen myös opiskelijoiden oppimiskokemukseen. (Watson, 146)

Vuonna 2003 opiskelijoiden näkökulma oli esillä Australiassa. Tuolloin paikalliset teknilliset yliopistot Curtis University of South Australia, UTS, RMIT University ja Queensland University of Technology tekivät vertailevaa tutkimusta opiskelijapalautteen käytöstä. Samoihin aikoihin Ruotsissa vahvistettiin laki, jonka mukaan opiskelijoiden tuli olla edustus heitä koskevia päätöksiä tekevissä elimissä. (Watson 2003, 147)

Muutokset korkeakoulutukseen liittyvässä lainsäädännössä lisäsivät oppilaspalautteen tarvetta. Opiskelijoista tuli korkeakoulutuksen kuluttajia. Tämä tarkoitti sitä, että he alkoivat vertailla tarjottujen koulutuspalveluiden laatua. Kiinnostus erilaisia oppilastyytyväisyyttä mittaavia mittareita kohtaan Britanniassa kasvoi. (Green, Brannigan, Mazelan & Giles 1994, 101)

Opiskelijoilla on usein jonkinlaisia ennakko-odotuksia koulun resursseja ja kursseja kohtaan. Kun kerätään oppilaspalautetta, pitäisi keskittyä vastaamaan opiskelijoiden odotuksiin, eikä pelkästään täyttämään niitä. Vaikka opiskelijoiden alkuperäisiä odotuksia ei pystyittäisi täyttämään, voidaan kuitenkin opiskelijoille antaa palautetta, minkä ansiosta opiskelijoiden tiedot ja käsitykset muuttuvat, ja näin ollen myös odotukset saattavat muuttua. (Watson 2003, 148)

Opetuksen kokonaislaadun kannalta on tärkeää, että takaisinkytkentä opiskelijoiden palautteesta opettajalle myös vaikuttaa käytännössä opetukseen. Jos annetun palautteen vaikutus ei näy opetuksessa, opiskelijoista saattaa tulla skeptisiä ja heidän motivaationsa laskee. Tällöin palautteen vaikuttavuus on heikko. (Leckey & Neill 2001, 25)

Opintojakson alussa opettajan ja opiskelijoiden käsitykset ja odotukset opintojaksosta saattavat olla kaukana toisistaan, opintojakson aikana ne kuitenkin lähentyvät toisiaan. Tällöin voidaan hyödyntää palautetta ja takaisinkytkentää pienessä mittakaavassa esimerkiksi yhden kurssin toteutuksen aikana. (Narasimhan 2001, 179 - 190)

2.3 Opiskelijoiden arvio opintojaksoista

Pohjois-Amerikassa opiskelijapalautteiden kurssikohtainen kerääminen on ollut opettajien toimesta jo pitkään laajalle levinnyt rutiini. Opiskelijoilta kerättyä palautetta käytetään pääsääntöisesti (Marsh & Dunkin 1992, 143 - 233):

- opetuksen tehokkuuden mittaamiseen opettajan apuna,
- opetuksen tehokkuuden mittaamiseksi hallinnollisten päätösten tukena,
- opiskelijoiden kurssi- ja opettajavalintojen avuksi
- sekä opetukseen liittyvään tutkimukseen.

Opiskelijapalautteet ovat moniulotteisia, melko luotettavia, kohtuullisen päteviä, suhteellisen puhtaita monista muuttujista jotka usein mielletään mahdollisiksi häiriöiksi. Opiskelijapalautteet voidaan nähdä opiskelijoille, opettajille ja tutkijoille hyödyllisiksi apuvälineiksi. Viimeisen 15 vuoden aikana julkaistu kirjallisuus osoittaa, että opiskelijapalautte tarjoaa pätevää näyttöä myös opetuksen tutkimuksen tarpeisiin. (Marsh 1987, 369)

Pelkät rutiininomaisesti kerätyt palautteet eivät johda opetuksen laadun ko-hoamiseen. (Kember, Leung & Kwan 2002, 411 - 425) Sen sijaan, palautteesta saattaa olla oikein käytettynä apua yksittäisten opettajien ammatilliseen kehittymiseen. (Roche & Marsh 2002, 179 - 218)

2.4 Opiskelijatytyväisyys

Usein keskitytään keräämään palautetta vain yhdestä opintojaksosta kerrallaan. Tällöin vaarana on, että laajempaan kokonaisuuteen, kuten opetusohjelmaan tai koko kouluun liittyvää asiakastytyväisyysinformaatiota menetetään. Tästä syystä suurin osa Pohjois-Amerikan oppilaitoksista kerää nykyisin palautetta opiskelijatytyväisyydestä myös laajemmin kuin pelkkinä opintojaksopalautteina. Opiskelijatytyväisyyttä mitataan useimmissa tapauksissa kaupallisten kysymyssarjojen avulla. (Williams & Brennan 2003, 15)

Australiassa ja Britanniassa on keskitytty keräämään palautetta enimmäkseen opetusohjelmatasolla eikä koko oppilaitoksen tasolla tai kurssikohtaisella tasolla. (Williams & Brennan 2003, 16)

2.5 Miten palaute kerätään?

Opiskelijapalautetta voidaan kerätä monella tavalla. Palaute voidaan kerätä formaalissa muodossa valmiiksi laadittujen monivalintakysymysten avulla. Palautetta voidaan kerätä myös epämuodollisten keskustelujen avulla tai erilaisten haastattelujen avulla. Hyvä käytäntö voisi olla näiden molempien tapojen käyttö opetuksen laadun kehittämiseen. (Williams & Brennan 2003, 24)

Muodollisen palautteen käytössä on kuitenkin useita etuja. Valmiilla kyselykaavakkeella tietoa voidaan kerätä nopeasti suurelta joukolta. Lisäksi tieto tulee dokumentoitua ja tallennettua systemaattiseen muotoon. (Williams & Brennan 2003, 24)

Palautteen kerääminen avoimilla kysymyksillä saattaa olla joskus järkevää. Usein humanistisen alan tai sosiaalialan opiskelijat saattavat suhtautua epäilevästi monivalintakysymyksiin. Avoimilla kysymyksillä palautetta kerätessä työmäärä kasvaa kuitenkin helposti kohtuuttoman suureksi opiskelijajoukon kasvaessa. (Williams & Brennan 2003, 25)

2.6 Millaisesta kokonaisuudesta palautetta kerätään?

Opiskelijapalautetta voidaan kerätä erikseen opettajista, kursseista, suuntautumisvaihtoehdoista, yksiköstä tai koulusta. Ääritapauksia voisivat olla yhdeltä luennoilta kerätty palaute tai kokonaisen valtion koulutusjärjestelmästä kerätty palaute. Usein on järkevää kerätä palautetta siitä yksiköstä mitä aiotaan kehittää. Jos pyritään parantamaan jonkin suuntautumisvaihtoehdon laatua, niin palaute on silloin kerättävä kyseisestä suuntautumisvaihtoehdosta. Ei ole todistei-

ta siitä, että yhdeltä tasolta kerätty palaute olisi käyttökelpoista toisen tason laadun kehittämisessä. (Williams & Brennan 2003, 25)

2.7 Koska palautetta kerätään?

Yleinen käsitys on, että palaute kannattaa kerätä välittömästi palautteen avulla analysoitavan opetustoiminnan jälkeen, kuitenkin niin, että kaikki opetustoimintaan liittyvät asiat on hoidettu kunnolla loppuun. Tällöin opiskelija on käynyt läpi koko kokonaisuuden, mutta asioita ei ole päässyt vielä unohtumaan. Esimerkiksi juuri valmistuneelta opiskelijalta tulisi kerätä opetusohjelmaan liittyvää palautetta vasta jonkin ajan kuluttua valmistumisen jälkeen. (Williams & Brennan 2003, 27)

Narasimhanin (2001, 179 - 190) mukaan palautteen kerääminen opetustoiminnan loputtua ei hyödytä enää palautteenantajaa. Tällä perusteella opetustapah-tuman aikana kerätty palaute olisi arvokkaampaa, koska se hyödyttää myös palautteen antajaa.

2.8 Palautteen vaikuttavuus

Powney ja Hall (1998) väittävät että opiskelijat eivät ole tietoisia palautteen vaikutuksesta oppilaitoksen toimintaan, jos palautteen aiheuttamia toimenpiteitä ei selvästi assosioida oppilaspalautteesta johtuviksi.

On olemassa useita tapoja joilla voidaan osoittaa tehtyjen muutosten liittyvän oppilaspalautteeseen. Useat korkeakoulut painavat ajoittain ”We listen, and act” -tyyppisiä mainoslehtisiä opiskelijoille joissa listataan palautteiden aiheuttamia toimenpiteitä. Jotkut käyttävät intranetin ”What’s New” -palstaa, jotkut sähköpostia ja jotkut virtuaalisia oppimisympäristöjä kehitystoimenpiteistä tiedottamiin. (Watson 2003, 152)

Lundin yliopistossa Ruotsissa oppilaskunta kutsui yliopiston johdon opiskelija-barometrin purkutilaisuuteen keskustelemaan tuloksista ja toimenpiteistä. (Nilsson 2001) Tämä osoittaa opiskelijoiden vahvaa sitoutumista opetuksen laadun kehittämiseen. (Watson 2003, 152)

2.9 Vastauspalaute

Opiskelijalla on oikeus saada tietoa annetun palautteen käsittelystä ja vaikutuksista. Vastauspalautteella tarkoitetaan opetustyössä sitä palautetta, jota opettaja antaa opiskelijoilta keräämästään palautteesta. Tiivistettynä vastauspalautteen tarkoitus on osoittaa opiskelijoille, että heidän antamallaan palautteella on merkitystä ja se otetaan huomioon opetusta kehitettäessä. Palaute luetaan ja koulutusta kehitetään sen perusteella.

Vastauspalaute voi olla joko suullista tai kirjallista. Sitä voidaan antaa myös sekä suullisesti että kirjallisesti esimerkiksi samasta opintojaksosta, jolloin opiskelijoiden on mahdollista esittää lisäkysymyksiä antamansa palautteen käsittelystä. Vastauspalaute on jälkimmäinen osa kaksisuuntaisesta palautteesta, jossa opettaja ottaa perustellusti kantaa opiskelijoiden esittämiin kehittämisideoihin sekä mahdollisiin kiitoksiin.

Myös vastauspalautteen tulisi hyödyttää opiskelijaa samoin kuin opettajan antaman suoran palautteen opiskelutöistä. Sen tulisi motivoida ja antaa tietoa sen palautteen käsittelystä, jonka avulla opiskelija on arvioinut opettajan ja opintojakson onnistumista. Hyvä vastauspalaute myös ohjaa opiskelijaa erilaisissa ratkaisuissa. Vastauspalautteen avulla opiskelija ymmärtää miksi tietyt asiakokonaisuudet on sisällytetty opintosuunnitelmaan ja miksi niitä käsitellään valitulla tavalla. Saamansa vastauspalautteen perusteella opiskelija voi suunnata oppimistavoitteitaan ja kehittymistään sekä valita sellaiset opiskelumenetelmät, jotka tukevat tiettyjen oppimistavoitteiden saavuttamista.

Kunnollisella vastauspalautteella voidaan laukaista ja jopa ennalta estää opiskelua häiritseviä ristiriitatilanteita. Niitä syntyy, jos opiskelija ja opettaja puhuvat

eri kieltä eikä kommunikointi opetuksen sisällöstä ja menetelmistä ole kahden-suuntaista.

Usein asiat mitä vastauspalautteena raportoidaan opiskelijoille saattavat vaihdella. Toisinaan palautekyselyn tuloksena saattaa olla kasa kopioituja raportteja sekä opiskelijoille että henkilökunnalle. Tämän tyyppinen vastauspalaute ei sisällä riittävän vahvaa takaisinkytkentää, koska se ei sisällä opiskelijan näkökulmasta mitään vastausta tai toimenpidettä. (Watson 2003, 152) Tällaista vastauspalautetta tulisi välttää, koska se heikentää opiskelijoiden motivaatiota osallistua tulevaisuudessa opiskeluprosessin tai organisaation kehittämiseen.

Kyselyn, vastauspalautteen ja toimenpiteiden oikea ajoitus on myös tärkeää. Joskus saattaa käydä niin, että uusi kysely samasta asiasta on jo aloitettu vaikka edellisen kyselyn toimenpiteet eivät ole vielä ehtineet edes alkaa. Tällöin kyselyn alkaessa voidaan motiivointitarkoituksessa esitellä vain suunnitelmia toimenpiteistä eikä konkreettisia tuloksia. Tämä saattaa heikentää kyselyn uskottavuutta. (Watson 2003, 153)

3 PALAUTEJÄRJESTELMÄ POLIISIAMMATTIKORKEAKOULUSSA

Poliisiammattikorkeakoulu (Polamk) on sisäasiainministeriön hallinnonalaan kuuluva oppilaitos, joka sijaitsee Tampereella. Poliisiammattikorkeakoulu vastaa poliisikoulutukseen rekrytoinnista, opiskelijavalinnoista, poliisin perus- ja jatko-tutkinnoista, oppilaitoksessa annettavasta täydennyskoulutuksesta sekä poliisialaan liittyvästä tutkimus- ja kehittämistoiminnasta. Koulutusta annetaan sekä suomen että ruotsin kielellä. (Polamk 2013)

Poliisiammattikorkeakoulussa annetaan ammatillista, tutkintoon johtavaa koulutusta tällä hetkellä kolmella eri tasolla. Tasot ovat poliisin perustutkinto, poliisialipäällystön tutkinto sekä poliisipäällystön tutkinto. Tällä hetkellä vain poliisipäällystön tutkinto on ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto. (Polamk 2013)

Poliisiksi voi valmistua vain Polamkista Tampereelta. Poliisikoiranohjaajia koulutetaan Poliisiammattikorkeakouluun kuuluvassa poliisikoiralaitoksessa Hämeenlinnassa. (Polamk 2013)

3.1 Poliisikoulutuksen tutkintorakenteen uudistus

Poliisikoulutuksen tutkintorakenne uudistuu vuonna 2014. Peruskoulutuksesta tulee ammattikorkeakoulutasoinen. Jatkossa kaikki valmistuvat poliisit suorittavat ammattikorkeakoulututkinnon. Uusi 180 opintopisteen tutkinto antaa kelpoisuuden miehistövirkoihin, esimerkiksi vanhemmaksi konstaapeliksi. (Polamk 2013) Tutkintorakenteen uudistus esitellään tässä työssä, koska se vaikuttaa merkittävästi myös palautejärjestelmän rakenteeseen.

Perustutkinnon suoritus aika pitenee kahdesta ja puolesta vuodesta kolmeen. Uudistus ei tarkoita sitä, että vanhaan koulutukseen vain lisätään sisältöjä, vaan opetussuunnitelma rakennetaan uudelleen. Tutkintoon tulee aiempaa enemmän teoriaa, mutta koulutus on jatkossakin hyvin käytännönläheinen. Uuteen tutkintoon kuuluu muun muassa noin vuoden pituinen työharjoittelu poliisiyksikössä.

Alipäällystövirkoihin eli esimerkiksi ylikonstaapeliksi päästäkseen pitää jatkossa suorittaa 30 opintopisteen laajuiset esimiestyön ja työnjohdon erikoistumisopinnot. Päällystövirkoihin eli komisarioksi tai ylikomisarioksi haluavat suorittavat poliisialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon. YAMK-tutkinnon laajuus on 120 opintopistettä. (Polamk 2013)

Kaikki poliisit suorittavat ensin poliisin peruskoulutuksen Poliisiammattikorkeakoulussa, eli alipäällystö- tai päällystökoulutukseen ei voi päästä ilman poliisikoulutusta. (Polamk 2013)

3.2 Yleistä palautejärjestelmästä

Opiskelijat antavat palautetta tutkintokoulutusten yhteisellä palautelomakkeella ainakin kerran lukuvuoden aikana. Palautelomakkeeseen voi sisällyttää myös opettajan omia kysymyksiä, jotka voivat olla monivalinta- tai avoimia kysymyksiä. Opettaja voi kerätä palautetta omasta opetuksestaan haluamaan ajankohdaksi myös omalla lomakkeella. Opiskelijat voivat antaa jatkuvasti palautetta myös avoimella palautteella sähköisesti ja paperilla palautelaatikkoon. (Polamk 2013)

Perustutkinnossa opiskelijapalautetta kerätään jokaisesta oppiaineesta/opintojaksosta 1–2 kertaa lukuvuodessa. Alipäällystö- ja päällystötutkinnossa palautetta kerätään jokaisesta opintojaksosta joko lähiopintojen jälkeen tai kun siihen liittyvät opintotehtävät on tehty. (Polamk 2013)

3.2.1 Palauteprosessi

Opettaja saa opiskelijapalveluista opiskelijoille jaettavan palautelinkin. Samassa sähköpostissa opettaja saa myös linkit sekä Webropolissa olevaan online-raporttiin että vastauspalauteraporttiin. Opettaja voi seurata linkin kautta palautteiden antamista ja tarvittaessa muistuttaa opiskelijoita palautteen antamisesta. Opettajan tehtävänä on antaa palautelinkki opiskelijoille ajankohtana, joka on opetuksen ja palautteen kannalta tarkoituksenmukainen. Opettaja voi järjestää

palautteenannolle tietokonealueen tai muuten ohjatusti antaa linkin opiskelijaryhmän vastattavaksi. Palaute tulisi pyytää vasta kun oppiaineesta on ollut tentti tai muu vastaava arviointi. (Polamk 2013)

Opettaja saa siis kolme linkkiä:

1. Opiskelijapalautelomakelinkki (opiskelijat vastaavat)
2. Opettajan raportti, jossa on kaikki vastaukset - myös avovastaukset. Tämä linkki on salasanan takana sen vuoksi, että tieto on tarkoitettu vain opettajalle. Raportin näkevät opettajan lisäksi myös koulutusjohtaja, osaamisalueiden päälliköt, koulutuspäällikkö, koulutussuunnittelija ja koulutussihteeri.
3. Opettajan vastauspalauteraportti, jossa on monivalintakysymysten kuvaajat (ei avovastauksia), kenttä vastauspalautteelle sekä kommenttikenttiä.

Vastauspalautteessa opettaja arvioi opetusta ja vastaa opiskelijoille, mihin kehittämistoimiin palaute antaa aihetta ja jos ei anna, perustelee sen. Erityisesti jos jonkin arviointikohteen keskiarvotulos jää alle kolmen, vastuopettajan tulee reagoida tulokseen vastauspalautteessaan. Arviointi tapahtuu asteikolla 1-5.

Vastauspalautekentän "Opettajan vastauspalaute kehittämistoimenpiteet" lisäksi opettaja voi kommentoida myös yksittäisiä vastauksia kommenttikentän avulla. Kommenttikenttä on jatkuvasti avoin ja mahdollistaa jatkuvan keskustelun niin kauan kun linkki on avoin. Se suljetaan kun opettaja on antanut opiskelijaryhmälle vastauspalautteen. Opettaja lähettää vastauspalautteen linkin opiskelijoille. (Polamk 2013)

Opettaja lähettää vastauspalautteen opiskelijaryhmälle kahden viikon kuluessa siitä, kun opettaja on saanut opiskelijaryhmän vastaukset. Opettaja tulee huolehtia, että opiskelijat vastaavat palautteeseen ja tarvittaessa muistuttaa heitä siitä. Vastauspalautteessa tulee välttää suoria lainauksia vastaajan tunnistamisen välttämiseksi. (Polamk 2013)

4 PALAUTEJÄRJESTELMÄ SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Seinäjoen ammattikorkeakoulu on laaja-alainen alueellinen korkeakoulu, joka tarjoaa koulutusta sekä tutkimus- ja kehittämispalveluita seitsemällä koulutus-alalla ja kuudella paikkakunnalla. SeAMK toimii monipuolisesti verkostoituneena elinkeino- ja työelämän kanssa. Tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa on kaikissa opetusyksiköissä. Lisäksi SeAMK palvelee laajempaa seutukuntaa Etelä-Pohjanmaan maakuntakorkeakoulun kautta. Seinäjoen ammattikorkeakoulussa voi suorittaa AMK-tutkintoja, ylempiä AMK-tutkintoja, maksullista täydennyskoulutusta, erikoistumisopintoja ja avoimen AMK:n opintoja. (SeAMK 2013)

4.1 Opintojaksopalaute

Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskelijalle tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta jokaisella opintojaksolla. Palautteen kerääminen on osa korkeakoulun laatutyötä. Palautteen keräämisellä pyritään pitämään yllä jatkuvaa kehitystä ja kriittistä arviointia. (SeAMK 2013)

4.2 Opintojaksopalautteen kerääminen

Jokaisen opintojakson aikana opintojaksopalaute kerätään intranetissä olevalla kyselytyökalulla. Jokaista opintojaksoa varten opettaja luo järjestelmään uuden kyselyn. Kysely sisältää kysymyksiä joista osa on ammattikorkeakoulun johdon ja laaturyhmän laatimia, osa yksikön johtoryhmän ja koulutusohjelman laatimia sekä osa opettajan itse laatimia. (SeAMK 2013)

Kun opettaja on luonut kyselyn, se aktivoidaan ja siitä lähetetään tieto kurssi-ilmoittautumisjärjestelmän perusteella kyseiselle opintojaksolle ilmoittautuneille opiskelijoille. Tämän jälkeen opiskelijoilla on aikaa vastata kyselyyn. Opettaja pystyy seuraamaan vastausprosentin kehittymistä ja lopuksi sulkemaan kyse-

lyn. Vasta kyselyn sulkemisen jälkeen on mahdollista tarkastella kerättyä palautetta. (SeAMK 2013)

Opiskelijat kirjautuvat opintojaksopalautejärjestelmään omilla intranet - tunnuksilla. Vastaajien henkilöllisyydet eivät kuitenkaan selviä vastauksia analysoitaessa. (SeAMK 2013)

4.3 Opintojaksopalautteen analysointi

Kun opiskelijat ovat vastanneet kyselyyn, kysely suljetaan ja opettaja voi tarkastella tuloksia. Opettaja analysoi jokaisen opintojakson kyselyn tulokset ja antaa vastauspalautteen opiskelijoille samalla intranetissä olevalla opintojaksopalautejärjestelmällä. Tämän lisäksi opettaja kehittää saadun palautteen perusteella opintojakson seuraavaa toteutusta. (SeAMK 2013)

Yksikkö ja koulutusohjelma analysoivat opintojaksopalautteiden tuloksia kolmesta neljään kertaa vuodessa ja suorittavat palautteen perusteella kehittämistoimenpiteitä toimintasuunnitelmaan. AMK:n johto ja laaturyhmä käsittelevät opintojaksopalautteiden tuloksia yhdestä kahteen kertaa vuodessa ja kehittävät toimintaa omalla tasollaan. (SeAMK 2013)

4.4 OPALA lähtökysely

Kaikille ammattikorkeakoulusta valmistuville suoritetaan valmistumisen jälkeen lähtökysely. OPALA on ammattikorkeakoulujen sekä opetus- ja kulttuuriministeriön yhteistyössä laatima kysely. Opetus- ja kulttuuriministeriö analysoi OPALA kyselyn tuloksia ja kehittää toimintaa sen perusteella. Lähtökyselyn tuloksia analysoivat myös yhdestä kahteen kertaa vuodessa AMK:n johto ja laaturyhmä sekä kolmesta neljään kertaa vuodessa koulutusohjelma ja yksikkö. (SeAMK 2013)

5 PALAUTEJÄRJESTELMÄ VAASAN AMMATTIOPISTOSSA

Vaasan ammattiopisto on kaksikielinen oppilaitos, missä opetusta annetaan suomen- ja ruotsinkielellä ja lisäksi myös englanninkielellä. Vaasan ammattiopiston tehtävänä on turvata alueellinen työvoimantarve ja toimia alueellisen kehityksen turvaamisessa edustamallaan toimialoilla yhteistyössä lukioiden ja muiden alueen oppilaitosten kanssa. Vaasan ammattiopisto huolehtii koko ikäluokan kouluttamisesta. (Vao 2013)

Vaasan ammattiopisto on tunnettu monialainen kouluttaja. Oppilaitoksella on hyvät työelämäsuhteet ja laaja sidosryhmäverkosto. Alueen työelämä tunnustaa oppilaitoksen omaksi, hyödylliseksi yhteistyökumppanikseen. Henkilöstö ja työelämän asiantuntijat toimivat yhdessä oppilaitoksen arjessa. Oppilaitos toimii alueensa kehittäjänä. (Vao 2013)

Vaasan ammattiopiston laaja-alainen ammatillinen peruskoulutus sekä kahden tutkinnon opinnot parantavat työllistymismahdollisuuksia ja tarjoavat jatko-opintokelpoisuuden tämän päivän ja tulevaisuuden yhteiskunnassa. Valmistuvat opiskelijat työllistyvät tai jatkavat opintojaan sekä saavat valmiuksia elämänhallintaan. (Vao 2013)

Oppilaitos on kehittyvä organisaatio, jolla on talous kunnossa ja toimiva laatujärjestelmä. Sillä on käytössään monipuolinen kasvatuksellisten menetelmien työkalupakki. (Vao 2013)

5.1 INKA palautejärjestelmä

Opintojen aloituskysely (INKA), tehdään ensimmäisen vuoden opiskelijoille toisen jakson aikana. Vuosipalaute (INKA), tehdään toisen vuoden opiskelijoille 1.12.- 28.2. välisenä aikana. Molempien palautekyselyiden tulokset käsitellään johtoryhmässä ja koulutusyksikössä henkilöstön kanssa sekä ryhmänohjaajan tunneilla opiskelijoiden kanssa. Henkilöstö toteuttaa kyselyiden tulosten edellyt-

tämät toimenpiteet. Tehdyt toimenpiteet esitellään ryhmänohjaajan kautta opiskelijoille. Molemmilla kyselyillä pyritään kartoittamaan opiskelijatytyväisyyttä. (Vao 2013)

ATTO -opintojen palautteet (INKA), tehdään toisen vuoden opiskelijoille kevätlukukauden aikana ottaen mukaan neljästä eri tutkinnon osasta eri opiskelijaryhmiä. Kyselyn avulla pyritään kartoittamaan opiskelijatytyväisyyttä. Palaute käsitellään johtoryhmässä ja ammatin oppimisen tuki -koulutusyksikössä yhteisten aineiden osastolla henkilöstön kanssa. Valmistumisvaiheen palaute (INKA), tehdään viimeisen vuoden opiskelijoille jaksolla 6. Kyselyllä pyritään kartoittamaan opiskelijoiden työllistymistä ja jatko-opiskelua. Myös valmistumisvaiheen palautteet käsitellään johtoryhmässä ja koulutusyksikössä henkilöstön kanssa. (Vao 2013)

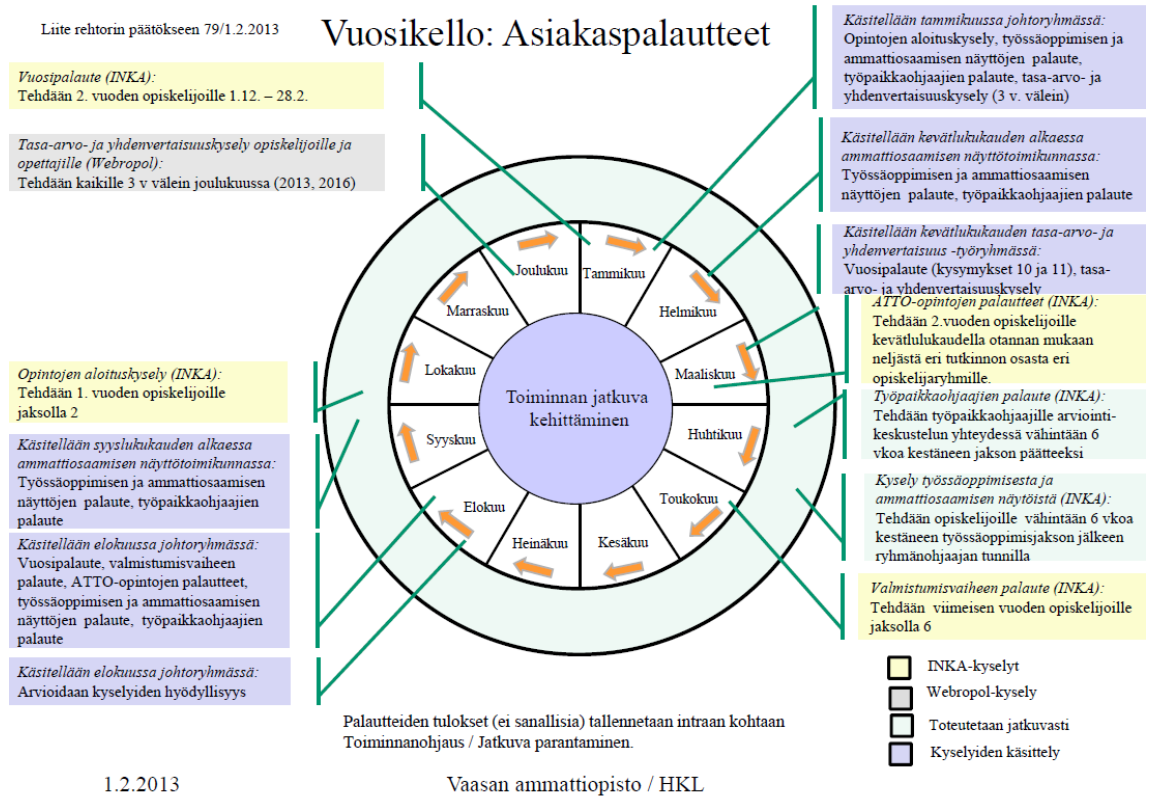
Työpaikkaohjaajien palaute (INKA) tehdään työpaikkaohjaajien kanssa arviointikeskustelujen yhteydessä vähintään kuusi viikkoa kestäneen työharjoittelujakson päätteeksi. Kysely työssäoppimisesta ja ammattiosaamisen näytöistä (INKA) tehdään opiskelijoille vähintäänkin kuusiviikkoa kestäneen työssäoppimajakson jälkeen ryhmän ohjaajan tunnilla. Näillä kyselyillä pyritään kartoittamaan työssäoppimiseen, ammattiosaamisen näyttöihin ja työllistymiseen liittyviä asioita. Tulokset käsitellään johtoryhmässä, koulutusyksiköiden henkilöstön kanssa ja ammattiosaamisen näyttötoimikunnassa. Tarvittaessa henkilöstö toteuttaa palautteen edellyttämät toimenpiteet. Toimenpiteistä tiedotetaan kohderyhmille. (Vao 2013)

5.2 Webropol palautejärjestelmä

Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskysely opiskelijoille ja opettajille (Webropol). Tämä kysely tehdään kaikille kolmen vuoden välein joulukuussa. Kyselyn tulokset käsitellään johtoryhmässä ja koulutusyksiköissä sekä kevätlukukauden tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyöryhmässä, jotka myös tiedottavat mahdollisista toimenpiteistä kohderyhmille. (Vao 2013)

5.3 HELMI päiväkirja-, palaute- ja arviointi järjestelmä

HELMI on kaksisuuntainen päiväkirjajärjestelmä, jossa opettaja ja opiskelijat sekä huoltajat käyttävät opiskelutietojen ajan tasalla pysymiseen sekä voivat antaa suoraa reaaliaikaista palautetta toisilleen. (Vao 2013)



KUVA 1: Asiakaspalautteiden käsittely Vaasan ammattiopistossa (Vao 2013)

6 PALAUTEJÄRJESTELMÄ TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Tampereen ammattikorkeakoulu toimii Tampereen lisäksi Ikaalisissa, Mänttä-Vilppulassa ja Virroilla. TAMK:n opetus painottuu erityisesti tekniikkaan, hyvinvointipalveluihin, liiketalouteen, matkailuun ja kulttuuriin. Lisäksi TAMK:ssa toimii Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun tehtäviin kuuluu myös soveltava tutkimus- ja kehitystoiminta. Koulun toimintaan kuuluu myös erilaisia täydennyskoulutusohjelmia ja työelämälähtöistä palvelutoimintaa. (TAMK 2013)

6.1 Palautteen antaminen ja palautekyselyt

Opiskelijapalaute on tärkeä osa TAMK:n laatu-, arviointi- ja palautejärjestelmää. Opintojaksopalauteella voi antaa palautetta opintojaksosta tai sen osasta suoraan opettajalle. Opintojaksopalaute käsitellään kerran vuodessa eri koulutusohjelmien tulostulosten analyysissä. (TAMK 2013)

Opintojaksopalaute kerätään sähköisesti intranetissä tai muulla opettajan määräämällä tavalla. Vaikka järjestelmään kirjaututaankin TAMK:n intranetin tunnuksilla, palautteen antajan henkilöllisyys ei tule vastauksissa näkyviin. Opintojaksopalauteiden yhteenvedot tallennetaan kyseisen opintojakson toteutus-suunnitelmaan. (TAMK 2013)

Opiskelusta kerätään palautetta myös lukukausittain. Palaute kerätään sähköisellä lomakkeella. Palaute käsitellään yhdessä koulutusohjelmittain opiskelijoiden ja henkilöstön kanssa. Lukukausikyselyllä pyritään keräämään OPALA-palauteeseen verrattavaa palautetta tutkintoon johtavan koulutuksen opiskeluprosessista koko opiskelun ajan. (TAMK 2013)

Vuosittainen opiskelijapalaute kerätään TAMK:ssa kaikilta opiskelijoilta vuosittain. Tällä palautteella pyritään kartoittamaan edellisen opintovuoden opiskelukokemuksia. (TAMK 2013)

6.2 Kehityskeskustelut

Opiskelija käy vähintään kerran vuodessa opettajatutorin kanssa ohjaus- ja kehityskeskustelun. Opettajatutor on eräänlainen ryhmän oma valmentaja. Hänen tehtävä on olla ikään kuin yhdistetty luokanvalvoja ja oppilaanohjaaja. Opettajatutorin kanssa käydystä keskustelusta laaditaan kooste opinto-ohjaajalle. Opinto-ohjaaja laatii käydyistä keskusteluista kokonaisanalyysin koulutuspäälliköille ja johtavalle opinto-ohjaajalle. Keskusteluista koostettua kokonaisanalyysiä käsitellään koulutusohjelmien kokouksissa muiden opiskelijapalautteiden kanssa. Näistä muodostetaan tulosanalyysi, jonka pohjalta päätetään tulevan vuoden kehittämiskohteet. (TAMK 2013)

6.3 Opiskelijan kannanotto

Jos opiskelija haluaa tehdä kannanoton opetuksen puutteista, hänen on keskusteltava ensin asiasta muun ryhmän kanssa. Tämän jälkeen voidaan ryhmän muodostama kannanotto saattaa asianosaisen opettajan tietoon. (TAMK 2013)

Jos yllä mainittu toimenpide ei tuota toivottua tulosta, ryhmä ja opettaja sopivat ajankohdan yhteiselle keskustelulle. Keskustelun tarkoitus on aina sovitteluratkaisun syntyminen. (TAMK 2013)

Jos suullinen sovittelu ei johda tulokseen, ryhmä tekee asiasta kirjallisen kannanoton. Kannanotto toimitetaan koulutuspäällikölle. Kannanoton tulee sisältää ryhmän opiskelijoiden allekirjoitukset ja merkintä siitä, koska sovittelukeskustelua on käyty. Kuukauden sisällä kannanotosta koulutuspäällikkö kutsuu ryhmän koolle sovittelua varten. Sovittelussa puhetta johtaa koulutuspäällikkö. Sovittelussa mukana ovat koulutuspäällikön lisäksi ryhmän jäsenet ja opettaja. (TAMK 2013)

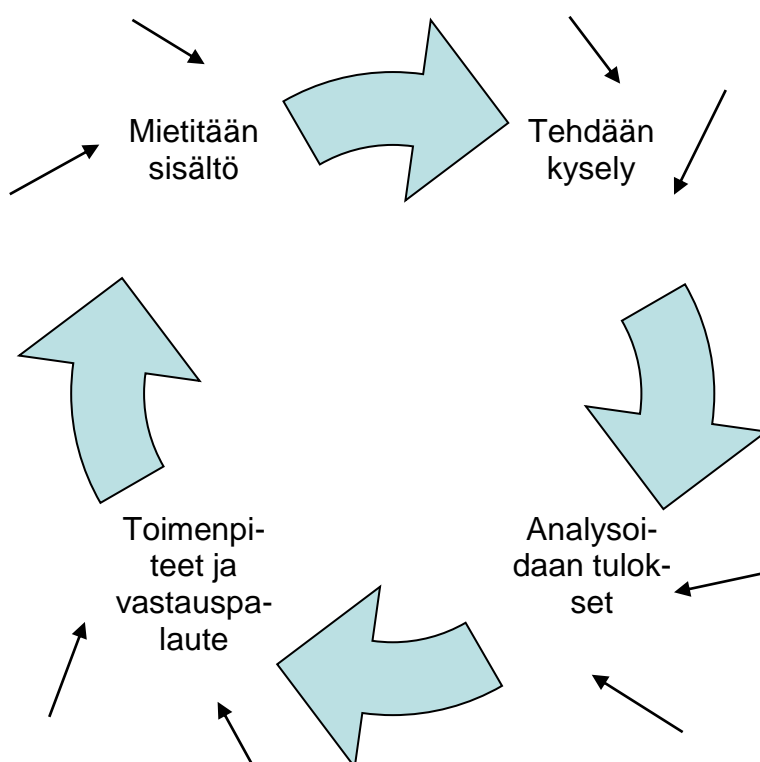
Jos tämäkään sovittelu ei johda tulokseen, niin koulutuspäällikkö toimittaa asiasta muistion koulutusjohtajalle, joka ratkaisee tilanteen. Koulutusjohtaja toimii tarpeen vaatiessa yhteistyössä vararehtorin kanssa. Koulutuspäällikkö tiedottaa kannanoton laatineen ryhmän jäsenille, millaiseen ratkaisuun kannanotto on johtanut. (TAMK 2013)

6.4 OPALA

OPALA on opetus- ja kulttuuriministeriön sekä ammattikorkeakoulujen yhteinen opiskelijapalautteen koontijärjestelmä. Kaikki valmistuvat opiskelijat täyttävät valmistumiskuukautenaan OPALA-kyselyn. Kyselyllä kartoitetaan koko ammattikorkeakouluopintojen aikaisia kokemuksia. (TAMK 2013)

7 HYVÄ PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Tässä kappaleessa hahmotellaan edellä esitettyihin asioihin ja ryhmän jäsenten omiin kokemuksiin perustuen hyvän palautejärjestelmän ominaisuuksia. Näitä ominaisuuksia keskitytään käsittelemään lähinnä opettajan ja kurssin näkökulmasta. Tässä kappaleessa ei käsitellä laajempaa palautteen keräämistä, mitä edustaa esimerkiksi edellisissä kappaleissa käsitelty OPALA.



KUVA 2: Opiskelijapalautteen kerääminen

Opiskelijapalautejärjestelmä täytyy nähdä ikään kuin ikiliikkujana - kuvan 2 mukaisena jatkuvana prosessina. Ensin mietitään millaista palautetta kerätään ja miten kerätään. Sen jälkeen suoritetaan palautteen kerääminen. Kun palaute on kerätty, se analysoidaan. Lopuksi annetaan vastauspalaute ja analyysin tulokset viedään käytäntöön esimerkiksi tekemällä muutoksia kurssin toteutukseen.

7.1 Palautteen kerääminen

Kun palautteenkerääminen on jatkuva prosessi, se turvaa osaltaan jatkuvan kehittymisen ja ajan tasalla pysymisen. Kehä ei saa olla kuitenkaan suljettu, vaan siihen on otettava vaikutteita ulkopuolelta, esimerkiksi kyseisen alan työntantajilta ja mahdollisesti muilta koulutusorganisaatioilta. On muistettava, että ammatillisessa koulutuksessa on tärkeää säilyttää kosketus reaali maailmaan eikä keskittyä pelkästään teoretiedon opettamiseen ja koulun sisäisiin asioihin.

Palautekyselyn sisältöön on kiinnitettävä nykyistä laajempaa huomiota. Sisältöä on kyettävä muokkaamaan joustavasti tarpeen mukaan. Oppilaitoksissa on usein käytössä samat mekaaniset kaavakkeet sekä sisällöltään että toteuttamistavoiltaan. Sama kysymyspatteri ei sovi jokaiseen erilliseen opintojaksoon eikä varsinkaan eri koulutusaloille. Kyselyjen laatiminen ei voi olla pelkästään ns. virkamiestyötä, vaan mukaan on otettava ko. alan opettajina toimivia ammattilaisia ja miksei jopa opiskelijoidenkin edustus jo kyselyn sisällön laatimisvaiheessa. Näin opiskelijoita saataisiin sitoutettua paremmin palautteen keräämiseen ja koko koulun kehittämiseen.

Nyrkkisääntönä tulisi olla, että kysymyksiä on mahdollisimman vähän ja ne ovat tarkasti mietittyjä. Liian pitkät ja mutkikkaat kyselyt saattavat olla opiskelijoille työläitä ja aikaa vieviä. Tällöin vastausten laatu saattaa kärsiä, koska osa vastaajista rastii nopeasti vain joitain vaihtoehtoja sen kummemmin kysymystä ajattelemta tai lukematta.

Palautekyselyt tulee ymmärtää monikerroksisina. Hallinto haluaa tietoa, opetus-hallitus haluaa tietoa, koulutussuunnittelija haluaa tietoa, vastuuopettaja haluaa tietoa, tuntiopettaja haluaa tietoa. Voidaanko kaikkien tarpeet täyttää yhdellä ja samalla kyselyllä ilman että vastaajan motivaatio hukkuu liian massiiviseen kysymyspatteristoon?

7.2 Palautteenkeräämisen ajankohta

Sisällön lisäksi myös kyselyn toteutusaikataulua on tarkoin harkittava. Liian usein tehdyt palautekyselyt kääntyvät itseään vastaan. Tällöin vastaajan motivaatio katoaa. Jos palautetta on kuitenkin tarve kysyä usein, voisi kyselyn sisältö tai laji muuttua niin, että se säilyisi mielenkiintoisena. Esimerkiksi suullinen ja kirjallinen palaute opetusmenetelmistä suoraan opettajalle, kirjallinen palaute opintososiaalisista asioista hallinnolle jne. Vastausmotivaation säilymistä voisi edesauttaa myös pitämällä huolta siitä, että esimerkiksi opetusmenetelmistä annettu palaute olisi huomioitu käytännön tasolla jo vähintään seuraavaan luentokertaan mennessä.

Palautekyselyn ajankohta opintojaksossa on myös tärkeä asia. Kysytäänkö palautetta jokaisen päivän, viikon, opintojakson jälkeen vai puolivuositain, vuosittain tai vasta kaikkien opintojen jälkeen? Lisäksi täytyy tarkkaan miettiä annetaanko kysely opiskelijoille perjantaina klo 15 sillä evästyksellä, että kun tähän on vastattu, niin voidaan lähteä viikonloppua viettämään. Tämä ei toimi, jos halutaan saada laadukasta palautetta. Opettajan täytyy panostaa palautekyselyn antoon samalla tavalla kun kaikkien opiskelutehtävien antoon. Kyselyprosessi on selvitettävä ja painotettava, että sillä voidaan vaikuttaa oikeasti opiskelun sisältöön. Vastaamiseen olisi annettava riittävästi aikaa ja sen jälkeen tulisi olla vielä jotakin muuta ohjelmaa, jotta palautteen anto ei jäisi luentokerran viimeiseksi hätäisesti tehdyksi tehtäväksi.

Työn teoriaosanperusteella palautetta pitäisi kerätä vasta jonkin aikaa sen jälkeen kun kaikki opintoon liittyvät suoritukset on tehty. Tällöin opiskelija olisi ehtinyt sisäistää koko opintokokonaisuuden ja palaute pohjautuisi valmiiseen opintokokonaisuuteen eikä keskeneräisiin opintoihin. Toisaalta palaute pitäisi ymmärtää osana opintosuoritusta eikä sen jälkeen tapahtuvaksi ylimääräiseksi työksi. Käytännössä tällaisesta jälkikäteen kerätystä palautteesta saattaa kuitenkin muodostua ylimääräinen työ, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti palautteen laatuun.

Opintojakson jälkeen kerättävässä palautteessa on se heikkous, että palautteen antajat eivät hyödy itse antamastaan palautteesta, koska opintojakso on jo ohi

kun palaute käsitellään. Tästä seuraa myös se ongelma, että takaisinkytkentä palautteen antajille palautteen aiheuttamista käytännön toimista on hankala toteuttaa. Tällöin palautteen vaikuttavuus saattaa jäädä opiskelijoilta hämärän peittoon. Tämä taas on melko suuri ongelma, koska niin teorian tiedon kuin käytännön kokemustenkin perusteella palautekyselyiden tulosten vaikuttavuuden esittely vastaajille on hyvin tärkeää.

Työn teoriaosassa todetaan myös, että palautetta tulisi kerätä opintojakson aikana, koska tällöin palautteesta olisi hyötyä palautteen antajille. Tällöin kysely olisi helppo suorittaa osana opintojaksoa, eikä siitä tulisi ylimääräistä työtä. Myös palautteen vaikuttavuus olisi helppo osoittaa jo opintojakson aikana käytännön toimilla. Ongelmaksi muodostuisi kuitenkin palautteen antaminen keskenään keneräisestä opintojaksosta.

7.3 Vastauspalaute

Vastauspalautteen merkitys on suuri opiskelijan palautteenantomotivaation riittävydessä. Mikäli opiskelija huomaa että hänen antamaansa palautetta todella luetaan ja hyödynnetään, riittää motivaatio seuraaviinkin kyselyihin. Yksinkertaisin tapa vastauspalautteen antoon on kirjallinen vastauspalaute. Siinä voidaan kertoa kuinka saatua palautetta hyödynnetään ja minkälaisia toimenpiteitä saatu palaute aiheuttaa. Toisaalta siinä voidaan myös perustella miksi jotakin toivottua muutosta ei toteuteta.

Vastapalautteessa on tärkeää, että se kirjoitetaan ymmärrettävällä kielellä eikä siinä luetella mitään fraaseja. Kaikkiin palautejärjestelmiin tulisi ehdottomasti kuulua jonkinlainen tapa vastauspalautteen antoon.

Paras tapa vastauspalautteen antoon on, työn teoria osassakin esitetty tapa, esitellä palautteen käytännön vaikutukset sekä pyrkiä osoittamaan mahdollisimman selkeästi millaisen palautekyselyn ja palautteen seurausta ne ovat. Tällöin palautekyselyiden vaikuttavuus tulee selkeästi esiin ja opiskelijoiden vastausmotivaatio säilyy korkeana.

7.4 Hyvän palautejärjestelmän ominaisuuksia tiivistettynä

Yhteenvedona voitaisiin listata tärkeimpiä hyvän palautejärjestelmän ominaisuuksia. Asiat on ryhmitelty palautteen keräämiseen liittyviin asioihin ja palautteen sisältöön liittyviin asioihin.

Palautteen keräämiseen liittyviä huomioitavia asioita:

- Palautteen keräämisen on oltava suunniteltua ja luonnollinen osa laatuajattelua.
- Kyselyjen määrä, aikatauluttaminen ja jakamisen ajankohta on mietittävä tarkasti, niin että vastausmotivaatio ja samalla vastausten laatu säilyy.
- Palautekysymysten eri tasot on tiedostettava. Eri toimijat tarvitsevat erilaista tietoa ja eri aikataululla toimintansa kehittämiseen.
- Palaute on ymmärrettävä osaksi opintojakson suorittamista. Tämä koskee sekä opettajia että opiskelijoita.

Palautteen sisältöön liittyviä huomioitavia asioita:

- Palautekyselyiden sisältöihin on kiinnitettävä enemmän huomiota ja sisältöjen muodostamiseen on otettava mukaan opettajat, opiskelijat ja asiakaskunta eli tulevat työnantajat mahdollisuuksien mukaan.
- Kyselyjen sisältö on oltava helppotajuista, lyhyttä ja ytimekästä.
- Räätelöidään kysymyssarjat tarpeen mukaan eikä pakoteta kaikkia kyselyitä samaan muotoon.
- Vastauspalaute on erittäin tärkeä väline sekä opintojakson kehittämiseksi että opiskelumotivaatiolle.

Palautteen keräämisen teoriaa tarkasteltaessa selvisi melko pian, että tarkka käsitys hyvin hoidetusta palautteen keräämisestä ja hyödyntämisestä sisältää jonkin verran ristiriitoja. Tästä esimerkkinä vaikkapa tuo edellä mainittu palautteen kerääminen opintojakson aikana vai opintojakson loputtua tai palautteen kerääminen formaalissa muodossa vai vapaassa muodossa. Nämä ristiriidat johtuvat osittain siitä, että käytännössäkin paras tapa palautteen keräämiseksi vaihtelee aina jonkin verran tilanteen, opettajan, opintojakson ja opetettavan ryhmän mukaan. Tällöin olisi hyvä, että palautteenkeräysjärjestelmä tai -

ohjelmisto olisi mahdollisimman joustava ja helppokäyttöinen. Tällöin opettajan olisi helppo muokata palautteen keräämistä ja käsittelyä tilanteen mukaan ilman että se kuormittaisi liikaa opettajaa tai opiskelijoita.

8 YHTEENVETO

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia eri palautejärjestelmien prosesseja neljässä eri oppilaitoksissa on ja miten ne käytännössä toimivat. Tavoitteena oli siten nostaa esiin hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja sekä etsiä sitä kautta eräänlaisia yhteisiä malleja toimivalle palautejärjestelmälle. Tavoitteena ei ollut rakentaa yhtä ideaalista mallia, vaan kerätä teoriapohjan ja käytännössä toimivien järjestelmien pohjalta parhaita toimintatapoja. Jokainen oppilaitos on erilainen, joten niiden on rakennettava omista lähtökohdistaan parhaiten toimiva palautejärjestelmänsä.

Kehittämishankkeen tutkimusmenetelminä olivat teoretietoa sisältävä kirjallisuuskatsaus sekä benchmarking menetelmä, jonka avulla pyrittiin tunnistamaan ja ymmärtämään tutkimuksessa mukana olevien eri oppilaitosten parhaita menetelmiä ja toimintatapoja. Kehittämishankkeen tekijöiden omat työtehtävät ja kokemukset analysoitavien oppilaitosten palautejärjestelmistä toivat työhön omat näkökulmansa. Tämän lisäksi vertailuanalyysiin otettiin mukaan yksi oppilaitos, jonka palautejärjestelmästä tekijöillä ei ollut omakohtaista kokemusta opettajan näkökulmasta.

Opettajien ja opiskelijoiden käsitys palautteesta voi olla hyvinkin erilainen. Myös em. ryhmien sisällä käsitys palautteen keräämisestä ja käytöstä yhtenä toimintaa ohjaavana elementtinä on erilainen. Palautekäsityksen merkitys on kuitenkin suuri eri toimijoiden motivaatiolle kerätä ja antaa palautetta. Tässä työssä nousi esille erityisesti opettajan antaman vastauspalautteen merkitys opiskelijan halukkuudelle antaa toistuvasti hyödyllistä palautetta eri opintojaksoista ja jopa yksittäisistä oppitunneista. Kerätyn palautteen laatu on siis suoraan verrannollinen siihen, miten opettaja siihen reagoi ja näkykö sen vaikutus jopa meneillään olevan jakson toteutuksessa. On kuitenkin muistettava, että opettajat ovat oman alansa ammattilaisia ja heillä on siten kokonaiskuva opintojaksoista ja oppimistavoitteista. Tärkeintä on reagoida kerättyyn palautteeseen siten, että sen käyttö tai käyttämättä jättäminen tulee palautteen antajalle selkeästi perus-

teltua. Näin opiskelijoidenkin tiedot, käsitykset ja odotukset opintojaksoista muuttuvat.

Kehittämishankkeen lähestymiskulmana oli pääosin yksittäisen opintojakson ja opettajan toiminnan kehittäminen palautejärjestelmän avulla. Parhaiden käytäntöjen jakaminen eri oppilaitosten välillä onnistuu parhaiten juuri tällä tasolla. Vertailututkimuksessa havaittiin, että palautejärjestelmä toimii oppilaitostasolla pääpiirteittäin melko samansuuntaisesti. Palautteen kerääminen ja siihen vastaaminen on yleisellä tasolla ohjeistettu ja järjestetty samoilla periaatteilla. Selkeämpiä eroavaisuuksia alkaa syntyä, kun mennään yksittäisten opintojaksojen ja opettajien tasolle. Tämä on toki joiltain osin ymmärrettävää, koska oppilaitosten substanssi on erilainen. Yksittäisten opettajien aktiivisuus palautteen keräämisessä, siihen vastaamisessa ja tulevien opintojaksojen rakentamisessa on ratkaisevan tärkeää. Tämä kehittämishanke osoitti, että palautejärjestelmien toimivuus ei voi olla pelkästään hallinnon ohjeistuksen vastuulla, vaan jokaisen on ymmärrettävä toimivan palautejärjestelmän merkittävyys oppilaitoksen laatu- ja arviointijärjestelmien kannalta.

Tämän työn tuloksena tekijät päätyivät siihen, että palautejärjestelmän kehittämisen on oltava jatkuva prosessi. Muutokset työelämässä ja oppimisympäristössä on kyettävä havaitsemaan ja huomioimaan opintojaksojen sisällössä joustavasti ja nopeasti. Korjaavat liikkeet on kyettävä tekemään joskus jopa meneillään olevan opintojakson aikana. Myös opiskelijat ja työelämän edustus on otettava mukaan jo palautejärjestelmien suunnitteluvaiheessa. Opintojaksojen työelämävastaavuus asettaa suuria haasteita sekä palautejärjestelmien joustavalle käytölle että yksittäiselle opettajalle palautteen kerääjänä.

Tämä kehittämishanke toimii läpileikkauksena siitä, miten neljän eri oppilaitokseen palautejärjestelmät toimivat. Samalla työ toimii eräänlaisena perusselvityksenä palautejärjestelmien kehittämiselle ja yhdenmukaistamiselle. Esiin nostetut hyvät käytännöt ja toimintamallit ovat siirrettävissä yleisesti minkä tahansa oppilaitoksen käyttöön. Kehittämishankkeesta on siten apua toimivan palautejärjestelmän rakentamisesta vastuussa oleville henkilöille sekä yksittäisille opettajille, jotka ovat kiinnostuneita oman opintojaksonsa kehittämisestä.

9 LÄHTEET

Berlin, S. 2008. Innostava lannistava helpottava palaute. Vaasan yliopisto. Vaasa

Deci E.L. & Ryan R.M. 1985. Intrinsic motivation and self-determination in human behaviour. Plenum Press. New York

Green, D., Brannigan, C., Mazelan, P. & Giles, L. 1994. Measuring Student Satisfaction: A Method of Improving the Quality of the Student's Experience. S. Haselgrove (toimittaja), The Student Experience. Buckingham: The Society for Research into Higher Education and Open University Press.

Karlöf Bengt & Östblom Svante. 1993. Benchmarking. Tuottavuudella ja laadulla mestariksi. Wilin+Göös, Jyväskylä.

Kember, D., Leung, D. & Kwan, K. 2002. Does the use of student feedback questionnaires improve the overall quality of teaching? Assessment and Evaluation in Higher Education, 27.

Kupias P, Peltola R & Saloranta P 2011. Onnistu palautteessa. Bookwell Juva

Leckey, J. & Neill, N. 2001. Quantifying Quality: The Importance of Student Feedback. Quality in Higher Education 7(1).

Marsh, H. 1987. Students' evaluations of university teaching: Research findings, methodological issues, and directions for future research. International Journal of Educational Research, 11.

Marsh, H. & Dunkin, M. 1992. Students' evaluations of university teaching: A multidimensional perspective. J. C. Smart (toim.), Higher education: Handbook of theory and research, vol. 8. New York: Agathon Press.

Narasimhan, K. 2001. Improving the Climate of Teaching Sessions: The Use of Evaluations by Students and Instructors' Quality in Higher Education 7(3).

Nilsson, K. 2001. The Action Process of the Student Barometer: A Profile of Lund University, Sweden. Update: The Newsletter of the Centre for Research into Quality, Issue 15, March.

Polamk, 2013. Poliisiammattikorkeakoulu.

Powney, J. & Hall, S. 1998. Closing the Loop: The Impact of Student Feedback on Students' Subsequent Learning. Edinburgh, Scottish Council for Research in Education.

Roche, L. & Marsh, H. 2002. Teaching self-concept in higher education: Reflecting on multiple dimensions of teaching effectiveness. N. Hativa & P. Goodyear (Toim.), Teacher thinking, beliefs and knowledge in higher education. Dordrecht: Kluwer.

SeAMK, 2013. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Sorri-Teir, Eila & Murtolehto, Leea. 1995, Esiselvitys Benchmarking -toiminnan järjestämisestä julkisessa hallinnossa. Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto. Painatuskeskus Oy. Helsinki.

TAMK, 2013. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Uusikylä, Petri. 1998. Benchmarking: Avain menestykseen vai hallinnon kehittämisen muoti-ilmiö? Artikkelit. Hallinto 5/1998.

Vao, 2013. Vaasan ammattiopisto.

Vuorinen, I. 2005. Tuhat tapaa opettaa. Resurssi. Tampere.

Watson, S. 2003. Closing the Feedback Loop: Ensuring Effective Action from Student Feedback. Tertiary Education and Management 9. Kluwer Academic Publishers.

Williams, R. & Brennan, J. 2003. Collecting and using student feedback on quality and standards of learning and teaching in Higher Education. HEFCE, Bristol, UK.