

Auditointikohde	2. Korkeakoulun perustoimintojen laadunvarmistuksen kattavuus ja vaikuttavuus a) Tutkintotavoitteinen koulutus
Näytön nimi	OPISKELIJAPALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Mikko Penttinen, laatukoordinaattori, Kehittämisen- ja palvelukeskus Pertti Savelius, koulutus- ja kehittämispäällikkö, Sosiaali- ja terveysalan keskus Jukka Hirvonen, koulutus- ja kehittämispäällikkö, Liiketalouden ja tekniikan keskus
Näytön tarkoitus	Näytön tarkoituksena on kuvata Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun opiskelijapalautteen keräämisen, käsittelyn ja hyödyntämisen käytäntöjen kattavuus ja tarkoituksenmukaisuus tutkintotavoitteisessa koulutuksessa. Näytössä esitetään esimerkkejä palautteen perusteella toteutetuista kehittämistoimista.

1. NÄYTÖN KUVAUS

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa kerätään lukuvuosipalautetta (OPALA) ja opintojaksopalautetta. Opiskelijoilla on mahdollisuus antaa myös avointa palautetta opiskelijaportaali Pakin kautta sekä välitöntä palautetta henkilöstölle. Lisäksi opiskelijat käyvät opettajatutorin kanssa vuosittain kehityskeskustelun, jossa on mahdollista antaa palautetta.

Opiskelijapalauttejärjestelmän suunnittelu

Lukuvuosipalautteen kehittämisen perustana on Itä-Suomen ammattikorkeakoulujen yhteishanke, jossa laadittiin vuosittaiset palautekyselyt opintojen eri vaiheisiin. Hankkeessa laadittuja kyselyjä käytettiin PKAMK:ssa soveltuvin osin vuoteen 2005 saakka. Vuonna 2006 kyselyjä uudistettiin pedagogisen strategian laadinnan yhteydessä ja kyselyjen väittämät koottiin kokoavien teemojen alle. Kyselyjen avulla kerätään opiskelijoilta palautetta neljältä teema-alueelta: opetussuunnitelmasta, koulutuksen toteutuksesta, oppimisen ohjauksesta ja arvioinnista sekä osaamisen kehittymisestä. Myös opintojaksopalautteen jäsenys perustuu samaan teemoitukseen. Tällä hetkellä PKAMK myy lukuvuosipalautteeseen liittyvää kokonaispalvelua muille korkeakouluille.

Koulutuksen kehittämissyhmä koordinoi kyselyjen laadintaa, arviointia ja päivittämistä. Laaturyhmä hyväksyy kyselyt ja päättää toteuttamisen aikatauluista. Suunnittelu- ja laatujohtaja vastaa opiskelijapalauttejärjestelmästä kokonaisuutena ja laatukoordinaattori järjestelmän toimivuudesta ja siihen liittyvästä tiedottamisesta. Opiskelijaportaali Pakin palauteympäristöstä ja sen kehittämisestä vastaa opiskelijapalveluiden päällikkö.

- [Laadun lähteillä: Itä-Suomen ammattikorkeakoulujen itsearviointin kehittäminen. KKA 04:1999](#)
- [PKAMK:n pedagoginen strategia 2007-2010](#)

Opiskelijapalautteen kerääminen

Lukuvuosipalautetta (OPALA) on kerätty säännöllisesti vuodesta 1999 alkaen. OPALA-palautteen kerääminen toteutetaan vuosittain tammi-helmikuussa erillisen työohjeen mukaisesti. Opintojaksopalautetta on kerätty koko ammattikorkeakoulun toiminnan ajan. Vuodesta 2011 alkaen opintojaksopalautteen keruu on

ollut järjestelmällistä (ks. työohje). Avointa palautetta on voinut antaa syksystä 2010 alkaen opiskelijaportaali Pakin kautta. Välitöntä palautetta kertyy opiskelijan, henkilöstön ja opiskelijaryhmän välisissä keskusteluissa ja yhteisissä palautetilaisuuksissa. Opetushenkilöstön kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa opiskelijoilla on mahdollisuus antaa välitöntä palautetta. PKAMK:n opiskelijapalautekäytännöistä tiedotetaan opiskelijoille Minä amk-opiskelijana -opintojaksolla, opiskelijaportaali Pakissa ja kaikille opiskelijoille jaettavassa opiskelijoiden laatuoppaassa.

- [OPALA-palautteen työohje](#)
- [Opintojaksopalautteen työohje](#)
- [Avoin palaute \(opiskelijaportaali Pakki\)](#)
- [Opiskelijan laatuopas](#) (s. 15–17)

Opiskelijapalautteen arviointi

Laatukoordinaattori vastaa OPALA-palautteen tulosten yhteenvedon tekemisestä välittömästi palautekyselyjen sulkeutumisen jälkeen (ks. OPALA-palautteen työohje). Tulosten yhteenvedot tallennetaan PKAMK:n verkkosivuille, joille on linkki myös Pakissa. Tulosten perusteella laaditaan palautteen palaute, jonka laadinnasta vastaavat keskusten koulutuksesta vastaavat koulutus- ja kehittämispäälliköt (kk-päällikkö) sekä koko ammattikorkeakoulun osalta suunnittelu- ja laatujohtaja. Palautteen tuloksia ja palautteen palautetta käsitellään palautetta antaneiden opiskelijaryhmien kanssa, keskusten tiimeissä, henkilöstökokouksissa, johtoryhmässä, koulutuksen kehittämissyhmässä ja aikuiskoulutusryhmässä. Ryhmäkeskustelujen lisäksi OPALA-palautteesta ja sen tuloksista tiedotetaan opiskelijoille sähköpostilla, opiskelijakunnan sähköisessä tiedotuslehdessä (POKAllinen) ja Pakissa. Opetuksen kehittämispäällikkö vastaa koko amk:n tasolla lukuvuosipalautekyselyihin liittyvistä tiedottamisesta opiskelijoille.

Opintojaksopalaute on tarkoitettu opetuksen arvioinnin ja kehittämisen tueksi ensisijaisesti keskustasolla ja yksittäisten opettajien/opettajaryhmien työssä. Opintojakson vastuuopettaja käy saadun palautteen läpi ja kehittää opintojaksoa saadun palautteen pohjalta. Palautetta käydään läpi myös opettajan ja esimiehen välisissä kehityskeskusteluissa. Järjestelmän kautta on mahdollista antaa myös opintojakson opiskelijoille vastapalaute heidän antamastaan palautteesta.

Pakin kautta tulevan avoimen palautteen käsittely tapahtuu ensivaiheessa opiskelijapalveluissa. Opiskelijapalveluiden päällikkö ottaa palautteen vastaan ja tekee ensimmäisen analyysin saadusta palautteesta. Jos palaute koskee jonkin keskuksen toimintaan, niin hän lähettää palautteen käsiteltäväksi keskukseseen, josta keskuksen henkilöstöön kuuluva edustaja vastaa palautteeseen. Mikäli palaute koskee opiskelijapalveluita, opiskelijapalveluiden päällikkö vastaa suoraan palautteen antajalle.

Välittömän palautteen käsittely tapahtuu keskusten tiimeissä. Välittömän palautteen käsittelyn käytännöistä vastaa keskuksen johtaja yhdessä keskuksen johtotiimin kanssa.

Vuosittain käytävässä johdon katselmuksessa opiskelijapalautekyselyjen tulokset käydään läpi ja kehittämiskohteista päätetään PKAMK/TASO -sopimuksen laadinnan yhteydessä.

- [PKAMK:n opiskelijapalautesivusto](#)
- [OPALA-palautteen palaute \(lukuvuosi 2010-2011\)](#)
- [Johdon katselmus, vuosi 2010 \(s. 4\)](#)

Toiminnan kehittäminen

Vararehtori vastaa koulutustoiminnasta ja sen laadusta. Palautteen perusteella tapahtuvan kehittämisen lähtökohtana on läheisyysperiaate. Opintojaksojen vastuuopettaja/-t vastaavat omien opintojaksojensa kehittämisestä. Keskuksen koulutus- ja kehittämispäälliköt ja keskuksen johtaja vastaavat opetussuunni-

telmien ja koulutuksen toteutusratkaisujen kehittämistä. Koulutuksen kehittämisryhmä koordinoi koko ammattikorkeakoulua koskevia kehittämistoimia, joiden toteuttamisesta vastaavat suunnittelu- ja laatujohtaja sekä opetuksen kehittämisspäälikkö. Koko ammattikorkeakoulun ja keskusten vuositason koulutuksen kehittämistoimet perustuvat koulutuksen kehittämisohjelmaan ja kirjataan PKAMK/TASO-sopimukseen. Kehittämistoimien toteuttamista koordinoivat koko ammattikorkeakoulun osalta koulutuksen kehittämisryhmä ja keskusten osalta johto- ja koulutustiimit. YAMK-koulutuksen osalta kehittämistoimien koordinoimista vastaa YAMK-ohjausryhmä.

- [PKAMK/TASO 2011 -sopimus](#) (s. 1-3)
- [Koulutuksen kehittämisryhmän toimintasuunnitelma 2011](#)

2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

a. Välittömän palautteen käsittely sosiaali- ja terveystieteiden keskuksessa (SOTE)

Välittömä palautetta tulee SOTE-keskukseen monia eri kanavia lähtien suullisesta palautteesta opiskelijoita tavatessa. Kirjallista palautetta tulee opiskelijaportaali Pakin kautta, keskuksen johtajalle ja koulutus- ja kehittämisspääliköille sekä keskuksen toimistoon ja suunnittelijalle. Mikäli palaute vaatii pikaista käsittelyä ja vastaanottaja pystyy siihen asiantuntemuksensa perusteella heti vastaamaan, lähetetään vastaus mahdollisimman pian. Mikäli palautteeseen ei ole välittämätöntä vastata heti, kootaan ne keskuksen suunnittelijalle, joka tuo ne viikoittain johtotiimin käsittelyyn. Johtotiimissä päätetään mahdollisista palautteen johdosta tehtävistä toiminnan muutoksista tai korjauksista. Samalla päätetään, kuka vastaa palautteeseen ja käsittely kirjataan johtotiimin muistioon ”opiskelijapalautteen käsittelyä”. Vuosittain OPALA-palautteen palautetta käsiteltäessä tehdään koontia myös saapuneista ja käsitellyistä avoimista palautteista ja huomioidaan annettavassa kokonaispalautteessa opiskelijoille.

[SOTE:n johtotiimi 16/2010 \(kohta 2.\)](#)

[SOTE:n johtotiimi 21/2010 \(kohta 5.\)](#)

[SOTE:n johtotiimi 6/2011 \(kohta 2.\)](#)

[SOTE:n johtotiimi 15/2009 \(kohta 7.\)](#)

b. Opiskelijapalautteen käsittely liiketalouden ja tekniikan keskuksessa (LITE)

Tekniikan koulutusohjelmissa on kerätty opintojaksopalautetta sähköisellä järjestelmällä jo vuodesta 2003 alkaen. Vuosittain palautteista tehtiin koulutusohjelmittain koosteet, joiden avulla seurattiin palautteen yleistä kehittymistä. Asiaa käsiteltiin koulutusohjelmakokouksissa. Palautetta käsiteltiin myös kehityskeskusteluissa. Koulutusohjelmajohtajalla oli oikeus nähdä kaikki palaute.

Palautejärjestelmää päivitettiin uutta organisaatorakennetta vastaavaksi ja se oli kaikkien keskusten käytettävissä 2010. Nyt PKAMK:ssa opintojaksopalautetta kerätään yhdenmukaisella tavalla yhdellä seläinpohjaisella järjestelmällä, jonka ylläpidosta ja kehittämisestä vastaa liiketalouden ja tekniikan keskus.

Opiskelijoilla on mahdollisuus antaa palautetta suorittamistaan opintojaksoista. Palautetta voi antaa suoritettavan opintojakson aikana ja kaksi viikkoa opintojakson päättymisen jälkeen. Opettaja (opettajaryhmä) katsoo opintojaksojensa palautteiden numeeriset ja kirjalliset palautteet sekä kehittää opetustaan niiden perusteella. Opettaja voi antaa saamastaan palautteesta vastineen opiskelijoille järjestelmän kautta.

Koulutus- ja kehittämispäällikkö saa järjestelmästä opettajien numeeriset palautteet, muttei kirjallisia palautteita. Palautteet käsitellään vuosittain kunkin opettajan kanssa pidettävissä kehityskeskusteluissa ja niissä sovitaan tarvittavista kehittämistoimista. Koko keskusta koskevat kehitystoimet käydään läpi kehityskeskustelujen yhteenvedossa johtotiimissä.

OPALA-palautteen käsittelyssä suuri rooli on opettajatutoreilla, jotka käyvät annetut palautteet läpi omien ryhmiensä kanssa. Opettajatutorit tekevät koosteet havainnoistaan, jotka käsitellään mm. koulutustiimissä. Palauteaineisto käsitellään myös johtotiimissä, joka huomioi palautteen mm. pohdittaessa kehittämiskohteita. Johtotiimissä palautteista pyritään löytämään ryhmät, jotka poikkeavat negatiivisesti yleisestä linjasta. Heidän kanssaan käydään erilliset keskustelut itse palautteen antaneen ryhmän, keskuksen johtajan ja vastuullisen kk-päällikön kanssa. Palautteesta laaditaan palautteen palaute, joka esitellään erillisessä kokouksessa opiskelijoille ja laitetaan tiedoksi myös sähköpostilla.

[LITE:n johtotiimi 9/2011 \(kohta 6.\)](#)

[LITE:n johtotiimi 10/2011 \(kohta 3.\)](#)

[LITE:n johtotiimi 12/2011 \(kohta 5.\)](#)

3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

- | | |
|--------------------------------|--|
| Hyvät käytännöt | <ul style="list-style-type: none">- pitkäjänteinen OPALA-palautekäytäntö- OPALA palautteen palautemenettely |
| Kehittämiskohteet | <ul style="list-style-type: none">- Opintojaksopalautteen systemaattinen käyttöönotto- Palautteen huomioiminen toiminnan kehittämisessä |
| Käynnissä olevat kehitystoimet | <ul style="list-style-type: none">- PKAMK:n yhteisen opintojaksopalautejärjestelmän käyttöönotto |