

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Frans Jalmari Kirvelä

Opinnäytetyö

TAMK:n vaihto-opiskelijoiden Orientaation kehittäminen

Työn ohjaaja
Työn toimeksiantaja

Pietro Albanese
Tampereen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden
toimisto

Tampere, toukokuu 2011

TAMK University of Applied Sciences
Business Administration

Writer	Frans Jalmari Kirvelä
Thesis	Developing of the TAMK's exchange student Orientation
Pages	74
Graduation time	5/2011
Thesis supervisor	Pietro Albanese
Client	TAMK International Office

ABSTRACT

Internationalism is becoming more and more important in the Finnish higher education system. The Finnish Ministry of Education and Culture has set goals to the universities to reach for. Through the instructions the ministry has given, universities is ought to increase the level of internationalism in their operations. This includes the students the teachers and the staff.

The purpose of this thesis is to give new ideas for developing the exchange student Orientation in Tampere University of Applied Sciences. The theoretical section explores the tools of benchmarking and intercultural training. The main goal of the Orientation is to prepare the exchange students not only for the studies, but also to the daily life in a foreign culture. This is why intercultural training and its role in the Orientation was brought up in this thesis.

The empirical part consists of three univesities' international coordinators' interwievs and of two inquirys made for the exchange students. Benchmarking targets in this thesis are Orienatations of Södertörns högskola, Metropolia University of Applied Sciences and Haaga-Helia University of Applied Sciences. The results show that dispite the good feedback from the students there are a lot of that can be done to improve the Orientation.

Key words	Internationalism, intercultural communication, benchmarking, student exchange, exchange student orientation
-----------	---

Tampere University of Applied Sciences
Företagsekonomi

Författare	Frans Jalmari Kirvelä
Uppsats	TAMKs utbytesstudenters orienteringsutveckling
Sidor	71
Tid av slutförandet	5/2011
Handledare	Pietro Albanese
Uppdragsgivare	TAMK Internationella kontoret

SAMMANFATTNING

Internationalism blir allt viktigare i det finska högskolesystemet. Undervisnings- och kulturministeriet har satt upp mål som universitet och högskolor ska nå. Instruktionerna som ministeriet gett ut påverkar studenter, lärare och personal och borde innebära en höjning av internationalismen inom universitetens verksamhet.

Syftet med denna uppsats är att presentera nya idéer för att förbättra utbytesstudenters orienteringsvecka i Tampere University of Applied Sciences. Det teoretiska avsnittet behandlar verktygen för benchmarking och interkulturell utbildning. Det huvudsakliga målet för orienteringsveckan är att förbereda inkommande utbytesstudenter inte bara på studierna, men även på det dagliga livet i en främmande kultur. Det är därför en interkulturell utbildning och dess roll i orienteringsveckan ligger i fokus i uppsatsen.

Den empiriska delen i uppsatsen består av intervjuer med internationella handläggare vid universitetet och två undersökningar riktade mot utbytesstudenter. Benchmarking föremålen i denna uppsats är Södertörns högskola, Metropolia University of Applied Sciences och Haaga-Helia University of Applied Sciences. Resultaten visar att trots den goda feedbacken från studenterna finns det mycket som kan göras för att förbättra orienteringsveckorna på universiteten.

Nyckel ord	Internationalism, benchmarking, studentutbyte, interkulturell kommunikation, orienteringsvecka
------------	--

SISÄLLYS

1.1 Kansainvälistyvä koulutusjärjestelmä	7
1.2 Opinnäytetyön tausta ja tavoite	8
1.2.1 Työn tausta	8
1.2.2 Työn tarkoitus ja tavoite	8
1.3 Teoreettinen viitekehtys	8
1.3.1 Käytettävä aineisto	9
1.3.2 Rajaukset	10
2. KULTTUURIVALMENNUS	11
2.1 Tarkoitus opinnäytetyössä	11
2.2 Kulttuurien väliset erot	11
2.2.1 Kulttuurien välinen kommunikointi ja dimensiot	11
2.2.3 Oppiminen	14
2.2 Vaihto-opiskelijoiden integroiminen suomalaiseen kulttuuriin	16
3. TAMK:n KANSAINVÄLINEN OPISKELIJAVAIHTO	18
3.1 Kansainvälinen opiskelijavaihto yleisesti	18
3.2 TAMK:n kansainvälinen opiskelijavaihto	19
3.2.1 Tampereen ammattikorkeakoulun Orientaatioviikko	19
3.2.2 Orientaatioviikon ohjelma	20
3.2.3 TAMK:n ja PIRAMK:n yhdistyminen	21
4. BENCHMARKING	22
4.1 Benchmarking käsitteenä	22
4.2 Benchmarking käytännössä	23
4.2.1 Benchmarking käytännössä	23
4.2.2 Benchmarkingin -prosessin vaiheet	26
5.1 Benchmarking -toteutus	28
5.2 Södertörns högskola	29
5.2.1 Södertörns högskolan kansainvälinen toimisto	29
5.2.2 Södertörns högskolan kansainvälinen vaihto	30
5.2 Södertörns högskolan Orientaatioviikko	31
5.3.1 Orientaatioviikko yleisesti	31
5.3.2 Orientaatioviikon ohjelma	32
5.3.3 Vaihto-opiskelijoille jaettava materiaali	34
5.3.4 Kulttuurivalmennus	35
6. ORIENTAATIOIDEN VERTAILU	36
6.1 TAMK vs. Södertörns högskola	36
6.2 TAMK vs. Metropolia	38
6.3 TAMK vs. Haaga-Helia	42
7. TAMK:N ORIENTAATION KYSELYTUTKIMUKSET	46
7.1. Kyselytutkimuksen tausta ja toteutustapa	46
7.1.1 Tausta	46
7.1.2 Toteutustapa	46
7.2 Vastausten analysointi	47
7.3 Tulokset	47
7.3.1 Saadun tiedon määrä ja laatu	47
7.3.2 Kulttuurivalmennus	62
8. POHDINTA	66
8.1 Mikä?	66

8.2 Mitä?	67
8.3 Sen jälkeen?	68
LÄHTEET	70
LIITTEET	72

1. JOHDANTO

1.1 Kansainvälistyvä koulutusjärjestelmä

Suomalaisen koulujärjestelmän erinomaisuus on todettu yhdeksi maailman parhaista. Yksi merkittävimmistä kunniamaininnoista on teollisuusmaiden yhteistyöjärjestö OECD:n vuonna 2006 teettämä 15-vuotiaiden osaamisvertailu, jossa Suomi sijoittui ykköseksi 57 maan joukosta. Suomi on menestynyt kyseisessä vertailussa hyvin myös aikaisemmin (Helsingin Sanomat 2007).

Tätä taustaa vasten Suomella on erinomaiset lähtökohdat nousta myös korkeakoulutuksen¹ osalta kansainväliseen maineeseen. Kuitenkin Suomen korkeakoulujärjestelmän yksi heikkouksista on vähäinen kansainvälisyys. Tähän epäkohtaan Suomen nykyinen hallitus tarttui kirjaamalla hallitusohjelmaan kansallisen strategian luomisen korkeakoulujen kansainvälistymiselle. Tuloksena syntyi Opetusministeriön toimesta Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015, joka nostaa korkeakouluille viisi päätaavoitetta. Yksi näistä tavoitteista on ”aidosti kansainvälinen korkeakoulu yhteisö”. Opetusministeriön raportin mukaan asetettuun tavoitteeseen päästään muun muassa hyödyntämällä aktiivisesti kansainvälisen yhteistyön mahdollisuuksia. Korkeakoulujen yhteiseksi tavoitteeksi on asetettu ulkomaisten opettajien, tutkijoiden sekä tutkinto-opiskelijoiden määrän nostaminen merkittävästi vuoteen 2015 mennessä (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015).

Toisena päätavoitteena on ”korkeakoulujen laadun ja vetovoiman lisääminen”. Suomalaisen korkeakoulujen halutaan olevan kansainvälisesti tunnettuja ja vetovoimaisia opiskelu-, tutkimus- ja työympäristöjä. Tämä ymmärretään myös kilpailuvalttina, kun kyse on lahjakkaiden ulkomaisten opiskelijoiden ja tutkijoiden houkuttelemista Suomeen laadukasta koulutusta ja tutkimusta tarjoavien korkeakoulujen kautta. ”Toimivat palvelut tukevat Suomeen tulemistä ja jäämistä” (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015).

¹ Opinnäytetyössä korkeakoulu -käsitettä käytetään samassa merkityksessä kuin Suomen lainsäädännössä. Korkeakoululla tarkoitetaan sekä ammattikorkeakouluja että yliopistoja.

1.2 Opinnäytetyön tausta ja tavoite

1.2.1 Työn tausta

Tampereen ammattikorkeakoulussa kansainvälistyminen koetaan yhdeksi tärkeimmistä toiminnoista. Suomalaisien opiskelijoiden lähettäminen ulkomaille ja ulkomaalaisten vastaanottaminen partnerikorkeakouluista ovat molemmat tärkeitä osa-alueita Tampereen ammattikorkeakoulun kansainvälisessä toiminnassa (Roinila 2011).

Opinnäytetyön taustana on Tampereen ammattikorkeakoulun ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulun yhdistyminen vuoden 2010 alussa. Yhdistymisen myötä monia prosesseja on pyritty yhdistämään ja tätä kautta hakemaan tehokkuutta toimintoihin. Tähän kuuluu myös kansainvälisten asioiden prosessit, sekä tässä opinnäytetyössä käsiteltävä tulevien vaihto-opiskelijoiden Orientaatio. TAMK:n ja PIRAMK:n yhdistymisen jälkeen on tarkoitus kehittää vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikkoa vastaamaan uuden TAMK:n vaatimuksia.

Tampereen ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijoiden lukumäärä on tasaisesti noussut vuodesta 1992, jolloin rekisteröitiin vain kaksi vaihto-opiskelijaa. Ammattikorkeakoulujen yhdistymisen jälkeen vaihto-opiskelijoiden lukumäärä pyörii noin 100-150 välissä (Onduso 2011).

1.2.2 Työn tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on antaa kehitysehdotuksia Tampereen ammattikorkeakoulun ulkomaisille vaihto-opiskelijoille suunnatun orientaatioviikon parantamiseksi ja laajentamiseksi. Työn tavoitteena on tuoda uusia ideoita ja näkökulmia Orientaatioviikon toteuttamiseksi, sekä antaa kansainvälisten palveluiden toimistolle tietoa muiden koulujen Orientaatioviikon toteuttamistavoista.

1.3 Teoreettinen viitekehtys

Teoreettisessa viitekehyksessä selvitetään mitä on kulttuuriosaaminen ja benchmarking. Teoriaa tulen käyttämään antaessani kehitysehdotuksia Orientaatioviikon kehittämiseksi, sekä vertaillen Tampereen ammattikorkeakoulun Orientaatioviikkoa Södertörns högskolan vastaavaan kokonaisuuteen. Opinnäytetyön päätelmä -osiossa pohdin, miten vaihto-opiskelijoille annettava tieto opiskelusta Tampereen ammattikorkeakoulussa ja elämisestä Tampereella sekä Suomessa saataisiin mahdollisimman tehokkaasti viestitettyä, ja että he tuntisivat itsensä tervetulleeksi vieraaseen kulttuuriin.

1.3.1 Käytettävä aineisto

Orientaatioviikkoa analysoidaan kahden vaihto-opiskelijoille suunnatun tyytyväisyyskyselytutkimuksen kautta. Kyselyt tehtiin lokakuussa 2010 ja tammikuussa 2011 sähköpostilla lähetettävällä sähköisellä lomakkeella. Lisäksi taustaineistona käytetään TAMK:n ja Södertörns högskolan vaihto-opiskelijoille suunnattua materiaalia. Kehitysehdotuksia varten haastateltiin Haaga-Helia ja Metropolia ammattikorkeakoulujen kv-koordinaattoreita sekä Södertörns högskolan kansainvälisten palveluiden vastaavaa koordinaattoria Lotta Lundqvistia.

Opinnäytetyön aihe oli itselleni mielenkiintoinen, sillä olin itse vaihdossa Södertörns högskolassa kevätlukukaudella 2010, sekä tämän jälkeen työharjoittelussa saman vuoden kesällä Södertörns högskolan kansainvälisten asioiden toimistolla (Utbildnings- och forskning –kansliet), josta sain käytännön kokemusta siitä miten kansainväliset palvelut korkeakoulussa toimivat ja miten Orientaatioviikko ulkomaisessa korkeakoulussa toteutetaan. Kehitysehdotuksissa tulen käyttämään myös omia kokemuksiani Södertörns högskolan Orientaatioviikosta. Vaihto ja kv-harjoittelu toimivat siten lähtökohtana tälle opinnäytetyölle.

Tyytyväisyyskyselyn osalta aineistossa ovat mukana elokuussa 2010 ja tammikuussa 2011 tulleet vaihto-opiskelijat. Kyselyiden ulkopuolelle jäivät muina kuukausina tulleet vaihto-opiskelijat, jotka eivät osallistuneet Orientaatioviikoille.

1.3.2 Rajaukset

Opinnäytetyön ulkopuolelle on rajattu Orientaatioviikon käytännön toteutus. Tähän kuuluu muun muassa aikataulut ja vaadittavat toimenpiteet Orientaatioviikon muuttamiseksi yhden opintopisteen mittaiseksi opintojaksoksi. Opinnäytetyössä ei käsitellä asiakastyytyväisyyttä vaihto-opiskelijoille tarkoitetusta tyytyväisyyskyselystä huolimatta. Kyselyiden tuloksia käytetään pelkästään annettavia kehitysehdotuksia varten. Haastattelut on rajattu koskemaan korkeakoulun kv-toiminnoista vastaavaa, ja täten jätetty opiskelijakunnan edustajat haastatteluiden ulkopuolelle. Näin esitetty näkökulma vastaa enemmän kansainvälisen toimiston näkökulmaa.

2. KULTTUURIVALMENNUS

2.1 Tarkoitus opinnäytetyössä

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään kulttuurivalmennuksen perusteita ja tuomaan ideoita Tampereen ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikon kulttuurivalmennus -osioon (intercultural encounters) kansainvälisen kommunikaation (intercultural communication) teorian avulla. Käytännön esimerkkinä käytän omaa kokemustani Södertörns högskolan Orientaatioviikolla John Alexanderin pitämästä *intercultural encounters* -seminaarista.

Osuuden tarkoitus ei ole antaa yksityiskohtaisia ehdotuksia kulttuurivalmennuksen järjestämiseksi, vaan antaa ideoita ja näkökulmia vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikon kulttuurivalmennus -osioon.

2.2 Kulttuurien väliset erot

2.2.1 Kulttuurien välinen kommunikointi ja dimensiot

Kulttuurivalmennuksen yhtenä kulmakivenä voidaan yleisesti pitää kulttuurien välistä kommunikointia (intercultural communication). Yksi merkittävimpiä alan tutkijoita on alankomaalainen antropologi ja psykologi Geert Hofstede, joka on yksi kulttuurien välisen tutkimuksen pioneereista. Hänen yksi merkittävimpiä teoksia on ollut viiden kulttuuridimensio -teorian kehittäminen. Seuraavassa esitellään lyhyesti kyseiset viisi dimensiot; *epävarmuuden sieto* (uncertainty avoidance), *valtaetäisyys* (power distance), *individualisimi vs. kollektiivisuus* (individualism vs. collectivism), *maskuliinisuus vs. feminiinisyys* (masculinity vs. femininity) ja *lyhyen- vs. pitkäntähtäimen orientaatio* (long- and short-term orientation) (Hofstede, Hofstede 2005, 22-24).

Geert Hofsteden kulttuureista ja organisaatioista 1980 -luvulla tekemä tutkimus IBM:lle on yksi kulttuurienvälisen kommunikoinnin perusoppikirjoista. Hofstede löysi

tekemästään tutkimuksesta neljä kulttuurien välistä ulottuvuutta (myöhemmin lisätty viides ulottuvuus). Tutkimus on alun perin tehty silmällä pitäen organisaatiokulttuuria, mutta Hofsteden neljää ulottuvuutta voidaan käyttää myös kun pyritään ymmärtämään vierasta kulttuuria. Seuraavassa esitellään nämä viisi eri dimensiota.

Ensimmäisenä on *epävarmuuden sieto* (uncertainty avoidance), eli missä määrin ihmiset ovat valmiita omaksumaan uusia asioita ja ottamaan riskejä vastakohtana turvallisuushakuisuudelle ja pysyttäytymiselle opittuihin käyttäytymismalleihin ja sääntöihin. Kulttuureissa, jossa on vahva epävarmuuden sieto, ihmiset pitävät selkeistä säännöistä ja muodollisista toimintatavoista. Kulttuureissa, joissa on heikko epävarmuuden sieto, joustavat säännöt ja epämuodolliset toimintatavat ovat suosituimpia. Esimerkkivastakohtamat ovat tässä Suomi (vahva epävarmuuden sieto) ja Italia (heikko epävarmuuden sieto) (Uusitalo & Joutsenvirta 2009, 22).

Tähän viittaa myös William B. Gudykunstin kehittämä teoria, jossa kulttuurien välistä kommunikaatiota pyritään parantamaan *epävarmuuden vähentämisellä* (uncertainty reduction). J. Bergerin mukaan epävarmuutta voidaan kuvata joko kognitiivisena² epävarmuutena tai käytöspäristeisenä epävarmuutena. Ensimmäisen kerran kommunikoidessa vieraan kulttuurin edustajan kanssa ihmisillä on kognitiivista epävarmuutta toisen ajatuksista, tunteista ja arvoista, mutta ennakkotiedot kulttuurista voivat tuoda riittävän käytöspäristeisen varmuuden kommunikoida sujuvasti ensimmäisen kerran tavatessa (Wiseman 1995, 11). Stereotypia on siis tietyissä rajoissa hyvä pohja sille kun kommunikoidaan vieraan kulttuurin edustajan kanssa.

Epävarmuuden välttämiseen liittyy myös toinen seikka kommunikoidessa muiden ihmisten kanssa; *levottomuus* (anxiety). Ihmiset kokevat aina jossain määrin levottomuutta kommunikoidessaan muiden ihmisten kanssa. Levottomuus johtuu epämuokavuuden tunteesta, jännityksestä, huolestuneisuudesta, ja sen pelosta mitä seuraavaksi tapahtuu. Tehokkaaseen kommunikointiin on pyrittävä keräämään tarvittava määrä tietoa hallitakseen epävarmuutta ja levottomuutta. Tarvittavalla tiedolla tarkoitetaan tietoja toisesta kulttuurista niin, että asian esittäjä kykenee ymmärtämään, miten vastapuoli tulkitsee esitettävän asian (Wiseman 1995, 13, 39).

²) Kognitiivinen: tiedollinen, tiedon ja ymmärryksen alaan kuuluva; tajunnallinen.

Toisena ulottuvuutena olevalla *valtaetäisyydellä* pyritään kuvaamaan sitä, miten helposti työntekijät konsultoivat esimiestään ja päinvastoin, vai oletetaanko, että esimies tekee ratkaisun ilman pitkiä neuvotteluja koska hän on esimiesasemassa. Alhaisen valtaetäisyyden maissa, kuten Itävalta, Tanska, Uusi-Seelanti, Saksa, Suomi ja Ruotsi ihmiset odottavat ja hyväksyvät valtasuhteet. Tässä nämä maat edustavat keskustelevaa demokratiaa. Toisessa ääripäässä ovat esimerkiksi Malesia, Meksiko, Intia ja Arabimaat (Hofstede, Hofstede 2005, 41-46).

Kolmantena ulottuvuutena *yksilöllisyys-kollektiivisuus* -ulottuvuus: yksilöllisissä kulttuureissa ihmisten odotetaan kehittävän ja toteuttavan omaa yksilöllistä persoonaa ja heitä määritellään tekojen mukaan. Kollektiivisissa kulttuureissa ihmiset määritellään enemmän ryhmän jäsenenä kuten perheen, uskonnon, ammatin tai asuinpaikan mukaan. Kasvatus jompaankumpaan ryhmään tapahtuu jo lapsena, jolloin esimerkiksi ydinperheen merkitys on ratkaiseva; kasvaako lapsesta ”minä” vai ”me” -persoonaa. Individualisuuden perikuvana pidetään Yhdysvaltoja, jossa oma henkilökohtainen saavuttaminen on esille huomattavasti muita maita enemmän. Muita individualistisia maita ovat muun muassa Australia, Iso-Britannia, Unkari, Italia ja Kanada. Suomea pidetään myös melko individualistisena maana verrattuna esimerkiksi Ruotsiin. Kollektivismia edustavina maina pidetään suurelta osin Etelä-Amerikan ja Aasian maita, kuten Guatemala, Ecuador, Costa Rica, Indonesia, Taiwan ja Thaimaa (Hofstede, Hofstede 2005, 73-79).

Uusitalo ja Joutsenvirta (2009) toteaa näiden äärimuotojen olevan yhtä haitallisia yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna, sillä yksilöllinen oman edun tavoittelu hidastaa yhteisten tavoitteiden saavuttamista ja ehkäisee sitoutumista yhteisesti sovittuihin normeihin (Uusitalo & Joutsenvirta 2009, 22).

Neljäntenä ulottuvuutena on *maskuliinisuus-feminiinisyys* -ulottuvuus. Hofsteden IBM:lle tekemässä tutkimuksessa maskuliinista kulttuuria edustavat pitävät perinteisiä sukupuolirooleja arvossa, jossa miehen vastuulla on saavuttaminen talouden ulkopuolella. Ennen tämä tarkoitti lähinnä ruoan ja turvan hankintaa, nykyään taloudellista ja työelämässä tapahtuvia saavutuksia. Käsityksen mukaan naisen tulee huolehtia kodin hoidosta, lapsista ja yleisesti pehmeinä arvoina pidettävistä asioista. Feminiinisissä kulttuureissa ihmiset arvostavat ihmissuhteita ja elämän laatua kilpailukyvyyn, itsevar-

muuden ja kunnianhimon edelle. Näissä maissa arvostetaan yhdessä tekemistä ja koko perheen kannalta hyvää elämän laatua. Molempien miesten sekä naisten tulisi olla vaatimattomia, herkkiä ja vaalia hyvää elämän laatua (vrt. elämän materiaallinen laatu maskuliinisessa ulottuvuudessa). Maskuliinisia maita ovat muun muassa Japani, Itävalta, Italia, Meksiko ja Kiina, kun taas kaikkia pohjoismaita ja Alankomaita pidetään hyvin feminiinisiä arvoja edustavina maina (Hofstede, Hofstede 2005, 115-122).

Viimeisenä viidentenä ulottuvuutena on *lyhyen- vs. pitkántähtäimen orientaatio* (long and short-term orientation). Pitkällä tähtäimellä orientoituneissa maissa ihmiset ovat pitkäjänteisiä ja tekevät asioita saavuttaakseen tuloksia hitaasti. He ovat myös säästävää, arvostavat nykyisiä olosuhteita, pitivät huolta yksilöllisestä sopeutumisesta ja pystyvät ymmärtämään tarvittaessa yleisen edun oman edun edelle. Näitä maita ovat muun muassa Kiina, Japani ja useat muut kaakkois-Aasian maat, sekä Tanska, Norja ja Suomi. Lyhyellä tähtäimellä orientoituneissa maissa ihmiset taasen ovat malttamattomimpia tulosten aikaansaannissa. He kunnioittavat enemmän perinteitä, pitävät huolta henkilökohtaisesta vakauudesta, huolehtivat sosiaalisista ja status - arvostuksista ja välttävät ”kasvojen menetystä”. Näitä maita ovat muun muassa Pakistan, Nigeria, Kanada, Iso-Britannia ja Uusi-Seelanti (Hofstede, Hofstede 2005, 207-212).

2.2.3 Oppiminen

Kansainvälisen kommunikoinnin oppimiseksi tarvitaan Hofsteden ja Hofsteden (2005) mukaan kolmea asiaa; *tietoisuus, tietämys ja taidot*. Kaiken lähtökohtana on tietoisuus; oman kulttuurin ja ”henkisen kovalevyn”³ erilaisuuden tunnustaminen verraten vieraan kulttuurin edustajiin, jotka kantavat omaa erilaista taustaa. Taustaa, johon heidät on kasvatettu.

³ henkinen kovalevy = tiedostamaton tila, joka jättää yksilölle merkittävän vapauden ajatella, tuntea ja toimia, mutta niissä rajoissa, jotka sosiaalinen ympäristö ja kulttuurin vaatimukset sallivat (Hofstede, Hofstede 2005, 364).

Tietämyksen tulisi seurata tietoisuutta. Jos halutaan kommunikoida eri kulttuurien kanssa, tulee vierasta kulttuuria opiskella. Kulttuurista tulisi oppia kulttuurin symbolit, sankarit ja erilaiset rituaalit. Vaikka näitä kulttuurille ominaisia arvoja ei koskaan itse jakaisikaan, voi kuitenkin olla hyödyllistä ymmärtää missä suhteessa oma kulttuuri eroaa verrattuna vieraaseen kulttuuriin.

Taidot perustuvat tietoisuudelle ja tietämykselle sekä käytännön oppimiselle. Vieraan kulttuurin symbolien tunnistaminen ja käyttäminen, heidän kulttuurinsa sankarien tunnistaminen, tapojen käyttäminen ja onnistumisen tunteen saaminen vieraassa kulttuurissa toimimisesta ovat asioita, joilla taitoja pystyy kehittämään (Hofstede, Hofstede 2005, 358-362).

Hofstede ja Hofstede (2005) määrittelevät myös henkilökuvan, joka ei opi koskaan kokonaisuudessaan kansainvälisen kommunikoinnin taitoja tai kykene ymmärtämään kulttuurien välisiä eroja. Liiallisesti itseään korostava, alhaisen epävarmuuden sietokyvyn omistava, henkisesti epävakaa, rasisia tai jyrkkiä poliittisia mielipiteitä omaava henkilö todennäköisesti ei koulutuksenkaan jälkeen ole valmis kyseenalaistamaan omia mielipiteitään tai hänelle tuttua kulttuuria, ja näin olisi kykenevä ymmärtämään vieraan kulttuurin edustajaa (Hofstede, Hofstede 2005, 359).

Kansainvälisen kommunikoinnin opetuksesta on kirjoitettu monia teoksia. Suurin osa niistä on Yhdysvaltalaisperäistä, joka luo oman tietyn riskinsä mikäli käytetään vain yhden kulttuurin edustajan teorioita. Esimerkiksi yhdysvaltalainen oppi voi olla kaikkea muuta kuin menestyksenkäs käytettäessä Aasialaisiin opiskelijoihin. Tämän vuoksi olisikin hyvä asia, myös oppimisen kannalta, tehdä opiskelusta interaktiivista ja ottaa opiskelijat mukaan oppimistapahtumaan (Hofstede, Hofstede 2005, 361-362).

Oppimisen kannalta haasteellisimmat ovat niiden kulttuurien edustajat, joilla on Hofsteden IBM:lle tekemässä tutkimuksen mukaan alhainen epävarmuuden sietokyky, ja jotka ajattelevat erilaisuuden olevan vaarallista. Lisäksi ongelmia voi tulla niiden kulttuurin edustajien kanssa, jotka samaisessa tutkimuksessa sijoittuvat korkealle valtaetäisyys -asteikossa. Kansainvälinen kommunikointi tapahtuu yleensä hyvin vahvojen persoonien välillä, jolloin keskustelempi ja konsensushakuisempi lähestymistapa on huomattavasti hedelmällisempi (Hofstede, Hofstede 2005, 366).

Lähtökohtaisesti pystytään yleisesti oletamaan, että vaihto-opiskelijat ovat kykeneviä omaksumaan vieraan kulttuurin tapoja ja ominaisuuksia. He ovat jo valmiilla aaltopituudella saapuessa uuteen kulttuuriin, koska monesti heitä on siihen lähtömaassaan valmennettu. Myös muiden vaihto-opiskelijoiden kanssa sosialisointi vahvistaa tätä käsitystä. Heidän pitää murtaa vanhoja oletuksiaan ja mielikuviaan mikäli haluavat muodostaa sosiaalisia verkostoja vaihtomaassaan. Tämän vuoksi vaihto-opiskelijat ovat erinomaisia Suomi -kuvan lähettejä maailmalle ja heihin tulisi myös panostaa myös tätä taustaa vasten.

2.2 Vaihto-opiskelijoiden integroiminen suomalaiseen kulttuuriin

Kansainvälisen henkilövaihdon keskus CIMO teetti vuosina 2000 ja 2001 *My Finland* -selvityksen, jonka tavoitteena oli tutkia ulkomaisten vaihto-opiskelijoiden kokemuksia opiskelusta suomalaisessa korkeakoulussa, sekä elämisestä vieraan kulttuurin edustajana Suomessa vaihto-opiskelijana.

Suomen kieli on tunnetusti erittäin vaikeaa ulkomaalaisen oppia. Silti Suomen, sekä Ruotsin kielillä opiskelevia opiskelijoita oli ollut vuonna 2000 hyvin suuri osa vastaajista. Yleisesti kieltä halutaan opiskella arkirutiinien helpottamiseksi, mutta myös oppimismielessä akateemisissa opinnoissa. Vaihto-opiskelijat kokevat kielen opiskelusta huolimatta suomalaisen kulttuurin ja opiskelijakulttuurin jäävän heille etäiseksi. Suurin pettymyksen aihe olikin suomalaisten kanssa tehtyjen kontaktien lukumäärä. Suomalaisiin ei ole helppo tutustua. Ammattikorkeakoulut miellettiin yliopistoja enemmän vastaanottavaisemmiksi ja niissä vaihto-opiskelijoiden oli helpompi päästä sisään suomalaiseen opiskelijayhteisöön (Garam 2001).

Suomessa vietettyyn vaihto-opiskeluun oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä ja suurin osa vaihto-opiskelijoista voisikin harkita työskentelyä Suomessa. Niin kuin vieraassa kulttuurissa eläminen yleisesti, vaihto-opiskelijatkin mieltävät vaihtoajan kasvattavan heitä enemmän henkilökohtaisesti kuin tuovan lisää akateemista pääomaa. Henkilökohtainen kehittyminen rankattiinkin yhdeksi vaihtoajan tärkeimmistä vaihdon vaikutuksista (Garam 2001).

Opetusministeriön vuonna 2009 julkaisema Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia vuosille 2009-2015 listaa 33 eri toimenpidettä strategian tavoitteiden täyttämiseksi. Kohdassa 20. on painotettu kielikoulutuksen lisäämistä ja suuntaamista paremmin vieraskielisten opiskelijoiden, opettajien ja tutkijoiden tarpeisiin (Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015).

Tämä on erityisesti Suomessa tärkeää vaikeaksi koetun kielen vuoksi. Esimerkiksi oppinnäytetyötä varten tehdyissä kyselytutkimuksissa, sekä CIMO:n teettämässä *My Finland* -tutkimuksessa yksi tämän hetken haasteista vaihto-opiskelijoiden näkökulmasta on riittämätön kielitaito, niin suomen, ruotsin, kuin englannin osalta (Garam 2001).

Tässä kohtaa vaihto-opiskelijoiden odotukset englannin kielen taidon parantumisesta yleisesti täyttyivät, Muuhun akateemiseen oppimiseen oltiin enemmän pettuneitä odotuksiin nähden (Garam 2001, 35). Suomalaisen hyvä kielitaito on osaltaan auttamassa vaihto-opiskelijoiden kielitaidon kehittämisessä.

Vaihto-opiskelijoiden sopeuttamisessa Suomeen ja suomalaiseen kulttuuriin suurin haaste on saada suomalaiset opiskelijat tutustumaan ulkomaisiin vaihto-opiskelijoihin. Garam (2001) mainitsee tämän olleen suurin pettymyksen aihe verraten ennako-odotuksiin. Vaihto-opiskelijat liikkuvat usein muiden vaihto-opiskelijoiden kanssa, osaksi johtuen myös samankaltaisesta tilanteesta vaihto-opiskelijana. Tällöin tutustuminen suomalaisiin tutkinto-opiskelijoihin voi jäädä vähäiseksi. Ammattikorkeakouluissa tilanne ei ole yhtä paha kuin yliopistoissa, joissa itsenäiset luennot ja seminaarit eivät edistä kanssakäymistä opiskelijaryhmien välillä (Garam 2001, 34, 35).

Vaikka suomalaisiin opiskelijoihin tutustuminen on jäänyt vajaaksi, *My Finland* -tutkimuksessa havaittiin, että vaihto-opiskelijat kuitenkin tutustuivat omasta mielestään suomalaiseen kulttuuriin hyvin. Tarkempaa selvitystä sille, miten syvällistä tutustuminen on ollut, mikäli tutustuminen suomalaisiin ihmisiin on jäänyt odotuksista huomattavasti (Garam 2001, 40).

3. TAMK:N KANSAINVÄLINEN OPISKELIJAVAIHTO

3.1 Kansainvälinen opiskelijavaihto yleisesti

Suomen korkeakoulutuksen kansainvälistymistä ovat ohjanneet akateemisesta ja koulutuksellisesta näkökulmasta opetuksen ja tutkimuksen laadun parantaminen, korkeakoulun rakenteiden vahvistaminen, sekä statuksen ja profiilin kohottaminen. Tämän lisäksi myös poliittiset ja kansallisen kilpailukyvyn turvaamisen perustuvat taloudelliset motiivit ohjaavat korkeakoulujen kehitystä. Kansainvälistymiseen on vaikuttanut hyvin paljon myös Suomen Euroopan Unionin (EU) jäsenyys, ja sitä kautta yhteiseurooppalaiset säädökset koulutuksen yhdenmukaistamisesta (Ulkomaiset tutkinto-opiskelijat Suomen korkeakouluissa 2003).

Erityisesti Bolognan prosessina tunnettu julistus on muokannut Euroopan Unionin jäsenmaiden koulutusjärjestelmien kansainvälisyyttä. Vuonna 1999 allekirjoitetun sopimuksen tarkoituksena oli ”lisätä eurooppalaisen korkeakoulutuksen kilpailukykyä ja vetovoimaa muihin maanosiin verrattuna”. Kuuteen tavoitteeseen sisältyi muun muassa ymmärrettävien ja yhdenmukaisten tutkintorakenteiden käyttöönotto ECTS (European Credit Transfer System) –opintomitoitusjärjestelmän ja bachelor -sekä maisteri – tutkintotasojen avulla. Lisäksi opiskelijoiden, opettajien, tutkijoiden ja korkeakoulujen muun henkilökunnan liikkuvuutta haluttiin lisätä poistamalla liikkuvuuden esteitä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011).

Korkeakoulujen haasteet ulkomaisten vaihto-opiskelijoiden vastaanottoon ovat 2000-luvulla kasvaneet huomattavasti. Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskuksen CIMO:n mukaan Suomeen saapuvien opiskelijoiden määrä on noussut viime vuosikymmenellä jopa 82 prosentilla ja Suomesta lähtevien 36 prosentilla. Viime vuosina lähtevien ja tulevien opiskelijoiden määrä on vaihdellut suhteellisesti, ja vuonna 2009 lähtevien määrä ylitti Suomeen tulevien opiskelijoiden määrän. Edellisenä vuonna suhde oli päinvastainen. Yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen osalta opiskelijaliikkuvuus painottuu Suomeen tulevien osalta enemmän yliopistoihin, ammattikorkeakoulujen enemmän Suomesta lähteviin opiskelijoihin. Suomesta lähtevien vaihto-opiskelijoiden suosituimmat kohdemaat olivat vuonna 2009 järjestyksessä Saksa, Espanja ja Britannia.

Suomeen tuli samaisena vuonna eniten opiskelijoita Saksasta, Ranskasta ja Espanjasta (Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja korkeakouluissa 2009).

Oleellisinta erityisesti TAMK:n kv-palveluiden kannalta on kuitenkin kehityksen suunta, mikä on ollut koko 2000-luvun ajan ylöspäin. Kun vuonna 2000 Suomeen tuli 4805 ulkomaista opiskelijaa, oli luku noussut vuoteen 2009 mennessä 8755 opiskelijaan (Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja korkeakouluissa 2009).

3.2 TAMK:n kansainvälinen opiskelijavaihto

Tampereen ammattikorkeakoulu pitää kansainvälisyyttä sen yhtenä vahvuutena. Siihen on panostettu muun muassa työelämän vaatimuksilla, ja koulu tarjoaakin nykyään varsin monipuolisen tarjonnan koulun opiskelijoille. Tarjolla on muun muassa opiskelija- ja harjoitteluvaihto, intensiivikurseja sekä erilaisia kansainvälisiä hankkeita ja projekteja. Tampereen ammattikorkeakoulu tarjoaa yli 300 ulkomaalaista partnerikorkeakoulua ympäri maailmaa. Toisin sanoen TAMK:lla on mahdollisuus lähettää opiskelijoita vaihtokorkeakouluun tietty määrä ja päinvastoin (Tampereen ammattikorkeakoulu 2011).

3.2.1 Tampereen ammattikorkeakoulun Orientaatioviikko

TAMK järjestää puolivuositain Orientaatioviikon ulkomailta tuleville vaihto-opiskelijoille, syksy- ja kevätlukukaudella. Orientaatioviikon yleinen tehtävä on antaa vaihto-opiskelijoille perustiedot elämisestä Suomessa ja Tampereella, sekä perustiedot opiskelusta TAMK:ssa. Nykyisellään virallinen Orientaatio kestää kokonaisuudessaan kuusi päivää, joista kolme päivää on varsinaista Orientaatiota, ja loput opiskeluun liittyvää informaatiota koulutusohjelmien koordinaattoreiden kanssa.

Syyslukukaudella vaihto-opiskelijoita on verraten enemmän kevätlukukauteen nähden. Tällöin myös valmistelut on helpompi hoitaa, sillä ennen syyslukukautta olevaa noin kahden kuukauden kesälomaa ei ennen kevätlukukautta ole mahdollista pitää. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijat poikkeavat normaalista aikataulusta, sillä koulutusohjelman tutkintorakenteen vuoksi opiskelijat eivät tule normaalisti kahtena eri ryppäänä syys- ja

kevätlukukausien alussa, vaan he voivat aloittaa opiskelut myös keskellä lukukautta. Tämä tuottaa haasteita myös Orientaation pitämiselle (Roinila 2011).

3.2.2 Orientaatioviikon ohjelma

Ensimmäisenä Orientaatiopäivänä opiskelijoille annetaan lyhyt, noin puolen tunnin esittely TAMK:sta. Tervetuloatilaisuuden pitävät kv -toimiston koordinaattorit. Opiskelijat lisäksi kiertävät ensimmäisenä päivänä tutustumassa TAMK:n tiloihin, kuten tietokonehuoneisiin ja kirjastoon. Heille järjestetään samalla myös elektroninen kulkuavain TAMK:n rakennuksiin. Ensimmäisen päivän aikana opiskelijat käyvät läpi TOAS:n (Tampereen Seudun Opiskelija-asuntosäätiö) edustajan kanssa asumisen perusasiat.

Ensimmäisenä päivänä paikalla on myös Tampereen kaupungin opiskeluterveydenhuollosta edustaja paikalla kertomassa opiskelijaterveydenhuollon palveluista. Ensimmäinen päivä päättyy kierrokseen Tampereen kaupungilla, jossa hoidetaan tutoreiden kanssa käytännön asioita, kuten pankkitili-, matkakortti- ja matkapuhelinliittymäasiat. Virallisesti päivä kestää noin viisi tuntia, jonka jälkeen opiskelijat pääsevät tutoreiden opastuksella hoitamaan omia asioitaan. Ensimmäisen päivä painottuu siis paljon käytännön asioihin. Päivän ohjelman tarkoituksena on saada tarpeellinen informaatio yleisestä elämisestä Suomessa ja Tampereella.

Toisena Orientaatiopäivänä opiskelijoille annetaan yleistä tietoa opiskelijan oikeuksista ja velvollisuuksista. Tämä sisältää esimerkiksi tietopaketin luntaamisesta ja siitä aiheutuvista seuraamuksista. Tässä kohtaa käydään läpi myös miten opiskelijat hakevat kursseja ja antavat niistä palautetta.

Tämän jälkeen eri koulutusohjelmat pitävät tietoiskun omista asioistaan. Tähän kuuluu muun muassa opiskelijan henkilökohtaisen aikataulun läpikäyminen, sekä Learning Agreement –sopimusten tarkistaminen. Lisäksi SITR –projektin (Studying in Tampere Region) edustaja kertoo, miten opiskelijat halutessaan valita kursseja muista Tampereen alueen korkeakouluista. Toisen päivän ohjelman pääteemana on antaa perustiedot opiskelijoille miten, milloin ja missä he opiskelevat.

Kaksi ensimmäistä päivää olivat siis painottuivat yleisiin asioihin. Kolmantena päivänä koulutusohjelmat selvittävät käyvät läpi opiskelijoiden Learning Agreement –sopimuksia mikäli tarvetta tälle ilmenee. Tähän osallistuvat fysioterapian opiskelijat, international business (IB) -opiskelijat ja insinööriopiskelijat. Muiden koulutusohjelmien opiskelijoille on varattu aikaa käydä WinhaWilleä läpi yhdessä tutoreiden kanssa. Myöhemmin päivällä TAMKO (Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijajärjestö) pitää infotilaisuuden omasta toiminnastaan. Päivä päätetään kv-toimiston koordinaattoreiden loppusanoihin sekä bussikierrokseen Tampereella.

Neljäs ja viides päivä ovat varattuina turismi-, insinööri- ja IB –koulutusohjelmille, jolloin opiskelijat voivat tarvittaessa käydä läpi omaa Learning Agreement –sopimustaan. Muiden koulutusohjelmien opiskelijat voivat vapaaehtoisesti käydä läpi omia asioitaan liittyen joko opiskeluun tai muihin käytännön asioihin.

3.2.3 TAMK:n ja PIRAMK:n yhdistyminen

Tampereen ammattikorkeakoulu ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulu yhdistyivät vuoden 2010 alussa Tampereen ammattikorkeakouluksi. Yhdistymisen yhteydessä eri toimintoja yhdistettiin ja pyrittiin hakemaan synergiaetuja. Ammattikorkeakoulujen yhdistyminen tarkoitti myös kansainvälisien palvelujen yhdistymistä ja sitä kautta entisten TAMK:n ja PIRAMK:n orientaatioviikkojen yhdistämistä. Koulujen yhdistymisen jälkeen varsinainen Orientaatioviikko pidettiin syksyllä 2010, jolloin TAMK:n orientaatioviikolle osallistuivat myös entisen PIRAMK:n opiskelijat (Onduso 2011).

Orientaatioviikkoa koskevia ongelmia koettiin muun muassa tiedonsiirtymisessä. PIRAMK:n Orientaatioviikosta vastaava henkilö oli lähtenyt virka-vapaalle toimestaan ennen koulujen yhdistymistä, joten tiedon siirtyminen ei onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi haasteita toivat sairaanhoitaja –ja fysioterapiaopiskelijat, jotka opintorakenteen vuoksi tulevat eri aikaan kuin muut opiskelijat. Epäsäännöllisen tuloajan vuoksi haasteena on antaa heille tarpeellinen tuloinformaatio (Onduso 2011).

Tällä hetkellä TAMK:n ja entisen PIRAMK:n kv-palveluita hoitavat entisen TAMK:n vastaavat koordinaattorit.

4. BENCHMARKING

4.1 Benchmarking käsitteenä

Tässä osuudessa selvitetään lukijalle benchmarkingin teoriaa, jota käytetään teoreettisena viitekehysenä vertailtaessa Tampereen ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijoiden Orientaatiota Södertörns högskolan sekä Metropolia – ja Haaga-Helia –ammattikorkeakoulujen Orientaatioiden kanssa.

Benchmarking on todellisuudessa yksi markkinatalouden tärkeimmistä työkaluista. Tätä voidaan perustella sillä, että markkinatalouden yliveraisuus muun muassa entisessä Neuvostoliitossa käytettyyn suunnitelmatalouteen nähden johtuu asiakkaan vapauten valita eri vaihtoehtojen väliltä. Yrityselämässä tämä ei kuitenkaan aina päde erityisesti yritysten ja organisaatioiden osille, jotka ottavat vastaan tavaroita tai palveluita yrityksen sisäisistä toiminnoista. Näillä toimijoilla ei ole todellista vapautta valita toimittajaa. Bengt Karlöfin (1993) mukaan kaiken organisoidun toiminnan tarkoituksena onkin luoda arvo, joka ylittää tämän arvon saamiseksi uhrattavat kustannukset (Karloff, Östblom 1993, 12).

Benchmarking on aikanaan 1980 –luvulla kopiokoneistaan tunnetun Xerox Corporationin toimesta tunnetuksi tekemä kilpailija-analyysiä syvällisempi jatkuva ja systemaattinen prosessi, jonka tarkoituksena on mitata, analysoida, oppia ja implementoida tuotteiden, palveluiden ja prosessien suorituskykyä parhaisiin toimijoihin (Tuominen 2005, 5). Benchmarking on tämän vuoksi tehokas lähestymistapa yrityksen omien sisäisten prosessien ymmärtämiseen, kehittämiseen ja parantamiseen.

Laatukeskus, jonka tavoitteena on Suomen kilpailukyvyyn jatkuva parantaminen, määrittelee benchmarkingin seuraavasti:

” Benchmarking on menetelmä, jolla systemaattisesti opitaan esikuvilta toimialasta riippumatta. Tarkoituksena on saada tietoja ja taitoja, jotka voidaan muuntaa tehokkaiksi oman yrityksen parannuksiksi” (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 6).

Benchmarking -sanalla ei ole toistaiseksi suoraa sopivaa käännöstä. Yleisesti on käytetty muun muassa ilmaisuja esikuva-analyysi, esikuvavertailu, esikuvilta oppiminen ja vertailuanalyysi (Hotanen, Laine, Pietiläinen 2001, 6).

Tässä työssä benchmarkingia käytetään teoriapohjana, jota voidaan soveltaa kehitettäessä Tampereen ammattikorkeakoulun kansainvälisten asioiden toimiston Orientaatioviikkoa. Tarkoitus on antaa myös ideoita tulevalle toiminnan kehittämislle, jota voidaan suorittaa esimerkiksi benchmarkingin avulla.

4.2 Benchmarking käytännössä

4.2.1 Benchmarking käytännössä

Yksi suurimmista haasteista benchmarkingin käytössä on avoimuus. Usein organisaatiot keskittyvät oman alan kilpaileviin yrityksiin ja niiden prosesseihin, eivätkä näin useimmiten ole kykeneväisiä vastaanottamaan uusia ideoita kilpaillun alan ulkopuolelta. Analysoidaan siis sitä, mitä kilpailijat ovat saavuttaneet, eikä sitä, mitä muuta voitaisiin saavuttaa (Karlöf & Östblom 1993, 35). Siirtyminen pois omalta alueelta voi antaa täysin uusia näkemyksiä siitä, miten omaa tehokkuuttaan voisi pienillä muutoksilla parantaa ja antaa näin myös etua pahimpiin kilpailijoihin nähden. Benchmarkingia ei kuitenkaan tulisi mieltää kopioinniksi tai toiminnan jäljittelemiseksi. Hyvin toteutetussa benchmarkingissa vertailun toteuttaja ymmärtää, että jokaisella yrityksellä on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Tärkeää on siis havaita parhaan käytännön vahvuudet ja niiden hyödyntäminen juuri omassa toiminnassa niin, että niistä tosiasiallisesti on hyötyä.

Hyvin ja oikein toteutettu benchmarking parantaa myös organisaation ongelmanratkaisukykyä. Paneutumalla syvällisestä organisaation prosesseihin ongelmat tulevat ilmi ja pakottaa näin ajattelemaan uudelleen omaa toimintaa, sekä kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat (Karlöf, Östblom 1993, 45).

Benchmarking -tyypit ovat Nivan ja Tuomisen (2005) mukaisesti:

1. Strateginen benchmarking

Strategisen vertailun avulla pystytään tekemään vertailua oman alan kesken niin, että yritysten eri strategiat ja niiden vaikutukset pystytään ottamaan huomioon yritysten toiminnoissa. Vertailu alan ulkopuolisiin yrityksiin voikin tuoda uusia ja mielenkiintoisia tapoja toimia.

2. Tuote-benchmarking

Tuote-benchmarkingin ideana on saada oma tuote erottumaan muista kilpailijoista ylivoimaisilla ominaisuuksillaan. Tämä voidaan saavuttaa vain jatkuvalla mittaamisella ja arvioinnilla, sekä tuoteparannusten hakeminen kilpaillun alan ulkopuolelta. Näiden tekijöiden lisääminen omiin tuotteisiin auttaa yritystä luomaan yliveraisen tuotteen, jolla ei ole kilpailijoiden heikkouksia.

3. Prosessi-benchmarking

Erot kahden eri prosessiketjun välillä voivat olla erittäin merkittävät. Siksi on tärkeää hahmottaa, verrata ja kehittää koko prosessia, kuin keskittyä vain ja ainoastaan sen yksittäiseen osaan. Kuten projektin hallinnassa, myös prosesseista on tärkeää tunnistaa punainen lanka, ne kriittiset osat ja toimintaperiaatteet, jotka ovat merkittävimmät koko prosessin kannalta. Näin esimerkiksi yhden osa-alueen muuttamisella voidaan parantaa koko prosessia, kun huomioon on otettu prosessi kokonaisuutena.

4. Osaamisen benchmarking

Keskeistä osaamisessa ja sen kehittämisessä ovat työntekijöiden ammattitaito, käytössä oleva teknologia ja sen hallitseminen. Esimerkeiksi voidaan ottaa toimitus- ja myyntiprosessit, joissa toiminnan tehokkuus perustuu käytettävissä olevan teknologian ja kielitaidon osaamiseen. Jotkin uudet menetelmät voivat tuntua itsestään selviltä, kun ne näkee tai kuulee. Sanonta ”*henkilöstö on yrityksen suurin voimavara*” pätee myös benchmarkingissa. (Niva, Tuominen 2005, 12-15)

Karlöff ja Östblom jakavat benchmarking -käsitteen kolmeen eri ryhmään; sisäinen, ulkoinen ja toiminnallinen benchmarking. *Sisäinen benchmarking* toteutetaan yrityksen

sisällä. Tällöin voidaan vertailla yrityksen eri yksiköjä keskenään jo olemassa olevan tiedon turvin. Sisäisen benchmarkingin hyviä puolia ovat nimenomaan välitön tiedon saatavuus verrattuna ulkoiseen benchmarkingiin. Tutkimus voidaan tehdä myös nopeammin, kun ei tarvitse käyttää aikaa ulkopuolisten benchmarking -kumppanien etsimiseen ja niiden hyväksynnän hakemiseen. Menetelmällä saadaan myös tarkka vertailu, koska kaikki vertailtavat tiedot saadaan ”talon sisältä”. Haittapuolena on löytää uusia ja erinomaisia toimintatapoja yrityksen ulkopuolelta, kun tarkastellaan vain oman organisaation prosesseja. Sisäinen benchmarking tuottaa tästä huolimatta kuitenkin usein nopeita ja tuottavuutta kohentavia tuloksia.

Ulkoisessa benchmarkingissa toimintaa voidaan verrata niin saman alan kilpailijoihin, kuin muilla markkinoilla toimiviin yrityksiin. Oleellisinta on, että toiminnat tai niiden osat ovat keskenään erittäin vertailukelpoisia. Tavoitteena on etsiä ja implementoida parhaat prosessit yrityksen omaan käyttöön.

Toiminnallinen benchmarking merkitsee oman toiminnan ulkoista benchmarkkausta ympäröivään maailmaan riippumatta siitä, mistä erinomaisuutta löytyy. Toiminnallista benchmarkingia kutsutaan usein myös geneeriseksi benchmarkingiksi viitaten sen yleisepätevyyteen, toisin sanoen alaan sitomattomuuteen (Karlöf, Östblom 1993, 67-73).

Tässä opinnäytetyössä keskitytään toiminnalliseen benchmarkkukseen, jolloin vertailun kohteena on Tampereen ammattikorkeakoulun ulkopuolinen Orientaatioviikko. Orientaatioviikko on yhtä aikaa tuote ja prosessi, joten palvelua tarkastellaan myös näistä näkökulmista.

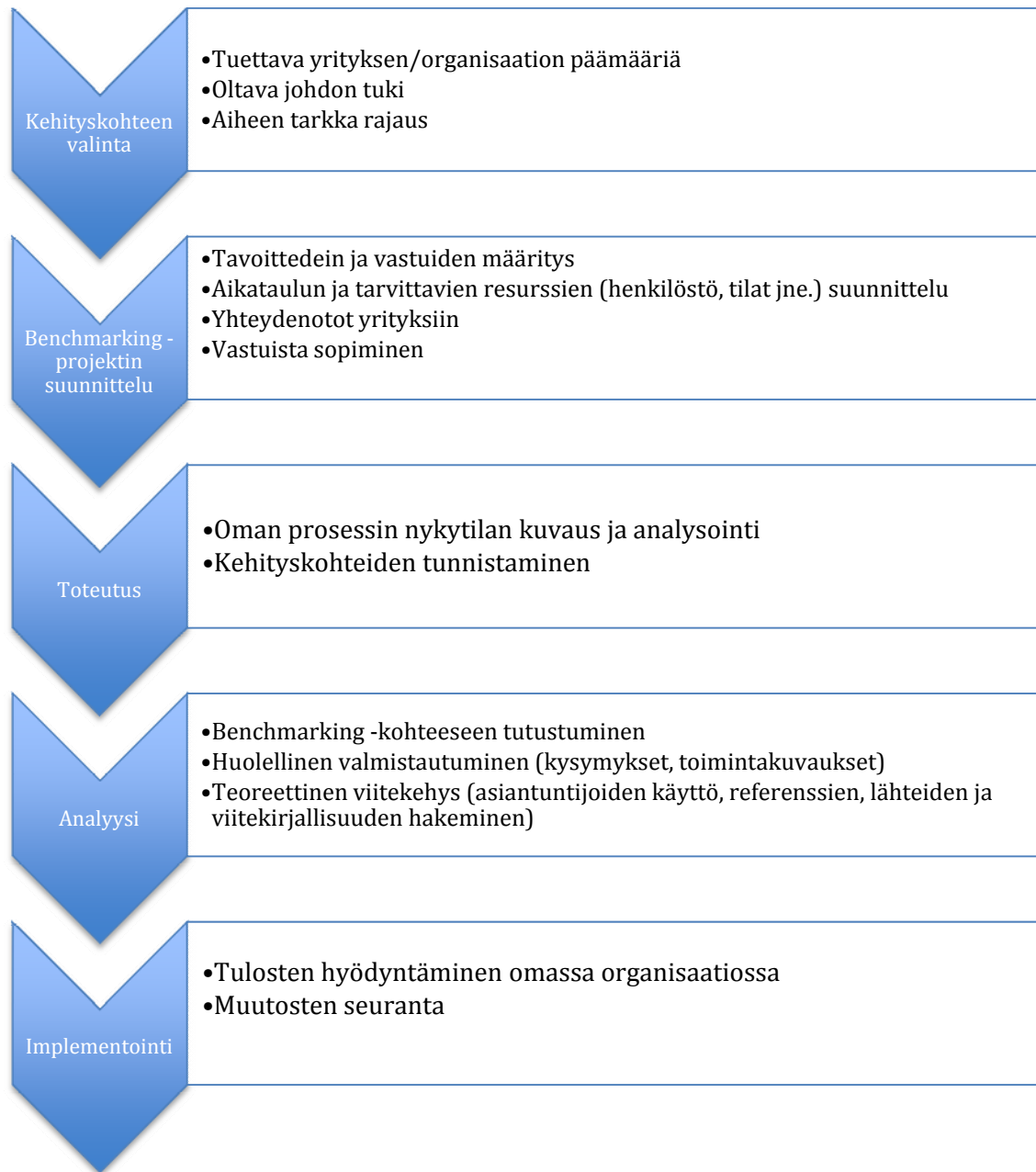
4.2.2 Benchmarkingin -prosessin vaiheet

Benchmark prosessille (kts. kuvio 1) ei ole yhtä ainutta vakiintunutta mallia. Benchmarking -prosesseista on olemassa montaa eri versiota, joista tähän opinnäytetyöhön on valittu Laatukeskuksen viiden vaiheen prosessi. Projektin käytännön työn lisäksi on hyvä ottaa huomioon koko projektista muodostuvat välittömät (vierailukustannukset kuten matkakulut, hotellihuoneet jne.) sekä välilliset kustannukset (työntekijöiden palkat, tehty työaika) (Karlöf, Östblom 1993, 77, 92).

Benchmarking -kumppanin valinnan jälkeen huolellisesti valmisteltu tapaaminen benchmarking -kumppanin kanssa on elintärkeää koko projektin onnistumisen kannalta. Esimerkiksi pohjatyönä tehtävä oman prosessin analysointi on tehtävä tarkasti, jotta pystytään tunnistamaan tekijät jotka vaikuttavat alueen suoritukseen. Parhaita asiantuntijoita yrityksen sisällä ovat ne työntekijät, jotka työskentelevät kyseisen prosessin parissa. Kun oma prosessi tunnetaan läpikotaisesti, selkeä kuvaus helpottaa tiedon keruussa ja kysymysten asettelussa. Ihannetilanteessa prosessikuvaus, jota voidaan käyttää, on valmiiksi olemassa (Hotanen, Laine, Pietiläinen 2001, 6-7).

Ennen benchmarkingin viimeisen vaiheen toteutusta, analysoinnin jälkeen, tulee tulevista muutoksista raportoida tarvittaessa toiminnan avainhenkilöitä, sekä myös prosessin mukana oleville työntekijöille. Mikäli työntekijöitä ei saada sitoutumaan muutokseen, törmätään toteutusvaiheessa vaikeuksiin (Karlöf, Östblom 1993, 185-186).

Jotta muutos saadaan toteutettua suunnitellusti organisaatiossa, tulee niin organisaation johdon, muiden vastuuhenkilöiden kuin työntekijöiden sitouta muutokseen. Sitoutuminen voi tapahtua myös ”itsestään”, sillä benchmarkingin yhteydessä työntekijöiden sitoutuminen prosessiin on todennäköisesti suuri, koska menetelmä on hyvin sisältö- ja suorituspainotteinen. Työntekijöiden ottaminen aktiivisesti mukaan muutokseen lisää heidän sitoutumistaan organisaatioon (Karlöf, Östblom 1993, 189).



Kuvio 1. Benchmarking -prosessin vaiheet (mukaiillen Hotanen, Laine, Pietiläinen 2001)

5. BENCHMARKING -KOHDE - SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA

5.1 Benchmarking -toteutus

Benchmarkingin päätarkoituksena oli verrata Tampereen ammattikorkeakoulun Orientaatiota muiden korkeakoulujen Orientaatioihin. Benchmarkingiin käytettiin edelle esitettyä benchmarking -prosessikaaviota, sekä prosessibenchmarkingin teoriaa. Prosessikaaviosta on jätetty tässä opinnäytetyöstä pois viimeinen vaihe eli implementointi, joka on jätetty toimeksiantajan harkinnan varaiseksi.

Opinnäytetyötä varten yhdeksi benchmarking -kohteeksi valittiin Tukholmassa toimiva Södertörns högskola, jonka kansainvälisten asioiden toimistolla olin Erasmus -harjoittelussa kesällä 2010. Harjoitteluni oli siten yhtenä lähtökohtana myös tälle opinnäytetyölle. Tarkoitus on antaa näkökulmaa vieraan maan korkeakoulun toimintatapoihin, erityisesti vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikon toteutuksessa. Opinnäytetyötä haastateltiin kansainvälisistä asioista vastaavaa koordinaattoria Lotta Lundqvistia. Haastattelu tehtiin Tukholmassa helmikuussa 2011. Haastattelussa käytettiin apuna sanelukonetta. Ennen haastattelua tutustuin TAMK:n Orientaatioviikkon sekä haastattelin kansainvälisten asioiden toimiston incoming students -haaran koordinaattoreita Mirja Ondusoa ja Emma Roinilaa. Kysymykset lähetettiin sähköpostilla viikkoa ennen haastattelua Lotta Lundqvistille.

Vertailun vuoksi haastateltiin myös vaihto-opiskelijoiden orientaatioviikosta vastaavaa kv- koordinaattoria Suomen suurimmasta ammattikorkeakoulusta Metropoliaa, sekä pääkaupunkiseudulla toimivasta Haaga-Helia -ammattikorkeakoulusta. Molemmille ammattikorkeakouluille tehtiin Södertörns högskolan Lundqvistille tehtyjen kysymysten pohjalta omat kysymykset koskien ammattikorkeakoulujen Orientaatioviikkoa vaihto-opiskelijoille. Metropolialle esitettiin lisäksi kysymyksiä siitä, miten heillä on koettu kansainvälisissä palveluissa kahden eri ammattikorkeakoulun yhdistyminen. Metropolia ammattikorkeakoulu muodostui vuonna 2008 kun Stadia -ja EVTEK -ammattikorkeakoulut yhdistyivät (Metropolia 2011).

Haastattelut Metropolian ja Haaga-Helian Orientaatioviikoista vastaavien kanssa toteutettiin puhelinhaastatteluilla. Metropolista haastateltavana oli kv -koordinaattori Elina Värtö ja Tiina Piipponen, sekä Haaga-Heliasta kv -koordinaattori Sonja Valjus. Kysymyspohjat löytyvät liitteenä opinäytetyöstä.

5.2 Södertörns högskola

Södertörns högskola on yksi suur-Tukholman korkeakouluista. Korkeakoulu perustettiin vuonna 1996 Ruotsin hallituksen päätöksellä etelä-Tukholmaan Flemingsbergiin. Korkeakoulu on siis melko nuori iältään, ja osin hakee vielä paikkaansa Tukholman yliopiston (Stockholms Universitet) ja KTH:n (Kungliga Tekniska högskola) rinnalla. Vuonna 2004 koulu haki yhdessä lääketieteellisen yliopiston Karoliinisen Instituutin (Karolinska Institutet) ja teknillisen korkeakoulun (KTH) kanssa lupaa Ruotsin hallitukselta muodostaakseen Oxfordin yliopiston kaltaisen yliopistoverkoston. Hakemus on tällä hetkellä edelleen käsittelyssä (Södertörns högskola 2011).

Södertörns högskola tuottaa koulutusta ja tutkimusta humanististen, yhteiskuntatieteiden, tekniikan ja luonnontieteiden aloilla. Koulu on lisäksi yksi johtavista Itämeren ja Itä-Euroopan tutkijoista, joka osittain johtuu läheisestä yhteistyöstä Itämerisäätiön kanssa. Södertörns högskolalla on monialainen ja monikulttuurinen profiili. Vuonna 2005 noin 27% aloittaneista opiskelijoista oli ulkomainen tausta, mikä oli korkein Ruotsissa. Yhteensä korkeakoulussa opiskeli vuonna 2010 noin 12 000 opiskelijaa. Heinäkuussa 2010 Södertörns högskolan rehtoriksi valittiin suomenruotsalainen Moira von Wright (Lotta Lundqvist 2011).

5.2.1 Södertörns högskolan kansainvälinen toimisto

Södertörns högskolan kansainvälinen toimisto toimii korkeakoulun Utbildnings –och forskningskansliet:n alaisuudessa. Kansainvälisestä toiminnasta vastaa koko koulun osalta lukuun ottamatta Freemover -vaihtoa viisi kv-koordinaattoria, ja vaihto-opiskelijoille tarkoitettua orientaatioviikosta neljä koordinaattoria. Kansainvälisen toimiston työ voidaan tiivistää kolmeen pääalueeseen: vaihto-ohjelmat, kansainväliset projektit ja

kansainvälisen toiminnan jatkuva kehittäminen. Koulu tunnetaan erityisesti tutkimustyöstään Itämeren alueella (Södertörns högskola 2011).

Kouluun saapuville vaihto-opiskelijoille tarkoitettu Orientaatioviikko järjestetään puolivuositain uusien vaihto-opiskelijoiden saavuttua tammikuussa ja elokuussa. Tätä edeltää kolmen – viiden kuukauden valmistelu. Orientaatioviikon konseptia on hiottu korkeakoulun perustamisesta asti, ja nykyisellään se toimivaksi koettu kokonaisuus, johon kv -koordinaattorit ovat hyvin tyytyväisiä (Lundqvist 2011).

Södertörns högskolan aloittaessa vuonna 1996 koko koulun kansainvälisestä toiminnasta vastasi yksinomaan nykyinen kv-palveluiden päällikkö Lotta Lundqvist. Pian työtaakka kävi kuitenkin ymmärrettävästi liian suureksi, ja yliopiston kasvutavoitteiden mukaisesti hänen avukseen palkattiin kolme kv-koordinaattoria jakamaan eri työtehtäviä. Vuosien saatossa on saavutettu nykyinen taso, johon ollaan kaiken kaikkiaan hyvin tyytyväisiä. Uuden rehtorin myötä tulevat muutokset asettavat myös haasteita kv-toimiston toiminnoille, mutta kv-päällikkö Lotta Lundqvist arvioi kuitenkin muutosten olevan hyväksi koulun kansainväliselle linjalle ja niihin ollaan varauduttu. Yliopiston strategiat on tarkoitus päivittää lähitulevaisuudessa uuden rehtorin Moira von Wrightin johdolla (Lundqvist 2011).

5.2.2 Södertörns högskolan kansainvälinen vaihto

Södertörns högskolalla on yli 80 yhteistyökorkeakoulua ympäri maailmaa. Eri vaihto-ohjelmien kautta niin opiskelijat, opettajat kuin henkilökuntakin hakea kansainvälistä kokemusta. Korkeakoulun kansainvälinen toimisto pyrkii pitämään hyvät suhteet partnerikorkeakouluihin jatkuvalla yhteydenpidolla sähköpostin, puhelujen, vierailujen sekä kansallisten ja kansainvälisten konferenssien avulla. Tämä puolestaan on koulun mielestä edellytys toimiville ja tehokkaille vaihto-ohjelmille (Rutiner vid Internationalisering 2010).

Jatkuva yhteistyösopimusten ja tulosten seuranta varmistaa vaihto-ohjelmien korkean laadun. Voimassa olevia sopimuksia seurataan osin vuosittain ja osin kun sopimusten määräajat ovat umpeutumassa. Esimerkkinä seurattavista asioista on tulevien ja lähte-

vien opiskelijoiden suhde, akateeminen laatu, opiskelijoiden ja opettajien kokemukset sekä muu mahdollinen yhteistyö (Handbok Internationalisering 2010).

Kansainvälisten asioiden toimisto palvelee kolme kertaa viikossa neljän tunnin ajan koulun opintotoimisto Kompassenissa. Muina aikoina koordinaattorin työskentelevät henkilökunnalle tarkoitetuissa työtiloissa, jonne opiskelijat eivät pääse omilla kulkukorteillaan. Kolme koordinaattoria vastaavat tiettyjen maiden vaihto-opiskelijoista ja yksi koordinaattori vastaa korkeakoulun oppilajasuntoasioista. Koordinaattorin ovat vuorollaan tavattavissa opintotoimistossa, jolloin heidän vastuullaan olevien maiden opiskelijoiden suositellaan ongelmatilanteissa tulemaan paikalle, mutta toki auttavat myös muiden koordinaattoreiden vastuulla olevien opiskelijoiden asioissa (Lundqvist 2011).

Orientaation laatua varmistetaan tyytyväisyyskyselyillä, joista toinen toteutetaan heti Orientaatioviikon jälkeen ja toinen lukukauden lopulla. Lisäksi Lundqvist mainitsee yhdeksi laadun mittariksi kv-toimiston sähköpostiin kertyneiden kyselyiden määrän, joka viime lukukausina on merkittävästi pudonnut parannetun informaatiopaketin ansiosta. Palautekyselyt tehdään kaksi kertaa lukukaudessa Orientaatioviikon jälkeen, sekä hieman ennen lukukauden päättymistä. Kyselyn tekemistä varten koululla on olemassa helppokäyttöinen ohjelmisto analysointia varten (Lundqvist 2011).

5.2 Södertörns högskolan Orientaatioviikko

5.3.1 Orientaatioviikko yleisesti

Vaihto-opiskelijoille suunnattu Orientaatioviikko toteutetaan siis kerran lukukaudessa, kerran elokuussa ja kerran tammikuussa. Orientaatioviikon valmistelut aloitetaan alkavat kolme - neljä kuukautta aikaisemmin. Orientaatioviikon tärkeimmiksi tavoitteiksi Lundqvist mainitsee vaihto-opiskelijoiden tutustuttamisen ruotsalaiseen koulutusjärjestelmään (joka poikkeaa 5. periodin lukukausisysteemillä monista eurooppalaisista), sekä positiivisen ensivaikutelman antamisen niin opiskelusta Södertörns högskolassa, Tukholmasta ja Ruotsista ylipäänsä. Tämän uskotaan vaikuttavan myös opiskelijoiden opiskelumenestykseen lukukauden aikana. Ideat Orientaatioviikon ohjelmalle ja tavoitteille

ovat tulleet suurilta osin kv-koordinaattoreiden omista kokemuksista, jotka eivät Lundqvistin (2011) mukaan olleet kovin hyvät heidän ollessa vaihto-opiskelijoita. Siten he pyrkivät tekemään asiat niin kuin olisivat itse halunneet niiden menevän aikanaan oman Orientaatioviikon aikana, jos sitä ylipäättään edes oli, ja näin tarjoamaan parasta mahdollista palvelua vaihto-opiskelijoille.

Suurimpina haasteina pidetään kaikkien sidosryhmien saamista paikalle aikataulun puitteissa. Elokuun Orientaatioviikolla kesä ja kesälomat tuovat tähän omat haasteensa ja tammikuussa taas syyslukukauden loppuminen ja kevätlukukauden alkaminen lyhyellä aikavälillä asettaa aikataulullisia haasteita saada kaikki tarvittavat sidosryhmät paikalle. Sidoryhmiin tässä kohtaa luetaan opettajat eri koulutusohjelmista, jotka tulevat esittelemään kursejaan opiskelijoille, opiskelijaterveydenhuolto, poliisi (jota ei ole saatu paikalle nyt muutamana vuotena), opiskelijajärjestön edustajat, sekä tietysti myös itse vaihto-opiskelijat.

Orientaatioviikko kestää noin seitsemän päivää. Ennen Orientaatioviikkoa, kansainvälinen toimisto tarkistaa opiskelijoiden kelpoisuuden kurseille, rajaa kurssivalinnat, sekä rekisteröi opiskelijat valituille kurseille. Koulutusohjelmat eivät ole alkuvaiheessa opiskelijoiden kanssa tekemisissä. Orientaatioviikko pidetään noin viikkoa ennen akateemisen lukukauden alkua. Sen tarkoituksena on integroida vaihto-opiskelijat korkeakouluun, ruotsalaiseen korkeakoulujärjestelmään sekä ruotsalaiseen kulttuuriin. Orientaatioviikon jälkeen kansainvälinen toimisto on vaihto-opiskelijoiden käytettävissä tiettyinä päivinä tiettyin kellonajoin.

5.3.2 Orientaatioviikon ohjelma

Olen katsonut tässä yhteydessä selostaa Södertörns högskolan Orientaatioviikon ohjelman, sillä opinnäytetyön tärkein painopiste on ulkomaisen korkeakoulun Orientaatioviikon vertaaminen vastaavaan Orientaatioviikkoon suomalaisessa korkeakoulussa.

Södertörns högskolan Orientaatioviikko koostuu periaatteessa 11. päivästä, mutta käytännössä Orientaatio on noin kuuden päivän mittainen paketti. Orientaatio pidetään noin viikkoa ennen opetuksen alkamista, joten opiskelijoita kehoitetaan tulemaan Tukholmaan jo Orientaatioviikolle. Tätä varten varsinkin tammikuussa edellisen lukukauden

opiskelijat on pyritty siirtämään pois opiskelija-asunnoista uusien vaihto-opiskelijoiden tieltä. Tähän tuo haastetta muun muassa eri aineiden opettajat, jotka usein pitävät viimeiset tentit, kun joidenkin vaihto-opiskelijoiden asumisoikeusaika on umpeutunut.

Orientaation ensimmäisen päivän Södertörns högskolan kv-toimisto pyrkii pitämään viikonloppuna joko lauantaina tai sunnuntaina, jolloin viikko voidaan käyttää tehokkaasti vierailevien opettajien ja sidosryhmien esittelyyn. Ensimmäisenä päivänä opiskelijat saapuvat paikalle opiskelijajärjestön avustama tai itsenäisesti hakemaan avaimet asuntoihinsa (ne, jotka majoittuvat SH:n vuokraamissa tai alivuokraamissa opiskelija-asunnoissa). Paikalla on asunto-asioista vastaava koordinaattori, sekä mahdollisesti apuna toinen koordinaattori. Päivän aikana käsitellään pelkästään asuntoihin liittyvät perustiedot, kuten vuokranmaksu, eläminen kohteessa, sekä opiskelijan vastuut. Muut opiskeluun liittyvät asiat hoidetaan viikon edetessä. Opiskelijoiden, jotka hankkivat asuntonsa itse, ei tarvitse tulla ensimmäisenä päivänä paikalle.

Toisena päivänä opiskelijat rekisteröidään Orientaatioviikolle, joten läsnäoloa suositellaan hyvin voimakkaasti. Ensimmäisenä päivänä käydään läpi muun muassa asumiseen liittyvät asiat yksityiskohtaisemmin, yleiseen elämiseen liittyvät asiat (eri hakemuskaavakkeet, kurssit, visa –asiat, learning agreement -, ja pankkiasiat ja niin edelleen. Myös Södertörns högskolan opiskelijajärjestö pitää tiedotustilaisuuden toiminnastaan, sekä tiedottaa yleisesti Tukholman yleisestä opiskelijaelämästä ja lukukauden aikana järjestettävistä opiskelijamatkoista esimerkiksi Ruotsin Lappiin ja risteilystä Riikaan. Päivän lopuksi opiskelijajärjestön edustaja vie vaihto-opiskelijat paikalliseen IKEA:an, josta opiskelijat voivat ostaa tarvikkeita majoituksiinsa. Koulu ja opiskelijajärjestö eivät anna materiaalista tukea asumiseen vaihto-opiskelijoille.

Toisena päivänä koulun rehtori toivottaa uudet vaihto-opiskelijat tervetulleeksi. Syksyllä 2010 valittu uusi rehtori pitää kansainvälisyyttä erittäin tärkeänä koulun strategiaa ajatellen, joten hän pyrkii tuomaan myös oman panoksensa ohjelmaan (Lundqvist 2011). Toisena päivänä ovat paikalla myös opiskelijaterveydenhuolto, opettajat eri koulutusohjelmista, sekä valokuvaus koulun kulkukorttia varten.

Kolmantena ja neljäntenä päivänä opiskelijoilla on mahdollisuus käydä opintotoimistossa muuttamassa toisen, kolmannen, neljännen ja viidennen periodin opintojaan. Kolmella kv-koordinaattorilla on omat vastuumaansa, ja opiskelijoita suositellaan tulemaan paikalle, kun heidän asioista vastaava on paikalla opintotoimistossa. Ensimmäisen periodin opintoja ei voi enää tässä vaiheessa muuttaa. Koko lukukauden opinnot pitää olla lyötynä lukkoon ensimmäisen opiskeluviikon aikana, eli Orientaatiuviikon jälkeisen viikon lopussa, jonka jälkeen muutoksia opintosuunnitelmaan voi tehdä vain poikkeustapauksissa. Tätä perusteella sillä, että kurssit pystytään järjestämään suunnitellusti.

Päivinä viisi, kuusi ja seitsemän opiskelijat voivat edelleen käydä hoitamassa asioitaan kv-toimistossa. Seitsemäntenä päivänä opiskelijajärjestö pitää opiskelijoille Tukholman kiertoajelun, jonka aikana käydään läpi tärkeimmät nähtävyydet suur -Tukholman alueella. Viimeinen päivä Orientaatiosta on pyhitetty workshop -tyyppiselle kulttuurivalmennukselle. Workshopissa opiskelijat tekevät ryhmätehtäviä koskien muiden opiskelijoiden kulttuuria. Tavoitteena on saada opiskelijat pois omalta kulttuuriselta mukavuusalueeltaan, saada heidät tutustumaan muihin opiskelijoihin ja kulttuureihin. Intercultural encounters –workshopin kansainvälisistä viestintätaidoista (intercommunication skills) ja ruotsalaisista arvoista pitää Ruotsissa asuva australialaissyntyinen John Alexander. Hän pitää ammatikseen monille ruotsalaisille suuryrityksille seminaareja ja valmennuksia koskien kyseisiä aiheita.

5.3.3 Vaihto-opiskelijoille jaettava materiaali

Saapuville vaihto-opiskelijoille annetaan niin sanottu aloituskansio, joka sisältää tärkeän infon koskien niin tulevia opintoja, kuin yleistä elämää Ruotsissa. Kansio on henkilökohtainen ja sisältää myös Letter of Acceptance -todistuksen. Materiaali on pyritty tekemään niin, että opiskelija saa sieltä vastauksen mahdollisiin kysymyksiin Orientaatiuviikon jälkeen ja sen aikana. Aloituskansion sisältö:

- Info asuntoasioista
- kaavake pankkitilin avaamista varten
- esitteet Tukholman kaupungista
- lyhyt ruotsi-englanti –sanasto
- matkustusohjeet lähimpään IKEA:n tavarataloon

- ensimmäisen viikon lukujärjestys
- vaihto-opiskelijan käsikirja
- orientaatioviikon ohjelma
- lista, jossa kaikkien vaihto-opiskelijoiden valitsemat kurssit (opiskelijat näkevät myös millä kursseilla toiset opiskelijat ovat
- IT -tunnukset
- IT- ohje intran käyttöön, josta opiskelija saa kaiken tarvitseman tiedon (mm. Aikataulut, arvosanat, ilmoittautumiset)
- Maahanmuuttoviraston ohje oleskeluluvan hakemiseen

5.3.4 Kulttuurivalmennus

Södertörns högskola on käyttänyt jo vuosia australialaissyntyistä radio- ja televisiotuottajaa John Alexanderia, joka on julkaissut kymmeniä kirjoja aiheesta media ja johtaminen, julkaissut useita artikkeleita sanoma- ja aikakauslehdissä Australiassa, Iso-Britanniassa ja Skandinaviassa. Tällä hetkellä hän pitää luentoja kansainvälisestä kommunikoinnista ja johtamisesta yrityksille ja organisaatioille ympäri Eurooppaa. Lisäksi hän pitää kursseja kyseisistä aiheista Tukholman yliopistossa (John Alexander 2011).

Kulttuurivalmennus pidetään workshop -tyyppisenä seminaarina, johon Alexander ottaa opiskelijat aktiivisesti mukaan. Seminaarin aikana Alexander pyrkii avaamaan opiskelijoiden ajatusmaailmaa erilaisista kulttuureista. Hän luennoi kulttuureista hieman karrikoiden ja stereotypisesti, mutta antaa tämän jälkeen kulttuureita edustavien opiskelijoiden itse miettiä minkälaiseksi he kokevat oman kulttuurinsa (Lundqvist 2011).

Tämän lisäksi myös ruotsalaissyntyinen Lundqvist ja turkkilaiset juuret omaava kv -koordinaattori Besime Uyanik pitävät oman luentonsa kulttuurien välisistä eroista. He pyrkivät tuomaan esille perinteisiä ruotsalaisia arvoja ja antamaan tietoa miten ruotsalaiset käyttäytyvät, ja mitkä arvot ovat ruotsalaisille tärkeitä. Varsinkin latino -kulttuureista tulleille vaihto-opiskelijoille pohjoismaiseen kulttuuriin sopeutuminen voi olla hankalaa (Lundqvist 2011).

6. ORIENTAATIOIDEN VERTAILU

Tässä osiossa verrataan TAMK:a ja benchmarking -kohteina olleiden korkeakoulujen Orientaatioita. Södertörns högskola esitellään laajemmin koulun lähtökohtien ymmärtämiseksi. Lisäksi kv-koordinaattoria käytiin haastattelemassa paikan päällä Tukholmassa. Metropolian ja Haaga-Helian koordinaattoreiden haastattelut tehtiin puhelinhaastattelulla. Haastattelukysymykset ovat opinnäytetyössä liitteessä 1. Haastatteluissa käytettiin apuna sanelukonetta.

6.1 TAMK vs. Södertörns högskola

Tampereen ammattikorkeakoulun ja Södertörns högskolan toimintamuodot eroavat melko paljon toisistaan. Erilaisen taustansa ja rakenteensa vuoksi Södertörns högskola yliopistona ja TAMK ammattikorkeakouluna tarjoavat melko erilaista opetustarjontaa. TAMK:n ja PIRAMK:n yhdistyminen on luonut oman haasteensa muuttaa ja parantaa eri prosesseja, ja uusi TAMK pyrkiikin erottautumaan jatkossa muista ammattikorkeakouluista laadukkaalla ja innovatiivisella opetuksella. Tästä osoituksena TAMK:n liiketalouden koulutusohjelma valittiin ammattikorkeakoulujen laatuyksiköksi vuoksiksi 2010-2012. Korkeakoulujen arviointiyksikkö KKA kiitti TAMK:a aktiivisesta pedagogiikan kehittämisestä ja työelämän suuntautumisesta (Tampereen ammattikorkeakoulu 2011).

Södertörns högskola on myös tällä hetkellä pienessä murrosvaiheessa, johon varsinkin koulun uudella rehtorilla Moira von Wright on ollut erittäin suuri vaikutus. Olle Häggströmin (2010) mukaan syksyllä 2010 valittu rehtorilla on tarkoitus muuttaa koulun opetussuunnitelmaa enemmän tasa-arvoiseksi. Tämä tarkoittaa tutkintorakenteen muuttamista vähemmistöissä olevan sukupuolen suosimiseksi opiskelupaikoista kilpailtaessa (Newsmill 2011). Myös Södertörns högskolan kv-koordinaattorin Lotta Lundqvistin (2010) mukaan von Wright on uudistamassa koulua enemmän kuin kukaan hänen aikaisempi edeltäjänsä.

Oriantaatioviikon osalta Lotta Lundqvist on ollut koulun perustamisesta vuodesta 1996 asti suunnittelemassa ja toteuttamassa Södertörns högskolan Oriantaatioviikkoa. Aluksi Lundqvist toimi kansainvälisten asioiden kanssa täysin yksin, hoitaen muun muassa kaikkien vaihto-opiskelijoiden asioita ja toteuttaen heille Oriantaatioviikon. Pian kuitenkin hänen avukseen palkattiin kaksi muuta kv-koordinaattoria, jotka yhdessä Lundqvistin kanssa ovat hioneet Oriantaatioviikon nykyiseen muotoonsa. Heidän saamansa palaute on ollut varsin positiivista. Negatiivista palautetta on tullut asioista, lähinnä asuntojen huonosta sijainnista, joille kv-toimisto ja Södertörns högskola eivät lyhyellä aikavälillä voi mitään.

Oriantaatioviikon järjestelyssä myös koulujen ja koulutusohjelmien erityisvaatimukset tulee ottaa huomioon. TAMK:n ja Södertörns högskolan vaihto-opiskelijoiden koulutusohjelmat ovat jo siinä määrin erilaiset, että aivan nykyisessä muodossaan ei Oriantaatioviikkoa pystyisi kopioimaan korkeakoulusta toiseen. Tässä varsinkin TAMK:n sosiaali -ja terveystieteiden opiskelijoiden poikkeavat saapumisajat Suomeen tuovat haasteita Oriantaatioviikon pitämistä TAMK:lle. Södertörns högskolassa vaistoin on mahdollista toteuttaa Oriantaatioviikko kerralla syys -ja kevätlukukausina. Tämän lisäksi Södertörns högskolan kv-koordinaattorit tekevät paljon töitä, jotta jokainen opiskelijat saadaan paikalle Oriantaatioviikolle (Lundqvist 2011).

Erona TAMK:n ja Södertörns högskolan välillä on myös henkilöstön määrä, sillä Södertörnissä itse koulutusohjelmat eivät osallistu Oriantaatioon, vaan kv-koordinaattorit antavat tietoa kursseista, ja opastavat kurssivalinnoissa. Henkilöstöä Södertörns högskolalla kansainvälisten asioiden parissa työskentelee yhteensä viisi henkilöä, TAMK:lla kahdeksan henkilöä. Suoraa vertailua siitä, vaikuttaako henkilöstön määrä koulun tarjoamiin palveluihin opiskelijoille, ei pystytä tässä opinnäytetyössä ottamaan kantaa. Henkilöstön määrän lisääminen on kuitenkin Lundqvistin (2011) mukaan antanut uusia mahdollisuuksia laajentaa kansainvälisen toimiston toimintaa, sekä parantaa jo olemassa olevia toimintoja.

Suurimmaksi ongelmaksi Södertörns högskolassa koetaan omien tutkinto-opiskelijoiden ja vaihto-opiskelijoiden yhteinen ajanviete. Nykyisellään vaihto-opiskelijat antavat eniten negatiivista palautetta tutustumisen vaikeudesta ruotsalaisiin opiskelijoihin. Irma Garamin (2001) tekemän My Finland -tutkimuksen mukaan myös Suomen korkeakou-

lujen suurin haaste on saada suomalaiset vaihto-opiskelijat tutustumaan ulkomaisiin vaihto-opiskelijoihin. Garam (2001) mainitsee tämän olleen suurin pettymyksen aihe verraten ennakko-odotuksiin. Vaihto-opiskelijat yleensä liikkuvat usein muiden vaihto-opiskelijoiden kanssa, osaksi johtuen myös samankaltaisesta tilanteesta vaihto-oppilaana. Tällöin tutustuminen suomalaisiin voi jäädä vähäiseksi. Ammattikorkeakouluissa tilanne ei ole yhtä paha, kuin yliopistoissa, joissa itsenäiset luennot ja seminaarit eivät edistä kanssakäymistä opiskelijaryhmien välillä (Garam 2001, 34, 35).

Sama ongelma on siis tunnistettu myös Södertörns högskolassa. Södertörns högskolan kv -koordinaattorin Lotta Lundqvistin (2011) mukaan ruotsalaisten opiskelijoiden ja vaihto-opiskelijoiden laittaminen samalle kurssille toisi parannusta asiaan, mutta opettajien asenteet ovat tällä hetkellä tätä toimintatapaa vastaan. Sama ongelma on noussut myös vaihto-opiskelijoille teetetyissä kyselytutkimuksissa, jossa he ovat huomauttaneet tutustumisen vaikeudesta koulun omiin tutkinto-opiskelijoihin. Tätä on pyritty parantamaan muun muassa markkinoimalla tutor -toimintaa entistä enemmän ruotsalaisilla tutkinto-opiskelijoille (Lundqvist 2011).

6.2 TAMK vs. Metropolia

Kysymys 1. ”*Miten vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikko järjestetään Metropolia -ammattikorkeakoulussa?*”

Vastaus: Metropolia on Suomen suurin ammattikorkeakoulu, jonka vuoksi heille tulee paljon vaihto-opiskelijoita joka vuosi. Esimerkiksi lukuvuonna 2010 Metropolia vastaanotti 288 vaihto-opiskelijaa. Tämän vuoksi myös Orientaatioviikko on jaettu kolmeen eri osaan koulutusohjelmien mukaan. Yksi Orientaatio pidetään tekniikan- ja kulttuurialan opiskelijoille, toinen liiketalouden opiskelijoille ja kolmas sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Tästä huolimatta koululla on yhtenäinen linja, jonka perusteella Orientaatioviikoilla käydään tietyt asiat läpi. Tämän lisäksi eri Orientaatioviikoille pystytään tuomaan eri koulutusohjelmien vaatimat lisäinfot. Syksyllä Orientaatio kestää noin viikon verran ja keväällä pienemmistä ryhmistä johtuen kolme neljä päivää.

Analyysi: TAMK:n Orientaatio poikkeaa ymmärrettävästi tästä, sillä opiskelijoita nykyisillä määrillä ei ole järkevää jakaa useisiin eri ryhmiin, joille jokaiselle pidettäisiin oma Orientaatioviikko. Metropolia pitää suurten opiskelijamassojen vuoksi omien koulutusohjelmien koordinaattoreiden johdolla omat Orientaatiot, jolloin eri koulutusohjelmien erityispiirteet pystytään ottamaan huomioon.

Kysymys 2. ”Minkälaista informaatiota opiskelijoille annetaan Orientaation aikana?”

Vastaus: Syksyllä tulevilla opiskelijoilla on noin neljä päivää yhteistä aikaa, jolloin käydään läpi yleiset asiat, muun muassa lupa-asioiden hoitoon on varattu yksi päivä. Tänä aikana myös annetaan opiskelijoiden tutusta toisiinsa sekä omiin tutoreihinsa. Yleisessä infossa kerrotaan miten Metropolia käytännössä toimii, käydään läpi koulun sisäiset palvelut, opastetaan omien koulutusohjelmien kursseille rekisteröintiin (joka huomattavan tärkeä), ja käydään läpi yleiset IT-asiat (muun muassa koulun intra). Lisäksi tutustutaan koulutusohjelmien eri kampuksiin, joita varsinkin tekniikan alalla sijaitsee eri puolilla pääkaupunkiseutua. Myös opiskelijakunta järjestää omaa ohjelmaansa vaihto-opiskelijoille.

Analyysi: Opiskelijoille jaettava materiaali on hyvin kattavaa ja samankaltaista kuin mitä TAMK:ssa vaihto-opiskelijoille jaetaan. Materiaalista löytyvät tärkeimmät asiat kuten viranomaisasiat, opiskeluun liittyvät ohjeet, sekä yleiseen elämiseen tarvittavat ohjeistukset. Tiedon vastaanottamisessa käytetään apuna tutoreita, jotka TAMK:n tavoin auttavat vaihto-opiskelijoita muun muassa rekisteröitymään kursseille, ja käyttämään IT-palveluita.

Kysymys 3. ”Liittyykö Orientaatioon kulttuurivalmennusta?”

Vastaus: Metropolian Orientaatioviikolla pidetään noin nelisen tuntia kestävä valmennus suomalaisesta kulttuurista ja kulttuurien välisestä viestinnästä. Kulttuurivalmennuksen pyrkimyksenä on avata opiskelijoiden näkemyksiä omasta kulttuurista, ja siitä miten sen pystyisi suhteuttamaan suomalaiseen kulttuuriin. Lyhyt aika kuitenkin rajaa valmennuksen interaktiivisuutta.

Analyysi: Metropolian noin neljän tunnin mittainen kulttuurivalmennus on katsottu riittäväksi. Valmennuksen aikana käydään Piipposen (2011) mukaan tärkeimmät kulttuurivalmennuksen periaatteet, ja tällä tavoin on saatu aikaan tiivis, mutta kattava paketti. Vaikka vaihto-opiskelijoille on jo Orientaation aikana annettu valtava määrä uutta tietoa, on kulttuurivalmennus kuitenkin tärkeässä roolissa integroitaessa vaihto-opiskelijoita Suomeen ja suomalaiseen kulttuuriin. Tällöin lyhytkin valmennus on arvokas.

Kysymys 4. ”Onko Metropolialla yhteistyötä opiskelijajärjestön kanssa koskien Orientaatioviikkoa?”

Vastaus: Opiskelijajärjestö METKA vastaa Metropoliasa opiskelija -tutoroinnista ja merkitys on vaihto-opiskelijoiden kannalta hyvin suuri. Opiskelijajärjestön tehtäviin kuuluu muun muassa opiskelijoiden vastaanotto, avainten luovutus opiskelija-asuntoihin ja yleinen neuvonta liittyen yleensä vaihtoon. Tutorit auttavat vaihto-opiskelijoita myös kursseille rekisteröitymisessä, ja lisäksi he järjestävät vapaaehtoista ohjelmaa vaihto-opiskelijoille. Metropolian ja opiskelijajärjestö METKA:n välillä on tarkkaan määritelty vastuualueet, joista opiskelijajärjestö huolehtii.

Analyysi: TAMK:lla ja Metropolialla on tässä kohtaa hyvin samankaltaiset toimintatavat, sillä Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijajärjestön TAMKO hoitaa myös vaihto-opiskelijoiden käytännön auttamisen ensimmäisten viikkojen aikana. He muun muassa hakevat niin sovittaessa vaihto-opiskelijoita heidän saapumispaikoistaan. Ammattikorkeakouluilla ja opiskelijajärjestöillä on selkeästi jaettu vastuualueet Orientaation tehtävistä.

Kysymys 5. ”Miten Orientaation laatua mitataan?”

Vastaus: Vaihtokauden lopussa opiskelijoille annetaan sähköisesti palautekysely, johon sisältyy myös kysymykset Orientaatiosta. Palautteita tarkistetaan aina kyselyjen jälkeen.

Analyysi: Metropolia kerää vaihto-kauden lopussa palautetta vaihto-opiskelijoilta, jonka perusteella tarkistetaan mahdollisia kehityskohteita Orientaatiosta. Kyselyä heti Orientaation jälkeen ei olla katsottu tarpeelliseksi.

Kysymys 6. ”Miten Orientaatiota haluttaisiin kehittää tulevaisuudessa?”

Vastaus: Ainoa asia, mitä Metropolissa haluttaisiin parantaa on vaihto-opiskelijoiden ja tutkinto-opiskelijoiden tutustuttaminen paremmin toisiinsa. Orientaatioviikon laatua tarkkaillaan lukukauden lopussa tehtävällä palautekyselyllä, jolloin vaihto-opiskelijat ovat olleet enemmän aikaa Suomessa ja saaneet todenmukaisemman näkökulman myös Orientaatioviikolla läpikäytyihin asioihin. Tämän vuoksi Värtön (2011) mukaan Metropolissa ei nähdä tarpeelliseksi tehdä kyselytutkimusta heti Orientaatioviikon jälkeen.

Analyysi: Kyselytutkimusten tekeminen ja analysointi teettää aina työtä, jolloin yksi palautekysely lukukauden lopussa on koettu järkeväksi. Tällöin myös vaihto-opiskelijat ovat saaneet asioihin uutta näkökulmaa ja todennäköisesti arvioivat asioita todenmukaisemmin, kuin tilanteessa, jossa he ovat saapuneet mahdollisesti kulttuurishokissa vieraaseen maahan, ja heille annetaan valtavasti uutta tietoa. Heti Orientaatioviikon jälkeen tehtävän kyselyn puolesta puhuu taas laadunvarmistus, joka halutaan tehdä juuri Orientaatioviikolle. Tämä vaihtoehto on hyvä silloin, kun Orientaation rakennetta muutetaan, tai halutaan saada välitön palaute Orientaation onnistumisesta. Täytyy muistaa, että ensivaikutelma todennäköisesti vaikuttaa koko tulevaan vaihto-aikaan, joten Orientaation onnistumisella on senkin vuoksi suuri merkitys.

Kysymys 7. ”Minkälaisia haasteita/ongelmia EVTEK:n ja Stadian yhdistyminen toi esille liittyen Orientaatioviikkoon?”

Vastaus: Suurin haaste oli sovittaa kahden ammattikorkeakoulun eri prosessit yhdeksi. Molemmista prosesseista pyrittiin löytämään parhaat käytännöt ja tekemään niistä uuden Metropolian prosessi. Työssä ei tullut esille erityisiä ongelmia, vaan yhdistyminen vaati lähinnä kovaa työtä eri käytäntöjen yksityiskohtaiseen läpikäymiseen.

Analyysi: EVTEK:n ja Stadian yhdistyessä ei koettu varsinaisia ongelmia, vaan lähinnä esimerkiksi Orientaatioiden, hakulomakkeiden yhdistäminen vaati pelkästään kovaa työtä. Tässä Piipposen mukaan (2011) ollaan onnistuttu melko hyvin ja prosessit on saatu toimiviksi.

6.3 TAMK vs. Haaga-Helia

Kysymys 1. ”Miten vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikko järjestetään Haaga-Heliassa?”

Vastaus: Haaga-Helian Orientaatio kestää yhteensä kolme päivää ja Orientaatio on sama kaikille vaihto-opiskelijoille. Kaikki lukukauden vaihto-opiskelijat pyritään saamaan heti Orientaatioon, jälkikäteen saapuville pidetään lyhyt kertaus Orientaation asioista. Vaihto-opiskelijat jaetaan pienryhmiin tarvittaessa. Näin myös kv-koordinaattorit tutustuvat paremmin vaihto-opiskelijoihin.

Analyysi: Haaga-Heliassa ei TAMK:n ja Metropolian tavoin ole sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita, jotka tulisivat eri aikaan muiden koulutusalojen opiskelijoiden kanssa, joten Orientaatio on mahdollista toteuttaa yhdellä kerralla lukukauden kaikkien opiskelijoiden läsnäollessa.

Kysymys 2. ”Minkälaista informaatiota opiskelijoille annetaan Orientaation aikana?”

Vastaus: Osa vaihto-opiskelijoille jaettavasta materiaalista jaetaan tutoreiden toimesta jo lentokentällä, tai paikassa jossa vaihto-opiskelija vastaanotetaan. Tässä yhteydessä he saavat tarvittavat infon muun muassa matkakortin ostamiseen jo heti ensi kättelyssä. Lisäksi tutoreita on ohjeistettu kertomaan yleisesti käytännön asioista Suomeen saapumisen jälkeen.

Analyysi: Vaihto-orientaation ohjelma on jaettu kolmeen eri päivään, jossa ensimmäisenä päivänä tutustutaan yleisesti Haaga-Heliassa sekä sen toimintoihin (IT-palvelut, kirjasto, kampus). Toisena päivänä kerrotaan opiskelusta, sekä muusta elämisestä Haaga-Heliassa ja Suomessa yleisesti. Toisena päivänä annetaan myös informaatiota eri kursseista sekä ilmoittautumisesta. Lisäksi opiskelijat voivat hoitaa learning agreement - ja vaadittavat dokumentit kuntoon. Kolmantena päivänä annetaan tietoja asunnoista (HOAS), sekä pidetään noin tunnin mittainen luento suomalaisesta kulttuurista ja sopeutumisesta suomalaiseen kulttuuriin.

Kysymys 3. ”*Liittyykö Orientaatioon kulttuurivalmennusta?*”

Vastaus: Koko Orientaation aikana puhutaan sopeutumisesta vieraaseen kulttuuriin. Tutoreille järjestetään heidän koulutuksessaan erityinen valmennus tätä varten, jotta he pystyvät omalta osaltaan tukemaan vaihto-opiskelijoiden sopeutumista Suomeen sekä suomalaisen elämäntapaan. Viimeisenä päivänä Orientaation ohjelmassa on noin tunnin mittainen luento suomalaisesta kulttuurista ja sopeutumisesta. Luennon pitää kansainvälisen viestinnän lehtori Kevin Gore, joka pitää myös kursseja Haaga-Heliassa koskien kyseistä aihetta.

Analyysi: Haastattelussa Valjus (2011) painottaa monessa kohtaa kulttuuriin sopeuttamisen olevan koko Orientaation kestävä teema, joka alkaa heti kun vaihto-opiskelija saapuu Suomeen. Kansainvälinen tutor -koulutuksessa on oma osuutensa kyseisellä aiheella, jotta he pystyvät opastamaan ja olemaan tukena opiskelijoille koko Suomessa oloajan. Varsinainen kulttuurivalmennus pidetään suomalaisesta kulttuurista ja siihen sopeutumisesta viimeisenä päivänä. Luento kestää noin tunnin verran. Lisäksi opiskelijoilla on mahdollisuus valita vapaavalintaisia kursseja kansainvälisen kommunikoinnin aiheesta. Valjuksen (2011) mukaan nämä ovat erittäin suosittuja. Suosion syynä on osaksi Valjuksen mukaan myös luentojen pitäjän Kevin Goren mukaansatempaava tyyli luennoida. Mahdollisuus valinnaiseen lisävalmennukseen on vaihto-opiskelijoiden mieleen, ja on heille varmasti hyödyllinen.

Kysymys 4. ”*Onko Haaga-Heliolla yhteistyötä opiskelijajärjestön kanssa koskien Orientaatioviikkoa?*”

Vastaus: Haaga-Helia ja Haaga-Helian opiskelijajärjestö tekevät tiivistä yhteistyötä liittyen vaihto-opiskelijoiden Orientaatioon. Kv-koordinaattorit ovat myös mukana koulutuksessa tuomassa oman panoksensa, ja asioita tehdään hyvässä yhteistyössä. Tutoreiden tehtäviin kuuluu muun muassa opiskelijoiden vastaanottaminen saapumispaikassa, tukeminen kursseille ilmoittautumisessa, Haaga-Heliaan tutustumisessa sekä auttaminen yleisissä käytännön asioissa. Lisäksi muutama vuosi sitten kokeiluun otettu päivä tutoreiden kanssa kaupungilla -osuus, jossa vaihto-opiskelijat saavat tutustua

oma-aloitteisesti tutoreiden opastuksella kaupunkiin ja sen tarjotaan. Kokeilu on osoittautunut toimivaksi ja sen käyttöä jatketaan.

Analyysi: Kv-toimisto ja opiskelijajärjestö tekevät hyvin tiivistä yhteistyötä liittyen vaihto-opiskelijoiden Orientaatioon. Pienempi opiskelijamäärä mahdollistaa henkilökohtaisemman yhteistyön ja tästä hyötyvät myös vaihto-opiskelijat. Tutorit ovat yleisenä apuna vaihto-opiskelijoille ja heidän roolinsa on hyvin samankaltainen kuin muiden korkeakoulujen tutoreiden, jossa tutorin rooliin kuuluu opastaa vaihto-opiskelijaa ongelmatilanteissa.

Kysymys 5. ”Miten Orientaation laatua mitataan?”

Vastaus: Vaihto-opiskelijoille annetaan vastattavaksi yksi palautekysely lukukauden päätteessä, jonka perusteella arvioidaan mahdollisia kehityskohteita. Palautekyselyn tekemistä heti Orientaation jälkeen ei ole katsottu tällä hetkellä tarpeelliseksi, ja vaihdon päätteeksi saatava palaute on katsottu riittävän. Palautteisiin reagoidaan, ja pohditaan millä tavalla prosessia pystyttäisiin parantamaan. Lisäksi yksi laadunvarmistus on prosessikuvausten seuranta ja kehittäminen tarpeen mukaan.

Analyysi: Haaga-Heliassa annetaan suuri painoarvo vaihto-opiskelijoiden mielipiteelle, ja mikäli palautteiden perusteella ilmenee kehittämiskohteita, niihin paneudutaan ja pohditaan miten toimintaa pystyttäisiin parantamaan vastaamaan vaihto-opiskelijoiden toiveita. Palautekyselyn toteuttaminen myös Orientaation jälkeen toisi välittömämmän palautteen Orientaation onnistumisesta, mutta tässä kohtaa on mietittävä sen tuomia etuja verrattuna kyselyn tekemiseen vaatimaan aikaan ja vastausten eroavuuteen lukukauden lopussa tehtävään kyselyyn.

Kysymys 6. ”Miten Orientaatiota haluttaisiin kehittää tulevaisuudessa?”

Vastaus: Orientaation prosesseja käydään läpi vuosittain. Vaihto-opiskelijoiden palautteisiin pyritään reagoimaan ja tutkitaan mahdollisuuksia toteuttaa esitettyjä toiveita. Tällä tavoin pystytään korjaamaan asioita, joihin ollaan tyytymättömiä. Uutena kokeiluna on mahdollisesti syksyllä 2011 HERA -projektin (Helsinki Education and Research Area) järjestämät messut, jossa vaihto-opiskelijat pääsevät tutustumaan Helsingin kau-

pungin ja yksityisten eri palveluntarjoajien tarjoamiin palveluihin, esimerkiksi eri liikuntapalveluihin.

Yhtenä haasteena on saada vaihto-opiskelijat integroitumaan paremmin suomalaisten tutkinto-opiskelijoiden kanssa. Yleisesti vaihto-opiskelijat tutustuvat paremmin kansainvälisen tutkinto-ohjelmien opiskelijoiden kanssa. Tämän vuoksi tutoreita on kannustettu ottamaan vaihto-opiskelijoita mukaan sosiaalisemaan kun mahdollista.

Analyysi: Haaga-Heliassa, kuten edellisessä vastauksessa todettu, annetaan saadulle palautteella suuri painoarvo, ja siihen pyritään reagoimaan mikäli aihetta. HERA -projektin järjestämät messut ovat tästä osoitus. Näin vaihto-opiskelijoiden toivoma lisäinfo eri palveluista pääkaupunkiseudulla pystytään antamaan mahdollisimman tehokkaasti ja informatiivisesti. Lisäksi kehityskohteena on muiden korkeakoulujen tavoin vaihto-opiskelijoiden parempi integrointi suomalaisten tutkinto-opiskelijoiden kanssa.

7. TAMK:N ORIENTAATION KYSELYTUTKIMUKSET

7.1. Kyselytutkimuksen tausta ja toteutustapa

7.1.1 Tausta

Kyselytutkimuksilla päätavoitteena oli selvittää ulkomaisten vaihto-opiskelijoiden tyytyväisyyttä ja mahdollisia kehittämiskohteita Orientaatioviikon toteutuksessa. Opin- näytetyöhön otettiin kahden kyselytutkimuksen tulokset syksyltä 2010 ja keväältä 2011. Tällä pyrittiin saamaan perspektiiviä vastauksille, jossa olivat ensimmäistä kertaa mukana niin entisen TAMK:n kuin PIRAMK:n opiskelijat. Tutkimusongelma jakautui seuraaviin osaongelmiin:

- Mihin Orientaatioviikon osa-alueisiin vaihto-opiskelijat ovat tyytyväisiä ja/tai tyytymättömiä? Osa-alueita ovat muun muassa saadun tiedon määrä ja laatu ja kansainvälisen toimiston palveluiden laatu.
- Olivatko opiskelijat tyytyväisiä annettuun tietoon suomalaisesti kulttuurista ja annettiinko tietoa tarpeeksi.

Opiskelijoilla oli mahdollisuus jättää jokaisen kysymyksen jälkeen avoin sana, jotka on koottu opinnäytetyöhön jokaisen samaisen kysymyksen alle. Tutkimuksen kysymysten suunnittelussa käytettiin niin Tampereen ammattikorkeakoulun aikaisempaa kyselytutkimusta kuin Södertörns högskolan vastaavan Orientaatioviikon kyselytutkimuksia vuodelta 2009 ja 2010.

7.1.2 Toteutustapa

Lomakkeen suunnittelussa käytettiin muun muassa Tampereen ammattikorkeakoulun aikaisempaa kyselykaavaketta vaihto-opiskelijoille, sekä Södertörns högskolan aikaisempia kyselytutkimuksia vaihto-opiskelijoille.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä kyselytutkimuksena. Syksyn 2010 kyselytutkimus lähetettiin kaikille 141 vaihto-opiskelijalle syksyn sähköpostitse 12.10.2010 ja vastausaika annettiin kaksi viikkoa. Vastauksia tuli yhteensä 51, joten vastausprosentiksi muodostui 36%. Kevään 2011 kyselytutkimus lähetettiin kaikille tammikuussa saapuneille 124 vaihto-opiskelijoille opiskelijoille sähköpostitse 24.1.2011 vastausajan ollessa samainen kaksi viikkoa. Vastauksia tuli yhteensä 25 kappaletta vastausprosentin ollessa 20%. Molemmilla kerroilla opiskelijoille lähetettiin muistutusviesti viikko kyselytutkimuksen avautumisen jälkeen. Viesti lähetettiin vaihto-opiskelijoille ryhmäviestinä Tampereen ammattikorkeakoulun kv-koordinaattori Mirja Onduson toimesta. Vastauksista ei pysty erottamaan yksittäistä vastaajaa.

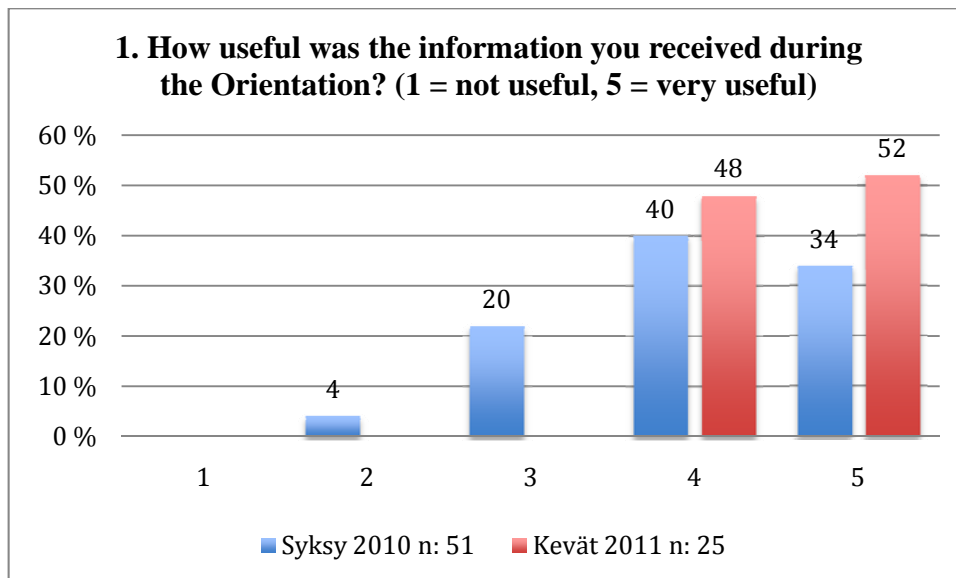
7.2 Vastausten analysointi

Vastaukset analysoitiin TAMK:n intranetin lomake –editorilla, ja kaaviot luotiin Microsoft Excel -ohjelmalla. Tulokset esitetään kaavioissa prosentteina, koska tarkoitus on verrata syksyn 2010 Orientaation jälkeen tehdyn kyselyn vastauksia kevään 2011 Orientaation jälkeen tehdyn kyselyn vastauksiin. Avointen kenttien vastauksia analysoitiin jokaisen kysymyksen kohdalla, mikäli niitä oli jätetty. Jokaisen kysymyksen jälkeen olleiden avointen kenttien vastaukset on avattu jokaisen kysymyksen kohdalla. Tarkempaa taulukkoa avointen kenttien vastauksista ei tehty niiden pienen lukumäärän vuoksi.

Vastaukset on analysoitu vastauksissa esiin tulleiden seikkojen perusteella, ja syvempi analyysi (mitkä tekijät ovat voineet vaikuttaa vastaajien käyttäytymiseen) jätettiin analyysin ulkopuolelle.

7.3 Tulokset

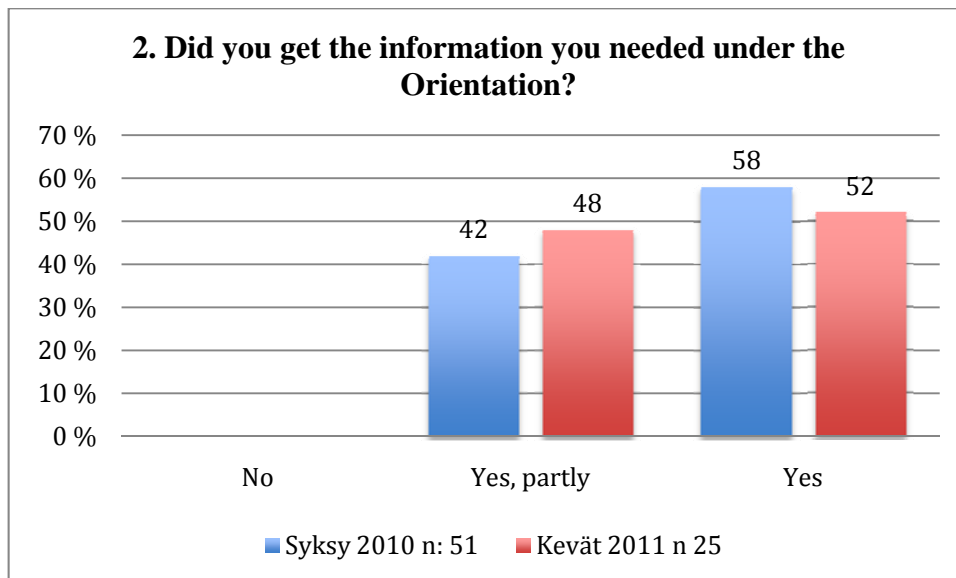
7.3.1 Saadun tiedon määrä ja laatu



Kuvio 1. How useful was the information you received during the Orientation?

Kysymyksessä haluttiin saada tietoa siitä, miten hyödylliseksi vaihto-opiskelijat kokevat yleisesti Orientaatioviikolla saadun tiedon. Syksyllä 2010 tyytyväisyys saatuun informaatioon hajautui enemmän arvosanojen jakautuessa 2 ja 5 välille. 74% syksyn vastaajista piti saatua tietoa arvosanan 4 tai 5 arvoisena, kun taas keväällä 2011 kaikki vastaajat antoivat annetulle tiedolle arvosanan 4 tai 5. Syksyn 2010 vastausarvoihin on voinut vaikuttaa muun muassa ryhmän suurempi koko.

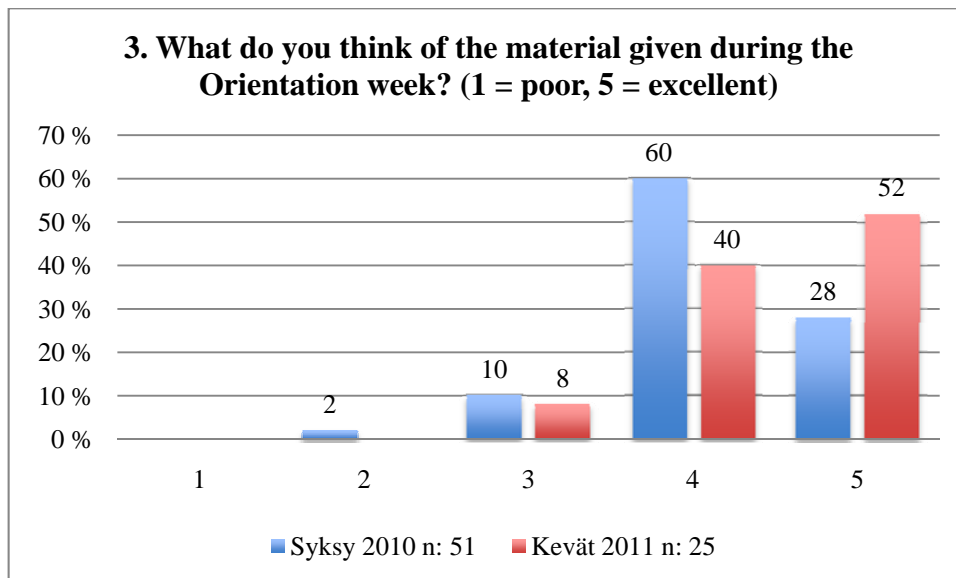
Avoimissa vastauksissa nousi esille EILC –kurssi, jolla osa opiskelijoista oli ennen vaihtoa ollut. Monet opiskelijat olivat saaneet sieltä paljon tietoa, ja moni oli saanut etukäteen tietoa myös omilta tutoreiltaan. Yksi vastaaja mainitsi tietoa olleen liikaa kolmen päivän paketiksi. Yleisesti avoimissa vastauksissa Orientaatioviikolla annettu tieto koettiin selkeäksi, käytännölliseksi, eikä mitään tärkeää ollut jätetty pois.



Kuvio 2. Did you get the information you needed under the Orientation?

Molempien ryhmien opiskelijat saivat osittain tai kokonaan tarvitsemansa tiedon Orientaatioviikon aikana. Vastaajat ovat olleet melko yksimielisiä niin syksy-, kuin kevätlukukaudella.

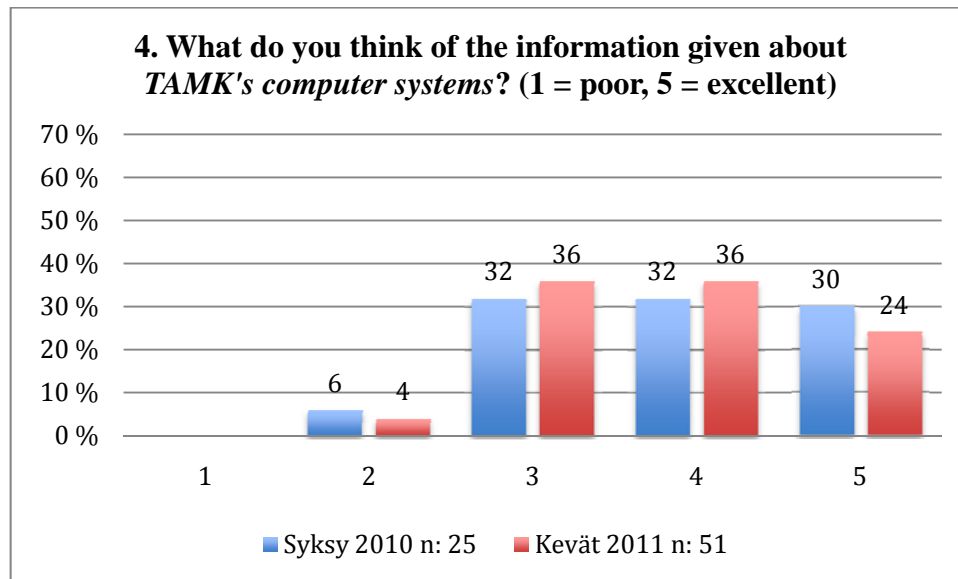
Opiskelijat arvioivat yleisesti saaneensa tarpeellisen tiedon Orientaatioviikon aikana, ja osa kiittikin koulutusohjelmien ja kv-toimiston koordinaattoreita hyvästä työstä. Muutama vastaaja oli toisaalta tyytymätön koordinaattorin kanssa käytyyn keskusteluun kuvaten sitä hieman kaoottiseksi. Yleisesti asiat kuitenkin olivat selvinneet Orientaatioviikon aikana tavalla tai toisella.



Kuvio 3. What do you think of the material given during the Orientation week?

Enemmistö vastaajista piti annettua materiaalia arvosanan 4 tai 5 arvoisena. Tulosta voidaan pitää hyvänä, sillä vain 11% syksyn 2010 ryhmästä ja 8% kevään 2011 ryhmästä materiaalista yleisesti annettiin arvosanan 3 tai alempi.

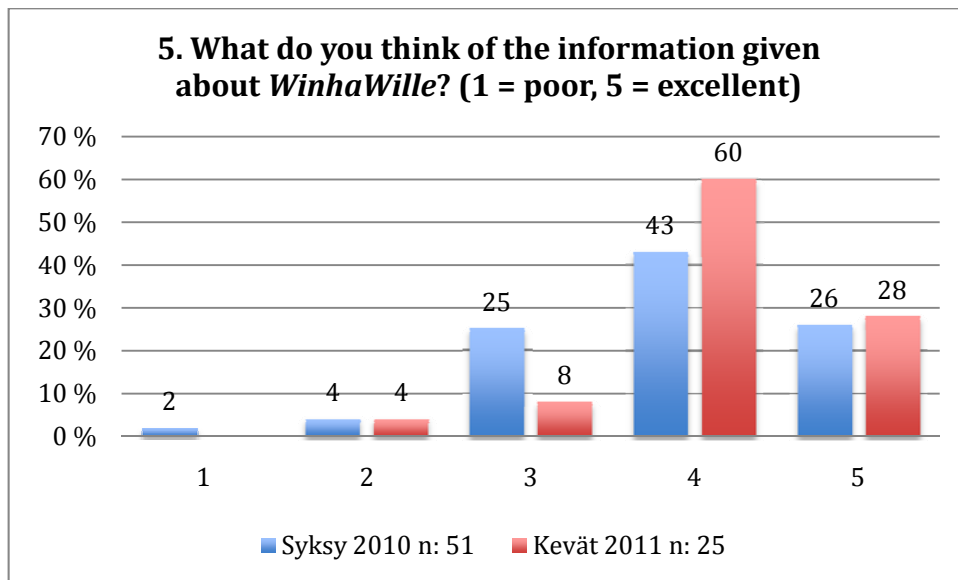
Opiskelijat pitivät annettua materiaalia riittävänä. Erityisesti karttoja pidettiin erinomaisina. Muutama vastaaja mainitsi materiaalin tulleen tuplana joissakin tapauksissa, mutta tämä ei muodostanut suurta joukkoa.



Kuvio 4. What do you think of the information given about TAMK's computer systems?

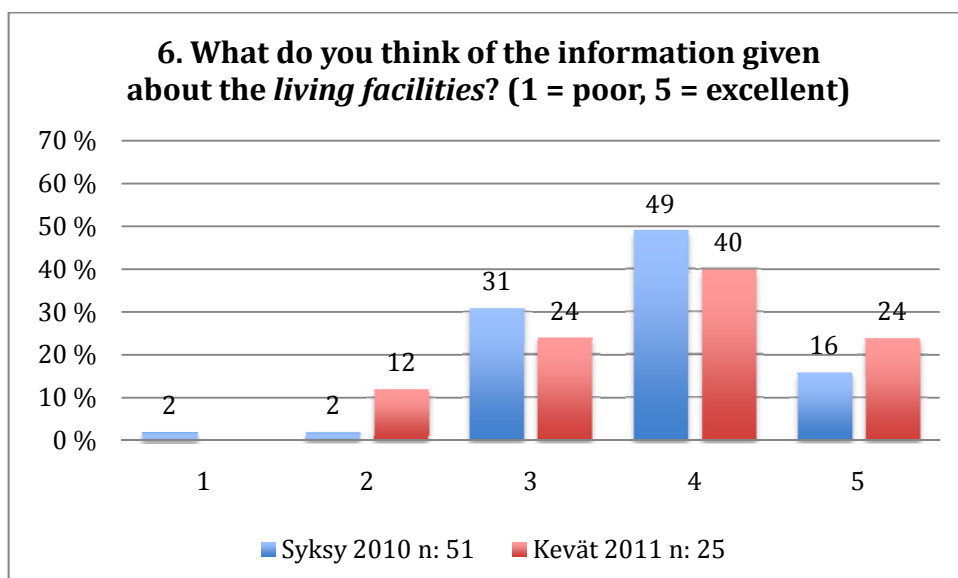
TAMK:n tietokoneasiat yleisesti saivat arvosanan 3 tai korkeampi molemmilta ryhmiltä. Molemmat ryhmät ovat arvioineet ATK –asiat melko yksimielisesti arvosanoilla 2-5.

Opiskelijoiden mielestä info oli tarpeellinen, jotta esimerkiksi intranetin ja sähköpostin käyttö olisi helpompaa. Lisäksi tutoreiden apua pidettiin hyvänä. Myös kielteisiä kommentteja tuli muun muassa salasanojen runsaudesta ja itse ohjelmien toimivuudesta. Näihin asioihin kv-toimistolla on kuitenkin rajalliset vaikutusmahdollisuudet vaikuttaa.



Kuvio 5. What do you think of the information given about WinhaWille?

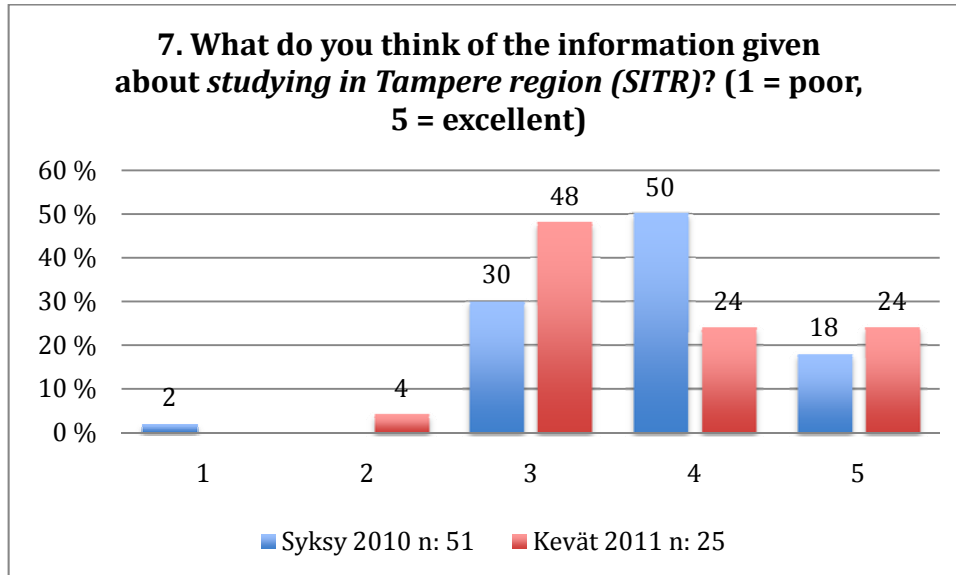
Syksyllä 2010 69% vastaajista antoi WinhaWillelle arvosanan 4 tai 5, keväällä 2011 prosentoin ollessa 88%. Avoimissa vastauksissa WinhaWille –infoa pidettiin toisaalta erittäin hyvänä ja yksinkertaisena, toiset taas moittivat kurssihaun sekavuutta. Myös WinhaWille osittainen suomenkielisyys sai yhden kriittisen kommentin. Osa sai apua tutoreilta vielä infon jälkeen, mitä pidettiin hyvänä.



Kuvio 6. What do you think of the information given about the living facilities?

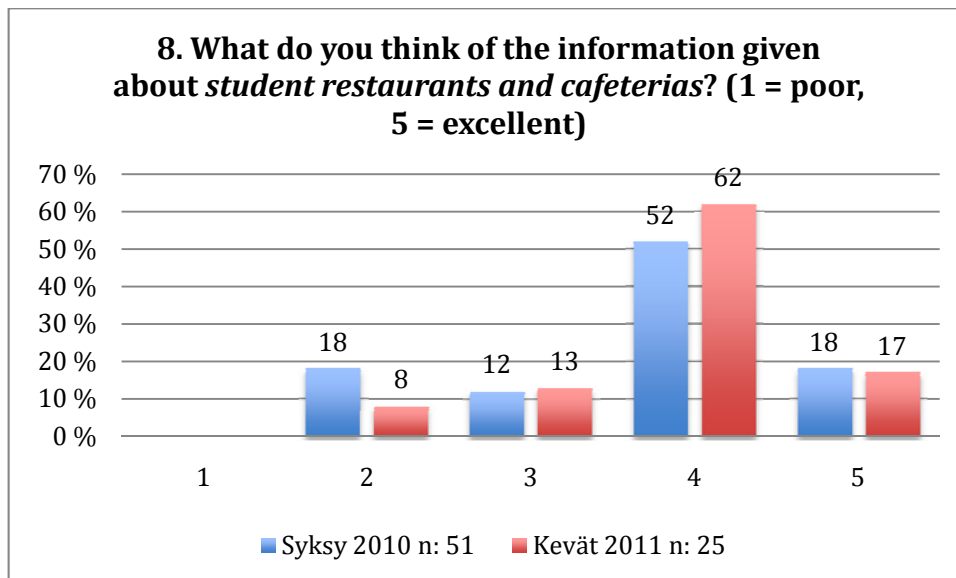
Suurin osa vastaajista antoi asumismuodosta annettua tietoa arvosanan 3 tai 4. Yleisistä vastauksista ei noussut esille mitään yksittäistä kohtaa. Muutama vastaaja kuitenkin

olisi halunnut enemmän tietää TOAS:lta omista opiskelijan oikeuksistaan, sillä lähinnä painotettiin opiskelijan vastuuta asunnosta. Yksi opiskelija mainitsi oman asuntonsa olleen erittäin likainen. Yleisesti asuntoihin oltiin melko tyytyväisiä, vaikka eriäviä mielipiteitä olikin.



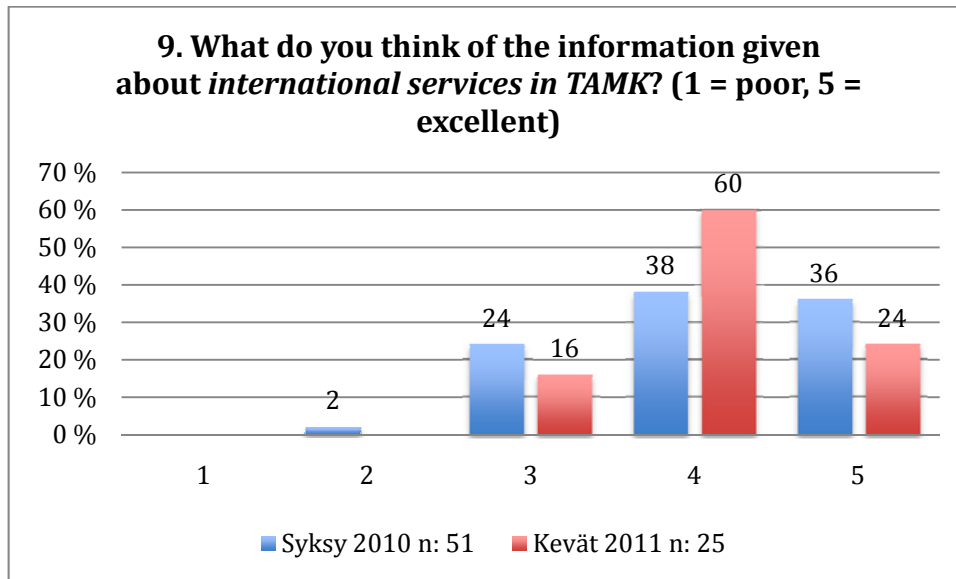
Kuvio 7. What do you think of the information given about studying in Tampere region (SITR)?

80% syksyn 2010 opiskelijat antoivat SITR:sta annetulle tiedolle arvosanan 3 tai neljä, ja 72 % keväällä 2011. Yksi vastaaja piti sivustoa erittäin monipuolisena ja runsaasti tietoa antava Tampereella opiskelusta antavana kanavana. Muut kommentit liittyivät lähinnä oman kiinnostuksen puuttumiseen, ja aikataulullisiin ongelmiin opiskella muissa korkeakouluissa.



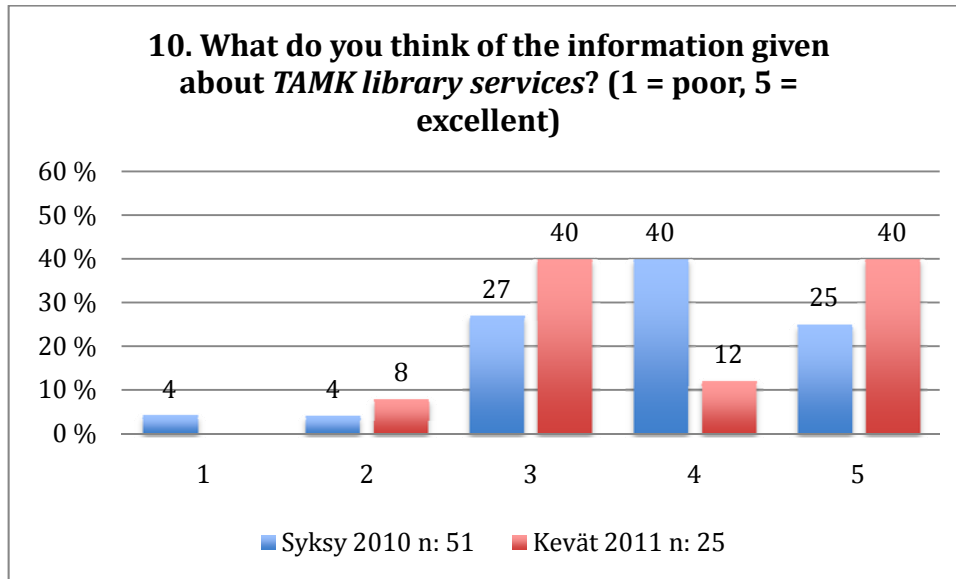
Kuvio 8. What do you think of the information given about student restaurants and cafeterias?

Yli puolet molemmissa ryhmissä arvioi opiskelijaravintoloista ja –kahviloista annetun tiedon arvosanalla 4. Muut vastaukset jakautuivat tasaisesti arvoille 2,3 ja 5. Avoimissa vastauksissa nousi esille muiden kuin kampuksien ruokapaikkojen tiedottaminen. Esimerkiksi opiskelijakortin alennuksista puhuttiin yhden vastaajan mukaan paljon, mutta ei kerrottu paikkoja, jossa ravintolaetuja voi hyödyntää. Yksi vastaaja myös olisi halunnut heti alkuun tietoa opiskelija kortin lataamisesta. Yleisesti ravintolapalveluista annettuun tietoon oltiin tyytyväisiä.



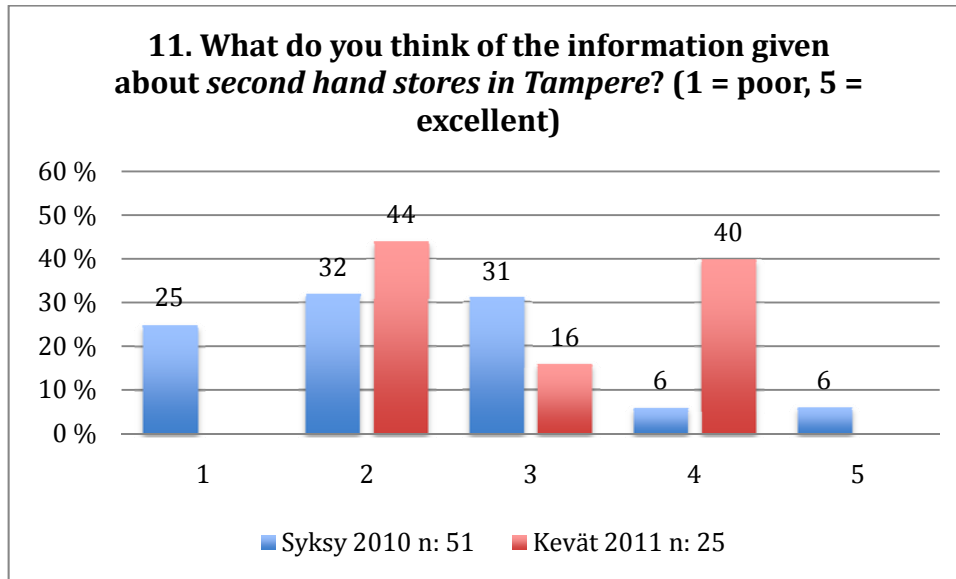
Kuvio 9. What do you think of the information given about international services in TAMK?

Kevään 2011 ryhmä arvioi kansainvälisistä palveluista annetun tiedon paremmaksi (84% arvosanoilla 4 ja 5), kuin syksyn 2010 ryhmä (74% arvosanoilla 4 ja 5). Tähän voi vaikuttaa muun muassa kv-toimistolle kertynyt kokemus syksyllä järjestetystä Orientaatioviikosta. Yksi vastaaja ei tiennyt vielä lukukauden lopussakaan kv-toimiston aukioloaikoja. Muuten kv-palveluita kuvattiin ystävällisiksi ja avoimiksi.



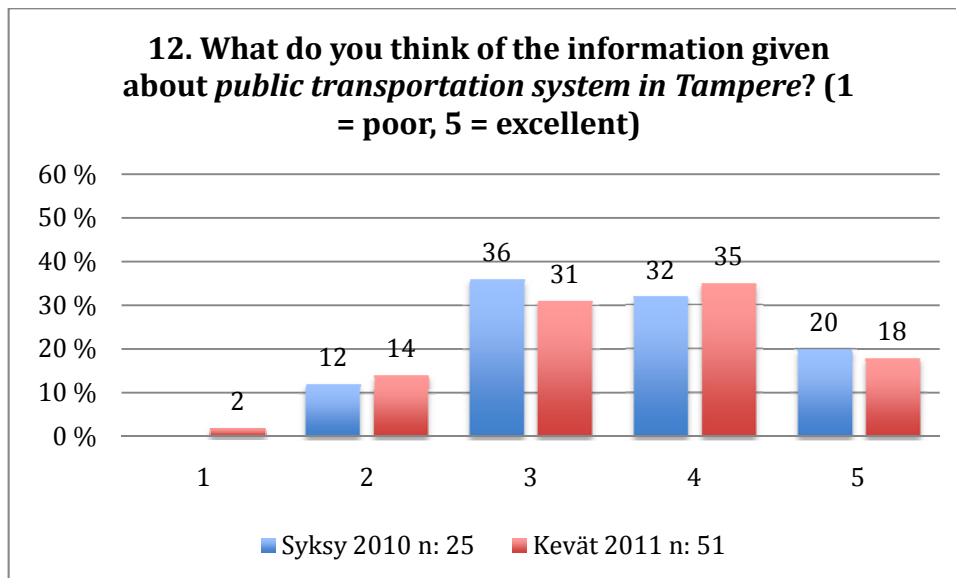
Kuvio 10. What do you think of the information given about TAMK library services?

Kirjastoa koskevassa tiedon annossa oli hieman hajontaa syksy- ja kevätlukukausien välillä. Huomioitavaa ehkä on, että 40% kevätlukukauden vastaajista arvioi kirjastosta saadun tiedon parhaalla arvosanalla 5. Opiskelijat pitivät kirjaston palveluita asiantuntevina, ja he saivat aina apua pyydettyä. Yksi vastaaja tosin olisi pitänyt kirjallista tietoa kirjaston palveluista parempana, kuin suullista, jota oli vastaajan mukaan hieman vaikea seurata. Yleisesti esittelyä kuitenkin pidettiin selkänä ja hyvin informatiivisena.



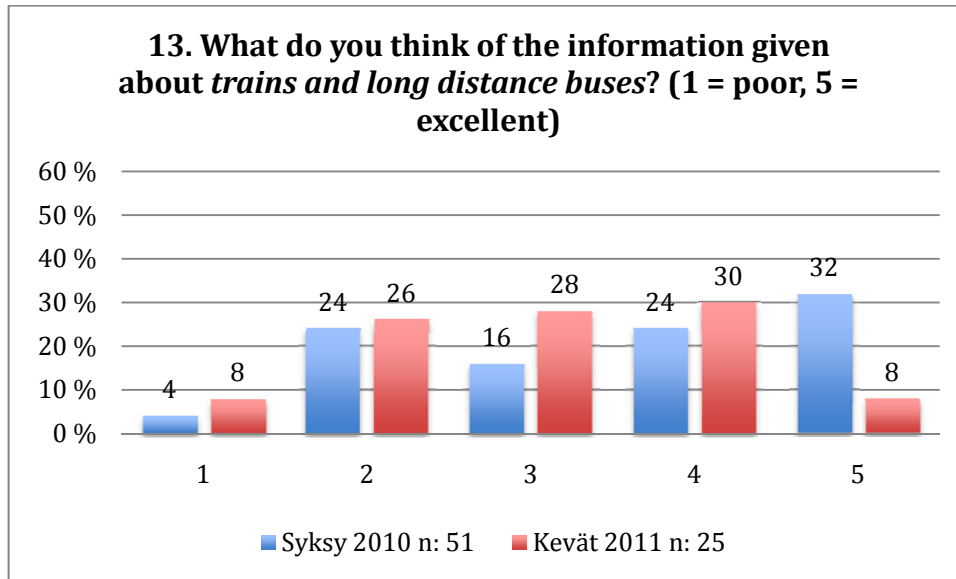
Kuvio 11. What do you think of the information given about second hand stores in Tampere?

Syksyn 2010 ryhmä jäi kaipaamaan enemmän tietoa Tampereen alueen kirpputoreista, sillä 88% antoi saadun tiedon arvosanaksi 1-3. Kevätlukukaudella asiasta tiedotettiin paremmin, sillä 40% vastaajista antoi arvosanaksi 4. Kevätlukukaudella osa opiskelijoista piti kuitenkin tietoa kirpputoreista puutteellisina. Moni opiskelija ei muista kuulleensa mainintaa kirpputoreista Orientaatioviikon aikana, joten osa vastaajista on todennäköisesti itse hankkinut tietoa, esimerkiksi tutoreilta. Tietoa olisi yleisesti kaivattu lisää.



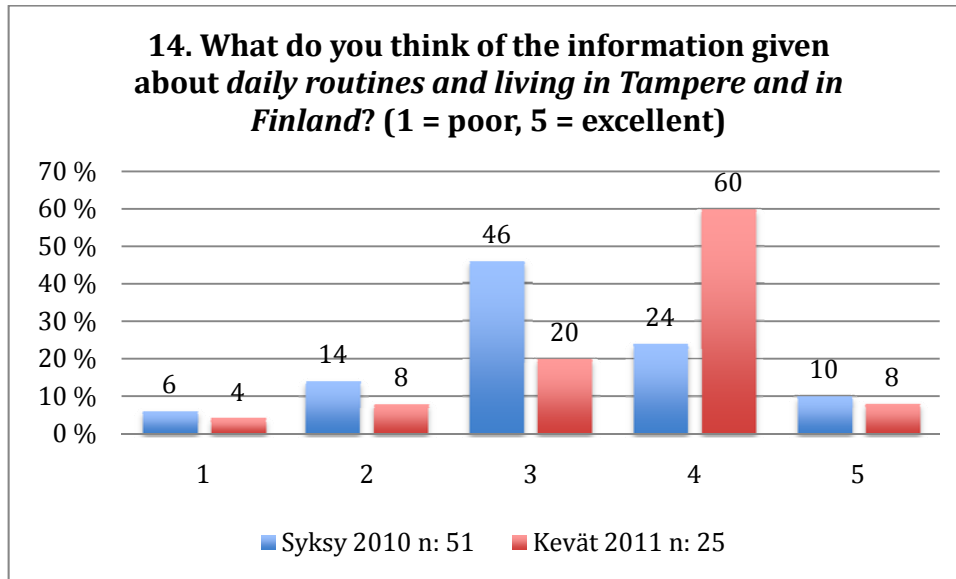
Kuvio 12. What do you think of the information given about public transportation system in Tampere?

Molemmissa ryhmissä suurin osa opiskelijoista antoi arvosanaksi 3 ja 4 (syksy 2010 68%, kevät 2011 66%). Tämä kuvaa annetun tiedon olevan tasalaatuista, ja tarpeeksi informatiivista, sillä myöskään avoimiin vastauksiin ei ollut jätetty negatiivisia kommentteja. Yksi vastaaja kehui annettua tietoa monipuoliseksi. Suurin osa vastaajista sai todennäköisesti tietoa, myös omilta tutoreiltaan.



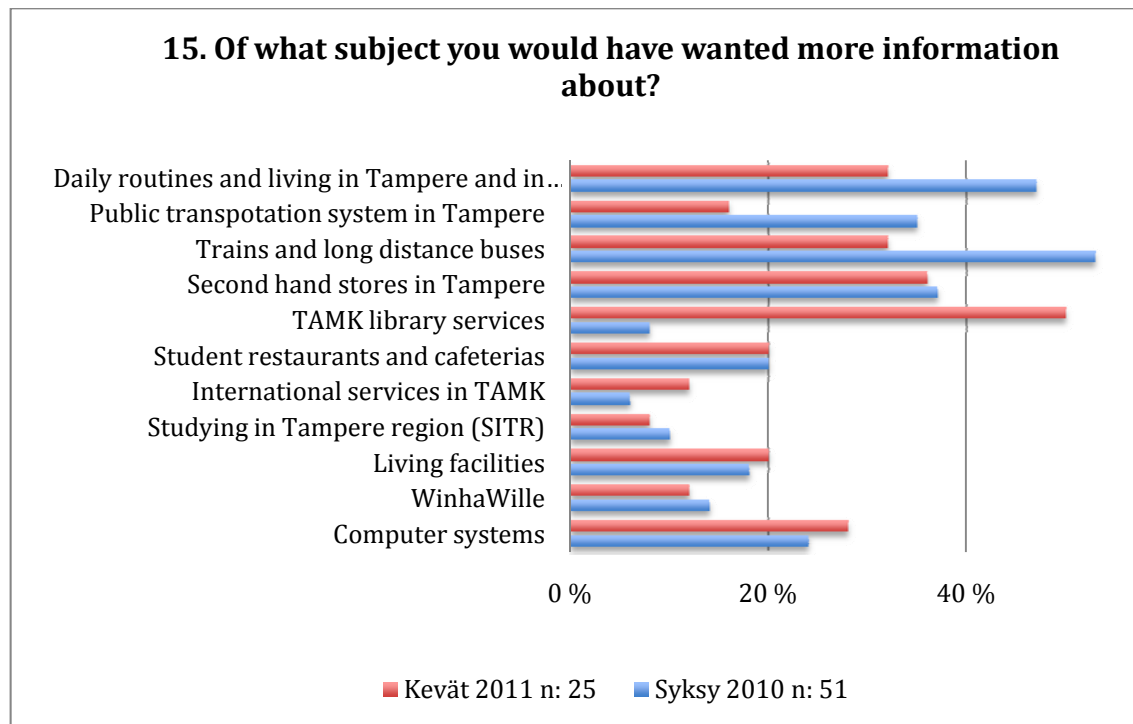
Kuvio 13. What do you think of the information given about trains and long distance buses?

Koko Suomen julkisesta liikenteestä annettu tieto mukaili vastausten mukaan Tampereen julkisesta liikenteestä annettuja arvosanoja sillä erotuksella, että useampi opiskelija antoi annetulle tiedolle arvosanan 2. Moni opiskelija kommentoi erityisesti saadun paperilapun ja opiskelijakortin sekavuutta, joka johti epäselvyyksiin alennusten saamisessa. Monille jäi epäselväksi, että alennuksen saamiseksi opiskelijoiden oli ostettava vielä erillinen opiskelijakortti. Lisäksi moni olisi kaivannut enemmän tietoa bussiaikatauluista sekä yleistä hintatietoa matkustamisesta Suomessa. kokonaisuutena tietoa olisi kaivattu hieman enemmän.



Kuvio 14. What do you think of the information given about daily routines and living in Tampere and in Finland?

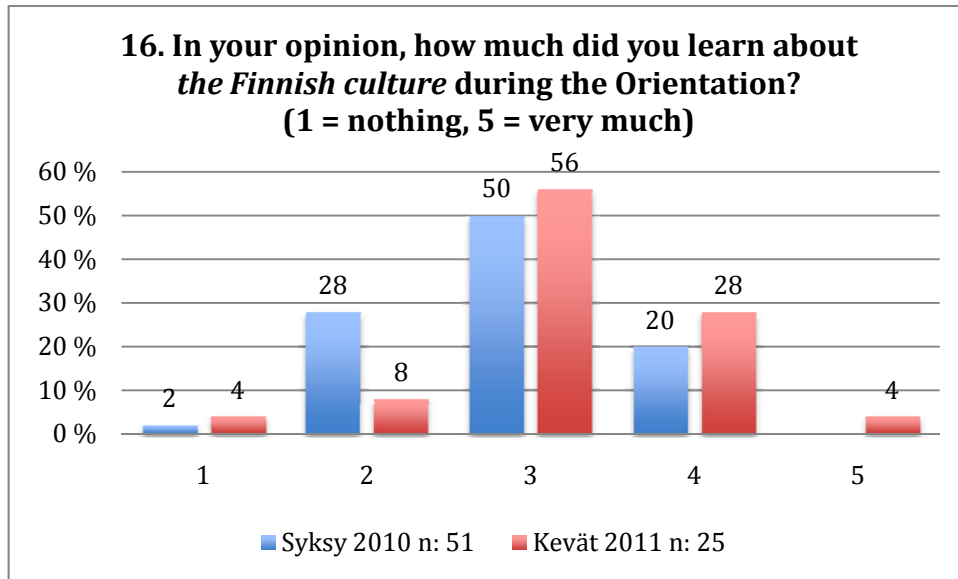
Tiedotus arkirutiineista oli hieman puutteellista syksyn 2010 ryhmällä, sillä vastaajista 46 antoi annetulle tiedolle arvosanan 3, kun kevään 2011 ryhmässä 60% vastaajista antoi arvosanan 4. Lisäksi syksyn ryhmässä muutama opiskelija kommentoi annettua tietoa puutteelliseksi ja lyhyeksi. Tarkempaa tietoa, mitä asioita opiskelijat olisivat halunneet kuulla, ei avoimissa vastauksissa mainittu.



Kuvio 15. Of what subject you would have wanted more information about?

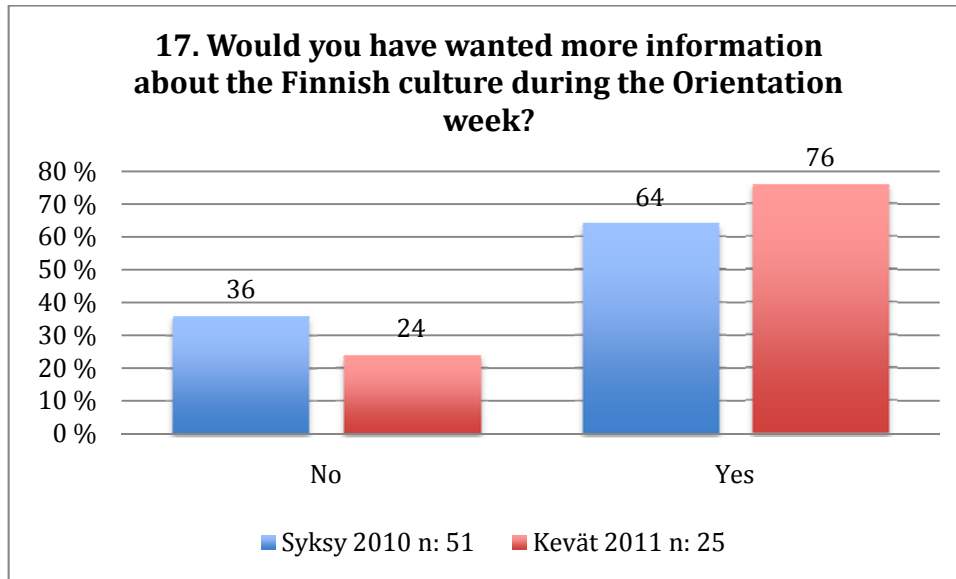
Lisää tietoa opiskelijat olisivat halunneet kirpputoreista, kaukoliikenteestä sekä arkipäivän rutiineista ja elämisestä. Vähiten lisätiedolle oli tarvetta TAMK:n kv-palveluista ja SITR:sta. Tulevissa Orientaatioissa lisäinfolelle olisi tarvetta varsinkin kaukomatkustamisesta Suomessa, samoin kuin kirpputoreista Tampereen alueella.

7.3.2 Kulttuurivalmennus



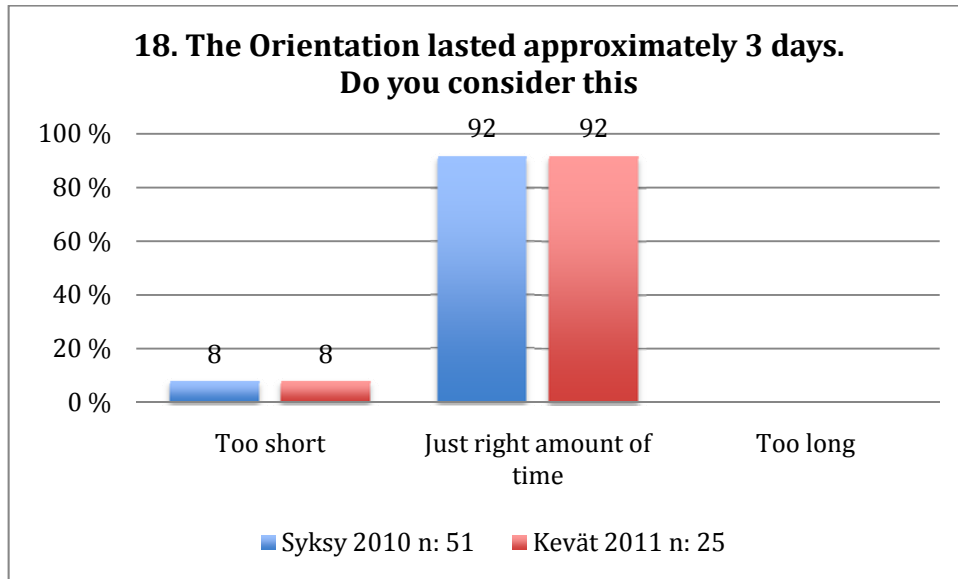
Kuvio 16. In your opinion, how much did you learn about the Finnish culture during the Orientation?

Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että he saivat kohtalaisesti tai melko paljon tietoa suomalaisesta kulttuurista Orientaatioviikon aikana. Syksyn 2010 ryhmästä 28% vastaajista olisi kaivannut lisää kulttuuritietoa.



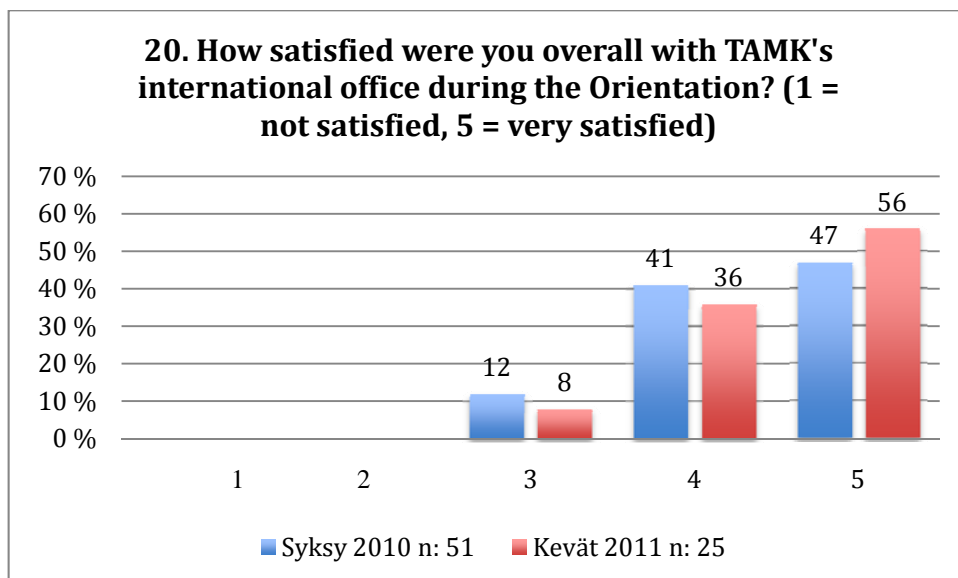
Kuvio 17. Would you have wanted more information about the Finnish culture during the Orientation week?

Syyslukukauden 2010 vastaajista 64% olisi halunnut enemmän tietoa suomalaisesta kulttuurista, ja kevätlukukauden 2011 vastaajista 76%. Yksi vastaaja mainitsi kulttuuri-tietoutta annettavan muun muassa myös kursseilla. Monet opiskelijat olisivat kaivanneet enemmän tietoa suomalaisuudesta ja suomalaisista, erityisesti eri puolilla Suomea asuvista ihmisistä ja heidän tavoistaan.



Kuvio 18. Duration of the Orientation.

Molemmat ryhmät pitivät nykyisen Orientaation kestoa sopivana, joten ainakaan suu-
relle pidennykselle ei opiskelijoiden mukaan ole tarvetta. Muutama opiskelija kuitenkin
piti nykyistä kolmea päivää liian lyhyenä, kun vastaavasti kukaan opiskelijoista ei pitä-
nyt Orientaatiota liian pitkänä.



Kuvio 19. How satisfied were you overall with TAMK's international office during the
Orientation?

Kaiken kaikkiaan opiskelijat olivat tyytyväisiä ja hyvin tyytyväisiä TAMK:n kv-toi-
miston järjestämään Orientaatioviikkoon. Opiskelijat kiittivät erityisesti hyvää tukea

ongelmassa kuin ongelmassa, ja kaikki oli erittäin hyvin organisoitua. Yksi vastaaja ei ollut kuitenkaan saanut haluamaansa apua koulutusohjelmansa koordinaattorilta, joka oli laskenut hänen kokemaansa tyytyväisyyttä. Kuitenkin kehuja saivat hyvin järjestetty aikataulu ja selkeästi esille tuodut asiat Orientaation aikana.

8. POHDINTA

8.1 Mikä?

Vaihto-opiskelijoille järjestettävä Orientaatio on merkittävässä roolissa, kun halutaan antaa paras mahdollinen ensivaikutelma vaihto-korkeakoulusta ja kohdemaasta. Tähän vaikuttaa moni asia. Toisiin pystytään koulun taholta vaikuttamaan, kuten tutoroinnin laatuun, ja toisiin taas vaikutusmahdollisuudet ovat erittäin pienet, kuten ongelmiin vaihto-opiskelijoiden saapumisessa ja yleisessä elämisessä. Näihinkin asioihin voidaan Orientaatiossa antaa kuitenkin tukea ja apua, ja valmistaa vaihto-opiskelijoita muun muassa mahdollisen kulttuurishokin käsittelemiseen.

Opinnäytetyöhön haastateltujen kolmen eri ammattikorkeakoulun eri koulutusohjelmat tuovat erilaisia haasteita Orientaation valmisteluun. Tässä kohtaa Tampereen ammattikorkeakoulu ja Metropolia eroavat Haaga-Heliasta, sekä Ruotsin Södertörns högskolasta. TAMK:ssa sosiaali -ja terveysalan opiskelijoiden erilaiset tuloajat verrattuna muiden koulutusalan opiskelijoihin tuo oman haasteensa saada saman tasoinen Orientaatio myös heille. Metropoliaassa jo vaihto-opiskelijoiden määrä on antanut mahdollisuuden ratkaista asia järjestämällä eri koulutusaloille omat Orientaatiot, jolloin niiden erityispiirteet pystytään ottamaan paremmin huomioon.

Orientaation kestolla ei näyttäisi olevan opiskelijoiden mielestä ratkaisevaa merkitystä, kun tarkastelee eri korkeakoulujen Orientaatioiden pituutta. Toisaalta kyse on melko todennäköisesti vaihto-opiskelijan ensimmäinen vaihto-orientaatio, joten aikaisempaa vertailukohtaa ei ole. Ensimmäisten päivien aikana opiskelijoilla on kuitenkin niin paljon kysyttävää ja muistettavaa, että kaikki mahdollinen heitä auttava materiaali tai muu tuki on tarpeellista. Tässä kohtaa tutor -toiminta on erittäin arvokkaassa asemassa johon kannattaa panostaa. Tässä kohtaa tulee kuitenkin huomioida, että hyvänkään tutortuen ei tule korvata monipuolista ja informatiivista Orientaatiota.

Mikäli vaihto-opiskelijat eivät saa tarpeellista tietoa, he tulevat todennäköisesti kysymään asioita muita kanavia pitkin, kuten sähköpostilla tai tulemalla paikanpäälle. Tämä taas syö kansainvälisen toimiston resursseja muusta toiminnasta. Mahdollisuutena tässä on myös väärän informaation leviäminen vaihto-opiskelijoiden keskuudessa. Väärä

informaatio todennäköisesti myös laskee opiskelijoiden kokemusta vaihdon onnistumisesta. Lisäksi puutteellisella tiedotuksella voi olla yksittäisissä tapauksissa myös opiskelumenestyksen huonontumiseen, kuten Södertörns högskolan kansainvälisten asioiden vastaava Lotta Lundqvist (2011) on todennut.

8.2 Mitä?

Opiskelijoille jaettava materiaali opiskelijan kannalta oltava selkeä kokonaisuus, josta pystyy löytämään vastaukset yleisimpiin kysymyksiin ja yhteystiedot lisäkysymyksiä varten. Hyvin laadittu materiaalipaketti tukee sekä vaihto-opiskelijan sopeutumista, että korkeakoulun koordinaattoreiden työtä, kun heidän ei tarvitse vastata jokaiselle opiskelijalle erikseen samoihin kysymyksiin.

Tampereen ammattikorkeakoulun Exchange Student Guide sisältää hyvin tarkasti kaikki ne osiot, mitä haastattelujen yhteydessä on käynyt ilmi muiden ammattikorkeakoulujen ja Södertörns högskolan antavan omille vaihto-opiskelijoilleen. Tämä käytännössä tarkoittaa tiiviin paketin luomista selkeäksi kokonaisuudeksi, josta vaihto-opiskelija saa vastaukset muun muassa matkustamiseen liittyvät asiat niin vaihto-kaupungissa, kuin Suomessa muuten. TAMK:n vaihto-opiskelijoille teetetyssä kyselyssä suurin osa arvioi heille jaetun materiaalin olleen arvosanan 4 tai 5 arvoinen asteikolla 1-5. TAMK:n kv-toimisto onkin onnistuneesti kerännyt kaiken oleellisen tiedon selkeästi yhteen lehtiin. Myös Haaga-Helian tapa antaa osa materiaalista tutorin toimesta ja vaihto-opiskelijan saapumisen yhteydessä on varsin onnistunut, sillä siinä opiskelija pystyy jo etukäteen hieman tutustumaan materiaaliin ennen Orientaation alkamista. Näin opiskelija pystyy omaksumaan tietoa paremmin ja esittämään syventäviä kysymyksiä jo perustietojen pohjalta jolloin ajankäyttö tehostuu. Södertörns högskolassa tämä on toteutettu vastaavasti asuntojen avainten noudon yhteydessä ensimmäisenä päivänä (korkeakoulu vuokraa itse asuntoja vaihto-opiskelijoille).

Lundqvist (2011) mainitsi vaihto-opiskelijoiden antavan palautetta usein asioiden toistosta Orientaation aikana, jonka vuoksi siitä luovuttiin ja palaute väheni. Tästä voi taas tulkita, että myöskään toisto ei ole hyvä asia, vaan vaihto-opiskelijat ovat kykeneväisiä omaksumaan tiedon kerralla sen suuresta määrästä huolimatta, ja mikäli ei, niin heillä tulee olla materiaali, josta he pystyvät tiedon tarkistamaan jälkikäteen.

Tampereen ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijoille tehdyistä kyselyistä käy ilmi, että he ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä heille jaettuun materiaaliin. Eniten palautetta sai informaation puute Tampereen kirpputoreista ja muista palveluista. Tästä voisi päätellä, että vaikka tietoa on paljon tarjolla muun muassa internetissä, tutoreilla ja niin edelleen, myöskin erilaisista palveluista tarjottavaa tietoa kaivataan. Tässä kohden Helsingin seudulla toteutettavan HERA -projektin messut ovat hyvä lisä, koska näin paikalliset palveluntarjoajat pääsevät tuomaan esille omia palveluitaan myös vaihto-opiskelijoille. Myös TAMK:n opiskelijajärjestö TAMKO tiedottaa omille vaihto-opiskelijoilleen Tampereen eri opiskelijaystävällisistä liikkeistä, kaupoista ja ravintoloista.

Kaikkien haastateltujen korkeakoulujen toiminta opiskelijajärjestöjen kanssa on melko yhteneväistä lukuun ottamatta Södertörns högskolaa, jossa opiskelijakunnan toiminta rahoitetaan vapaaehtoisella opiskelijoiden jäsenmaksulla. Käytännössä kaikki vaihto-opiskelijat tuon maksun maksavat, jotta pystyvät osallistumaan opiskelijakunnan järjestämiin tapahtumiin. Tutor -toiminta tukee hyvin Orientaatioviikon infoa, ja tutorit ovat myös yksi kanava saada tietoa vaihto-opiskelijoille. Tässä kohdin Haaga-Helia on oivaltanut saada osa kulttuuritietoudesta välittymän tutoreiden kautta vaihto-opiskelijoille painottaen sitä jo koulutusvaiheessa. Tämä on myös yksi tapa tiedottaa asioista Orientaation ohella.

8.3 Sen jälkeen?

Orientaation laadun tarkkailu on yhtä tärkeää kuin sen suunnittelu. Palautekyselyiden avulla pystytään tunnistamaan kehityskohteet, joihin ollaan tyytymättömiä ja sitä kautta kehittämään toimintaa. Tampereen ammattikorkeakoulun vaihto-opiskelijoille teetetyistä kyselyistä voidaan päätellä, että vaihto-opiskelijat ovat varsin tyytyväisiä siihen, miten Orientaatio tällä hetkellä järjestetään TAMK:ssa. Tärkeää on kuitenkin kehittää toimintaa jatkuvasti palautteen perusteella. Södertörns högskolassa ollaan kokeilemassa seuraavan kerran Orientaatiota iltapäivätoteutuksena, jolloin täyden viikon mittainen Orientaatio pidettäisiin iltapäivä -ja ilta-aikoina. Lundqvistin (2011) tätä kokeillaan työmäärän paremman jakautumisen vuoksi, ja tästä arvellaan apua myös tiedon välittymisen kannalta vaihto-opiskelijoille.

Osiossa 7. analysoiduista kyselytutkimuksista ei ilmennyt suurempia puutteita koskien TAMK:n Orientaatiota. Ainoastaan vapaa-ajan toiminnoista tiedottaminen, kuten opiskelijoille tärkeistä kirpputoreista tiedottaminen sai eniten palautetta, ja sitä toivottiin lisää. Tulosten analysointi ja palautteisiin reagoiminen antaa entistä paremmat valmiudet palvella vaihto-opiskelijoita vaihtokauden aikana, ja tämä taas kasvattaa heidän vaihtokokemustaan positiivisesti. Tästä hyötyvät niin kyseinen korkeakoulu, itse opiskelija, kuin myös laajemmin ajateltuna Suomi. Vaihto-opiskelijat ovat erinomaisia Suomen ja suomalaisuuden lähettiläitä ulkomaille, joten myös Orientaatiota tulisi ajatella kuuluvan isompaan kokonaisuuteen.

Kulttuurivalmennuksen avulla opiskelijat saadaan integroitumaan paremmin vieraaseen kulttuuriin, ja tämä voi mahdollisesti edistää myös heidän opiskelumenestystään vaihtokauden aikana. Lisäksi vaihto-opiskelijoiden ja koulun omien tutkinto-opiskelijoiden kanssakäyminen todennäköisesti toisi positiivista vaikutusta myös suomalaisten opiskelijoiden näkemykseen ulkomaalaisista sekä myös ulkomaanopinnoista. Tämä kaikki tukisi Opetusministeriön korkeakouluille asettamaa tavoitetta aidosta kansainvälisestä korkeakoulusta.

Tampereen ammattikorkeakoululla on mielestäni hyvät lähtökohdat kehittää Orientaatiota eteenpäin, sillä en havainnut siinä suuria puutteita vertailllessani Orientaatiota muiden korkeakoulujen vastaaviin. Kuten Metropolian kv-koordinaattori Tiina Piipponen totesi, jokaisella korkeakoululla on oma tapansa toteuttaa asioita ja kaikissa on jotain hyvää. Tämä on myös benchamkingin tarkoitus, vertailla, arvioida ja implementoida omaan organisaatioon sopivat parhaat puolet.

LÄHTEET

Hofstede G. Hofstede G. J., 2005. Cultures and Organizations. Software of the Mind. United States of America: McGraw-Hill.

Hotanen J., Laine R. O., Pietiläinen S., 2001. Benchmarking -opas. Espoo: Otamedia.

Karlöf B., Östblom S. 1993. Benchmarking. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Niva M., Tuominen K. 2005. Benchmarking käytännössä. Itsearviointin työkirja. Turku: Oy Benchmarking Ltd.

Uusitalo L., Joutsenvirta M., 2009. Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden Taitolaji. Helsinki: Hakapaino.

Wiseman R. L. 1995. Intercultural Communication Theory. United States of America: SAGE Publications Ltd.

Haastattelut:

Lundqvist. L. Kansainvälisten asioiden koordinaattori. 2011. Haastattelu 28.1.2011. Haastattelija Kirvelä J. Litteroitu Södertörns högskola.

Onduso M. Kansainvälisten asioiden koordinaattori. 2010. Haastattelu 24.9.2010. Haastattelija Kirvelä J. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Piipponen T. Kansainvälisten asioiden koordinaattori. 2011. Haastattelu 9.5.2011. Haastattelija Kirvelä J. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Roinila M. Kansainvälisten asioiden koordinaattori. 2010. Haastattelu 15.12.2010. Haastattelija Kirvelä J. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Valjus S. Kansainvälisten asioiden koordinaattori. 2011. Haastattelu 27.4.2011. Haastattelija Kirvelä J. Litteroitu. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Värtö E. Kansainvälisten asioiden koordinaattori. 2011. Haastattelu 19.4.2011. Haastattelija Kirvelä J. Litteroitu. Metropolia ammattikorkeakoulu.

Internet -aineisto:

CIMO 2010. Ulkomaiset tutkinto-opiskelijat Suomen korkeakouluissa. Luettu 18.11.2010.
http://www.cimo.fi/palvelut/julkaisut/selvitykset/ulkomaalaiset_tutkinto-opiskelijat_suomen_korkeakouluissa_korkeakoulujen_politiikat_ja_kaytannot_

CIMO 2009. Kansainvälinen liikkuvuus yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa 2008. Luettu 11.12.2010.
http://www.cimo.fi/palvelut/julkaisut/selvitykset/kansainvalinen_liikkuvuus_yliopistoissa_ja_ammattikorkeakouluissa_2008_

John Alexander 2011. Luettu 14.2.2011.
<http://www.lagomsisu.com/>

Olle Häggström 2011. Varför vill Södertörns högskola ha en vetenskapsfientlig rektor?
 Julkaistu 1.7.2010. Päivitetty 2.9.2010. Luettu 26.2.2011.
<http://www.newsmill.se/artikel/2010/01/07/varf-r-vill-s-dert-rns-h-gskola-ha-en-vetenskapsfientlig-rektor>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Bolognan prosessi. Luettu 4.11.2010.
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/bologna/index.html>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015. Luettu 28.2010. Pdf- tiedosto.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/.../opm21.pdf?>

Metropolia 2011. Metropolia. Julkaistu 28.10.2010. Luettu 13.4.2011.
<http://www.metropolia.fi/tietoa-metropoliasta/metropolian-tarina/>

Södertörns högskola 2011. Rutiner vid internationalisering. Pdf- iedosto. Luettu 15.1.2011.
 www-osoite ei saatavilla.

Södertörns högskola 2011. Handbok internationalisering. Pdf-tiedosto. Luettu 15.1.2011.
 www-osoite ei saatavilla.

Tampereen ammattikorkeakoulu 2011. TAMK. Luettu 12.2.2011.
[http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/\\$all/A2CD5DD9A983D3A4C22576AA004AA072?OpenDocument](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/$all/A2CD5DD9A983D3A4C22576AA004AA072?OpenDocument)

Tampereen ammattikorkeakoulu 2011. Kansainvälisyys. Päivitetty 4.1.2011. Luettu 12.2.2011.
[http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/\\$all/64EC7CFF7BE28B31C225759F002AC2FD](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/$all/64EC7CFF7BE28B31C225759F002AC2FD)

LIITTEET

Liite 1: Haastattelukysymykset

Kysymykset Södertörns högskola/Lotta Lundqvist

1. How big role does internationalism have in Södertörns högskola?
2. How is it shown in daily life?
3. What is the Orientation Week's main goal?
4. What are the main challenges organizing the Orientation week?
5. How would you like to develop Orientation week in the future?
6. How much does the international office cooperate with the Student Union?
7. During the Orientation week the students will participate to the intercultural workshop. What were the reasons to take this kind of activity to the Orientation program?
8. How important is the interaction between the exchange students and the Swedish students considered? If yes, how is this shown during the Orientation?
9. How important do you find the cultural and intercultural training for the exchange students?
10. How are Orientation week's quality and results measured?

Kysymykset Metropolia/Elina Värtö, Tiina Piipponen

1. Miten vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikko järjestetään Metropolia -ammattikorkeakoulussa?
2. Minkälaista informaatiota opiskelijoille annetaan Orientaation aikana?
3. Liittyykö Orientaatioon kulttuurivalmennusta?
4. Onko Metropolialla yhteistyötä opiskelijajärjestön kanssa koskien Orientaatioviikkoa?
5. Miten Orientaation laatua mitataan?
6. Miten Orientaatiota haluttaisiin kehittää tulevaisuudessa?
7. Minkälaisia haasteita/ongelmia EVTEK:n ja Stadian yhdistyminen toi esille liittyen Orientaatioviikkoon?

Kysymykset Haaga-Helia/Sonja Valjus

1. Miten vaihto-opiskelijoiden Orientaatioviikko järjestetään Metropolia -ammattikorkeakoulussa?
2. Minkälaista informaatiota opiskelijoille annetaan Orientaation aikana?
3. Liittyykö Orientaatioon kulttuurivalmennusta?
4. Onko Metropolialla yhteistyötä opiskelijajärjestön kanssa koskien Orientaatioviikkoa?
5. Miten Orientaation laatua mitataan?
6. Miten Orientaatiota haluttaisiin kehittää tulevaisuudessa?