

Teija Ruhanen

SUOMEN NUORISO-OPISTON
TOIMINNAN
ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

Huhtikuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences		Opinnäytetyön päivämäärä 21.04.2011
Tekijä(t) Teija Ruhanen		Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma
Nimeke Suomen Nuoriso-opiston toiminnan arviointijärjestelmä		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena on toiminnan arviointijärjestelmän kehittäminen ja kokoaminen Suomen Nuoriso-opistossa. Tavoitteena on selvittää, miksi arviointijärjestelmää tarvitaan ja minkälaisia menetelmiä on tarkoituksenmukaista käyttää arviointiin tarvittavan tiedon tiedonkeruussa, analysoinnissa ja johtopäätösten teossa. Tavoitteena on myös selvittää mitä palaute- ja arviointijärjestelmän kehittäminen vaatii ja mitä sen rakentamisessa tulee ottaa huomioon. Opinnäytetyö on tehty Suomen Nuoriso-opiston toimeksiantona toiminnan arviointijärjestelmän kehittämisen tarpeen pohjalta. Opinnäytetyö perustuu olemassa olevan arviointiin ja mittaamiseen liittyvän materiaalin kokoamiseen, haastatteluihin, havainnointiin sekä kyselytutkimuksiin sekä kirjallisesti että suullisesti.</p> <p>Opinnäytetyö on tehty toimintatutkimuksena ja tutkimusaineiston muodostavat olemassa oleva materiaali liittyen arviointiin ja mittaamiseen sekä haastattelujen, havainnoinnin ja kyselyjen tulokset. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä on luoda toimiva toiminnan arviointijärjestelmä Suomen Nuoriso-opiston toiminnan parantamiseksi ja kehittämiseksi. Tutkimuksessa on selvitetty olemassa olevan arviointijärjestelmään liittyvät ongelmat ja selvitetty arviointiin liittyvät kehittämisideat.</p> <p>Opinnäytetyössä esitellään myös Suomen Nuoriso-opisto ja sen nykyinen arviointijärjestelmä sekä arviointiin liittyvää teoriatietaoa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi Suomen Nuoriso-opiston arviointijärjestelmä, jossa on otettu huomioon Opetushallituksen ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. Arviointijärjestelmä viedään osaksi kehitteillä olevaa Suomen Nuoriso-opiston toimintajärjestelmää ja on jo osittain otettu käyttöön toiminnan arvioinnissa.</p>		
Asiasanat (avainsanat) arviointi, itsearviointi, ammatilliset oppilaitokset, Suomen Nuoriso-opisto		
Sivumäärä 53 s. + liitt. 33 s.	Kieli Suomi	URN URN:NBN:fi:amk-201105106966
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Eila Jussila		Opinnäytetyön toimeksiantaja Suomen Nuoriso-opisto

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 21 April 2011
Author(s) Teija Ruhanen	Degree programme and option Business Management	
Name of the bachelor's thesis Finnish Youth Institute's operational evaluation system		
Abstract The topic of this thesis is the development of the evaluation system of the Finnish Youth Institute. This thesis aimed to define why the evaluation system is needed and what kinds of methods are expedient to be used for evaluation data acquisition, analysis and making conclusions. The study was assigned by the Finnish Youth Institute. The purpose of this thesis is also to define what development of the evaluation system requires and what must be taken into account. The purpose of this thesis was also to find out what the current situation of evaluation was in the Finnish Youth Institute and to develop the new evaluation system based on interviews, observation and enquiries. This thesis also presents the operation of the Finnish Youth Institute and its current situation of evaluation and theory of evaluation. The result of this thesis developed Finnish Youth Institute's evaluation system, which has taken into the account vocational educational recommendation of the National Board of Education. The evaluation system will become a part of development the Finnish Youth Institute's operational system which is being developed and it has already partly been adopted in operational evaluation.		
Subject headings, (keywords) evaluation, self-evaluation, vocational education, Finnish Youth Institute		
Pages 53 p. + app. 33 p.	Language Finnish	URN URN:NBN:fi:amk-201105106966
Remarks, notes on appendices		
Tutor Eila Jussila	Bachelor's thesis assigned by Suomen Nuorisio-pisto/ Finnish Youth Institute	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ	2
2.1	Mitä arviointi on?	3
2.2	Arviointi, arvot ja moraalit	7
2.3	Arviointitiedon tuottaminen.....	8
2.3.1	Arvioinnin ajoittuminen.....	9
2.3.2	Missä arviointia pitää tehdä ja miten arviointi kannattaa kohdistaa?10	
2.3.3	Kenelle arviointia tehdään?.....	11
2.3.4	Ulkoinen auditointi	13
2.3.5	Sisäinen auditointi ja itsearviointi.....	14
2.3.6	Mitä täsmälleen ollaan arvioimassa?	19
3	ARVIOINTI PROSESSINA	21
3.1	Arviointiprosessin vaiheet	21
3.1.1	Arvioinnin tarpeen kartoittaminen.....	22
3.1.2	Arviointitehtävän muotoilu sekä arviointikäsitteiden ja arviointikriteerien valinta.....	23
3.1.3	Arvioinnin suunnittelu ja käynnistäminen	24
3.1.4	Arviointiaineistojen kerääminen ja analysointi	26
3.1.5	Arvioinnin tulosten, johtopäätösten ja kehittämissuosituksen raportointi	28
3.1.6	Arviointitiedon hyödyntäminen	29
3.2	Arvioinnin ongelmat	32
4	SUOMEN NUORISO-OPISTO JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS	34
4.1	Suomen Nuoriso-opisto	34
4.2	Suomen Nuoriso-opiston nykyinen laatu- ja arviointijärjestelmä	35
4.3	Kvalitatiivinen tutkimus ja arviointijärjestelmän kehittämistehtävä	36
4.4	Kyselytutkimusten, haastattelujen ja havainnoinnin tulokset.....	39
5	SUOMEN NUORISO-OPISTON UUSI ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ.....	44
5.1	Koulutustoiminnan arviointi	44
5.2	Majoitus- ja pitopalvelutoiminnan arviointi	47
5.3	Henkilöstön ja opiskelijoiden tyytyväisyys	48

5.4	Pohdintaa Suomen Nuorisio-opiston arviointijärjestelmästä.....	49
6	PÄÄTÄNTÖ	50
	LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA	52

LIITE

1 Suomen Nuorisio-opiston toiminnan arviointi ja kehittäminen

1 JOHDANTO

Olen työskennellyt lähes kymmenen vuotta Suomen Nuoriso-opistossa. Kyseessä on sisäoppilaitosmuotoisesti toimiva kansanopisto, jossa järjestetään toisen asteen ammatillista koulutusta, kansanopistotoimintana kursseja ja maksullista palvelutoimintaa. Korkea laatu ja asiakkaiden tyytyväisyys on ollut jatkuvasti keskeisenä tavoitteena opiston toiminnassa mutta olen kuitenkin törmännyt usein opiston laatu- ja arviointijärjestelmään liittyviin ongelmiin; järjestelmän hajanaisuuteen, epäjärjestelmällisyyteen ja riittämättömyyteen tämän päivän tarpeisiin.

Tuotteiden ja palvelujen korkea laatu, jatkuva toiminnan kehittäminen ja toiminnan tehokkuus ovat avainsanoja organisaation menestykselliseen toimintaan. Eikä laatuvaatimusta liitetä enää vain lopputuotteen laatuun vaan se sisältyy myös johtamiseen, suunnitteluun, toimintaprosesseihin ja organisaation kehittämiseen yleensäkin. Laatu ja laadun valvontaa ei tarvita vain asiakkaita varten vaan sitä tarvitsevat myös organisaatiot parantaakseen toimintaprosesseitaan sekä organisaation oman henkilöstön tyytyväisyyden ylläpitämiseen ja lisäämiseen. Laadulla vastataan sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tarpeisiin ja toisaalta laatu on hyvälle laadulle asetettujen vaatimusten mukaista toimintaa. Mistä sitten tiedämme, vastaako laatu asiakkaan vaatimuksia, toimiiko organisaatio laadukkaasti ja tehokkaasti? Laatu ja organisaation toimintaprosessien toimivuutta tulee arvioida ja mitata. Organisaatioilla tulee olla toimivat mittaus- ja arviointijärjestelmät. Arvioinnista on tullut 1990-luvulla keskeinen hallinnon kehittämisen väline. Arvioinnin keskeistä asemaa selittävät ulkoiset hallinnon rakenteiden ja ohjausjärjestelmien muutokset, hallinnon kansainvälistyminen, hallinnon yhteiskuntatieteellistyminen ja arviointitiedon välineellinen hyödyntäminen. Pyrkimys on kohti erinomaisesti toimivaa organisaatiota.

Erinomaisesti toimiva organisaatio on myös oppilaitosten tavoitteena. Laki ammatillisesta koulutuksesta esittää selkeän vaatimuksen toiminnan arvioimiselle. Lain 24 §:n mukaan ”Koulutuksen järjestäjän tulee arvioida antamaansa koulutusta ja sen vaikutavuutta sekä osallistua ulkopuoliseen arviointiin.” Laissa ei anneta määräystä siitä, kuinka arviointi on suoritettava. Mutta arvioinnin on oltava kattavaa ja systemaattista, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan. Mitä sitten laadulla oppilaitoksessa tarkoitetaan? Oppilaitoksessakin laatu on sidoksissa asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Laatu

tarkoittaa siis sekä opiskelijoiden, sidosryhmien että ammatillisen koulutuksen järjestäjän tarpeiden tyydyttämistä.

Olen aloittanut ”Suomen Nuoriso-opiston toimintajärjestelmä” -työnimen alla kulkevan opiston toiminnan laatuun liittyvän kehittämistyön aineiston kokoamisella ja prosessien purkamisella kirjalliseen muotoon vuoden 2010 kesällä. Valmistuttuaan sitä voidaan käyttää arvioinnin ja toiminnan kehittämisen välineenä sekä perehdyttämisen käsikirjana. Kokonaisuudessaan meneillään oleva kehittämistyö on laaja ja suuritöinen ja siitä olenkin pyrkinyt löytämään sopivan kokoisen, yleisesti ottaen riittävän mielenkiintoisen kokonaisuuden opinnäytetyön aiheeksi. Päädyinkin siihen, että opinnäytetyössä keskityn selvittämään, miksi arviointijärjestelmää tarvitaan ja minkälaisia menetelmiä on tarkoituksenmukaista käyttää arviointiin tarvittavan tiedon tiedonkeruussa, analysoinnissa ja johtopäätösten teossa eli tavoitteena on kehittää uusi toiminnan arviointijärjestelmä Suomen Nuoriso-opistoon.

Tavoitteena on myös pohtia sitä, mitkä keinot ovat sellaisia, että asiakkaat ja mahdollisesti sidosryhmät ovat riittävän motivoituneita vastaamaan palautepyyntöön ja että palautteen voi antaa riittävän helposti. Toisaalta tavoitteena on myös luoda opistolle sellaiset menettelyt palautteen käsittelyyn, jotta toteuttamiskelpoiset ideat tulevat otetuksi huomioon toiminnan kehittämisessä. Tässä opinnäytetyössä on tavoitteena tuoda esille se, mitä palaute- ja arviointijärjestelmän kehittäminen vaatii ja mitä sen rakentamisessa tulee ottaa huomioon.

2 ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

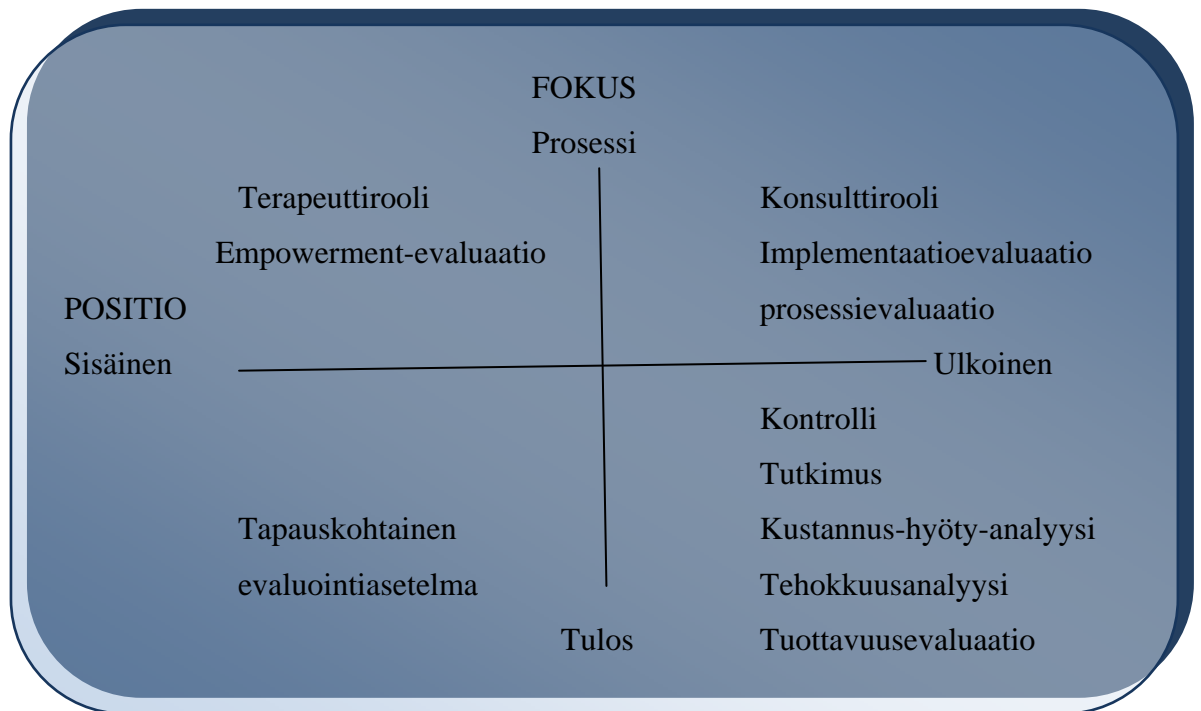
Arviointijärjestelmää tarvitaan organisaatiossa mittaamaan toiminnan laatua ja prosessien toimivuutta. Arvioinnissa pyritään löytämään organisaation kehittämisalueet ja tunnistamaan myös vahvuudet. Arviointijärjestelmällä arvioidaan organisaation koko toiminnan tai sen osan menettelyä, soveltamista ja parantamista. Miten nykyisiin arviointitapoihin ja –käytänteisiin on päädytty?

2.1 Mitä arviointi on?

Pressman ja Wildavsky (1984) ovat todenneet osuvasti, että ”*Toiminta ja arviointi ovat saman kolikon vastakkaiset puolet. Toiminta tuottaa arvioitavan kohteen, jota arvioinnin avulla tarkastellaan. Arviointi tuottaa viisauden siitä, että ymmärrämme mitä oikein on tapahtumassa...*”. (Virtanen 2007, 12.)

Arviointitutkimus käynnistyi Yhdysvalloissa jo 1900-luvun alkuvuosikymmeninä. Suuremman kehitysasteen tutkimus otti 1960-luvulla hyvinvointivaltion ja julkisen sektorin kasvuun liittyen. Kokeellisen ja pragmaattisen arviointitutkimuksen kautta edettiin konstruktiviseen arviointitiedon muodostukseen. (Eräsaari ym.1999, 42 - 47.) Konstruktivinen arviointitutkimus perustuu sen ymmärtämiseen, että tietoa muodostavat ja hyödyntävät ihmiset. Ajatellaan, että ei ole vain yhtä arvioijasta riippumatonta todellisuutta vaan useita sosiaalisesti rakentuneita todellisuuksia. Konstruktivinen arviointi etenee siten, että se alkaa osallisten identifioinnista, jonka jälkeen käsitellään heidän vaateitaan, kokemuksiaan ja käsityksiään. Tämän jälkeen kerätään aineistoa erityisesti ratkaisemattomista arviointikysymyksistä ja lopuksi neuvotellaan syntyneestä tiedosta. Konstruktivistisesta arviointiakin on kritisoitu käyttökelpoisuuden ja metodologisten lähtökohtien osalta ja siitä, että tutkimusote on toimintaympäristönsä sidottua ja yleistettävyyttä ongelmallista. (Eräsaari ym. 1999, 47 - 48.) Kriittistä huolimatta kuitenkin konstruktivinen arviointitutkimus soveltuu hallinnon arviointiin, koska se mahdollistaa palveluiden käyttäjien vaateiden, kokemusten ja käsitysten esilletulon, arvioinnin ja analysoinnin.

Arviointia tehdään siis jotakin tarvetta varten ja sitä voidaan ryhmitellä eri tavoin. Erik Albaek (1996) on jaotellut arvioinnin seuraavasti:



KUVIO 1. Evaluaatiotutkimuksen pääsuuntaukset, evaluaation fokukset ja evaluaattorin positiot (Eräsaari ym. 1999, 109)

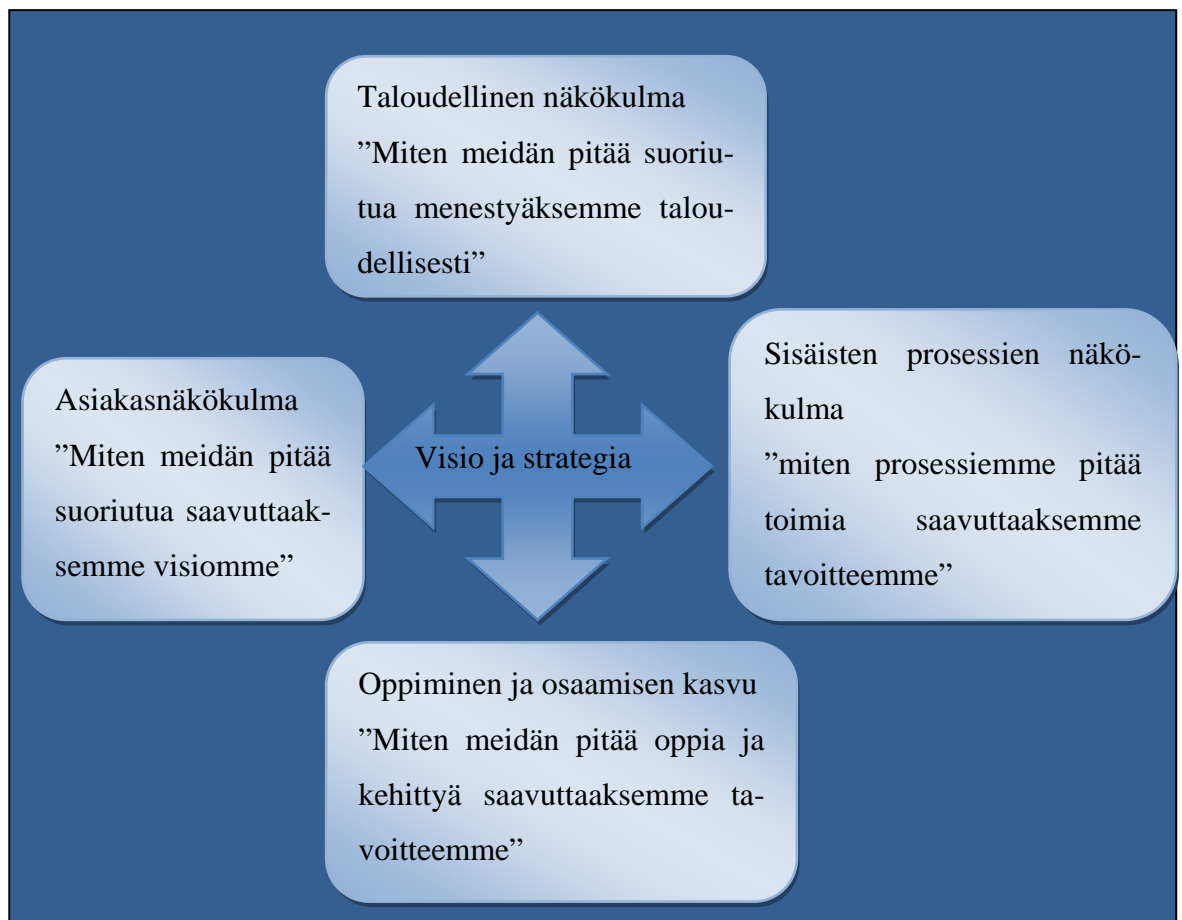
Albaek pyrkii jaottelullaan selkeyttämään arviointitutkimuksen erilaisia näkökulmia ja tutkijan erilaisia asemia. Tutkijan asema eli positio voi olla sisäinen tai ulkoinen tai joku kohta kyseisellä akselilla. Tutkimuksen kohteena eli fokuksena on joko prosessi tai tulos. Albaek katsoo, että yksi tutkija voi arvioida yhdellä kertaa menestyksellisesti kuvion yhden kentän alueella. (Eräsaari ym. 1999, 109.)

Chelimsky (1997) puolestaan on jakanut arvioinnin tarkoituksen mukaan seuraavasti:

1. tilivelvollisuusevaluatio
2. kehittämisvaluatio
3. tiedontuotantovaluatio

Tilivelvollisuusevaluatiossa (*evaluation for accountability*) tavoitteena on objektiivisuus ja tarkoituksena on selvittää saavutetut tulokset. Kehittämisvaluatiossa (*evaluation for development*) tarkoituksena on toiminnan parantaminen. Tiedontuotantovaluatiossa (*evaluation for knowledge*) arviointia tehdään tiedon tuottamiseksi ja päätavoitteena on ymmärtää paremmin ongelmien taustalla olevia tekijöitä. (Eräsaari ym. 1999, 111 - 112.)

Kun sitten tarkastellaan laadun arviointia, se ei välttämättä olekaan täysin yksiselitteistä ja sen arvioinnin avuksi on kehitelty erilaisia menetelmiä. Laadun arviointia ja mittaamista voidaan tarkastella esimerkiksi seuraavista kolmesta näkökulmasta: strategisesta, aineetonta pääomaa erittelevästä ja laatu kustannuksia koskevasta. Organisaation strategian toteutumista voidaan mitata esimerkiksi Balanced Scorecard -toiminnanohjausjärjestelmällä ja käyttämällä Euroopan Laatu palkintoa (the EFQM Excellence Model). Vaikka edellä mainittujen menetelmien viitekehykset ovat erilaiset, niitä voidaan soveltaa myös samanaikaisesti. Balanced Scorecard on Robert S. Kaplanin ja David P. Nortonin luoma käsitteellinen viitekehys, jonka perusmalli on seuraavanlainen:



KUVIO 2. Balanced Scorecard –perusmalli (Virtanen 2001, 60)

Balanced Scorecard mallia voidaan hyödyntää esimerkiksi siten, että organisaatio määrittelee strategisten tavoitteidensa määrittelyn tapahduttua toimintaansa koskevat operatiiviset tavoitteet

1. taloudelliselle näkökulmalle; kuvaamaan organisaation käytössä olevien taloudellisten panosten toteutumista
2. asiakasnäkökulmalle; miten tuotteita ja palveluja on toimitettu asiakkaalle
3. oppimisen ja osaamisen kasvun näkökulmalle; kuvaamaan organisaation osaamisen kehittymistä ja
4. sisäisten prosessien näkökulmalle; kuvaamaan prosesseja, läpimenoaikoja jne. (Virtanen 2001, 61).

Aineeton pääoma on tärkeää organisaatioille ja sen mittaaminen ja arviointi on siksi myös olennaista organisaation menestykselle. Aineetonta pääomaa ovat osaamispääoma, innovaatiopääoma, prosessipääoma ja asiakaspääoma. Osaamispääomana voidaan mitata henkilöstön koulutukseen käytettyjä panoksia tai IT-taitoja ja työntekijöiden sitoutuneisuutta. Innovaatiopääoman arviointi liittyy läheisesti tutkimukseen ja kehittämiseen käytettyjen panoksien mittaamiseen ja tuotteiden uusiutumiseen. Prosessipääomana voidaan mitata prosessien hyödyntämistä ja prosessidokumentaatiota ja asiakaspääoman osalta voidaan mitata asiakastytyvyyttä, tuote- ja palvelulaatua sekä tilauksien toistuvuutta. (Morey toim. 2000, 366 - 367.)

Laatukustannusten arvioinnissa voidaan käyttää hyväksi ns. PAF-mallia (*prevention-appraisal-failure*). PAF-mallissa laatukustannukset jaetaan kolmeen luokkaan: huonoa laatua ehkäiseviin kustannuksiin, arviointikustannuksiin sekä epäonnistumisesta syntyviin kustannuksiin. (Virtanen 2001, 62.) Virtanen toteaaakin, että kannattaisi toisinaan pysähtyä oman organisaation osalta miettimään, mitä huonosta laadusta aiheutuneet kustannukset todella voivat merkitä.

Oli kuitenkin arvioinnin motiivi tai ryhmittely minkälainen tahansa selvää on, että arviointitietoa tarvitaan nyky-yhteiskunnassa entistä enemmän. On arvioitava toiminnan kustannuksia, laatua ja tehokkuutta enemmän kuin aikaisemmin. Sitä edellyttävät eri viranomaiset kuten myös toimintojen kehittämis- ja uudistustarpeetkin.

2.2 Arviointi, arvot ja moraali

Arvot voidaan määritellä pysyviksi merkitykseltään vaihteleviksi päämääriksi, jotka ohjaavat ihmisen tai ryhmän toimintaa (Virtanen 2007, 47.) Arvot voidaan jakaa itseisarvoihin ja välinearvioihin. Itseisarvot ovat arvoja jo itsessään ja välinearvot taas keinoja itseisarvojen saavuttamiseen. Tuotteiden ja palvelujen osalta Woodruff ja Gardial (1996) ovat todenneet, että ”asiakkaan arvo on hänen näkemyksensä siitä, mitä hän haluaa tapahtuvan sen seurauksena, että hän käyttää tietyssä tilanteessa tuotetta tai palvelua halutun tarkoituksen tai päämäärän saavuttamiseksi”. Määritelmästä voidaan irrottaa kolme erillistä elementtiä: käyttö- tai omistusarvo, käytön seuraukset ja käyttötilanne. Käyttöarvo liittyy nimensä mukaisesti välittömästi tuotteen tai palvelun käyttöön. Tuotteen ja palvelun arvoon vaikuttavat myös niiden käytöstä saadut kokemukset. Toisaalta myös käyttötilanne vaikuttaa arvoon. (Lecklin 2006, 84.) Arvoja sisältyy kaikkeen toimintaan joko tiedostettuna ja tiedostamatta.

Perinteisessä arviointinäkemyksessä arvojen ja arvioinnin suhde nähtiin kuitenkin siten, että arviointitutkimus tuotti tietoa, johon arvot eivät vaikuta. Katsottiin, että arvot olivat arviointiprosessille haitaksi ja ne vääristivät tutkimustuloksia. Sen sijaan konstruktivisessa arvioinnissa tosiasioiden ja arvojen katsotaan liittyvän erottamattomasti yhteen. Tässä päädytäänkin jonkinlaiseen relativistisen ja subjektivistisen asenteen ristiriitaan. (Eräsaari ym. 1999, 54 - 55.) Olen kuitenkin sitä mieltä, että arkipäivän arvioinnissa arvot voivat näkyä monella tavalla. Arviointi ja arvioinnintekijät eivät voi olla arvoista vapaita. Arvot voivat liittyä arvioinnin kohteeseen tai henkilökohtaiset arvot voivat säädellä arvioinnin tekijän toimintaa. Kuten Michael Scriven (1997), yksi amerikkalaisen arviointitutkimuksen keskeinen henkilö toteaa, arvoja ei voida erottaa tieteestä, koska siihen kuuluu olennaisena osana arviointi ja arvottaminen (Eräsaari ym. 1999, 63).

Jos tarkastellaan arvioinnin ja arvojen suhdetta oppilaitoksissa voidaan todeta, että jo oppilaitosten toiminnan kannalta keskeisessä tekijässä, toiminta-ajatuksessa on kyse arvovalinnoista. Kun toiminta-ajatusta mietitään, on hyvä pohtia seuraavia kysymyksiä arvovalintojen kannalta:

1. Mitä on se hyvä, mitä oppilaitoksen pitää edistää?
2. Mitä oppilaitoksen on tarpeen edistää?

3. Mitä oppilaitos tahtoo edistää?
4. Mitä oppilaitos kykenee edistämään?
5. Millä palveluilla oppilaitos aikoo hankkia olemassaolonsa oikeutuksen?
6. Missä suhteessa oppilaitos on erityisen hyvä?
7. Missä suhteessa oppilaitos erottuu muista vastaavista kouluista (Nikkanen 1996, 128 – 129.)

Kun arvovalinnat on tehty, voidaan arvioida arvovalintojen pohjalta, onko toimittu niiden mukaisesti, mitä on mahdollisesti toiminnassa muutettava tai parannettava.

Moraali ohjaa taas toimintaa käytännössä. Moraalilla tarkoitetaan ihmisen käsitystä hyvästä ja pahasta. Ihmisten käsitykset, asioiden jako hyviin ja pahoihin voi vaihdella, mutta kuten Virtanenkin (2007, 47) katsoo, niin ihmiset kuitenkin jakavat tietyt moraaliset perussuhtautumiset. Moraalilla on kiinteä yhteys tapoihin ja puhutaan mm. työmoraalista. Moraaliin liittyy vaatimus, joka voi suuntautua joko ulospäin tai yksilöön itseensä. Moraalisen osan sisältäminen arvioinnin tekijöiden ammatilliseen koulutukseen on tärkeää, koska myös moraaliset näkökohdat on huomioitava arvioinnissa. Arviointityö sisältää tilanteita, joita arvioinnintekijän on kyettävä lähestymään tarkoituksenmukaisella tavalla.

Se, onko arvioinnissa saatava tieto sitten hyvästä vai pahasta, riippuu paljolti siitä mihin arvioinnin tekijä pyrkii. Arvioinnin tekijän tulisi selvittää intressit tekeillä olevaan arviointiin. Yksi moraalinen peruskysymys arvioinnissa on se, kenelle arvioinnintekijä on vastuussa; itselleen, arvioinnin kohteelle, arvioinnin tilaajalle ja/vai yhteiskunnalle. (Virtanen 2007, 52.)

Arvioinnin tekijä ei pysty toimimaan tyhjiössä ja sulkemaan työnsä ulkopuolelle omia arvojaan ja toisaalta arvioinnin tekijältä edellytetään myös moraalista tietoisuutta omasta vastuustaan.

2.3 Arviointitiedon tuottaminen

Arvioinnin tehtävänä on tuottaa hyödyllistä ja tarkoituksenmukaista materiaalia toiminnan kehittämistä ja uudistamista varten. Riippuen arvioinnin funktiosta arviointi voi ajoittua toiminnan eri vaiheisiin. Toisaalta on ratkaistava, mikä aineisto on arvi-

oinnin kannalta olennaista ja kenen mielipiteet ovat tutkimuksen kohteena olevan asian kannalta tärkeitä. Arviointi on vahvasti sidoksissa ympäristöön ja se vaikuttaa keskeisesti arvioinnin ja arvioijan rooliin, merkitykseen ja mahdollisuuksiin. Arvioinnin toteuttamistapa riippuu siitä, mitä tavoitteita arvioinnilla on ja mihin sillä pyritään. Arviointia voidaan tehdä ulkoisena ja sisäisenä auditointina sekä organisaatioiden itsearviointina.

2.3.1 Arvioinnin ajoittuminen

Arviointi voi olla kolmiulotteista eli etukäteisarviointia, jatkuvaa arviointia ja jälkikäteisarviointia. Arviointia voi siis tehdä joko ennen toiminnan toteutumista, sen aikana tai sen jälkeen. (Virtanen 2007, 93.) Arviointi voidaan jakaa myös käsitteellisesti formatiiviseen ja summatiiviseen arviointiin. Formatiiivisella arvioinnilla pyritään löytämään toiminnan parantamisalueita ja antamaan niihin kehittämissuosituksia toiminnan aloittamisen ja toteutuksen aikana. Summatiivinen arviointi on tilitekovastuullista. Summatiivisessa arvioinnissa selvitetään onko asetetut tavoitteet saavutettu. (Virtanen 2007, 93.) Summatiivista arviointia on kritisoitu siitä (Kuitunen 1991), ettei se kykene tunnistamaan yhteyksiä kehittämistoimenpiteiden ja tulosten välillä

Etukäteisarvioinnilla tarkoitetaan arviointia, joka tapahtuu ennen toiminnan toteutumista. Tällöin arvioidaan lähinnä sitä, onko toteutettavaksi aiottu toiminta tarkoituksenmukaista, onko sille asetetut tavoitteet realistisia ja miten suunnitellut toimenpiteet edistävät asetettujen päämäärien saavuttamista. (Virtanen 2007, 94.) Etukäteisarvioinnissa formatiivisen arvioinnin tavoitteet ovat vahvasti esillä.

Toiminnan aikana tehtävällä arvioinnilla pyritään selvittämään mitä toiminnalla saadaan aikaiseksi. Tällöin arvioinnin tekijä selvittää toimintaan liittyviä ongelmia ja tekee ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi, tuottaa seurantatietoa tavoitteiden toteutumisen asteesta ja arvioi kokonaisvaltaisesti toiminnan edistymistä. (Virtanen 2007, 95.)

Toiminnan jälkikäteisarviointi voidaan määritellä tulosvaiheen arvioinniksi. Tulosvaiheen arvioinnissa arvioinnin tekijä arvioi toiminnan tuloksia ja vaikutuksia, tekee päätelmiä hyödynsaajien saamasta lisäarvosta, arvioi muutoksia tai arvioi toiminnan to-

teutusta tilintekovastuun näkökulmasta ja ottaa huomioon kehityksen. (Virtanen 2007, 95.)

Arvioinnin ajoittuminen vaikuttaa arviointimetodologian valintaan eli arviointiongelman, arviointikysymysten, asetelman, aineistojen ja analyysimenetelmien määrittelyyn. Kun arvioinnin ajankohta on päätetty, on päätettävä miten arviointiongelma on tarkoituksenmukaisinta ratkaista niin, että otetaan huomioon arvioinnin tilaajan tarpeet, arvioinnin kohteen ominaispiirteet, arviointiasetelman tarkoituksenmukaisuus ja arvioinnin tekijän osaaminen. (Virtanen 2007, 94.)

2.3.2 Missä arviointia pitää tehdä ja miten arviointi kannattaa kohdistaa?

Arviointitehtävää arvioitaessa tulee ratkaista, mitä aineistoa kannattaa kerätä ja keneltä eli kenen mielipiteistä ollaan kiinnostuneita. Se, että joku arvioi toimintaa, ei ole arvioinnin kohteena olevan kannalta välttämättä miellyttävää. Tästä syystä onkin tärkeää ottaa huomioon arvioitavien oikeudet ja moniarvoinen yhteiskunta. (Kilpinen ym. 1995, 26.)

Arviointi on tärkeää keskeisten asiakasryhmien keskuudessa. Jos tarkastellaan ammatillista oppilaitosta, niin sillä on sekä sisäisiä että ulkoisia asiakasryhmiä (Clarkson 1993, 45) seuraavasti:

1. Sisäiset asiakkaat
 - oppilaitoksessa opiskelevat
 - opettajat ja muu henkilökunta
 - oppilasyhdistykset
 - oppilaitoksen omistajayhteisöt
 - opiskelijoiden vanhemmat yms.
2. Ulkoiset asiakkaat
 - potentiaaliset asiakkaat
 - ansiotyössä olevat, ammatinvaihtoa suunnittelevat
 - työttömät
 - työvoimaviranomaiset
 - opetusviranomaiset
 - maksullisen palvelutoiminnan asiakkaat

- talousalueen ja eri toimialojen yritysten ja yhteisöjen päättäjät
- oppilaitoksesta valmistuneet
- julkinen sana
- muut oppilaitokset ja yhteisöt
- muiden oppilaitosten oppilaanohjaajat

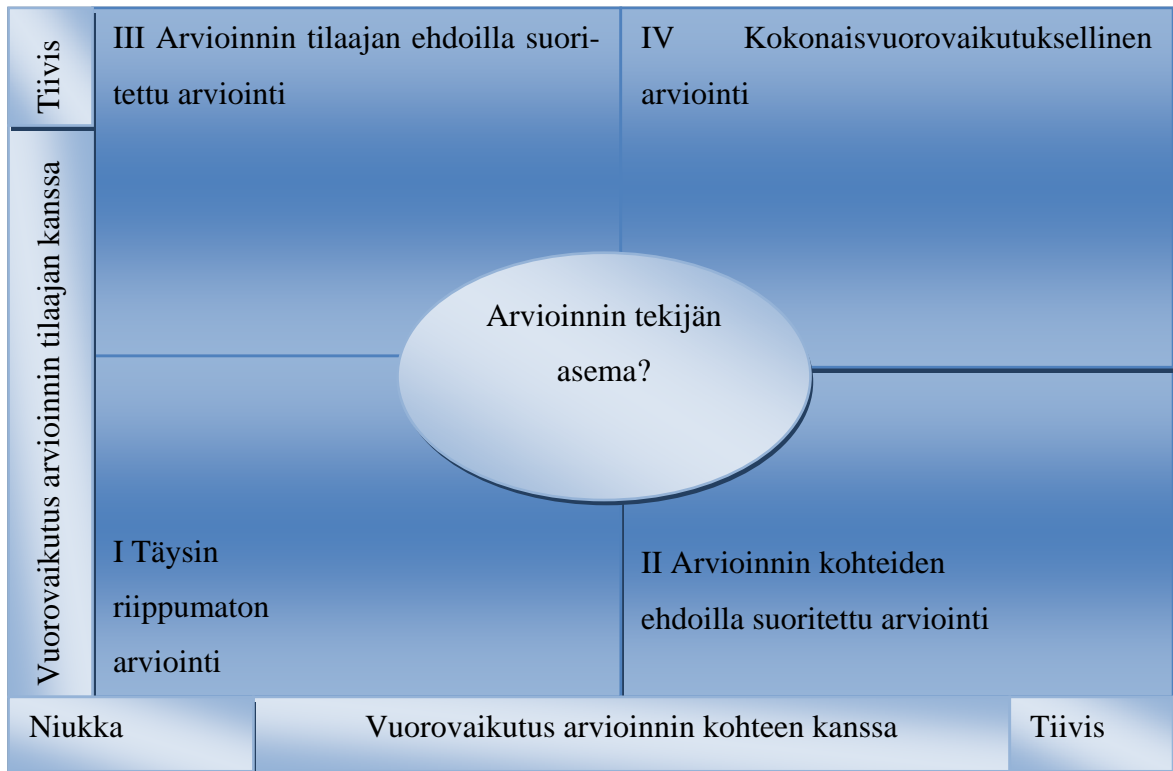
Arviointia ei saa oppilaitoksissakaan rajoittaa pelkästään määrällisiin tuloksiin vaan niiden tulee olla kiinnostunut myös laadusta. Tällöin mittaamiskohteina tulee olla vastausten hakeminen seuraaviin kysymyksiin:

- mitä seikkoja tutkittavat painottavat muodostaessaan käsitystä oppilaitoksesta ja sen toiminnasta?
 - millä adjektiiveilla tutkittavat kuvaavat oppilaitosta?
 - mistä seikoista syntyy tyytyväisyys oppilaitosta kohtaan?
 - miten käsitykset oppilaitoksesta ovat muuttuneet?
 - mistä lähteistä tieto oppilaitoksesta hankitaan?
 - miten oppilaitos menestyy vertailussa paikkakunnan muiden oppilaitosten kanssa?
 - aikooko tutkittava käyttää oppilaitoksen palveluja tai suositella niitä?
 - mitkä ovat oppilaitoksen vahvuudet/heikkoudet?
 - mihin seikkoihin oppilaitoksen tulisi kiinnittää huomio kehittämisessään?
- (Clarkson 1993, 53.)

Organisaation toiminnan kehittämiseksi on siis tärkeää selvittää arvioimalla, mitä eri sidosryhmät organisaation toiminnasta ajattelevat. On myös mietittävä minkälaista tietoa organisaatio tietyssä tilanteessa tarvitsee ja kohdistaa arviointi oikein.

2.3.3 Kenelle arviointia tehdään?

Merkittävää on myös se, ketä varten arviointia tehdään. Arvioinnin tilaajanahan voi olla hyvinkin erilaiset tahot. Mielenkiintoista on myös, jos kysymyksessä on tilattu arviointitutkimus, mitkä ovat tilaajan motiivit. Virtanen (2007, 134) on selkeyttänyt arvioinnin tilannetta arvioinnin tilaajan ja kohteen vuorovaikutuksen osalta seuraavalla kuviolla.



KUVIO 3. Erilaiset arviointityypit ja arviointiprosessin vuorovaikutus (Virtanen 2007, 134)

Vuorovaikutus liittyy sekä arvioinnin tekijän että tilaajan väliseen suhteeseen kuten myös arvioinnin tekijän ja kohteen väliseen suhteeseen. Kuvioista käy ilmi, että mikäli pyrkimyksenä on täysin riippumaton arviointi, niin arvioinnin tilaajan ja kohteen vuorovaikutus on vähäinen. Täysin riippumaton se ei kuitenkaan voi olla, koska pohjalla on kuitenkin toimeksiantosuhde arvioinnin tilaajan ja arvioinnintekijän välillä. (Virtanen 2007, 134.)

Mikäli sitten kyseessä on täysin arvioinnin tilaajan ehdoilla tehty arviointi, arvioinnin tekijä toimii hyvin läheisessä suhteessa arvioinnin tilaajaan. Tällöin arviointiin liittyy vahvasti tilintekovastuu ja tilaajan oppimisen näkökulma. Arvioinnin tekijä toimii lähinnä konsulttina ja arvioinnin kohteiden rooli on onnistumisen kannalta merkityksellinen, koska arvioinnin tekijä tarvitsee tietoa arvioinnin kohteiden kokemuksista. (Virtanen 2007, 137.)

Kohteiden ehdoilla tehdyssä arvioinnissa arvioinnin tekijän ja kohteen vuorovaikutus on tiivistä. Arvioinnin tekijän rooli on lähinnä luoda valmiuksia arvioinnin kohteiden

itsearvioinnille. Arvioinnin kohteet ovat osallisia, joiden itsemääräämisoikeutta ja autonomista roolia vahvistetaan arvioinnin avulla. (Virtanen 2007, 137.)

Kokonaisvuorovaikutuksellisessa arvioinnissa arvioinnin motiivina on kaikkien osapuolten oppiminen. Arvioinnin tekijältä vaaditaan paljon, koska hänen tulee pystyä sovittamaan yhteen erilaisia intressejä sekä kyetä ratkaisemaan erilaisia mahdollisesti syntyviä motiivikonflikteja. Arvioinnin tekijä toimii lähinnä oppimiskokemusten tuottajana ja arvioinnin tilaaja on pelkästään toimeksiantaja ja arviointitiedon aktiivinen hyödyntäjä. Arvioinnin kohteet ovat arvioinnin tekijän näkökulmasta katsottuna arvioinnin onnistumisen kriittisiä menestystekijöitä. (Virtanen 2007, 137.)

Kun ryhdytään miettimään arvioinnin tilaajan ja arvioinnin tekijän suhdetta, nousevat arvo- ja moraalikysymykset esille. Tilaaja voi ottaa kantaa arvioinnin tulosten esitystapaan, mutta arvioinnin johtopäätösten ja suositusten sisältöön suoranaisesti tilaajan ei tule puuttua.

2.3.4 Ulkoinen auditointi

Ulkoisen arvioinnin tekee arvioitavan organisaation ulkopuolinen taho. Ulkopuolisten suorittama auditointi on yleensä luonteeltaan virallisempaa ja sillä voidaan pyrkiä esimerkiksi laatusertifikaatin hankkimiseen (Lecklin 2006, 3). Suomen Standardoimisliiton (SFS 2011) kotisivuilta löytyvän tiedon mukaan laadunhallintaa käsittelevien kansainvälisten standardien ja ohjeiden ISO 9000-sarja on maailmanlaajuinen ja toimii laadunhallintajärjestelmien perustana.

Koulutuksen arviointineuvosto suorittaa ammatillisen koulutuksen ulkopuolista arviointia. Tehtävä perustuu ammatillisesta koulutuksesta annettuun lakiin. Koulutuksen arviointineuvosto toimii Opetusministeriön alaisena ja se koostuu 14 jäsenestä. Koulutuksen arviointineuvoston tehtävänä on mm. tukea koulutuksen järjestäjiä koulutuksen arviointia koskevissa asioissa, järjestää koulutukseen ja koulutuksen järjestäjien toimintaan liittyviä ulkopuolisia arviointeja sekä kehittää koulutuksen ulkopuolista arviointia (Valtioneuvoston asetus 2009, 5 §).

2.3.5 Sisäinen auditointi ja itsearviointi

Sisäiset arvioinnit ovat ISO laatujärjestelmä -standardin vaatimuksiin sisältyvä toiminto, jonka tavoitteena on selvittää, miten organisaatio käytännössä toimii, mitkä asiat ovat kunnossa ja mitkä taas vaativat parannustoimenpiteitä (Lecklin 2006, 72). Sisäisen auditoinnin suorittaa yleensä organisaation johtamiseen ja laatutoimintaan perehtynyt taho. Organisaatiossa voi olla tehtävään nimetty johtaja tai laatuorganisaatio. Kuitenkin kysymys on organisaation oman henkilökunnan voimin tehtävästä auditoinnista eikä suositeltavaa ole, että esimerkiksi organisaation laatupäällikkö suorittaa kaikki sisäiset auditoinnit (Pesonen 2007, 191). Sisäisen auditoinnin tarve on voinut ilmetä esimerkiksi oman toiminnan kehittämisen takia tai sidosryhmien asettamien vaatimusten vuoksi. (Borgman, Packalén 2002, s. 130). Sisäisen auditoinnin tuloksia voidaan hyödyntää johdon katselmuksissa (Lecklin 2006, 72).

Sisäisen auditoinnin tarkoituksena on oman organisaation henkilökunnan toimesta löytää toiminnasta kehittämisen tarpeet sekä varmistaa, että toiminta tapahtuu suunnitellulla tavalla. Käytännössä arvioijia on yleensä kaksi ja suositus on, että auditointi tehdään kahdessa tunnissa. Arvioinnit tulee suorittaa hyvin valmisteltuna ja järjestelmällisesti vähintään kerran vuodessa. (Pesonen 2007, 191.)

Arviointi etenee seuraavasti:

1. Sisäisiä auditointeja koskevan vuosisuunnitelman tekeminen
2. Arvioinnin ajankohdan sopiminen
3. Arvioijat valmistautuvat arviointeihin
4. Varsinainen arvioinnin suorittaminen
5. Arvioinnin aikana havaittujen poikkeamien korjaaminen
6. Korjausten hyväksyminen
7. Raportointi arvioinnista laatupäällikölle tms.
8. Yhteenvetojen toimittaminen organisaation johdolle (Pesonen 2007, 192).

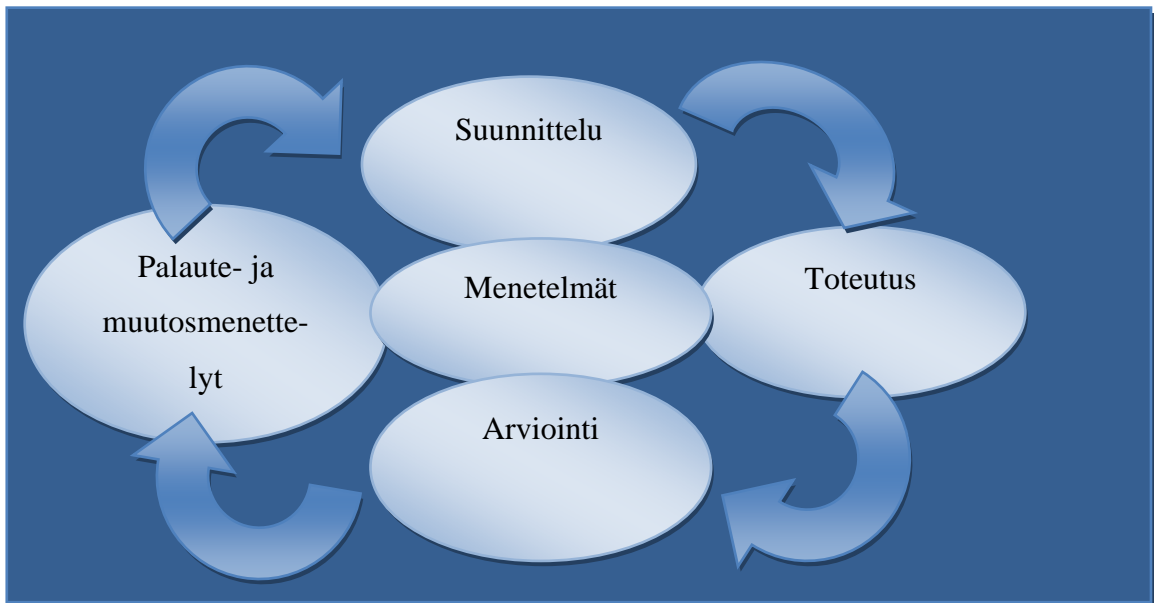
Käytännössä vaikuttaa siltä, että sisäisiä auditointeja tehdään nimenomaisesti liittyen jonkin laatusertifikaatin asettamiin vaatimuksiin ja se tehdään tarkasti määrätyn väliajoin tiettyä prosessia noudattaen.

Itsearviointin lähtökohtana on usko yhteisön omaan kykyyn ratkaista itseään koskevia asioita (Kilpinen ym. 1995, 16). Korkeakoski (2004, 159) puolestaan toteaa, että tasokas itsearviointi edellyttää vahvaa itsearvostusta, syvää tietoisuutta oman toiminnan tavoitteista, substanssiosaamista sekä menetelmäosaamista. Itsearviointi on yhdistetty läheisesti reflektointiin, jossa korostuu oman toiminnan perusteiden, kokemusten ja toiminnan seurausten pohdiskelu. Reflektointi on osa itsearviointiprosessia. (Korkeakoski 2004, 161.) Opetushallitus (1998) on todennut, että itsearviointi on tietoisuutta syventävää arviointia, jossa yksilö on omaa tai työyhteisön toimintaa arvioiva toimija. Itsearvioinnissa tarkastellaan myös oman toiminnan ja sen tulosten välisiä yhteyksiä. Itsearviointin kohteena voi olla prosessin ja lopputulosten arviointi sekä laadun ja määrän arviointi.

Itsearvioinnilla on oma paikkansa organisaatiossa. Sitä tarvitaan tuottamaan nopeasti, kattavasti ja joustavasti ajantasaista tietoa niille, jotka päättävät organisaation toiminnan kehittämisestä. Kun kansalliset ohjaus- ja palautejärjestelmät toimivat kankeasti ja hitaasti, itsearviointi antaa täsmätietoa sitä organisaation sisällä tarvitseville. Laajasti ottaen itsearvioinnin tehtävänä organisaatiossa voidaan katsoa olevan:

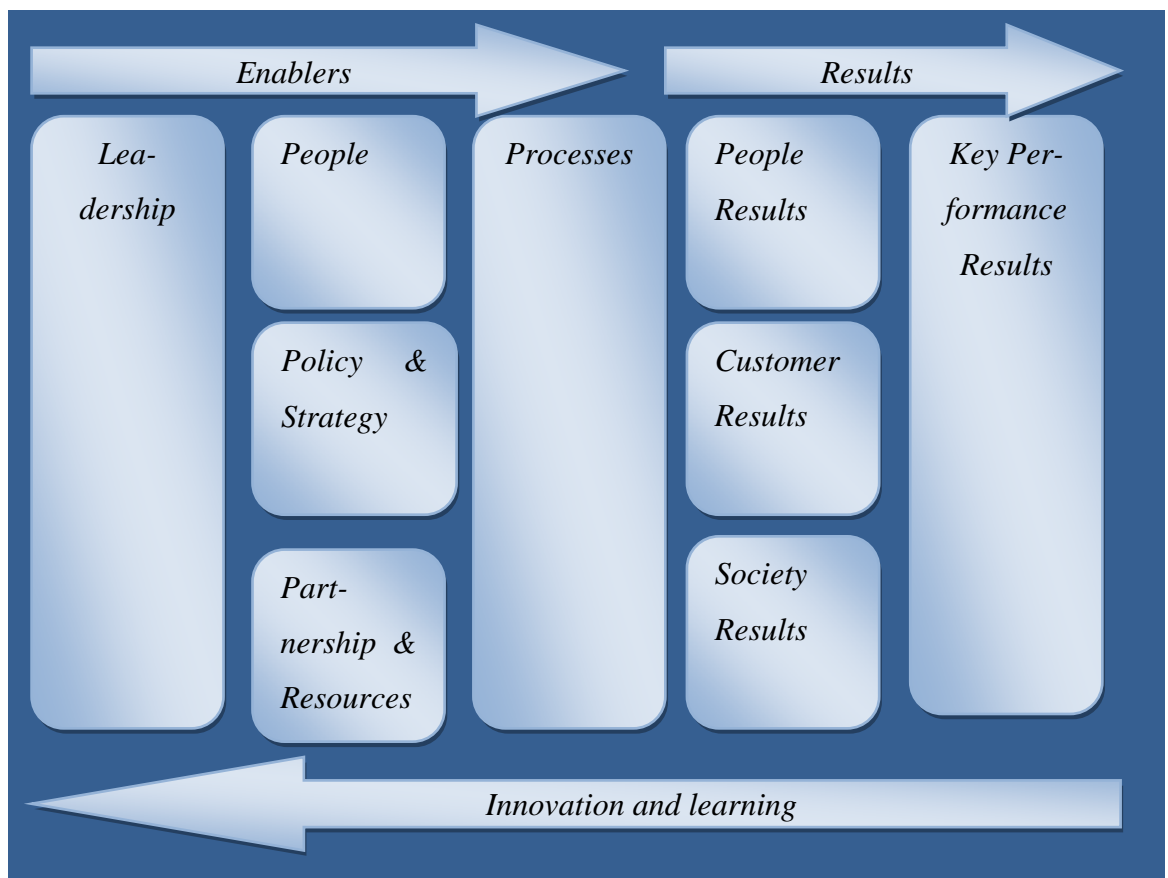
1. tukea yksilö- ja yhteisötasolla tapahtuvaa oppimista, toiminnan kehittämistä ja arviointia
2. suunnata muutosta
3. antaa tietoa päätöksenteon perustaksi ja auttaa tunnistamaan muutosta vaativia ongelmia
4. edistää sosiaalista sitoutumista toimintaan ja sen kehittämiseen sekä vahvistaa yhteenkuuluvuutta ja ylläpitää motivaatiota
5. ylläpitää arvokeskustelua ja säädellä tiedostamistoimintoja, jotta työntekijä voi ottaa läheisyyttä ja etäisyyttä omaan työhönsä (Kilpinen ym. 1995, 17.)

Itsearviointiin on olemassa useita työkaluja mutta opetushallitus on ottanut ohjauksen lähtökohdaksi erityisesti ammatilliseen koulutukseen soveltuvana eurooppalaisen laadunvarmistusmallin (CQAF).



KUVIO 4. Eurooppalainen laadunvarmistusmalli. (Opetushallitus 2008, 9)

Mallin osa-alueina ovat suunnittelu, toteutus, arviointi sekä palaute- ja muutosmenettelyt, joille puolestaan voidaan määritellä laatukriteerit esimerkiksi Euroopan laatu-palkintokriteeristöä (EFQM) noudatellen.



KUVIO 5. Euroopan laatu-palkintokriteeristö (Virtanen 2001, 77)

Euroopan laatupalkinnon arviointialueet jakautuvat käytännössä seuraavasti:

1. Johtajuus; miten organisaation johto määrittelee mission, vision ja arvot ja toisaalta varmistuvat siitä, että olemassa olevia johtamisjärjestelmiä sovelletaan. Organisaation johdon on omalla esimerkillään luotava perusta asiakassuuntautuneelle ja jatkuvaan parantamiseen perustuvalla toiminnalla. Johtajien keskeisenä tehtävänä nähdään tavoitteiden asettaminen ja edellytysten luominen niiden saavuttamiselle.
2. Toimintaperiaatteet ja strategia; miten organisaation missiota ja visiota toteutetaan organisaation toimintaperiaatteiden, suunnitelmien ja päämäärien avulla.
3. Henkilöstö; miten organisaatiossa hallitaan, kehitetään ja hyödynnetään henkilöstön osaamista ja sen tarjoamia mahdollisuuksia. Organisaatiossa nähdään, että työtehtäviin ja -yhteisöön tyytyväisen sekä tavoitteisiin sitoutunut henkilöstön on olennainen edellytys sekä asiakastyytyväisyydelle että toiminnan jatkuvalla parantamiselle.
4. Kumppanuudet ja resurssit; miten ulkoisten kumppanuussuhteiden ja organisaation sisäisten resurssien suunnittelulla ja hallinnalla tuetaan toimintaperiaatteiden ja strategian toteutumista.
5. Prosessit; miten organisaatiossa suunnitellaan, hallitaan ja parannetaan toimintaprosesseja, jotka tukevat organisaation arvojen toteutumista.
6. Asiakastulokset; millaisia asiakkaita koskevia tuloksia organisaatio on saavuttanut. Asiakkaiden arvo ymmärretään siten, että asiakas määrittää laadun ja laatu taas tarkoittaa tyytyväistä asiakasta.
7. Henkilöstötulokset; millaisia organisaation henkilöstöä koskevia tuloksia on saavutettu
8. Yhteiskunnalliset tulokset; millaisia paikallisia, kansallisia ja kansainvälisiä organisaation kannalta tarkoituksenmukaisia yhteiskunnallisia tuloksia on saavutettu. Toiminnassa tulee ottaa huomioon eettiset arvot, kansalaisten turvallisuus ja terveys sekä ympäristöarvot.
9. Keskeiset suorituskykytulokset; millaisia tuloksia organisaatio on saavuttanut suhteessa asetettuihin suorituskykytavoitteisiin. (Virtanen 2001, 80 - 81 ja Laamanen 1998, 5 - 8)

Viisi ensimmäistä arviointialuetta tarkastelevat toimintatapoja ja neljä jälkimmäistä arviointialuetta keskittyvät tulosalueiden arvioimiseen. Euroopan laatupalkinnon pisteytyksessä maksimipistemäärä on 1000 ja näistä puolet tulee tulosalueilta. Tämä tar-

koittaa siis sitä, että sekä menettelytapojen että tulosten on oltava erinomaisesti toimivassa organisaatiossa kunnossa. (Virtanen 2001, 82.)

Oman toiminnan arviointi voi olla vaikeaa siksi, ettei kyetä omaksumaan itsearviointin lähtökohtia tai ettei kyetä havaitsemaan tärkeitä asioita esimerkiksi ”tunnelinäön” tai kognitiivisen sokeuden vuoksi (Eräsaari ym. 1999, 104.) Kuitenkin onnistunut itsearviointiprosessi voi vahvistaa tunnetta organisaation jäsenten mielipiteen arvostamisesta. Itsearviointiprosessi käynnistää uutta ajattelua, oppimista ja muutoksen. Se voi lisätä ymmärrystä kokonaisvaltaisesta kehittämisestä, organisaation jäsenten rohkeutta asettaa aiempaa korkeampia tavoitteita ja luoda sitoutumista kehittämiseen ja haastaviin tavoitteisiin (Tuominen 2010, 9). Jotta itsearviointi onnistuisi, se edellyttää että

1. johto sitoutuu arviointiin
2. henkilöstö kokee arvioinnin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi
3. koko henkilöstö osallistuu arviointiin vapaaehtoisesti (Kilpinen ym. 1995, 17)

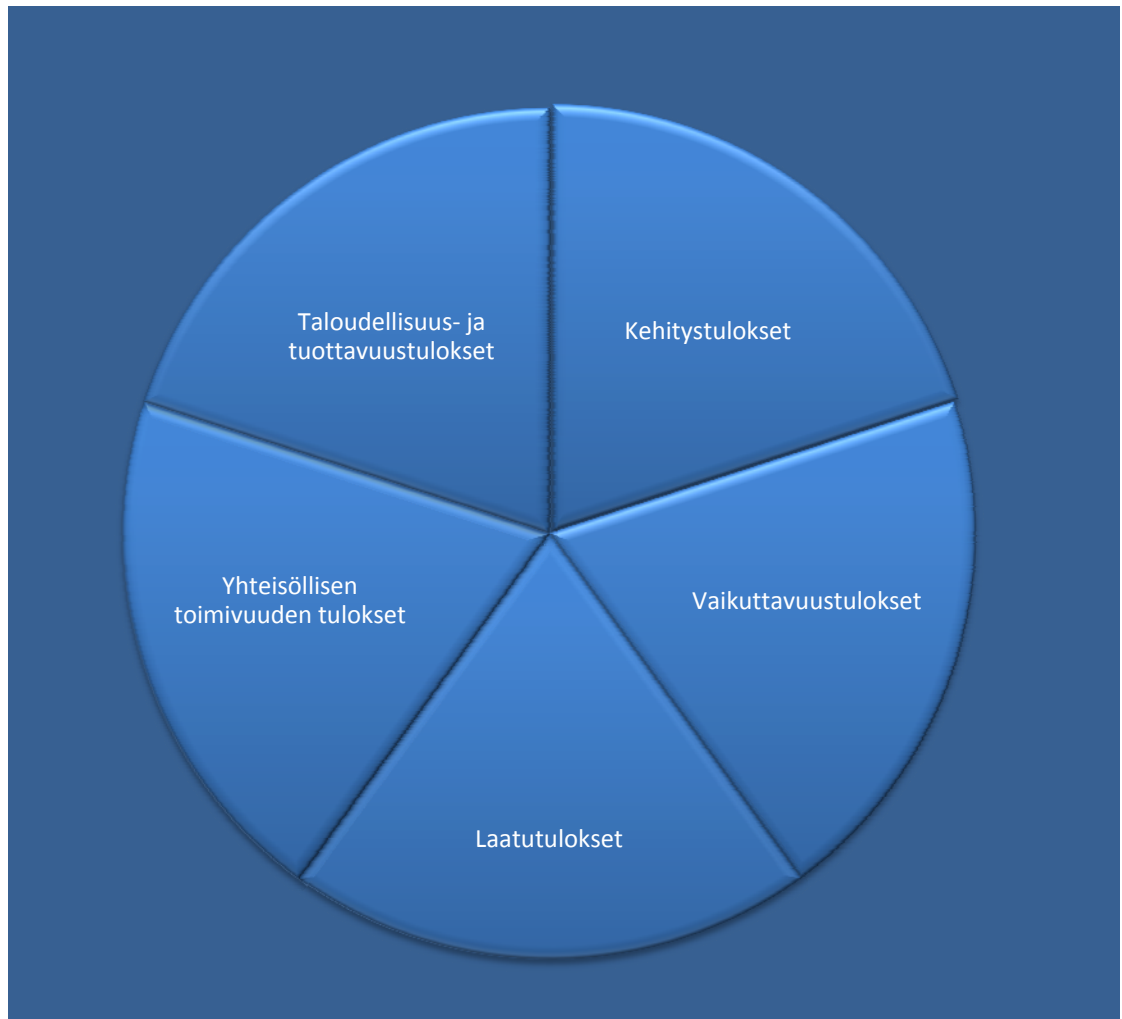
Oppilaitoksessa olennainen osa arviointia on opiskelija-arviointi. Opiskelija-arvioinnissa korostuu arvioinnin kehittävyys ja laadullisuus. Räisänen (Clarkson 1993, 54) on todennut, että kehittävä arviointi perustuu refleksiiviseen ja oppijan aktiivisuutta ja subjektiivutta korostavaan ajattelutapaan. Kehittävä arviointitoiminta muodostaa prosessin, jossa tulee tunnistaa rakenteelliset, toiminnalliset ja lopputulostekijät. Opiskelija-arviointi perustuu ajatukseen toimintamallista, joka sisältää kyvyn arvioida omaa ja toisten toimintaa aktiivisesti kehittäen sekä reflektoiden. (Räisänen 1993, 56.) Opiskelija-arviointi on tarkoituksenmukaista kohdentaa opettajien opetukseen, oppilaitoksen tapaan tukea oppimista ja motiivitekijöihin.

Ulkoista arviointia tarvitaan täydentämään itsearviointia (Kilpinen ym. 1995, 21.) Kaiken kaikkiaan ulkoisesta arvioinnista voidaan katsoa olevan hyötyä vasta sitten kun organisaatio on kehittynyt itsearvioinnissa. Kun pyritään selvittämään prosessin toimivuutta, on hyvä hankkia prosessiin osallistuvan asiakkaan arvio. Asiakas ei pysty ottamaan kantaa prosessin kustannuksiin tai tehokkuuteen, mutta asiakkaan antamasta arvioinnista voidaan päätellä, onko prosessissa vaihteita, jotka vaikuttavat asiakastytyväisyyteen negatiivisesti. (Lecklin 2006, 142 – 143.)

2.3.6 Mitä täsmälleen ollaan arvioimassa?

Arvioinnin tekijän on myös selvitettävä, mitä ollaan arvioimassa. Arvioidaanko toiminnan merkitystä, pysyvyyttä, tuloksellisuutta, tehokkuutta, vaikutuksia, vaikuttavuutta vai arvioidaanko menettelyä, soveltamista, parantamista tai tuloksia. (Virtanen 2007, 23.) Menettelyn arvioinnissa selvitetään, onko arvioinnin kohteena oleva menettely tarkoituksenmukainen toiminnan tarkoitukseen, esitettyihin päämääriin ja arviointikohdan vaatimuksiin nähden. Soveltamisen arvioinnissa arvioidaan, miten asianmukaisesti ja laajasti menettelyä sovelletaan. Parantamisen arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, miten parantaminen on organisoitu, mitä muutoksia on tehty ja mikä on näiden muutosten vaikutus tuloksiin nähden. Tulosten arvioinnissa puolestaan kiinnitetään huomiota siihen, miten valitut tunnusluvut vastaavat asetettuja päämääriä ja vaatimuksia. (Laamanen 1995, 9 – 10.)

Kun tarkastellaan oppilaitoksen toimintaa, tuloksellisuus on tärkeä kriteeri. H. K. Lyytinen (Nikkanen 1996, 116) on havainnollistanut oppilaitoksen tuloksellisuuden ulottuvuuksia ”tulostutkan” avulla.



KUVIO 5. Koulun tulostutka (H. K. Lyytinen 1993, Nikkanen 1996, 116)

Kuviosta voidaan nähdä, että oppilaitoksessa vaikuttavuutta arvioidessa otetaan huomioon koulutuskokemukset, välittömät ja mahdolliset välitavoitteiden tulokset. Vaikuttavuustuloksia voidaan arvioida osaamiskokemuksina, itsensä kehittämishaluna, opiskelijoiden tarpeen tyydyttämisenä. Mittareina voivat toimia mm. kokeet, näytöt, kyselyt, haastattelut. Laatu tuloksia arvioitaessa joudutaankin oppilaitoksissa hankalamman tehtävän eteen. Miten opetuksen laatua pystytään arvioimaan? Laatu muodostuu mm. seuraavista tekijöistä: asiantuntevuus, oppimisympäristön laatu, oppimisaineisto, uskottavuus. Laadun mittareina voivat toimia laatukriteeripohjainen arviointi, onnistumisindeksit, opiskelijoiden arviot ja sidosryhmäarviot. Kehitystuloksia eli muutosta voidaan arvioida siltä pohjalta, mitä on saatu aikaiseksi ja millä seurauksilla. Kehitystuloksia voivat olla: innovaatiot, uudet yhteistyömuodot, menetelmäkehitys ja mittareina voivat toimia kehittämisasenteita kuvaavat mittarit ja arviot. Yhteisöllisen toimivuuden tuloksia arvioitaessa kohteina voivat olla organisaatiokulttuuri, ilmapiiri, yhteistoiminta, työtyytyväisyys. Mittareina yhteisöllisyyden toimivuuden osalta ovat

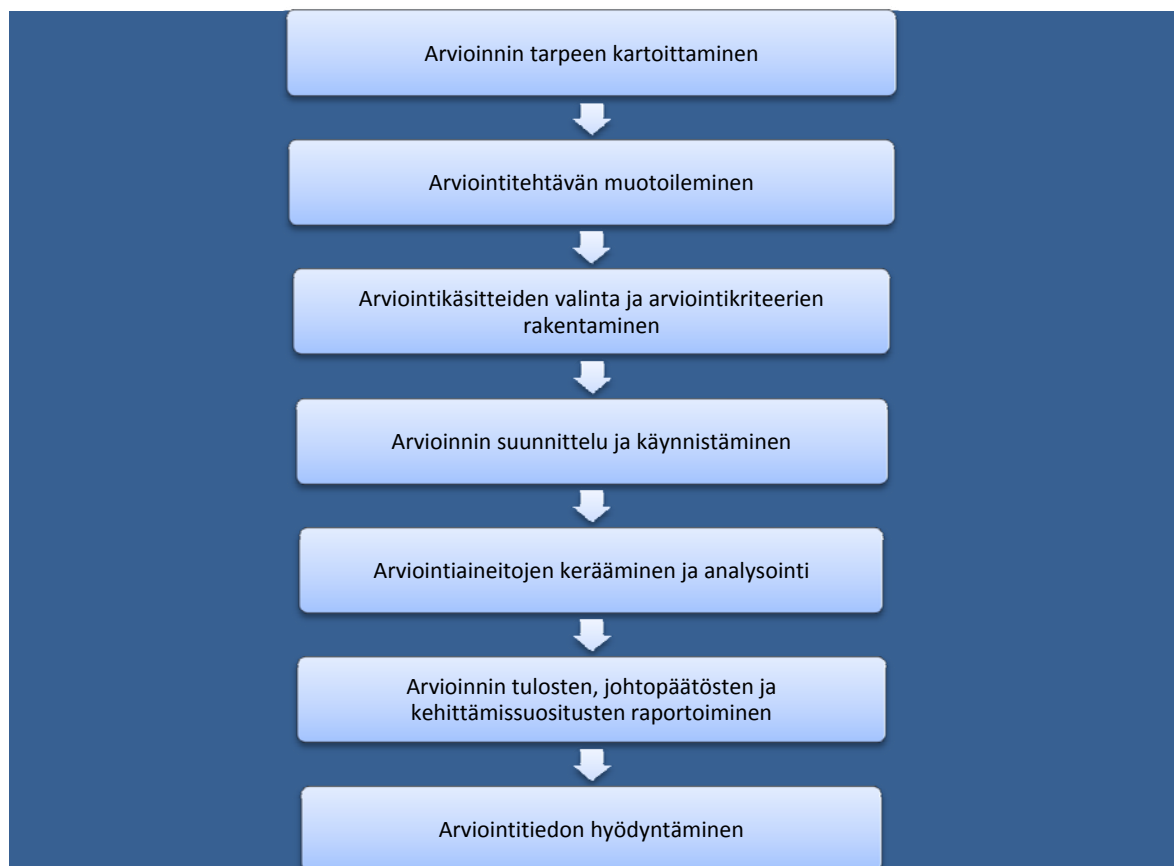
kyselyt. Taloudellisuus- ja tuottavuustuloksia ovat kustannustehokkuus, kannattavuus, koulutuskustannukset ja mittareina voivat toimia taloudellisuus- ja tuottavuusmittarit. (Nikkanen 1996, 117 - 118.) Kun on selvitetty, mitä halutaan arvioida ja millä mittareilla, siirrytäänkin itse arviointiprosessiin.

3 ARVIOINTI PROSESSINA

Organisaation toiminta voidaan jakaa prosesseihin. Prosessi sisältää taas toistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään tiettyyn lopputulokseen. Myös arviointi voidaan nähdä prosessina, joka rakentuu eri vaiheista.

3.1 Arviointiprosessin vaiheet

Kuinka sitten organisaation toimintaa arvioidaan? Virtanen (2007) on jakanut arviointiprosessin seuraaviin vaiheisiin:

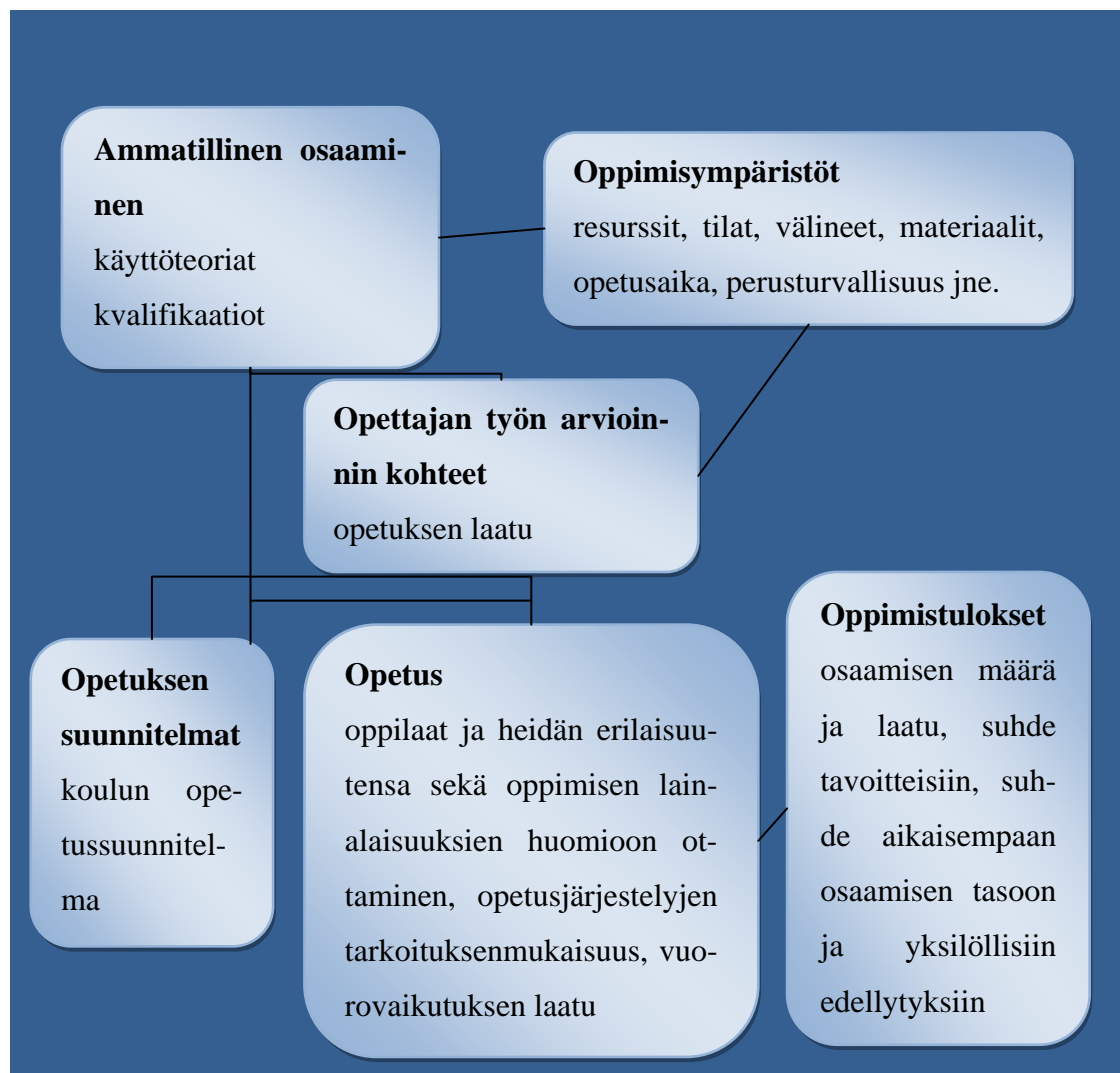


KUVIO 6. Hyödyntämiskeskeinen arviointiprosessi (Virtanen 2007, 143)

3.1.1 Arvioinnin tarpeen kartoittaminen

Kuten kuvioista voidaan nähdä, prosessin ensimmäisessä vaiheessa arvioinnin tekijä kartoittaa arviointiin liittyvät odotukset ja tarpeet. Ensimmäiseksi on selvítettävä mitä arvioidaan ja miksi.

Opetustoimen osalta voidaan todeta, että opettajan työssä on monia arviointikohteita. Olennaisina arvioinninkohteina voidaan pitää opettajien ammatillista osaamista, opetuksen laatua ja oppimistuloksia. Opetuksen laadulla voidaan tarkoittaa sitä, miten hyvin opetusprosessien eri tekijät yhdessä ja suhteessa toisiinsa edistävät asetettujen tavoitteiden mukaista oppimista. (Korkeakoski 2004, 168.)



KUVIO 7. Opettajan työn keskeiset arviointikohteet ja niiden yhteydet koulun kontekstissa (Korkeakoski 2004, 169)

Korkeakosken esittämästä kuvasta käy selkeästi ilmi opetuksen laadunarvioinnin keskeiset tekijät. Kuinka näitä tekijöitä tulisi oppilaitoksessa arvioida? Opettaja voi hankkia arviointitietoa havainnoimalla ympäristöään, vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa, teettämällä kyselyjä oppilaille, haastatteluilla, toimimalla opetuksen kehittämiskokeiluissa ja analysoimalla oppimistuloksia. Korkeakoski (2004, 171) korostaa kuitenkin, että tiedon dokumentointi tulee olla systemaattista ja että tieto dokumentoidaan tavoitteellisesti.

Opettaja voi saada vapaamuotoisella kyselyllä tai palautteella erityisesti laadullista palautetietoa työstään. Strukturoitu kysely tuottaa puolestaan vertailukelpoista tietoa oppilaitosten kesken ja oppilaitoksen sisällä opettajien kesken. (Korkeakoski 2004, 171.)

3.1.2 Arviointitehtävän muotoilu sekä arviointikäsitteiden ja arviointikriteerien valinta

Kun arviointitehtävä on kartoitettu, arvioinnin tekijä muotoilee arviointiaselman ja rakentaa arviointimallin (Virtanen 2007, 144). Arviointiaselman muotoiluun vaikuttavat arvioinnin ajankohta; onko kyseessä ennakoarviointi, väli- vai loppuarviointi, arvioinnin kohde ja arvioinnin tilaaja.

Arviointikäsitteiden ja -kriteerien valintavaiheessa ratkaistaan se, mistä näkökulmasta arvioinnin tekijä tarkastelee arvioitavaa toimintaa ja minkälaisen logiikan perusteella hän tekee siitä päätelmiä (Virtanen 2007, 144). On vastattava kysymyksiin ketä, mitä, miksi ja milloin arvioidaan. Ja lisäksi selvitettävä vielä miten ja kuka arvioi.

Arviointikäsitteiden valintaan liittyy haasteita, jotka liittyvät valittujen arviointikäsitteiden suhteuttamiseen kyseessä olevaan arviointitehtävään sekä siihen, että arviointikäsitteiden valinta on sidoksissa käytettäviin aineistoihin (Virtanen 2007, 143 - 144.) Kun arviointikäsitteet on määritelty, on arvioinnin tekijän pystyttävä määrittelemään, minkälaisen argumentaation varassa hän voi arvottaa arvioimaansa toimintaa, ja tämä tarkoittaa käytännössä arviointikriteerien määrittelyä. Arviointikriteerit voidaan periaatteessa määritellä kahdella tavalla: preskriptiivisesti tai deskriptiivisesti. Preskriptiivinen arvoteoria perustuu yhden parhaana pidetyn arvorakennelman valitsemiseen

arviointikriteerien pohjaksi ja deskriptiivinen arvoteoria perustuu oletukseen arvojen sisäisistä ristiriitaisuuksista. (Virtanen 2007, 148 – 150.)

Laadun arviointi voi olla hankalaa, koska laadukkuus ei merkitse kaikille samoja asioita. Euroopan komissio onkin pyrkinyt yhtenäistämään laadun arviointiin liittyviä kriteerejä ja vuonna 2005 listannut kriteerit seuraavasti:

1. tarpeisiin vastaaminen
2. tarkoituksenmukainen tarkastelu
3. prosessin avoimuus
4. arviointiasetelman toimivuus
5. arviointiaineiston luotettavuus
6. oikeaoppiset analyysit
7. uskottavat arviointitulokset
8. puolueettomat johtopäätökset
9. raportin selkeys
10. kehittämissuosituksen hyödyllisyys (Virtanen 2007, 214 – 215.)

Oppilaitoksen toiminnan tuloksellisuuden arvioinnin kohteet on Clarkson (1993, 91) luetellut seuraavasti:

Laadullinen arviointi

1. Oppimisprosessin tulosten arviointi
 - päättötyöt
 - opiskelijoiden tyytyväisyysaste
 - opiskelijoiden itselleen asettamien tavoitteiden saavuttamistaso
2. Hallintoprosessin tulosten arviointi
3. Ulospäin näkyvien tulosten arviointi

Kun arvioinnin kohteet on valittu, siirrytään arviointiprosessin seuraavaan vaiheeseen, jossa arviointi suunnitellaan ja käynnistetään.

3.1.3 Arvioinnin suunnittelu ja käynnistäminen

Seuraavassa vaiheessa korostuu suunnittelun tärkeys. Jotta arviointi kokonaisuudessaan sujuu hyvin, on arviointihanke suunniteltava hyvin. Työvaiheet perustuvat toi-

siinsa ja kunkin työvaiheen suunnittelussa tulee miettiä vaiheen tarkoitus, toteuttamistapa, raportointivelvoite ja arvioinnin vaatima työpanos. (Virtanen 2007, 153.)

Suunnitteluvaiheeseen liittyy myös arvioinnissa käytettävien mittareiden valinta. Mittareita valitessa on hyvä miettiä, mitkä asiat kuvaavat toiminnan onnistumista parhaiten, mitä asiakas ja mitä organisaatio todella odottaa vai löytyykö ratkaisu mittareihin esimerkiksi Balanced Scorecardista, joka pitää sisällään asiakastulokset, prosessien tulokset, henkilöstötulokset tai talouden tulokset (Pesonen 2007, 185). Pesonen (2007, 186) toteaa mittareiden määrästä, että on parempi, että on pari hyvää mittaria kuin useita mitään sanomattomia, väkisin keksittyjä mittareita. Organisaation toiminnan eri prosesseille on käytössä omat mittarinsa:

1. myyntiprosessi; liikevaihto, tilauskanta, asiakaskäyntien ja tarjousten lukumäärä
2. palvelujen kehittämisprosessi; projektin nopeus, markkinoille tulo ja menestys
3. asiantuntijaprosessi; asiakkaan tyytyväisyys palveluun, jatkokauppojen määrä, asiakasmenetykset, kapasiteetin käyttöaste
4. projektin ohjausprosessi; aikataulussa ja suunnitelluissa kustannuksissa pysyminen
5. henkilöstön kehittämis- ja ohjausprosessi; motivaatioindeksi
6. johtamisprosessi; suunnitelmien toteutumistarkkuus, henkilöstön tyytyväisyys toimintaa yleensä ja erityisesti johtoon. (Pesonen 2007, 187.)

Organisaatiossa olisi oltava arviointisuunnitelma kaikista laadunhallintajärjestelmän piiriin kuuluvista toiminnoista. Kohteet tulisi arvioida vähintään kerran vuodessa. Suunnitelma voi olla taulukko, jonka riveillä ovat arvioitavat yksiköt, sarakkeina arvioinnin ajankohta, arvioijat sekä kohteen edustajat (Pesonen 2007, 191 - 192.) Arviointi ei siis välttämättä ole vain kertaluontoista, vaan toistuvaa suunnitelmiin perustuvaa toimintaa organisaation kehittämiseksi.

Seuraavana arviointivaiheena onkin itse arviointiaineiston kerääminen ja sen analysointi.

3.1.4 Arviointiaineistojen kerääminen ja analysointi

Tässä arviointiprosessin vaiheessa arvioinnin tekijä ratkaisee, mitä aineistoja hän analysoi eli millä aineistoilla on merkitystä arvioitavan tehtävän kannalta. Arvioinnin tekijä tekee päätelmänsä hankitun arviointiaineiston perusteella. On siis tärkeää, miten ja millaista aineistoa kerätään. Arvioinnin tekijän tulee olla selvillä millainen metodologia eli yleinen tapa tutkia kohdetta arviointitehtävään on valittu. Arviointimetodologian yhteydessä puhutaan yleensä naturalistisesta tiedonhankinnasta ja kokeellisesta asetelmasta. Naturalistisella tiedonhankinnalla tarkoitetaan arvioitavien ilmiöiden tarkastelua niiden luonnollisessa esiintymismaailmassa eli siellä missä ne todellisuudessa tapahtuvat. Eli tällaisessa asetelmassa arvioinnin tekijä tarkastelee kohdetta sisältä käsin. Kokeellisessa asetelmassa arvioinnin tekijä on ulkopuolinen, kohteesta riippumattomassa asemassa. (Virtanen 2007, 154.)

Arvioinnin tekijä valitsee arviointiaineistot toimeksiannon mukaan. Toimeksianto on tarkoituksenmukaista esittää arviointikysymyksiä, joiden pohjalta selviää tarvittava tieto. Arvioinnin tekijän tulee selvittää kenen mielipiteillä on merkitystä. Arviointiaineistot voivat olla haastatteluja, tilastolliseen tutkimusotteeseen (*survey*) perustuvia kyselyjä, dokumentteja tai olemassa olevia tilastollisia aineistoja. Kerääminen voi perustua määrälliseen, laadulliseen tai em. yhdistettyyn arviointiaineiston hankkimiseen. (Virtanen 2007, 156.)

Arviointiaineiston kerääminen vaatii arvioinnin tekijältä tutkimuksellisia valmiuksia. Arvioinnin tekijän on haastatteluissa osattava esittää tutkimuskohteen kannalta olennaiset kysymykset, kyselyt on osattava laatia siten, että keskeiset seikat tulevat ilmi kysymyksen asetteluissa. (Virtanen 2007, 157). Tilastollisista aineistoista on kyettävä poimimaan arviointikohteen kannalta relevantit aineistot.

Pesonen (2007, 198) kuvaa yksittäisen sisäisen arvioinnin kulkua seuraavasti:



KUVIO 8. Yksittäinen sisäinen arviointi (Pesonen 2007, 198)

Kysymykset tulee olla valmiina arvioinnin alkaessa kirjallisessa muodossa. Arvioinnin aikana arvioinnin tekijä kirjaa vastaukset ylös.

Myös aineiston analysointi asettaa arvioinnin tekijälle vaatimuksia tutkimuksellisen otteen hallinnasta. Arvioinnin tekijän on kyettävä soveltamaan tutkimusmenetelmiä joustavasti. Arvioinnin tekijän on pystyttävä sisäistämään arviointiaineiston kokonaisuus, luokittelemaan aineistoja ja hallittava tutkimuksellinen osaaminen (Virtanen 2007, 158). Jos arviointi perustuu tilastolliseen tutkimusotteeseen, on niistä saatuun tutkimusaineiston käsittelyyn olemassa ohjelmia, joita voidaan hyödyntää aineiston järjestämisessä. Survey-tutkimuksesta voidaan tehdä erilaisia analyysejä kuten esimerkiksi vakiointi ja korrelaatio. (Virtanen 2007, 158.)

Opetustoimen osalta on tärkeää, että yhtenä arvioinnin tekijänä on opiskelija. Opiskelijoilta on saatava palautetta, jotta voidaan vaikuttaa niihin tekijöihin, jotka mahdollisesti estävät ja toisaalta edesauttavat oppimista. Seuraava palautepyramidi selkeyttää opiskelijalta hankittavan palautteen sisältöä:



KUVIO 9. Palautepyramidi (Alaniska 2006, 16)

Tärkeää on hankkia tietoa kaikista palautepyramidin tasoilla mainituista asiakokonaisuuksista. Palautetta opiskelijan oppimisesta; kuinka oppiminen edistyy ja kuinka opittua osataan soveltaa eli opiskelijan omaa arviointia omasta oppimisestaan. Palautetta tarvitaan myös opetusjärjestelyistä, yhteistyön toimivuudesta opiskelijoiden ja opettajien välillä. Kolmas palautteen taso on opettajien persoonaan liittyvät tekijät, jossa arvioidaan opettajien opetustyyliä ja vaativuutta.

Kun sitten arviointiaineisto on kerätty ja analysoitu, päästään seuraavaan arviointivaiheeseen, joka liittyy arvioinnin tulosten raportointiin.

3.1.5 Arvioinnin tulosten, johtopäätösten ja kehittämissuosituksen raportointi

Raportointivaihe on olennainen tiedon hyödyntämisen kannalta. Kokonaisuuden ymmärtämisen kannalta on tärkeää, minkälaista kieltä arvioinnin tekijä käyttää, raportin rakenteen loogisuus, selkeät kuvat ja taulukot, myönteisten ja kielteisten tulkintojen esiin nostaminen, erilaisten tutkimusaineistojen yhteensovittaminen sekä selkeät kehittämissuositukset (Virtanen 2007, 165). Raportti jakaantuu tutkimusaineistosta tehtyihin havaintoihin, havaintojen perusteella tehtyihin johtopäätöksiin ja kehittämissuosituksiin. Havainnot liittyvät arviointiin osallistuvien käsityksiin ja mielipiteisiin. Johto-

päätökset puolestaan ovat arvioinnin tekijän tulkintoja havainnoista. Kehittämissuositukset ovat olennainen osa arviointia. Ne ovat arvioinnin tekijän suositus siitä, kuinka arviointitietoa tulisi hyödyntää. Kehittämissuosituksien on oltava selkeitä, toteuttamiskelpoisia ja tarkkaan kohdennettuja (Virtanen 2007, 171.)

Tähän vaiheeseen arvioinnin tilaaja on voinut vaikuttaa. Arvioinnin tilaaja on voinut esittää jo etukäteen vaatimuksensa raportointitavasta ja – muodosta, aikataulusta ym. Raportoinnista siirrytäänkin arvioinnin tilaajan kannalta olennaiseen, prosessin viimeiseen vaiheeseen arviointitiedon hyödyntämiseen.

3.1.6 Arviointitiedon hyödyntäminen

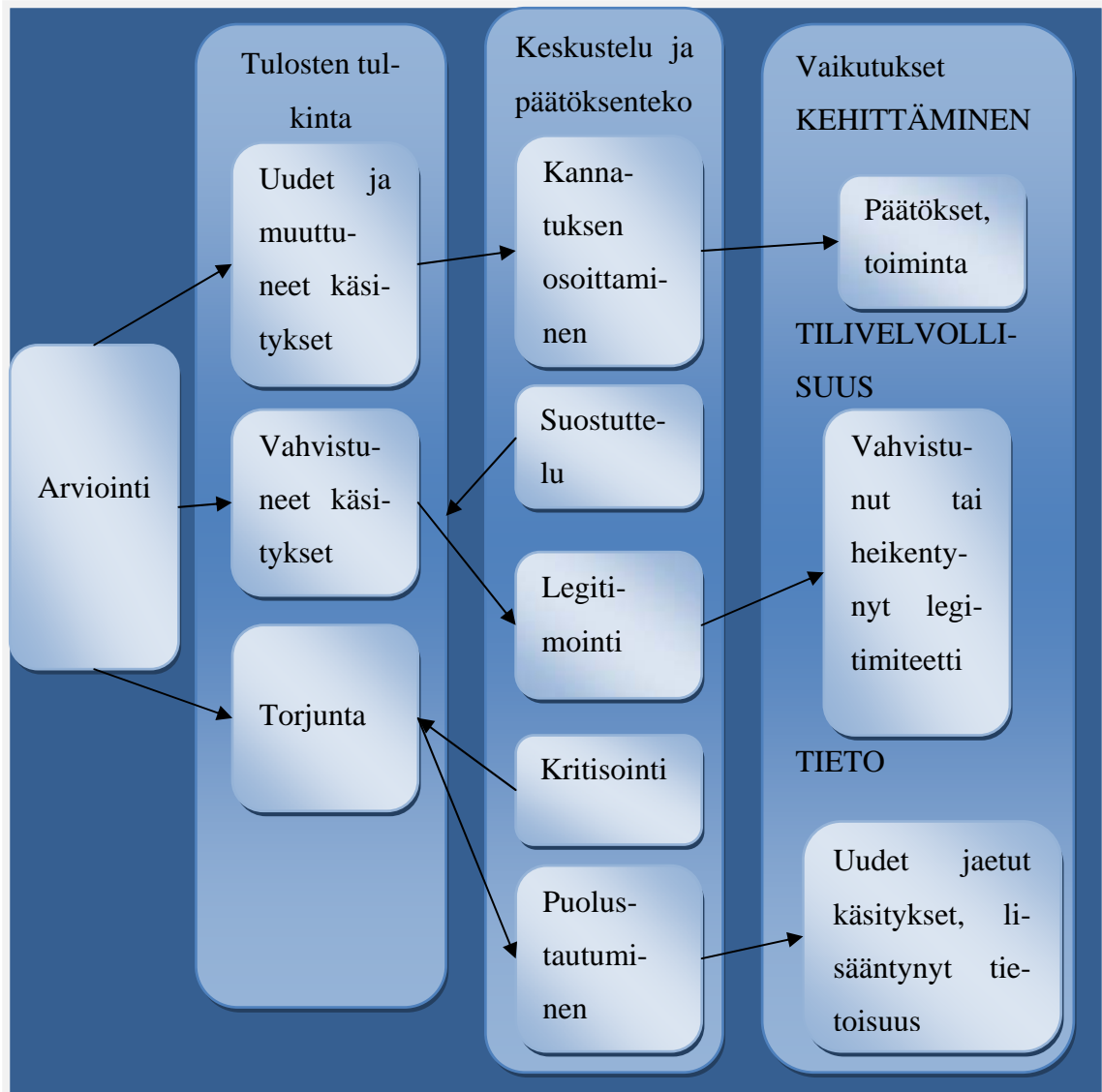
Arvioinnin tekijä kohtaa viimeistään tässä vaiheessa tilintekovastuun. Arvioinnin tekijän on kiinnitettävä huomiota

1. oman arviointinsa informaatioarvoon,
2. siihen, että arvioinnin hyödyntäjät on ryhmitelty sen perusteella, millaista tietoa he tarvitsevat ja
3. tiedon uskottavuuteen (Virtanen 2007, 204.)

Arvioinnin hyödynnettävyyttä voidaan lisätä Virtasen (2007, 204 - 206) mukaan seuraavin keinoin:

1. arviointihankkeen toteuttamisella tarvelähtöisesti
2. arviointiprosessin laadullisilla tekijöillä
3. arviointiraportin selkeydellä, johtopäätösten analyyttisyydellä ja perustelemisella sekä kehittämissuosituksien osuvuudella ja realistisuudella
4. arvioinnin hyödyntäjien hyödyntämiskyvykkyyden vahvistamisella.

Virtanen (2007, 207) on havainnollistanut arvioinnin tulosten hyödyntämistä seuraavalla kuvalla:



KUVIO 10. Arvioinnin tulosten hyödyntäminen (Virtanen 2007, 207)

Kuten kuvioista käy ilmi arviointitiedon hyödyntäminen alkaa arvioinnin tulosten tulkinnasta. Tuloksia voidaan tulkita kolmella tavalla joko tulokset vahvistavat jo olemassa olevia käsityksiä, tulokset johtavat uusiin ja muuttuneisiin käsityksiin tai tulokset torjutaan. Tulosten tulkinnan jälkeen seuraa keskustelu, johon osallistuvat arvioinnin tekijä, tilaaja, kohteet ja muut mahdolliset tiedon hyödyntäjät. Keskustelu voi olla luonteeltaan kannatuksen osoittamista, suostuttelua, legitimointia, kritisointia tai puolustautumista. Päätöksenteon jälkeen siirrytään vaikutusvaiheeseen, johon liittyvät toiminta ja tehtävät päätökset, vahvistunut tai heikentynyt legitimeetti ja uudet jaetut käsitykset ja lisääntynyt tietoisuus. Mutta jotta arvioinnin tuloksia pystytään organisaatiossa yleensäkin hyödyntämään, se edellyttää johdon aktiivista suhtautumista organisaation toiminnan kehittämiseen.

Arvioinnin yhtenä taustaoletuksena voidaan pitää toivetta oppimisfunktiosta. Arviointiprosessi voi jo itsessään sisältää oppimista ja toisaalta arvioinnin tuottama tieto on oppimisen lähde. Oppiva organisaatio tarvitsee arviointitietoa. Arviointitiedon hankinta ja prosessointi tulee liittää tiiviisti organisaation työprosesseihin. Arviointiin perustuvaa oppimista voidaan van der Knaapin mukaan (1995) tarkastella kolmesta eri näkökulmasta; systeemisestä, kognitiivisesta ja konstruktionistisesta tai sosiaalisesta näkökulmasta. Systeemisen oppimisen lähtökohtana on reagoiminen arvioinnilla saatavaan tietoon toimintaa muuttamalla ja sopeutumalla ympäristöön. Systeemisen oppimisen ongelmana on se, ettei hyödyllistä palautetietoa välttämättä saada tai sitä ei ehkä osata käyttää. Kognitiivinen oppiminen perustuu reflektiiviseen prosessiin, jossa vallitseva tieto muovautuu uudenlaisen toiminnan mahdollistajaksi. Ongelmana kognitiivisessa oppimisessa on ns. kognitiivinen sokeus, joka estää havaitsemasta tai kokeemasta sellaista, jota ei pysty tunnistamaan. Konstruktionistinen tai sosiaalinen oppiminen perustuu sosiaaliseen, kommunikatiiviseen vaihtoon ja ongelmat perustuvatkin kommunikaation ja ryhmässä toimimisen vaikeuksiin. (Eräsaari ym. 1999, 94 - 96).

Vaikka systeemisen näkökulman voidaan katsoa sisältävän joitakin ongelmia, on se varsin suosittua. Systeemisen ajattelun itseohjautuvuuteen ja työtoiminnan kehittämiseen perustuva oppimisenäkemyks tarjoaa välineitä monitahoisen ympäristön havaitsemiseen ja kehittämiseen. (Eräsaari ym. 1999, 98.)

Kehittäminen ei ole ympäristöstään irrallista vaan on vahvasti sidoksissa ympäristön trendeihin. Kehittäminen tapahtuu siis aina jossakin tilanteessa ja trendeihin reagoiden. Kehittämistrendeistä esimerkkinä voidaan mainita tulosohjaus. (Eräsaari ym. 1999, 101.)

Oppilaitoksetkaan eivät voi enää toimia ottamatta huomioon toimintaympäristöstään esiin nousevia vaateita, vaan niidenkin on otettava huomioon intressiryhmien niihin suuntaamat toiveet. On opittava kuulemaan ympäristön ja yhteistyökumppaneiden käsityksiä toiminnastaan ja opittava mittaamaan näitä käsityksiä. (Clarkson 1993, 43 - 44). Tärkeää on ottaa huomioon myös opiskelijoiden itsensä mielipiteet. ”Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa” –koulutusprojekti toteutettiin korkeakouluopiskelijoiden keskuudessa 12.9.2005 – 31.1.2006. Projektissa selvisi mm. opiskelijoilta saatavan palautteen tärkeys, mutta myös se, että on kehitettävä toimia palautteesta seuraavaan kehittämiseen ja sen tiedottamiseen opiskelijoille. (Alaniska 2006, 9.)

Tärkeää on siis, että organisaatioon saadaan tarkoituksenmukaista arviointitietoa, mutta myös se, että arvioinnilla saatua tietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämässä. Menettelyt myös arvioinnilla saadun tiedon käsittelyssä tulee olla kunnossa.

3.2 Arvioinnin ongelmat

Arvioinnin näkökulman tarkoituksena on tuoda päätöksentekoon useiden käytännöllisten seikkojen yhtäaikaista merkityksen, perustieteiden ulkopuolisten tekijöiden osuuden ja toiminnan seurausvaikutusten laajan arvion. Arvioinnin perusongelmana on se, että ”pyrkimyksenä on osoittaa, onko tutkittavalla toiminnalla vaikutusta, joka poikkeaa jonkin toisen toimenpiteen vaikutuksesta tai siitä, että ei tehdä mitään” (Eräsaari, ym. 1999, 75. Tämä tarkoittaa sitä, että ei ole mahdollista saavuttaa parasta mahdollista tutkimusasetelmaa, vaan siihen vaikuttaa arvioinnin käytännönläheinen ja arvosidonnainen luonne.

Arvioinnin tutkimusote voidaan Rom Harrén mukaan jakaa esimerkiksi intensiiviseen ja ekstensiiviseen. Intensiivisen tutkimusotteen ongelmina voidaan Barnesin (1992) mukaan nähdä seuraavat tekijät:

1. tutkija on erilainen kuin tutkittavat henkilöt
2. tutkija ei ole täysin rehellinen siitä, että hän tekee tutkimusta
3. tutkija raportoi vain nykyhetkestä eikä ota huomioon mennyttä kehitystä
4. tutkijan mukanaolo vaikuttaa tutkittavan käyttäytymiseen
5. tutkija suosii tietyn tyyppisiä henkilöitä tiedonlähteenä
6. tutkija pitää kiinni omista käsityksistään, eikä ota huomioon mitä tutkittavat sanovat
7. tutkija samaistuu tutkittaviinsa liikaa (Eräsaari ym. 1999, 77 - 78.)

Prosessiarvioinnin ongelmana voidaan Seppänen-Järvelän mukaan pitää sitä, että pitäisi pystyä ”selkeämmin artikuloimaan kertynyt kokemuksellinen ja tiedollinen aineisto, siihen perustuvat havainnot ja löydökset”. Tärkeää on, että arvioinnissa ollaan avoimia, refleksiivisiä ja kyetään muuttamaan toimintaa arvioinnin tulosten mukaan. (Eräsaari ym. 1999, 93.) Arviointitiedon perinteisenä ongelmana voidaan pitää sitä, että arvioinnilla saatu tieto jää irralliseksi ja hyödyntämättömäksi (Eräsaari ym. 1999,

94). Kuten aikaisemminkin totesin, arvioinnista saadun tiedon jälkikäsitteilyyn ja hyödyntämiseen liittyvät menettelyt täytyy myös olla kunnossa, jotta saatu tieto pystytään hyödyntämään organisaation toiminnan kehittämisessä.

Ongelmana voi olla myös katkokset ja viivytykset palauteprosessissa (Eräsaari ym. 1999, 97). Jotta viivytyksiä ei tulisi, täytyy organisaatiolla olla selkeät määräajat palautteelle ja menettelyt määräaikojen noudattamisen seuraamiselle.

Arviointitutkimusta on kritisoitu sen uskottavuudesta ja luotettavuudesta. Arvioinnin uskottavuuttahan voivat heikentää mm. arvosidonnaisuus, toimeksiantorahoitus, käytännönläheiset tiedontarpeet, poliittiset paineet ja epäselvät tulosodotukset. (Eräsaari ym. 1999, 106). Kohteiden ehdoilla toteutettu arviointi on ongelmallista siinä mielessä, että arvioinnin tekijä ja kohteet saattavat esittää arviointitulokset heille suotuisassa valossa (Virtanen 2007, 135). Nämä liittyvät taas läheisesti arvioinnin tekijän moraaliiin ja hänen sidonnaisuuteensa tutkimuksen tilaajaan.

Laadun arviointiin liittyy ongelmia siksi, että laadun arviointi ei ole yksiselitteistä. Laadun arvioinnin avuksi onkin sovitettava ja laadittava arviointia helpottavia mittareita ja taulukoita.

Oppilaitosten itsearviointiin saattaa liittyä ongelmia siksi, että oppilaitoksissa on vaikea saada opettajat ja rehtori hyväksymään heidän työhönsä kohdistuva opiskelijoiden ja esimiehen suorittama arviointi (Clarkson 1993, 21.) Tämä voikin ilmentyä haluttomuutena suorittaa arviointia ja hankkia palautetta. Toisaalta, koska nykyisin arviointiin on lain tasolla oppilaitoksetkin velvoitettu, on asenteiden muokkaaminen ja tilanteeseen sopeutuminen tarpeen.

Arviointiin liittyy ongelmia, mutta joka tapauksessa on todettava, että organisaation toiminnan kehittämisen kannalta arviointi on tärkeää, on vain löydettävä siihen oikeat keinot, kohteet ja motivointi.

4 SUOMEN NUORISO-OPISTO JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS

Mikä on Suomen Nuoriso-opisto ja mikä sen tilanne toiminnan arvioinnin osalta on kun kehittämistehtävä sai alkunsa? Selvitän seuraavassa myös sitä miten kehittämistehtävä eteni käytännössä.

4.1 Suomen Nuoriso-opisto

Suomen Nuoriso-opiston Kannatusyhdistys ry:n toiminta-ajatuksena on tukea aatteellisesti ja taloudellisesti Suomen Nuoriso-opisto -nimistä oppilaitosta ja luoda näin edellytykset opiston opetustoiminnan turvaamiseksi ja kehittämiseksi. Suomen Nuoriso-opisto (SNO) on Suomen Nuoriso-opiston kannatusyhdistys ry:n ylläpitämä kansanopisto, jossa järjestetään sekä nuorille että aikuisopiskelijoille toisen asteen ammatillista koulutusta, vapaan sivistystyön koulutusta, kurssi- ja leiritoimintaa sekä majoitus- ja ravintolapalveluja. Opisto sijaitsee Mikkelissä ja toiminta on keskittynyt pääasiassa Paukkulan kampukselle. Opiston omistuksessa ovat myös leirikeskukset Marjoniemessä ja Riuttalanhovissa. Suomen Nuoriso-opisto toimii sisäoppilaitosmuotoisesti, mikä tarkoittaa sitä, että opiskelijat voivat asua opistolla. Lisäksi opintososiaalisina etuina ovat ruokailut kolmesti päivässä.

Suomen Nuoriso-opistossa koulutusta järjestetään kahdella koulutuslallalla. Opistossa on mahdollista suorittaa kolmevuotiset nuoriso- ja vapaa-ajan ohjauksen sekä matkailualan perustutkinto. Koska kyseessä on toisen asteen ammatillinen koulutus, koulutuksen aloittava opiskelija on yleensä juuri peruskoulun päättänyt nuori. Opiskelijoista noin puolet on alle 20-vuotiaita.

Toisen asteen ammatillisen koulutuksen järjestäminen rahoitetaan Opetushallitukselta saatavilla valtionosuuksilla. Koulutustehtävä perustuu Opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämään järjestämislupaun. Järjestämisluvan mukaisesti opistolla on 140 opiskelijapaikkaa. Tutkinnot voidaan suorittaa myös oppisopimuskoulutuksena. Oppisopimusopiskelijoita opistolla on kolmisenkymmentä.

Suomen Nuoriso-opistossa järjestetään myös kansanopistotoimintaan liittyviä kursseja, joiden rahoitus perustuu myös osittain Opetushallitukselta saataviin valtionosuuksiin. Kansanopistotoimintaan saatavan valtionosuuden osuus on 57 prosenttia. Suomen Nuoriso-opistolla on järjestetty vuosittain kansanopistotoimintaan liittyviä vapaan sivistystyön kursseja 500 - 600 opiskelijaviikkoa. Tavoitteena on opiskelijaviikkojen lisääminen 2000:een.

Koulutustehtävän lisäksi Suomen Nuoriso-opistossa järjestetään myös majoituspalveluja pääasiassa kesäaikana opiskelijoiden ollessa lomalla. Majoituspalveluja myydään pääasiassa pienryhmille täydentäen Mikkelin seudun hotellitarjontaa erityisesti suurempien kesätapahtumien aikana. Opiston tiloja ja täysihoitopalveluja myydään myös ulkopuolisille leirien ja tapahtumien järjestäjille. Suomen Nuoriso-opistossa on lisäksi pitopalvelutoimintaa. Paukkulassa sekä Marjoniemen ja Riuttalanhovin leirikeskuksissa järjestetään erityisesti kesäkaudella häitä, syntymäpäiviä, kokouksia ja muita tilaisuuksia.

4.2 Suomen Nuoriso-opiston nykyinen laatu- ja arviointijärjestelmä

Toimintajärjestelmää koskevan kirjallisen aineiston kokoamiselle on Suomen Nuoriso-opistossa olemassa sekä ulkoinen että sisäinen tarve. Ammatillista koulutusta ja ammatillista aikuiskoulutusta koskeva lainsäädäntö velvoittaa ammatillisen koulutuksen järjestäjät arvioimaan antamaansa koulutusta ja sen vaikuttavuutta sekä osallistumaan toimintansa ulkopuoliseen arviointiin. Arviointivelvoitteen toteuttaminen edellyttää, että koulutuksen järjestäjillä on tarkoituksenmukaiset ja toimivat laadunhallinnan menettelyt. Opetushallitus on antanut suosituksen ammatillista koulutusta koskevasta laadunhallinnasta. Suositus auttaa kokoamaan niitä periaatteita ja menettelytapoja, jotka ovat ammatillisen koulutuksen osalta olennaisia. Sisäinen tarve laatutyölle on syntynyt pitkälti henkilöstövaihdoksien myötä. Uusi henkilöstö tarvitsee tietoa arvoista, visiosta ja menettelytavoista – myös kirjallisessa muodossa.

Suomen Nuoriso-opistolla on käytössään joitakin kirjallisia palautelomakkeita. Koulutuksen laadun arviointiin liittyviä lomakkeita löytyy opintojaksojen arviointiin liittyvä lomake ja päättökysely. Sen lisäksi Suomen Nuoriso-opiston kotisivuilta löytyy opiskelijoilta saatavaa palautetta varten luotu avoin palautelomake. Suullisesti asiaa kysel-

täessä käy kuitenkin ilmi, että lomakkeiden käyttöaktiivisuus ja niistä saatavien tietojen jatkokäsittely on melko kirjavaa, eikä yhtenäistä käytäntöä näytä olevan.

Maksullisen palvelutoiminnan osalta on kotisivuille luotu avoin palautelomake, joista vastaukset tulevat hallintopäällikölle. Lomake on ollut käytössä puolisen vuotta, eikä ainuttakaan palautetta sitä kautta ole saatu. Suullisesti asiaa kysyessäni, sain selville, että suullista palautetta maksullisen palvelutoiminnan osalta tulee, mutta sen jatkokäsittely jää usein vain palautteen saajan tai ko. osaston tietoon.

Henkilöstön tyytyväisyyttä on selvitetty kehittämiskeskusteluilla. Kehittämiskeskustelujen pohjaksi on ollut olemassa erilaisia lomakkeita. Nykyisen kaltainen tässä työssäkin liitteenä oleva lomake on ollut käytössä vuoden verran. Lisäksi on teetetty satunnaisesti työtyytyväisyyskyselyjä. Viimeisin kysely tehtiin noin neljä vuotta sitten työterveydenhuollon toimesta.

4.3 Kvalitatiivinen tutkimus ja arviointijärjestelmän kehittämistehtävä

Tekemäni tutkimus on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Tutkimuksen lähtökohtana on käytössä jo olevan Suomen Nuoriso-opiston toiminnan laadun mittaamiseen liittyvän materiaalin ja toimintatapojen selvittäminen; mitä lomakkeita arviointiin on olemassa, miten niitä käytetään ja millaista menettelyä noudatetaan arvioinnista saadun tiedon analysoinnissa ja hyödyntämisessä. Tarkoituksena on nykyiseen toiminnan arviointijärjestelmään liittyvien ongelmien ja puutteiden selvittäminen, ja arviointijärjestelmän kehittäminen toimivaksi järjestelmäksi osana opiston jokapäiväistä toimintaa.

Kokonaisuudessaan kyseessä on toiminnan kehittämistehtävä, joka liittyy Suomen Nuoriso-opiston toimintajärjestelmän kokoamiseen ja kirjaamiseen ”yksiin kansiin” ja sen osana opinnäytetyöhön varsinaisesti sisältyvä toiminnan arviointijärjestelmän kehittämis- ja kokoamistyö kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen.

Aineistonkeruumenetelmänä ovat haastattelut, havainnointi, tekstianalyysit ja kyselyt sekä kirjallisesti että suullisesti. Käytössä olevien palautejärjestelmien toimivuutta selvitän ao. kohderyhmille teetettävillä suullisilla ja kirjallisilla kyselyillä, haastatte-

luilla ja havainnoinnilla. Kyselyillä pyrin löytämään käytössä olevan järjestelmän ongelmat.

Työskentelen itse Suomen Nuoriso-opistossa joten osallistun arkipäivittäin työyhteisön toimintaan ja siten näkökulma on hyvinkin subjektiivinen. Mutta tämä ei kuitenkaan ole negatiivinen asia kokonaisuuden kannalta. Suomen Nuoriso-opistossa saamani työkokemuksen kautta minulla on keskeinen tieto ja kokemus myös tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta.

Kyselyt ja haastattelut suoritetaan aina tietyn kohdejoukon parissa. Koulutustoimintaan liittyvät kyselyt ja haastattelut kohdennetaan pääasiassa opettajiin ja atk-suunnittelijaan. Majoitus- ja pitopalvelutoimintaan ja niiden palautejärjestelmän toimivuuteen liittyvät haastattelut kohdistetaan ao. osastojen esimiehiin ja atk-suunnittelijaan. Toimivuuden selvittäminen perustuu myös omaan työkokemukseeni ja sen aikana saamaani tietoon.

Aineiston laadullis-induktiivisessa analyysissä kehitän tämän tutkimuksen avulla kerätyn aineiston perusteella uudet, toimivat palautteen ja arvioinnin menettelyt peilaten niitä tämän tutkimuksen avulla teoriassa saamaani tietoon.

Työkokemukseni perusteella tutkimushypoteesinani on, että Suomen Nuoriso-opiston nykyinen toiminnan arviointijärjestelmä ei ole toimiva. Palautelomakkeita ei käytetä säännöllisesti eikä varsinkaan niistä saatavan arviointitiedon käsittely ole järjestelmällistä.

Kun lähtötilanne on kvalitatiivisin menetelmin todettu, tarkoituksena on kehittää uusi toimiva arviointijärjestelmä, joka sisältää toimivat palautelomakkeet sekä Suomen Nuoriso-opiston koulutus- että majoitus- ja pitopalvelupuolelle. Kehittämistehtävän tuloksena tulee olemaan menettelyt, jotka edesauttavat arviointitiedon eteenpäin niille tahoille, joiden on se tarkoituksenmukaista toimintansa kannalta saada. Luotuun arviointijärjestelmään liittyy myös seuranta, jossa tullaan seuraamaan järjestelmän toimivuutta.

Tavoitteena oli myös selvittää, mitkä keinot ovat sellaisia, että asiakkaat ja mahdollisesti sidosryhmät ovat riittävän motivoituneita vastaamaan palautepyyntöön tai että

palautteen voi antaa riittävän helposti. Toisaalta tavoitteena on myös luoda opistolle sellaiset menettelyt palautteen käsittelyyn tai palautteen käsittelyyn liittyvät foorumit, jotta kehittämiskelpoiset ideat tulevat otetuksi huomioon toiminnan kehittämisessä.

Tehtävänäni olevan Suomen Nuoriso-opiston toimintajärjestelmän rakenne tulee olemaan seuraavanlainen:

1. Suomen Nuoriso-opiston johtamiskäytännöt
 - a. missiot, arvot ja strategia
 - b. organisaatio ja hallinto
2. Suomen Nuoriso-opiston laatupolitiikka ja –tavoitteet
3. Suomen Nuoriso-opiston toimintaympäristö
 - a. henkilöstö ja vastuut
 - b. tilat ja laitteet
 - c. säännöt, ohjeet ja sopimukset
4. Suomen Nuoriso-opiston ydin- ja tukiprosessit
- 5. Toiminnan arviointi ja kehittäminen**
sekä täydentävä osa
6. toimintaohjeet
7. lomakkeet
8. muut apuvälineet

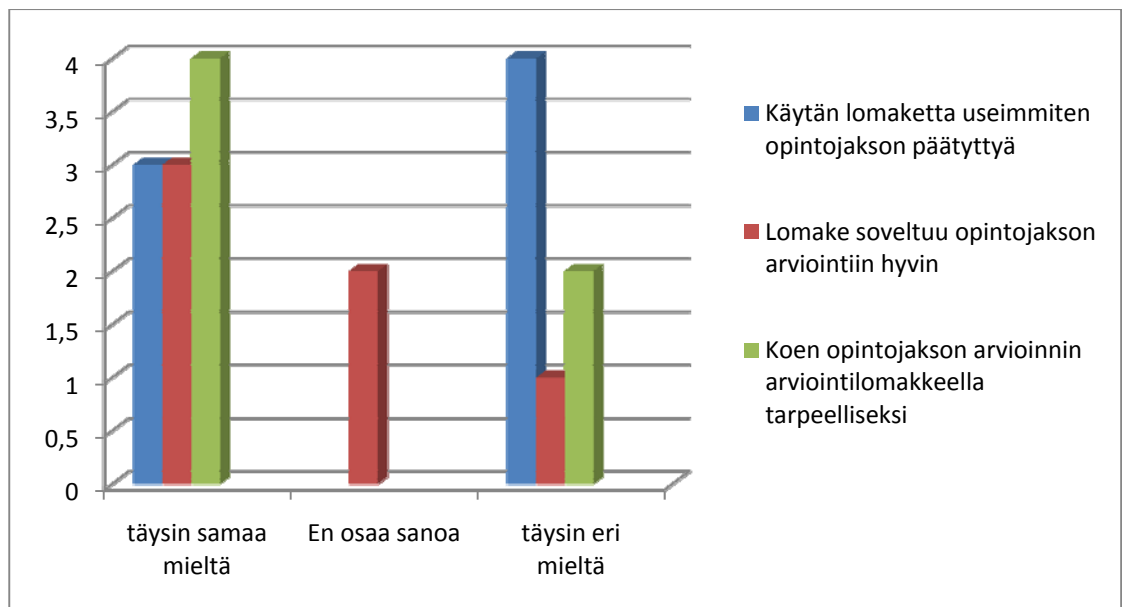
Tämän opinnäytetyön aiheena olevan kehittämistehtävän tavoitteena on luoda toimiva palaute- ja arviointijärjestelmä Suomen Nuoriso-opistolle. Tutkimuksessa selvitetään, minkälaisia menetelmiä on tarkoituksenmukaista käyttää tiedonkeruussa, analysoinnissa ja johtopäätösten teossa. Siihen liittyen pyrin vastaamaan Suomen Nuoriso-opiston osalta seuraaviin kysymyksiin:

1. Milloin arviointia tehdään?
 - ennen arvioitavaa toimintaa
 - arvioinnin kohteena olevan toiminnan aikana
 - arvioitavan kohteen toteutuksen päätyttyä
2. Missä arviointia pitää tehdä ja miten arviointi kannattaa kohdistaa?
 - millaista aineistoa kerätään?
 - kenen mielipiteistä ollaan kiinnostuneita
3. Kenelle arviointia tehdään?

4. Mitä täsmälleen ollaan arvioimassa?
 - toiminnan merkitystä
 - pysyvyyttä
 - tuloksellisuutta
 - tehokkuutta
 - vaikutuksia
 - vaikuttavuutta
5. Mitä motiiveja arviointiin voi liittyä? (Virtanen 2007, 22 - 24.)

4.4 Kyselytutkimusten, haastattelujen ja havainnoinnin tulokset

Suomen Nuoriso-opistolle on luotu opettajien käyttöön opintojakson arviointiin tarkoitettu lomake sekä opiskelijoiden valmistumiseen liittyvä päättökysely. Selvittääkseni, kuinka paljon näitä lomakkeita käytetään ja ovatko ne tarkoituksenmukaisia, teetin opettajille kyselyn asiasta. Kyselyjä lähetin kaikille opettajille (7 kpl) ja kaikilta sain vastauksen.



KUVIO 11. Kyselytutkimuksen tulos; opintojakson arviointiin tarkoitettu lomake.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein opettajat käyttävät nykyistä lomaketta. Kolme opettajaa seitsemästä ilmoitti käyttävänsä lomaketta useimmiten. Syinä lomakkeen käyttämättä jättämiseen olivat:

- kielivaikeudet
- oppisopimusopiskelijoiden osalta käytetään, ei opetussuunnitelmaperusteisessa nuorten opetuksessa
- opiskelijoilla ei ole kompetenssia arvioida opettajan työtä, koska arviointi ja tykkääminen sekoittuvat
- käytetään satunnaisesti, etteivät opiskelijat hyydy jatkuvaan kyselyyn
- lomake ei sovellu kielten kursseihin.

Suomen Nuoriso-opistossa on tällä hetkellä opiskelemassa kiinalaisia opiskelijoita matkailualan perustutkintoa. Tämä selittää jonkun opettajan esille ottamat kielivaikeudet. Kiinalaistenkin opiskelijoiden opiskelukieli on suomi, mutta edellä olevasta kommentista päätellen voisi olla tarve myös englanninkieliselle arviointilomakkeelle. Suomen Nuoriso-opisto on nykyisin toisen asteen oppilaitos, jossa pääosa opiskelijoista on juuri peruskoulun päättäneitä nuoria. Ennen vuotta 2000 Suomen Nuoriso-opisto oli opistotasoinen oppilaitos, jonka opiskelijat olivat ylioppilastutkinnon suorittaneita, täysi-ikäisiä aikuisia. Tämä heijastuu jollakin tavalla myös edellisissä kommentteissa; jotkut opettajista suhtautuvat epäilevästi nuorten kykyyn arvioida objektiivisesti opetusta ja omaa oppimistaan. Oletankin, että tästä syystä ollaan enemmän kiinnostuneista oppisopimuksella opiskelevien aikuisten palautteesta.

Kielten opiskelun arviointiin on syytä miettiä omaa lomaketta ja toisaalta on syytä luoda arvioinnin toteuttamiseen sellainen käytäntö, ettei kysely toistu liian usein saman opettajan osalta samalle ryhmälle ja toisaalta, että opiskelijat motivoituvat miettimään vastauksia.

Toisessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään nykyisen lomakkeen soveltuvuutta opintojakson arviointiin. Kolme opettajista totesi lomakkeen soveltuvan arviointiin hyvin, yksi ei osannut sanoa, yksi oli täysin eri mieltä ja yksi ei vastannut. Kysymykseen, mitä lomakkeessa haluttaisiin korjattavan, vastattiin seuraavasti:

- parempi on keskustella jakson päättyessä –varsinkin, kun on pieniä ryhmiä
- arviointi kolmeen osaan 1-3
- liian yleisluontoinen

Yleensä ottaen voi todeta, että keskustelu opintojakson päättyessä on varmasti hyvä asia opettajalle. Tosin se keskustelussa esille tullut tieto, ei välity todennäköisesti siitä tilanteesta eteenpäin. Nykyinen arviointilomake on jaettu viiteen arviointiasteeseen ja sen jakamista kolmeen osaan lomakkeen selkeyttämisen takia sekä kysymysten yleisluontoisuuden puuttumista, kannattaa harkita.

Kolmannessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään sitä, kuinka opettajien mielestä on tarkoituksenmukaista käsitellä opintojakson arviointiin annettuja vastauksia. Esimerkikäsittelypaikkoina olivat: vain omaan käyttöön, opettajainkokous, laatutoimikunta. Neljä opettajaa seitsemästä totesi, että lomake on tarkoituksenmukaisinta käsitellä vain itse eli vain omaan käyttöön. Muita vastauksia olivat seuraavat:

- käsittelypaikka riippuu siitä mitä kysytty/vastattu
- yhteenveto, joka tallennetaan yhteiselle pohjalle keskiarvoittain
- kurssikohtaisesti
- käsittely liian kapeaa tällä hetkellä.

Pääosa opettajista oli sitä mieltä, että opintojakson arviointilomakkeet tiedot ovat tarpeen vain opettajalle itselleen. Näin varmasti useimmiten yksittäisten vastausten osalta onkin. Kuitenkin kuten yksi opettaja esittää, voi olla tarkoituksenmukaista koota vastaukset yhteen ja laatia niistä yhteenvetoja opintojaksoittain ja opettajittain.

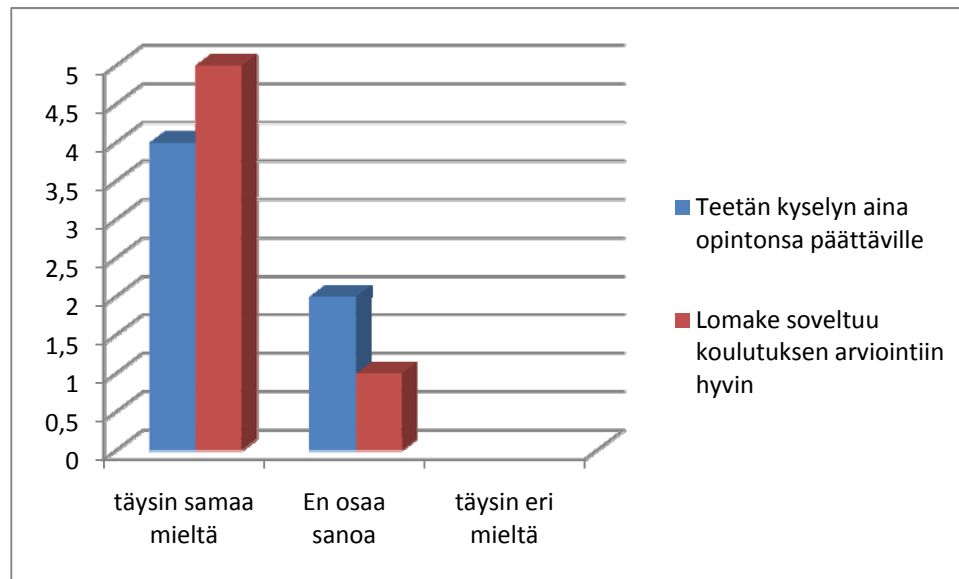
Seuraavalla kysymyksellä pyrittiin selvittämään yleistä ilmapiiriä opintojakson arvioinnin tarpeellisuudesta. Neljä opettajaa totesi arvioinnin tarpeelliseksi, kaksi ei nähnyt arviointia lainkaan tarpeelliseksi ja yksi jätti kohtaan vastaamatta. Kun kysyttiin, onko käytössä joku muu arviointiin soveltuva menetelmä, siihen vastattiin seuraavasti:

- netissä; verkkokysely
- keskustelu lopussa ryhmän kanssa tavoitteiden saavuttamisesta
- suullinen palaute, jota saa pyytämättäkin
- se, onko oppimista tapahtunut, näkyy tenteissä suorituksina
- kokeen lopussa ”risut&ruusut”
- omat palautelomakkeet
- suullinen kysely ennen tenttiä tai tentin jälkeen.

Tämä kehittämistyön aikana Suomen Nuoriso-opiston käyttöön on otettu Moodle-verkko-oppimisympäristö. Moodlen myötä on luotu aluksi aikuisia varten joitakin

verkkokursseja ja opintojakson arviointilomake Moodleen. Muutenkin monenlaisia käytäntöjä on muotoutunut palautteen saamiseksi opintojaksoista. Yleensä näyttää siltä, että opintojakson päättyessä käydään keskustelua opintojaksosta ja saadaan palautetta. Palaute jää opettajan omaan käyttöön eikä ole olemassa menettelyä palautteen eteenpäin viemiseksi.

Päätökyselyn osalta tulos oli seuraavanlainen:



KUVIO 12. Kyselytutkimuksen tulos; opiskelun päättymiseen liittyvän kyselylomakkeen käyttö

Päätökyselyn osalta ensimmäisellä kysymyksellä pyrittiin selvittämään kuinka aktiivisesti opettajat käyttävät arviointilomaketta opintonsa päättävillä opiskelijoilla. Neljä vastasi teettävänsä kyselyn aina, kaksi ei osannut sanoa ja yksi ei vastannut.

Toisella päätökyselylomakkeeseen liittyvällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään nykyisen lomakkeen soveltuvuutta arviointiin opettajien mielestä. Viiden mielestä lomake soveltui arviointiin hyvin, yksi ei osannut sanoa ja yksi ei vastannut.

Suomen Nuoriso-opistolla on seitsemän päätoimista opettajaa ja heistä kaksi on ollut alle vuoden työsuhteessa opistoon. Tämä selittää edellä olevan kahden opettajan ”en osaa sanoa” vastaukset. Muutoin vaikuttaa siltä, että sisällöllisesti nykyinen päätökyslomake on tarkoituksenmukainen. Päätökyselykin on jäänyt vastuupettajalle eikä järjestelmällistä menettelyä palautteen käsittelemiseksi ole olemassa.

Kirjallisen kyselyn lisäksi tein täydentäviä kysymyksiä suullisesti joillekin opettajille heidän kirjalliseen kyselyyn antamiensa vastaustensa perusteella. Lisäksi keskustelin vararehtorin kanssa.

Majoitus- ja pitopalvelutoimintaan liittyvän palautejärjestelmän osalta suullisesti haastattelin vuoden 2010 syksyn ja 2011 tammikuun aikana siivousosaston ja keittiöosaston esimiehiä. Heidän lisäksi haastattelin atk-suunnittelijaa ja opistosihteerä. Lisäksi kävin keskustelut 13 opiston henkilökuntaan kuuluvan työntekijän kanssa henkilökohtaisesti, joiden yhteydessä selvitin myös heidän kantaansa palautekäytäntöön Suomen Nuoriso-opistossa.

Haastattelujen ja käymieni keskustelujen tuloksena voi todeta, että majoitus- ja pitopalvelutoiminnasta saatu palaute on tullut pääasiassa suullisesti, yleensä välittömästi tilaisuuden päätyttyä. Vain muutama palaute parin viime vuoden aikana on saatu kirjallisesti joko internetissä olevan palautelomakkeen tai kirjeen kautta. Suullisen palautteen käsittely on pääasiassa osastokohtaista. Palautteen saaja arvioi, tarvitseeko palautetta viedä muiden ko. osastolla työskentelevien henkilöiden tietoon ja jos hän toteaa sen tarpeelliseksi, välittää palautteen kyseisille osaston työntekijöille. Mikäli palaute on koskenut esimerkiksi jotain rikkimenneitä, korjattavia välineitä tms., niin palaute on toimitettu suoraan kiinteistöhoitajille, jotka ovat arvioineet korjaustarpeen.

Kun ottaa huomioon sen, että esimerkiksi pitopalvelutoimintaan osallistuvat monet muutkin tahot kuin keittiö, joka yleensä ottaa vastaan mahdollisesti suullisesti annetun palautteen, olisi tarkoituksenmukaista saada palautetta myös koko tilaisuuden järjestykseen osallistuneen ketjun käytettäväksi ja saada palautetta myös muiden toimintaan osallistuneiden osuudesta.

Kaikki haastattelemani henkilöt totesivat palautteen saamisen tärkeyden ja palautteen käsittelyyn liittyvien menettelyjen kehittämistarpeet. Ongelmalliseksi kuitenkin nähdään asiakkaiden motivoiminen palautteen antamiseen.

5 SUOMEN NUORISO-OPISTON UUSI ARVIOINTIJÄRJESTELMÄ

Uuden arviointijärjestelmän tarkoituksena on edesauttaa Suomen Nuoriso-opistoa kohti erinomaisesti toimivaa organisaatiota. Erinomaisesti toimiva organisaatio on asiakassuuntautunut, eikä ole olemassa itseään vaan asiakkaitaan varten. Organisaatiossa pyritään toiminnan ja henkilöstön jatkuvaan kehittämiseen. Suomen Nuoriso-opisto on pieni yksikkö, jonka vahvuuksia entistä enemmän ovat nopeus ja joustavuus. Pienessä organisaatiossa pystytään reagoimaan nopeasti ympäristöstä nouseviin muutospaineisiin. Opistolla katse on tulevaisuudessa; tunnistamme, mitä on tehtävä, jotta menestymme ja olemme valmiita vaihtamaan suuntaa, jos olosuhteet muuttuvat. Johtaminen perustuu tosiasioihin; organisaation johtamisjärjestelmä ja päätöksenteko perustuu todelliseen ja luotettavaan tietoon. Toiminnassa korostetaan yhteistyötä ja verkostoitumista kaikkien sidosryhmien kesken.

Arviointijärjestelmällä seurataan toimintaa sekä asiakasnäkökulmasta, taloudellisesta näkökulmasta, sisäisten prosessien näkökulmasta että oppimisen ja osaamisen näkökulmasta. Itsearvioiden seurataan, miten Suomen Nuoriso-opistossa tulee toimia, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan taloudellisesti.

5.1 Koulutustoiminnan arviointi

Ulkoista arviointia suorittaa Koulutuksen arviointineuvosto, joka määrittelee aina toimikautensa alussa toimintansa painopistealueet. Arviointineuvostolta lähetetään vuosittain painopistealueisiin liittyvät kyselyt, joihin Suomen Nuoriso-opistolta vastaa asianomaiseen aihealueeseen perehtynyt tiimi.

Sisäinen arviointi ja itsearviointi on Suomen Nuoriso-opistolla opiston johdon ja henkilökunnan suorittamaa arviointia, jonka avulla pyritään saamaan näkemys organisaation vahvuuksista, tehokkuudesta ja parantamiskohteista sekä johtamisjärjestelmän suorituskyvystä. Suomen Nuoriso-opiston kannatusyhdistys ry:n johtokunta ja opiston johto arvioi viisivuotiskausittain Suomen Nuoriso-opiston toiminta-ajatuksen ja tavoitteet sekä Suomen Nuoriso-opiston käytettävissä olevat tilat ja resurssit.

Suomen Nuoriso-opiston koulutustoiminnan palautejärjestelmä rakentuu pääasiassa internetissä Suomen Nuoriso-opiston kotisivuilla olevien palautelomakkeiden pohjalta. Internetiä täydentävät paperiset lomakkeet, joita käytetään silloin kun nettiin pääsy ei ole syystä tai toisesta mahdollista.

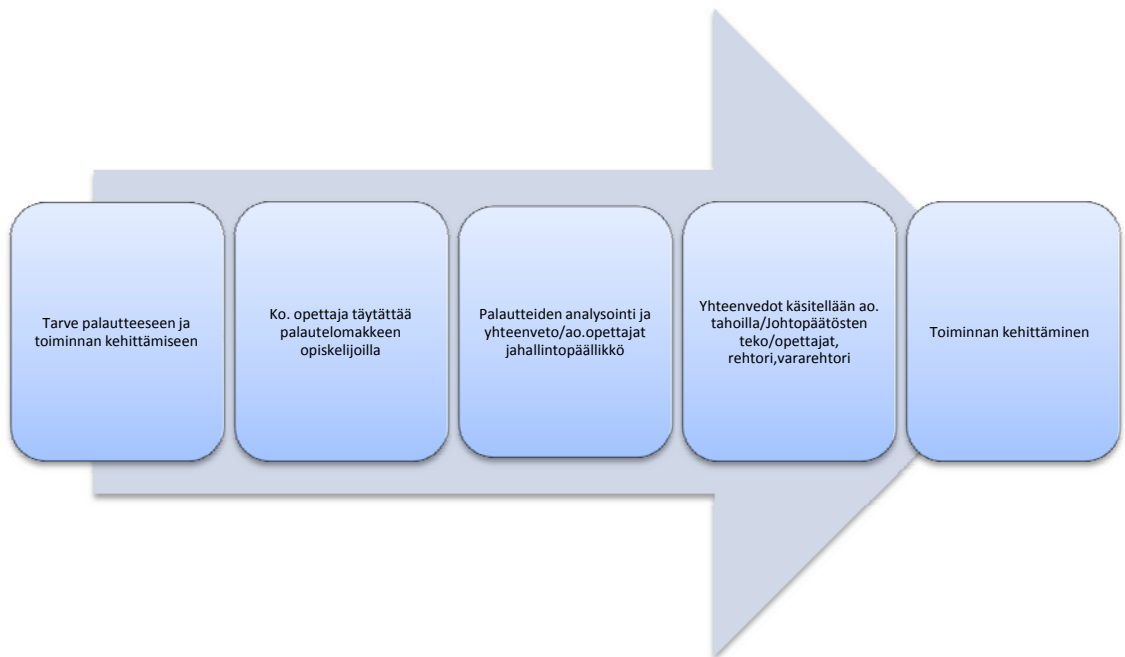
Koulutustoimintaan liittyvä arviointi perustuu ajallisesti pääasiassa toiminnan aikana ja sen päätyttyä tehtyjen kyselyjen varaan. Jos tarkastellaan tutkijan positiota, niin kyseessä on lähinnä sisäinen näkökulma ja tutkimuksen kohteena eli fokuksena prosessi. Toisen asteen ammatillista opetusta arvioidaan

1. opintojen aloituskyselyllä
2. opintojakson palautteella
3. opintojen päättökyselyllä.

Kurssitoiminnan arviointiin on tehty oma lomake, jolla arvioidaan kurssin onnistumista kurssin päättymisen jälkeen.

Opintojen aloittamiskyselyn tarkoituksena on selvittää, miten opintojensa aloittavien opiskelijoiden sopeutuminen uuteen oppilaitokseen ja opiskelumuotoon on alkanut, mitä on mahdollisesti toiminnassa parannettavaa ja mikä on sujunut hyvin. Opintojakson palautekyselyllä pyritään antamaan kyseisen opintojakson opettajalle tietoa siitä, kuinka opiskelijat kokevat hänen opetuksensa ja mitä siinä mahdollisesti on kehitettävää. Laajemmin pyritään selvittämään työnantajan kannalta opettajan työskentelyä opiskelijoiden parissa. Opintojen päättökyselyillä pyritään taas selvittämään koko oppilaitosorganisaation toimivuutta opiskelijoiden kannalta ja saamaan esille mahdolliset kehittämistarpeet. Kyselyjen funktiona on lähinnä kehittämisvaluaatio.

Seuraavalla kuviolla kuvataan koulutuksen arviointiin liittyvää prosessia Suomen Nuoriso-opistossa:



Kuvio 13. Koulutustoiminnan arviointiprosessi

Edellä mainitut palautelomakkeet täytetään internetissä Suomen Nuoriso-opiston kotisivuilta löytyvän linkin kautta. Pääsääntöisesti opintojen aloittamis- ja päättökyselyn teettämisestä vastaavat asianomaisen ryhmän vastuuopettajat. Vastuuopettajat toimittavat opiskelijat atk-luokkaan, jossa yhdessä täytetään kyseiset palautelomakkeet. Mikäli se ei ole mahdollista, vastuuopettaja antaa opiskelijalle vastauslinkin, jonka kautta opiskelija voi itsenäisesti käydä vastaamassa kyselyyn. Opintojakson palautelomakkeiden teettämisestä vastaavat kyseisen opintojakson opettajat, jotka vastaavasti menevät opintojakson päätyttyä opiskelijoiden kanssa atk-luokkaan ja täyttävät ko. palautelomakkeen. Mikäli lomakkeiden täyttäminen internetin kautta ei ole mahdollista, opettaja jakaa paperisen palautelomakkeen opiskelijoille.

Opintojakson palautelomakkeet sekä ammatillisen opetuksen että kurssitoiminnan osalta palautuvat kyseisen opintojakson/kurssin opettajalle, joka palautteeseen tutustuttuaan toimittaa lomakkeen sähköisesti hallintopäällikölle, joka laatii yhteenvedon lukuvuosittain saaduista palautteista. Yhteenvedot käsitellään opettajainkokouksessa sekä johdon palaverissa. Palautteiden perusteella rehtori/vararehtori päättävät mahdollisesti tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.

Opintojen aloittamis- ja päättökyselyt palautuvat asianomaisen ryhmän vastuuopettajalle, joka palautteeseen tutustuttuaan toimittaa ne hallintopäällikölle, joka laatii yhteenvedon lukuvuosittain saaduista palautteista. Yhteenvedot käsitellään opettajainko-

kouksessa sekä johdon palaverissa. Palautteiden perusteella rehtori/vararehtori päättävät mahdollisesti tarvittavista kehittämistoimenpiteistä.

Palautteen lisäksi seurataan järjestelmällisesti tilastollista aineistoa. Suomen Nuorisopistolla on käytössään Primus-opiskelijahallintojärjestelmä, jonka avulla pystytään tuottamaan tarvittava tilastollinen aineisto opiskelijoiden poissaoloista, keskeyttämisestä ja valmistumisajoista. Lisäksi seurataan järjestelmällisesti hakutilastoja. Poissaoloista laaditaan opintojaksoittain puolivuositain yhteenvedot. Opintojen keskeyttämiseen johtaneista syistä ja määristä sekä opiskelijoiden valmistumisajoista laaditaan lukuvuosittain yhteenvedot. Yhteishaun hakijamääristä laaditaan vertailu viisivuotiskausittain.

5.2 Majoitus- ja pitopalvelutoiminnan arviointi

Majoitus- ja pitopalvelutoiminnan arviointi on pääasiassa jälkikäteisarviointia. Arvioinnilla selvitetään asiakastyytyväisyyttä ja pyritään saamaan tietoa toiminnan kehittämistarpeista.

Koko opiston toiminnan arviointia varten on internetissä Suomen Nuorisopiston kotisivuilla avoin palautelomake, jonka kautta annettu palaute palautuu hallintopäällikölle, joka tekee annetuista arvioinneista yhteenvedon ja toimittaa sen sekä kuukausittain kokoontuvaan työsuunnittelupalaveriin että tarvittaessa rehtorille.

Majoitustoiminnan ja pitopalvelutoiminnan osalta suoritetaan vuosittain asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyssä annetaan kaikille majoittujille ja tilaisuuksien järjestäjille mahdollisuus vastata paperiseen palautelomakkeeseen. Palautelomake annetaan asiakkaalle vastaanotosta huoneeseen kirjautumisen yhteydessä ja pitopalvelutilaisuudesta sovittaessa, ja se palautetaan vastaanottoon asiakkaan poiskirjautuessa ja pitopalvelun osalta tilaisuuden päätyttyä. Kyselyyn saadut vastaukset toimitetaan hallintopäällikölle, joka laatii niistä yhteenvedon ja toimittaa sen sekä siivous-, kiinteistö- ja keittiöosaston tietoon että rehtorille.

Lisäksi seurataan majoitus- ja pitopalvelutoiminnan taloudellisuutta ja tehokkuutta kustannuseurannalla. Seurannassa otetaan huomioon koko prosessiin liittyvät kustan-

nukset ja majoitus- ja pitopalveluhinnat tarkistetaan vuosittain maaliskuun loppuun mennessä.

5.3 Henkilöstön ja opiskelijoiden tyytyväisyys

Henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan vuosittain käytävillä kehityskeskusteluilla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain tammikuussa siten, että rehtori käy keskustelun opettajien, vararehtorin ja hallintopäällikön kanssa, hallintopäällikkö keskustelee toimistohenkilökunnan, tukipalveluhenkilökunnan, kiinteistöhenkilökunnan, siivousosaston ja keittiöosaston esimiesten kanssa, siivousosaston esimies ja keittiöosaston esimies käyvät keskustelut oman osastonsa henkilökunnan kanssa. Keskusteluista laaditaan yhteenveto ja keskusteluissa esille tulleet kehittämissajatukset käydään läpi rehtorin, hallintopäällikön ja osastojen esimiesten palaverissa.

Työyhteisön kehittämiskyselyt toteutetaan joka toinen vuosi. Kyselyn tarkoituksena on löytää työyhteisöön ja -ympäristöön liittyvät kehittämiskohteet ja ideat uusista toimintatavoista.

Muutoin henkilöstön työtyytyväisyyttä mitataan tarvittaessa työtyytyväisyyskyselyillä. Kyselyjä tehdään vähintään viiden vuoden välein kuitenkin siten, etteivät ne liian usein tehtyinä menetä merkitystään.

Hallintopäällikkö laatii vuosittain henkilöstötilinpäätöksen toimintakertomuksen laatimisen yhteydessä. Henkilöstötilinpäätöksestä käyvät ilmi mm. henkilöstön ikärakenne, sukupuolirakenne ja sairauspoissaolot viideltä viimeiseltä toimikaudelta.

Koulutustoiminnan arviointiosuudessa olen maininnutkin jo aikaisemmin käytössä olleen opintojen päättökyselyn ja kehittämäni uuden lomakkeen opintojen aloittamiseen liittyen. Näiden lomakkeiden tarkoituksena on osaltaan selvittää opiskelijoiden tyytyväisyyttä sekä opetukseen, tiloihin ja hallinto- ja tukipalveluhenkilöstön toimintaan. Opiskelijat ovat asiakkaitamme, joiden tyytyväisyys on tärkeää. Kuitenkin siten, että pääasiallinen tarkoitus on oppiminen ja sitä tukevat toimenpiteet ja toissijaisena muuhun ympäristöön liittyvä viihtyvyys.

Suomen Nuoriso-opisto on sisäoppilaitos ja opiskelijoista noin 70 % asuu opistolla. Siksi on tärkeää selvittää myös asuntolatoiminnan ja vapaa-ajantoiminnan toimivuutta. Opiskelijoiden yleinen tyytyväisyyskysely tehdään opiskelun puolivälissä eli toisen opiskeluvuoden puolivälissä. Tammikuussa toisen vuoden opiskelijoille jaetaan tyytyväisyyskysely, jonka tarkoituksena on selvittää asuntolatoiminnan ja tukipalvelujen toimivuutta, vapaa-ajan toimintaa sekä ideoita toiminnan kehittämiseen.

5.4 Pohdintaa Suomen Nuoriso-opiston arviointijärjestelmästä

Suomen Nuoriso-opiston arviointijärjestelmä painottuu asiakasnäkökulmaan eli siihen, miten meidän tulee toimia saavuttaaksemme tavoitteemme. Pyrimme selvittämään asiakkaiden sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden näkökulmaa toiminnan sujuvuudesta ja mahdollisista epäkohdista. Asiakkailta saatavan palautteen avulla selvitetään myös sisäisten prosessien toimivuutta asiakkaan näkökulmasta. Arvioinnissa keskitytään lähinnä sisäisten asiakkaiden eli oppilaitoksessa opiskelijoiden ja ulkoisten asiakkaiden eli maksullisen palvelutoiminnan asiakkaiden mielipiteisiin ja palautteeseen.

Taloudellista näkökulmaa arvioidaan enemmän kustannuslaskennan kautta. Kuitenkin siten, että arviointi tapahtuu säännöllisin väliajoin. Hintoihin liittyvät tarkistukset tehdään säännöllisesti puolivuositain. Oppimisen ja osaamisen kasvu tulee arvioitavaksi myös kehityskeskusteluissa.

Luotu arviointijärjestelmä painottuu jälkikäteisarviointiin ja toisaalta toiminnan aikana tapahtuvaan arviointiin. Formatiivisella arvioinnilla pyritään löytämään toiminnan kehittämistarpeet ja summatiivisella arvioinnilla taas pyritään selvittämään onko asetetut tavoitteet saavutettu.

Uuden arviointijärjestelmän palautejärjestelmä koulutustoiminnan osalta perustuu kokonaisvuorovaikutukselliseen arviointiin, jossa voidaan katsoa kaikkien tutkimukseen osallistuvien olevan oppivana osapuolena. Arviointi perustuu sekä arvioinnin tekijän sekä kohteen väliseen tiiviiseen vuorovaikutukseen. Opiskelija oppii arvioimaan omaan osaamistaan ja opettaja saa arvokasta tietoa omaan opetukseensa.

Mitkä keinot ovat sellaisia, että asiakkaat ovat riittävän motivoituneita vastaamaan palautekyselyihin. Ongelmia motivoitumisessa näyttää olevan ja erilaisia vaihtoehtoja vastausten saamiselle on esitetty. On esitetty mm. arvosanan saamista vasta palautteen antamisen jälkeen. Luulen kuitenkin, että kun palautteen antamisesta tulee jatkuva käytäntö, sen saaminen tulee olemaan helpompaa. Tilanne vaatii kuitenkin seurantaa ja palaamista asiaan, mikäli asiassa ilmenee ongelmia.

Jotta arviointitietoa voidaan hyödyntää tarkoituksenmukaisesti, tulee arviointia tehdä systemaattisesti sekä vastuullisesti kaikkien arviointiin osallistuvien osapuolten kesken. Toisaalta tulee olla myös selkeä näkemys siitä, mihin arvioinnilla pyritään ja nämä tavoitteet tulee olla organisaation sisällä yleisesti hyväksyttävissä. Organisaation sisällä tulee olla myös usko siihen, että mikäli arvioinnin perusteella tarvetta ilmenee, jotain myös toiminnan kehittämiseksi tehdään.

6 PÄÄTÄNTÖ

Tavoitteena tutkimuksellani oli laatia Suomen Nuoriso-opistolle toiminnan arviointiin järjestelmä, jonka avulla pystytään järjestelmällisesti kehittämään toimintaa kohti erinomaisesti toimivaa organisaatiota ottaen huomioon lain asettavat velvoitteet sekä opetushallituksen suositukset. Se, että järjestelmä on nyt olemassa, ei vielä takaa mitään. On vielä varmistettava se, että järjestelmä tulee osaksi jokapäiväistä toimintaa, arvioitava järjestelmän toimivuutta käytännössä ja lisäksi varmistettava, että järjestelmää kehitetään tarvittaessa. Siksi onkin ryhdyttävä voimakkaisiin järjestelmän sisäänajotalkoisiin vanhojen työntekijöiden parissa. Opistolle uusia henkilöitä rekrytoidessa on perehdyttämävaiheessa käytettävä hyväksi opistolle kehitteillä olevaa toimintajärjestelmää ja siihen sisällytettävää toiminnan arviointi ja kehittämisjärjestelmää.

Tutkimus tehtiin toimintatutkimuksen periaatteita noudattaen. Aineistonkeruumenetelmänä olivat haastattelut, havainnointi, tekstianalyysit ja kyselyt sekä kirjallisesti että suullisesti. Käytössä olevien palautejärjestelmien toimivuutta selvitin opettajille ja hallinto- ja tukipalveluhenkilökunnalle tehdyillä suullisilla ja kirjallisilla kyselyillä, haastatteluilla ja havainnoinnilla. Arviointijärjestelmistä on olemassa paljon teoretietoa ja esimerkkejä muualla olevista kysely- ja arviointilomakkeista ja niitä on käytetty hyväksi Suomen Nuoriso-opistolle uusia toiminnan arviointilomakkeita luotaessa ot-

taen kuitenkin huomioon opiston oman toiminnan luonteen ja olosuhteet. Luotuun arviointijärjestelmään sisältyy useita lomakkeita, joiden toimivuuden käytännössä voi havaita vasta pitemmän ajan kuluttua.

Suosittelenkin, että arviointijärjestelmän toimivuus arvioidaan vuoden kuluttua järjestelmän käyttöönotosta tekemällä opettajien ja hallinto- ja tukipalveluhenkilöstön keskuudessa kirjallinen kysely, jossa selvitetään sekä arviointilomakkeiden sisällöllinen toimivuus että järjestelmään kuuluvien menetelmien toimivuus.

Toimintatutkimuksen tuloksena on syntynyt paranneltu ja laajennettu toiminnan arviointijärjestelmä Suomen Nuoriso-opistoon. Lisäksi on pyritty varmistamaan saatujen tulosten ja palautteen siirtyminen luontevasti ja tarkoituksenmukaisessa muodossa opiston johdolle ja kaikille niille, joille tieto on tarkoituksenmukaista saattaa. Toiminnassa ja käyttöön otettuna järjestelmä auttaa pienin askelin kohti tavoitettaan: erinomaisesti toimivaa organisaatiota.

LÄHTEET JA KIRJALLISUUTTA

Alaniska Hanna (toim.) 2006. Opiskelija opetuksen laadunarvioinnissa. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Alkin Marvin C 2004. Evaluation roots, Tracing Theorists' Views and Influences. USA: Sage Publications Ltd.

Ammatillisesta koulutuksesta annettu laki (630/1998).

Borgman Merja & Packalén Esa 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Clarkson Maija-Leena & Walls Leena (toim.) 1993. Virikkeitä ammatillisten oppilaitosten johtamiseen ja itsearviointiin. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Eräsaari Risto, Lindqvist Tuija, Mäntysaari Mikko & Rajavaara Marketta 1999. Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Heikkilä Johanna, Hytönen Susanna, Janatuinen Tero, Keto Ulla, Kinttula Outi, Lahtijari, Malinen Heikki, Myllys Hanna & Eerikäinen Marjo 2007. Mikkeli: Interkopio Oy.

<http://www.sfs.fi/iso9000/> luettu 5.4.2011.

Jääntti Lauri & Suonperä Matti 1999. Oppivan organisaation salaisuus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kansanen Pertti & Uusikylä Kari 2004. Opetuksen tutkimuksen monet menetelmät. Juva: WS Bookwell Oy.

Kilpinen Berit, Salmio Kaija, Vainio Leena & Vanne Antti 1995. Itsearviointin teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Cosmoprint Oy.

Kähkönen Jorma & Lipponen Marika 1999. Laadun lähteillä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Laamanen Kai 1998. Erinomaisuus esiin. Lahti: Esa Print Oy.

Lumijärvi Ismo & Jylhäsaari Jussi 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Laukkanen Reijo, Salmio Kaija & Svedlin Renata 1992. Koulun itsearviointi. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Lecklin Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Opetushallitus 1998. Koulutuksen tuloksellisuuden arviointimalli. Helsinki.

Morey Daryl, Maybury Mark & Thuraingham Bhavani (edit.) 2000. Knowledge management. Cambridge: The MIT Press.

- Nikkanen Pentti & Lyytinen Heikki K 1996. Oppiva koulu ja itsearviointi. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Opetushallitus 2008. Ammatillisen koulutuksen laadunhallintasuositus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Oulasvirta Leena 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Räisänen Anu 2005. EFQM-arviointimalli ammatillisen koulutuksen järjestäjien arvioinnin tukena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rönholm Harri & Räisänen Anu (toim.) 2005. Arviointi tukee kehittymistä – miten arvioinnin kehittymistä tuetaan? Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Pesonen Herkko 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.
- Salmio Kaija (toim.) 1993. Tuloksellisuuden arviointi koulun kehittämisen välineenä. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Tuominen Kari 2010. Lean – kohti täydellisyyttä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Valtioneuvoston asetus koulutuksen arvioinnista 1061/2009.
- Varto Juha 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Vaso Juha & Tuominen Kari 2004. Johdatko oppilaitosta laadukkaasti? Turku: TS-Tulostus/Digipaino.
- Virtanen Petri 2001. Laatumatka. Art Print Oy
- Virtanen Petri 2007. Arviointi; arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.



TOIMINNAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Ammatillisesta koulutuksesta annettu laki (630/1998) 24 §:

”Koulutuksen arviointi

Koulutuksen arvioinnin tarkoituksena on turvata tämän lain tarkoituksen toteuttamista ja tukea koulutuksen kehittämistä ja parantaa oppimisen edellytyksiä.

Koulutuksen järjestäjän tulee arvioida antamaansa koulutusta ja sen vaikuttavuutta sekä osallistua ulkopuoliseen toimintansa arviointiin.

*Ulkopuolista arviointia varten opetusministeriön yhteydessä on erillinen koulutuksen arviointineuvosto, joka organisoii arviointi-toiminnan yliopistojen, ope-
tushallituksen ja muiden arviointiasiantuntijoiden verkostona. Koulutuksen arviointineuvoston tehtävistä ja kokoonpanosta säädetään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella. Ministeriö voi antaa yksittäisen arvioinnin suorittamisen myös muun kuin koulutuksen arviointineuvoston tehtäväksi.*

Arviointien keskeiset tulokset tulee julkistaa.

Valtioneuvoston asetuksella annetaan tarkempia säännöksiä arvioinnista ja sen kehittämisestä.”

Ammatillisesta koulutuksesta annettu laki velvoittaa Suomen Nuoriso-opiston arvioimaan itse antamaansa koulutusta sekä osallistumaan ulkopuoliseen arviointiin. Suomen Nuoriso-opistolla on käytössään toimintansa arviointiin seuraavat menetelmät.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Ulkoinen arviointi

Koulutuksen arviointineuvosto

Koulutuksen ulkopuolisen arvioinnin painopisteinä ovat koulutuksen vaikuttavuus, laatu, tehokkuus ja taloudellisuus.

Koulutuksen arviointineuvosto määrittelee toimikautensa alussa toimintansa strategiat ja yleiset suuntaviivat. Toimikauden 2009 – 2011 toteutetaan ammatillisen koulutuksen osalta seuraavat arvioinnit:

- ammattiosaamisen näytöt ja työssäoppimisen arviointi
- ammatillisen koulutuksen opiskelijahuolto

Toimenpiteet:

Koulutuksen arviointineuvoston kyselyihin vastaa Suomen Nuoriso-opistolla aina kyseisestä aihealueesta vastaava taho asianmukaisesti annettuja määräaikoja noudattaen.

Sisäinen arviointi ja itsearviointi

Itsearviointi on Suomen Nuoriso-opiston johdon ja henkilökunnan suorittamaa arviointia, jonka avulla saadaan näkemys organisaation vahvuuksista, tehokkuudesta ja parantamiskohteista sekä johtamisjärjestelmän suorituskyvystä.

Suomen Nuoriso-opistossa voidaan itsearviointina suorittaa

- toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden arviointia
- ulkopuolisten tahojen kanssa suoritettava yhteistoiminta (kodin ja koulun välinen yhteistyö)
- resurssien, tilojen ja tukipalvelujen arviointia
- ilmapiirin ja johtamiskulttuurin arviointia
- opetuksen ja oppimisen arviointi
- oppilas- ja opettajatietojen arviointia

Suomen Nuoriso-opiston kannatusyhdistys ry:n johtokunta ja opiston johto arvioi viisivuotiskausittain Suomen Nuoriso-opiston toiminta-ajatuksen ja tavoitteet sekä Suomen Nuoriso-opiston käytössä olevat resurssit ja tilat. Ilmapiiriä ja johtamiskulttuuria arvioidaan vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa. Opetusta ja oppimista arvioidaan palautekyselyistä saatavan tiedon perusteella. Oppilastietoja arvioidaan tilastollisen aineiston perusteella.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Palaute-, kysely- ja kehityskeskustelulomakemallit ovat liitteenä.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa. Esimies ja työntekijä valmistautuvat kehityskeskusteluun etukäteen. Valmistautuminen tapahtuu siten, että työntekijä täyttää kehityskeskustelulomakkeen joko sähköisessä muodossa tai kirjallisesti ja palauttaa sen etukäteen esimiehelleen. Esimies puolestaan valmistautuu kehityskeskusteluun lukemalla palautetun kehityskeskustelumateriaalin etukäteen. Yhteenveto kehityskeskustelusta tehdään kehityskeskustelun yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Esimies laatii käymistään kehityskeskusteluista kesäkuun loppuun mennessä raportin, johon on koottu keskeiset keskusteluissa esiin nousseet asiat.

Toimenpiteet:

Raportit lähetetään hallintopäällikölle ja ne käsitellään rehtorin ja osastojen esimiesten välisessä neuvottelussa, jossa päätetään mahdollisesti tarvittavista kehittämistoimenpiteistä ja niiden vastuun jaosta.

Työyhteisön kehittämiskyselyt

Työyhteisön kehittämiskysely toteutetaan Suomen Nuoriso-opistolla kahden vuoden välein. Kyselylomake jaetaan sähköpostitse tai kotisivujen kautta täytettäväksi sekä opiston vakituiselle että määräaikaiselle henkilöstölle. Kyselyyn annetut vastaukset palautuvat hallintopäällikölle, joka laatii vastauksista yhteenvedon.

Toimenpiteet:

Yhteenveto lähetetään rehtorille, joka päättää tarvittavista toimenpiteistä.

Työtyytyväisyyskyselyt

Työtyytyväisyyskyselyjä teetetään Suomen Nuoriso-opistolla tarvittaessa.

Toimenpiteet:

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Tulokset käsitellään asianmukaisessa kokoonpanossa ja päätetään tarvittavista toimenpiteistä.

Palautekyselyt

Suomen Nuorisopiston toiminnan arvioinnissa apuna voidaan käyttää seuraavia menettelytapoja palautteen hankkimisen ajankohdan mukaan jaoteltuna:

Ennen arvioitavaa toimintaa

- *opintojen käynnistymiskysely*

Ryhmän vastuopettaja jakaa ensimmäisen vuoden opiskelijoille opintojen kolmannella/neljännellä viikolla joko paperisen tai sähköisesti täytettäväksi lomakkeen, jossa kysytään opiskelun aloittamiseen liittyviä tekijöitä. Palautteella saatavalla tiedolla pyritään parantamaan nuorten opiskelijoiden sopeutumista uuteen opiskeluympäristöön.

Toimenpiteet:

Palautteen kerää aloittavan ryhmän vastuopettaja ja toimittaa sen hallintopäällikölle, joka laatii yhteenvedon ja toimittaa sen edelleen rehtorille ja vararehtorille, jotka arvioivat mahdolliset muutostarpeet.

Arvioinnin kohteena olevan toiminnan aikana

- *opintojaksojen palautekyselyt opiskelijoille*
- *palautekysely työnantajille työssäoppimisen päätyttyä*
- *oppilaskysely*

Opintojaksosta vastaava opettaja jakaa opintojaksojen palautekyselyt joko paperisena tai sähköisesti täytettäväksi opintojakson päättymisen yhteydessä. Palautelomakkeessa kysytään opintojakson onnistumiseen liittyviä tekijöitä. Palautteella saatavalla tiedolla pyritään saamaan tietoa opintojaksoon liittyvistä sekä positiivista että parannusta vaativista tekijöistä.

Työssäoppimisen palautekyselyn jakaa työssäoppimisen vastuopettaja ko. työnantajille opiskelijan työssäoppimisen päätyttyä. Työssäoppimisen palautekyselyillä saatavalla tiedolla pyritään parantamaan työssäoppimiseen liittyviä tekijöitä.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Oppilaskysely toteutetaan opintojen puolella välissä eli toisen opiskeluvuoden tammikuun aikana. Vastuupettaja jakaa oppilaskyselylomakkeen joko paperisena tai sähköisesti täytettäväksi.

Toimenpiteet:

Opintojaksosta vastaava opettaja kerää opintojakson palautekyselyt. Sähköisesti täytetyt palautekyselyt palautuvat asianomaisen opintojakson vastuupettajalle. Vastaava opettaja huomioi annetun palautteen perusteella muutostarpeen opintojakson toteuttamiselle omalta osaltaan. Palautteet opintojaksoittain toimitetaan päiväopiskelijoiden osalta hallintopäällikölle ja aikuisopiskelijoiden osalta opistosihteerille. Palautteista laaditaan lukukausittain yhteenvedot, jotka ovat keskitetyt opettajien tutustumista varten neuvotteluhuoneessa. Tarvittaessa palautteista tehty yhteenvedo toimitetaan rehtorille ja vararehtorille.

Työssäoppimisen palautekysely toimitetaan hallintopäällikölle, joka laatii palautteista lukuvuosittain yhteenvedon ja toimittaa sen rehtorille ja vararehtorille, jotka arvioivat mahdolliset muutostarpeet.

Oppilaskysely palautetaan hallintopäällikölle, joka laatii kyselystä yhteenvedon ja toimittaa sen rehtorille/vararehtorille, jotka arvioivat mahdolliset muutostarpeet.

Arvioitavan kohteen toteutuksen päätyttyä

- *kysely opiskelijoille valmistumisvaiheessa*
- *kysely opiskelijalle keskeytystapauksessa*
- *palautekysely asiakkaille maksullisesta palvelutoiminnasta*
- *kurssipalautteet kansanopistokursseista*

Vastuupettaja vastaa päättökyselyn toteuttamisesta opiskelijoille joko internetin kautta sähköisesti tai paperilomakkeella. Päättökyselyn tarkoituksena on selvittää kokonaisuudessaan toiminnan laatuun liittyviä tekijöitä.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Opiskelijan lopullisesti keskeyttäessä opintonsa eroilmoituksen vastaanottaja antaa eroavalle opiskelijalle täytettäväksi kyselylomakkeen, jolla pyritään selvittämään keskeyttämiseen johtaneet syyt.

Pitopalvelutoimintaan liittyvän ja majoitustoimintaan liittyvän asiakkaan lähtiessä opistolta hänelle annetaan joko neuvonnan tai keittiöhenkilökunnan toimesta palautelomake, johon hänen toivotaan vastaavan välittömästi. Palautelomakkeen voi täyttää myös SNO:n kotisivujen kautta sähköisesti, johon asiakasta kehoitetaan vaihtoehtoisesti vastaamaan.

Kurssin vetäjä jakaa kurssipalautekyselyn kansanopistokurssille osallistuneille.

Toimenpiteet:

Arvioinnit opiskelun päättäneiden, keskeyttäneiden ja kansanopistokurssien osalta toimitetaan hallintopäällikölle, joka laatii vastauksista lukuvuosittain yhteenvedon ja toimittaa sen edelleen rehtorille ja vararehtorille mahdollisten muutostarpeiden arviointia varten.

Asiakaspalautteet maksullisen palvelutoiminnan osalta toimitetaan hallintopäällikölle, joka laatii palautteista yhteenvedon ja yhteenveto käsitellään työsuunnittelupalaverissa, jossa arvioidaan toiminnan muutostarpeet saadun palautteen perusteella. Tarvittaessa yhteenveto toimitetaan myös rehtorille.

Tilastollinen aineisto

- *poissaolot*
- *keskeyttämistilastot; syyt ja määrät*
- *hakutilastot*
- *valmistumisajat*
- *henkilöstötilinpäätös*

Opettajat merkitsevät opiskelijoiden poissaolot opintojaksokohtaisesti. Poissaoloja seurataan opintojaksoittain ja puolivuositain laaditaan yhteenveto opiskelijoiden poissaoloista.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Opintojen keskeyttämisiä seurataan lukuvuosittain tehtävillä yhteenvedoilla. Keskeyttäneet/aloittaneet %.

Yhteishaun hakumäärästä laaditaan vuosittain yhteenveto matkailualan ja nuoris- ja vapaa-ajanohjauksen osalta. Yhteenvedosta käy ilmi myös ensisijais- ten hakijoiden suhde valittujen määrään.

Opiskelijoiden valmistumista seurataan lukuvuosittain laadittavalla yhteenve- dolla. Valmistuneet/aloittaneet %.

Hallintopäällikkö laatii henkilöstötilinpäätöksen vuosittain toimintakertomuksen laatimisen yhteydessä. Henkilöstötilinpäätöksestä käyvät ilmi mm. henkilöstön ikärakenne ja sairauspoissaolot viideltä viimeiseltä vuodelta.

Toimenpiteet:

Em. yhteenvedot laatii hallintopäällikkö ja esittää ne edelleen rehtorille ja vara- rehtorille.

Kustannusseuranta

Kustannusseuranta tehdään jatkuvasti. Kustannuksia seurataan kustannus- paikoittain ja vuosittain tarkistetaan maksullisen palvelutoiminnan, majoitus- toiminnan sekä kurssitoiminnan kustannukset. Vuosittain selvitetään myös mm. ammatillisen opetuksen kustannukset opiskelijaa kohti, opetuksen välit- tömät palkkakustannukset opiskelijaa kohti sekä hallinnon kustannukset opis- kelijaa kohti.

Erinomaisen organisaation piirteet:

- asiakassuuntautuneisuus
 - johtajuus
 - tuloshakuisuus
- jatkuva oppiminen, innovointi ja parantaminen
 - henkilöstö voimavarana
 - toimivat prosessit
- työelämälähtöisyys ja kumppanuudet
 - yhteiskunnallinen vastuu



KEHITYSKESKUSTELUOHJE

- Kehityskeskustelut käydään vähintään kerran vuodessa
- Esimies ja työntekijä valmistautuvat kehityskeskusteluun etukäteen.
- Työntekijä täyttää kehityskeskustelulomakkeen joko sähköisessä muodossa tai kirjallisesti ja palauttaa sen etukäteen esimiehelle.
- Esimies valmistautuu kehityskeskusteluun lukemalla palautetun kehityskeskustelumateriaalin etukäteen
- Yhteenveto kehityskeskustelusta tehdään kehityskeskustelun yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen
- Esimies laatii käymistään kehityskeskusteluista kesäkuun loppuun mennessä raportin, johon on koottu keskeiset keskusteluissa esiin nousseet asiat. Raportit lähetetään hallintopäällikölle ja ne käsitellään rehtorin ja osastojen esimiesten välisessä neuvottelussa, jossa päätetään mahdollisesti tarvittavista kehittämistoimenpiteistä ja niiden vastuutuksesta.



KEHITYSKESKUSTELULOMAKE

Työntekijä:

Nimike:

Esimies:

Päivämäärä:

MENNEEN TOIMINNAN ARVIOINTIA

Mitkä olivat edellisessä kehityskeskustelussa sovitut tavoitteet ja miten ne ovat toteutuneet?

Työtehtävissäsi tapahtuneet muutokset:

Ei ollenkaan

Paljon

1 2 3 4 5

Mitä?

Minkälaista palautetta olet saanut:

Miten olet kehittynyt kuluneen vuoden aikana osaamisessasi? Miten?

ei ollenkaan

Paljon

1 2 3 4 5



OSAAMISEN ITSEARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

Arvioi osaamistasi seuraavalla asteikolla merkitsemällä rasti valitsemaasi kohtaan

	Kehittämistarpeita suhteessa nykyisiin tehtäviin	Täyttää nykyisen tehtävän vaatimukset	Valmiudet nykyistä haastavampiin tai nykyistä poikkeaviin tehtäviin	En tarvitse nykyisessä tehtävässä
Kaikille yhteinen osaaminen				
Kansainvälisyysosaaminen ➤ eri maiden kulttuurituntemus tms.				
Viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen				
Kielitaito				
Suomi				
Englanti				
Venäjä				
Muut kielet				
Muu osaaminen, esim. harrastukset*				
1.				
2.				
3.				

*onko sinulla mahdollisesti esim. erityisosaamista, jota haluaisit hyödyntää työssäsi



TYÖKYKY JA TYÖSSÄJAKSAMINEN

<p>Miten motivoivana pidät työtäsi? En lainkaan Todella</p> <p>1 2 3 4 5</p>	
<p>Miten hyvin tunnet kuuluvasti osaksi työyhteisöä? En lainkaan Täysin</p> <p>1 2 3 4 5</p>	
<p>Miten tyytyväinen olet työympäristöösi? En lainkaan Täysin</p> <p>1 2 3 4 5</p>	
<p>Miten paljon kaipaat tukea työssäjaksamisessasi? En lainkaan Paljon</p> <p>1 2 3 4 5</p>	Millaista?
<p>Mitä vaikeuksia olet kohdannut työssäsi?</p>	



TYÖNTEKIJÄN OMAT TAVOITTEET JA ODOTUKSET

Miten toivot työsi kehittyvän seuraavan 12 kuukauden aikana?

Mihin koulutukseen haluaisit osallistua?

Mitä opetus- /työtaitojasi aiot/haluaisit kehittää ja miten?

Mitä muita tavoitteita sinulla on?



PALAUTE LÄHIMMÄLLE ESIMIEHELLE

Kuinka esimiehesi on mielestäsi onnistunut tehtävissään? Huonosti Erinomaisesti 1 2 3 4 5	
Miten esimiestyötä voisi mielestäsi kehittää?	
Minkälaisia odotuksia asetat esimiehellesi?	

ESIMIEHEN PALAUTE TYÖNTEKIJÄLLE

Esimiehen palaute työntekijälle:



OMAT KYSYMYKSET JA MUUT MAHDOLLISET ASIAT

Mitä muuta haluaisit sanoa:

YHTEENVETO

Sovitut toimenpiteet



4. Jos olisi sinun päätettävissäsi, muuttaisitko työn organisointia tiimissäsi? Jos muuttaisit, niin miten?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

5. Mitä muuta haluat kertoa työolosuhteistasi?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.



TYÖYHTEISÖN KEHITTÄMISKYSELY

Arvioi seuraavassa oman työsi luonnetta

	Ei kuvaa lainkaan	kuvaa melko huonosti	kuvaa jotenkuten	kuvaa melko hyvin	kuvaa erittäin hyvin
1. Työni on sopivan vaativaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Työni on monipuolista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Työni on itsenäistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jaksan hyvin työssäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä muuta haluat sanoa työsi luonteesta:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Arvioi seuraavassa osastosi toimintaa

5. Työyksikköni tiedonkulku on sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Miten kehittäisin osastoni tiedonkulkua:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

6. Osastoni työtilat ovat tarkoituksenmukaiset ja riittävät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Osastoni työvälineet ovat tarkoituksenmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miten kehittäisin osastoni työskentelyolosuhteita:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

8. Voin toteuttaa osastollani uusia ideoita ja toimintatapoja
9. Saan tarvittaessa tukea ja apua työtovereiltani
10. Saan tarvittaessa tukea ja apua esimieheltäni

Miten kehittäisin osastoni toimintatapoja:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

11. Saan esimieheltäni riittävästi palautetta
12. Täydennys- ja jatkokoulutustani tuetaan riittävästi

Miten kehittäisin osastoni johtamista:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

13. Yhteiseen kehittämiseen osallistuminen on mielestäni tärkeää
14. SNO on mielestäni hyvä työpaikka

Mitä muuta haluaisit vielä sanoa:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.



OPINTOJEN ALOITTAMISKYSELY

Koulutusala

- Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
 Humanistinen ja kasvatusala

Hakupäätökseen vaikutti eniten

- Opinto-ohjaajalta
 SNO:n internetsivuilta
 Valintaoppaasta
 Lehti-ilmoituksista
 Muualta, mistä Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Sain riittävästi tietoa opintojen sisällöstä

- kyllä
 en

Jos et saanut riittävästi tietoa, niin mistä asioista olisit halunnut saada tarkempaa tietoa?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

ENNAKKO-ODOTUSTEN TOTEUTUMINEN

Opiskelu vastaa ennakko-odotuksiani

- huonosti
 kohtalaisesti
 hyvin
 erittäin hyvin

Mitkä opiskeluun liittyvät odotukset ovat jo täyttyneet?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Mitkä opiskeluun liittyvät odotukset eivät ole vielä täyttyneet?

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

OPINTOJEN ALOITUKSEN SUJUVUUS

Opintojen aloittamiseen ja opiskeluun liittyvät ohjeet ovat

- huonot
 kohtalaiset
 hyvät
 erittäin hyvät

Miten kehittäisit opiskeluun liittyvää perehdytystä, mitä lisätietoa olet kaivannut?

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Yhteistyö henkilöstön kanssa on sujunut

- huonosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erittäin hyvin

Olen tällä hetkellä tyytyväinen opiskelija. Tämä väite kuvaa tilannettani

- huonosti
- kohtalaisesti
- hyvin
- erittäin hyvin

Olen tyytyväinen opiskelija, koska

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

En ole tyytyväinen opiskelija, koska

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.



Opintojakson arviointi

Ympyröi vaihtoehto, joka parhaiten vastaa mielipidettäsi:

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
A. JÄRJESTELYT					
1. Opintojakson ajankohta oli sopiva.	1	2	3	4	5
2. Opintojakson alussa sain selkeän kuvan jakson tavoitteista.	1	2	3	4	5
3. Etenemisvauhti oli hyvä.	1	2	3	4	5
4. Opintojakso oli suhteessa esitettyyn asiaan	lyhyt		sopiva		pitkä
B. SISÄLTÖ					
1. Pidän jaksoa tulevaisuuden kannalta tarpeellisena.	1	2	3	4	5
2. Opintojakson tavoitteet toteutuivat.	1	2	3	4	5
3. Opettaja vakuutti asiantuntemuksellaan.	1	2	3	4	5
4. Opetus oli mielenkiintoista.	1	2	3	4	5
C. MENETELMÄT					
1. Työskentelymetodi oli hyvä.	1	2	3	4	5
2. Koulutusmateriaali oli hyvää.	1	2	3	4	5
3. Tehtävien sisältö tuki oppimista.	1	2	3	4	5
D. OMA SITOUTUMINEN					
1. Osallistuin paljon lähiopiskeluun.	1	2	3	4	5
2. Osallistuin keskusteluihin aktiivisesti.	1	2	3	4	5
3. Opin tärkeitä ja uusia asioita/ sain uutta näkökulmaa.	1	2	3	4	5

E. JA VIELÄ HALUAISIN SANOA



ITSEARVIOINTI JA PALAUTELOMAKE

Tällä opintojaksolla olen tuntenut (olevani)

tärkeä	1	2	3	4	5	jätetty huomiotta
oloni mukavaksi	1	2	3	4	5	oloni epämukavaksi
sitoutunut	1	2	3	4	5	rauhaton
osa porukkaa	1	2	3	4	5	yksin
saan tyydytystä työstäni	1	2	3	4	5	en saa tyydytystä työstäni
varma asemastani	1	2	3	4	5	epävarma asemastani

Opettaja on (ollut)

valmistellut hyvin tunnit	1	2	3	4	5	valmistellut huonosti tunnit
oikeudenmukainen	1	2	3	4	5	epäoikeudenmukainen
auttavainen	1	2	3	4	5	ei-auttavainen
organisoiutunut tavoitteessaan	1	2	3	4	5	heikosti organisoiutunut
selkeä	1	2	3	4	5	Epäselvä
ymmärtänyt tarpeeni	1	2	3	4	5	tavoitteessaan
täysin sitoutunut ja innostunut	1	2	3	4	5	ei ole ymmärtänyt tarpeitani
hallinnut opettavan sisällön	1	2	3	4	5	selkeästi tympääntynyt
pystynyt konkretisoimaan vaikeat asiat	1	2	3	4	5	ei asiantuntija alallaan
						opetus yli ymmärryksen

Työskentelymme on yleensä ollut

ajatuksia herättävää	1	2	3	4	5	tylsää
tehokasta	1	2	3	4	5	tehotonta
liian nopeaa	1	2	3	4	5	liian hidasta
liian helppoa	1	2	3	4	5	liian vaikeaa
liian paljon samaa	1	2	3	4	5	liian ennalta arvaamatonta
liian abstraktia	1	2	3	4	5	liian yksinkertaista
liian vähän	1	2	3	4	5	liian paljon

Kiitos palautteestasi!





PALAUTELOMAKE

1. Mitä opin tällä opintojaksolla?

2. Mitä olisin halunnut oppia lisää?

3. Mukavaa oli se, että

4. Vaikeinta oli...

5. Tyhmää oli se, että

6. Jos olin pois paljon tunneilta, mikä siihen oli syynä?

7. Haluan vielä sanoa tämän...

Kiitos palautteestasi!





OPPILASKYSELY

Haluamme kehittää opistoamme ja siksi mielipiteesi on meille tärkeä.

Rastita mielestäsi oikea vaihtoehto

	Ehdottomasti eri mieltä		Ehdottomasti samaa mieltä	
1. Opistolla vallitsee myönteinen ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Opisto on aktiivinen ja uudistushaluin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Opiston opetusvälineet ovat ajanmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Opetus on monipuolista ja tehokasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Opisto on turvallinen opiskeluympäristö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Opiskelijoiden ja opettajien yhteistyö toimii hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Opiskelijalla on hyvät vaikuttamismahdollisuudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Olen sopeutunut hyvin asuntola-asumiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Asuntola on turvallinen asuinympäristö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Vapaa-aikatoiminta on riittävää opistolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Olen tyytyväinen opiston opinto-ohjaukseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Olen ollut tyytyväinen opiston ravitsemispalveluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Olen ollut tyytyväinen opiston siivous/kiinteistöpalveluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Olen ollut tyytyväinen neuvonta- ja toimistopalveluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

15. Olen ollut tyytyväinen opistolla
käytössä olevaan Wilma-opiskelija-
hallintojärjestelmään
16. Olen saanut riittävästi tietoa
opiskeluun liittyvistä asioista
17. Olen saanut riittävästä tietoa
asumiseen ja vapaa-aikaan
liittyvistä asioista
18. Olen viihtynyt opistolla
hyvin
19. Olen edistynyt opinnoissani
hyvin
20. Minuun on tarttunut Paukkulan
henki

Mitä muuta haluat sanoa opetuksesta, asuntolasta, vapaa-
aikatoiminnasta tms:

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

KIITOS VASTAUKSISTASI!



PÄÄTTÖKYSELY

Tämä kysely tehdään opintonsa päättävälle. Sen avulla kartoitetaan työhön sijoittumista ja kehitetään oppimisympäristöä.

Rengasta mielestäsi sopivin vaihtoehto: 1=täysin samaa mieltä 5=täysin eri mieltä

1. Olen suorittanut tutkintoni alkuperäisessä aikataulussa ja säädetyssä ajassa
1 2 3 4 5
2. Koulutus on antanut riittävät **käytännön** valmiudet ammattilaiseksi tulolleni
1 2 3 4 5
3. Koulutus on antanut riittävät **teoreettiset ja tiedolliset** valmiudet ammat-
tiin.
1 2 3 4 5
4. Pystyn nykyisen tieto- ja taitotasoni perusteella kehittymään ammatissani.
1 2 3 4 5
5. Minulla on riittävästi ammatillista itseluottamusta.
1 2 3 4 5
6. Uskon pystyväni käyttämään vieraskielisiä tietolähteitä työssäni.
1 2 3 4 5
7. Pystyn puhumaan ja kirjoittamaan vieraita kieliä ammatin vaatimissa puit-
teissa.
1 2 3 4 5
8. Omaan riittävän yhteiskunnallisten asioiden tuntemuksen.
1 2 3 4 5

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

9. Yhteistyökykyyni on ammatissani tarvittavaa tasoa.

1 2 3 4 5

10. Ongelmanratkaisukykyyni on hyvä.

1 2 3 4 5

11. Olen oppinut erittelemään ja analysoimaan asioita.

1 2 3 4 5

12. Uskallan esiintyä ja neuvotella.

1 2 3 4 5

13. Koulutukseni jälkeen pystyn tuomaan uusia ideoita työyhteisöön.

1 2 3 4 5

14. Todistukseni on arvosanoiltaan odotusteni mukainen.

1 2 3 4 5

15. Opetus oli yleensä tasokasta.

1 2 3 4 5

16. Paukkulan kirjasto- ja tietopalvelut ovat tasokkaita.

1 2 3 4 5

17. Olen ollut tyytyväinen kiinteistöhoitajien työhön.

1 2 3 4 5

18. Olen ollut tyytyväinen siivoojien työhön.

1 2 3 4 5

19. Ravitsemispalvelut ovat olleet erinomaisia.

1 2 3 4 5

20. Toimisto- ja vastaanottopalvelut ovat mielestäni olleet hyviä.

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

1 2 3 4 5

21. Minuun on tarttunut Paukkulan henki.

1 2 3 4 5

Ja vielä haluan sanoa:

Koulutuksen päättyessä

1. minulla on tiedossa vakituinen oman alan työpaikka.
2. minulla on tiedossa vakituinen muun alan työpaikka.
3. minulla on tiedossa määräaikainen/tilapäinen oman alan työpaikka.
4. minulla on tiedossa määräaikainen/tilapäinen muun alan työpaikka.
5. minulla on saman alan jatko-opiskelupaikka.
6. minulla on muun alan jatko-opiskelupaikka.
7. menen ase-/siviilipalvelukseen.
8. aion pitää lomaa ja sitten etsiä töitä.
9. jään työttömäksi.
10. teen jotain muuta. Mitä?



KESKEYTTÄMINEN

Haluamme kehittää opistoamme ja siksi mielipiteesi on meille tärkeä.

Rastita mielestäsi oikea vaihtoehto

1. Koulutusala, jota opiskelit Nuoriso Matkailu
 2. Oliko tämä ensisijainen valintasi yhteishaussa?

kyllä Ei

3. Missä määrin seuraavilla asioilla oli vaikutus hakeutumiseesi Suomen Nuoriso-opistoon
- | | | | | |
|--|------------------------|--|--|-------------------------|
| | Ei lainkaan vaikutusta | | | Erittäin suuri vaikutus |
|--|------------------------|--|--|-------------------------|

Olin kiinnostunut tästä alasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olin kuullut hyviä kokemuksia täältä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tältä alalta työllistyy hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaveritkin hakivat tänne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En päässyt ensisijaiseen valintaani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyvät opintososiaaliset etuudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Kenen kanssa olet puhunut keskeyttämisaikeista ja jatkosuunnitelmistä?

- vastuuopettaja opiskelijakoordinaattori
 - joku muu opiston henkilökunnasta kaverit tms
 - vanhemmat en kenenkään

5. Mitä aiot tehdä keskeyttämisen jälkeen?

- menen toiseen oppilaitokseen menen töihin
 - jään kotiin en tiedä vielä

6. Missä määrin seuraavilla asioilla oli vaikutusta keskeyttämispäätökseesi

Ei lainkaan vaikutusta

Erittäin suuri vaikutus

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Valitsin väärän alan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opintomenestykseni oli liian heikko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen jäänyt jälkeen opinnoissani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opetus ei ole vastannut odotuksiani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haluan mennä heti töihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opiston ulkopuoliset asiat vaikuttivat päätökseeni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opistolla on huono ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveydelliset syyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En vain viihtynyt opistolla, ei erityistä syytä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KIITOS VASTAUKSESTASI



PALAUTELOMAKE

Tällä lomakkeella voit kertoa mielipiteesi Suomen Nuoriso-opiston palveluista. Voit kertoa hyvin toimivista asioista, ideoista tai ongelmista.

- | | | | |
|--------------------------|--------|--------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> | Kiitos | <input type="checkbox"/> | Idea |
| <input type="checkbox"/> | Moite | | |
| <input type="checkbox"/> | Muu | | |

Työpiste tai palvelu, jota palaute koskee

- | | | | |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Keittiö, pitopalvelu | <input type="checkbox"/> | Opetus |
| <input type="checkbox"/> | Kiinteistönhoito | <input type="checkbox"/> | Toimisto/vastaanotto |
| <input type="checkbox"/> | Majoitus; Siivous | <input type="checkbox"/> | Tukipalvelut (kirjasto, asuntola, atk) |

Kirjoita palautteesi tähän:



KIRJOITA LYHYT ARVIO KURSSISTA TAULUKON
LOKEROIHIN, JOTTA KURSSIA JA SEN OPETUSTA
VOITAIISIIN KEHITTÄÄ NYKYISTÄ PAREMMAKSI.

PERUSTELE ARVIOSI.

MIKÄ TÄLLÄ KURSSILLA AUTTOI SINUA OPPIMAAN TAI "TOIMI HYVIN"?

MITKÄ SEIKAT TALLA KURSSILLA EIVÄT EDISTANEET OPPIMISTA TAI
"MIKÄ MENI PIELEEN"?

MITEN TÄTÄ KURSSIA VOISI KEHITTÄÄ?

KIITOS VASTAUKSESTASI!