

KOULUTUSKESKUKSEN PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Jatkokehitystyö

Esa Vanhanen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2013

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma
Tekniikan ja liikenteen ala





Tekijä(t) VANHANEN, Esa	Julkaisun laji Opinnäytetyö, (YAMK)	Päivämäärä 13.03.2013
	Sivumäärä 96	Julkaisun kieli SUOMI
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Koulutuskeskuksen palautejärjestelmä: Jatkokehitystyö		
Koulutusohjelma Teknologiaosaamisen koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto.		
Työn ohjaaja(t) Yliopettaja PEURANEN, Harri, Lehtori JURVELIN, Jouni		
Toimeksiantaja(t) Ilmavoimien Teknillinen koulu, Insylil FT Mika Nieminen, Insmaj Kari Riekki		
Tiivistelmä <p>Säännöllinen, tarkoituksenmukainen ja vertailukelpoinen opiskelijapalaute on keskeinen ja erittäin tärkeä osa koulutuksen suunnittelu-, toteutus- ja kehittämistyössä. Ilmavoimien Teknillisen koulun Koulutuskeskuksella on toimiva opiskelijapalautejärjestelmä, josta saatua tietoa tulee pyrkiä hyödyntämään opetuksen suunnittelussa ja palautejärjestelmästä saatua tietoa tulee käyttää opetuksen kehittämisessä.</p> <p>Opinnäytetyössä jatkokehitettiin kapteeni Jari Marjakosken tekemän opinnäytetyön pohjalta koulutuskeskuksen palautejärjestelmää.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista aineistoanalyysia. Tutkimusmenetelmä pohjautuu kirjalliseen tutkimukseen ja sen referointiin. Lisäksi menetelmänä käytettiin laadulliseen tutkimukseen kiinteästi kuuluvia henkilöhaastatteluita.</p> <p>Opinnäytetyössä keskityttiin tutkimaan Netjotos – järjestelmän pohjalle luodun palautejärjestelmän soveltuvuutta, siitä saadun tiedon analysointia ja järjestelmän kykyä ohjata opetusta asiakkaan tarpeiden mukaiseksi.</p> <p>Lisäksi työssä pyrittiin ottamaan kantaa ja selvittämään sitä miten saataisiin opiskelijalta ja hänen esimieheltään pyydetty viivästetty palaute Ilmavoimien Teknillisen koulun Koulutuskeskuksen hyödynnettäväksi</p>		
Avainsanat (asiasanat) Opiskelijapalautejärjestelmä, opiskelijapalaute, viivästetty opiskelijapalaute		
Muut tiedot		



Author(s) VANHANEN, Esa	Type of publication Master's Thesis	Date 13.03.2013
	Pages 96	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title The feedback system development of the academy training center.		
Degree Programme Master's Degree Programme in Technological Competence Management		
Tutor(s) PEURANEN Harri, JURVELIN Jouni		
Assigned by Finnish air force Aircraft and Weapon Systems Training Wing academy, Maj(eng) RIEKKI, Kari		
Abstract <p>Regular, appropriate and comparable student feedback is an essential and very important part of education planning, implementation and development.</p> <p>Finnish air force Aircraft and Weapon Systems Training Wing academy has a student feedback system, where the resulting information is utilized in the teaching plan. Feedback system information obtained is used to improve teaching.</p> <p>This thesis is intended to further develop the feedback system used in the Training Wing, based also on previous, Capt. Jari Marjakoski's thesis on the basis of the training feedback system.</p> <p>The research method used is qualitative data analysis. The research method is based on a written survey and summarizing. In addition, personal interviews have been used as an inherent part of qualitative research.</p> <p>The thesis focuses on exploring the Netjotos-based feedback system's applicability for transferring and analysing information and for guiding teaching according to customer needs.</p> <p>Furthermore, the work seeks to take a stance, and to define, how best to obtain the delayed feedback requested from students and their superiors for utilizing in training developing processes of the Finnish Air Force Aircraft and Weapon Systems Training Wing Academy.</p>		
Keywords Feedback system , student feedback , delayed feedback		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

LYHENTEET JA KÄSITTEET	4
1. JOHDANTO	5
Tutkimuksen tavoitteet.....	6
Rajaukset.....	7
Tutkimusmenetelmät	7
2. PALAUTEJÄRJESTELMÄ	9
2.1. Palautejärjestelmät	9
2.2. Palaute käsitteenä koulutusorganisaatiossa	10
2.3. Oppiva organisaatio	11
2.4. Laatu palautejärjestelmässä	16
2.4.1. Kansainväliset laatustandardit	17
2.4.2. Palautekulttuuri ilman laatua	20
3. ILMAVOIMIEN TEKNILLISEN KOULUN KOULUTUSKESKUKSEN PALAUTEJÄRJESTELMÄ	23
3.1. Palautteen kerääminen Ilmavoimien kouluissa	24
3.2. Ilmavoimien teknillisen koulun palautejärjestelmä.....	25
3.3. Koulutuskeskuksen palautejärjestelmä.....	25
3.3.1. Opettajien haastattelut	27
3.3.2. Palautteen kerääminen	34
3.3.3. Palautteen käsittely.....	37

3.4. Opiskelijoiden välitön palaute	45
3.4.1. Välitön suullinen palaute	48
3.4.2. Välitön kirjallinen palaute	51
3.4.3. Välitön NetJotos palaute	53
3.5. Opiskelijoiden viivästetty palaute	55
3.6. Esimiesten viivästetty palaute.....	57
3.7. Opettajien erikseen keräämät palautteet	62
4. PALAUTEJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUN TIEDON HYÖDYNTÄMINEN.....	63
4.1. Opettajat palautteen saajina	69
4.2. Opiskelijat palautteen saajina	73
4.3. Palautteiden analysointi.....	74
5. YHTEENVETO.....	77
LÄHTEET.....	82
LIITTEET	
Liite 1. Haastattelut	

KUVIOT

Kuvio 1. Yhteistoimintaelementit (EDUCA-INSTITUUTTI OY/Heljä Hätönen)	13
Kuvio 2. Palautteen pyramidimalli (Karjalainen 2005)	17
Kuvio 3. LTJK:n näyttö esimerkkinä olevasta koulutustilaisuudesta ja sen tunnistetiedoista	43
Kuvio 4. Oppilaan antaman välittömän palautteen prosessikuvaus.....	47
Kuvio 5. MS Excel ohjelman taulukkonäkymä kurssipalautteiden kokoelmasta.	49
Kuvio 6. Palautejärjestelmän linkki Koulutuskeskuksen kurssiliittymässä (KULI).....	54
Kuvio 7. Viivästetyn palautteen prosessikaavio.....	61

TAULUKOT

Taulukko 1. Haastattelukysymyksen 1-3 tulokset	29
Taulukko 2. haastattelukysymyksen 4 tulos	30
Taulukko 3. Haastattelukysymyksen 5 tulokset	32

LYHENTEET JA KÄSITTEET

EASA	European Aviation Safety Agency
EMAAG	European Military Aviation Authorities (Euroopan sotilasilmailuviranomainen)
JAA	Joint Aviation Authorities
JAMK	Jyväskylän Ammattikorkeakoulu
JAR	Joint Aviation Requirements
JJK	Johtamisjärjestelmäkeskus
KULI	Kurssiliittymä, Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskuksen sovellus
Kvalifikaatio	laatuvaatimusten täytyminen (kelpoisuus); toisin sanoen sen tutkiminen, täyttyvätkö ne; sopivuus, soveliaisuus. (Pieni sivistyssanakirja, Tampereen yliopisto) Laadun määrittäminen, pätevyys (qualifica- tio) (Turtia, K. 2005)
LTJ	Lentoteknillinen logistinen tietojärjestelmä
LTJK	Lentoteknilliset LTJ-järjestelmällä seurattavat kelpuutukset ja koulutukset
MAMK	Mikkelin Ammattikorkeakoulu
PV	Puolustusvoimat
PVJJKHALLOS	Puolustusvoimien Johtamisjärjestelmäkeskus Hallinto-osasto
PVAH	Puolustusvoimien asiakirjahallintajärjestelmä
SUKE	Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskus, Suunnittelu- ja kehitysosasto
Torni	Torni-portaali. Puolustusvoimien oma sisäinen intranet -sivusto. https://torni.pv.hallnet.x/wps/myportal/torni
TOSU	Toimintasuunnitelma

1. JOHDANTO

Ilmavoimien teknillinen koulu on suomen suurin lentoteknillistä koulutusta antava oppilaitos. Asiakkaana ovat Puolustusvoimien ja Rajavartiolaitoksen palkattu henkilökunta ja siviilimaailman yhteistyökumppanit.

Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskuksessa on käytössä toimiva palautejärjestelmä. Järjestelmä pohjautuu kaupalliseen NetJotosovellutukseen. Sen toimivuutta ja käytettävyyttä on testattu ennen tämän työn aloitusta lähinnä kokeiluluontoisesti. Tarkoituksena on ottaa järjestelmä Koulutuskeskuksessa laajamittaiseen käyttöön. Tehtävänä on jatkokehittää järjestelmästä saatua informaatiota siten, että siitä saatuja tietoja analysoimalla pystytään kehittämään, luomaan ja ohjaamaan opetusta asiakaslähtöisempään suuntaan.

Oppilaiden välittömän palautteen ja oppilaan sekä myös hänen esimiehensä antaman viivästetyn palautteen pohjalta tullaan kehittämään ja ylläpitämään Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskuksen opetuksen, oppivälineiden ja opetusmateriaalin laadullista tasoa.

Työn lähtökohtana pidetään ensisijaisesti Ilmavoimien teknillisen koulun kapteeni Jari Marjakosken vuonna 2008 Jyväskylän Ammattikorkeakoululle ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon lopputyötä OPISKELIJA- JA JOUKKO-OSASTOPALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN.

Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskus haluaa kehittää tulevia opintosuunnitelmia vastaamaan paremmin työelämän kvalifikaatiovaatimuksia.

Miete, jonka muistan joskus lukeneeni ja joka seurasi minua tämän työn alkutaipaleilta aivan sen loppuun asti:

Kun on oikein pieniälyinen, saattaa joskus käydä niin, että kun ajattelee asioita, sitä saattaa ajatella sellaisia asioita, jotka ovat aivan asiallisia silloin kun ne ovat vielä päässä, mutta muuttuvat kokonaan kun ne tulevat esiin kaikkien nähtäville. (Minnie 2000, 5)

Tutkimuksen tavoitteet

Tässä työssä tutkitaan sitä, miten Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskuksen toimivasta opiskelijapalautejärjestelmästä saatua tietoa pystytään hyödyntämään opetuksen suunnittelussa. Palautejärjestelmän tiedonkeruu pohjautuu eri henkilökunnan kursseilta NetJotos-järjestelmällä kerättyyn aineistoon.

Opinnäytetyön tarkoituksena on jatkokehittää kapteeni Jari Marjakosken tekemän opinnäytetyön pohjalta Koulutuskeskuksen palautejärjestelmää. Jatkokehitystyö tulisi olemaan osa Koulutuskeskuksen ohjausprosessia, jonka avulla saataisiin määriteltyä Koulutuskeskuksen opetuksen tasoa sekä tukea opetuksen kehittämiseksi. (JAMK, 3).

Kaikki kerätty palaute ei välttämättä johda mihinkään muutoksiin. Saadusta palautteesta vain murto-osa on sellaista, jota pystytään hyödyntämään opetuksen kehittämisessä. Miten kyetään tunnistamaan tuo toiminnan kannalta oleellinen palaute? Miten tämän merkittävän palautteen tuoma informaatio saadaan hyödynnettyä opetuksen laadun kehittämisessä? Onko ajankohta palautteen keräämiselle oikea? Miten voidaan olla varmoja, että saatu palaute on johtanut tuloksiin?

Työssä keskitytään tutkimaan NetJotos-järjestelmän pohjalle luodun palautejärjestelmän soveltuvuutta, siitä saadun tiedon analysointia ja järjestelmän kykyä ohjata opetusta asiakkaan tarpeiden mukaiseksi.

Rajaukset

Tässä työssä rajataan asiasisältö pelkästään palkatun henkilökunnan, mukaan lukien lentoteknillisen peruskurssin ja sotilasammattihenkilöstön kursseihin. Kadettien ja varusmiesten palautteita ei tulla tässä työssä käsittelemään, sillä Ilmavoimien teknillisen koulun muut tahot käsittelevät varusmiesten antamaa palautetta. Kadettikurssien oppilaat antavat oppilaspalautetta ja heidän antaman palautteen käsittelee Maanpuolustuskorkeakoulu omana toimintonaan.

Työssä ei tulla laajemmalti ottamaan kantaa Puolustusvoimien tai Ilmavoimien eri oppilaitosten koulutuksien palautteen keräämiseen. Eikä mahdollisesti Puolustusvoimissa keskitettynä tai joissain yksittäisissä joukko-osastoissa työn alla olevia erillisiä palautteiden keräämisiä (kuten esimerkiksi PV Moodle).

Työssä ei myöskään käsitellä vuoden 2012 puolustusvoimauudistuksen mukanaan tuomia joukko-osastosiirron mahdollisia vaikutuksia, jotka koskevat Ilmavoimien teknillisen koulun siirtoa Tikkakoskelle Ilmasotakoulun alaisuuteen. Puolustusvoimauudistuksen mukanaan tuomat muutokset saattavat vaikuttaa tai olla ristiriidassa myös tämän työn valmistamisen jälkeen työn asiasisältöön.

Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista aineistoanalyysia ja henkilöhaastatteluita. Aineistoanalyysi - sisällönanalyysi - tutkimusmenetelmänä pohjautuu hyvin laajasti kirjalliseen tutkimukseen ja sen referointiin. Henkilöhaastatteluiden käyttö tutkimusmenetelmänä oli perusteltua todellisen kuvan aikaan saamiseksi tutkittavaan aihe-

seen. Menetelmässä yhtenä se perusajatuksena on kuvata todellista elämää.

Tähän työhön valittuina tutkimusmenetelminä aineistoanalyysi ja henkilöhaastattelut pyrkivät kokonaisvaltaiseen tiedon hankintaan, jossa tutkimuksen aineisto kerätään todellisissa tilanteissa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein ihmisiä tiedon keruun välineinä ja luotetaan heidän kanssaan käytyjen keskusteluiden ja haastatteluiden tuloksiin ja omiin havaintoihin. Laadullisen tiedon keruun apuna voitaisiin tutkimuksessa käyttää myös lomakkeita, joissa luotetaan mittausvälineillä saatuun tietoon vähemmän, kuin keskustelemalla ja haastattelemalla hankittuun aineistoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 160.).

Haastattelut tutkimusmenetelmänä valittiin myös sen takia, että sillä haluttiin selvittää, minkälaisia kokemuksia opettajilla on Koulutuskeskuksen palautejärjestelmästä. Opinnäytetyö kuvaa todellista menettelyä ja tehtyä haastattelua apuna käyttäen antaa erilaisia näkökulmia todellisista tilanteista. Laadullisen tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti myös se, että opettajien kokemukset jostain tapauksista ovat hyvin erilaisia. Täten opinnäytetyön tarkoitus on tuoda esiin yksilöllisiä kokemuksia, eikä esimerkiksi luoda yleistettävissä olevaa tietoa.

Laadullisen tutkimuksen tekijällä on aktiivinen rooli ja hänen tavoitteensa on selvittää, mitä tutkittavana oleva kohde on tutkimukseen osallistuvien henkilöiden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen avulla tätä todellisuutta jäsennetään ja siitä muodostetaan todellisuutta kuvaava teoria. (Kylmä & Juvakka 2007, 28, 29).

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu myös, että tutkimusaiheesta on saatavilla vain vähän tutkimustietoa. (Kylmä & Juvakka 2007, 31.) Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tuoda esille odottamattomia seikkoja sekä löytää tai paljastaa tosiasioita, eikä niinkään löytää perusteluja jo laadituille väittämille.

2. PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Opiskelijapalautejärjestelmä on oleellinen osa koulutuksen laatuproses- sia. Toimiva palautejärjestelmä on useissa tätä opinnäytetyötä varten tut- kitussa lähteessä mainittu koulutuksen ohjausprosessina ja oppilaitosten laadullisena keskipisteenä (mm. SFS ISO 9001 2004, 107, Keto, Nykä- nen & Väänämöinen 2009, 47).

Koulutuksen suunnittelu-, toteutus- ja kehittämistyössä säännöllinen, tar- koituksenmukainen ja vertailukelpoinen opiskelijapalaute on keskeinen ja erittäin tärkeä tekijä (Venna 2005, 7). Toimiva palautejärjestelmä on tär- keä osa opetuksen kehittämistä (JAMK, 3). Yleensä palautteen pohjalta tehty muutos opetukseen merkitsee muutoksia yhteen tai useampaan ta- voitteeseen. Oppilaiden antaman palautteen pohjalta tehty muutos vai- kuttaa tulevaisuudessa oppilaiden halukkuuteen vastata paremmin pa- lautekyselyihin, jolloin palautetulokset paranevat tai tehokkuus lisääntyy (Robson 2001, 27)

Tätä työtä tehdessä opiskelijapalautteen merkitys on noussut esiin useis- sa eri tietolähteissä ja eri selvityksissä osana erilaisia opiskeluun liittyviä laatuprosesseja. Useissa opiskeluun liittyvissä tietolähteissä korostetaan sitä, että palautteen keräämisen merkitys opetuksen kehittämisen kan- nalta on keskeinen (mm. Venna 2005, 7, Rautiainen 2008, 13, Henttinen 2000, 9).

2.1. Palautejärjestelmät

Olkoon palautejärjestelmä millainen tahansa, on aivan sama kerätäänkö palautteesta saatu tieto johonkin vai ei, jollei kuitenkaan palautteesta saatua tietoa käsitellä, hyödynnetä tai tietoa ei arkistoida systemaattisesti (Venna 2005, 33,34). Palautetta ei pidä nähdä itsetarkoituksena, eikä sitä pidä pyytää ulkoisesta pakosta (Hämäläinen 1994, 3). Toimivan palaute- järjestelmän kokonaisuuteen kuuluu, että kerättyä palautetta käsitellään yhdessä oppilaan ja opettajan sekä Koulutuskeskuksen johdon kanssa.

Lisäksi tulee hyödyntää palaute muun muassa opetusta ja oppimateriaalia kehitettäessä. Opetuksen palaute ja seuranta ovat huipputasolla silloin, kun sekä oppimisesta että opettamisesta kerätään palautetta ja sitä myös saadaan ja se viedään toimenpiteiden tasolle (Venna 2005, 33,34).

Ongelmana on joissain tapauksissa ollut, että palautteen vastaanottamisessa palaute on tulkittu väärin tai vastaanottaja ei hyväksy saamaansa palautetta. Palautteen hyväksyminen ei aina ole itsestään selvää. Tämä koskee etenkin kielteistä palautetta (Henttinen 2000, 24).

Kuten Helsingin yliopisto 2010 opiskelijapalautteen loppuraportissa tuo esille, on palautetiedon tehtävänä antaa tietoa siitä, miten opetukselle asetetut tavoitteet ovat oppilaiden kannalta katsoen toteutuneet. Toiseksi vaiheeksi raportti mainitsee palautteen keräämisen ja kolmanneksi kerätävän palautteen palautetiedon analysoinnin ja raportoinnin (HYO 2010, 5). Tässä työssä keskitytään ja otetaan kantaa pelkästään tuon kolmannen tavoitteen selvittämiseen.

Palautetta käsitellään joissain lähteissä arvioinniksi (Hämäläinen 2005, Robson 2001). Lisäksi sitä kutsutaan myös osaamiskartoitukseksi (Hätönen 2007). Kuitenkin kaikissa nimityksissä yhdistyvät organisaation ja yksilöiden osaamisen kehittämisen näkemykset. Palautteen pohjalta voidaan arvioida sekä henkilön, ryhmän että koko organisaation osaamisen nyky- ja tavoitetaso.

2.2. Palaute käsitteenä koulutusorganisaatiossa

Tutkimusta varten tein tutustumiskäyntejä joissakin ulkopuolisissa oppilaitoksissa, kuten Mikkelin ja Jyväskylän Ammattikorkeakoulut (AMK). Käyntien tarkoituksena oli käydä keskusteluita ja selvittää ja saada työlle pohjatietoa lähinnä siitä, miten eri oppilaitokset ovat toimineet palautejärjestelmistä saadun tiedon kanssa. Keskustelua käytiin mainittujen oppilaitosten palautejärjestelmistä vastaavien henkilöiden kanssa. Kyseisien

keskusteluiden tuomia seikkoja tuon viitteinä esille tämän työn eri yhteyksissä.

Palautekulttuurin muutos saattaa olla hyvinkin pitkä tapahtuma, sillä Jyväskylän Ammattikorkeakoulun (JAMK) palautejärjestelmän asiantuntijan kanssa käydyissä keskusteluissa kävi esille, että JAMK:ssa palautetta on alettu kerätä vuonna 1990 ja vasta nyt ko. taholla alkaa olla toimiva palautekulttuurimalli käytössä.

Keskustelussa Mikkelin Ammattikorkeakoulun (MAMK) laatuvastraavan kanssa tuli julki samansuuntaisia seikkoja kuin JAMK:ssakin. MAMK on aloittanut palautekulttuurin valmistelun vuonna 1995 ja täällä hetkellä oppilaitoksella on samoin kuin JAMK:ssakin lähes täydellinen ja toimiva palautekulttuurimalli. Palautekulttuuri-sanaa käsitellään joissakin tietolähteissä myös palautepolitiikka-termillä (SFS ISO 9001 2004, 124).

Koulutusorganisaatiossa johtaja ei ole henkilö, joka määrää mitä ja miten tehdään, vaan myös opettajat ja palautteen kautta oppilaat osallistuvat vastuullisesti opetuksen suunnitteluun ja kehittämiseen. Palautekulttuurin muutos on todellinen vasta sitten, kun johtamiselle ja organisaation toiminnalle löydetään yhteiset arvot ja menettelytavat, joihin opettajat ja oppilaat aidosti sitoutuvat (Hätönen 2007 s.4).

Jatkuvan palautteen keräämisen ja toimivan palautejärjestelmän myötä opetuksen ohjaukselle muodostuu vahvempi rooli (Tikkamäki 2006, 300). Palautejärjestelmän puutteet heijastuvat usein opettajiin, sillä heillä ei ole aina riittävästi tietoa oman suorituksensa arvioimiseksi. Opettajan oman suorituksen arvioinnin puutteena voi olla myös se, ettei palautetta ole sidottu opetuksen tavoitteisiin ja päämääriin (Huuskonen 1997, 170 -171).

2.3. Oppiva organisaatio

Koulutuskeskus pyrkii vahvistamaan ja kehittämään sitä tasoa, joka olisi oppivana organisaationa sekä opettajan, että oppilaan kannalta sellai-

nen, että se palvelisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden eli Ilma- ja Maa-voimien joukko-osastoiden sekä siviilimaailman yhteistyökumppaneiden tarpeita. Kuten Karjalainen (2005, 14) toteaa, oppilaan työskentelyn ohjaaminen on nähtävä opettajan työtä tärkeämpänä.

Oppivan organisaation periaatteiden tulisi aidosti perustua organisaation ja henkilöstön muutos- ja kehitystarpeisiin. Kokonaisvaltaisesti Puolustusvoimien, siten myös Ilmavoimien koulutuskulttuurin kehittyminen edellyttää suunnitelmallisia organisaatio-, työyhteisö- ja yksilötason, kuin myös sotilasopetuslaitosten eritasoisia toimenpiteitä (viitattu Halonen 2007, 5, 29).

Koulutusorganisaatio ei yksin kehity omana itsenään, vaan sen on kehitettävä kokonaisuutena kaikkien osakomponenttien, niin opettajien, oppilaiden eli asiakkaiden, kuin myös järjestettyjen kurssien summana. Siten onkin kehitettävä osaamista kokonaisvaltaisesti kaikilla, eikä pelkästään yhdellä sen osa-alueista.

Koulutusorganisaatiossa ensisijainen tuote on oppiminen (Karjalainen 2005, 8). Oppilaan tai opettajan oppiminen ei takaa organisaation oppimista, mutta organisaatio voi oppia oppivien yksilöiden avulla (Ruohotie 1997, 49, Sarala 2003, 61). Tämä edellyttää, että saataisiin oppilailta oikeansuuntaista palautetta, jolla organisaation tavoitteita pystyttäisiin parantamaan. Palaute nähdään myös yhtenä oppimisen mahdollisuutena (Tikkamäki 2006, 86). Pelkkä opettajien aktiivisuus ja vapaaehtoinen kehittämishalu ei aina riitä, vaan siihen on saatava panos myös opiskelijoilta (Henttinen 2000, 2). Hyväkään opettaja ei voi oppia asioita oppilaan puolesta, vaan opettaja voi mahdollistaa opiskelijat työskentelemään ja opiskelemaan opetettavaksi tarkoitettujen asioiden eteen siten, että oppiminen voisi tapahtua (Karjalainen 2005, 8).

Sotilaspedagogiikan osaamisaluetta on sotilaiden toimintakyvyn kehittäminen oppimisen avulla. Koulutus kuuluu yhtenä rauhanajan Puolustusvoimien tärkeimpiin tehtäviin (Pennanen 2008, 20). Oppivassa organi-

saatiossa yksilötasolla tämä keskeinen toiminta liittyy elinikäiseen tai virkaurakestoiseen oppimiseen. Oppiminen lisää luottamusta omaan ammatilliseen osaamiseen ja omaan osaamisen liittyviin tulevaisuuden haasteisiin ja siten oppilaan on pystyttävä vaikuttamaan omaan tiedon kasvuunsa ja oppimiseensa (Halonen 2007, 64, Sarala 2003, 61). Oppimisen myötä oppilaan motivaatio ja sopeutuminen työtehtäviin tulevat parantumaan (Halonen 2007, 64). Henkilöstön tulisi ymmärtää, että omaan tehtävään hankittu osaaminen tukee työyhteisön ja organisaatiotason tavoitteita. Motivaation kannalta on tärkeää, että yksilöt kykenevät liittämään oman osaamisensa ja työpanoksensa osaksi yksikön suorituskykyä (Halonen 2007, 64, Sarala 2003, 64).

Kuviossa 1 on esitetty peruselementtejä, joiden yhteen sovittamisella voitaisiin mahdollisesti päästä mahdollisimman hyviin tavoitteisiin. (Hätönen 2007, 2)



Kuvio 1. Yhteistoimintaelementit (EDUCA-INSTITUUTTI OY/Heljä Hätönen)

Visio on (kuvio 1, kohta 1), että yhteisellä päämäärällä pyritään saamaan oppilaat oppimaan ja pyrkimään parhaaseen mahdolliseen tulokseen (Mts, 2). Tavoitteena olisi saada kaikki opettajat, oppilaat ja oppilaiden esimiehet kokemaan palautejärjestelmä ja sieltä saatu hyöty yhteiseksi asiaksi ja saman menettelyn käyttäjäksi. Samalla pystytään luopumaan vanhoista perinteistä, jotka eivät kaikilta osin täytä tämän päivän opetuksen vaatimuksia ja tarpeita.

Tämä toimisi pohjana sille, että jokainen opettaja keräisi säännöllisesti palautetta samalla menetelmällä ja ohjeistuksella ja että siten kerätty palaute käsiteltäisiin yhtenäisen toiminnan mukaan.

Organisaatiossa palautekulttuurille tulee aikaansaada sellainen toimintatapa jolla se voisi toimia ja tuottaa laadukkaita palveluita ja tuotteita (kuvio 1 kohta 3) (Hätönen 2007, 4, Karjalainen 2005, 16). Toimintatavan tulee olla helposti muokattavissa ja ohjattavissa sekä riittävän ennustettava. Palveluiden, eli opetuksen tulisi olla sellaisia, että nopea reagoiminen asiakkaiden tarpeisiin olisi mahdollista. Palautejärjestelmän jatkuva parantaminen ja siitä saadun tiedon edelleen hyödyntäminen on osa kaikkien opettajien ja oppilaiden työskentelytapaa.

Koska Koulutuskeskus mielletään osaltaan ja myös hyvin usein palvelun tarjoajaksi lentoteknillisen koulutuksen alalla, Koulutuskeskuksesta välittyy tietty ulkoinen kuva (imago) asiakkaille, eli palvelun tarvisijoille. Koulutuskeskus joutuu ajoittain muokkaamaan asiakkaan odotuksia ja siten myös palautejärjestelmän avulla tiedustelemaan joukko-osastojen kokemuksia palveluista. Palautejärjestelmän avulla Koulutuskeskus pystyy selvittämään, millainen kuva tai tieto asiakkaalla on sen tuotteista/palveluista ja millainen kuva niistä on Koulutuskeskuksella itsellään.

Palautejärjestelmällä pyritään tiettyyn verkostoitumiseen, sillä verkoston kumppanina voidaan pitää Koulutuskeskuksen suunnalta katsottuna ilma- ja maavoimien joukko-osastoja sekä muita Koulutuskeskuksen koulutustarjonnassa olevia opetustilaisuuksia tarvitsevia yhteistyökumppa-

neita. Näitä verkostojen yhteistyökumppaneiden kanssa, ja niiden avulla saatuja tietoja pystytään käyttämään omalta osaltaan myös yhteistoiminnan kehittämiseen (kuvio kohta 4). Kuten tässä työssä tullaan joissain tapauksissa toteamaan, saattaa ongelmaksi muodostua se, miten saada aikaan viivästetyn palautteen osalta tarpeellinen ja riittävä vuorovaikutus, keskustelu ja yhteistyön "toimintaverkosto" Koulutuskeskuksen, opettajien ja asiakkaiden välille.

Koulutuskeskus antaa koulutusta Puolustusvoimien palkatulle henkilöstölle. Tällöin koulutuksen oikeutuksena voidaan pitää sitä, että opittu jää "talon omaan käyttöön" opiskelun jälkeen, vaikkakin lähes aina muualle kuin Koulutuskeskuksen organisaation omaan käyttöön. Tässä on kyse siirtovaikutuksesta (Hätönen 2007, 7) eli tiedon muodostamisesta ja sen siirrettävyydestä toiseen aikaan ja paikkaan. Siirtovaikutus linkittyy vahvasti myös osaamisajatteluun ja osaamisen arviointiin eli osaaminen ilmenee aina jossain muualla, yleensä asiakkaan luona joukko-osastoissa. Siten vain viivästetyn palautteen kautta Koulutuskeskus pystyy saamaan tietoa oppilaan kurssilla oppimastaan ja osaamisestaan kurssin tietojen hyväksikäytöstä.

Tilannesidonnaista ajattelua painottavien tutkijoiden mukaan tietoa ei pysty aina erottamaan siitä ympäristöstä, jossa se on syntynyt ja jossa sitä käytetään. Tilannesidonnaisen ajattelun mukaan myös osaamisen kehittämisen tulisi tapahtua yhteydessä työhön ja työssä oppimalla, eikä pelkästään kursseja ja koulutuksia käymällä. Oppimista tapahtuu koko ajan, mutta työympäristössä oppimisen tulisi tapahtua tietoisien kokeimuksen seurauksena ja määriteltyjen tavoitteiden suuntaisesti (Hakkarainen s. 390, Hätönen 2007. 7). Tämä seikka tulee kysymykseen silloin, kun käsitellään viivästettyä palautetta, ts. kun opiskelija antaa palautteen opiskelun jälkeisestä oppimisestaan.

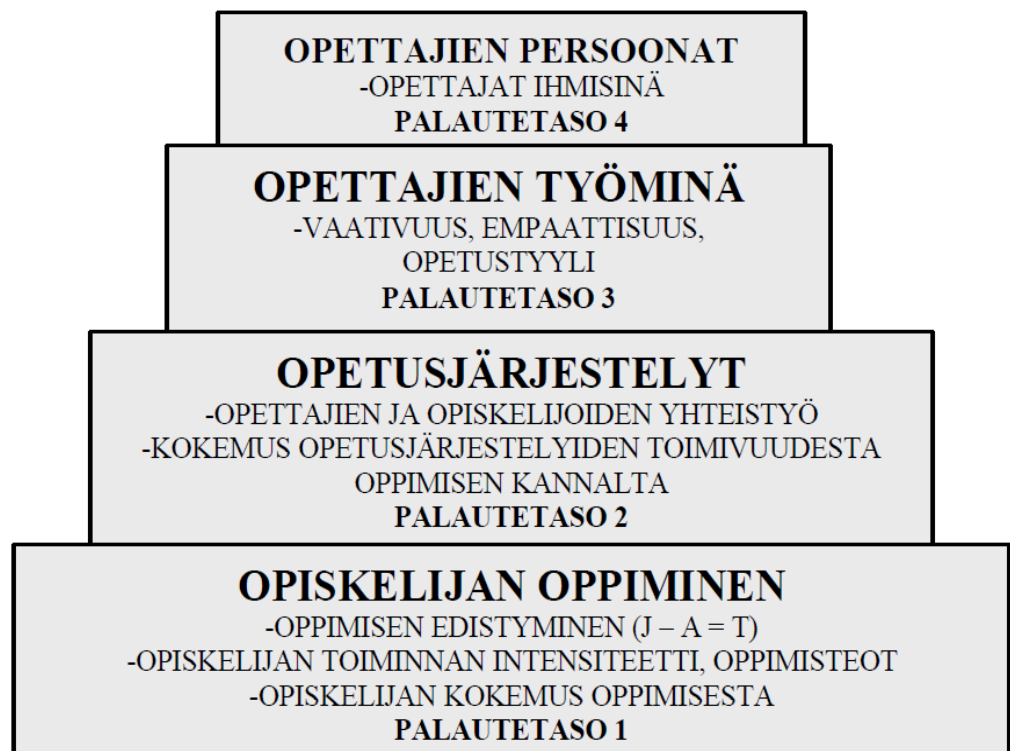
2.4. Laatu palautejärjestelmässä

Laadukas opetus edistää oppimista, näin toteaa A. Karjalainen (2005, 17) ja siten palaute on osana koulutuksen laadun kehittämistä (JAMK, 3).

Palaute katsotaan opetuksen suunnittelussa laadun kulmakiveksi (Karjalainen 2005, 7, 14). Mikäli palauteprosessia tai palautteen keräämisen menettelyä ei ole selkeästi ohjeistettu, eikä laatua tai sen merkitystä opetuksessa ole edellytetty, voi tulla tilanne, ettei palautteitakaan kerätä sillä vakavuudella, kun olisi aiheellista (Lindblom - Yläne 2007, 248). Mikäli palautteen keräämistä ei ole sidottu mihinkään normiin, ohjeeseen tai käskyyn, voi käydä myös niin, ettei alkuinnostuksen jälkeen ole enää motivaatiota kerätä palautetta (Mts s. 248).

Koulutusorganisaation toiminnan kehittäminen kuitenkin vaatii palautteen keräämistä ja siten edellytyksenä on, että saadaan tietoa opiskelijan oppimistyön tuloksista. Palautetiedon keräämisessä tulisi pääpainon aina olla oppimisen ja opiskelijan toiminnan sekä opettajien ja opiskelijoiden yhteistyön toimivuuden seuraamisessa (Karjalainen 2005, 16).

Karjalainen (2005, 16) on esittänyt oheisen (kuvio 2) palautteen pyramidimallin



Kuvio 2. Palautteen pyramidimalli (Karjalainen 2005)

Karjalainen (2005, 4) tuo esille, että palautetta tulisi kerätä ensisijaisesti tasoilta 1 ja 2 tasojen 3 ja 4 ollessa epäoleellisia. On myös tärkeää, että palautteen kerääminen suoritetaan myös kurssin aikana siten, että voidaan seurata oppilaan oppimisen etenemistä kurssilla (Mts 16).

2.4.1. Kansainväliset laatustandardit

Kansainvälisessä SFS - ISO 9001 (2004, 24) -standardissa määritellään laadunhallintajärjestelmiä koskevat yleiset vaatimukset, jotka soveltuvat kaikille koulutusorganisaatioille niiden tyypistä, koosta ja tuotettavista tuotteista tai palveluista riippumatta. Standardissa esitetään vaatimuksia johdon toiminnalle, resurssien hallinnalle, tuotteen toteuttamiselle sekä toiminnan mittaukselle, analysoinnille ja parantamiselle. Tärkeimpiä sovellettuja periaatteita prosessimaisen toimintamallin lisäksi ovat asiakas-keskeisyys, työntekijöiden ja johdon sitoutuminen sekä tosiasialliseen

mittaukseen ja analyysiin perustuva päätöksenteko ja jatkuva kehitys (Mts, 24).

Koulutusorganisaatio, tässä tapauksessa Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskus tuotteen toimittajana sekä asiakkaat eli joukko-osastot ja lentoteknillisen alan yhteistyökumppanit ovat riippuvaisia toisistaan ja kaikkia osapuolia hyödyttävät suhteet lisäävät osapuolien suorituskykyä.

Laatustandardit myös edellyttävät tiettyjen asioiden dokumentointia. Tarkoitus ei ole jäykentää Koulutuskeskuksen toimintaa tarpeettomalla, henkilöstöresursseja sitovalla paperityöllä. Dokumentoidulta menettelyltä edellytetään, että dokumentointi luodaan, kirjataan, toteutetaan ja ylläpidetään asianmukaisesti.

Dokumentointiin voidaan käyttää mitä tahansa tietovälinettä. Dokumentoinnin tulee sisältää standardin edellyttämät dokumentoidut menettelyt sekä tallenteet. Laadunhallintajärjestelmän dokumentointiin kuuluvat laatukäsikirja sekä kirjalliset ilmaisut laatutavoitteista ja -menettelytavoista. Laatukäsikirjan sisältöön kuuluvat lisäksi järjestelmän soveltamisalueen määrittely sekä prosessien ja niiden vuorovaikutuksien kuvaukset. Vaadittuun dokumentointiin sisältyvät luonnollisesti myös asiakirjat, jotka organisaatio tarvitsee toimintansa suunnitteluun ja ohjaukseen. Tarvittavia asiakirjoja tulee hallinnoida siten, että vaatimustenmukaiset ja voimassa olevat asiakirjat ovat helposti niitä tarvitsevien saatavilla.

Lisäksi dokumentointiin ja sen ohjeistukseen velvoittaa myös JAR PART 147. 55, jonka pohjalta Koulutuskeskuksella on viiden vuoden säilytysvelvoite kokeiden ja arvosteluiden osalta (JAR 1998, 1-A-3). Dokumentointia on käsitelty tarkemmin luvussa 3.3. Tällä hetkellä Koulutuskeskuksella kerättävän palautteen dokumentoinnin toimintatapamalli on ohjeistettu palautejärjestelmän tehtäväkuvauksessa, joka sellaisenaan ei ole virallinen diarioitu tai rekisteröity asiakirja.

Ilmailun alalla ylimpänä toimintaa ohjaavat Euroopan lentoturvallisuusvi-

raston (EASA) ja kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön (ICAO) asetukset ja velvoitteet. Suomessa ilmailulaki, Liikenteen turvallisuusvirasto TraFi:n alaiset lait Ilmailuhallinnosta ja Finnavian (Ilmailulaitos) sekä asetus sotilasilmailusta ovat astuneet voimaan 1.1.2006. Ilmavoimien Esikunnan yhteydessä toimiva Sotilasilmailun viranomaisyksikkö (SVY) voi TraFin Ilmailuhallinnon kanssa neuvoteltuaan antaa tarvittaessa erillisiä määräyksiä sotilasilmailusta (Viitanen 2009, 16). Tällaiset sotilasilmailuviranomaisen määräykset voivat koskea muun muassa sotilasilma-alusten ja laitteiden lentokelpoisuutta ja huoltotoimintaa, mukaan lukien henkilöstön kelpuutuksen ja koulutuksen.

Ilmavoimissa sotilasilmailun viranomaismääräykset ovat olleet suhteellisen vähäiset ja hajanaiset verrattuna siviili-ilmailuun. SVY on nyt ryhtynyt laatimaan järjestelmällisemmin ilmailumääräyksiä (ILO 2008, 16). Tulevaisuudessa SVY tulee määrittelemään vaatimukset myös Koulutuskeskukselle. Vaatimukset pohjautuvat soveltuvin osin yhteiseurooppalaisiin siviili-ilmailun ilmailuvaatimuksiin, eli JAR:n PART 147 määräyksiin, jotka käsittävät ”Hyväksytyt henkilöstön koulutukset ja kokeet” ja sen myötä Koulutuskeskuksen olisi tavoitteena päästä listautumaan PART 147 ”Vaatimusten mukaisesti hyväksytyt koulutusorganisaatiot” – luetteloon. Mainittu SVY:n vaatimus ja siihen sitoutuminen tulee korostamaan Koulutuskeskuksen toimintaa, ja samalla luo laadulliset puitteet Koulutuskeskuksen toiminnalle.

Virallistalista ohjeistusta ei vielä ole opinnäytetyötä laadittaessa, mutta mahdollista on että Koulutuskeskus tulee osaltaan toimimaan EASA Part 66 ja Part 147 pohjalta, jotka määrittelevät ilma-aluksen huoltohenkilöstön koulutus-, koe- ja kokemusvaatimukset. EASA Part 147 määrittää, kuinka koulutus järjestetään ja EASA Part 66, mikä on koulutuksen sisältö.

Joint Aviation Authorities (JAA) on EU-alueen ilmailun säätelijä. Se ei vielä ole EU:n virasto, mutta on sulautumassa Euroopan lentoturvallisuusvirastoon EASA:an, ja JAR-147 on tarkoitettu yhtenäiseksi huoltohenkilös-

tön koulutusvaatimukseksi, jota noudatetaan kaikissa JAA-maissa ja se on siksi julkaistu ilman kansallisia varaumia.

PART 147 osalta palautejärjestelmä tulee täydentämään NetJotos-palautejärjestelmästä saadun tiedon hyödyntämistä suuntaan, joka edesauttaa opetuksen laadullista kehitystä.

Opetuksen laadusta puhuttaessa pitäisi luoda määrite, mitä termillä laatu tarkoitetaan opetustyössä. Termin määrittely ei ole aina helppo tehtävä, ja laatukäsitteen epämääräisyys ja moninaisuus herättävät jatkuvasti keskustelua. Opetuksen kontekstissa termillä laatu viitataan seuraaviin määritelmiin:

- laatu on hyvyyttä tai erinomaisuutta,
- virheettömyyttä,
- tarkoituksenmukaisuutta,
- (kustannus) tehokkuutta tai muutosta ja kehittämistä

Nämä määrittelyt kuvaavat sitä moninaisuutta, johon termi laatu viittaa. Jotta laatua voidaan määritellä, täytyy sen tarkastelu kytkeä tiettyyn konkreettiseen kohteeseen, esimerkiksi opetukseen.

Laadunhallinnassa on lähes aina näkemys laadusta muutoksena tai jatkuvana kehittämisenä. Tähän tulisi pyrkiä käyttämällä laatujärjestelmää niin, että Koulutuskeskuksen päätöksenteko ja toiminnan parantaminen perustuisi entistä selkeämmin systemaattiseen laatuarvioinnista saatuun tietoon (Keto, Nykänen & Väänämöinen, 2009, 47).

2.4.2. Palautekulttuuri ilman laatua

Laatustandardissa SFS ISO 9001 (2004, 124) todetaan:

Opetusorganisaation tulee jatkuvasti parantaa laadunhallintajärjestelmänsä vaikuttavuutta käyttämällä hyväksi laatupolitiikkaa, laatutavoitteita, auditointien tuloksia, tietojen ana-

lysointia, korjaavia ja ehkäiseviä toimenpiteitä sekä johdon katselmuksia.

Palautejärjestelmän tulee olla runkona laatu järjestelmään, jolla pystytään mittaamaan ja vertaamaan opetusta. Kuitenkin ristiriitana on se, ettei Koulutuskeskuksella ole minkäänlaista käytössä olevaa laatu järjestelmää.

Systemaattisen palautekulttuurin luominen, sen ohjeistus ja ennen kaikkea koko organisaation sitoutuminen siihen on edellytys toimivalle palautejärjestelmälle ja sen hyödyntämiselle. Koulutuskeskuksen henkilökunnan ja etenkin opettajien sitoutumisen tulee olla aitoa ja heidän tulee ymmärtää asian tärkeys ja tavoitteet. Eri henkilöiden mielikuvat laadulliseen näkemykseen ja laatu katsomukseen ovat kuitenkin aina verraten eriäviä (Karjalainen, 2005, 3).

Kuten Karjalainen (2005, 5) edelleen toteaa, on enemmän tosiasia, että tavalliset opettajat eivät kaikki edes tunne käytössä olevaa palautejärjestelmää tai sen olemassaoloa ja palautemenettelyä tarpeeksi hyvin. Samaa johtopäätökseen on tultu myös tätä opinnäytetyötä varten opettajille tehdyissä haastatteluissa. Suoritettua haastattelua ja sen analysointia käsitellään laajemmin luvuissa 3.3.1 sekä liitteessä 1. Haastatteluissa selvisi, että kymmenestä opettajasta kuusi tiesi koululla olevan NetJotos-pohjaisen palautejärjestelmän, kymmenestä opettajasta kaksi on kerännyt sillä palautetta ja kahdeksan opettajaa kertoi pyytäneensä palautteen ”jollakin kupongilla”. Kupongeilla kerättyä palautetta ei ole muutettu sähköiseen muotoon eikä taltioitu Koulutuskeskuksen verkkoasemalle, joten sitä ei ole voitu hyödyntää Koulutuskeskuksen opetuksen laadun parantamiseen.

Yhtenä kiinteänä osana Koulutuskeskuksen laadukasta opetusta tulee olla myös palaute opiskelijoille heidän antamastaan palautteesta. Opiskelijat pitävät tärkeänä tietoa siitä, onko heidän antamansa palaute johtanut johonkin konkreettiseen tulokseen. Varsinkin opetuksen aikaiset palaute-

käytännöt ovat usein opettajan ja opiskelijan parasta vuorovaikutusta. (Venna 2005, 28). Tätä oppilaan saamaa palautetta käsitellään laajemmin kohdassa 4.2 "Opiskelijat palautteen saajina".

Koulutusorganisaatio tarvitsee laatukulttuurin ja laadun arvioinnin järjestelmän, joka nousee omasta ympäristöstä (Karjalainen 2005, 1). Kuitenkaan toimivan laatujärjestelmän puuttuminen ei ole este sille, ettei Koulutuskeskuksella annettaisi laadullisesti hyvätasoista koulutusta.

Koulutuskeskuksen tulee kantaa vastuunsa palautejärjestelmien kehittämisestä osana laatujärjestelmää. Toimivan palautejärjestelmän avulla on myös helppoa osoittaa koulutuksen laatu erilaisissa tulevissa arvioinneissa. (Venna 2005, 40)

3. ILMAVOIMIEN TEKNILLISEN KOULUN KOULUTUSKESKUKSEN PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Koulutuskeskus antaa päätoimisesti opetusta Puolustusvoimien, Rajavartiolaitoksen ja yhteistyökumppaneiden lentoteknilliselle henkilöstölle. Koulutuskeskuksen tavoitteena on lukeutua koulutusorganisaatioksi, jossa pyritään jatkuvasti ylläpitämään ja kehittämään mahdollisimman korkealaatuista lentoteknillisen opetuksen tasoa. Tämä edellyttää etenkin opettajilta jatkuvaa opiskelua ja sen myötä oman alansa oppimista. Oppimisen avulla on mahdollista lisätä henkilöstön sekä koko organisaation osaamista ja mukautumiskykyä jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä (Torni-portaali (Puolustusvoimien sisäinen intranet palvelu), Ilmavoimat, IlmavTK).

Kuten ISO 9001 standardissa (2004, 114) todetaan:

Koulutusorganisaation tulee määritellä ja käyttää menetelmiä, joilla seurataan koulutustuotteen tuotoksia, jotta voidaan ylläpitää määriteltyjä koulutusprosesseja.

Tämän arviointiprosessin tulokset tulee tallentaa ja niitä tulee käyttää osoittamaan, että koulutustuotteet ovat saavuttaneet suunnitellut tavoitteet (Mts. 114).

Nykyisin Koulutuskeskuksella on käytössään kuopiolaisyritys Mindcom oy:n kehittämä NetJotos-järjestelmä, jolla on kerätty palautetta joiltakin kursseilta ja pyydetty joihinkin kursseihin liittyen viivästettyä palautetta. Tässä työssä keskitytään lähinnä NetJotos-järjestelmästä saadun tiedon hyödyntämiseen, tarkastellaan kysymyssarjat välittömälle palautteelle ja käsitellään NetJotos-järjestelmästä saatuja tietoja. Tavoitteena on käydä läpi palaute prosessina Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskuksessa sekä jatkoselvittää ne menettelytavat, joilla saadaan hyödynnettyä mahdollisen tehokkaasti asiakkaan eli oppilaiden ja oppilaiden esimiesten antama palaute. Annetun palautteen avulla tullaan hyödyntämään opetuksenohjausta, laatua ja kehitystä. Palautejärjestelmän avulla Koulutuskeskus arvioi toimintaansa ja kehittää sitä.

Tällä hetkellä Koulutuskeskuksella kerättävästä palautteesta suurin osa on opetuksesta ja kursseilta kerättyä palautetta. Kerätty palaute on pääasiassa ollut henkilökunnan erikois- ja järjestelmäkursseilta kerättyä. Tavoitteena on kerätä palaute jokaiselta, niin virkaura- kuin myös lentoteknillisiltä erikois- ja järjestelmäkursseilta.

3.1. Palautteen kerääminen Ilmavoimien kouluissa

Ilmavoimien eri kouluilla on omat palautejärjestelmänsä, joilla koulut keräävät palautetta omia tarpeitansa varten. Kuten tämän työn johdanto-osuuden rajauksissa tuotiin esille, ei työssä käsitellä näitä eri koulujen palautejärjestelmiä.

Ilmavoimien Esikunta on asiakirjalla CF 19824, joka käsittää Ilmavoimien toimintasuunnitelma (TOSU) vuosille 2010-2014. Asiakirjassa liitteessä 3.1.6 veloitetaan Ilmavoimien Teknillistä koulua suunnittelemaan ja kehittämään lentoteknillistä koulutusta ilma- ja maavoimien sekä rajavartiolaitoksen henkilökunnalle ja varusmiehille. Lisäksi asiakirja nro CF 5288, koskien lentoteknillisen alan koulutuksen neuvottelupäiviä. Kyseisessä asiakirjassa tuodaan esille aiemmin esille tuotu kapteeni Marjakosken YAMK lopputyöstä, että ”Voidaan katsoa, että palautejärjestelmä on hyvä ja sitä tulee edelleen kehittää”. Lisäksi asiaa koskien on Ilmavoimien Esikunnan asiakirja CG17758. Kyseinen asiakirja on määritellyt Ilmavoimien koulutuksen palautejärjestelmää siten, että Ilmavoimien teknillinen koulu johtaa Koulutuskeskuksen tekemän selvittelytyön (Marjakoski) pohjalta Ilmavoimien kaikkien koulujen yhtenäistä palautejärjestelmän valmistamista.

Lisäksi asiakirja CG 19001, joka on Ilmavoimien TOSU vuosille 2011-2015 määrittelee, että kaikille Ilmavoimien joukko-osastoille otetaan käyttöön koulutuksen palautejärjestelmä. Samassa asiakirjassa on myös maininta ” Ilmavoimien kouluille tulee luoda sähköinen palautejärjestel-

mä, jolla pystytään keräämään palautetta niin oppilailta, kuin myös heidän esimiehiltä”.

3.2. Ilmavoimien teknillisen koulun palautejärjestelmä

Ilmavoimien teknillisellä koululla joukko-osastona on ollut käytössään oma palautekysely ja -keräysjärjestelmä Teknillisen koulun käyttämä järjestelmä pohjautuu NetJotos-sovellukseen.

Ilmavoimien teknillisen koulun nykytavoitteena on lähinnä saada koottua varusmiesten palaute palvelusajalta. Henkilökunnalta kerättävä palaute kohdistuu lähinnä työilmapiiriin liittyvinä kyselyinä, mikä lisäksi joukossa on ollut mm. liikuntaupseerin tekemiä kyselyitä.

3.3. Koulutuskeskuksen palautejärjestelmä

Koulutuskeskuksella on olemassa palautejärjestelmä, jota opettajien tulisi käyttää. Palautejärjestelmän käyttö on osin satunnaista, sillä kaikilla opettajilla ei ole ollut selkeää kuvaa käytössä olevan palautejärjestelmän olemassaolosta ja käytettävyydestä. Osin opettajat voivat vapaasti päättää, pyytävätkö he omia tarpeitansa varten palautetta myös kirjallisena. Opettaja voi päättää, millä tavoilla ja mistä asioista omia tarpeita varten palautetta kerätään ja kuinka sitä hyödynnetään - kuitenkin myös omaan käyttöön kerätty palaute tulisi taltioida. Taltiointia käsitellään laajemmin tämän luvun lopussa.

Kuten aiemmin on todettu, ei tätä työtä aloitettaessa Ilmavoimien teknillisen koulun Koulutuskeskuksessa ollut virallisella asiakirjalla käyttöönotettua tai viralliseen normiin sidottua palautejärjestelmää. Koulutuskeskuksessa käytössä olevaa sekä joillain kursseilla ja joidenkin opettajien käyttämää NetJotos-järjestelmään luotua palautejärjestelmää on käytetty. NetJotos, jota myös Marjakoski työssään sivusi, on ollut käytössä vain yksittäisillä opettajilla.

Kapteeni Jari Marjakoski toteaa oman työnsä loppuyhteenvedossa:

Aihetta tulisi jatkaa tutkimalla erityisesti saadun palautteen hyödyntämisen varmistamista teknillisellä koululla järjestettävillä kursseilla. Opetuksen laatu voidaan ymmärtää opettajan ammattitaitona, opetettavan aineen sisältönä, opetuksen syvyytenä tai muuna toimena joka varmistaa teknillisen koulun tavoitteiden saavuttamisen.

Toimiva palautejärjestelmä on osa Koulutuskeskuksen toiminnan ohjausprosessia, jonka avulla saadaan tietoa Koulutuskeskuksen opetuksen ja sen kehittämisen tueksi.

Kuten esimerkiksi Lindblom – Yläne 2007 ja Venna 2005 tuovat esille, on usein käynyt myös niin, etteivät opiskelijat ole saaneet tietää, onko palautteella ollut minkäänlaista vaikutusta. Palautteen vastapalautteella tulisi myös olla oma merkityksensä.

Vastuuopettajilla on keskeinen rooli palautteen keräämisessä ja käsittelyssä. Palautteen analysoinnista huolehtii Koulutuskeskuksella yleensä kurssin vastuuopettaja ja suunnittelu- ja kehityssektorin vastuuhenkilö yksin tai yhdessä kurssin muiden opettajien kanssa.

3.3.1. Opettajien haastattelut

Työtä varten haastateltiin Koulutuskeskuksen kymmenen opettajaa. Haastateltavien määrä on noin 30 % koko Koulutuskeskuksen lentoteknilliseen opetukseen osallistuvasta opettajakunnasta. Haastatteluun valittiin opettajat satunnaisesti siten, että jokaisesta sektorista olisi mukana opettajia ja lisäksi jostakin sektorista myös sektorinjohtaja. Lisäksi pyydettiin haastatteluun myös uusia opettajia, joilla ei ole pitkäaikaista kokemusta Koulutuskeskuksessa opettajana olosta. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää ja kartoittaa kuinka laajasti palautetta kerätään ja samalla selvittää, millä menetelmillä opettajat keräävät palautetta sekä miten he tuntevat käytössä olevan palautemenetelmän ja miten pystyvät löytämään palautemekanismit ja niiden ohjeistuksen. Lisäksi tarkoituksena oli saada selville, kuinka laaja tuntemus opettajilla on keskuksen NetJotos-palautejärjestelmästä. Haastattelun kysymykset ja haastattelusta saadut tulokset ovat eriteltynä tarkemmin liitteessä 1.

Haastattelutulos on saatu haastatteluhetken tilanteen pohjalta. Haastattelun lopuksi kerrottiin joidenkin haastattelukysymysten osalta niihin liittyviä yksityiskohtia sekä kerrottiin ja ohjeistettiin vastaajia löytämään haastattelun kysymyksissä mainittuja asioita. Tänä päivänä tehtynä haastattelutulos olisi huomattavan erilainen. Haastattelun alussa luotiin opettajista numeroanonyymejä, joten tässä työssä käytetään opettajista numeroita 1 - 10.

Haastattelukysymykset, jotka esitettiin kaikille opettajille

1. Oletko toiminut kurssinjohtajana / varajohtajana?
2. Oletko kerännyt kursseilta palautetta?
3. Oletko kerännyt NetJotoksella?
4. Jos olet kerännyt jollain muulla menetelmällä, niin millä menetelmällä?
5. Tunnetko, tai onko NetJotos tuttu palautejärjestelmänä?

6. Mistä olet saanut tiedon NetJotoksen käytöstä?
7. Löydätkö NetJoksen jos joudut sitä käyttämään?
8. Löydätkö NetJotos menettelytapaohjeen?
9. Oletko lukenut NetJotoksen palautekyselyn menettelytapaohjeen?
10. Muuta palautteen tiimoilta (vapaa sana)?

Tehty haastattelu selvitti, että kyselyyn vastanneista opettajista 7 eli 70 % oli ollut vastuupettajana jollakin kurssilla, ja kaikki olivat keränneet palautetta vastuullaan olevista kursseista. Neljä opettaja oli käyttänyt NetJotos – järjestelmää. Loput 6 opettajaa ilmoitti keränneensä kirjallista palautetta joko itse laatimallaan lomakkeilla tai ilmoitti keränneensä kirjallisen palautteen. He eivät olleet varmoja, kenen laatima kaavake oli ja mistä sen olivat saaneet. Koulutuskeskuksella opettajat olivat käyttäneet palautteen keräämisessä kirjallista, suullista, ja sähköisiä menetelmiä.

Haastatellut opettajat tunsivat valtaosin NetJotos-järjestelmän, mutta ilmoittivat lähinnä tuntevansa sen työnantajan tekemistä työilmapiiri- tai liikuntapalveluun liittyvistä tai vastaavista kyselyistä. Kaikkiaan 40 % kyselyyn vastanneista opettajista ilmoitti käyttäneensä palautteen keräämisessä NetJotosta ja 50 % ilmoitti, että ovat kuulleet järjestelmän olemassaolosta.

Ohessa ovat haastattelutulokset eriteltyinä.

Kysymykset 1-3.

Nämä olivat kysymyksiä, joihin voitiin vastata kyllä =K ja en = E

1. Oletko toiminut kurssinjohtajana
2. Oletko kerännyt kursseilta palautetta
3. Oletko kerännyt NetJotoksella

Taulukko 1. Haastattelukysymyksiä 1-3 tulokset

KYSYMYKSET	1		2		3	
	K	E	K	E	K	E
Opettaja 1		X	X			X
Opettaja 2	X		X		X	
Opettaja 3	X		X			X
Opettaja 4	X		X			X
Opettaja 5	X		X		X	
Opettaja 6		X	X			X
Opettaja 7	X		X		X	
Opettaja 8	X		X			X
Opettaja 9	X		X		X	
Opettaja 10		X	X			X
YHT	7	3	10	0	4	6

Vastanneista yksi henkilö muisti, että on ollut joku kokoon kutsuttu Koulutuskeskuksen tilaisuus, jossa kerrottiin tällaisen järjestelmän olemassaolosta, ja että sitä tulisi käyttää palautteen keräämiseen. Muut vastanneet eivät muistaneet, mistä olivat kuulleet asiasta. Lisäksi he kertoivat joidenkin yksittäisten henkilöiden kertoneen NetJotoksesta tai heillä oli hajanainen tieto viikkopalaverista tai jostain muusta tilaisuudesta, missä olivat kuulleet järjestelmästä.

Opettajat, jotka olivat käyttäneet NetJotosta, olivat myös keränneet aktiivisesti paperisella kaavakkeella palautetta, joka pääsääntöisesti oli omaan käyttöön kerättyä.

Kysymys 4 käsitteli palautteen keräämistä jollain muulla kuin NetJotosjärjestelmällä.

Kysymys 4.

Jos olet kerännyt palautetta jollain muulla menetelmällä, niin millä menetelmällä?

Kuuden opettajan osalta, jotka eivät olleet keränneet Netjotoksella, jakautuma oli seuraava:

Taulukko 2. haastattelukysymyksen 4 tulos

OPETTAJAT	Oma kaavake, oma käyttö	Oma kaavake - muutettu sähköiseksi	Suullinen
Opettaja 1		x	
Opettaja 3	x		x
Opettaja 4	x		
Opettaja 6	x		x
Opettaja 8	x		
Opettaja10	x		
YHT	5	1	2

Osa haastatelluista opettajista ilmoitti keränneensä myös suullisesti palautetta. Keskustelemalla saadaan opetuksesta aina suoraa palautetta nopeasti ja siten opettaja voi hyödyntää sitä itse toiminnassaan. Haittapuolena koulutusorganisaation näkökulmasta on haastattelupalautteiden häviäminen, sillä palautekeskusteluita ei ole yleensä kirjattu tai dokumentoitu mitenkään.

Lähes kaikki opettajat, jotka olivat keränneet palautetta jollakin omalla kaavakkeella, olivat keränneet palautetta omaan käyttöönsä. Suullisessa palautteen antamisessa ei opettaja ollut tehnyt muistiota palautetilaisuudesta.

Mikäli suullisia palautteita pyydetään ja pidetään palautekeskusteluita, tulee laatia ja ohjeistaa dokumentoinnin menettelytavat. Keskustelut tulee tallentaa ja siten haastattelut voidaan nimetä selkeämmin osaksi palautejärjestelmää. Tätä asiaa käsitellään tarkemmin kohdassa 3.4.1 ja haastatteluiden taltiointiin otetaan kantaa luvussa 3.3.3.

Useissa tapauksissa opettajat ovat luoneet itselleen erilaisia menetelmiä ja käytäntöjä palautteen saamiseksi opetuksesta, opettajien ammattitaidosta, koulutuksesta sekä opetusmenetelmistä ja -välineistä. Palautteita on kerätty, mutta palautteista saatu tieto ei kuitenkaan aina ole välittynyt eteenpäin. Palautteet ja niiden käsittely on usein jäänyt ainoastaan opettajan omaan tietoon. Tällöin palaute ei ole välttämättä johtanut mihinkään konkreettiseen parannukseen tai muutokseen, eikä sitä ole liitetty koko Koulutuskeskuksen opetuksen kehittämisen edistäväksi tekijäksi (Venna 2005, 7).

Kysymys 5 käsitteli NetJotos-järjestelmän tunnettuutta eli miten opettajat tunsivat järjestelmän.

Taulukossa 3 käsitellään kysymystä 5. Tunnetko tai onko NetJotos tuttu palautejärjestelmänä

Taulukko 3. Haastattelukysymyksen 5 tulokset.

OPETTAJAT	Tuntee ja tietää	Ei tunne	Kuullut puhuttavan
OPE 1			x
OPE 2	x		
OPE 3			x
OPE 4			x
OPE 5	x		
OPE 6			x
OPE 7	x		
OPE 8	x		x
OPE 9	x		
OPE 10			x
	5		5

Yksi vastanneista opettajista (opettaja nro 8) kertoi, että on kuullut järjestelmästä sekä tietää ja tuntee sen, mutta ei ole käyttänyt järjestelmää.

Kysymyksessä 6 kartoitettiin sitä, mistä opettaja on saanut tiedon Netjotoksesta ja sen käytöstä.

Tähän kysymykseen haastattelemani opettajat vastasivat seuraavasti: SUKE-osaston (Suunnittelu- ja kehitysosasto) opettajilta kuullut jossain yhteydessä ” Haju, että Mika Nieminen / Jari Marjakoski tietää jotakin.”

TIP = NetJotos on työilmapiirikyselyistä tai vastaavista esimerkiksi liikuntakyselyistä tullut tutuksi

Ei muista, MPKK tai Veli-Matti Lehto, vaikea kysymys

Mika Nieminen jossain epävirallisessa tilaisuudessa

Jari Marjakoski on kysynyt jotain jossain tästä asiasta, eka kerta oli jossain TAMK:ssa (Tampereen AMK).

Kuullut jostain, ei muista mikä tilaisuus, joku viikkopalaveri tai joku vastaava tilaisuus.

Ei muista, ehkä joku tilaisuus, kai Ari Ikkala puhui jossain palaverissa

Yhteenvetona, että 3 haastateltua opettajaa kymmenestä oli saanut jotain vihjeitä Suunnittelu- ja kehitysosaston (Suke) henkilöiltä. 3 opettajaa on ollut jossain tilaisuudessa, jossa asiasta on puhuttu jotain. 1 haastateltu opettaja ei muistanut tarkkaan mistä on saanut tiedon. Loput tähän kysymykseen vastanneista ilmoitti, että tuntee järjestelmän, mutta ei muista mistä saaneet tietonsa. Nämä henkilöt ovat kylläkin käyttäneet järjestelmää säännöllisesti.

Kysymys 7, jolla pyrittiin selvittämään sitä, miten opettajat löytävät NetJotoksen.

7. Löydätkö NetJoksen jos joudut sitä käyttämään?

Tähän kysymykseen vastattiin seuraavasti:

Viisi opettajaa ilmoitti suoraan löytävänsä NetJotoksen todennäköisesti Torni-portaalin suosikeista, josta kaikki PV:n tietojärjestelmien linkit löytyvät.

Muut vastaukset:

Jos annetaan tarpeeksi aikaa; menee kyllä säätämiseksi

Pieni kaivaminen

En ihan äkkiä, mutta kyllä varmaan löytyisi

Ei ole tarvinnut, ei löydä

En löydä, en ole koskaan kokeillut

Vastaukset tähän kysymykseen osoittivat, että 50 % opettajista löytää NetJotoksen käyttämällä loogista ajattelukykyä, että kaikki PV tietojärjestelmät löytyvät tietystä paikasta Torni-portaalista eli PV:n intranet sivustosta. 30 % haastatelluista opettajista ilmoitti, etteivät he ihan suoraan

löytäisi järjestelmään. 20 % kertoi ihan suoraan, ettei löytäisi NetJotos palautejärjestelmään linkkiä.

Kysymys 8. Löydätkö NetJotos menettelytapaohjeen?

Neljä opettajaa ilmoitti, etteivät löydä ohjetta

Muut vastaukset:

En ihan äkkiä, mutta luulen löytäväni

Ei kuvan palaa mistä löytyisi

Ei ole tarvinnut, ei löydä

En ole käyttänyt, voi mennä aikaa

Voi mennä aikaa, en ole ikinä nähnyt

En ole koskaan kuullutkaan

Haastatelluista 70 % ilmoitti, etteivät löytäisi ohjeistusta. 30 % oletti, että pienen haun jälkeen mahdollisesti löytäisi ohjeistuksen järjestelmästä.

Kysymys 9. Oletko lukenut NetJotoksen palautekyselyn menettelytapaohjeen?

Haastatteluun vastanneista opettajista 100 % eli kaikki ilmoittivat, etteivät ole lukeneet NetJotoksen palautekyselyn menettelytapaohjetta. Haastattelun yhteydessä haastateltavia ohjeistettiin se, mistä ja miten kyseisen menettelytapaohjeen löytää.

Kysymykseen 10 annetut vastaukset löytyvät liitteestä 1.

3.3.2. Palautteen kerääminen

NetJotos-sovellus on sähköinen Net-ympäristössä toimiva selainpohjainen Puolustusvoimissa Torni-poratalissa käytössä oleva kysely-, arviointi- ja palautejärjestelmä. Se toimii Joukko-osastojen omatoimisena mielipiteiden ja koulutuspalautteen seurantajärjestelmänä, joka on PV:n Koulutuksen Kehittämiskeskuksen luoma järjestelmä. Koulutuskeskuksessa

palautteen keräämiseen tullaan käyttämään mainittua NetJotos järjestelmää. Kapteeni Marjakoski on oman opinnäytetyönsä osalta luonut järjestelmään Koulutuskeskukselle soveltuvat kysymyssarjat, joita tullaan uudelleen tarkastelemaan ja tarvittaessa tekemään kysymyssarjoihin muutoksia.

NetJotoksesta on lyhyt kaupallinen esittely tuotteen Internet-sivuilla (<http://www.mindcom.fi/mainx.asp?sid=1&sivu=3&kpl=10>)

Suunnittelu- ja kehityssektorin NetJotoksen hallinnollinen omistaja päättää ja hallinnoi kenelle pyydetään JJK:lta käyttäjäoikeuksia, kuten salasanoja ja käyttäjätunnuksia NetJotos-järjestelmään. Tämä siksi, että tunnukset ja salasanat olisivat yhden henkilön takana. Tällöin ei tulisi päällekkäisyyksiä ja käyttäjätunnuksia sekä salasanat olisivat hallittavissa.

Ilmavoimien teknillisen koulun tietohallinto on laatinut ja koulun johtaja allekirjoittanut 25.02.2011 asiakirjan HH232 ILMAVTKOHJEK HALLINNOLLISEN YMPÄRISTÖN KÄYTTÖVALTUUSHALLINTA, joka perustuu PVJJKHALLOS:n ohjeeseen HG644. Kyseinen asiakirja on turvaluokiteltu vain viranomaiskäyttöön, joten tässä työssä pitäydyn pelkästään otsikko ja diariotietoihin. Mainitun asiakirjan kohdassa 2.2 Lisäoikeuksien hakeminen on maininta esimiehen toimista hakea oikeuksia tietojärjestelmiin. Mainittuihin järjestelmiin luetaan mukaan myös NetJotos. Edellä mainitun asiakirjan ohjeita ja käskyjä noudattaen saattaa tulla tilanne, ettei vastuuopettajalla ole käytettävissä tunnuksia ennen kurssin päättymistä, mikäli tunnukset haetaan jokaiselle kurssille erikseen. Hakemuksen käsittelyn hitaudesta johtuen saattaa myös muodostua tilanne, ettei yksittäinen opettaja edes pyydä palautetta opiskelijoilta, koska joutuisi anomaan edellä mainitun asiakirjan pohjalta tehdyn normin liitteenä olevalla kupongilla itselleen NetJotos – oikeuksia. Kokemuksen mukaan näiden oikeuksien saamiseen voi kuluja useita viikkoja tai jopa kuukausia.

Edellä mainittujen ongelmien välttämiseksi voisi olla tarkoituksenmukaista, että suunnittelu- ja kehitysosastossa on nimetty henkilö tai henkilöt,

jotka hallinnoivat NetJotos salasanoja ja toimittavat kulloinkin pidettävän kurssin johtajalle salasanan ja käyttäjätunnuksen. Kurssin johtaja on velvollinen keräämään palautteen kurssilaisilta ja huolehtii, että kaikki kursseille osallistujat antavat palautteen. Annettu palaute taltioidaan myöhemmin tässä luvussa käsitellyllä tavalla ja toimintatapaohjeen mukaisesti sähköiseen järjestelmään.

Palautekysymykset on mietittävä huolella etukäteen ja oppimistilaisuudesta, opintojaksosta ja -kokonaisuuksista palautetta kerätessä tulee pitää mielessä, että palautteen kohteena ovat opetus sekä opiskelu- ja oppimisympäristöt, eikä suoranaisesti opettaja. Kysymystenasettelun tulee olla mahdollisimman yleistetty ja teoreettinen ja sen tulee pitää sisälleen ainakin seuraavat kolme näkökulmaa (Erätuuli 1994, 31):

- Kysymysten selkeys
- kysymyksiin vastattavuus
- kysymysten järjestäminen ryhmiin

Kurssipalautteen antaminen tulee prosessina sitoa osaksi kurssin kokonaisuutta siten, että se kuuluu kurssin viikko-ohjelmaan ja palautteenantotilaisuus on mainittu myös kurssin opetussuunnitelmassa. Tällöin palaute on osa kurssin suoritusedellytystä ja ilman kurssilta annettua palautetta ei ole mahdollisuutta saada arvosanoja ja todistusta kurssin suoritamisesta.

Vuorovaikutteisuuden ja avoimuuden oppilaiden ja opettajien välillä tulee olla olennainen osa Koulutuskeskuksen palautejärjestelmää ja -kulttuuria. Vuorovaikutteisuus ja avoimuus lisäävät oppilaiden suhtautumista ja motivaatiota antaa palautetta. Palautetilaisuuteen tulee määrätä henkilö, joka kirjaa ja laatii mahdollisesti tarvittaessa muistion palautetilaisuudessa esille tulleista asioista, jotka saattavat vaikuttaa seuraavaan vastaavaan kurssin sisältöön. Muistio tulee tallentaa kohdan 3.3.1 mukaisesti.

Mikäli kurssi on järjestetty siten, ettei oppilaalla ole mahdollisuutta kirjautua PV Hallnet-järjestelmään esim. Patrialla/muilla siviiliyhteistyötahojen tiloissa pidetyissä koulutustilaisuuksissa Tällöin tulee kurssin vastuuhenkilön toimittaa oppilaille NetJotos-salasana ja käyttäjätunnus PVAH -järjestelmällä, jolloin oppilas suorittaa palautteenannon mahdollisimman nopeasti päästyään Hallnet-ympäristöön. Vaihtoehtoisesti voidaan järjestää kurssi siten, että palautetilaisuus pidetään erillisenä sellaisissa tiloissa, joissa on käytettävissä PVHallnet-yhteydet.

Kaikille kurssi-, opetus- tai koulutustilaisuudessa opetukseen osallistuville opettajille tulee tiedottaa, että kurssista kerätään palaute - varsinkin, jos kurssilla opettaa vierasopettaja toisesta joukko-osastosta tai siviilimaailman yhteistyökumppanin edustaja. Tällöin vierasopettajille on tiedotettava, mitä tarkoitusta varten palautetta yleisesti ottaen kerätään ja miksi heidän antamaansa opetukseen liittyen tietoja kerätään. Kerrotaan myös, ketkä saavat käsitellä ja nähdä opettajan opetuksesta kerätyn palautteen. Opettajan tietämättä ei hänen opetuksestaan saa kerätä palautetta.

Kuten Martinsuo & Blomqvist (2012, 4) toteaa: Palauteprosessit ovat sekä opettajalle, että oppilaalle opiskelusta, oppimisesta ja opettamisesta lisäarvoa tuovia tapahtumaketjuja. Siten myös Koulutuskeskuksen tulee käyttää resursseja palautteiden keruuseen tavoitteena näihin tapahtumaketjuihin vaikuttaminen.

3.3.3. Palautteen käsittely

Palautteen käsittelytavat Koulutuskeskuksella vaihtelevat. Yleisimmin palautteesta keskustellaan yhdessä vastuuopettajan ja kurssin opettajien kanssa. Joillakin kursseilla tai joidenkin opettajien kohdalla palaute voi jäädä vain opettajan omaan tietoon.

Oppilas suhtautuu myönteisemmin palautteen antamiseen, kun hänelle on luotu erillinen palautetilaisuus, eikä palautetta pyydetä tunnin ohessa tai mahdollisesti tuntien välisellä tauolla (Robson 2001, 44). Nämä pa-

lautteenantotilanteet tulisi kuitenkin määritellä aina kurssikohtaisesti ja tiedottaa oppilaita etukäteen siitä, että heiltä tullaan keräämään kurssin ohessa palautetta. Oppilaille tulee myös tiedottaa, mihin tarkoitukseen tietoja kerätään ja kuka tietoja kerää. Opiskelijoille on myös tiedotettava heidän antamansa palautteen vaikutuksista (Mts, 44). Koulutustilaisuuden/kurssin oppilaiden kanssa tulee käydä läpi heidän antamansa palaute ja analysoida se alustavasti oppilaiden läsnä ollessa ennen kurssin päättymistä. Lisäksi heille tulee kertoa, mihin heidän antamansa palaute tulee vaikuttamaan. Luvussa 4.2 käsitellään tätä aihetta laajemmin.

Oppilaille järjestetyssä vastapalautetilaisuudessa tulisi olla ainakin kurssin vastuuhenkilö ja opetukseen osallistuneet opettajat. Mikäli mahdollista Koulutuskeskuksen SUKE-osaston edustaja ja koulutusosaston johto voisivat tarvittaessa olla paikalla. Tilaisuudessa kurssin vastuuhenkilö saa samalla palautteen kurssin läpikäynnin onnistumisesta. Mikäli ei ole mahdollisuutta suorittaa lopullista palautetilaisuutta, johon oppilaat voisivat osallistua, tulee kurssin palautteesta laatia palauteyhteenveto ja toimittaa se oppilaille kootusti puolustusvoimien asiakirjahallintajärjestelmällä (PVAH) mahdollisimman nopeasti.

Joillakin järjestettävillä kursseilla on ollut oppilaille ennen kurssille tuloa koulutustilaisuuden aiheeseen liittyviä etätehtäviä. Näiden etätehtävien osuutta palautteesta on vaikea, ellei mahdotonta, erotella kurssilla opitusta. Ennen koulutustilaisuutta suoritettu itseopiskelu ja etätöiden laatimisen yhteydessä itseoppiminen voivat sekoittua koulutustilaisuudessa annettuun opetukseen ja siten kurssilla opittuun. Yhtenä haasteena siis on, miten käsitellä palautetta, johon itse opittu tieto on liitetty?

Saatu palaute on yksi työväline, jolla SUKE-osasto, opettajat ja Koulutuskeskuksen johto pystyvät kehittämään ja seuraamaan kurssien taso-vaatimuksia, samoin myös opetuspakettien ja opetuksen laatua sekä mahdollisesti opetuksen nousujohteisuutta.

Koulutuskeskuksella on tarkoituksenmukaista järjestää määrävälein laajemmalle opettajakunnalle opiskelijapalautteiden käsittelyyn liittyviä palautetilaisuuksia. Palautetilaisuuksia voisi yhdistää opettajakokouksiin, opettajien infotilaisuuksiin, koulutuspäiviin, tai vastaaviin. Kyseiset tilaisuudet tulee järjestää joko kalenteriaikaan sidonnaisina tai kun tarpeellinen määrä kurssija on pidetty ja niistä on saatu palautteet (esimerkiksi kolmen pidettyä kurssia palautteineen). Tilaisuuksien yhteydessä olisi mahdollista saada laajempaa keskustelua aikaiseksi opettajien keskuuteen ja samalla jakaa tietoa ja uusia ideoita opetuksesta, oppimateriaalista, kurssin läpiviennistä jne. opettajien keskuudessa. Kun palautetieto tai esimerkiksi yhteenvedot otetaan yhteisesti käsittelyyn, on Koulutuskeskuksen tai mahdollisesti koko koulun johdolla mahdollisuus antaa tukea opetuksen kehittämiseen. Annettu tuki kohdentuisi sekä yksittäisille opettajille, että laajemmin koko opettajakunnalle tai Koulutuskeskukselle. Kuten Lindblom - Yläne, Nevgi (2007, 34) toteaa,

Toimivaan palautejärjestelmään kuuluu, että kerättyä palautetta analysoidaan ja käsitellään yhdessä sekä sitä hyödynnetään opetusta, koulutusmenetelmiä ja opetusmateriaalia kehitettäessä. Palaute ja sen seuranta ovat tehokkaasti käytettävissä silloin, kun sekä oppimisesta että opettamisesta kerättävää palautetta saadaan ja se myös viedään toimenpiteiden tasolle.

Tässä työssä käytetään jatkossa edellä mainituista tilaisuuksista opettajakokous-sanaa.

Edellä mainitut opettajakokoukset tulisi sijoittaa koulutusohjelmaan. Tällöin koulutusohjelmakohtaisten opiskelijapalautekeskusteluiden tarkoitus olisi saada kattava opiskelijapalauteanalyysi koulutusohjelman suunnitelmista ja toteutuksen toimivuudesta. Tavoitteena on jatkuva toiminnan parantaminen sekä tiedonkulun ja yhteistyön syventäminen Koulutuskeskuksen johdon, opettajien ja oppilaiden välillä. Palautteesta saatu tieto ja tulokset ovat koko Koulutuskeskuksen yhteiseksi pääomaksi ja siten kaik-

kien käytettävissä. Opettajat voivat pohjata niihin jatkossa vastaavia kursseja järjestäessään sekä aiempien kurssiensa jatkoselvittelyitä tarkastellessaan. (Erätuuli 1994, 13).

Jokaisen yksittäisen opettajan sekä Koulutuskeskuksen kokonaisuutena tulee hallita itsearviointia siten, että saatu palaute pystytään hyödyntämään opetuksessa (SFS ISO 9001 2004, 114). Laadullisen tason ja Koulutuskeskuksen suorituskyvyn arvioimiseksi sekä parannusmahdollisuuksien määrittelemiseksi itsearviointia tulisi tehdä säännöllisin väliajoin (Mts. 2004, 106, 112). Opettaja pystyy tekemään tarpeelliset muutokset opetuksen kehittämisessä aiemmin mainitun opettajakokouksissa vastuuopettajalle tai kurssin johtajalle annetun ”evästeen” pohjalta koskien sitä, millaisia muutoksia tehdään opetukseen ja mahdollisesti myös opetussuunnitelmaan.

Kuten Robson kirjassaan (2001, 37) toteaa: Ihmiset hyväksyvät ja käyttävät todennäköisemmin tietoa ja ovat halukkaampia muuttamaan toimintaa tiedon perusteella, jos he itse ovat olleet tiedonsaantiin osallisina ja heillä on osuus päätöksien teossa, joilla pyritään saamaan aikaan muutoksia.

Mainituista opettajakokouksista laaditaan raportti, muistio, pöytäkirja tms, joka toimii tilaisuuksien dokumentaationa ja jonka SUKE-osasto taltioi. Tällöin SUKE-osasto pystyy seuraamaan saatujen palautteiden ja tilaisuuksissa annettujen ja kirjattujen toimenpiteiden pohjalta tehtyjä muutoksia opetukseen.

Ohjeistuksen, kommunikaation tai infon puutteellisuudesta johtuen on opiskelijapalautteiden käsittely myös arkistoinnin ja dokumentoinnin osalta ollut aiemmin satunnaista, käyttäjäkohtaista ja joissain tapauksissa osin myös puutteellista. Tällä hetkellä Koulutuskeskuksella palautetta on taltioitu ja tallennettu verkkoasemalle, joka on kaikkien opettajien käytettävissä. Opettajat ovat omaksuneet menettelyn palautejärjestelmästä käydyn keskustelun ja tiedottamisen myötä. Opiskelijapalautteen arkis-

tointiin ja dokumentointiin sekä palautteen julkisuuteen liittyvät kysymykset siitä, kenellä on minkälainen vastuu mainittujen toimenpiteiden saamiseksi kaikille yhteiseen tietoisuuteen. Palautteen keräämisellä, käsittelyllä, dokumentoinnilla ja arkistoinnilla tulee olemaan oma osansa opetuksen laadussa ja sen kehittämisessä. Robson kirjassaan (2001, 42) toteaaakin, että hyvä palaute voidaan pilata heikkolaatuisella taltioinnilla.

NetJotos-järjestelmän etuna on, että se taltioi kysymyksistä saadut vastaukset järjestelmällisesti Adobe Acrobat-tiedostoksi pdf-tallenteeksi. Näitä tallenteita ei pystytä jälkeenpäin manipuloimaan, joten palautteen arkistointi on sinänsä luotettavaa. Kaikkien kurssien kerätyt palautteet tulee taltioida sähköiseen muotoon. Palautejärjestelmän perustavoitteena on läpinäkyvä ja avoin palautekulttuuri. Palauteprosessi tulee rakentaa kokonaisuudessaan avoimeksi ja selkeäksi. Kaikesta kerättävästä palautteesta annetaan opiskelijoille vastine eli vastapalaute. Tätä opiskelijalle annettavaa palautetta käsitellään tarkemmin luvussa 4.2.

Palautteen käsittelyssä tulee olla kolme vaihetta:

1. Kurssin palautelomakkeen luominen,
2. kerätyn palautteen tarkastelu ja analysointi
3. opiskelijoille annettavan vastineen laatiminen.

Opiskelijoille käyttövaiheita on kaksi:

1. palautekyselyyn vastaaminen ja
2. kertyneen palautteen ja opettajan antaman vastineen tarkastelu.

Palautteiden ja opetuksen kehittämistarpeista tehtyjen muistioiden dokumentointi tapahtuu Koulutuskeskuksen verkkoasemalle, jonne ne taltioidaan. Eri kursseilta kerätyn palautteen tallennustunnisteen tulee olla sellainen, että tunniste itsessään taltioi kaiken samaa kurssia koskevan materiaalin peräkkäisiksi tiedostoiksi. Tunnisteiden tulee olla myös sellaisia, että ne olisi helposti kaikkien tunnistettavissa ja kohdennettavissa tiettyyn opetustilaisuuteen. Tunnisteena tulee käyttää jo Koulutuskeskuksen koulustilaisuuksille antamia koodeja, jolloin LTJK:lle jo luotu koo-

daus on myös kurssipalautteen taltiointikoodaus. Tällöin koodauksesta selviää kurssin ajankohta vuosilukuna, kurssitunniste, joka on myös lentoteknillisen koulutuksen ilmavoimien kurssitarjonnan koodi. Tällä koodilla saadaan kytkentä suoraan Lentoteknilliset koulutukset ja kelpuutukset (LTJK) -koulutuskalenterin mukaiseen kurssiin. Lisäksi palautetunnisteesta tulee ilmetä myös se, mitä palautetta kyseinen palautetallenne koskee, esimerkiksi onko kyseessä välitön vai viivästetty palaute.

Palautetunnisteet:

- 1 välitön suullinen palaute
- 2 välitön, paperilla kerätty palaute
- 3 välitön NetJotos-järjestelmään syötetty palaute
- 4.1 oppilaan viivästetty palaute
- 4.2 esimiehen viivästetty palaute

esimerkki: 12.1.1.1 HN-TPK 1.3, jossa:

12. = Vuositunniste osoittaa, että kurssi on pidetty vuonna 2012,

1.1 = kurssitunniste LTJK:lta, kurssina Hornet-tyyppikurssi


1. = Vuoden ensimmäinen kyseinen kurssi

HN-TPK 1 = Kurssin nimi mahdollisesti lyhenteenä: Hornetin tyyppikurssi

1

3 = kerätyn palautteen tunniste, eli 3 =välitön NetJotos-palaute

Seuraavan sivun kuviossa 3 on esitelty LTJK:n näyttö oheisesta esimerkistä.

Ilmavoimat LTJ KELPUUTUKSET JA KOULUTUKSET			
Flygvapnet Air Force			
Päävalikko > Koulutushaku > Koulutukset > Koulutus			
KOULUSTILAISUUDEN TIEDOT (12.1.1.1)			
Kurssitunnus	1.1	Kurssinimi	HN-TYYPPIKURSSI I
Sisältö	Norm. opetussuunnitelman mukainen + Litening bod		
Koulutuslaji	Tyypikoulutus	Tila	valmis
Suuntautuminen			
Paikka	IlmavTK	Vastuuhenkilö	
Toimeksiantaja		Varavastuuhenkilö	
Kesto	35	Vastuujoukko-osasto	8750
Alkamispvm	09.01.2012	Päätymispvm	02.03.2012
Edell.kurssi		Voimassapvm	
Vaatimukset		Kurssin hinta	0,00
Kohderyhma		Työnumero/kustannuspaikka	
Kurssin kuvaus		Kurssitarjottimen mukainen	on
Kiintiöt:		Osallistujia max	16
K010	Patria Aviation Oy	2	
8610	Lapin Lennosto	3	
8630	Satakunnan Lennosto	4	
8650	Karjalan Lennosto	2	
8750	Ilmavoimien Teknillinen Koulu	2	
8806	Ilmavoimien koelentokeskus	1	
8900	Ilmavoimien Materiaalilaitos	1	
Viimeisin muutos 28.05.2012 15:20:20, jjp8750			

Kuvio 3. LTJK:n näyttö esimerkkinä olevasta koulustilaisuudesta ja sen tunnistetiedoista.

Näillä tunnistetiedoilla päästään palautetiedoston tallenteesta kiinni siihen, minkä kurssin palautetta kyseinen tallenne on. Tietojärjestelmät pääasiassa tallentavat samaa formaattia olevat tiedostot aakkosnumeeriseen järjestykseen. Mainittu tallennekoodaus järjestelee tiedostot nousevassa numeerisessa järjestyksessä, jolloin tallennuksessa kyseisen koulustilaisuuden tiedostot asettuvat peräkkäisiksi tiedostoiksi.

On tarkoituksenmukaista säilyttää vain yhden vuoden kurssien palautteet niille varatussa pääkansiossa. Koska palautteita kertyy jo vuoden sisällä suuri määrä, on palautekansioista tällöin helpompi löytää tarvittut kurssipalautteet. Vuotta vanhemmille palautteille tulee luoda vuosittain arkistokansio verkkoasemaan, josta ne pystytään ottamaan tarvittaessa uudelle.

leen käsittelyyn. Palautteiden säännöllisen taltioinnin avulla voidaan verrata tarvittaessa kahden tai useamman samansisältöisen kurssin saamaa palautetta keskenään.

Esimerkiksi LTJK:lla vuonna 2012 on yhteensä 30 kurssia tai koulutustilaisuutta, joiden toimeenpano- tai järjestelyvastuu tai pitopaikka on merkitty Ilmavoimien teknilliselle koululle, ts. sen Koulutuskeskukselle. Luku pitää sisällään kaikki suunnitellut ja koulutuskalenteriin merkityt koulutustilaisuudet, joista myös useimmiten kerätään välitön palaute kirjallisena ja NetJotos järjestelmää hyväksi käyttäen sekä lisäksi viivästetty palaute oppilaalta ja hänen esimieheltään. Tällöin tulee tallenteita vuositasolla 30 järjestettävästä kurssista kustakin maksimissaan 4 tallennettavaa palautetta. Palautteista kertyneiden tiedostotallenteiden määrä vuositasolla olisi siten maksimissaan n. 100 - 120 tallennetta. Jo kahdessa vuodessa määrä kasvaa suhteellisen suureksi, ja siten tallenteiden määrän hallinnointi saattaa jo muodostua hankalaksi.

Välittömän ja viivästetyn palautteen analysoinnin, laaditun yhteenvedon ja tulostuksen jälkeen palautteen tuloksia käsitellään kurssilla mukana olleiden opettajien, ja mikäli mahdollista, myös palautetta antaneiden oppilaiden kanssa. Palautteen tulokset analysoidaan ja niiden perusteella päätetään käynnistettävistä kehittämistoimista. Palautteen pohjalta käynnistettävien kehitystoimien vastuuhenkilönä toimii kurssin vastuupettaja tai kurssin johtaja yhteistyössä SUKE-osaston kanssa.

Palauttekeskustelutilaisuuksissa käsitellään opiskelijoiden palautetta koulutuksesta, opetuksesta ja opetusjärjestelyistä. Harvemmin kuitenkaan annetaan kurssin opettajien tai muun henkilökunnan palautetta opiskelijoiden suuntaan.

Muutostarpeet toteutetaan kurssin opetuspakettiin välittömästi välittömän tai viivästetyn palautteen analysoinnin jälkeen. Kaiken palautetiedon tulkinta tapahtuu edellä mainituissa kaikkien opettajien yhteisissä opettajakokouksissa. Tämän yhteisen opettajakokouksen eli palautteen käsittely-

tilaisuuden tulee olla opettajille motivointitilaisuus, sillä se on merkityksellistä myös opettajalle, koska oppilaiden menestymisen esiin tuominen on yksi palkitseva tapa kohottaa opettajan motivaatiota.

3.4. Opiskelijoiden välitön palaute

Välittömän (suullinen, kirjallinen ja NetJotos ja myös viivästetyn) palautteen perusteella tapahtuvan kehittämisen lähtökohtana on, että pyritään ratkaisemaan mahdolliset muutostarpeet kurssin opetusmateriaaliin ja opettajan työskentelyyn. Muutostarpeet tulee kirjata ja taltioida ne pdf-formaattiin samalle verkkoasemalle, mihin taltioidaan kurssilta saadut palautteet kohdan 3.3.3 mukaisesti.

Oppilas antaa välittömän palautteen nimettömänä, mutta kuitenkin annetaan mahdollisuus myös vapaaehtoiseen vastausmahdollisuuteen omalla nimellä. Tämä asia tulee kysymykseen varsinkin suullisen palautteenantoon, jolloin opettajan tulee varmistaa, haluaako oppilas antaa omalla nimellään palautteen, muutoin opettaja ottaa palautteen nimettömänä.

Kuten Hämäläinen kirjassaan (1994, 7) toteaa:

Joissain tapauksissa on tullut ilmi, että oppilas on oppinut kurssilla sellaista, mitä ei kurssilla ole opetettu tai ei ole osattu opettaa oikein, tai ymmärrettävästi, vaan oppilas on saanut tiedon kurssin ulkopuolella, mahdollisesti majoitustiloissa tai vapaa-aikana muilta kurssille osallistuneilta oppilailta. Tällaista tietojen "tasaamista ja vaihtamista" on tullut esille joissain tapauksissa. Antaako oppilas tällöin palautteen kurssilla oppimastaan asiasta?

Välittömässä palautteessa kysymyssarjat tulee olla laadittu siten, että kysymyksissä ei ole tulkinnan mahdollisuutta eivätkä kysymykset ole johdattelevia. Lisäksi kysymyssarjaan tulisi kohdentaa kysymykset

oppimiseen

opettamiseen
tiloihin, välineisiin, materiaaliin.

Kysymyssarjan tulee rakentua siten, ettei kysymyksiä olisi liikaa, ja siten kysymyksiin vastaaminen ei vaikuttaisi motivaatioon vastata niihin. Kysymyksien määrän tulisi rajoittua 10 – 12 kysymykseen.

Kysymyssarjojen kysymykset tule laatia siten, että ne palvelevat kaikkia opetus- ja kurssitilaisuuksia.

Välittömän palautteen kysymykset opiskelijoille:

- Opetustavoite oli selkeä?
- Kurssi muodosti selkeän kokonaisuuden?
- Jakso oli kokonaisuus, jonka aikana säilyi ”punainen lanka” opiskeltavien aineiden välillä?
- Opetustapahtuman ilmapiiri oli innostava?
- Opetus oli vuorovaikutteista?
- Opettajani motivoi minua opetuksen aikana?
- Sain opettajalta riittävästi oppimistani ohjaavaa palautetta?
- Opiskelijoiden ja kouluttajien välinen yhteistyö edesauttoi oppimistani?
- Jakson toteutus - saavuttiko odotukseni?
- Voin suositella tätä kurssia toisille?
- Mielestäsi työnantajan kannattaa käyttää työntekijöitä vastaavilla kursseilla?
- Kurssi sisälsi päällekkäistä ainesta muilla kursseilla esitetyn kanssa

Lisäksi Ilmavoimien koulujen kehittämisneuvottelupäivillä on ollut oheinen kysymyssarja välittömän palautteen osalta

1. Yhteistyö opiskelijoiden ja oppilaiden välillä edesauttoi oppimistani?

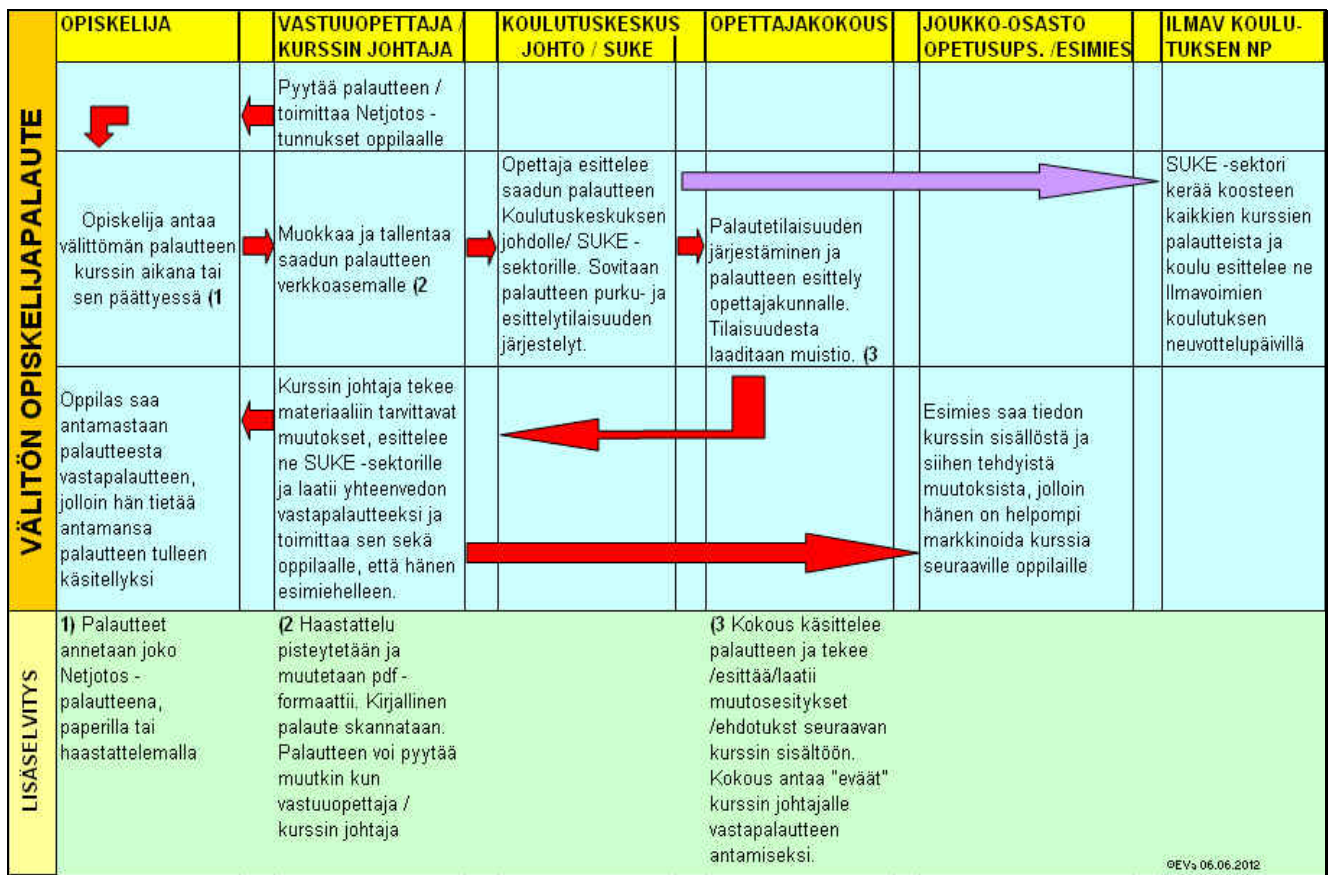
1 täysin samaa mieltä

- 2 osittain samaa mieltä
3 osittain eri mieltä
4 täysin eri mieltä

2. Sisälsikö kurssi päällekkäistä ainesta muilla kursseilla esitetyn kanssa?

- 1 kyllä, melko paljon
2 jonkin verran
3 hyvin vähän
4 täysin eri mieltä

Välittömän palautteen prosessikaavio on kuvattu kuviossa 4.



Kuvio 4. Oppilaan antaman välittömän palautteen prosessikuvaus.

3.4.1. Välitön suullinen palaute

Suullisen välittömän palautteen oppilas voi antaa kurssin kuluessa tai pitkällä kurssilla eri opintojakson päättyessä. Opettaja tekee muistion kurssin edetessä tulleista suullisesti annetuista palautteista ja laatii yhteenvetdon muistion pohjalta. Samoin opettaja voi ottaa halutessaan palautetta myös esimerkiksi kurssin opintomatkojen yhteydessä. Suullinen välitön palaute on vuorovaikutukseltaan opettajan ja oppilaan välinen ja ehkä paras ja avoin tapa saada palaute.

Suullisen palautteen tulisi olla kurssikohtaisesti järjestelmällistä siten, ettei pelkästään joiltakin oppilailta pyydetä suullista palautetta tai suullista palautetta kerätä tietyn mielipiteen omaavilta oppilailta. Tällöin palaute saattaa vääristää todellisuutta ja siksi palautetta tulisikin pyytää vähintään n. puolelta kurssin oppilasmäärästä.

Suullisen palautteen myötä saadaan palautetta myös niiltä oppilailta, joilla ei ole mahdollisuutta kirjautua puolustusvoimien tietojärjestelmäverkkoon, kuten esimerkiksi siviiliyhteistyökumppaneiden edustajilta.

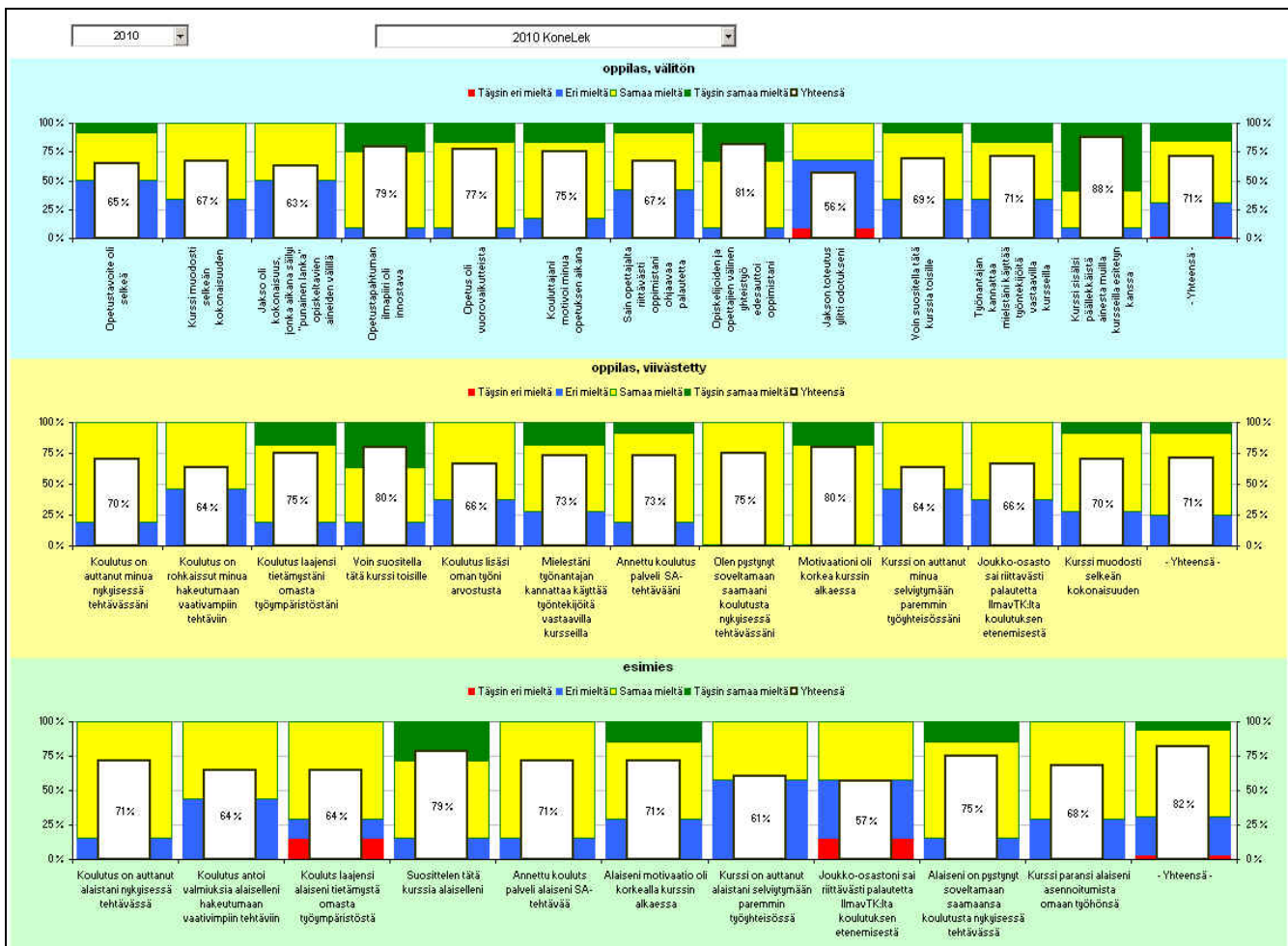
Jotta saataisiin myös suullinen välitön palaute mukaan palautteen analysointiin, ja siten mukaan koulutuksen kehitystyöhön, tulee suullinen välitön palaute pisteyttää. Tällöin palautteen kysymyksiin saaduille vastauksille saadaan myös vertailukelpoinen painoarvo.

Pisteytyksellä pystytään palaute muuntamaan tietoteknisesti samaan asuun kirjallisen ja NetJotoksen kautta annetun välittömän palautteiden kanssa. Näin saadaan kaikki välittömän palautteen tulokset keskenään vertailukelpoisiksi.

Luutnantti Veli-Matti Lehto laati kokeiluluontoisesti MicroSoft Excel-sovelluksella ohjelman, jonka avulla on pystytty tekemään yhteenveto opiskeluista, joissa on käytetty aiemmin kohdassa 3.3.3 mainittua kooda-

usta. Taulukkoon on syötetty demomaisesti satunnaisia annettuja pisteitä suullisen palautteen osalta alla olevan pisteytyksen mukaisesti. Oletettavaa on, että tulevaisuudessa tullaan hyödyntämään kuviossa 5 olevaa excel-ohjelman sovelluksen antamaa tietoa. Sovelluksen antama tieto vaatii välittömän ja viivästetyn palautteen antamista useammasta koulustilaisuudesta.

Näkymä palautteen pisteytyskokeilusta ja saadusta ohjelman näkymästä on kuviossa 5.



Kuvio 5. MS Excel ohjelman taulukkonäkymä kurssipalautteiden kokoelmasta.

Suullista palautetta keräävä opettaja laatii muistion suullisesti tekemiinsä kysymyksiin ja tekee saamaansa palautteeseen pisteytyksen seuraavasti:

4 = Erittäin myönteinen, täysin samaa mieltä esitetyn kysymyksen kanssa

3 = Myönteinen, jonkin verran samaa mieltä esitetyn kysymyksen kanssa

2 = Kielteinen, ei niin hyvä esitetyn kysymyksen kanssa

1 = Täysin erimieltä esitetyn kysymyksen kanssa

Suullisesta välittömästä palautteesta opettaja laatii muistion, johon merkitsee yllämainitun pisteytyksen mukaisen palautteen tuloksen ja muuttaa tekemänsä muistion pdf-tallenneformaattiin. Opettaja tallentaa sen edellä kohdassa 3.3.3 mainitun tallennekoodauksen mukaisesti Koulutuskeskuksen verkkoasemalle palautekansioon. Muistion muuttaminen Pdf-formaattiin onnistuu joko:

1. Koulutuskeskuksen kopiokoneen skannaus-toiminnolla, jolloin muistio kopioituu suoraan pdf-formaatissa Koulutuskeskuksen S-asemalle. Skannauksen suorittanut opettaja pystyy siirtämään skannauksessa muodostuneen tiedoston ja koodaamaan kohdan 3.3.3 mukaan Koulutuskeskuksen verkkoaseman palautekansioon.

2. Mikäli suullisen välittömän palautteen saanut opettaja laatii palautteesta Word-asiakirjan sähköisessä muodossa, tulee hänen tallentaa asiakirja uudelleen Adobe pdf:ksi tiedostohallinnan kautta. Avataan tiedostokansio, jossa palautteesta tehty asiakirja sijaitsee. Seuraavaksi aktivoidaan asiakirja ja siirretään kursori aktivoidun asiakirjan päälle ja painetaan hiiren oikean puoleisella koskettimella alasveto valikko ja valitaan ”Muunna Adobe pdf:ksi”. Järjestelmä muuttaa asiakirjan pdf-tiedostoksi, joka tallennetaan valittuun palautekansioon ja koodataan kohdan 3.3 mukaisesti

3. Mikäli suullisen välittömän palautteen saanut opettaja laatii palautteesta Word-asiakirjan sähköisessä muodossa, tulee hänen tallentaa asiakirja. Tulostustoiminnon kautta avoimelle asiakirjalle on mahdollista suoraan suorittaa asiakirjan tallennus Adobe pdf:ksi Tiedosto-alasveto valikon tulosta-komennon kautta. Edelleen tulostinnäkymässä valitaan kohdetulostimeksi Adobe Pdf, jolloin asiakirja pystytään edellä mainitun kohdan 3.3 koodauksen jälkeen suoraan taltioimaan verkkoaseman palautekansioon.

3.4.2. Välitön kirjallinen palaute

Välittömän kirjallisen opiskelijapalautteen oppilas antaa yleensä koulutustilaisuuden lopussa. Joissain tapauksessa on tarkoituksenmukaista pyytää palaute myös kurssin aikana. Etenkin Koulutuskeskuksen järjestämillä pidemmillä kursseilla on syytä kerätä palaute opiskelun aikana opetusaiheen osion tai käsiteltävän aiheen muuttuessa. Tämä tulee esille silloin, kun on selvästi eroteltavissa oleva oppiaineen vaihto, kuten taktiikka-, lentoteknillinen tai perusopetusosio tms. kokonaisuus. Samanlainen toiminta tulee kysymykseen esimerkiksi tyyppikursseilla ase-, runko- ja sähköosioiden jälkeen, jolloin saadaan kulloinkin selvästi erotettava oppiaine päätökseen.

Kuten aiemmin on tullut esille, on Koulutuskeskuksessa ollut opettajilla useita erilaisia kaavakkeita ja lomakkeita, joilla opettajat ovat keränneet palautetta eri kursseilta. Yhtenäistä keräilylomaketta, jolla pystyttäisiin keräämään kysymyksiltään yhdenmukaista ja vertailukelpoista palautetta, ei ole luotu.

Tällaisilla omilla kysymyslomakkeilla kerätty palaute on ollut lähinnä opettajien omasta opettamisesta ja toiminnasta itselleen keräämää, jota ei ole tallennettu järjestelmällisesti mihinkään. Usein näkee opettajien taukotilassa - eli kahviossa - kursseilta kerättyjä kirjallisia palautekoonoksia, joita opettajat lueskelevat taukojen aikana. Nämä palauteniput eivät taltioi-

du mihinkään järjestelmään, vaan yleensä taltioidaan taukhuoneen leh-
tien säilytyskaappiin.

Joidenkin kurssien vastuopettajan keräämät palautteet kiertävät kurssil-
la opettaneiden opettajien keskuudessa, jolloin opettajat kukin vuorollaan
lukevat palautteet ja laittavat ne edelleen kierto. Viimeinen listassa
oleva on yleensä vastuopettaja, joka taltioi palautenipun johonkin.

Tällaiset menettelyt ovat hyväksyttäviä, mutta vastuopettajan tulee heti
palautteiden keräämisen jälkeen, ennen opettajakierron aloittamista suo-
rittua palautteille skannaus Adobe pdf-muotoon. Skannaus tulee suorittaa
palautteiden menettelytapaohjeen mukaan ja edelleen tallentaa skanna-
us kohdan 3.3.3 mukaisesti Koulutuskeskuksen palautekansioon.

On tarkoituksenmukaista, että oppilas antaa palautteen ennen koetta tai
viimeistä tenttiä. Mikäli palaute pyydetään kokeen jälkeen, on usealla
opettajalla ollut havaintoja, ettei oppilas kokeen jälkeen ole antanut pa-
lautetta puhtaasti opetuksesta, vaan osin myös kokeesta ja siten oppilas
purkaa joissain tapauksissa turhautumisen ja koemenestyksen anta-
maansa palautteeseen.

Välittömästi kohdan 3.3.3 mukaisen tallennuksen jälkeen opettaja välittää
taltiointista tiedon SUKE-osastoon. SUKE-osasto analysoi tallennetun
palautteen, ja tiedottaa mahdollisista kehitystoimista kurssin vastuopet-
tajalle. Oppilaalle tulee antaa hänen antamastaan palautteesta vastapa-
laute, jolloin hänelle tulee tieto, että hänen antamansa palaute on käsitel-
ty ja palaute on mahdollisesti johtanut johonkin toimenpiteisiin. Opettaja
tekee päätöksen siitä, ehtiikö hän antamaan palautteen myös kurssinsa
oppilaille ennen kurssin päättymistä. Opettaja määrittelee SUKE-osaston
kanssa, missä vaiheessa palautteen tulokset käsitellään opettajakokouk-
sessa koko opettajakunnan kanssa.

3.4.3. Välitön NetJotos palaute

Vastaaminen NetJotos-kyselyyn vaatii kirjautumisen PV tietokoneverkko-ympäristöön. Sen käsittely tarvitsee selainpohjaisen PVHalnet-ympäristön. Lisäksi Torni-portaalin aukeamisen, jonka kautta tietojärjestelmät-alaspudotusvalikosta löytyy linkki kyseiseen NetJotos-sovellukseen. Näiden lisäksi tarvitaan myös käyttäjälle salasana ja käyttäjätunnus.

Vastuupettaja pyytää tarvittavat käyttäjätunnuksen ja salasanan henkilöltä, joka SUKE-osastolla hallinnoi tunnuksia. Tämän jälkeen vastuupettaja toimittaa tunnukset oppilaille. Opiskelijat pääsevät vastaamaan NetJotos-palautekyselyyn opettajan aktivoitua kyselyyn.

Vastaaminen ei tarvitse välttämättä ohjeistusta, mutta sellainen löytyy tarvittaessa NetJotokseen sisään kirjautumisen jälkeen järjestelmästä. Ohjeissa kuitenkin on jotain poikkeuksia käytettävään versioon. Siten onkin jonkin verran tehtävä omatoimista työtä soveltaen ohjeita ja käyttäjän tietoteknillistä osaamista, että pääsee ohjeiden luvussa määränpäähänsä. Ohjeita tulisikin päivittää aina NetJotoksen version, ulkoasun tai muiden muutosten yhteydessä.

NetJotos-järjestelmällä annettavalla palautteella tunnus on auki vain määrätyn ajan, jonka vastuupettaja ilmoittaa oppilaille. Samalla hän huolehtii, että oppilailla on mahdollisuus antaa palaute ennen määräajan loppumista. NetJotoksen sähköisiin palautelomakkeisiin pääsee vain vastuupettajan antamalla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Täten estetään ulkopuolisien pääsy vastaamaan kyselyihin. NetJotos palautejärjestelmässä vain opetukseen ilmoittautuneet voivat vastata kurssipalautteeseen. Vastuupettajan sulkee kyselylomakkeen välittömästi sen jälkeen kun viimeinen oppilas on tallentanut antamansa palautteen ja kirjautunut ulos järjestelmästä.

Kukin opiskelija voi vastata kyselyyn vain yhden kerran ja palautteen antamiseen tulee varata aikaa ja se tulee sitoa opetussuunnitelmaan eli sen tulee siten olla osa kurssin opetusvelvoitetta. Tunnukset ovat aktivoituna vain määrätyn ajan, jolloin vastuuopettajalle jää aikaa SUKE-osaston kanssa analysoida kurssista saatu palaute ja muokata se oppilaille esitettävään muotoon.

Palautteen, joka NetJotoksen avulla kerätään, tulee olla julkisesti saatavilla, jolloin sitä pystyy jokainen opettaja omalta osaltaan myös tarvittaessa tarkastelemaan.

Kerätty palaute löytyy Koulutuskeskuksen verkkoasemalta. Suora linkki (kuvio 6) kyseiseen osoitteeseen on Koulutuskeskuksen kurssiliittymä (KULI) sovelluksen etusivulla.

The screenshot shows the website 'Ilmavoimien Teknillinen Koulu / koulutuskeskus'. The page has a blue header with the site name. On the right side, there is a vertical navigation menu with links such as 'etusivu', 'etsi oppitunti', 'lukujärjestyksesi', 'luokkatilat', 'läsnäolo', 'kurssin aloitus', 'viikko-ohjelma', 'opetuspaketti', 'kurssinjohtaja', 'arvostelu', 'opsu', 'auk koodi', 'auk oppilaat', 'auk täppä', 'konetarpeet', 'palautejärjestelmä', 'MLU2', 'opinnäytteet', 'Ideapankki', and 'KULI:a'. The main content area contains a list of announcements with dates and titles. The link '»» Koulutuskeskuksen palautejärjestelmä ««' is circled in red. Other announcements include '01.12.2011', '15.02.2012', '12.03.2012', '13.08.2012', and 'Syksyn 2012 »» AUK:n viikko-ohjelma «« julkaistu.

Kuvio 6. Palautejärjestelmän linkki Koulutuskeskuksen kurssiliittymässä (KULI).

Vaihtoehtoisesti palautejärjestelmäkansioon pääsee tiedostohallinnan kautta K:\Ryhmät\Suke\palautejärjestelmä. Samaan osoitteeseen on tallennettu NetJotos-palautetoimintatapaohjeistus.

Mikäli vastuuopettaja ei ehdi ennen kurssin päätöstä saada palautetta esitettävään muotoon ja analysoida palautekoostetta, toimittaa vastuuopettaja analysointikoosteen pdf-formaatissa joko PV sähköpostilla tai PVAH järjestelmällä mahdollisimman nopeasti oppilaille. Tietosuojan kannalta materiaalissa ei näy sellaista tietoa, joka olisi korkeampaa kuin TLL IV-taso tai jota muuten voisi luokitella ”vain viranomaiskäyttöön” tarkoitetuksi.

3.5. Opiskelijoiden viivästetty palaute

Viivästetyllä palautteella tarkoitetaan työtehtävissä saatujen kokemusten perusteella Koulutuskeskuksen järjestämällä kursseilla ja työympäristössä käytännön toimissa opetuksessa oppimastaan annettavaa palautetta. Tämän viivästetyn palautteen antavat sekä koulutukseen osallistuneet oppilaat, että heidän esimiehensä.

Viivästetyn palautteen avulla arvioidaan oppilaan kurssilla saaman opetuksen pysyvyyttä ja todellisia koulutusvaikutuksia. Viivästetty palaute pyydetään vasta sitten, kun noin 3 - 6 kuukautta on kulunut oppilaan kurssin päättymisestä. Viivästetyssä palautteessa kysymykset on luotu niin, ettei oppilaalta kysytä enää opetuksesta vaan hänen oppimisestaan.

Kurssin vastuuopettaja laatii viivästetystä opiskelijapalautteesta pyynnön oppilaalle 3 – 6 kk kuluttua opetustilaisuuden, kurssin, opintojakson tai kokonaisuuden päättymisen jälkeen. Samalla laaditaan pyyntö myös joukko-osaston koulutusvastaavan välityksellä oppilaan esimiehelle antaa palaute kyseisen oppimistilaisuuden oppilaalle tuomasta osaamisen lisääntymisestä (prosessi on kuvattu kuviossa 7). Esimiehen viivästetty palaute on käsitelty laajemmin kohdassa 3.3.3.

Opetussuorituksen ja siitä saadun viivästetyn palautteen välinen aika ei saisi olla liian pitkä, sillä palaute on mielekäs vain, kun oppilas voi yhdistää sen omaan kurssisuoritukseensa. Mikäli oppimistilaisuuden ja viivästetyn palautteen pyytämisen välinen aika on liian pitkä voi se olla haitallista, sillä oppilas saattaa unohtaa mitä kurssin sisältöön on kuulunut. (Henttinen 2000, 24)

Viivästetyn palautteen kysymykset opiskelijoille:

- Koulutus on auttanut minua nykyisessä tehtävässäni?
- Kurssilla saatu koulutus on rohkaissut minua hakeutumaan vaativampiin tehtäviin?
- Koulutus laajensi tietämystäni omasta työympäristöstäni?
- Voin suositella tätä kurssia toisille?
- Koulutus lisäsi oman työni arvostusta?
- Mielestäni työnantajan kannattaa käyttää työntekijöitä vastaavalla kurssilla?
- Annettu koulutus palveli SA-tehtävääni?
- Olen pystynyt soveltamaan saamaani koulutusta nykyisessä tehtävässäni?
- Motivaationi oli korkea kurssille tullessa?
- Kurssi on auttanut minua selviytymään paremmin työyhteisössäni?
- Joukko-osastoni sai riittävästi palautetta IlmavTK:lta koulutuksen etenemisestä?
- Kurssi muodosti selkeän kokonaisuuden?

Lisäksi on esitetty kaksi kirjallista kysymystä sekä annettu mahdollisuus omiin ajatuksiin:

1. Miten kehittäisin kurssia?
2. Erityisen hyvää kurssilla oli?

Kuten muidenkin palautteiden kanssa toimitaan, niin myös oppilaalta saadun viivästetyn palautteen tulokset tulee taltioida, analysoida ja rapor-

toida. Lisäksi ne täytyy käydä läpi kurssin opettajien, kurssinjohtajan sekä SUKE-osaston edustajan ja Koulutuskeskuksen johdon kanssa.

Kun Koulutuskeskuksella on otettu vastaan oppilaan viivästetty palaute, on vastuuopettajan ja SUKE-osaston yhteistyöllä koodattava ja tallennettava saatu palaute kohdan 3.3.3 mukaan pdf-formaatissa Koulutuskeskuksen verkkoasemalle, josta se on otettavissa analysoitavaksi ja esiteltäväksi opettajien yhteisiin info-tilaisuuksiin.

3.6. Esimiesten viivästetty palaute

Kurssin vastuuopettaja laatii viivästetystä opiskelijapalautteesta pyynnön oppilaan esimiehelle tai kuten tämän luvun edetessä, joukko-osaston koulutusvastaavan välityksellä 3 – 6 kk kuluttua opetustilaisuuden, kurssin, opintojakson tai kokonaisuuden päättymisen jälkeen. Tällöin pyydetään antamaan palaute oppilaan osaamisesta kyseisen oppimistilaisuuden tuomasta oppimisesta. Viivästetyn palautteen prosessi on kuvattu kuviossa 7. Mainittu 3 - 6 kk ei aina välttämättä ole sitova tai pakollinen aika viivästetyn palautteen keräämiselle. Esimerkiksi on mahdollista, että oppilas ei ole pystynyt tai ehtinyt omassa työelämässään hyödyntämään kurssilla oppimaansa. Oppilas ei ole silloin myöskään pystynyt luotettavasti näyttämään toteen kurssilla oppimaansa. Tällöin ei esimies pysty antamaan todellista viivästettyä palautetta oppilaasta.

Esimiehiltä pyydettävän viivästetyn palautteen saaminen voi joissain tapauksissa muodostua myös ongelmalliseksi. Saattaa olla, että oppilas on kurssin suorittamisen jälkeen siirtynyt väliaikaisesti muihin tehtäviin tai hänen esimiehensä on saattanut vaihtua. Tämä on tullut esille laivue - lentokonekorjaamo ristiinkoulutusvaiheissa, jolloin organisaation mukainen esimies ei välttämättä pysty antamaan palautetta kurssilla opetetusta asiasta.

Joukko-osastoihin on nimetty opetuksesta ja koulutuksesta vastaava henkilö, jonka tehtäviin kuuluu henkilökunnan koulutuksien koordinointi.

Se millä nimellä missäkin joukko-osastossa tuon tehtävän hoitavaa henkilöä nimitetään, on joukko-osastokohtainen. Kyseinen henkilö joutuu tehtäviensä myötä seuraamaan henkilöiden koulutusta ja menestystä kursseilla sekä myös osallistumaan Ilmavoimien koulutuksen neuvottelupäiville joukko-osastonsa edustajana.

Joukko-osastovierailuiden yhteydessä on myös käyty tätä työtä varten epäviralliset haastattelukeskustelut viivästetyn palautteen antamisesta sekä Lentosotakoulun opetusupseerin tehtäviä hoitaneen luutnantti Henri Elomaan, että Karjalan Lennoston esimiesasemassa olevan yliluutnantti Mika Valtosen kanssa. Mainittujen henkilöiden kanssa käydyissä keskusteluissa oli heillä kummallakin yksiselitteinen mielipide, että viivästetyn palautteen koordinointi tulee antaa joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastaavan henkilön hoidettavaksi. Kyseisen koulutusvastaavan tai opetusupseerin tehtävän hoitaja ei itse anna viivästettyä palautetta. Hän ohjaa palautteenannon henkilölle, joka kulloinkin pystyy antamaan oppilaasta ja hänen kurssilla oppimastaan asiasta ja oppimisesta parhaan arvion.

Joukko-osaston koulutusvastaava joko kerää palautekysymyksien tulokset, ja syöttää ne järjestelmään tai ohjaa koulutustilaisuuden vastuuhenkilön lähettämät käyttäjätunnukset ja salasanat henkilölle, joka pystyy antamaan parhaan arvion oppilaan oppimisesta. Koulutusvastaava pystyy myös selvittämään muun muassa sen, onko oppilas joutunut tekemisiin työtehtävissä sellaisten tehtävien kanssa, joita hän on kurssilla oppinut. Lisäksi koulutusvastaava pystyy selvittämään, onko kurssilla opittua hyödynnetty mahdollisesti jossain sotaharjoitus- tai leiriolosuhteissa. Myös esimiehenä on voinut olla joku sellainen henkilö jolla ei ole näkemystä oppilaan osaamisesta tai käydyistä kursseista.

Käytettäessä joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastuussa olevaa henkilöä yhdyshenkilönä joukko-osaston ja Koulutuskeskuksen välillä viivästetyn palautteen kyselyn suorittamisessa, on vastuuopettajalla yksiselitteinen henkilöluettelo joukko-osastojen koulutusvastuu-

/yhteyshenkilöistä. Tällöin ei vastuupettajan tarvitse esimerkiksi ottaa yhteyttä joko puhelimitse tai PVAH-järjestelmällä oppilaaseen kysyäkseen, kuka joukko-osastossa pystyy antamaan parhaan tai luotettavimman kuvan oppilaan kurssilla oppimisesta.

Esimieheltä pyydettävän viivästetyn palautteen palautekysymykset on myös, kuten oppilaankin kysymykset, mietittävä huolella etukäteen. Joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastuussa oleva henkilö valvoo viivästetyn palautteen antamisen, eli että vastaaminen todella suoritetaan. Tällöin Koulutuskeskus saisi koulutustilaisuuksien mahdollisten muutoksien kannalta hyödyllisen tiedon käsiteltäväkseen.

Oppilaalta ja hänen esimieheltä pyydettävän viivästetyn palautteen antamiselle tulee antaa määräaika, jonka sisällä palaute on annettava ja palautettava takaisin. Tällöin joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastuussa oleva henkilö valvoo joukko-osastossa palautteen antamisen määräaikoja.

Joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastuussa olevan henkilön käyttö viivästetyn palautteen antamisen yhdyshenkilönä saattaisi myös eliminoida viivästetyn palautteen antamisessa havaitun ongelman. Ongelmana on joidenkin joukko-osastojen osalta ollut, ettei viivästettyä palautetta ole annettu määräaikaan mennessä. Joissain tapauksissa sitä ei ole annettu ollenkaan. Huomiona on ollut myös se, että usein palautteen puuttuminen on samoilta joukko-osastoilta (IlmavTK:n opettajan huomio).

Viivästetyn palautteen antaminen, palautteen analysoinnin tulokset ja johtopäätökset tulee ottaa yhtenä kohtana Ilmavoimien koulutuksen neuvottelupäivien työjärjestystä. Tällöin tilaisuudessa käsiteltäisiin viivästetyn palautteen antaneiden osuus joukko-osastoittain. Joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastuussa oleva henkilö on aina yleensä myös se henkilö, joka edustaa joukko-osastoa Ilmavoimien koulutuksen neuvottelupäivillä. Siten hänellä on myös esittää neuvottelupäivillä yhteenvehto joukko-osastossa annetun viivästetyn palautteen osalta. Neuvottelu-

päivillä joukko-osaston opetuksesta ja koulutuksesta vastuussa oleva henkilö voi myös tarvittaessa antaa perustelut tai selvityksen, mikäli viivästettyä palautetta ei joukko-osastosta ole annettu.

Kun Koulutuskeskuksella on otettu vastaan oppilaan esimieheltä viivästetty palaute, on vastuuopettajan ja SUKE-osaston yhteistyöllä koodattava ja tallennettava saatu palaute kohdan 3.3.3 mukaan pdf-formaatissa Koulutuskeskuksen verkkoasemalle, josta se on otettavissa käyttöön analysointiin ja esiteltäväksi opettajien yhteisiin infotilaisuuksiin.

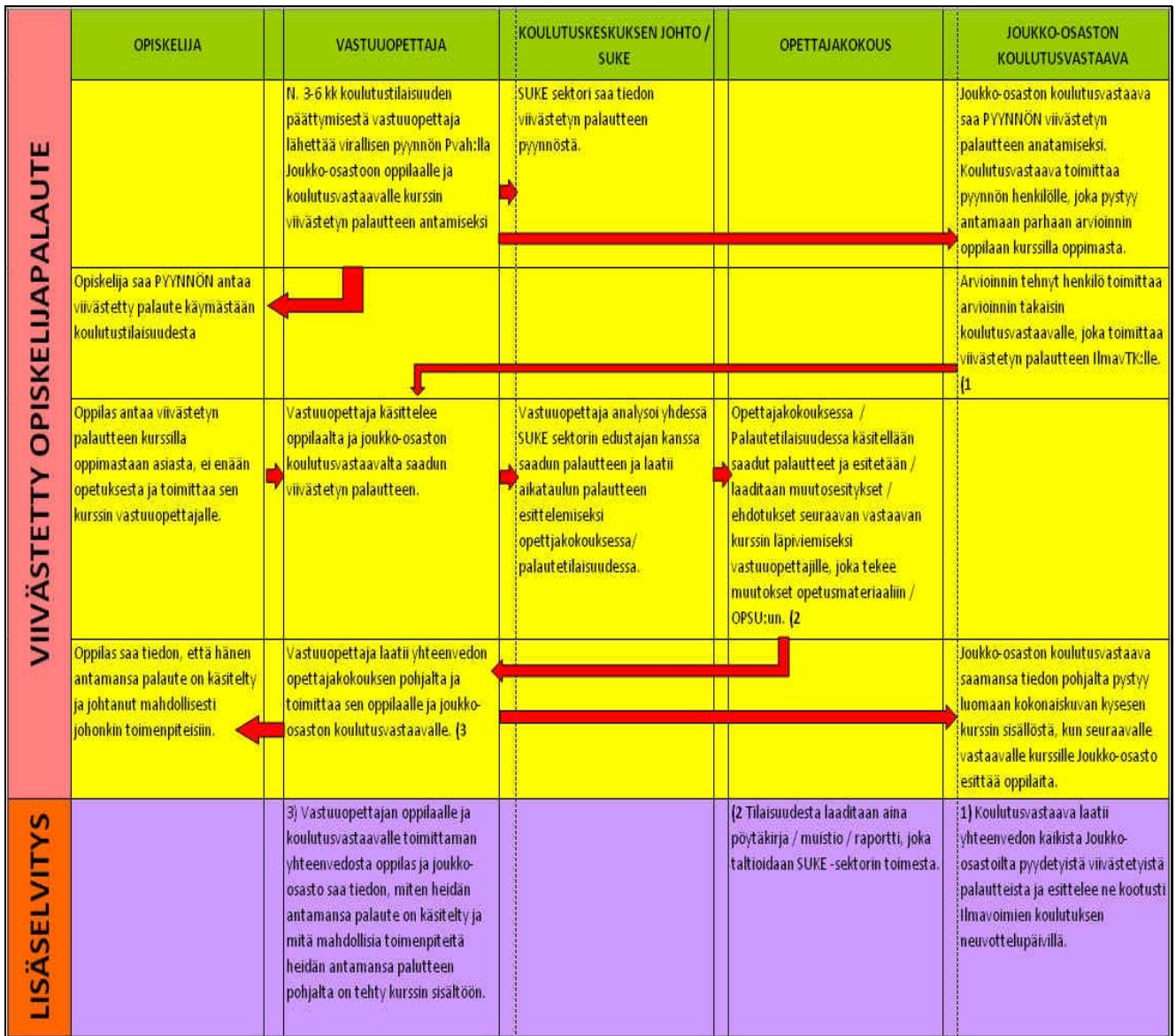
Viivästetyn palautteen kysymykset esimiehille:

- Koulutus on auttanut alaistani nykyisessä tehtävässä?
- Koulutus antoi valmiuksia alaiselleni hakeutumaan vaativampiin tehtäviin? – > pitäisikö olla ”Koulutus antoi valmiuksia antaa alaiselleni vaativimpia tehtäviä?”
- Koulutus laajensi alaiseni tietämystä omasta työympäristöstä?
- Suosittelen tätä kurssia alaisilleni?
- Annettu koulutus palveli alaiseni SA-tehtävää?
- Alaiseni on pystynyt soveltamaan saamaansa koulutusta nykyisessä tehtävässä?
- Alaiseni motivaatio oli korkealla kurssin alkaessa?
- Kurssi on auttanut alaistani selviytymään paremmin työyhteisössä?
- Joukko-osastoni sai riittävästi palautetta IlmavTK:lta koulutuksen etenemisestä?
- Kurssi paransi alaiseni asennoitumista omaan työhönsä?

Lisäksi on mahdollista pyytää vapaan sanan kysymys

Miten kehittäisin kurssia?

Kuviossa 7 on käsitelty viivästetyn palautteen prosessia



Kuvio 7. Viivästetyn palautteen prosessikaavio

Kurssin vastuupettajan puhelimitse tekemät yhteydenotot oppilaan joukko-osastoon, ennen viivästetyn palautteen pyytämistä on otettu joukko-osastossa hyvinkin positiivisena toimena (yhden kurssin vastuupettajan huomio). Yhteydenoton tiimoilta on joukko-osastossa huomattu, että heidän antamansa palaute on tärkeää ja sillä olisi merkitystä koulutuksen kehittämiseksi.

Vastuupettaja voi niin halutessaan tehdä mahdollisesti puhelinhaastatteluita ennen viivästetyn palautteen pyytämistä, jolloin vastuupettaja kertoo viivästetyn palautteen yksityiskohdista ja kartoittaa alustavasti vii-

västettyä palautetta koskevia yksityiskohtia. Ennen puhelimitse tehtävää yhteydenottoa tulee vastuuopettajan varata aika haastattelulle PVAH:lla. Tällöin haastateltavalle jää aikaa valmistautua, ja haastateltava on varannut aikaa itselleen haastatteluun. Tämä siksi, ettei haastattelua tehtäisi kiireellä tai ettei haastateltavalla ole muita päällekkäisiä tehtäviä kesken, jolloin haastattelusta tulee kiireellä tehty tai saattaa tulla virheellisiä tai puutteellisia mielipiteitä.

Haastattelun kysymyksien kohteena tulee ottaa huomioon mm.
opiskelijan asennoituminen opiskeluun
ammattitaidon kehittyminen (omasta / esimiehen näkökulmasta)
työnantajan saama hyöty

3.7. Opettajien erikseen keräämät palautteet

Koulutuskeskuksessa ja joukko-osastoissa on käytössä yhteinen videoneuvottelujärjestelmä, jota vastuuopettaja voi myös harkita hyödynnettävän haastatteluiden tekemisessä ja mahdollisesti myös viivästetyn palautteen saamisessa. Tämä visuaalinen verkkoyhteys, jossa ollaan kasvokkain, ja mahdollisesti hyvien työtovereiden kanssa keskustellessa, saattaa alentaa kynnystä antaa palautetta. Etenkin, mikäli on mukana myös sellainen joukko-osasto, josta on ollut ongelma saada kirjallinen tai sähköinen viivästetty palaute, voi videoneuvotteluyhteys olla yhtenä ratkaisuna viivästetyn palautteen saamiselle. Videoneuvottelujärjestelmällä saataisiin mukaan myös ne tahot, jotka eivät ole PVAH-järjestelmän piirissä, kuten siviiliyhteistyökumppanit, joilla ei ole mahdollisuutta antaa viivästettyä palautetta NetJotos-järjestelmään.

4. PALAUTEJÄRJESTELMÄSTÄ SAADUN TIEDON HYÖDYNTÄMINEN

Palautteen kerääminen - ja sen hyväksikäyttäminen - on tärkeä osa Koulutuskeskuksen toimintaa ja sen kehittämistä. Palautteen keräämisen tarkoituksena on ollut pääasiassa opettajien oman alan opetuksen ja oman ammattitaidon mittaaminen.

Koulutuskeskuksella palautteen kerääminen ei ole koskaan ollut johdon määräämä pakko tai vastenmielinen velvoite, vaan opettajat ovat ottaneet asian omakseen ja keränneet palautetta vapaaehtoisuuteen perustuen.

Tärkeää on käydä läpi ja selvittää sitä, mitä varten palautetta kerätään. Mistä asioista on mielekästä ja tarpeellista kerätä palautetta? Milloin palautteen kerääminen sujuu luontevasti muun toiminnan ohessa, eikä kuormita liikaa yksittäisiä opettajia tai muuten Koulutuskeskuksen resursseja? Missä kerättyä palautetta käsitellään yhteisesti ja miten sitä hyödynnetään niin opetuksen kuin muunkin toiminnan kehittämisessä? Toimiva palautejärjestelmä on otettava myös avuksi eri kurssien opetusta suunniteltaessa, kun työajankäyttöä ja työtehtäviä joudutaan priorisimaan (Venna 2005, 7).

Tarkoituksenmukaista on, että opiskelijapalautetta saadaan riittävästi, ja sen hyödyntäminen tehdään opiskelijoille ja henkilökunnalle näkyväksi. Järjestettävät kurssit eivät ole sisällöltään tai opetukseltaan samanlaisia, jolloin palautteetkaan eivät ole toisiinsa nähden vertailukelpoisia. Palautteen keräämisen ja sen hyödyntämisen menettelytavat suunnittelee Koulutuskeskuksen SUKE-osasto.

Saatua palaute jää joskus hyödyntämättä, mikäli esimerkiksi opettajan motivaatio ei ole riittävällä tasolla. Tämä koskee joissain tapauksissa etenkin niin sanottuja siirto-opettajia. Tämän takia olisikin tarpeellista, että Koulutuskeskuksessa on palautteesta ja sen keräämisestä, analysoinnista ja hyödyntämisestä vastaava sektori tai työryhmä, esim. erillinen

koulutuksen kehittämistyöryhmä, jonka tehtävä olisi myös tarkastaa onko annetuissa palautteissa sellaista asiaa, jonka pohjalta tulisi ryhtyä välittömiin toimenpiteisiin. Kuitenkin saatua palautetta tulee verrata käytössä olevaan opetussuunnitelmaan.

Mitään järjestelmällistä taltiointia tai arkistointia ei palautteille ole aina ollut. Tämä menettely on luultavasti yleistä, sillä Venna (2000, 21) mainitsee myös kyseisestä havainnosta. Kuten aiemmin todettiin, on tarkoituksenmukaista, että kaikki kerätyt palautteet muutetaan sähköiseen muotoon. Tämän lisäksi tallennetaan ne kohdan 3.3.3 mukaisesti Koulutuskeskuksen verkkoasemalle.

Systemaattista kerättyjen palautteiden käsittelyä ja edelleen hyödyntämistä, joka olisi vaikuttanut koko Koulutuskeskuksen opetuksen kehittämiseen, ei ole aina laajemmalti tehty. Tämä koskee ajankohtaa, jolloin tämä opinnäytetyö on aloitettu. Tällä hetkellä Koulutuskeskuksen palautekulttuuri on ohjaantumassa uusille suuntaviivoille tämän osalta. On tietenkin mahdollista, että jotkut opettajat ovat saattaneet omiin opetuspaketteihinsa tehdä joitakin muutoksia oppilailta saatujen palautteiden pohjalta.

Kerätyn palautteen tuloksia on käsitelty henkilökunnan keskuudessa erilaisissa yhteyksissä ja yleisin näistä on kahvio, jossa hyvin usein palautteen analysointi tapahtuu. Kahvioanalysointi ei kuitenkaan johda palautteen systemaattiseen hyödyntämiseen, vaan lähinnä laajamittaisempaan ja laajemmalla foorumilla käyvään mielipidevaihtoon.

SUKE-osasto yhdessä vastuopettajan kanssa analysoi saadun palautteen, jolloin palaute käsitellään aina samalla kaavalla sekä analysoidaan aina samoin arvostelu- ja analysointiperustein. SUKE-osaston koordinaattori kerää palautteissa toistuvasti esille tulleita seikkoja ja välittää ne tarvittaessa kyseisestä palautteesta vastaaville henkilöille eteenpäin toimenpiteitä varten, mukaan lukien esim. kirjasto ja vierasopettajat.

Koulutuskeskuksessa tulee käsitellä mainituissa tapauksissa saatu palaute koko opettajakunnan läsnä ollessa opettajakokouksissa. Tilaisuuksista tulee laatia kulloinkin muistio, johon merkitään toimenpiteet ja nimeetään niiden suorittaja(-t) sekä määräaika mihin mennessä mahdolliset muutokset, kehitystoimenpiteet ja muutoksien toteutus on oltava valmiina. Uudelleentarkastelu suoritetaan seuraavassa yhteisessä opettajakokouksessa. Samalla saadaan opettajakunnan ja johdon hyväksyntä mahdolliselle uusille opetuspaketeille, tehdyille mahdollisille muutoksille sekä menetelmille ja opetussuunnitelmalle. Opettajakokouksien muistiot esitellään koulun johdolle, joka hyväksyy opetussuunnitelmiin tehtävät muutokset.

Jos samoista asioista annetaan palaute joka kurssin jälkeen ja palaute on aina samansuuntainen, voidaan kyseenalaistaa, onko palautetta hyödynnetty oikeassa kohteessa. Kuten Rautiainen (2008, 66) toteaa: Palautteiden hyödyntäminen tulee olla kompromissien etsimistä.

Annettu opiskelijapalaute tulee aina analysoida ja mahdollisesti myös hyödyntää sitä opetuksen kehittämisessä. Varmuudella ei voida kovin tarkkaan sanoa, kuinka laajaa palautteen hyödyntäminen on ollut opettajien keskuudessa. Oletuksena, että osa opettajista on ottanut oppilaiden antamista palautteesta kohtia, jotka on viety opetukseen. Ennen kaikkea opettajan tulee reagoida sellaiseen palautteeseen, joka on usealta oppilaalta samansuuntainen. Usean oppilaan samansuuntainen palaute kohdistuu yleensä epäkohtaan, joka vaatii muutoksen joko opetukseen, opetusmateriaaliin tai opettamiseen. Tulee miettiä myös se, onko yksittäinen kriittinen palaute tuolloin luokiteltava oppilaan pahan olon purkaukseksi heikoksi osoittautuneeksi oppimissuorituksiksi tai purkaukseksi, jonka pohjalta ei ole syytä heti keskittyä muutoksien tekemiseen materiaalissa, opetuksessa tai opettajan työskentelyssä. Mikäli samasta asiasta tulee useammalta oppilaalta samansuuntainen palaute, voidaan opettajien yhteisellä päätöksellä kohdistaa muutostarpeet palautteen kohteeseen.

Mikäli annettu palaute on lukuarvona 3 tai suurempi, ei opetuksen materiaaliin ole syytä heti tehdä muutoksia, koska silloin on päästy opetuksellisesti päämäärään, johon on pyritty. Myöskään ei ole tarkoituksenmukaista tehdä muutoksia materiaaliin, mikäli yksittäisten oppilaiden antamat palautteet ovat palautearvoasteikon alapään arvosanoja. Mikäli muutoksia tehdään vähemmistöpalautteiden pohjalta, voidaan joutua seuraavan kurssin jälkeen muokkaamaan palautteiden pohjalta samaan kun ennenkin. Toisaalta palaute joka on hyvin negatiivinen ja kielteinen, tulee ottaa käsittelyyn ja analysoida kaikkien opettajien, SUKE-osaston ja Koulutuskeskuksen johdon kesken.

Mikäli saadaan arvoasteikon yläpään arvosanoilla olevaa palautetta, on todennäköistä, että opetuksen vaativuus ei ole kurssille oikea, ja siten olisi ehkä syytä tarkkailla sitä, onko kurssin sisältöön tehtävä haasteellisempi sisältö. Toisaalta palautekyselyn kysymysten asettelulla voidaan myös vaikuttaa siihen, minkälaista palautetta saadaan.

Koulutuskeskuksen työkuorma monen eri kurssin yhtäaikaisen järjestelyn myötä ei aina ole tasan jaettu opettajien kesken. On mahdollista, että joissain tapauksissa opettajilla saattaa tulla tilanne, että ajankäytön ja väsymyksen mukanaan tuomat ongelmat tulevat opetustyön tehokkaan käytön esteeksi. Tällöin opettajalla ei välttämättä myöskään ole täyttä hyödyntämis- ja kehittämisvalmiutta/-halukkuutta kurssipalautteen mukanaan tuomaan lisätyöhön, jolloin palautteen antamat muutostarpeita ei tule vietyä toimenpidetasolle (Rautiainen 2008, s 66).

Keskusteluissa opettajien kanssa osa opettajista mainitsi käsittelevänsä palautetta seuraavalla vastaavilla kurssillaan opiskelijoiden kanssa siitä, mitä edellisen kurssin oppilailta kerättyjen palautteiden pohjalta on tehty kurssin osalta. Tämä voidaan ottaa toimivaksi tavaksi ja samoin myös se, että opettajat kurssin alkajaisiksi keskustelevat aikaisemmasta kurssipalautteesta ja siitä, millaisia muutoksia aiemmin annettujen palautteiden pohjalta on tehty ja miksi oppimistilanne tai kurssi toteutetaan kyseisellä tavalla.

Kuten tässä työssä on useasti todettu, kerätystä palautteesta ja sen hyödyntämisestä tulisi tiedottaa jotenkin myös palautteen antajia. Opiskelijalla usein on epätietoisuus siitä miten hänen palautettaan on hyödynnetty. Epätietoisuus kerätyn palautteen jatkokäsittelystä ja hyödyntämisestä voi vaikuttaa alentavasti opiskelijan motivaatioon antaa palautetta (Venna 2000, 34). Opiskelijoille tulee konkreettisesti osoittaa, ettei heidän antamansa palaute ole turhaa, vaan palautetietoa käytetään ja hyödynnetään toiminnassa. Tämä siksi ettei kenellekään tulisi mieleen, miksi opiskelijapalautetta ylipäätään kerätään, jos sitä ei hyödynnetä. Palautteen kyselylomakkeissa voidaan ilmoittaa käsittelykäytännöt tai yhteenvedot annetuista palautteista. Lomake voidaan lähettää käsittelyn jälkeen esim. PVAH:n välityksellä palautteen antajille. Samalla heille voi tuoda esille myös palautteen pohjalta tehtyjä konkreettisia muutoksia.(Venna 2000, 34).

Kuten standardissa ISO 9001 (2004, 106) todetaan

Koulutusorganisaatiolla tulee olla luotettavia menetelmiä asiakastytyväisyyden seuraamiseen ja mittaamiseen. Asiakastytyväisyyden kehityssuunnan indikaattorit tulee dokumentoida, ja niiden tueksi tulee olla objektiivista näyttöä. Organisaation tulee tiedottaa asiakastytyväisyystuloksista sidosryhmille soveltuvien väliajoin.

Tavoitteena on, että opiskelijapalautetta käsitellään yhteisesti opettajakouksissa. Kerättyä palautetta käsiteltäessä ja analysoitaessa tulisi noudattaa yhteisiä pelisääntöjä tai ohjeita, kuten esimerkiksi:

Koulutuskeskuksella tulee määritellä, ketkä työnsä puolesta käsittelevät sektoreissa kerättyä palautetta. On määriteltävä palautteiden käsittelyoikeus ja -vastuut. Tämä siksi, etteivät kaikki kävisi muokkaamassa palautteita oman mielensä mukaiseksi tai poistamassa omalle kohdalle osuneita epämiellyttäviä palautteita.

Koulutuskeskuksessa tapahtuvaa laajempaa käsittelyä varten palautteesta laaditaan yhteenveto, josta yksittäisen opettajan ja opiskelijan osuus eivät erotu ja joka voidaan julkaista. Yhteenvetojen tekeminen tulee määrätä esimerkiksi vastuuopettajan tai keskitetysti SUKE-osaston toimesta.

Jokainen opettaja ja esimies pystyvät näkemään annettua palautetta, mutta heillä on vain lukuoikeus palautetallenteisiin. Suoraan tallennettaessa tulee palaute pdf-formaattiin. Tällöin vain lukuoikeus säilyy.

Opettaja voi tuoda palautetta käsitteleviin tilaisuuksiin halutessaan oman opetuksensa palautetta ja tällöin sitä voidaan käsitellä myös niin, että opettajan henkilötiedot on tunnistettavissa. Jos palautteesta voidaan tunnistaa muita opettajia/oppilaita, tulee palautteen julkaisemiseen olla asianomaisen suostumus.

Tiedottaminen

Koulutuskeskuksessa palautteen käsittely, sisältäen palautteen keräämisen, analysoinnin, hyödyntämisen ja yhteisen läpikäynnin tiedottamisen, on ollut tähän asti vain harvojen henkilöiden tehtävä. Nämä henkilöt ovat osin tiedottaneet edellä mainituista palautetoimista ilman selkeää tiedottamisohjeistusta tai yhteisiä pelisääntöjä.

Tiedottaminen on ollut sellaista, jolla on kuitenkin saatu kaikki asianomaiset tietoisiksi, mutta tiedottamiseen tulee luoda selkeä menettelytapa ja jatkuvuus, että se muodostuisi rutiiniksi ja muodostuisi yhdeksi osaksi Koulutuskeskuksen yleistä palautekulttuuria.

Tiedottaminen tulee käynnistää heti kurssin alussa, jolloin oppilaille tiedotetaan kurssilla kerättävästä palautteesta; se, mitä tarkoitusta varten palautetta kerätään ja miten sitä tullaan hyödyntämään.

Lisäksi on tarpeen tiedottaminen opettajille, jolloin heiltä veloitettaisiin keräämään palautetta kursseilta, menettelyt palautteen käsittelylle ja tal-

tioinnille, sekä analysoinnille. Velvoitetaan opettajia osallistumaan yhteisiin palautetilaisuuksiin eli opettajakokouksiin ja sen myötä saamaan tietoa myös mahdollisesti palautteen tuomiin muutoksiin kohdistuneista velvoitteista.

Oppilaille tulee tiedottaa heidän tekemien palautteiden aiheuttamista toimenpiteistä, eli palautteen vastapalautteen anto. Tiedottamisesta tulee luoda katkeamaton ketju koko palauteprosessin läpi. Tiedottaminen Koulutuskeskuksen opettajille on käytännössä helppoa. Tiedotuskanavana voidaan pitää viikkopalaveria, kahvion liitutaalua, pikapuhelinta, PVAH, jne, koska opettajat tavoittaa ”saman katon alta”. Tiedotushaasteeksi voidaan katsoa oppilaat, joille ei ole ehditty/pystytty antamaan palautetta ennen kurssilta kotiuttamista, tai viivästetystä palautteesta tiedottamista. Tällöin tiedottaminen tulee hoitaa sähköpostin välityksellä, joko PVAH tai mil.fi sähköpostia käyttäen. Tiedottaminen PVAH-järjestelmällä onnistuu Puolustusvoimien henkilökunnalle. Siviiliyhteistyökumppanien edustajien oppilaille pääsääntöisesti pystytään välittämään palautetiedot sähköpostin välityksellä

4.1. Opettajat palautteen saajina

Oma opetustyössä onnistuminen ja virheen myöntäminen ovat palautetta itselle. Tällöin opettajan tulee osata antaa ja ottaa vastaan kritiikkiä ja myös hyväksyä se. Onnistumisen myöntäminen itselle on helppoa, mutta muille sen kertominen on joskus vaikeaa.

Silloin kun saamme kriittistä palautetta, pelkäämme maineemme menettämistä ja työtovereidemme silmissä arvostuksen laskua. On helpompaa myöntää itselle oma virhe, kuin että joku toinen kiinnittää siihen huomiota. Usein kriittinen palaute annetaan toiselle henkilölle tilanteessa, jossa saadaan asianomainen loukkaantumaan, mahdollisesti masentumaan ja katkeroitumaan. Palaute saatetaan antaa myös sellaisessa tilanteissa, joissa on asian ulkopuolisia henkilöitä kuulolla. Siten saadaan myös sellaisten henkilöiden tietoisuuteen ne virheet, joita mahdollisesti opettajalla

on ollut opetustyössä. Joskus taas on vaikeaa antaa työtovereille korjaavaa palautetta peläten, että ihmissuhteet kärsivät. Ei aina muisteta, että yleensä asiat ovat ristiriidassa, eikä henkilösuhteet. Palautteen tulisi olla sellaista, että sen sisältö kehittäisi ja olisi rakentavaa, jolloin keskinäinen luottamus säilyisi. Korjaavaa palautetta saatuaan opettaja kuitenkin usein reagoi suuttumalla, puolustautumalla tai masentumalla, koska palaute osuu yleensä opettajan heikkouksiin ja siten estää näkemästä palautetta oikean suuntaisena (Aalto 2004, 48). Tämän tiimoilta tulisi Koulutuskeskuksessa kehittää opettajien itsearviointiin ja itsearviointikulttuuriin suuntautuvaa ja kohdistuvaa koulutusta tai linjausta, jolloin tapamme reagoida kriittiseen palautteeseen muuttuisi.

Kuten Aalto kirjassaan sivulla 124 tuo esille,

”Jatkuvaa muutosta leimaa kolme palautekulttuurin kannalta keskeistä tekijää: oppimisen on oltava syvempää, nopeampaa ja laajempaa. Tämä merkitsee taas kolme asiaa: ensiksi korjaavasta palautteesta on siirryttävä itseoivalluksen mahdollistavaan palautteeseen.

Toiseksi korjaavasta palautteesta on muodostuttava tekijä, joka on oleellinen osa työkuultuuria ja siitä on saatava täysin myönteinen oppimiseen liittyvä innostava sisältö.

Kolmanneksi; palautteen on pääosin muututtava kahdenkeskeisestä palautteesta ryhmän sisäiseksi oppimisen muodoksi, ryhmäpalautteeksi”

Mikäli opettaja saa koko luokalta niin sanotun ryhmäpalautteen ja se on kurssiin kohdistuvaa palautetta ja palautteessa käsitellään kurssin virheitä, käsitellään kritiikkiä kokonaisuutena, eikä pelkästään yhteen opettajaan kohdistuvana.

Oppilaan oppiminen ei koskaan tapahdu pelkästään opettajan ansiosta, eikä siten vastuuta oppimisen epäonnistumista voi koskaan siirtää opettajalle tai toiselle osapuolelle (Karjalainen 2005, 17).

Usein opettajaan ja hänen opetukseen kohdistetaan kritiikkiä ja etsitään opettajasta syyllistä kriittiseen palautteeseen. Opettajien tulee pohtia, kuinka he itse hyödyntävät saamaansa palautetta (Venna 2005, 23). Kuitenkin tulisi ottaa kritiikki ja virheet kehittävänä toimenpiteenä ja ruvettava miettimään yksin tai ryhmänä sitä, mitä palautteesta opimme ja miten hyödynnämme saadun kriittisen palautteen. Opetuksessa tulleiden virheiden syyt tulee analysoida ja käydä yhdessä läpi, miten kaikkien opettajien keskuudessa korjataan tulevaisuudessa nuo epäkohdat ja toteutetaan korjaustoimet (Aalto 2004, 24). Virheet opetustyössä on usein peiteltä ja toivottu niiden unohtamista. Virheillä on kuitenkin tapana ilmaista esille viimeistään seuraavalla kurssilla. Opettajan kyky tuoda esille ja innovoida uusia menetelmiä ja opetustapoja heikkenee kriittisen palautteen myötä, eikä opettaja uskalla luoda tai esittää uusia menetelmiä tai opetustapoja. Tällöin saattaa pelätä puolivalmiin esille tuontia, koska se ei kuitenkaan ole mahdollisesti täysin virheetöntä. Pelkona on epäonnistua ja siten saada uudestakin ideasta kritiikkiä osakseen (mts. 24)

Jokaisen opettajan, joka kerää palautetta tulee tietää, mitä häneltä odotetaan palautteen jatkokäsittelyltä, kuten myös se, mikä osa palautteesta ja sen jatkotoimista, käsittelystä ja arkistoinnista on hänen vastuullaan. (Venna 2005, 40)

Opettajille tulee korostaa, että heidän palautekyselyillä saamansa informaatio voidaan käyttää kehitystyökaluna kurssien ja harjoitustöiden tulevassa kehittämisessä.

Todennäköistä on, että jokainen opetustyössä oleva opettaja saa jossain vaiheessa osakseen palautetta siitä, miten kurssin opetus on onnistunut. Kun palaute kohdistuu opettajan opetukseen, se, ottaako opettaja saamansa palautteen kritiikkinä, tai miten hän suhtautuu saamaansa palaut-

teen ja osaa käsitellä sitä, on henkilökohtainen ominaisuus. Palautetta käsitellessään opettaja saattaa sivuuttaa tai hylätä saamansa kriittisen palautteen, ja hyväksyä vain sen palautteen, joka vastaa hänen omaa käsitystään. Tällöin opettaja ei hyödy saamastaan palautteesta, eikä korjaa opetuksessa tai oppimateriaalissa olevia virheitä (Ruohotie 2000, 63). Tämän takia tulee kaikki palaute ensisijaisesti taltioida verkkoaseman palautekansioon ja sen jälkeen keskustella asiasta opettajakokouksissa palautteesta ja sen sisällöstä.

Opiskelijapalaute annetaan hyvin usein kielteisistä asioista. Myönteinen opiskelijapalaute usein antaa opettajalle uskoa omaan osaamiseen sekä motivoi häntä kehittämään kurssia. Opettajan saama myönteinen palaute vaikuttaa sekä opettajaan että opiskelijoihin, sillä opettaja pyrkii myönteisen palautteen avulla parantamaan ja kehittämään seuraavan vastaavan kurssin sisältöä sitä suunnitellessaan. Tällöin seuraavan kurssin oppilaat kokevat opettajan tekemän kehittämistyön tuloksen parempana kurssina (Rautiainen 2008, 67). Tällöin myös opettajan saama kriittinen palautekin pitäisi kääntää kehittäväksi palautteeksi kannustamalla opettajaa kehittämään kriittisestä palautteesta saatu palaute kehityskelpoiseksi ja hyödynnettäväksi (Mts. 67).

Omaan rooliinsa kohdistuvaan kriittiseenkin palautteeseen opettajan tulee suhtautua rauhallisesti. Opettajan tulisi muistaa ja ymmärtää, ettei kritiikki kohdistu opettajaan henkilönä vaan liittyy hänen tehtävänsä ja rooliinsa (Venna 2005, 37).

Vuosittain käytävissä esimies - alainen välisissä kehityskeskusteluissa tulee ottaa esille edellisen kauden aikana opiskelijoilta ja kurssin läpiviennistä saatujen palautteiden tulokset ja niiden yhteenvedot. Sektorinjohtajien tulee ottaa laajemminkin kehityskeskustelun yhdeksi kohdaksi palautteet menneen kauden kurssien järjestämisestä, johtamisesta ja opettamisesta - samoin niistä toimenpiteistä, mitä palautteet ovat aiheuttaneet.

4.2. Opiskelijat palautteen saajina

Yhtenä osana palautejärjestelmää voidaan nähdä myös palaute opiskelijalle hänen omasta osaamisestaan ja oppimisestaan. Laadukkaan opetuksen yhtenä mittana voidaan pitää sitä, että opiskelijat menestyvät, motivoituvat ja pärjäävät kurssilla ja siten myös kurssilla oppiminen näkyy työelämässä. (Lindblom - Yläne s.34, Venna s. 34).

Myös se, jos oppilaat eivät saa tietoa siitä, miten heidän palautetta käsitellään, tai mihin heidän antamansa palaute päätty ja mitä sille tehdään, karsii innostusta antaa palautetta (HYO 2010, 8) Usein palaute mielletään osaksi opetuksen toteuttamista, eikä osaksi palautekulttuuria. Oppilaalle ei pidä tulla luulo, että palautekäytäntö olisi pelkästään opettajan ja oppilaan vuorovaikutusta, vaan että palautekeskustelu myös johtaa konkreettisesti johonkin opiskelua kehittävään toimintaan (Venna 2005, 28).

Tehtyyn haastatteluun viitaten osa opettajista kertoi käyvänsä palautteet läpi kurssien päätöstilaisuudessa kaikkien oppilaiden kanssa. Kuitenkaan mitään järjestettyä tilaisuutta, missä kerätyn palautteen tuloksia käsiteltäisiin laajemmin oppilaiden kanssa, ei ole järjestelmällisesti aiemmin erikseen järjestetty.

Osa oppilaista voi suhtautua vihamielisesti ajatukseen, että heitä käydetään hyväksi ja heidän antamaansa palautetta käsitellään ja hyödynnetään heidän itsensä saamatta siitä mitään hyötyä. Mikäli oppilaalle ei selvästi, avoimesti ja korostetusti tuoda julki palautteen tärkeyttä ja sitä, mihin hänen antamaansa palautetta tullaan käyttämään, saattaa tulla tilanne, että oppilas alkaa etsiä menetelmiä, joilla palautteessa kysyttyä tietoa muutetaan tietoisesti väärään suuntaan (Colin Robson 2001, 32). Oppilaille tulee kertoa, mitä toimenpiteitä koulutustilaisuuksissa, opetusmateriaaleissa tai opetuksessa heidän antamansa palautteen pohjalta mahdollisesti tullaan tekemään (ISO 9001, 2004, 106). Samalla tulee korostaa sitä, että tavoitteena heidän antamansa palautteen pohjalta on kehit-

tää Koulutuskeskuksessa annettavaa opetusta ja kurssien opetuksellista tasoa (Rautiainen 2008, 69)

Vastapalaute motivoi oppilasta tekemään parhaansa opiskelun läpivien- nin onnistumisen kannalta ja uuden oppiminen on siten tehokkaampaa (Ruohotie 2000, 62, Tikkamäki 2006, 81). Samoin oppilas motivoituu antamaan palautetta seuraavalla kurssilla helpommin ja asennoituu antamaan sitä vakavammalla asenteella. Oppilaille ei pidä luoda tunnetta, ettei heidän antamaansa palautetta hyödynnettäisi. (Rautiainen 2008, 66, 70, 71, 72, Venna 2005, 21, 34, 40).

Oppilaille on tuotava julki myös, että heidän kursseilla antamansa ja Koulutuskeskuksessa käsitellyt ja analysoidut palautteet esitellään yhteenvetona kulloinkin Ilmavoimien lentoteknillisen alan koulutuksen neuvottelupäivillä. Tämä tieto lisää luottamusta ja motivaatiota opiskeluun, sillä oppilaalle tulee tieto, että hänen antamansa palaute on konkreettisesti osana kehittämässä, luomassa ja suunnittelemassa Koulutuskeskuksessa annettavaa Ilmavoimallista koulutusta.

Määrävälein tulee lähettää joukko-osastojen koulutusvastaaville palautekooste, jossa kyseisen joukko-osaston oppilaiden käymät kurssit on lueteloitu ja heidän antamansa palaute on liitteenä. Koosteessa tulee ilmetä myös ne toimenpiteet, mihin oppilaiden palautteet ovat olleet vaikuttimena. Joukko-osaston koulutusvastaava jakaa tiedon henkilöille, joita palautekooste koskee.

4.3. Palautteiden analysointi

Kuten on aiemmin todettu, Koulutuskeskuksessa palautteen kerääminen ja käsittely on ollut osin opettajien aktiivisuuden varassa ja palautteen kerääminen ja analysointi jäävät usein opettajan itsensä tehtäväksi. Tällöin ei synny laajempaa kuvaa opetuksen tasosta Koulutuskeskuksella. Palautetiedon hyödyntämisessä opetuksen suunnittelussa, kehittämisessä ja niiden viemisessä käytännön tasolle on parantamisen varaa.

Analysointi tulee suorittaa aiemmin luvussa 4 mainitussa palautetyöryhmässä, johon kuuluvat vastuuopettaja, henkilö SUKE-osastolta sekä mahdollisuuden mukaan henkilö, joka on ollut mukana oppilaana kyseisellä kurssilla. Työryhmässä tapahtuva palautteen analysointi saattaa johtaa opetuksen ja opettajan työtapojen kehittämiseen. Todennäköisesti kehitystä tapahtuu, kun palautteen analysointi ja palautteessa saatua kritiikkiä, virheitä ja niiden syitä käsitellään ryhmässä. Samoin ryhmänä mietitään sitä miten kehitetään opetusta (Aalto, 2004, 23).

Työryhmä analysoi annetun palautteen ja tekee tarvittaessa kurssin sisältöön kehitysehdotuksia. Työryhmän tehtävänä olisi analysoinnin osalta:

- Analysoitu palaute käsitellään SUKE-osaston ja vastuuopettajan toimesta opettajille järjestettävissä Koulutuskeskuksen viikkopalaverissa tai esitellään erillisessä opettajakokouksessa analysointityöryhmän työn tulokset.
- Kehitysehdotukset siirretään opetussuunnitelmiin opettajakokouksen päätöksillä.
- Opettajakokoukselle esitellyistä palautteiden analysoinneista laaditaan yhteenveto, joka esitellään lentoteknillisen koulutuksen neuvottelupäivillä.
- Kaikista saaduista palautteista laaditaan kooste, joka huomioidaan opetuksen kehittämisessä ja kehitystilaisuuden päätöksillä mahdolliset kehitysehdotukset siirretään opetussuunnitelmiin, opetuspaketteihin ja oppimateriaaliin.
- Seurataan, että muutokset myös viedään opetusmateriaaliin ja opetussuunnitelmiin.

Mikäli palautteen analysoinnissa kohdataan epäkohta, se voi johtaa myös opetustyön rakenteessa olevan ongelman selvittämiseen ja sen myötä ongelmakohdan muuttamiseen tai eliminoimiseen. Saattaa olla, että opetustyössä oleva ongelma voi mahdollisesti johtua epäkohdasta tai puutteesta opetusmateriaalissa, -suunnitelmassa tai opetuksen raken-

teessa (SFS ISO 9001 2004, 124). Epäkohdan tarkemman tarkastelun pohjalta opetuksen sisältöä ja rakennetta muuttamalla voidaan mahdollisesti jopa saada toistuvat kriittiset palautteet häviämään (Aalto, 2004, 23). Palautteen tarkan analysoinnin seurauksena voidaan puuttua mahdollisiin ongelmallisiin kohtiin. Samalla voidaan tehdä sisällöllisiä muutoksia, tarkentaa tavoitteita, tehdä muutoksia opintomateriaaliin ja tarvittaessa myös opetussuunnitelmiin.

On tietenkin haasteellista selvittää palautteesta se, miten siitä otetaan sen hyödyllinen sisältö käytettäväksi. Opiskelijapalaute voi olla sisällöltään enemmän tai vähemmän käyttökelpoista. Kaikki palaute ei voi johdattaa muutoksiin. Palaute josta on hyötyä opetuksen kehittämisessä ja siten sen pohjalta voitaisiin muokata opetusta, tulee olla sellainen, ettei sitä tultaisi kumoamaan heti seuraavan kurssin palautteen toimesta. Eli uusi palaute voi olla vastaavan suuntainen, tai päinvastainen. Mikäli taas yksittäinen palaute on sellainen, että sen pohjalta tulisi tehdä muutoksia, täytyy arvioida, onko syytä odottaa seuraavaa kurssipalautetta vastaavalta kurssilta, että saadaan vahvistus palautteen hyödyntämiselle uusien samansuuntaisen palautteen antaman tuen myötä. Tehdäänkö yhden palautteen pohjalta kuinka laajoja muutoksia?

Koulutuskeskuksen keräämässä palautteessa usein on joitakin palautteita, joissa on ollut mukana jonkinasteisia tunnekuohuja, ja opettajiin kohdistuneita loukkauksia. Mainitut palautteet tulee jättää huomioimatta, sillä niillä ei ole arvoa opetuksen kehitystyössä. Myös ne palautteet, joissa ei ole avattu ”kaikki ok” tai ”ihan jees” -ilmaisuja, voidaan jättää huomioimatta, sillä myös tällaisia ympäröyöreitä palautteita on silloin tällöin luettavissa.

5. YHTEENVETO

Jotta Koulutuskeskuksessa saataisiin palautteen keräämisestä täysi hyöty, pitäisi systemaattisesta palautekäytännöstä tulla osa keskuksen arkea ja jokapäiväistä toimintaa ja siksi keskeinen parannus palautekäytäntöjen kehittämisessä olisi järjestelmän tekeminen näkyväksi Koulutuskeskuksen toiminnassa. Palautejärjestelmän tulee olla sisällä Koulutuskeskuksen organisaation rakenteessa. Koulutuskeskuksella käytännön tasolla palautekulttuuri ei ole täysin vieras, mutta se ei myöskään ole täysin kaikkien opettajien tiedossa. Tämä merkitsee muutosta Koulutuskeskuksen tämänhetkiseen palautekulttuuriin. Tämän työn aloitusvaiheessa oli valilla kirjava käytäntö palautteen keräämiselle ja käsittelylle ja sille olisikin laadittava Koulutuskeskuksen opettajakunnan keskuuteen yhtenäinen vallitsevia toimintatapamalli tai normi.

Työn aikana ei löytynyt virallista asiakirjaa, millä Koulutuskeskuksen NetJotos-järjestelmä olisi otettu virallisesti käyttöön.

Mikäli Koulutuskeskus olisi sitoutunut johonkin laatujärjestelmään, tulisi Koulutuskeskuksessa kerättyjen palautteiden hyödyntäminen olemaan tämän toiminnan laadunvarmistuksen keskipisteessä. Laatujärjestelmän puute on ehkä myös syy siihen, ettei NetJotos ole ollut palautteenkeruujärjestelmänä kovin tunnettu opettajien keskuudessa, joskin tietoisuuden olemassaolosta laajenee jatkuvasti. Mikäli palautejärjestelmää ei kuitenkaan sidota laatujärjestelmään, ei opetustilaisuuksia ja palautemekanismeja kontrolloida tarpeeksi tehokkaasti. Tällöin voi olla, että opettajakunnassa yksilöt siirtävät vastuun anonyymille järjestelmälle, pois itseltään. Palautetoimintaa tulee kuitenkin voida mitata ja arvioida, jos sen katsotaan kuuluvan laadunhallinnan piiriin (ISO 9001, 2004, 104).

Laatujärjestelmän puuttuminen koulutusorganisaation toiminnassa on puute, joka tulisi korjata. Koulutuskeskuksella on olemassa koulutuskäsikirja. Koulutuskäsikirjaa ei kuitenkaan ole otettu virallisesti koulutuksen laatukäsikirjaksi. Ristiriita syntyy, koska Koulutuskeskuksella ei ole käy-

tössä minkäänlaista virallista laatujärjestelmää tai laadun varmistusjärjestelmää, johon voitaisiin opetuksen laatua verrata. Jokainen opettaja koee laadun omana henkilökohtaisena mielteenään ja silloin laadun ajattelu ja toteutus ovat jokaisen opettajan omassa harkinnassa. Koulutuskeskuksen tulisi saada oma koulutuksen laatukäsikirja tai normi, johon opetuksen laatua verrataan.

Ennen Koulutuskeskuksen palautejärjestelmästä saatujen tietojen laajempaa hyödyntämistä tulee selvittää tietosuojavaltuutetun 2008 julkaiseman ohjeistuksen ("Henkilötietojen kerääminen koulutuksen itsearviointiin liittyvissä kyselyissä") soveltuvuus Koulutuskeskuksen palautetietojen keräämiseen.

Koulutuskeskuksella tulee olla näkemys tulevaisuuteen suuntautuvasta toiminnasta eli yhteinen päämäärä. Palautteista saadun tiedon ja muun informaation keskeinen käsittelytapa olisivat palautekeskustelut (JAMK 3), joiden perusteella tehtäisiin johtopäätökset toiminnan kehittämistavoitteiksi ja -toimenpiteiksi. Keskusteluita käytäisiin keskuksen johdon ja opettajien sekä mahdollisesti oppilaiden edustajien kesken.

Palautteet, joita opettajat ovat keränneet, ovat hyvin usein jääneet pelkästään opettajien omaan tietoon. Hyvin usein on myös käynyt niin, etteivät oppilaat ole saaneet minkäänlaista vastapalautetta siitä, onko heidän antamansa palaute johtanut mihinkään konkreettiseen ja onko palautteella ollut mitään vaikutusta. Eli myös palautteen vastapalautteella olisi merkitystä (Venna 2005, 7).

Palautteen keruun ja toiminnan haasteita Koulutuskeskuksella ovat:

- Palautteen käsittelytavat vaihtelevat Koulutuskeskuksella; tieto palautteesta ei kulje aina eteenpäin
- palautteiden tulokset ja dokumentointi yhdenmukaisiksi
- palautetta keräävät edelleen yksittäiset opettajat ja palaute jää usein vain opettajan tai pienen ryhmän tietoon.
- erilaisten palautemuotojen käytön laajentaminen, mm. suullisen palautteen kirjaaminen, pisteytys, tallennus ja hyödyntäminen
- yhdenmukainen palautelomake ja palautelomakkeessa tieto käsittelykäytännöistä tai yhteenvedon julkistamismenettelyistä
- palautetta tulee kerätä jossain tapauksissa myös opiskelupäivän ja opintokokonaisuuden aikana, ei pelkästään kurssin lopussa
- palautteenantotilaisuuksien sitominen osaksi opintojaksoja
- palautteen hyödyntäminen yhteisesti opetuksen ja muun toiminnan kehittämisessä
- Koulutuskeskuksen palautekäytäntöjen tiedottamisen parantaminen ja palautteen antamiselle ja saamiselle myönteisen ilmapiirin luominen
- palautekulttuurin tulee olla läpinäkyvä - palautejärjestelmän näkyväksi tekeminen motivoi opiskelijoita myös antamaan aktiivisemmin palautetta
- koko Koulutuskeskuksen opettajakunta on sitoutunut palautekulttuuriin tukemalla osaltaan palautejärjestelmän kehittämistä ja merkityk-

sen luotettavuutta

- vaikutuksien tulee olla nähtävissä ja kehittämistyön tulee olla jatkuvaa, jotta opiskelijat sitoutuvat palautteen antamiseen myös vastaisuudessa.

Opettajat tulee velvoittaa keräämään kursseilta opiskelijapalautetta. Palautteen hyödyntämistä ei tällä hetkellä valvota riittävästi. Palautteen hyödyntäminen on keskeinen toimenpide opetuksen laadun kehittämisessä. Opettajien tulee hyödyntää erityisesti rakentavaa ja kehittäväää kurssipalautetta tehokkaasti oman opetuksensa ja opetusmateriaalin kehittämisessä.

Koulutuskeskuksessa tulisi kehittää ja ottaa käyttöön yhteinen ja kaikille tuttu tai yhteisesti sovittavissa oleva palautelomake, jolla opettajat voisivat kerätä omasta toiminnastaan palautetta (Rautiainen 2008, 67). Universaalin palautelomakkeen luonti varmaan onnistuisi, sillä kaikki käsiteltävät asiat kohdistuvat lentotekniikkaan eri muodoissa. Kuitenkin on syytä tarkastella eri lomakkeiden kysymyssisältöä siten, että saadaan luotua kaikkia opettajia tyydyttävä kompromissi. Yhteisen lomakkeen luomisella saataisiin vertailukelpoinen ja kohdassa 3.3.3 pisteytykseen soveltuva tieto. Näin saataisiin kaikki kirjallisesti annettu palaute samaan formaattiin.

Suoritetun haastattelun pohjalta voidaan tehdä nopeasti yhteenveto, että ainakin kaikki haastateltavat opettajat ovat motivoituneita palauteasian puolestapuhujia. Ainoastaan mahdollinen informaation "blackout" on ollut toiminnassa olevan palautejärjestelmän käytön esteenä, joten yhteinen ja sovittu käytäntö sekä toimiva ja kaikkien tuntema järjestelmä on saatettava täysipainoisen hyödyntämisen asteelle.

Koulutuskeskukselle tulee luoda SUKE-osaston johtamana joistakin opettajista koostuva pienimuotoinen opetuksen kehittämisryhmä, jossa on mukana myös yksi sektorin johtajista. Tämä ryhmä käsittelee ja tarkastaa

saadun palautteen siten, että onko palautteen sisällössä sellaista asiaa, jonka pohjalta tulee ryhtyä välittömiin toimenpiteisiin. Ryhmä valvoo tehtyjä muutoksia, jotka edellä mainituissa Koulutuskeskuksen opettajille järjestetyissä kehitys- /infotilaisuudessa on määrätty toteutettavaksi. Ryhmän esittämistä toimenpiteistä laaditaan raportti, joka taltioidaan SUKE-osaston toimesta toimenpiteiden seuranta varten.

Koulutuskeskuksessa tulee pyrkiä rohkaisemaan yhteistoiminnallista tavoitteiden muodostamista ja siten saada opettajat ja oppilaat oppimaan yhdessä. Näin pyrittäisiin kehittämään kykyä vaikuttaa omaan tulevaisuuteen, eikä keskityttäisi vain säilyttämään tai ylläpitämään oppimisen tiettyä tasoa.

Palautekulttuurin ohjeistaminen ja siihen liittyvät muut osa-alueet, kuten johtaminen, opettajien ja oppilaiden vuorovaikutus tulee ottaa huomioon. Lisäksi on huomioitava palautteen dokumentointi, raportointi ja palautteiden pohjalta tehtävät muutokset ja niiden päätöksenteko. Myös palautteen käsittelyn ja analysoinnin organisaation rakenteet, toiminnan tavoitteet, keinot pyrkiä tavoitteisiin ja toiminnan arviointi, seuranta ja mittaminen tulisi selvittää ja yhdenmukaistaa.

LÄHTEET

Aalto, M. 2004. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. Ryttylä: Generation

Erätuuli, M. 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteessä. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hakkarainen, K., Lonka, K., & Lipponen, L. 2004. Tutkiva oppiminen - Järkeä, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjinä, Porvoo: WS Bookwell

Harvey, L. & Knight, P.T. 1996. Transforming Higher Education. The Society for Research into Higher Education & Open University Press. Buckingham.

Halonen, P. 2007. Puolustusvoimien koulutuskulttuurin rakentuminen. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Tampere.

Harju, H. 2013. Ilmavoimien teknillinen koulu johtava Word sisällönmuokausasiantuntija

Henttinen, K. 2000. Pro Gradu-tutkielma. Opiskelijapalaute opetuksen laadun kehittämisen välineenä. Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitos. Hämeenlinnan toimipaikka.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi

Huuskonen, V. 1997. Oppivan organisaation pahin vihollinen on oppinut organisaatio. Teoksessa Aaltio-Marjosola, I. (toim.) Organisaatio ja yrittäjyys. Juva: WSOY

HYO Helsingin yliopisto 2010 Opiskelijapalaute Opintoasiaintoimikunnan palautejaoksen loppuraportti. 01.01.2010

<https://wiki.helsinki.fi/display/Opiskelijapalaute/Julkaisut+ja+raportit>

Hämäläinen, E. 1994. Kirjokannen taonnasta, eli, Kuinka opetusta ja opimista arvioidaan Helsinki: Limes

Hätönen, H. Oppiva organisaatio Educa-instituutti Oy Koulutusmateriaalia 8.10.2007.

http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/09B05A90-DA27-4CE5-A074-BAE48DEFEE73/0/Hatonen2_08102007.pdf

ILO (ILMAILUTEOLLISUUDEN JA LENTOTEKNIIKAN OHJELMA): Suomen Puolustus- ja Ilmailuteollisuusyhdistys ry (PIA) Ilmailuryhmän selvitys 2008:

www.teknologiateollisuus.fi/file/698/ILO_2_20080317.pdf.html

JAMK 2011, Laadukas arki: Opettajakorkeakoulun laatukäsikirja, versio 2.3

JAR PART 147, 1998 Yhteiseurooppalaiset ilmailuvaatimukset, Hyväksytty huoltohenkilöstön koulutus ja kokeet.

<http://www.ilmailuhallinto.fi/files/lth/imt-jar-m/jar-147.pdf>

Karjalainen, A. 2005. Koulutuksen laatujärjestelmän perusteet. Oulun yliopisto opetuksen kehittämissyksikkö.

http://www oulu.fi/opetkeh/pdf/verkkojulkaisut/koulutuksen_laatuja_rjestelma_perusteet_karjalainen.pdf

Keto, U., Nykänen, M & Väänämöinen, R. 2009. Tutkimuksia ja raportteja, Laadun vuoksi – Mikkelin AMK laadunvarmistuksen kehittäjänä. Mikkelin Ammattikorkeakoulu

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus Helsinki: Edita Publishing Oy

Lindblom-Yläne, S. & Nevgi, A 2007 Yliopisto- ja korkeakouluopettajan käsikirja Helsinki: Sanoma Pro

Marjakoski, J. 2008 Jyväskylän Ammattikorkeakoululle ylemmän ammatikorkeakoulututkinnon lopputyötä Opiskelija- ja joukko-osastopalautejärjestelmän kehittäminen

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto Teknisen taloudellinen tiedekunta.

http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessen_mallintaminen.pdf?sequence=1

Minne, A.A. 2000 Nalle Puhin pieni kirja viisaudesta. Helsinki: WSOY.

Opetushallitus OPH 2008, Näyttötutkinnossa otetaan käyttöön opiskelijapalautejärjestelmä.

http://www.oph.fi/download/32846_OPM_AIPALtiedote9.5.2008.pdf.

Pennanen, J. 2008. Asetekniikan opetus Lentoteknisellä aliupseerikursilla, Pedagoginen Rakennemuutos, Kehittämishankeraportti 2008:

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19754/jamk_123322_5213_1.pdf?sequence=1

Rautiainen, M. Teknillisen korkeakoulun konetekniikan osaston opettajien ja opiskelijoiden kokemukset oppimisen arvioinneista ja palautteesta, Teknillisen korkeakoulun Opetuksen ja opiskelun tuen julkaisuja 1/2008.

http://opetuki.tkk.fi/fi/julkaisut/kokemukset_oppimisen_arvioinnista_ja_palautteesta_070109.pdf

Robson, C. 2001, Käytännön arvioinnin perusteet, opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi

Ruohotie, P. 1997. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. Helsinki: Edita Publishing Oy

Ruohotie, P. 2000 Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Porvoo: WSOY

SFS-EN-ISO ISO 9001. 2004. 2 painos. Laadunhallintajärjestelmät. Suuntaviivoja standardin ISO 9001:2000 soveltamiselle koulutuksessa. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. Torni-portaali, SFS Online.

Sarala, U. & Sarala, A. 2003. Oppiva organisaatio - Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Helsinki: Palmenia

Tenhunen, J. 2001. Suorituskyvyn analysointijärjestelmän implementointi ptk-yrityksessä. Lahti: LTKK Liiketoiminnan tutkimusyksikkö

Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen. Akateeminen väitöskirja Tampereen yliopisto.

<http://acta.uta.fi/pdf/951-44-6650-0.pdf>

Torni-portaali: <https://torni.pv.hallnet.x/wps/myportal/torni>

Turtia, K. 2005 Otavan uusi sivistyssanakirja. Helsinki: Otava

TSV, Tietosuojavaltuutettu: ”Henkilötietojen kerääminen koulutuksen itsearvointiin liittyvissä kyselyissä” (Hyvä tietää 1/2008)

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/0a91e77.pdf>.

Venna, M. 2005, Ei kai palautetta turhaan kerättäisi - opiskelijapalautteen kerääminen ja hyödyntäminen Helsingin yliopistossa.

http://www.helsinki.fi/opetus/julkaisut/ei_kai_palautetta_turhaan_kerattaisi.pdf

Viitanen, K. 2009. Ilmailulainsäädännön vaikutukset lentoteknillisen toiminnan dokumentoinnille. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere.

<https://publications.theseus.fi/handle/10024/8697>

LIITTEET

Liite 1 Haastattelut

Tähän työhön liittyen suoritettiin opettajille haastattelu. Kohteeksi valittiin kymmenen (10) opettajaa satunnaisesti, mutta kuitenkin siten, että haastateltavista koostui ryhmä, johon kuului uusia ja vanhoja opettajia sekä sektorin johtajia. Haastateltavien määrä on noin 30 % koko Koulutuskeskuksen lentoteknilliseen opetukseen osallistuvasta opettajakunnasta.

Haastattelulla kartoitettiin sitä, miten eri opettajat ovat keränneet palautetta, miten he tuntevat käytössä olevat palautemenetelmät, miten pystyivät löytämään palautemekanismit ja -ohjeistuksen.

Haastattelutulos on saatu haastatteluajankohdan, ja siten sen hetkisen tilanteen pohjalta. Haastattelun lopuksi haastateltaville kerrottiin joidenkin haastattelukysymysten osalta siihen liittyviä yksityiskohtia, ja ohjeistettiin heitä löytämään haastattelukysymyksissä mainittuja asioita. Tällä hetkellä jos haastattelu käytäisiin, olisi haastattelutulos huomattavan erilainen.

Haastattelun alussa luotiin opettajista numeroanonyymejä, joten työssä käytetään opettajista anonyymejä numeroita 1 - 10.

Haastattelukysymykset

1. Oletko toiminut kurssinjohtajana
2. Oletko kerännyt kursseilta palautetta
3. Oletko kerännyt Netjotoksella
4. Jos olet kerännyt jollain muulla menetelmällä, niin millä menetelmällä
5. Tunnetko, tai onko NetJotos tuttu palautejärjestelmänä
6. Mistä olet saanut tiedon Netjotoksen käytöstä
7. Löydätkö Netjoksen jos joudut sitä käyttämään
8. Löydätkö NetJotos menettelytapaohjeen
9. Oletko lukenut Netjotoksen palautekyselyn menettelytapaohjeen
10. Muuta palautteen tiimoilta (vapaa sana)

Haastattelutulokset

KYSYMYKSET

1. Oletko toiminut kurssinjohtajana
2. Oletko kerännyt kursseilta palautetta
3. Oletko kerännyt NetJotoksella

Nämä kolme olivat sellaisia kysymyksiä, joihin voitiin vastata
kyllä =K ja en = E

KYSYMYKSET	1		2		3	
	K	E	K	E	K	E
Opettaja 1		X	X			X
Opettaja 2	X		X		X	
Opettaja 3	X		X			X
Opettaja 4	X		X			X
Opettaja 5	X		X		X	
Opettaja 6		X	X			X
Opettaja 7	X		X		X	
Opettaja 8	X		X			X
Opettaja 9	X		X		X	
Opettaja 10		X	X			X
YHT	7	3	10	0	4	6

Kysymys 4. Jos olet kerännyt palautetta jollain muulla menetelmällä, niillä menetelmällä?

Kuuden opettajan osalta, jotka eivät olleet keränneet Netjotoksella, jakautuma oli seuraava:

Menetelmä	Oma kaavake, oma käyttö	Oma kaavake - muutettu sähköiseksi	Suullinen
OPETTAJAT			
Opettaja 1		x	
Opettaja 3	x		x
Opettaja 4	x		
Opettaja 6	x		x
Opettaja 8	x		
Opettaja10	x		
YHT	5	1	2

Opettajat, jotka olivat käyttäneet NetJotosta, olivat myös keränneet aktiivisesti paperisella kaavakkeella palautetta, joka pääsääntöisesti oli omaan käyttöön kerättyä.

Lähes kaikki opettajat, jotka olivat keränneet palautetta jollakin omalla kaavakkeella, olivat keränneet palautetta omaan käyttöönsä. Suullisessa palautteenantamisessa ei opettaja ollut tehnyt muistiota palautetilaisuudesta.

Kysymys 5. Tunnetko, tai onko NetJotos tuttu palautejärjestelmänä

OPETTAJAT	Tuntee ja tietää	Ei tunne	Kuullut puhuttavan
OPE 1			x
OPE 2	x		
OPE 3			x
OPE 4			x
OPE 5	x		
OPE 6			x
OPE 7	x		
OPE 8	x		x
OPE 9	x		
OPE 10			x
	5		5

Yksi vastanneista opettajista (8) kertoi, että on kuullut järjestelmästä ja tietää sekä tuntee sen, mutta ei ole käyttänyt järjestelmää.

Kysymys 6. Mistä olet saanut tiedon Netjotoksen käytöstä?

Tähän kysymykseen vastattiin seuraavasti:

SUKE-osaston opettajilta kuullut jossain yhteydessä ” Haju, että Mika Nieminen / Jari Marjakoski tietää jotakin.”

TIP = NetJotos on työilmapiirikyselyistä tai vastaavista esimerkiksi liikuntakyselyistä tullut tutuksi

Ei muista, MPKK tai V-M Lehto, vaikea kysymys

MNi jossain epävirallisessa tilaisuudessa

JMa on kysynyt jotain jossain tästä asiasta, eka kerta oli jossain TAMK:ssa (Tampereen AMK).

Kuullut jostain, ei muista mikä, joku viikkopalaveri tai joku tilaisuus

Ei muista, ehkä joku tilaisuus, kai Ari Ikkala puhui jossain palaverissa

Loput tähän kysymykseen vastanneista opettajista ilmoitti, että tuntee järjestelmän, mutta ei muista mistä saaneet tietonsa. Nämä henkilöt olivat käyttäneet palautteen keräämisessä järjestelmää säännöllisesti.

Kysymys 7. Löydätkö Netjoksen jos joudut sitä käyttämään?

Tähän kysymykseen vastattiin seuraavasti:

Viisi opettajaa ilmoitti suoraan, että löytää todennäköisesti Torni-poratalin suosikeista, josta kaikki PV:n tietojärjestelmien linkit löytyy Jos annetaan tarpeeksi aikaa; menee kyllä säätämiseksi.

Pieni kaivaminen

En ihan äkkiä, mutta kyllä varmaan löytyisi

Ei ole tarvinnut, ei löydä

En löydä, en ole koskaan kokeillut

Kysymys 8. Löydätkö NetJotos menettelytapaohjeen?

4 opettajaa ilmoitti suoraan, että ei löydä ohjetta

En ihan äkkiä, mutta luulen löytäväni

Ei kuvan palaa mistä löytyisi

Ei ole tarvinnut, ei löydä

En ole käyttänyt, voi mennä aikaa

Voi mennä aikaa, en ole ikinä nähnyt

En ole koskaan kuullutkaan

Kysymys 9. Oletko lukenut Netjotoksen palautekyselyn menettelytapaohjeen

- Kaikki vastanneet 10 opettajaa ilmoitti, että eivät ole lukeneet kyseistä ohjetta

Kysymys 10. Muuta palautteen tiimoilta (vapaa sana)

Palautetta pitäisi sisäisissä palavereissa käydä läpi, ei ole säännöllisiä palavereja, jossa kaikki keskuksen opettajat olisi läsnä - opettajien INFO-päivä (opettaja 1)

Palaute otettava yhdeksi osaksi opettamista - kaikki palauteketjussa laitettava kuntoon - OPSUsta opetukseen, jolloin opetuksesta tulisi laadullista, kun palaute olisi sidottu opetussuunnitelmaan. Saatu palaute liitettävä kurssimuistioon ja arkistoon - vaikuttaa seuraavaan kurssiin. (opettaja 3)

Usein opettajalla palautteen analysointi omassa päässä, palautteen analysointi retuperällä, eikä kehitä opetuksen laatua. (Opettaja 4)

Ei muista puheita missään yhteisessä tilaisuudessa palauteasiasta (opettaja 5)

NetJotos-kysymykset osin pielessä, kysytään "ylittikö kurssi odotukset", ja asteikko 1-4, jolloin 1 = ei ylittänyt, vaikka pitäisi olla "Täyttikö kurssi odotukset" (Opettaja 6)

Saatu palaute usein pitkin kahvion pöytää, ja kaikkien nähtävillä, mutta ei tosiasiaissa näy tai johda mihinkään opetuksen kehitykseen. (Opettaja 6)

Onko koulun johto kiinnostunut annettavasta opetuksesta, kun ei ole kiinnostunut tulemaan edes käymään Koulutuskeskuksella. Missä näkyy opettajan työ - onko kukaan siitä kiinnostunut. (Opettaja 6)

Palautteeseen suhtautuminen, jos tulee huonoa palautetta, opettaja ottaa huonosta palautteesta "vihanneksen nenäänsä", mutta toteaa kurssin menneen hyvin. Ristiriita, jolloin suuttumus kohdistuu usein oppilaisiin. (Opettaja 6)

Mihin häviää annetut palautteet - INFO-päivällä (opettajakokous) käydään läpi vain Koulutuskeskuksen väelle, mutta muu Ilmavoimien teknillisen koulun väki ei tiedä mitä Koulutuskeskuksessa tehdään. (Opettaja 6)

Annettu palaute pitää vaikuttaa opetuksen laatuun. (Opettaja 6)

Vaikka hieno järjestelmä, ei kaikkia oteta käyttöön. Paperilla vapaa sana, paperi on parasta. (opettaja 7)

Esimiespalaute (esimiehen antama) olisi hyvä (opettaja 7)

Palautekulttuurissa kehitettävää (opettaja 7)

Monivalintakysymyksen info antaa osviittaa, mutta oppilaan saisi motivoitua, että viitsii antaa vapaan sanan rauhassa ajan kanssa - oma palaute-tunti, eikä liian laajaa palautteen pyytämistä. (opettaja 8)

Säännöllisiä palautetilaisuuksia, esim 1 kerta / kk. (opettaja 8)

Pitkillä kursseilla välipalautteet → opetusta ohjaavaa palautetta. (opettaja 8)

Viivästetyssä pitäisi olla vähintään 10 % vastannut - luotettava otanta (opettaja 9)

Esimiehet (sektori) ei mielestäni ole kovin kiinnostuneita. Todetaan vaan, että ”hyvin meni” (opettaja 9)

Palautteen palaute pitäisi olla säännöllistä (opettaja 9)

Palautetta ei hyödynnetty täysimääräisesti. Kurssisuunnitteluun on otettava kanta edellisen kurssin palautteen pohjalta. Kiireeseen ei saa vedota. Meillä Know How rakentaa opetusta (opettaja 10)

Palaute tulee olla eri sektoreiden välistä yhteistyötä (opettaja 10)