



Avoim ammattikorkeakoulu
Opiskelijapalveluiden kehittäminen vuosina 2007–2009



SISÄLLYS

1 JOHDANTO	3
OSA I NYKYTILAN KARTOITUS	
2 OPISKELIJAPALVELUITA KARTOITTAVA KYSELY	5
2.1 Koulutustarjonta	5
2.2 Ohjaus ja neuvonta	5
2.3 Opiskelijarekisteri ja käyttäjätunnukset.....	6
2.4 Sisäinen tiedottaminen.....	6
2.5 Tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelu.....	7
3 OPETTAJIEN NÄKÖKULMIA.....	10
3.1 Koulutustarjonta ja avoimen AMK:n opiskelijoiden opettaminen	10
3.2 Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaustarve	13
3.3 Sisäinen tiedottaminen.....	15
4 YHTEENVETO	17
OSA II VERTAISARVIOINTI	
5 VERTAISARVIOINNIN TOTEUTUS	20
6 VERTAISARVIOINTIKOHEET JA NIIDEN OPISKELIJAPALVELUIDEN VAHVUUDET.....	21
6.1 Avoimet ammattikorkeakoulut	21
6.2 Avoimet yliopistot	23
7 YHTEENVETO	26
OSA III KEHITTÄMISHAASTEET JA HYVÄT KÄYTÄNNÖT	
8 OPISKELIJAPALVELUIDEN KEHITTÄMISHAASTEET	29
9 HYVÄT KÄYTÄNNÖT.....	30
9.1 Hallinnollisiin haasteisiin liittyviä hyviä käytäntöjä.....	30
9.2 Hyviä käytäntöjä palveluihin liittyviin haasteisiin	31
9.3 Hyviä käytäntöjä palveluiden arviointiin liittyviin haasteisiin	33
10 YHTEENVETO	35
OSA IV KEHITTÄMISTYÖN TULOKSIA	
11 OPISKELIJAPALVELUIDEN KEHITTÄMISTÄ KARTOITTAVA KYSELY	37
11.1 Opiskelijapalveluiden hallinnolliset haasteet.....	37
11.2 Opiskelijapalveluita koskevat haasteet	38
11.3 Opiskelijapalveluiden arviointiin liittyvät haasteet	41
12 YHTEENVETO	43
13 LOPUKSI.....	45
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opetusministeriö perusti vuonna 2006 valtakunnallisen Avoin ammattikorkeakoulu (Avoin AMK) -kehittämisenverkoston vuosiksi 2007 - 2009. Kehittämisenverkoston toiminnan tavoitteena oli avoimen ammattikorkeakoulutoiminnan kehittäminen sekä ammattikorkeakoulujen välisen yhteistyön seuranta ja edistäminen. Verkostossa työskenteli tavoitteiden mukaisia teemaryhmiä, joista yksi oli Opiskelijajpalvelut -teemaryhmä. Teemaryhmä koostui eri AMK:jen edustajista ja tavoitteena oli kehittää avointen AMK:jen opiskelijajpalveluiden yhtenäisyyttä, saatavuutta ja laatua.

Opiskelijajpalvelut -teemaryhmä aloitti toimintansa keväällä 2007 hahmottamalla avoimen AMK:n opiskelijajpalveluiden nykytilaa henkilöstön, asiakkaiden, materiaalien ja opettajien näkökulmista. Henkilöstön näkökulmaa selvitettiin kyselyllä, joka lähetettiin Avoin AMK -kehittämisenverkoston yhdyshenkilöille. Asiakkaiden näkökulmaa kartoitettiin asiakaspalautteiden perusteella. Avointen AMK:jen opiskelijajpalvelumateriaaleista tehtiin yhteenveto, jonka pohjalta laadittiin *Suositus opiskelijajpalvelumateriaaleista* sekä niiden sisällöstä (avoin AMK -kehittämisenverkosto 2007). Lisäksi neljässä AMK:ssa toteutettiin opettajille suunnattu kysely, jonka avulla selvitettiin opettajien näkökulmia avoimen AMK:n toiminnan ja opiskelijajpalveluiden kehittämiseen. Kyselyn pohjalta laadittiin *Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijajpalveluiden haasteet opettajien näkökulmasta* -raportti (Hakso 2007).

Nykytilakartoitusten pohjalta teemaryhmä päätti toteuttaa vertaisarviointin ja valitsi vertaisarviointikohteiksi ammattikorkeakouluja, joilla kyselyjen perusteella näytti olevan avoimen AMK:n opiskelijajpalveluita koskevia hyviä käytäntöjä. Vertaisarviointikohteita olivat: Pohjois-Karjalan, Tampereen, Jyväskylän ja Rovaniemen ammattikorkeakoulut sekä Keski-Pohjanmaan AMK:n Avoin verkkoammattikorkeakoulu (AVERKO). Näkökulman laajentamiseksi vertaisarviointiin otettiin mukaan muutamia avoimia yliopistoja. Yliopistoista vertaisarviointikohteiksi valittiin: Jyväskylän, Joensuun, Tampereen ja Lapin yliopistot. Vertaisarviointivierailut toteutettiin syksyn 2007 ja kevään 2008 aikana. Yhteenvetona yhdyshenkilöille suunnatusta kyselystä ja vertaisarviointivierailuista sekä avoimen AMK:n opiskelijajpalveluiden kehittämishaasteista ja niihin liittyvistä hyvistä käytännöistä laadittiin *Avoimen AMK:n opiskelijajpalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet – vertaisarviointia* -raportti (Hakso 2008).

Elokuussa 2009 teemaryhmä toteutti avoimen AMK:n kehittämishaasteiden pohjalta kyselyn avoimen AMK:n henkilöstölle, jossa selvitettiin kehittämishaasteisiin vastaamista avoimissa AMK:issa. Kaikista teemaryhmän tekemistä kyselyistä ja raporteista laadittiin tämä raportti, joka rakentuu seuraavista osista: Osa I Nykytilan kartoitus, osa II Vertaisarviointi, osa III Kehittämishaasteet ja hyvät käytännöt sekä osa IV Kehittämistyön tuloksia.

Haluamme kiittää kaikkia kyselyihin vastanneita ja vertaisarviointiin osallistuneita yhteistyöstä. Toivomme, että teemaryhmän tekemästä työstä ja raportista on hyötyä avoimen ammattikorkeakoulun kehittämistyössä.

Opiskelijajpalvelut -teemaryhmän puolesta
Rovaniemellä 25.11.2009

Niina Riihiniemi
Rovaniemen ammattikorkeakoulu

OSA I
NYKYTILAN KARTOITUS

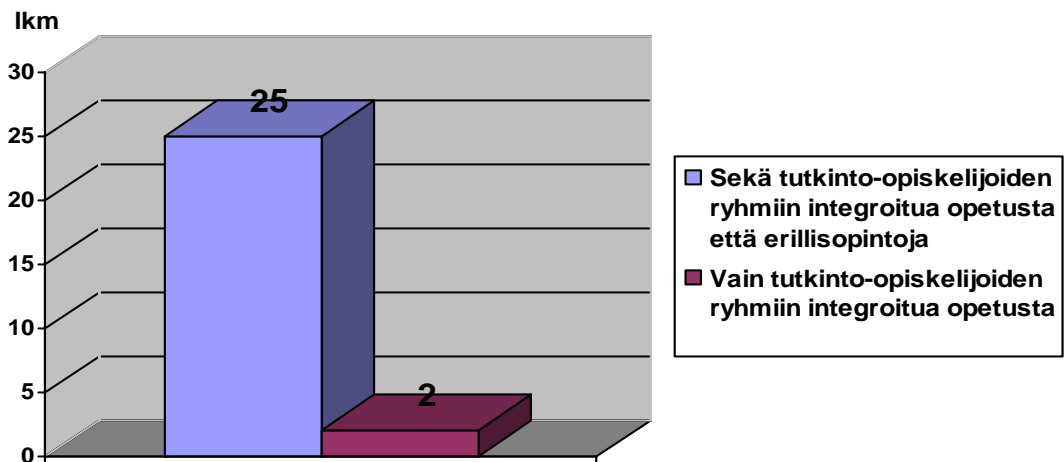
2 OPISKELIJAPALVELUITA KARTOITTAVA KYSELY

Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijapalveluita (opiskelijahallinta, ohjaus ja neuvonta sekä ATK-palvelut) kartoittava kysely (liite 1) toteutettiin keväällä 2007. Kysely lähetettiin avoimen AMK:n yhdyshenkilöille ammattikorkeakouluihin (30 kpl) Avoin AMK -kehittämisen verkoston koordinaattorin toimesta. Kyselyyn vastasi 27:n AMK:n yhdyshenkilöt. Vastausprosentiksi muodostui 90. Seuraavissa kappaleissa esitellään kyselyn tuloksia sekä tehdään yhteenvetoa niistä.

2.1 Koulutustarjonta

Avoimen AMK:n koulutustarjonta jaetaan erillisopintojaksoihin ja tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroitua opetukseen. Avoimen AMK:n erillisopintojaksoilla tarkoitetaan pääasiassa ilta- ja viikonloppuopintoina toteutettavia avoimen AMK:n organisoimia opintojaksoja. Integroidulla opetuksella puolestaan tarkoitetaan, että avoimen AMK:n opiskelija suorittaa opintoja AMK:n tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä.

Vastausten perusteella kaikissa avoimissa ammattikorkeakouluissa oli opintotarjonnassa tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroitua opetusta. 25:ssä ammattikorkeakoulussa oli tarjolla sekä tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroitua opetusta että erillisopintojaksoja. Kaksi ammattikorkeakoulua tarjosi vain tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroitua opetusta. Verkko-opintoja järjesti 24 avointa AMK:a, joko tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroituna opetuksena tai avoimen AMK:n järjestäminä erillisopintojaksoina. Kolme AMK:a ilmoitti, että heillä ei ollut verkko-opintoja tarjolla lainkaan. Kuviossa 1 eritellään tarjontaa tarkemmin.

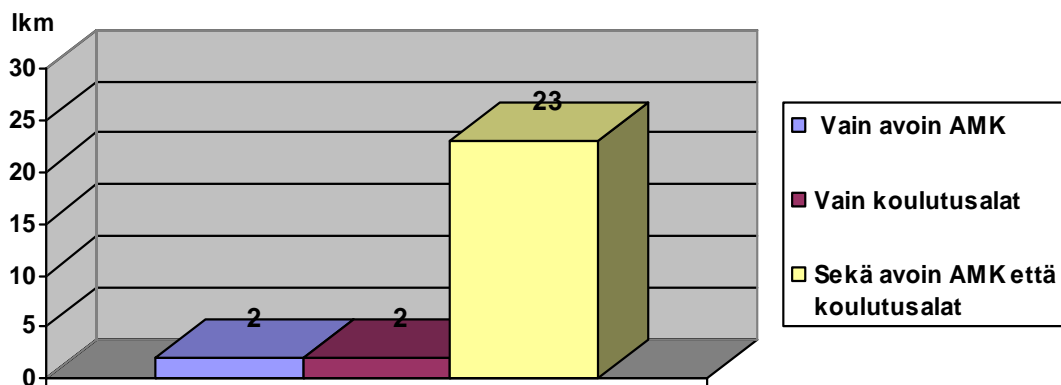


KUVIO 1 Avoimen AMK:n Koulutustarjonta (N=27)

2.2 Ohjaus ja neuvonta

Kaikissa kyselyyn osallistuneissa avoimissa AMK:issa oli tarjolla opiskelijoille henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa suurimmaksi osaksi puhelimen, sähköpostin ja internetin välityksellä. Lähes kaikilla avoimilla AMK:illa oli internet-sivuilla yhteydenottolomake, neljältä se puuttui. Lisäksi neljällä avoimella AMK:illa oli käytössä tekstiviestipalvelu.

Kaikissa avoimissa AMK:issa tarjottiin mahdollisuutta opiskella tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä, mikä asetti haasteita opiskelijan ohjaukselle. Ammattikorkeakouluista 19 ilmoitti, että avoimen AMK:n opiskelijat saavat ohjausta sekä avoimesta AMK:sta että koulutusaloilta. Pääosin henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa avoimen AMK:n opiskelijoille antoivat avoimen AMK:n opintosihteerit ja koulutussuunnittelijat. Koulutusaloilla ohjausta tarjosivat pääasiassa opinto-ohjaajat sekä koulutus- ja kehittämispäälliköt. Kaksi AMK:a ilmoitti, että opiskelijaa ohjaa vain avoimen AMK:n henkilökunta ja vastaavasti kaksi AMK:a ilmoitti avoimen AMK:n opiskelijoita ohjaavan vain koulutusalojen henkilöstö. Useimmissa AMK:issa avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaus ja neuvonta painottui avoimen AMK:n henkilökunnalle, koulutusalat puolestaan antoivat ohjausta opintojaksojen tarkemmasta sisällöstä ja mahdollisesti aiemmin hankitun osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa. Kuviossa 2 on tarkempi luokittelu ohjauksen jakautumisesta avoimen AMK:n ja koulutusalojen välillä.



KUVIO 2 Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaus (N=27)

2.3 Opiskelijarekisteri ja käyttäjätunnukset

Käytetyin opiskelijarekisteri oli WinhaPro, joka oli käytössä yli puolella vastanneista ammattikorkeakouluista (19 kpl). Neljässä AMK:ssa oli käytössä ASIO. Lisäksi käytössä oli yksittäisiä rekistereitä esimerkiksi PRIMUS, HumakPro, ASTA ja SYMSI.

Vastausten perusteella avoimen AMK:n opiskelijat saivat käyttäjätunnuksensa ATK-tukihenkilöltä, opintotoimistosta kirjeellä tai suoraan opettajilta. Osassa AMK:ista avoimen AMK:n opiskelijat saivat käyttäjätunnukset vain tarvittaessa. Yksi vastanneista AMK:ista ilmoitti, että avoimen AMK:n opiskelijat saavat tunnukset ainoastaan verkko-opintojaksoille.

Noin puolet AMK:sta antoi avoimen AMK:n opiskelijoille käyttäjätunnukset, joilla sai samat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijatkin (14 kpl). Käyttöoikeuksiin kuuluivat muun muassa sähköpostiosoite, muistitilaa serveriltä, oppilaitoksen tietokoneiden käyttö, opiskelijarekisteriin pääsy. Lähes puolet AMK:ista antoivat avoimen AMK:n opiskelijoille käyttäjätunnukset, joilla oli suppeammat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijoilla. Esimerkiksi kaikista AMK:ista ei saanut sähköpostiosoitetta tai tunnuksia opiskelijarekisteriin (12 kpl) tai käyttäjätunnukset annettiin vain verkko-oppimisympäristöön. Yksi AMK jätti vastaamatta kysymykseen.

2.4 Sisäinen tiedottaminen

Avoimen AMK:n toiminnasta tiedotettiin tulosten mukaan sisäisesti lähes kaikissa ammattikorkeakouluissa internet-sivujen, intranet-sivujen tai vastaavan sisäisen tiedotuskanavan, sähköpostin ja erilaisten kokousten kautta. Lisäksi muutama avoin AMK lähetti henkilökunnalleen avoimen AMK:n markkinointilehtisen. Sisäinen tiedottaminen on tärkeää opiskelijapalveluiden näkökulmasta. Henkilökunnan täytyy tietää avoimesta AMK:sta sekä sen tarjoamista mahdollisuuksista ja palveluista, jotta se voi ohjata ja neuvoa avoimen AMK:n opiskelijoita ja opiskelusta kiinnostuneita.

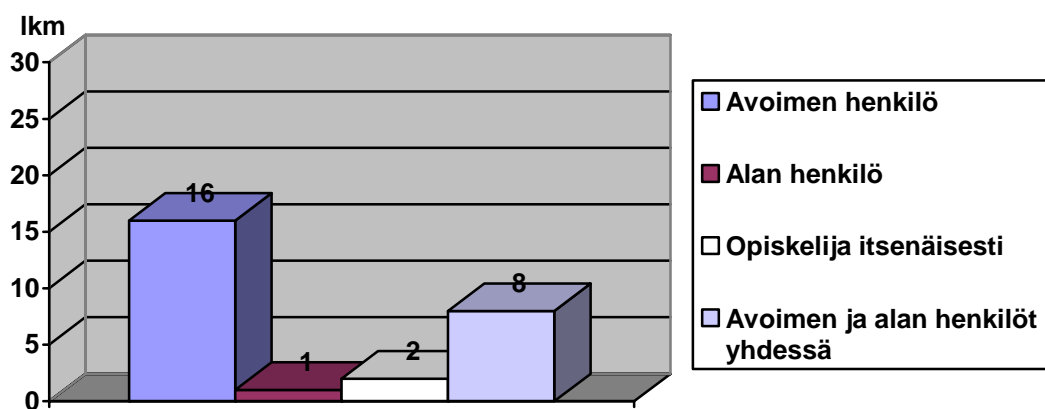
2.5 Tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelu

Avoimen AMK:n opiskelijoiden osallistumismahdollisuus tutkinto-opiskelijoiden ryhmän mukana suoritettaviin opintoihin selvitettiin suurimmaksi osaksi joko neuvottelemalla suoraan opettajan kanssa tai ottamalla yhteyttä koulutusalan opintotoimistoon. Yleensä avoimen AMK:n opiskelijoita otettiin opintojaksolle, mikäli ryhmässä oli tilaa tutkinto-opiskelijoiden ilmoittauduttua. Muutamalla AMK:lla oli joko käytössä tai suunnitelmissa kiintiöt avoimen AMK:n opiskelijoille tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä. Alakohtaisia eroja avoimen AMK:n opiskelijan opintojaksoille ottamisessa oli jonkin verran. Esimerkiksi tekniikan alalla oli usein luokka- ja välinekohtaisia rajoituksia.

Työjärjestykset

Työjärjestykset olivat saatavissa internet-sivuilta 23 AMK:ssa. Neljässä AMK:ssa ne puuttuivat kokonaan internet-sivuilta tai tarjolla oli ainoastaan nuorisoasteen koulutuksen, ei aikuiskoulutuksen työjärjestykset. Työjärjestyksien luettavuutta ja ymmärrettävyyttä arvioitaessa oli lähes puolet vastaajista sitä mieltä, että työjärjestykset olivat vaikeaselkoisia, koska ne perustuivat ryhmätunnuksiin ja/tai niitä oli hankala löytää (13 kpl). Viisi AMK:a arvioi työjärjestyksien luettavuuden ja ymmärrettävyyden kohtuulliseksi, mutta kehitystä vaativiksi. Kuusi AMK:a oli tyytyväisiä työjärjestyksiensä löydettävyyteen ja luettavuuteen. Kolme AMK:a jätti vastaamatta kysymyksen. Useimmissa AMK:issa opiskelijoiden oli vastaajien mielestä lähes mahdoton löytää oikeita työjärjestyksiä itsenäisesti ja tämän vuoksi niiden selvittäminen jäi usein avoimen AMK:n henkilökunnan tehtäväksi.

Tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä opiskeleville avoimen AMK:n opiskelijoille työjärjestykset selvitettiin 25 AMK:ssa. Kahdessa AMK:ssa opiskelijat pystyivät itsenäisesti selvittämään työjärjestyksensä. Kuviossa 3 eritellään aikataulujen selvittämistä tarkemmin.



KUVIO 3 Opetuksen aikataulujen selvittäminen (N=27)

Opintojaksojen kuvaukset löytyivät kaikilta AMK:ilta kokonaan tai osittain internet-sivuilta. Opintojakson liittyvistä muutoksista ilmoitettiin tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskeleville avoimen AMK:n opiskelijoille joko puhelimitse tai sähköpostilla. Ilmoittajana toimi yleensä avoimen AMK:n henkilökunta (esimerkiksi opintosihiteeri ja koulutussuunnittelija) tai opintojakson opettaja.

Muutamassa AMK:issa korostettiin opiskelijoiden omaa vastuuta, sillä tiedot muutoksista ilmoitettiin internet-sivuilla, ilmoitustauluilla ja info-televisioissa. Haasteena opintojaksoon liittyvien muutosten ilmoittamisessa oli, että opintojakson opettajat eivät aina muistaneet ilmoittaa asiasta avoimen AMK:n henkilökunnalle tai opiskelijoille, jolloin opiskelijat jäivät ilman tietoa muutoksista.

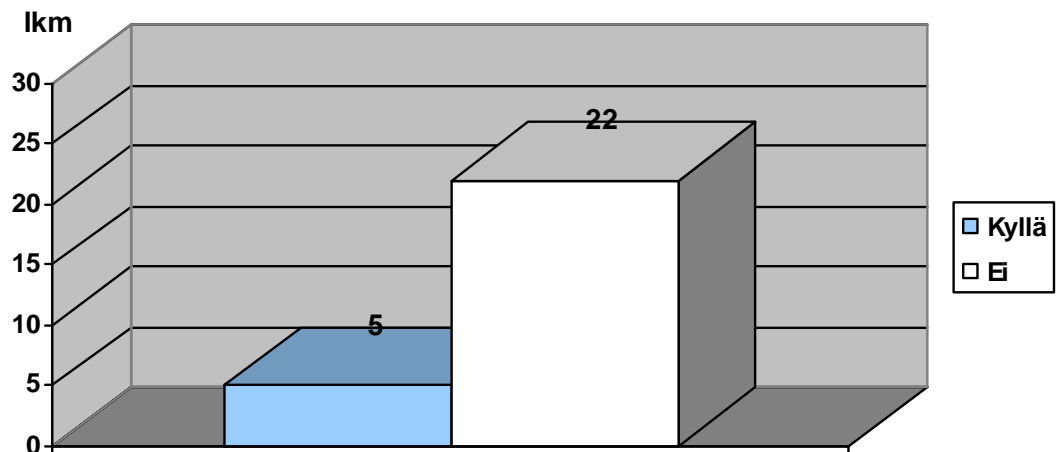
Yhteydenpito opettajiin ja opintosuoritusmerkinnät

Tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin osallistuvista avoimen AMK:n opiskelijoista ilmoitettiin opettajille eri tavoin. Useimmiten avoimen AMK:n henkilökunta ilmoitti opintojakson opettajalle asiasta henkilökohtaisesti, puhelimitse tai sähköpostilla (21 kpl). Yhdessä AMK:ssa opettajille toimitettiin ennen opintojakson alkua toteutuspäiväkirja avoimen AMK:n opiskelijoista. Neljän avoimen AMK:n edustaja kertoi, että opettaja näki kaikki ilmoittautuneet opiskelijarekisteristä ja tämän vuoksi avoimen AMK:n opiskelijoista ei ilmoitettu erikseen opettajalle. Yksi AMK ei vastannut kysymykseen.

Tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevien avoimen AMK:n opiskelijoiden opintosuoritukset kirjattiin opiskelijarekisteriin pääasiassa opintojakson opettajan tai yksikön opintosihteerin toimesta (18 kpl). Avoimen AMK:n henkilökunta, yleensä opinto- tai koulutussihteerit, seurasi opiskelijoiden suorituksia ja lähetti todistukset. Tulosten mukaan opettajat eivät tiedottaneet avoimen AMK:n henkilökuntaa suoritusmerkinnän antamisesta, vaan suoritusmerkintöjen tarkistaminen jäi henkilökunnan tehtäväksi. Kahdeksan vastanneista ilmoitti, että avoimen AMK:n henkilökunta kirjasi opintosuoritukset opiskelijarekisteriin. Yksi AMK ei vastannut kysymykseen.

Palaute tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä opiskelleilta

Kuvion 4 mukaisesti vain viisi AMK:a ilmoitti keräävänsä säännöllisesti palautetta opiskelijapalveluista tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevilta avoimen AMK:n opiskelijoilta. Noin 80 prosenttia vastanneista ammattikorkeakouluista ei puolestaan kerännyt palautetta avoimen AMK:n opiskelijapalveluista tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelleilta.

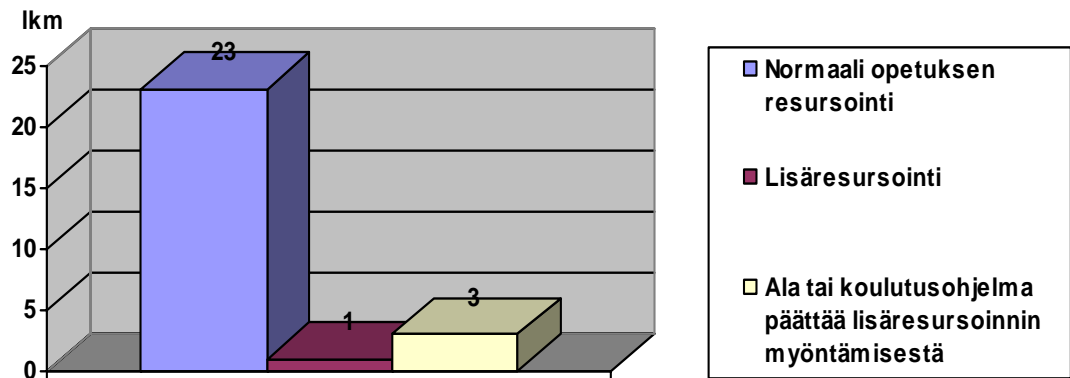


KUVIO 4 Tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroiduilta avoimen AMK:n opiskelijoilta kerättävä palaute (N=27)

Opettajien resursointi tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevista avoimen AMK:n opiskelijoista.

Kyselyssä kartoitettiin myös opettajien resursointia. Kysyttäessä opettajan saamista mahdollisista lisäresursseista, mikäli hänellä oli ryhmässään avoimen AMK:n opiskelija/opiskelijoita, vastaukset olivat hyvin samankaltaisia. 23 AMK:a ilmoitti, että opettaja ei saa lisäresurssia. Resursoinnissa noudatetaan normaalia opetuksen resursointia. Yksi AMK vastasi, että mikäli avoimen AMK:n opiskelijasta koitui opettajalle lisätyötä, hänellä oli oikeus lisäresurssiin. Lisäresurssien myöntämi-

nen päätettiin joissain tapauksissa myös koulutusohjelmakohtaisesti (3kpl). Yksi AMK ilmoitti, että opettaja sai pienen korvauksen avoimen AMK:n opiskelijoista.



KUVIO 5 Opettajan resursointi integroitujen avoimen AMK:n opiskelijoiden osalta

3 OPETTAJIEN NÄKÖKULMIA

Opettajien näkökulmia avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja toiminnan kehittämiseen kartoitettiin kyselyllä, joka toteutettiin Jyväskylän, Mikkelin, Rovaniemen ja Satakunnan ammattikorkeakouluissa kyseisen AMK:n Opiskelijapalvelut -teemaryhmän jäsenen toimesta keväällä 2007.

Kyselylomake laadittiin ja kysely toteutettiin aluksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Tämän jälkeen muut halukkaat opiskelijapalvelut -teemaryhmän jäsenet toteuttivat kyselyn ammattikorkeakouluissaan käyttäen samaa lomakepohjaa (liite 2). Jokainen ammattikorkeakoulu toteutti kyselyn itsenäisesti ja kyselyiden tulokset koottiin yhteen ja analysoitiin Opiskelijapalvelut -teemaryhmän kokouksessa. Seuraavassa taulukossa on esitetty yhteenveto kyselyn saaneiden ja kyselyyn vastanneiden määristä.

TAULUKKO 1 Kyselyn saaneet ja kyselyyn vastanneet opettajat (N=245)

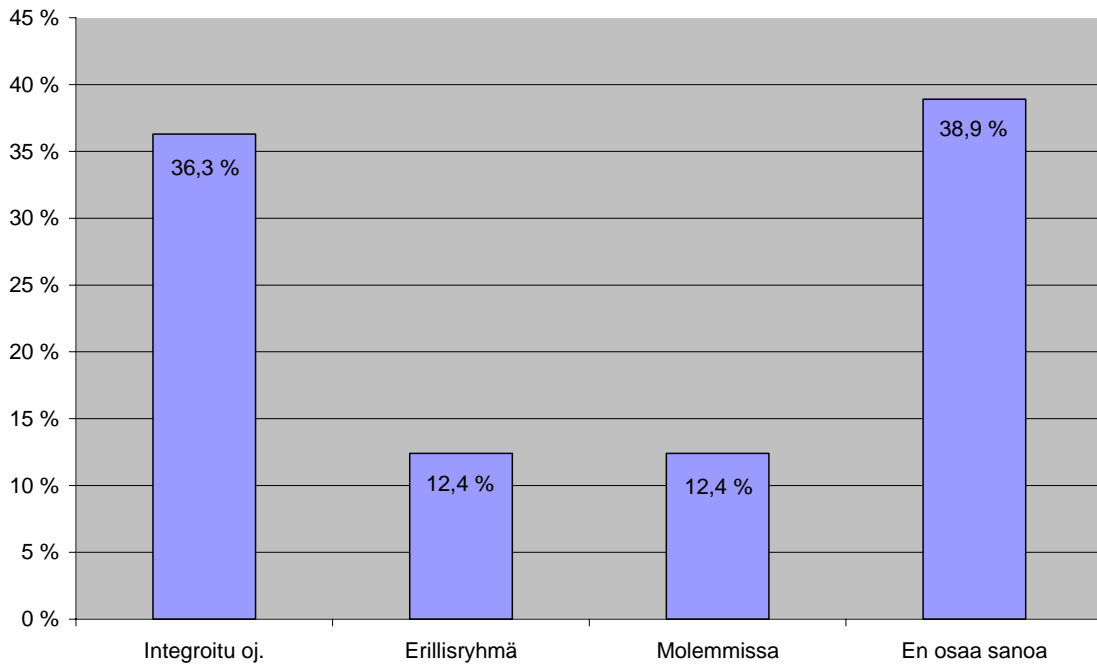
AMK	Kyselyn saaneet	kyselyyn vastanneet	Vastausprosentti
Jyväskylän AMK	385 opettajaa	115 opettajaa	30%
Mikkelin AMK	169 opettajaa	37 opettajaa	22%
Rovaniemen AMK	48 avoimen AMK:n opiskelijoita opettanutta opettajaa	10 opettajaa	21%
Satakunnan AMK	400 opettajaa	83 opettajaa	21%
Yhteensä	1002 opettajaa	245 opettajaa	24%

Monivalintakysymykset käsiteltiin Excel-tilukkolaskentaohjelmalla ja niihin liittyvistä avointen kysymysten vastauksista poimittiin suoria lainauksia kuvaamaan tarkemmin opettajien ajatuksia.

Tässä luvussa esitellään koko kyselyn tuloksia aihealueittain. Kyselyn tulokset olivat hyvin samantyyppiset jokaisessa kyselyn toteuttaneessa ammattikorkeakoulussa. Tuloksissa ei käsitellä kyselyn alussa esitettyjä toimialaa ja toimipistettä koskevia kysymyksiä eikä risuja ja ruusuja avoimen AMK:n toiminnasta, koska ne koskevat yksittäistä ammattikorkeakoulua. Toimialoista kuitenkin mainittakoon, että kyselyn toteuttaneista ammattikorkeakouluista vastauksia saatiin kaikilta ammattikorkeakoulussa olevilta toimialoilta.

3.1 Koulutustarjonta ja avoimen AMK:n opiskelijoiden opettaminen

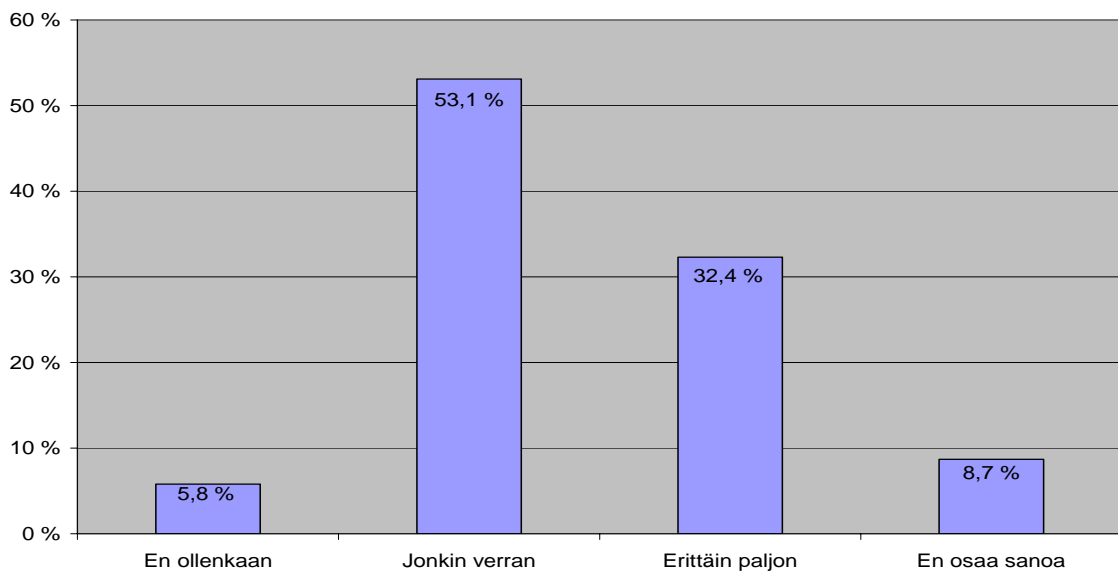
Avoimen AMK:n koulutustarjonta jaetaan erillisopintojaksoihin ja tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroituun opetukseen. Avoimen AMK:n erillisopintojaksoilla tarkoitetaan pääasiassa ilta- ja viikonloppuopintoina toteutettavia avoimen AMK:n organisoimia opintojaksoja. Integroiduilla opintojaksoilla puolestaan tarkoitetaan sitä, että avoimen AMK:n opiskelija opiskelee tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä.



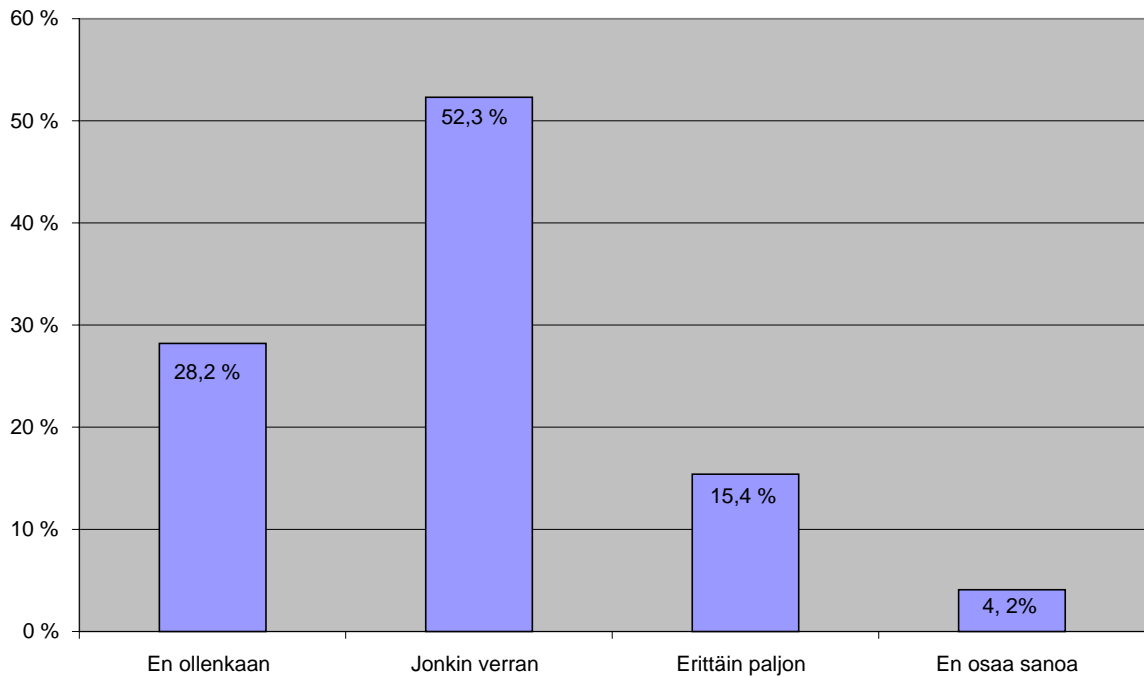
KUVIO 6 Opettajan tietoisuus hänen opettamansa opintojakson sisällyttämisestä avoimen AMK:n opintotarjontaan (N= 234)

Kyselyyn vastanneista opettajista noin 36 prosenttia tiesi opettaneensa avoimen AMK:n tarjonnassa ollutta integroitua opintojaksoa ja noin 12 prosenttia opintojaksoa, joka oli avoimen AMK:n erillisopintojakso. Lähes 40 prosenttia vastanneista ei osannut sanoa, onko heidän opettamansa opintojakso ollut avoimen AMK:n tarjonnassa (Kuvio 6).

Kuviossa 7 on kuvattu opettajien kiinnostusta opettaa avoimen AMK:n opiskelijoita. Kuvio 8 puolestaan kuvaa opettajien kiinnostusta opettaa avoimen AMK:n erillisopintojaksoja, joita järjestettiin myös iltaisin ja viikonloppuisin.



KUVIO 7 Opettajien kiinnostus opettaa avoimen AMK:n opiskelijoita (N= 241)



KUVIO 8 Opettajien kiinnostus opettaa avoimen AMK:n erillisopintojaksoja (N= 241)

Kuvion 7 ja 8 mukaan opettajista 85,5 prosenttia oli ”erittäin paljon” tai ”jonkin verran” kiinnostuneita avoimen AMK:n opiskelijoiden opettamisesta. Kiinnostus laski merkittävästi erillisopintojaksojen kohdalla, joiden opetus järjestettiin pääsääntöisesti iltaisin ja viikonloppuisin. Erillisopintojaksojen opettamisesta ”erittäin paljon” kiinnostuneiden määrä väheni 32,4 prosentista 15,3 prosenttiin ja vastaavasti ”en ollenkaan” kiinnostuneiden määrä lisääntyi 5,8 prosentista 28,2 prosenttiin.

Avoimella kysymyksellä, millaiset asiat vaikuttavat kiinnostukseesi, pyrittiin selvittämään sekä negatiivisesti että positiivisesti kiinnostukseen vaikuttaneisiin asioihin.

Kiinnostukseen positiivisesti vaikuttavia asioita olivat:

1) Avoimen AMK:n opiskelijat olivat motivoituneita ja toivat ajankohtaista työelämän kokemusta ja tietoa opetukseen. Tämän vuoksi opettajien mielestä opettaminen oli haastavaa ja kehittävää sekä toi vaihtelua arkityöhön.

”Yleisö on yleensä hyvin motivoitunutta ja tavoitesuuntautunutta ja oppimisprosessi toimiva ja tuloksekas...” (Opettaja 1)

”Avoimessa tapaa erilaisia ihmisiä, nuoria ja vanhoja, kokeneita ja noviiseja, eri taustoja ja orientaatioita, luo haastetta kurssien vetämiseen ja oppimisen ohjailuun.” (Opettaja 2)

2) Opettajalla on mahdollisuus ydinosaamisalueen opettamiseen erillisopintojaksoilla ja hän voi tarkastella oman alan erityiskysymyksiä.

”Työn haastavuus, ajankohtaisuus, ei tarvitse opettaa vain perusteita vaan voidaan mennä asioissa syvemmälle.” (Opettaja 3)

Kiinnostukseen negatiivisesti vaikuttavia asioita puolestaan olivat:

1) Resurssit ja avoimen AMK:n opiskelijoista aiheutunut lisätyö.

”Avoimen AMKin opiskelijoista koituu lisätyötä, jota ei mitenkään huomioida opettajan kohdalla. Kukaan haluaisi muutenkin tiukassa työpaineessa lisätehtäviä ilman korvausta” (Opettaja 4)

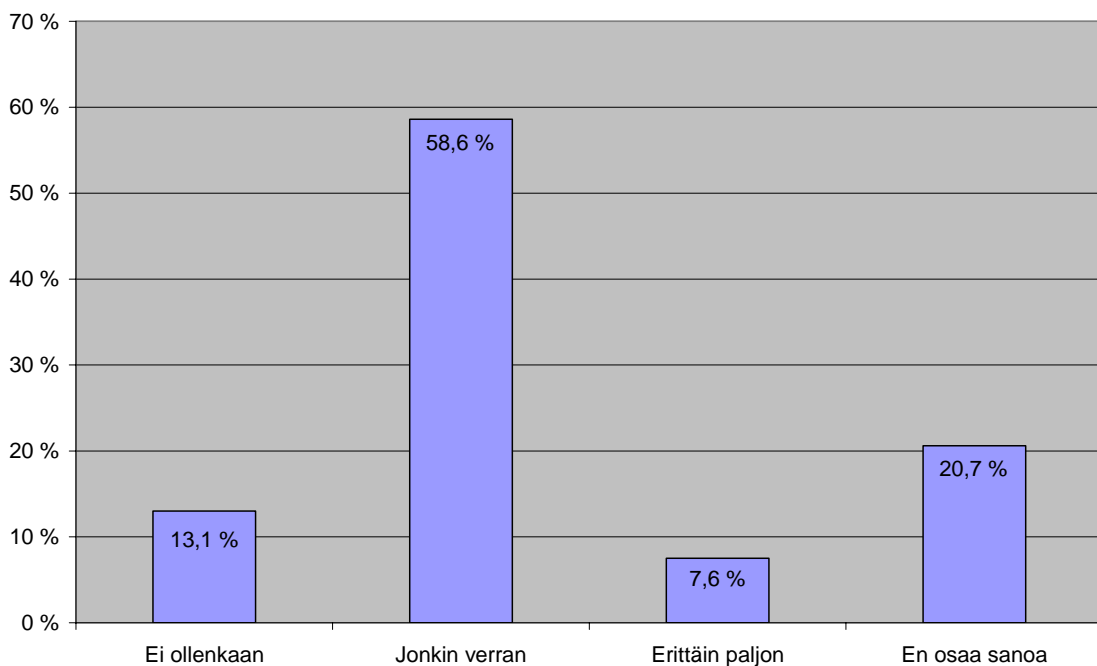
”Avoimen opiskelijoilla voi olla alkuun innostusta, mutta se tahtoo hiipua matkan varrella. Ei ole motivoivaa lähteä panostamaan avoimen opiskelijoihin, jotka sotkevat normaalit päivärytmit. Aiheuttavat opettajalle ylimääräistä stressiä muutenkin äärimmäisen kiireiseen päiväopiskelijoiden kanssa työskentelyyn. Perusopiskelijoiden palvelu on ensisijalla. Sitäkään ei ole mahdollista suorittaa aina täysin tyydyttävällä tavalla, joten avoimen opiskelijoille en halua uhrata aikaani.” (Opettaja 5)

2) Työaikajärjestelyt eli ilta- ja viikonlopputyön huomioiminen työjärjestyksissä, työsuunnitelmalliset riskit ja epävarmuus opintojaksojen toteutumisesta sekä tukipalveluiden toiminta iltaisin ja viikonloppuisin.

”Iltaviikonloppuopetus mahdollista, jos huomioidaan riittävän ajoissa työsuunnitelmassa. Etenkin viikonloppuopetuksen yhteydessä kampuksen tukipalveluasiat oltava käytettävissä; ovet avattavissa, luokkatiloihin ja välineisiin pääsy oltava mahdollista.” (Opettaja 6)

3.2 Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaustarve

Opettajista noin 66 prosenttia koki avoimen AMK:n opiskelijoiden lisäävän heidän työmääräänsä. Vastanneista noin 13 prosenttia ei kokenut avoimen AMK:n opiskelijoiden aiheuttavan heille lisätyötä lainkaan. Noin 20 prosenttia ei osannut sanoa, ovatko avoimen AMK:n opiskelijat lisänneet heidän työmääräänsä (kuviot 9).



KUVIO 9 Avoimen AMK:n opiskelijoiden opettajalle aiheuttama työmäärä (N=237)
Avoimissa vastauksissa opettajat mainitsivat monia syitä työmäärän lisääntymiseen:

- 1) Opintojakson sisällöllisiin kysymyksiin vastaaminen ennen opintojen alkua ja opintojen aikana.
- 2) Opiskelijoiden koulutuksen ja osaamisen erilaisuus sekä oppimiseen ohjaaminen.

”Kyselyihin vastaaminen ennen opintojakson käynnistymistä. Opintojakson suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttaa luonnollisesti se, että opiskelijoilla on varsin erilaiset taustatiedot ja odotukset. Avoimen opiskelijoilla saattaa olla taustatietoja ja kokemusta huomattavasti enemmän ja toisaalta heidän odotuksensa ovat täsmällisiä ja kapealaisia. Avoimen opiskelijat eivät myöskään välttämättä ole niin valmiit itsenäiseen työskentelyyn tai ryhmätöihin, vaan kaipaavat luennointia ja varmoja vastauksia suoraan opettajalta. Oppimistehtävien tekemiseen he saattavat tarvita enemmän ohjausta ja järjestelyjä myös opettajan taholta.” (Opettaja 7)

”Avoimen AMK:n opiskelijat ovat taustoiltaan ja työ-, opiskelukokemuksiltaan hyvin heterogeeninen ryhmä. Tämä edellyttää opetuksen eriyttämistä ja orientaatiopohjaan satsaamista eri tavoin kuin mitä AMK:n tutkintoon johtavissa opetuksissa.” (Opettaja 8)

- 3) Tehtävien, tenttien ja arviointien määrä nousi ryhmäkoon kasvamisen myötä (tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä opiskelevat).

”Kursseillani on harjoituksia sekä yleensä harjoitustyö tai käytännön tentti. Toki jokainen lisäpalautus lisää työtä, mikä on luonnollista.” (Opettaja 9)

- 4) Tiedottaminen muutoksista, ennakkomateriaaleista opiskelijoille sekä käytännön asioissa ohjaaminen.

”Yksi asia, joka vaikuttaa on, että kaikki avoimen opiskelijat eivät tunne amkin ja tietyn kampuksen käytänteitä” (Opettaja 10)

”Perusopetukseen integroidut avoimen AMK:n opiskelijat teettävät lisätyötä johtuen erilaisesta tilanteesta verrattuna muihin opiskelijoihin” (Opettaja 11)

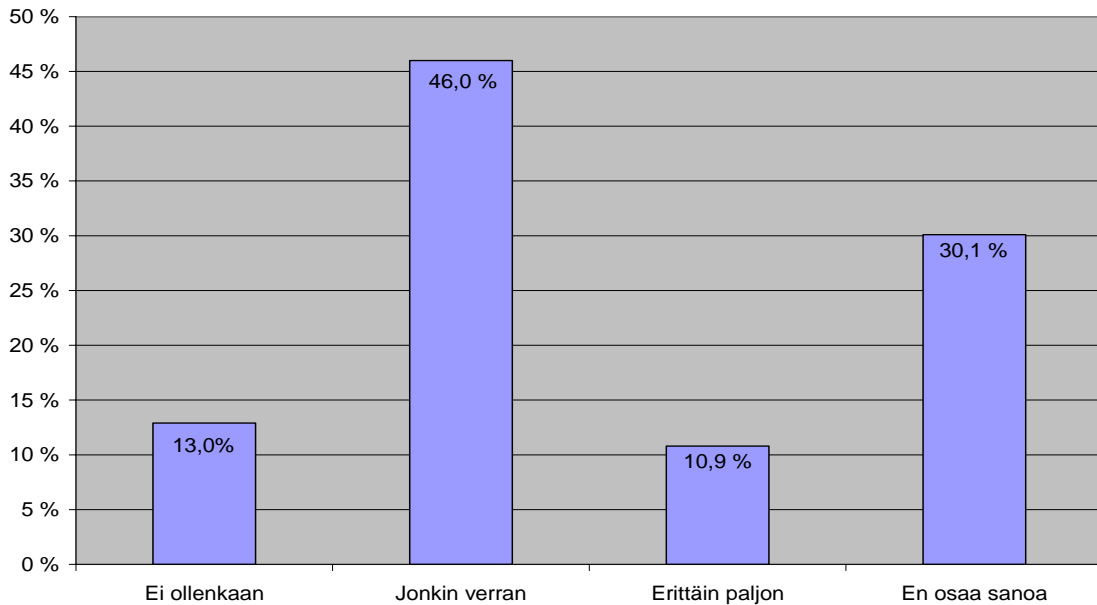
”Yhteydenpito sähköpostilla – eivät ole group wisen jakelusta tai se (GW) ei toimi heillä joskus myös erityisjärjestelyt tentin ja työvälinohjelmien osalta.” (Opettaja 12)

- 5) Avoimen AMK:n opiskelijoiden opetus koettiin perusopiskelijoiden opettamista vaativammaksi.

”Opiskelurytmi erilainen, pitää ottaa huomioon ja monipuolistaa opetusta verrattuna tutkinto-opiskelijoihin.” (Opettaja 13)

”Opetus on suunniteltava vaativalle opiskelija-ainekselle kokonaan uusiksi ja räätälöidysti. Ei mikään vasemman käden juttu.” (Opettaja 14)

Kyselyyn vastanneista opettajista noin 70 prosenttia oli sitä mieltä, että avoimen AMK:n opiskelijat tarvitsivat erityistä ohjausta jonkin verran tai erittäin paljon. Noin 30 prosenttia opettajista ei osannut sanoa, tarvitsivatko avoimen AMK:n opiskelijat erityistä ohjausta (kuvio 10).



KUVIO 10 Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaustarve (N=239)

Kyselyyn vastanneiden opettajien mielestä erityistä ohjausta avoimen AMK:n opiskelijat tarvitsivat seuraavissa asioissa:

- 1) Käytännön asioissa: kirjasto, ATK-luokat, tilat ja välineet, tenttiin ilmoittautuminen, kampusten aukioloajat jne.

”Ohjausta ”talon tapoihin” esim. tehtävien tekemiseen, palauttamiseen ym. käytäntöihin.” (Opettaja 15)

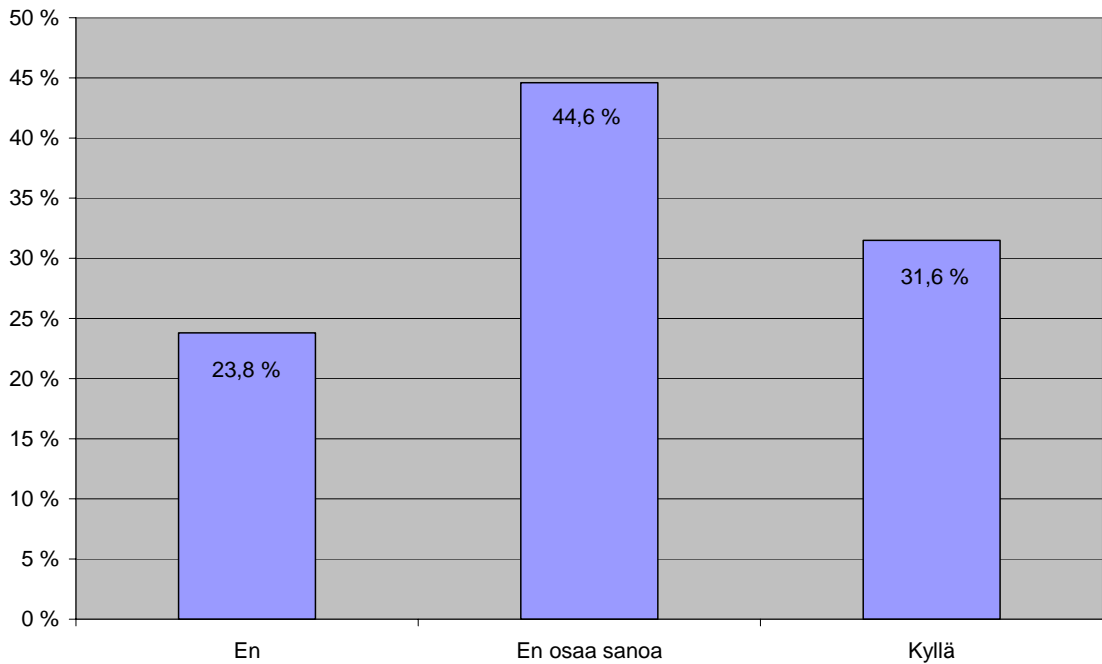
- 2) Opiskeluun ja oppimiseen liittyvissä asioissa: opiskelutekniikat, opiskelumuodot ja -tavat, itseohjautuvuus sekä verkko-opiskelu.
- 3) Henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatimisessa.

”Opiskelutavat, ohjaaminen ryhmään ryhmätehtävissä, verkon käyttö opiskelussa, paljon myös muuta tietoa, joita muut saavat toisiltaan” (Opettaja 16)

”Oletus: koska opiskelijat ovat irrallaan muusta prosessista, he todennäköisesti tarvitsevat kokonaisuuteen orientoivaa ohjausta, jotta opinnot tuntuisivat mielekkäiltä ja tavoitteellisilta.” (Opettaja 17)

3.3 Sisäinen tiedottaminen

Kyselyyn vastanneista kolmannes koki saavansa riittävästi tietoa ja neljännes puolestaan koki saavansa liian vähän tietoa opettamallaan opintojaksolle tulevista avoimen AMK:n opiskelijoista (kuviokuva 11). Opintojaksoon liittyen opettajat toivoivatkin saavansa ennakkotietoa erityisesti opiskelijoiden pohjakoulutuksesta ja työtaustasta.



KUVIO 11 Opettajien kokemus riittävien ennakkotietojen saamisesta avoimen AMK:n opiskelijoista (N =130, JAMK:ssa tämä kysyttiin avoimena kysymyksenä)

Lisäksi opettajat toivoivat koko avoimen AMK:n toimintaan liittyen tiedotusta: 1) opetuksen resursoinnista, 2) avoimen AMK:n tarjonnan suunnittelusta ja kokoamisesta (Miten opintojaksot valitaan avoimen AMK:n tarjontaan? Onko opettamani opintojakso tarjonnassa?), 3) tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroiduista avoimen AMK:n opiskelijoista (tieto, jos avoimen AMK:n opiskelija on tulossa ryhmään sekä ohjeet käytännöistä), 4) avoimen AMK:n opiskelijoiden erityis-oikeuksista/ -rajoituksista suhteessa tutkinto-opiskelijoihin, 5) opiskelijoiden ohjauskäytännöistä, 6) opiskelijapalautteen keräämisestä ja 7) yleisesti avoimesta AMK:sta

4 YHTEENVETO

Avoimen AMK:n henkilökunnalle sekä opettajille toteutettu kysely

Valtakunnallisen Avoin AMK -kehittämisen verkoston yhdyshenkilöille suunnatun opiskelijapalveluita kartoittavan kyselyn vastausprosentti oli 90, joten tietoa avointen AMK:jen toiminnasta ja palveluista saatiin kattavasti henkilöstön näkökulmasta. Opettajille suunnattu kysely toteutettiin neljässä AMK:ssa. Opettajille suunnatun kyselyn vastausprosentti oli 24 ja kyselyn vastaajat edustivat sekä avoimen AMK:n erillisryhmiä opettaneita että perusopetukseen integroituja avoimen AMK:n opiskelijoita opettaneita. Opettajille suunnatun kyselyn vastausprosenttia selittää se, että Jyväskylän, Mikkelin ja Satakunnan ammattikorkeakouluissa kysely lähetettiin kaikille AMK:n opettajille, joista läheskään kaikki eivät ole opettaneet avoimen AMK:n opiskelijoita ja eivät ehkä tämän vuoksi olleet kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn. Tulokset käsittävät näiden ammattikorkeakoulujen opettajien kokemuksia avoimen AMK:n toiminnasta kyseisessä ammattikorkeakoulussa sekä heidän näkökulmia avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämiseen. Kehittämisen verkoston kokouksissa käytyjen keskustelujen perusteella avoimen AMK:n toiminnan haasteet vaikuttivat kuitenkin hyvin samantyyppisiltä kautta maan.

Kyselyiden perusteella kaikilla vastanneista AMK:ista oli tarjolla tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroitua opetusta. Lähes kaikilla oli tarjonnassa myös erillisopintojaksoja ja verkko-opintoja. Opettajat olivat kiinnostuneita opettamaan avoimen AMK:n opiskelijoita mutta kiinnostus laski erillisopintojaksojen kohdalla, joita järjestettiin pääasiassa iltaisin ja viikonloppuisin. Kiinnostukseen positiivisesti vaikuttivat avoimen AMK:n opiskelijoiden opiskelumotivaatio sekä työelämäyhteys, joka teki opettamisesta haastavaa ja antoi mahdollisuuden opettajan ydinosaamisalueen opettamiseen. Negatiivisesti kiinnostukseen vaikuttivat resurssien puute, työmäärän lisääntyminen, työaikajärjestelyt sekä se, että tukipalvelut eivät välttämättä olleet käytettävissä iltaisin ja viikonloppuisin.

Avoimen AMK:n opiskelijoille oli tulosten perusteella tarjolla ohjaus- ja neuvontapalveluita. Ohjauksesta puuttui kuitenkin useimmilta avoimilta AMK:ilta selkeä malli. Opettajat puolestaan kokivat avoimen AMK:n opiskelijoiden tukeutuvan heihin opiskeluun, käytännön asioihin ja opiskelun suunnitteluun liittyvissä kysymyksissä. Opettajat toivoivatkin lisätietoa opiskelijoiden ohjaukseen käytännöstä. Syynä ohjauksen hajanaisuuteen voi olla se, että tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelu on useissa avoimissa AMK:issa suhteellisen uusi tapa toteuttaa avoimen AMK:n opetusta ja edellyttää opiskelijoiden ohjausta entistä enemmän. Lisäksi ohjaus on kehittämiskohteenä useimmissa AMK:ssa myös tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjauksen kehittäminen haastaa avoimen AMK:n toimijat pohtimaan ja kuvaamaan ohjausprosessia yhdessä koulutusalojen henkilökunnan kanssa avoimen AMK:n opiskelijan näkökulmasta. Ohjausprosessin laatimisen yhteydessä olisi hyvä pohtia ohjauksen tukimateriaalin laatimista sekä mahdollisuutta hyödyntää vertaistutoreita esimerkiksi kampuksen käytännön asioihin perehdyttämisessä.

Kaikissa kyselyyn osallistuneissa AMK:issa avoimen AMK:n opiskelijahallinnointiin käytettiin opiskelijarekisteriä. Opiskelijahallinnoinnissa eniten haasteita tuotti tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevien avoimen AMK:n opiskelijoiden hallinnointi. Käyttäjätunnusten ja käyttöoikeuksien osalta avointen AMK:jen opiskelijapalveluissa ilmeni eroja. Osa AMK:ista antoi avoimen AMK:n opiskelijoille käyttäjätunnuksilla samat käyttöoikeudet ja osa suppeammat käyttöoikeudet tutkinto-opiskelijoihin verrattuna. Opetusministeriön julkaisemassa *Avoimen ammattikorkeakoulun kehittämishaasteet* –raportissa (Opetusministeriö 2005) korostetaan, että ammattikorkeakoulujen tulisi varmistaa avoimen AMK:n opiskelijoiden tietoteknisten ja kirjaston palveluiden osalta tasiarvoisuus suhteessa muille aikuisopiskelijoille tarjottaviin vastaaviin palveluihin.

Avoimen AMK:n toiminnalle ja palveluille muodostui kyselyiden perusteella erityiseksi haasteeksi tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevien opiskelijoiden palveleminen. Esimerkiksi työjärjestysten ja opintojaksokuvausten löytäminen, työjärjestysten luettavuus ja opintoihin liittyvistä aikataulumuutoksista tiedottaminen olivat epätietoisuutta ja sekaannuksia aiheuttavia asioita. Opetus-

suunnitelmat ja työjärjestykset löytyivät useimmissa AMK:ssa internet-sivuilta. Tulosten perusteella ne eivät kuitenkaan tukeneet organisaation ulkopuolisen henkilön itsenäistä tiedonhakuja esimerkiksi opintojaksokuvausten ja työjärjestysten löydettävyyden ja työjärjestysten luettavuuden osalta. Palautteen kerääminen avoimen AMK:n palveluista tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelijoilta oli vähäistä tutkimukseen osallistuneissa AMK:issa. Palveluiden laadun näkökulmasta opiskelijapalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on tärkeää. Lisäksi toiminnan ja palveluiden kehittämisessä asiakkaiden tarpeita vastaavaksi olisi tärkeää kehittää työnjakoa avoimen AMK:n henkilökunnan ja koulutusalojen välillä esimerkiksi avoimen AMK:n ja koulutusalojen yhteisen kehittämisfoorumin avulla.

Opiskelijapalveluiden laadukkaaseen toimintaan kuuluu myös olennaisena osana sisäinen tiedottaminen. Tuloksista ilmeni, että ammattikorkeakouluissa tarvitaan lisää sisäistä tiedottamista avoimesta AMK:sta. Lisäksi opettajat kaipaavat tiedottamisen tehostamista erillisryhmien ja perusopetukseen integroitujen avoimen AMK:n opiskelijoiden taustatiedoista, avoimen AMK:n opiskelijoihin liittyvistä käytännön asioista sekä resursoinnista. Sisäinen tiedottaminen avoimesta AMK:sta ja opiskelijapalveluista on tärkeää, jotta henkilökunta osaa ohjata opiskelijoita avoimeen AMK:n liittyvissä kysymyksissä joko itse tai neuvomalla opiskelijat avoimen AMK:n henkilökunnan luo.

Yhdyshenkilöille suunnatussa kyselyssä tiedusteltiin myös opettajien resursointia heidän opettaessaan tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroituja avoimen AMK:n opiskelijoita. Lisäresurssit nousivat voimakkaasti esiin tutkittaessa opettajien näkökulmaa avoimen AMK:n toiminnan ja opiskelijapalveluiden kehittämiseen. Opettajat kokivat, että avoimen AMK:n opiskelijat lisäsivät heidän työmääräänsä, mutta sitä ei huomioitu resursoinnissa. Yhdyshenkilöiden vastauksista ilmeni, että vain muutamassa AMK:ssa annettiin lisäresursseja opettajille, joilla oli tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä avoimen AMK:n opiskelijoita.

Palautteiden ja opiskelijapalvelumateriaalien kartoitus

Kyselyiden lisäksi teemaryhmä käsitteli nykytilan kartoitukseen liittyen teemaryhmässä edustettuihin avointen AMK:jen asiakaspalautteita. Kuten avoimen AMK:n yhdyshenkilöille suunnatun kyselyn tuloksista kävi ilmi opiskelijapalautteet eivät sisältäneet juurikaan palautetta avoimen AMK:n opiskelijapalveluista. Tämän vuoksi asiakaspalautteista ei muodostunut aineistoa nykytilan kartoitukseen. Tulevaisuudessa AMK:t kiinnittävät varmasti huomiota myös avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden palautteen keräämiseen osana AMK:jen laatutyötä.

Teemaryhmä tarkasteli myös avointen AMK:jen opiskelijapalvelumateriaaleja. Materiaaleja pyydettiin kaikista AMK:sta ja saatujen materiaalien lisäksi vertailtiin vastaavia materiaaleja muutamista avoimista yliopistoista. Vertailuissa huomattiin, että kaikilla AMK:lla oli käytössä avoimen AMK:n ja koulutustarjonnan markkinointiin liittyvää materiaalia kuten yleisesite ja koulutustarjonnan opas/esite. Sisäisen tiedottamisen ja ohjauksen ja neuvonnan materiaalia puolestaan löytyi vain muutamista AMK:ista vaikka niille oli tarvetta kyselyjen tulosten perusteella. Vertailujen ja nykytilan kartoitusten pohjalta laadittiin *Suositus avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijapalvelumateriaaleista* (Avoimen AMK:n opiskelijan opas, opettajan opas, yleisesite ja koulutustarjonnan opas/esite) sekä niiden sisällöistä (Avoin AMK –kehittämisverkosto 2007).

Avoimen AMK:n opiskelijan opas on tarkoitettu käsikirjaksi opiskelijalle avoimen ammattikorkeakoulun käytännöissä ja ammattikorkeakouluopiskelussa. *Opettajan opas* on puolestaan tarkoitettu avoimen AMK:n opiskelijoita opettavan käsikirjaksi. Opasta voi hyödyntää myös sisäiseen tiedottamiseen avoimesta AMK:sta, koska oppaaseen suositellaan laadittavan henkilökunnalle suunnattu avoimen AMK:n esittely.

OSA II
VERTAISARVIOINTI

5 VERTAISARVIOINNIN TOTEUTUS

Nykytilan kartoitusten kautta Opiskelijapalvelut -teemaryhmälle alkoivat hahmottua avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämiskohteet. Teemaryhmä päätti toteuttaa nykytilan kartoituksen pohjalta vielä vertaisarvioinnin kehittämishaasteiden määrittelemiseksi ja hyvien käytäntöjen löytämiseksi. Kyselyn tulosten perusteella valittiin vertaisarviointikohteiksi ammattikorkeakouluja, joissa havaittiin hyviä käytäntöjä. Vertaisarviointikohteita olivat: Pohjois-Karjalan, Tampereen, Jyväskylän, Rovaniemen ammattikorkeakoulut sekä Keski-Pohjanmaan AMK:n Avoin verkkoammattikorkeakoulu (AVERKO). Näkökulman laajentamiseksi teemaryhmä suoritti vertaisarvioinnin avointen AMK:jen lisäksi muutamissa avoimissa yliopistoissa, jotka valittiin samoilta paikkakunnilta kuin AMK:t. Vertaisarviointikäyntejä tehtiin Jyväskylän, Joensuun, Tampereen ja Lapin yliopistoihin.

Avoin AMK -kehittämisverkoston Opiskelijapalvelut -teemaryhmä suoritti vertaisarviointivierailut valitsemiinsa kohteisiin syksyn 2007 ja kevään 2008 aikana. Vierailut tehtiin 2-3 hengen ryhmissä. Teemaryhmän jäsenistä jokainen sai osallistua haluamalleen vierailukäynnille. Vertaisarviointi koostui kolmesta teemasta: aluksi kerättiin yleistä tietoa vierailukohteesta ja tämän jälkeen syvennyttiin opiskelijapalveluihin ja lopuksi keskityttiin toiminnan ja palveluiden kehittämiseen sekä laadun varmistukseen. Vertaisarvioinnin teemat olivat:

Yleistä:

Avoimen tehtävät ja tavoitteet
Avoimen toiminnan organisointi korkeakoulussa
Avoimen tarjonta ja volyymit
Henkilökunnan määrä ja työnjako

Opiskelijapalvelut:

Tarjottavat opiskelijapalvelut ja niiden saatavuus
Opiskelijapalvelumateriaali
Opiskelijahallinta
Neuvonta- ja ohjauspalvelut
Kirjastopalvelut
ATK-palvelut ja käyttäjätunnukset

Palveluiden kehittäminen:

Palautejärjestelmä
Sisäinen yhteistyö

Jokaisesta vierailukäynnistä laadittiin muistio, johon kirjattiin vierailukohteen vahvuudet ja kehittämiskohteet. Lisäksi vierailijat kirjasivat muistioon, kuinka vierailusta opittuja asioita voidaan hyödyntää valtakunnallisesti avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämisessä. Muistio lähetettiin vierailukohteeseen tarkistettavaksi. Muistioiden pohjalta laadittiin raportin osan II luku kuusi Vertaisarviointikohteet ja niiden opiskelijapalveluiden vahvuudet. Lisäksi muistioita hyödynnettiin luvussa yhdeksän Hyvät käytännöt.

6 VERTAISARVIOINTIKOhteet JA NIIDEN OPISKELIJAPALVELUIDEN VAHVUUDET

Tässä luvussa kuvaillaan syksyllä 2007 ja keväällä 2008 toteutettujen vertaisarviointien kohteet sekä esitetään niiden opiskelijapalveluiden vahvuudet teemaryhmän jäsenten muodostamasta näkökulmasta. Luvussa seitsemän tehdään yhteenvedoa vierailuista ja vertaillaan avointen AMK:jen ja avointen yliopistojen opiskelijapalveluita.

6.1 Avoimet ammattikorkeakoulut

Avoim verkkoammattikorkeakoulu (AVERKO) oli osa Keski-Pohjanmaan avointa ammattikorkeakoulua, joka kuului ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehitys-, ja täydennyskoulutusyksikkö CENTRIAan. Toimintaa ohjasi ammattikorkeakoulun strategia. Vuonna 2007 Keski-Pohjanmaan avoimessa AMK:ssa suoritettiin 4942 opintopistettä, joista 1 667 opintopistettä AVERKOssa. AVERKOn toiminnasta vastasivat verkkopedagogiikan yliopettaja, erikoissuunnittelija ja opintosihteeri. Osa-aikaisesti toimintaan osallistuivat myös IT-suunnittelija ja kirjanpitäjä sekä T&K-johtaja, joka toimi AVERKOn henkilöstön esimiehenä. Toimintaan osallistuivat myös noin 50 tutoropettajaa. Opiskelu AVERKOssa tapahtui joustavasti tietoverkkojen kautta. Verkko-opintopakkeja oli tarjolla runsaasti ja opintopakkeet käynnistyivät neljä kertaa vuodessa. (Avoim AMK –kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007c.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Organisaatiossa AVERKOon suhtauduttiin myönteisesti ylempää johtoa myöten ja sitä haettiin kehittää, toimintaa kehitti AVERKO -tiimi.
- Opiskelijahallinnan näkökulmasta oli vahvuutena opettajien aktiivisuus. AMK:n opettajat merkitsivät itse arvosanat AMK:n opiskelijarekisteriin.
- Opiskelijoita ohjasi verkko-oppimisympäristössä IT-suunnittelija
- Sisäisen tiedottamisen kanavia olivat esimerkiksi henkilöstö -portaali sekä HelpDesk -työtila, jossa opettajat voivat keskustella ajankohtaisista asioista ja verkostoitua keskenään.
- Palautejärjestelmä: opiskelijat antoivat palautteen webropol-järjestelmässä, josta palautteista sai yhteenvedon. Kehittämistoimenpiteistä tiedotettiin internet-sivuilla.

(Avoim AMK -kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007c.)

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun avoin ammattikorkeakoulu oli osa Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun aikuiskoulutusyksikköä, josta koordinoitiin täydennyskoulutusta, erikoistumisopintoja, ylempiä AMK-tutkintoja, tutkintoon johtavaa AMK-koulutusta ja työvoimapolitiittisia koulutuksia. Pohjois-Karjalan AMK:n strategiaan oli sisällytetty aikuiskoulutusstrategia, joka ohjasi myös avoimen AMK:n toimintaa. Avoimen AMK:n kautta tarjottiin lähinnä tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroitua opetusta. Lisäksi tarjolla oli vuosittain muutamia erillisopintopakkeja. Pohjois-Karjalan avoimessa AMK:ssa vuonna 2007 opiskeli 254 opiskelijaa ja opintopisteitä suoritettiin 1448 op. Avoimen AMK:n toimintaa koordinoi koulutussuunnittelija ja aikuiskoulutussihteeri, molemmat heistä käyttivät puolet työajastaan avoimen AMK:n tehtäviin. (Avoim AMK -kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2007a.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Palveluajat olivat joustavat: esimerkiksi ohjausta oli mahdollisuus saada virka-ajan ulkopuolella.
- Avoimen AMK:n opiskelijoiden neuvonta ja ohjaus oli suunnitelmallista, työnjako sovittu ja ohjauksen tueksi oli myös ohjausmateriaalia.
- Kirjastopalvelut: kirjasto-infoja oli järjestetty avoimen AMK:n opiskelijoille.

- ATK-palvelut: opiskelija sai käyttäjätunnukset automaattisesti ilmoittautumisen yhteydessä ja samat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijoilla lukuun ottamatta Winha -opiskelijarekisteriä.
- Sisäisen tiedottamisen kanavana oli intranet, jossa aikuiskoulutus-sivuston yhteydestä löytyi myös avoimen AMK:n sivusto. Ammattikorkeakoulussa toimi avoin AMK -työryhmä, jonka tehtävänä oli toiminnan kehittäminen.

(Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007a.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun avoin ammattikorkeakoulu kuului Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallintoyksikköön ja koulutuksen kehittämispalveluihin. Avoimen AMK:n toimintaa ohjasi Jyväskylän AMK:n strategiat sekä Keski-Suomen korkeakoulujen aluestrategia. Jyväskylän avoimessa ammattikorkeakoulussa opiskelijoita vuonna 2007 oli 299 ja opintopisteitä suoritettiin 1847. Jyväskylän ammattikorkeakoulun avoimessa AMK:ssa työskenteli koulutuksen kehittäispäällikkö (osa työajasta), avoimen AMK:n suunnittelija ja opintokoordinaattori. Opintotarjonta koostui sekä erillisopintojaksoista että tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskeltavista opintojaksoista (Tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä tapahtuvassa opetuksessa oli kiintiöpaikat avoimen AMK:n opiskelijoille). Lisäksi tarjonnassa oli opettajakorkeakoulun opintoja. (Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007e.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Opiskelijahallintajärjestelmää oli kehitetty avoimen AMK:n tarpeisiin sopivaksi: opintotarjontaan oli integroitu esimerkiksi työjärjestys- ja tilatiedot. Lisäksi järjestelmästä oli tulostettavissa todistus, jonka liitteenä oli opintojaksokuvaus.
- ATK -palvelut ja käyttöoikeudet olivat samat kuin tutkinto-opiskelijalle.
- Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaus: Yleisohjausta antoi avoimen AMK:n opintokoordinaattori, HOPS-ohjausta ja muuta vastaavaa ohjausta antoivat avoimen AMK:n suunnittelija sekä koulutusalojen koulutuspäälliköt.
- Verkko-oppimisympäristön käyttöä opetettiin ohjauspajoissa ja ohjauksen tueksi oli laadittu materiaaleja.
- Sisäistä tiedottamista varten oli luotu avoimen AMK:n intranet-sivusto, josta löytyi tietoa esimerkiksi opettajille sekä koulutuspäälliköille.
- Palautetta kerättiin systemaattisesti sähköisesti ja se toimitettiin koulutuspäälliköille, lautuspäällikölle ja käsiteltiin organisaatiotasolla synergiaryhmässä.
- Avoimen AMK:n toimintaa kehitettiin synergiaryhmässä

(Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2007e.)

Tampereen ammattikorkeakoulun avoin ammattikorkeakoulu toimi osana täydennyskoulutus ja yrityspalveluprosessia. Toimintaa ohjasivat ammattikorkeakoulun strategiat. Tampereen ammattikorkeakoulussa oli vuonna 2007 suoritettuja opintopisteitä 1834 ja opiskelijoita 643. Avoimessa AMK:ssa työskenteli kaksi henkilöä; koulutuspäällikkö ja koulutuskoodinaattori. Avoimen AMK:n koulutustarjonnassa oli sekä tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskeltavia opintojaksoja että erillisopintojaksoja. Opintoja oli tarjolla kaikilta ammattikorkeakoulun koulutusaloilta. Lisäksi tarjonnassa oli opettajakorkeakoulun opintoja. (Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007f.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Opiskelijahallinta: Ilmoittautuminen sähköisesti e-lomakkeella, josta siirtyivät tiedot automaattisesti Winha -opiskelijarekisteriin
- Ohjausta ja neuvontaa oli saatavilla: avoimen AMK:n ohjauksesta vastasi avoimen AMK:n henkilöstö ja alakohtaisesta ohjauksesta opinto-ohjaajat ja koulutuspäälliköt.
- Käytössä oli intranet-sivusto, josta oli saatavilla muun muassa toiminnan kuvaus, valtakunnallisen avoin AMK -kehittämisverkoston tapahtumat, muistiot sekä tilastot.

- Avoimen AMK:n toimintaa kehitettiin sisäisessä ohjausryhmässä
 - Opettajat keräsivät opintojaksoilta palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti.
- (Avoim AMK -kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2007f.)

Rovaniemen ammattikorkeakoulun avoin ammattikorkeakoulu toimi osana Rovaniemen ammattikorkeakoulun opiskelijapalveluita ja kiinteässä yhteistyössä Lapin yliopiston, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun ja Lapin kesäyliopiston kanssa Lapin maakuntakorkeakoulu-verkostossa. Rovaniemen ammattikorkeakoulun avoimen AMK:n toimintaa ohjasi avoimen ammattikorkeakoulun strategia, joka pohjautui ammattikorkeakoulun ja Lapin maakuntakorkeakoulun strategioihin. Opiskelijoita avoimessa AMK:ssa vuonna 2007 oli 224 ja opintopisteitä suoritettiin 1216. Avoimessa ammattikorkeakoulussa työskenteli opintosuhteeri, koulutussuunnittelija ja koulutuksesta vastaava. Kaikki käyttivät osan työajastaan avoimen AMK:n tehtäviin. Opintotarjonta koostui erillistarjonnasta sekä tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskeltavista opintojaksoista. Opintojaksoja oli tarjolla sekä Rovaniemellä että seutukunnissa. Opintotarjonta koordinoitiin yhteistyössä Lapin maakuntakorkeakoulun osapuolten kanssa. (Avoim AMK -kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2008a.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Laaja yhteistyöverkosto edisti alueellista ja korkeakoulujen välistä yhteistyötä myös opiskelijapalveluihin liittyen.
- Palveluajat olivat joustavat: esimerkiksi ohjausta oli mahdollisuus saada sopimuksen mukaan opiskelijapalveluiden aukioloaikojen ulkopuolella.
- Opiskelijoille oli tarjolla opintojen ohjausta ja neuvontaa: Ohjausta sai sekä avoimesta AMK:sta että koulutusaloilta. Kampusten käytännöissä ja opiskeluun liittyvissä käytännön asioissa ohjasivat AMK:n opiskelijatuutorit. Lisäksi syksyisin järjestettiin aloittaville opiskelijoille Tervetuloa opiskelemaan -tilaisuus.
- Ilmoittautuneille lähetettiin opiskelijan opas; tietopaketti opiskelusta avoimessa AMK:ssa.
- ATK-palvelut: Avoimen AMK:n opiskelijat saivat automaattisesti ilmoittautumisen yhteydessä käyttäjätunnukset ja samat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijatkin.
- Sisäiseen tiedottamiseen oli käytössä intranet-sivusto, josta henkilökunta sai tietoa avoimen AMK:n toiminnasta. Lisäksi henkilökunnalle lähetettiin vuosittain avoin AMK -tiedote, josta selvisi avoimen AMK:n edellisen vuoden tulos suhteessa tavoite- ja tulossopimusneuvotteluissa asetettuihin tavoitteisiin.
- Palautetta kerättiin säännöllisesti Webropol-järjestelmän avulla, josta sai palauteyhteenvetön.
- Intranet-sivuilla oli lomake, jolla AMK:n henkilökunta voi antaa palautetta avoimen AMK:n toiminnasta.

(Avoim AMK -kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2008a.)

6.2 Avoimet yliopistot

Lapin yliopiston avoin yliopisto toimi yliopiston aluepalveluiden yksikössä, joka sisälsi aluekehitys- ja innovaatiopalvelut, alueelliset tutkimuspalvelut, koulutus- ja kehittämisspalvelut sekä avoimen yliopiston. Toiminta pohjautui Lapin yliopiston aluepalveluiden kehittämissstrategiaan ja avoimessa yliopistossa työskenteli 8 henkilöä. Vuonna 2007 avoimessa yliopistossa opiskeli 4965 opiskelijaa ja opintopisteitä suoritettiin 29867. Opintotarjontaa oli kaikista yliopiston tiedekunnista ja opintotarjonnassa oli ilta- ja viikonloppuopintoina toteutettavia opintoja sekä perusopetukseen integroitua opetusta (PIA). Lisäksi avoin yliopisto tuotti seutukunnissa kysyntälähtöisesti seutukuntia tukevaa avointa yliopisto-opetusta osana Lapin maakuntakorkeakoulun opintotarjontaa. Opintoja toteutettiin sekä avoimen yliopiston järjestämänä opetuksena että yhteistyöoppilaitosten välittämänä opetuksena. (Avoim AMK -kehittämisyhteistyö, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2008b.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Kirjasto- ja ATK-palvelut olivat samat kuin tutkinto-opiskelijoilla; avoimen yliopiston opiskelijoille järjestettiin kirjastonkäyttökoulutus.
- Meteor-järjestelmästä löytyi avoimen yliopiston järjestämä opetus ja Oodi-järjestelmästä PIA-opintojen opintojaksokuvaukset sekä niihin liittyvät työjärjestykset ja tilatiedot. Nämä tiedot olivat kaikkien internet-sivujen käyttäjien nähtävillä.
- Opiskelijoille oli tarjolla ohjausta ja neuvontaa sekä sitä tukevaa materiaalia.
- Oppiainekohtaista vertaistutorointia järjestettiin yksilö- ja ryhmäohjauksena.
- Orientoivina opintoina oli tarjolla Akateemiset opiskelutaidot 3 op -verkkokurssi, jolla käsiteltiin esimerkiksi lukemista, kirjoittamista, tenttiin vastaamista sekä tiedonhakua.

(Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2008b.)

Joensuun yliopiston avoin yliopisto oli osa Joensuun yliopiston täydennyskoulutuskeskusta. Avoimen yliopiston toimintaa ohjasi elinikäisen oppimisen strategia. Vuonna 2007 avoimessa yliopistossa opiskeli 4987 opiskelijaa ja opintopisteitä suoritettiin 28679. Joensuun avoimessa yliopistossa työskenteli koulutuspäällikkö, koordinaattori, opintosihtööri, kuusi koulutussuunnittelijaa sekä toimistosihtööri (tiedekunnittain). Opetustarjonta oli monipuolinen ja tarjolla oli paljon joustavia opiskelumahdollisuuksia kuten esimerkiksi verkko-opintoja. Opintoja toteutettiin sekä avoimen yliopiston järjestämänä että yhteistyöoppilaitosten välittämänä. (Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007b.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Yliopiston tietojärjestelmät tukivat avoimen yliopiston toimintaa ja opiskelijahallintaa.
- Kirjasto- ja ATK-palvelut olivat samanlaiset kuin tutkinto-opiskelijoillakin; kirjaston käytöstä järjestettiin opiskelijoille kirjastonkäyttökoulutusta
- Meteor-järjestelmästä löytyi avoimen yliopiston järjestämä opetus ja Oodi-järjestelmästä perusopetukseen integroitujen opintojen opintojaksokuvaukset sekä niihin liittyvät työjärjestykset ja tilatiedot. Nämä olivat kaikkien internet-sivujen käyttäjien nähtävillä.
- Opiskelijoiden ohjaus oli suunniteltu kokonaisuus, jota tuki ohjausmateriaali kuten opiskelijan opas ja akateemiset opiskelutaidot verkko-opas.
- Palautetta kerättiin systemaattisesti todistuspyynnön yhteydessä.

(Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2007b.)

Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto oli oma erillislaitos, jonka toimipiste oli Jyväskylässä ja palvelupiste Helsingissä. Avointa yliopisto-opetusta järjestettiin Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa ja Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa. Jyväskylän avoimen yliopiston toimintaa ohjasi muun muassa elinikäisen oppimisen strategia. Vuonna 2007 opiskelijoita Jyväskylän avoimessa yliopistossa oli 14 047, joista Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen osuus oli noin 8 prosenttia. vuonna 2007 opintopisteitä suoritettiin Jyväskylän avoimessa yliopistossa 80 917. Jyväskylän avoimessa yliopistossa työskenteli hallintohenkilöstöä, 10 suunnittelijaa (yksi heistä on myös opintoneuvoja), 6 koulutussihtööriä, 3 rekisterisihtööriä, 49 opettajaa ja ATK-henkilöstöä. Avoimella yliopistolla oli monipuolinen ja kiinnostava opintotarjonta ja opintoja välitettiin ympäri maata yhteistyöoppilaitosten kautta. Opintotarjonta koostui pääasiassa avoimen yliopiston organisoimasta opetuksesta. (Avoin AMK -kehittämisverkosto, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2007d.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Tarjolla oli sähköiset asiointipalvelut, Korppi-järjestelmä.
- Meteor-järjestelmästä ja Korppi-järjestelmästä löytyivät opintojaksokuvaukset sekä niihin liittyvät työjärjestykset ja tilatiedot.
- Kirjasto- ja ATK-palvelut olivat yhteneväiset tutkinto-opiskelijoiden kanssa.

- Koulutusta verkko-oppimisympäristön käyttöön järjestettiin oppiainekohtaisesti. Lisäksi avoimen yliopiston verkkosivuilta löytyi oppimisympäristön käyttöohje ja yleinen verkko-opiskelijan opas.
- Opiskelijoiden ohjausta ja neuvontaa käytännön kysymyksissä antoi koko avoimen yliopiston henkilökunta. Opintoneuvoja vastasi tutkintotavoitteisten opiskelijoiden ohjauksesta ja opettajat ohjasivat opintojen sisällöllisiin kysymyksiin liittyen.
- Kaikille avoin ohjausmateriaali löytyi verkkosivuilta. Avoimella yliopistolla oli käytössä Vainu – opintojen ohjauksen, opiskelun ja urasuunnittelun apuväline. Lisäksi kaikki opiskelijat saivat oppiainekohtaiset opiskelu-oppaat. Joissakin oppiaineissa opiskelu-oppaat sisälsivät myös laajemmin opintojen ohjaukseen liittyvää materiaalia.
- Opiskelusta ja avoimen yliopiston palveluista kerättiin palautetta systemaattisesti ja yhteenveto palautteista oli nähtävissä myös avoimen yliopiston internet-sivuilla.
- Esteetön opiskelu oli huomioitu toiminnassa.

(Avoin AMK -kehittämisympäristö, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä 2007d.)

Tampereen yliopiston avoin yliopisto oli osa täydennyskoulutusyksikköä. Toimintaa ohjasi yliopiston strategiat. Vuonna 2007 avoimessa yliopistossa opiskeli 6 553 opiskelijaa ja suoritettuja opintopisteitä oli 37 810. Työntekijöitä avoimessa yliopistossa oli 20 henkilöä. Opintotarjonnassa oli ilta- ja viikonloppuopintoina toteutettavia opintoja sekä perusopetukseen integroitua opetusta. Tampereen yliopisto järjesti opetuksen pääsääntöisesti itse mutta jonkin verran myös yhteistyöopilaitosten kautta. (Avoin AMK -kehittämisympäristö, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007g.)

Opiskelijapalveluiden vahvuudet

- Meteor-järjestelmästä löytyi avoimen yliopiston järjestämä opetus kuvauksineen, aikatauluineen ja tilatietoineen
- Opiskelijarekisterinä toimi Netti-Rekka: järjestelmän kautta näki maksu-, opinto-oikeus- ja opintosuoritustiedot sekä tilastot. Netti-Rekan kautta voi hakeutua avoimeen yliopistoon opiskelijaksi, ilmoittautua opintoihin ja tentteihin sekä muuttaa yhteystietoja.
- Kirjasto- ja ATK-palvelut olivat samat kuin tutkinto-opiskelijoillakin. Nelli-portaali kirjastopalvelut olivat kehityksen kohteena vuonna 2008. Käyttäjätunnukset opiskelija sai automaattisesti opiskeluoikeuden myötä Netti-Rekan kautta.
- Ohjausta ja neuvontaa antoivat avoimen yliopiston henkilökunta sekä kyseisen oppiaineen suunnittelijat.
- Avoimen yliopiston sähköiseen palautejärjestelmään kuului kolme palautevaihtoehtoa/-lomaketta: Yleispalautelomakkeella voi antaa palautetta avoimen yliopiston toiminnasta tai avoimen yliopiston verkkosivuilta. Opintojakson palautelomakkeella voi arvioida opetusta opintojaksokohtaisesti ja antaa palautetta opintojakson opetuksesta ja järjestelyistä. Opiskelijapalvelutunnuksista ja sähköisistä asiointipalveluista voi antaa palautetta omalla lomakkeellaan.

(Avoin AMK -kehittämisympäristö, Opiskelijapalvelut –teemaryhmä 2007g.)

7 YHTEENVETO

Vertaisarviointikohteista löytyi paljon vahvuuksia, joista on hyötyä avoimen AMK:n kehittämissä. Avointen yliopistojen vertaisarviointi oli erittäin hyödyllistä, koska avoimen yliopiston toiminta on hyvin samantyyppistä kuin avoimen ammattikorkeakoulun. Avoimella yliopistolla on pitemmät perinteet ja monilta osin hioutuneemmat ja vakiintuneet toimintatavat kuin avoimilla ammattikorkeakouluilla. Avointa ammattikorkeakoulutoimintaa on toteutettu kymmenisen vuotta, kun taas avointa yliopistotoimintaa useita kymmeniä vuosia.

Yli puolet vertaisarviointikohteista kuului täydennyskoulutusyksikköön tai vastaavaan yksikköön korkeakoulussa. Lisäksi useimmilla avoimilla yliopistoilla oli laaja yhteistyöverkosto, johon kuului esimerkiksi kansalaisopistoja ja kesäyliopistoja. Opintotarjonta koostui useimmissa avoimissa korkeakouluissa erillisopintojaksoista ja perusopetukseen integroidusta opetuksesta. Ammattikorkeakouluilla vaikutti kuitenkin olevan tarjonnassa enemmän verkko-opintoja kuin yliopistoilla.

Avoimissa yliopistoissa oli henkilökunnan, opiskelijoiden ja suoritettujen opintopisteiden määrä paljon suurempi kuin avoimissa ammattikorkeakouluissa. Avoimen yliopiston toiminta on tunnettua sekä yliopiston henkilöstön että kansalaisten keskuudessa ja avoimella yliopistolla vaikutti olevan vakiintunut asema yliopistossa. Nämä asiat vaikuttavat todennäköisesti avoimen yliopiston toiminnan laajuuteen. Lisäksi vertaisarviointien yhteydessä kävi ilmi, että avoimen yliopiston ja avoimen AMK:n valtionavut olivat erilaiset, joka osaltaan voi selittää myös resurssi- ja volyymineroja.

Vuoden 2009 loppuun asti opetusministeriö tuki avoimen AMK:n toimintaa erityisavustuksella. Valtionavustus kattoi enintään 80 % avustuksen kohteena olevan toiminnan kokonaiskustannuksista. Avustuksen määrä perustui avoimessa AMK:ssa suoritettuihin opintopistemääriin, opintopistemääriin ei laskettu oman AMK:n opiskelijoiden avoimen AMK:n opintojaksoilla suorittamia opintopisteitä. (Opetusministeriö 2007a; Opetusministeriö 2007b.) Omien opiskelijoiden suorittamat opintopisteet rekisteröitiin kuitenkin AMKOTA -tietokantaan (AMKOTA on opetusministeriön ja ammattikorkeakoulujen yhteinen päätös- ja tilastotietokanta).

Opetusministeriön avoimille yliopistoille jakama määräraha perustui OPM:n ja yliopiston välisiin tulossopimusneuvotteluihin. Kullekin tulossopimuskaudelle sovittiin yliopistokohtainen tavoite LKO-luvuksi (laskennallinen kokovuotinen opiskelijajapaikka). LKO-luvun tavoite vaikuttaa 1/3 osalla ja LKO-luvun toteuma 2/3 osalla seuraavan vuoden määrärahaan. LKO-luvun laskentakaavaan vaikutti osallistuneiden opiskelijoiden määrä ja tarjotut opintopisteet. Opiskelijamäärään laskettiin mukaan kaikki avoimen yliopiston opintoihin ilmoittautuneet opiskelijat eli myös yliopiston omat tutkinto-opiskelijat. (Avoin yliopisto 2008; Opetusministeriö 2008.)

Avoimen yliopiston opintotarjonnassa olevien erillisopintojaksojen ja perusopetukseen integroitujen opintojaksokuvausten ja aikataulujen saatavuus oli yliopistoissa erittäin hyvä verrattuna ammattikorkeakouluihin. Avoimilla yliopistoilla oli käytössä Meteor-järjestelmä, josta löytyi kaikkien avointen yliopistojen erillistarjonta aikatauluineen. Kaikissa vertaisarviointikohteena olleissa yliopistoissa oli käytössä jokin sähköinen järjestelmä, josta myös avoimen yliopiston opiskelija pääsi tarkastelemaan perusopetuksen opintojaksotarjontaa sekä aikataulu- ja tilatietoja.

Sähköisissä asiointijärjestelmissä esiintyi vaihtelua sekä avoimissa yliopistoissa että ammattikorkeakouluissa. Avoinamk.fi -portaaliin oli avoimille ammattikorkeakouluille rakennettu sekä asiakkaan että hallintohenkilöstön näkökulmasta sähköiset asiointipalvelut. Sähköisten asiointipalveluiden käyttöönoton haasteena on kuitenkin tällä hetkellä AMK:jen tietojärjestelmiin tapahtuvan integroinnin toteuttaminen ja siitä aiheutuvat kustannukset. Avoimilla yliopistoilla oli meneillään vastaavanlainen hanke, jossa on tavoitteena luoda avoimille yliopistoille sähköiset asiointipalvelut ATIK-järjestelmän kautta.

Kirjastopalveluissa oli eroja kirjastonkäyttökoulutuksen suhteen. Vertaisarviointikohteena olleista ammattikorkeakouluista vain yksi oli toteuttanut kirjastonkäyttökoulutusta kun avoimista yliopis-

toista lähes kaikilla se oli käytössä. Vertaisarviointien pohjalta teemaryhmä huomasi, että myös kirjastopalvelut on hyvä määritellä avoimen AMK:n opiskelijapalveluiksi. ATK-palvelut olivat kaikissa vertaisarviointikohteissa avoimen opiskelijoiden käytettävissä. Käyttäjätunnusten saamisessa oli vaihtelua sekä yliopistojen että ammattikorkeakoulujen kesken. Avoimen opiskelijoiden käyttäjätunnusten käyttöoikeudet olivat yliopistoissa yhtenäiset tutkinto-opiskelijoiden käyttöoikeuksien kanssa. Ammattikorkeakouluissa esiintyi vaihtelua avoimen AMK:n opiskelijoiden käyttöoikeuksien suhteen.

Ohjaus- ja neuvontapalvelut näyttivät vertaisarviointikohteina olleissa avoimissa yliopistoissa selkeiltä ja toimivilta. Kaikissa vertaisarviointikohteina olleissa ammattikorkeakouluissakin oli ohjaukseen ja neuvontaan hahmotettu malli mutta arviointien yhteydessä kävi ilmi, että useimmissa ammattikorkeakouluissa malli ei ollut käytännössä kaikilta osin toimiva. Avoimissa yliopistoissa hyödynnettiin tehokkaasti myös vertaistutorointia. Ammattikorkeakouluista puolestaan yksi oli kehittänyt vertaistutorointia avoimen AMK:n opiskelijoiden tueksi. Lisäksi kaikilla avoimilla yliopistoilla oli käytössä joko painettua ja/tai sähköistä ohjaus- ja neuvontamateriaalia. Useimmissa avoimissa ammattikorkeakouluissa oli käytössä vastaavan tyyppistä materiaalia. Lisäksi Avoin AMK -kehittämisverkostossa oli laadittu suositus opiskelijan oppaasta ja sen sisällöstä.

Sisäistä tiedottamista tehtiin jokaisessa vertaisarviointikohteessa. Yleisimpiä tiedottamisen kanavia olivat intranet-sivut tai vastaava korkeakoulun sisäisen tiedottamisen kanava. Palautetta opinnoista kerättiin jokaisessa vertaisarviointikohteessa, kaikissa ei kuitenkaan avoimen opiskelijapalveluista.

OSA III
KEHITTÄMISHAASTEET
JA
HYVÄT KÄYTÄNNÖT

8 OPISKELIJAPALVELUIDEN KEHITTÄMISHAASTEET

Opiskelijapalvelut -teemaryhmä kartoitti avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden nykytilaa vuoden 2007 ja kevään 2008 aikana asiakkaiden, opiskelijapalvelumateriaalien, opettajien ja avoimen henkilökunnan näkökulmista. Nykytilan kartoituksen (osa I) ja vertaisarviointien pohjalta (osa II) tarkentuivat avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämishaasteet, jotka voidaan jakaa kolmeen ryhmään: hallinnollisiin, palveluita koskeviin sekä palveluiden arviointiin liittyviin haasteisiin.

Opiskelijapalveluiden hallinnolliset haasteet:

- Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja niiden vastuuhenkilöiden määrittäminen
- Avoimen AMK:n kehittämisfoorumi AMK:ssa
- Sisäinen tiedottaminen

Opiskelijapalveluita koskevat haasteet:

- Sähköiset asiointipalvelut sekä asiakkaan että avoimen AMK:n hallinto henkilön näkökulmasta
- Työjärjestysten ja opetussuunnitelmien saatavuus ja ymmärrettävyys sekä muutoksista tiedottaminen erityisesti tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskeleville avoimen AMK:n opiskelijoille
- Ohjauksen ja neuvonnan toimintamalli
- ATK-palvelut: käyttäjätunnukset ja käyttöoikeudet
- Kirjastopalvelut: kirjastonkäyttökoulutus
- Opiskelijapalvelumateriaalit

Opiskelijapalveluiden arviointiin liittyvät haasteet:

- Palautteen kerääminen avoimen AMK:n opiskelijapalveluista
- Palautejärjestelmän kehittäminen

Hallinnolliset haasteet liittyvät avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja niiden vastuuhenkilöiden määrittelyyn, opiskelijapalveluiden sisäiseen tiedottamiseen sekä avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämiseen yhteistyössä avoimen AMK:n ja koulutusalojen kanssa. Palveluiden haasteet puolestaan liittyvät palveluiden saatavuuteen ja joustavuuteen sekä opiskelun tukemiseen. Laadun haasteet liittyvät systemaattiseen palautteen keräämiseen opinnoista ja palveluista sekä palautejärjestelmän kehittämiseen avoimissa AMK:issa.

9 HYVÄT KÄYTÄNNÖT

Tässä luvussa esitellään vertaisarviointien kautta löydettyjä hyviä käytäntöjä, joiden avulla ammattikorkeakoulut voivat kehittää avoimen AMK:n toimintaa ja opiskelijapalveluita.

9.1 Hallinnollisiin haasteisiin liittyviä hyviä käytäntöjä

Sisäiseen tiedottamiseen löytyi vertaisarvioinneissa hyviä käytäntöjä Jyväskylän, Pohjois-Karjalan, Rovaniemen ja Tampereen ammattikorkeakouluista sekä AVERKOsta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun avoimella AMK:lla oli käytössä intranet-sivusto, josta löytyi yleistietoa avoimesta AMK:sta, ohjeita koulutuspäälliköille, opettajille, opintosuhteereille, opintotarjonta sekä markkinointi- ja seurantatietoja. Tampereen ammattikorkeakoulussa oli avoimen AMK:n intranet-sivustolla saatavilla yleistietoa avoimesta AMK:sta sekä Avoin AMK -kehittämisen verkoston tapahtumat, muistiot sekä tilastot. Pohjois-Karjalan AMK:ssa vastaavilla intranet-sivuilla oli avoimen AMK:n vuosiaikataulu koulutusohjelmille ja opettajille, markkinointimateriaalia, rekisteröitymislomake, opiskelijan henkilökohtainen opintosuunnitelma-lomake, AMKOTA -tilastot (AMKOTA on opetusministeriön ja ammattikorkeakoulujen yhteinen päätös- ja tilastotietokanta), opettajan opas sekä yleinen avoimen AMK:n toimintaopas.

Rovaniemen ammattikorkeakoulun avoimella AMK:lla oli käytössä myös intranet-sivusto, josta löytyi yleistietoa, strategia, koulutustarjonta, opiskelijapalvelut, ohjeita ja lomakkeita opettajille, yhteenvedot opiskelijapalautteista, palautelomake sekä yhteystiedot. Lisäksi Rovaniemen AMK:ssa lähetettiin vuosittain tammikuussa avoin AMK -tiedote henkilöstölle, jossa kerrottiin avoimen AMK:n vuotuisesta tuloksesta suhteessa tavoite- ja tulossopimusneuvotteluissa asetettuihin tavoitteisiin yleisesti ja koulutusaloittain. Sisäistä tiedottamiseen oli käytössä myös opettajan opas, jonka avulla tiedotettiin avoimesta AMK:sta ja avoimen AMK:n opiskelijoihin liittyvistä käytännön asioista.

AVERKOssa oli käytössä sisäistä tiedottamista varten henkilöstö -portaali, joka oli tarkoitettu tiedotuskanavaksi sekä opiskelijoille että opettajille. Lisäksi AVERKOssa oli käytössä opettajille tarkoitettu verkkoympäristön HelpDesk -työtila, joka sisälsi tärkeitä tietoja, dokumentteja, lomakkeita, linkkejä, koulutuspäivien materiaaleja sekä verkko-opetukseen liittyviä oppaita. Työtilassa opettajat voivat myös keskustella ajankohtaisista asioista ja verkostoitua keskenään. Lisäksi kaikkien ammattikorkeakoulujen sisäisen tiedottamisen tukena toimii myös Avoin AMK -kehittämisen verkoston vuosittain julkaisema toimintakertomus.

Avoimen AMK:n toiminnan ja opiskelijapalveluiden kehittämiseen erilaisissa **kehittämisfoorumeissa** löytyi vertaisarviointien yhteydessä hyviä käytäntöjä Pohjois-Karjalan, Jyväskylän ja Tampereen ammattikorkeakouluista sekä Jyväskylän yliopistosta. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa toimi avoimen AMK:n kehittämisfoorumina avoin AMK -työryhmä, johon kuuluivat: avoimen AMK:n koulutussuunnittelija ja aikuiskoulutussuhteeri, kolme aikuiskoulutusvastaavaa sekä opinto-ohjaaja. Työryhmän tehtävänä oli kehittää avoimen AMK:n toimintaa sekä tehdä sitä tunnetuksi. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun avoimen AMK:n toimintaa tukevaan kehittämistyöhön myönnettiin myös avoimen AMK:n budjetista kehittämisrahaa. Koulutusohjelmat ja -alat voivat hakea kehittämisrahaa avoimesta AMK:sta esittämällä kehittämisidean, suunnitelman sen toteuttamisesta sekä budjetin. Avoimen AMK:n koulutussuunnittelija yhdessä aikuiskoulutusjohtajan kanssa arvioi hakemukset, myönsi avustuksen ja seurasi niiden toteutumista. Esimerkkeinä toteutuneista kehittämisprojekteista olivat: 1) graafisen suunnittelun opintojakson työstäminen verkkopinnoiksi, josta oli hyötyä sekä koulutusosalalle että avoimelle AMK:lle. 2) Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjauksen suunnittelu ja kirjallisen mallin sekä ohjeistuksen laatiminen. 3) Avoimen AMK:n markkinoinnin suunnittelu ja tehostaminen.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun avoimen AMK:n toiminta nähtiin organisaation voimavarana ja sitä oli kehitetty muun muassa omana kehittämisprojektiin, joka näkyi sekä toiminnassa että

palveluissa. Avoimen AMK:n kehittämissuorina toimi AMK:n synergiaryhmä, johon kuuluivat vararehtori (pj), kehitysjohtaja, koulutuksen kehittämisspällikkö, kielikeskuksen varajohtaja, koulutuspälliköitä ja opiskelijakunnan (JAMKO:n) edustaja. Lisäksi tavoite- ja tulossopimusneuvotte- luissa asetetut tavoitteet jaettiin koulutusaloille ja koulutusalojen toiminnasta vastaavat henkilöt vastasivat vuosittaisista tuloksista suoraan rehtorille.

Tampereen ammattikorkeakoulussa toimintaa kehitti sisäinen ohjausryhmä, jossa oli mukana avoi- men AMK:n edustaja sekä erikoistumisopintojen edustajia. Ohjausryhmän yhtenä tehtävänä oli suunnitella sekä avoimen AMK:n että erikoistumisopintojen opintotarjontaa sekä toiminnan kehit- tämistä.

Jyväskylän yliopiston avoimella yliopistolla toiminnan ja palveluiden kehittäminen tapahtui pitkälti omassa yksikössä, koska avoin yliopisto oli itsenäinen yksikkö. Avoimessa yliopistossa työskenteli 49 opettajaa sekä hallintohenkilöstöä. Keskitetty malli mahdollisti opintotarjonnan, toiminnan ja palveluiden yksityiskohtaisemman ja syvällisemmän kehittämisen aikuisopiskelijoiden tarpeet huomioiden verrattuna hajautettuun malliin.

9.2 Hyviä käytäntöjä palveluihin liittyviin haasteisiin

Opiskelijapalveluihin eli opiskelijahallintoihin, ohjaus ja neuvontapalveluihin, opiskelijapalve- lumateriaaleihin sekä ATK- ja kirjastopalveluihin löytyi vertaisarvioinnin avulla hyviä käytäntöjä kaikista vertaisarviointikohteista. **Työjärjestysten ja opetussuunnitelmien saatavuus** internet- sivuilta palveli sekä avoimen AMK:n opiskelijoita että henkilökuntaa Jyväskylän ammattikorkea- koulussa sekä vertaisarviointikohteina olleissa avoimissa yliopistoissa. Internet-sivuilta pystyi ha- kemaan opintojaksoittain työjärjestys- ja tilatiedot sekä opintojakson kuvaukset.

Tampereen yliopiston avoimella yliopistolla oli käytössä **sähköinen asiointijärjestelmä** Netti- Rekka, jonka kautta voi hakeutua ja ilmoittautua opintoihin sekä suorittaa tenttiin ilmoittautumisen. Lisäksi Netti-Rekasta löytyivät maksu-, opinto-oikeus- ja opintosuoritustiedot ja tilastot. Myös Jyväskylän yliopiston avoimella yliopistolla oli käytössä Korppi-opintotietojärjestelmä, joka tarjo- aa tietoa ja työvälineitä opettajille, opiskelijoille ja sihteereille. Järjestelmän kautta opiskelija voi muun muassa ilmoittautua kursseille ja tentteihin, pitää henkilökohtaista kalenteria, seurata opinto- suorituksia, laatia henkilökohtaisen opintosuunnitelman, varata opettajille ohjauksaikoja sekä lähet- tää ja lukea viestejä. Suurin osa avoimen yliopiston opiskelijoista hyödynsi opiskelussaan tätä pal- velua.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa oli käytössä ASIO **-opiskelijahallintajärjestelmä**, jota oli kehitetty avoimen AMK:n tarpeita palvelevaksi. Järjestelmän kautta kaikki avoimen AMK:n järjes- tämille erillisopintojaksoille ilmoittautuneiden perustiedot siirrettiin tiedostona ASIO -opiskelijahallintajärjestelmään. Tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevat kirjattiin järjes-elmään käsin. Opintojen päätyttyä opettaja kirjasi suoritustiedot opiskelijahallintajärjestelmään ja järjestelmästä oli mahdollista tulostaa todistus ja sen liitteeksi opintojaksokuvaus. Tampereen am- mattikorkeakoulussa opiskelijahallintajärjestelmää oli kehitetty sekä opiskelijan että avoimen AMK:n hallintohenkilöstön näkökulmasta sähköiseksi. Opiskelijat ilmoittautuvat sähköisesti e- lomakkeella, josta perustiedot siirtyivät automaattisesti Winha -opiskelijarekisteriin.

Ohjaukseen ja neuvontaan hyviä käytäntöjä löytyi useista ammattikorkeakouluista ja yliopistoi- ta. Ammattikorkeakouluissa oli hahmoteltu ohjauksen ja neuvonnan malleja. Avointen yliopistojen ohjauksen ja neuvonnan mallit puolestaan olivat olleet käytössä jo vuosia ja ohjauksen ja neuvon- nan piirissä oli vuosittain verrattain suuret opiskelijamäärät.

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa avoimen AMK:n opiskelijoita ohjasi avoimen AMK:n koulutussuunnittelija (opinto-ohjaajakoulutuksen suorittanut) ja alakohtaista ohjausta antoivat tar- vittaessa koulutusalojen aikuiskoulutusvastaavat. Neuvontaa käytännön asioissa antoi aikuiskoulu- tussihteeri. Lisäksi avoin AMK oli mukana aikuiskoulutusorganisaatioiden yhteistyönä toteutta-

massa Aikuiskoulutuksen voima -hankkeessa, jonka puitteissa organisaatiolla oli muun muassa yhteinen ohjauspiste Joensuun keskustassa. Aikuiskoulutusorganisaatioiden edustajat päivystivät ohjauspisteessä suunnitelman mukaisesti noin päivän viikossa.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa avoimen AMK:n opiskelijoille ohjausta ja neuvontaa antoivat koulutussuunnittelija ja opintokoordinaattori. Koulutusalaakohtaista ohjausta antoivat koulutuspäälliköt ja opintojaksojen sisältöihin liittyvää ohjausta opettajat. Ohjausta annettiin myös ohjauspaikoissa, joissa opetettiin muun muassa verkko-oppimisympäristön käyttöä. Opiskelijoille oli ohjauksen tueksi materiaalia internet-sivuilta.

Rovaniemen ammattikorkeakoulussa avoimen AMK:n opiskelijoita ohjasi ja neuvoi avoimen AMK:n koulutussuunnittelija ja opintosihteri. Koulutusalaakohtaisesta ohjauksesta vastuussa olivat koulutuspäälliköt. Lisäksi tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskelevia avoimen AMK:n opiskelijoita ohjasivat kampusten käytännön asioissa sekä AMK-opiskelussa opiskelijatuutorit. Avoimen AMK:n opiskelijoille järjestettiin syksyisin Tervetuloa opiskelemaan -tilaisuus, jossa käsiteltiin esimerkiksi AMK-opiskelua, oppimisympäristöjä, opiskelijapalveluita. Opiskelijat saivat ohjauksen tueksi opiskelijan oppaan sekä opiskelusuunnitelmalomakkeen opintojen suunnittelua varten. Lisäksi avoimen AMK:n internet-sivustolta löytyi oppimisympäristön animoidut-käyttöohjeet.

AVERKOssa verkkoympäristön käyttö oli pyritty suunnittelemaan mahdollisimman toimivaksi ja helpoksi. Opiskelijoiden tukena verkkoympäristön käytössä toimi IT-suunnittelija, joka neuvoi ja opasti opiskelijoita teknisissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. Lisäksi AVERKOn internet-sivustolta löytyi ohjeita ja oppaista. Käytössä oli myös Adobe Connect Pro -viestintäjärjestelmä, joka mahdollisti myös reaaliaikaisen ohjauksen ja opetuksen.

Lapin yliopistossa avoimen yliopiston opiskelijoille henkilökohtaista ohjausta antoivat avoimen yliopiston amanuenssi ja opintoneuvontaa oppiaineen sisältöihin liittyen tiedekunnan oppiaineesta vastaava koulutussuunnittelija ja vastuuopettaja. Opetuksen käytännön järjestelyihin neuvontaa antoivat koulutussihteerit. Perusopintoihin integroituun opetukseen (PIA) avoimen yliopiston opiskelijat anoivat opinto-oikeuden kirjallisesti tiedekunnalta. Samoin meneteltiin mahdollisten hyväksi lukujen osalta esimerkiksi osa perus- tai aineopintokokonaisuudesta.

Avoimen yliopiston opiskelijan tukena toimi oppiainekohtainen vertaistuutori. Tuutori oli opinnoissaan pidemmälle edennyt opiskelija, joka ohjasi ja opasti uusia opiskelijoita. Tuutori auttoi oppiaineen sisällöllisissä asioissa, opiskeluteknisissä asioissa sekä yliopiston opiskelukäytänteissä. Tuutorointia toteutettiin yksilö- ja ryhmäohjauksena. Tuutoroinnista maksettiin tuntipalkkio ja tuutoreita koulutettiin tehtävään. Lapin yliopistossa oli opintotarjonnassa myös akateemiset opiskelutaidot 3 op -verkkokurssi.

Joensuun yliopistossa avoimen yliopiston opiskelijoita ohjasi opintosihteri ja tiedekunnissa ohjausta antoivat oppiaineesta vastaavat suunnittelijat. Lisäksi ohjausta antoivat oppiainekohtaiset vertaistuutorit. Ohjauksen tukena toimi opiskelijalle jaettava opiskeluopas sekä Akateemiset opiskelutaidot verkko-opas, joka on kaikkien saatavilla Joensuun yliopiston internet-sivuilta osoitteesta: [<http://tkk.joensuu.fi/avoin/akateemisetopiskelutaidot/index.php> (21.5.2008)].

Jyväskylän yliopistossa avoimen yliopiston opiskelijoita ohjasi ja neuvoi käytännön kysymyksissä koko henkilökunta. Opintotarjonta -oppaassa oli tietoa avoimessa opiskelusta ja opiskelukäytännöistä. Opintoneuvoja vastasi tutkintotavoitteisten opiskelijoiden ohjauksesta ja opettajat ohjasivat opintojen sisällöllisissä kysymyksissä. Avoimen yliopiston henkilökunnan lisäksi opiskelijoita ohjasivat myös oppiainekohtaiset vertaistuutorit. Avoimen yliopiston opiskelijat saivat ilmoittautumisen yhteydessä oppiainekohtaisen opinto-oppaan, joka sisälsi oppiaineen sisältöjen lisäksi yleistä opiskeluun liittyvää tietoa. Avoimen yliopiston internet-sivuilta löytyi myös kaikille avoin ohjausmateriaali VAINU [<https://vainu.avoin.jyu.fi/> (21.5.2008)]. Se oli suunniteltu opiskelijoiden ohjauksen lisäksi opiskelun ja urasuunnittelun apuvälineeksi.

ATK-palvelut sisälsivät HelpDesk -toiminnan ja käyttäjätunnukset. HelpDesk -toiminta oli samantyyppistä sekä avoimen opiskelijoille että tutkinto-opiskelijoille mutta käyttäjätunnusten saami-

nessa ja käyttöoikeuksissa esiintyi vaihtelua vertaisarviointikohteiden välillä. Käyttäjätunnuksista tiedotettiin ja ne annettiin automaattisesti avoimen opiskelijoille ilmoittautumisen yhteydessä AVERKOssa, Pohjois-Karjalan, Rovaniemen sekä Jyväskylän ammattikorkeakouluissa. Muissa vertaisarviointikohteissa käyttäjätunnuksia sai halutessaan/ anoessaan. Käyttäjätunnuksia sisälsivät samat palvelut kuin tutkinto-opiskelijoillakin Rovaniemen ja Jyväskylän ammattikorkeakouluissa sekä Lapin, Joensuun, Jyväskylän ja Tampereen yliopistossa. Muissa vertaisarviointikohteissa käyttäjätunnuksia sisälsivät suppeammat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijoilla.

Kirjastopalvelut ovat jokaisen kansalaisen käytettävissä. Kirjastopalveluiden kehittämiseen löytyi kuitenkin vertaisarviointien avulla hyvänä käytäntönä avoimen AMK:n opiskelijoille järjestettävä kirjastonkäyttökoulutus, joka oli käytössä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa sekä Jyväskylän, Joensuun ja Lapin yliopistoissa. Kirjaston käyttökoulutuksessa esiteltiin korkeakouluopiskelun kannalta tärkeitä kirjastopalveluita kuten kaukolainaus, tietokannat ja etätietokannat sekä opasteita niiden käytössä. Kirjastopalveluista tiedottaminen ja kirjaston käyttökoulutuksen merkitys on kasvanut avoimen AMK:n opiskelijoille tarjottavien kirjastopalveluiden laajentumisen myötä. Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat vuoden 2008 alusta olleet FinELib- lisenssisopimusten auktorisoitujen käyttäjien piirissä. Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijalla on siis oikeus saada käyttöönsä oman ammattikorkeakoulunsa hankkimat FinELib-aineistot. Esimerkiksi näiden aineistojen hyödyntämiseksi opiskelijan olisi tärkeä saada koulutusta kirjastonkäytöstä.

Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa oli huomioitu **opiskelussa ja opiskelijapalveluissa esteettön opiskelu**. Esteettömyydellä tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön toteuttamista siten, että jokainen yksilö voi ominaisuuksistaan riippumatta toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni voisi opiskella tasavertaisesti riippumatta opiskelun kannalta toissijaisista seikoista esimerkiksi ikä, sukupuoli, etninen alkuperä tai vamma. Tämän vuoksi on hyvä kiinnittää huomiota ja kehittää mahdollisimman esteettömiä opiskeluympäristöjä ja joustavia opintojen suoritumahdollisuuksia sekä tuottaa yksilöllisiä tukipalveluja. Lisätietoja Jyväskylän yliopiston avoimen yliopiston esteettömästä opiskelusta yliopiston internet-sivuilla osoitteessa: [<http://www.avoin.jyu.fi/opiskelu/esteettomyys> (21.5.2008)].

9.3 Hyviä käytäntöjä palveluiden arviointiin liittyviin haasteisiin

Laadun varmistukseen ja toiminnan kehittämiseen löytyi vertaisarvioinnin pohjalta hyviä käytäntöjä AVERKOsta, Jyväskylän ja Rovaniemen ammattikorkeakouluista sekä Jyväskylän yliopistosta. AVERKOssa ja Rovaniemen ammattikorkeakoulussa palautetta kerättiin säännöllisesti avoimen AMK:n opiskelijoilta sähköisellä Webropol-järjestelmällä, josta sai valmiin yhteenvedon palautteista. Palautteita voi myös ”karhuta”, koska järjestelmä tallentaa sähköpostiosoitteet, joista vastaus on tullut ja mahdollistaa uuden viestin lähettämisen niille, jotka eivät ole vielä vastanneet. Yhteenvedot käsiteltiin Rovaniemen ammattikorkeakoulun avoimen AMK:n tiimissä (koostui avoimen AMK:n henkilöstöstä) kaksi kertaa vuodessa ja yhteenvedojen pohjalta laadittiin kehittämistoimenpiteet. Lisäksi palauteyhteenvedot ja kehittämistoimenpiteet vietiin avoimen AMK:n intranet-sivustolle. AVERKOssa palautteet toimitettiin tutoropettajille ennen seuraavan opintojakson alkua. Lisäksi palautteiden yhteenvedot käsiteltiin AVERKO -tiimissä, jossa määriteltiin kehittämistoimenpiteet ja seurattiin niiden toteutumista. Kehittämistoimenpiteistä tiedotettiin internet-sivuilla.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa palautetta avoimen AMK:n toiminnasta kerättiin systemaattisesti sähköisellä Digium-järjestelmän avulla kaksi kertaa vuodessa ja saatu palaute toimitettiin koulutuspäälliköille, laatuspäälliköille ja käsiteltiin ammattikorkeakoulun synergiaryhmässä, johon kuuluivat vararehtori (pj), kehitysjohtaja, koulutuksen kehittämisspäällikkö, kielikeskuksen varajohtaja, koulutuspäälliköitä sekä opiskelijakunnan (JAMKOn) edustaja. Jyväskylän yliopistossa avoimen yliopiston palveluista kerättiin myös säännöllisesti palautetta. Palautepyyntö lähetettiin sähköpostilla kaikille todistuksen tilanneille. Pedagoginen johtaja teki palautteista koonnin lukukausitain, jakoi palautteet esimerkiksi opettajille ja laati kehittämistoimenpiteet. Yhteenvedot löytyivät avoimen yliopiston internet-sivuilta.

Palautteen saaminen osoittautui ongelmalliseksi useissa vierailukohteissa. Rovaniemen ammatti-korkeakoulussa avoimen AMK:n opiskelijapalautteen määrää pyrittiin lisäämään arpomalla vastan-neiden kesken muutamia palkintoja. Lisäksi AMK:ssa henkilöstöllä oli intranet-sivuilla kautta mahdollisuus antaa palautetta avoimen AMK:n toiminnasta.

10 YHTEENVETO

Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämishaasteet voidaan jakaa hallinnollisiin, palveluita koskeviin ja palveluiden arviointiin liittyviin haasteisiin. Kuten luvussa kahdeksan on kuvattu hallinnolliset haasteet liittyvät avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja niiden vastuuhenkilöiden määrittelyyn, sisäiseen tiedottamiseen sekä opiskelijapalveluiden kehittämiseen yhteistyössä avoimen AMK:n ja koulutusalojen kanssa. Palveluiden haasteet puolestaan liittyvät palveluiden saataavuuteen ja joustavuuteen sekä opiskelun tukemiseen. Laadun haasteet liittyvät systemaattiseen palautteen keräämiseen sekä opinnoista että palveluista ja palautejärjestelmän kehittämiseen avoimissa AMK:issa.

Kehittämishaasteisiin haettiin hyviä käytäntöjä avointen ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen vertaisarvioinneissa. Vertaisarviointikohteet osoittautuivat kehittämishaasteiden näkökulmasta opettavaisiksi/arvokkaiksi, sillä niistä löytyi hyviä käytäntöjä lähes kaikkiin kehittämishaasteisiin. **Sisäiseen tiedottamiseen** käytettiin vertaisarviointikohteissa yleisesti internet-sivustoa. Lisäksi sisäistä tiedottamista tapahtui henkilöstö -portaalin ja opettajan oppaan välityksellä. Sisäisen tiedottamisen sisällöt vaihtelivat vierailukohteittain ja antoivat ideoita avoimen AMK:n sisäiseen tiedottamiseen. **Kehittämisfoorumeita** löytyi useimmista vertaisarviointikohteista. Foorumeiden kokoonpano ja tehtävät vaihtelivat mutta foorumeiden toiminta edisti avoimen toiminnan ja palveluiden kehittämistä ammattikorkeakoulussa. **Työjärjestysten, tilatietojen ja opetussuunnitelmien** saatavuuden ja ymmärrettävyyden suhteen toimivia järjestelmiä oli käytössä vertaisarviointikohteista avoimilla yliopistoilla sekä Jyväskylän ammattikorkeakoululla. **Sähköisistä asiointijärjestelmistä** esimerkkinä toimivat Tampereen yliopiston Netti-Rekka ja Jyväskylän yliopiston Korppi. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa oli ASIO -opiskelijahallintajärjestelmää kehitetty palvelemaan myös avoimen AMK:n tarpeita esimerkiksi erillisopintojaksoille ilmoittautumisen ja todistusten suhteen. Tampereen ammattikorkeakoulussa oli kehitetty e-lomake, josta siirrettiin tiedot suoraan Winha-opiskelijarekisteriin.

Ohjaus- ja neuvontapalveluihin löytyi hyviä käytäntöjä kaikista vierailukohteista. Ohjaus ja neuvonta vaikuttivat suunnitelmalliselta ja systemaattiselta toiminnalta ja kaikissa vierailukohteissa oli avoimen opiskelijoille tarjolla henkilökohtaista ohjausta. Lisäksi korkeakouluissa hyödynnettiin vierailukohteesta riippuen ryhmäohjausta, vertaistutorointia, verkko-ohjausta ja lisäksi tarjolla oli sekä sähköistä että painettua opiskelun tukimateriaalia kuten opiskelijan opas, opiskelusuunnitelmalomake ja verkko-oppimisympäristön tukimateriaali.

ATK-palvelut sisälsivät HelpDesk -toiminnan ja käyttäjätunnukset. HelpDesk -toiminta oli samantyyppistä kaikissa vertaisarviointikohteissa mutta käyttäjätunnusten suhteen oli eroavaisuuksia. Osa korkeakouluista antoi ne automaattisesti käyttöön ilmoittautumisen yhteydessä ja osassa taas käyttäjätunnukset piti erikseen pyytää/anoa. Käyttäjätunnuksilla saatavissa käyttöoikeuksissa esiintyi myös vaihtelua. **Kirjastopalveluiden** osalta hyvänä käytäntönä useimmissa vierailukohteissa oli avoimen opiskelijoille järjestetty kirjastonkäyttökoulutus.

Opiskelijapalveluiden vertaisarviointiin liittyen Jyväskylän yliopistossa nousi esiin **opiskelun ja opiskelijapalveluiden esteettömyys**. Esteettömyyteen oli avoimessa yliopistossa kiinnitetty huomiota kehittämällä mahdollisimman esteettömiä opiskelu ympäristöjä ja joustavia opintojen suoritushetkiä sekä tuottamalla yksilöllisiä tukipalveluita. Lisäksi esteettömästä opiskelusta oli laadittu asiaa käsittelevät internet-sivut.

Laadun varmistusta toteutettiin kaikissa vierailukohteissa. Opiskelijoilta kerättiin palautetta sekä opintojaksoista että opiskelijapalveluista. Osa käytti palautteen keräämiseen sähköistä järjestelmää ja yhdessä vertaisarviointikohteessa vastausprosenttiin pyrittiin vaikuttamaan arpomalla vastaajien kesken palkintoja. Palautteet käsiteltiin ja niiden pohjalta laadittiin kehittämistoimenpiteet, jotka olivat useimmilla korkeakouluilla nähtävillä joko intranet-sivuilla ja/tai internet-sivuilla. Kehittämistoimintaa seurasi palautteet käsitellyt ja kehittämistoimenpiteet vahvistanut foorumi.

OSA IV
KEHITTÄMISTYÖN TULOKSIA

11 OPISKELIJAPALVELUIDEN KEHITTÄMISTÄ KARTOITTTAVA KYSELY

Opiskelijapalvelut -teemaryhmä toteutti elokuussa 2009 Webropol-kyselyn (liite 3) ammattikorkeakoulujen avoimen AMK:n henkilökunnalle. Kyselyn avulla kartoitettiin tämän raportin luvussa kahdeksan avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden hallinnollisiin, palveluita koskeviin ja palveluiden arviointiin liittyviin haasteisiin vastaamista. Kysely lähetettiin sähköpostilla avoin AMK -kehittämisen verkoston yhdyshenkilöille ammattikorkeakouluihin ja kyselyyn vastasi 24 ammattikorkeakoulua 27:sta. Vastausprosentti oli 89.

Kysely perustui opiskelijapalveluiden nykytilasta, opiskelijapalveluita koskevasta vertaisarvioinnista, kehittämishaasteista ja hyvistä käytännöistä kirjoitettuun *Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet – vertaisarviointia* -raporttiin (Hakso 2008), joka on jaettu verkoston jäsenille kesällä 2008. Raportin tavoitteena oli tukea avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämistyötä ja jakaa hyviä käytänteitä. Tämän vuoksi teemaryhmä tiedusteli kyselyn taustatietona, kuinka moni vastaajista oli tutustunut raporttiin. Vastaajista kaikki yhtä lukuun ottamatta ilmoittivat tutustuneensa teemaryhmän laatimaan raporttiin.

Seuraavissa kappaleissa esitellään kyselyn tuloksia kehittämishaasteittain (vrt. luku 8).

11.1 Opiskelijapalveluiden hallinnolliset haasteet

Luvussa seitsemän avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden hallinnollisiksi haasteiksi on määritelty: 1) avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja niiden vastuuhenkilöiden määrittäminen, 2) avoimen AMK:n kehittämisfoorumi AMK:ssa ja 3) sisäinen tiedottaminen.

Kyselyn vastausten perusteella 18 vastaajaa määritteli avoimen AMK:n opiskelijapalveluiksi opiskelijahallinnan ja neuvonnan ja ohjauksen. Yksi vastaaja määritteli edellä mainittujen palveluiden lisäksi ATK-palvelut. Viisi vastaajaa määritteli opiskelijapalveluiksi opiskelijahallinnan, neuvonnan ja ohjauksen, ATK- ja kirjastopalvelut.

Palveluille oli tulosten mukaan nimetty vastuuhenkilöt useimmissa ammattikorkeakouluissa. Avoimen AMK:n opiskelijapalveluista vastasivat yhdeksässä AMK:ssa avoimen AMK:n henkilöstö sekä opintojaksojen opettajat ja 15:ssä AMK:ssa avoimen AMK:n henkilöstö yhdessä koulutusalojen henkilöstön (opinto-ohjaajat, koulutuspäälliköt, alakohtaiset yhdyshenkilöt, ATK- tukihenkilöstö ja kirjastohenkilöstö) kanssa.

Yksi avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden hallinnollinen kehittämishaaste on AMK-tasoinen kehittämisfoorumi, joka on tärkeä avoimen AMK:n toiminnan ja palveluiden kehittämisen näkökulmista. Tulosten mukaan 21:ssä (87,5 %) AMK:ssa on AMK-tasoinen kehittämisryhmä/-tiimi tai muu vastaava ryhmä, jonka toimenkuvaan kuului avoimen AMK:n toiminnan kehittäminen. Avoinnista vastauksista ilmeni, että kolmessa AMK:ssa avoimen AMK:n asiat kuuluivat aikuiskoulutukseen liittyvälle tiimille/ryhmälle, kolmessa AMK:ssa täydennyskoulutusta käsittelevälle tiimille/ryhmälle, yhdeksässä AMK:ssa oli avoimen AMK:n oma AMK-tasoinen kehittämisryhmä ja kuudessa AMK:ssa avoimen AMK:n kehittämistä tehtiin opetusta/koulutusta käsittelevässä tiimissä/ryhmässä. Ammattikorkeakouluista kolme (12,5 %) ilmoitti, että avoimen AMK:n kehittämiseen ei ollut AMK-tasoista ryhmää/tiimiä lainkaan.

Sisäinen tiedottaminen oli tulosten perusteella monikanavaista (kuvio 12). Eniten tiedottamista tapahtui tulosten mukaan sähköpostin, intranetin, internetin ja oppaiden kautta. Kyselyssä esitettyjen tiedotuskanavien lisäksi kohdassa muu oli tiedottamisen kanaviksi kirjattu myös erilaiset kehittämisryhmät, kokoukset, henkilöstölehti ja henkilökohtaiset kontaktit.



KUVIO 12 Sisäinen tiedottaminen

Kyselyyn vastanneista 21 (87,5 %) ilmoitti, että avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden hallinnollisia haasteita oli kehitetty vuosien 2007 - 2009 eli Avoin AMK -kehittämisen verkoston toiminnan aikana. Kyselyn avoimista vastauksista selvisi, että kehittämistyötä oli tehty tehostamalla sisäistä tiedottamista, nimeämällä koulutusaloikohtaisia vastuuhenkilöitä, perustamalla kehittämissyöryitä, selkeyttämällä tehtävänkuvia, lisäämällä yhteistyötä ja tekemällä laatutyötä. Avoimista vastauksista ilmeni myös, että joissakin AMK:issa organisaatiouudistus oli vaikuttanut hallinnollisten haasteiden kehittämiseen.

Kehittämistyöhön olivat vastaajien mukaan vaikuttaneet kuviossa 13 eritelty tekijät. Näiden tekijöiden lisäksi kohtaan muu olivat vastaajat kirjanneet muun muassa aikuiskoulutuksen kokonaisuudistuksen, yhteistyö alueen muiden koulutusorganisaatioiden kanssa ja tulostavoitteet.



KUVIO 13 Opiskelijapalveluiden hallinnollisten haasteiden kehittämistyöhön vaikuttaneita tekijöitä

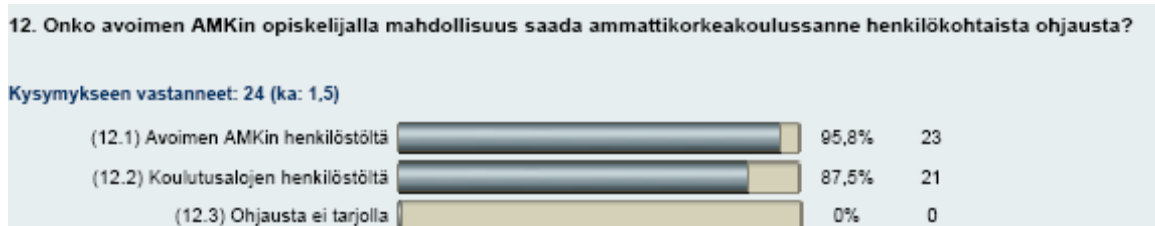
11.2 Opiskelijapalveluita koskevat haasteet

Luvussa seitsemän avoimen AMK:n opiskelijapalveluita koskeviksi haasteiksi on määritelty: 1) sähköiset asiointipalvelut sekä asiakkaan että avoimen AMK:n hallintohenkilön näkökulmasta, 2) työjärjestysten ja opetussuunnitelmien saatavuus ja ymmärrettävyys sekä muutoksista tiedottaminen erityisesti tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä opiskeleville avoimen AMK:n opiskelijoille, 3) ohjauksen ja neuvonnan toimintamalli, 4) ATK-palvelut: käyttäjätunnukset ja käyttöoikeudet, 5) kirjastopalvelut: kirjastonkäyttökoulutus ja 6) opiskelijapalvelumateriaalit

Vastaajista 23 (95,8 %) ilmoitti avoimella AMK:lla olevan sähköisiä asiointipalveluita. Lähes kaikilla sähköisenä asiointipalveluna oli sähköinen ilmoittautuminen. Lisäksi muutamissa ammattikorkeakouluissa oli sähköinen palautelomake ja kyselylomake internet-sivuilla. Opetussuunnitelmat löytyivät tulosten perusteella internet-sivuilla 23:ssa (95,8 %) AMK:ssa ja työjärjestykset

19:sta (79,2 %) AMK:ssa. Vastaajista 50 prosenttia oli kuitenkin sitä mieltä, että ne eivät ole organisaation ulkopuolisten henkilöiden näkökulmasta helposti löydettäviä, luettavia eikä ymmärrettäviä. 33,3 prosenttia vastaajista puolestaan ei osannut sanoa. Vain neljän (16,7 %) AMK:n edustaja arvioi, että työjärjestykset olivat luettavia, ymmärrettäviä ja helposti löydettäviä organisaation ulkopuolisten henkilöiden näkökulmasta

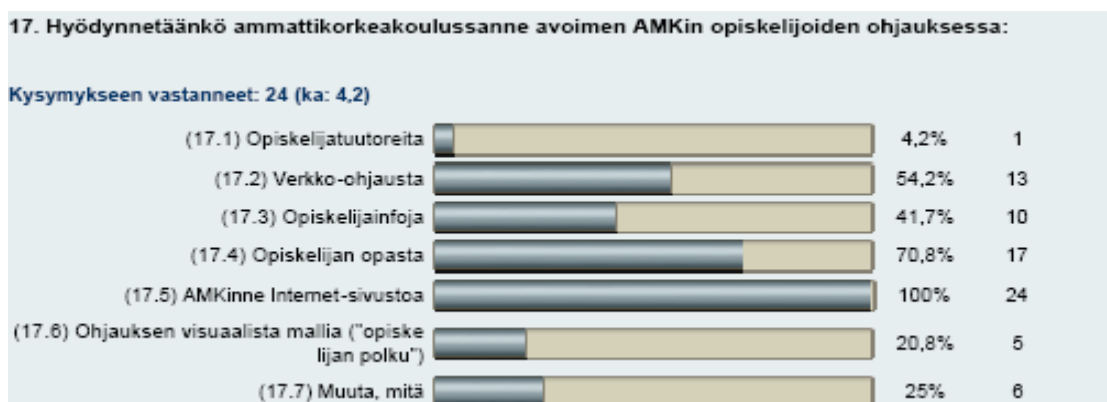
Tulosten perusteella (kuvio 14) kaikissa kyselyyn osallistuneissa ammattikorkeakouluissa avoimen AMK:n opiskelijoilla oli mahdollisuus saada henkilökohtaista ohjausta opintoihin. Ohjausta oli mahdollista saada lähes kaikissa ammattikorkeakouluissa sekä avoimen AMK:n henkilökunnalta että koulutusalojen henkilöstöltä. Kaksi vastaajista ilmoitti, että avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjaus oli keskitetty avoimen AMK:n henkilöstölle.



KUVIO 14 Avoimen AMK:n opiskelijoiden henkilökohtainen ohjaus

Kyselylomakkeen avointen vastausten perusteella ohjausvastuu näytti jakautuvan seuraavasti eri ohjausvaiheiden välillä: *Ohjaus ennen opintoja* keskittyi tulosten mukaan lähes kaikissa ammattikorkeakouluissa avoimen AMK:n henkilöstölle. *Opintojen suunnittelu ja aloitusvaiheen ohjaus* keskittyi sekä avoimen AMK:n henkilöstölle että koulutusalojen ohjauksesta ja neuvonnasta vastaaville henkilöille ja opintojaksojen opettajille. *Opintojen aikana tapahtuva ohjaus* kuului lähinnä opettajille ja opintojen suunnittelun osalta avoimen AMK:n henkilöstölle ja alojen ohjauksesta ja neuvonnasta vastaaville. *Opintojen lopussa ja jälkeen tapahtuva ohjaus* näytti puolestaan keskittyvän avoimen AMK:n henkilöstölle. Avoimen AMK:n opiskelijoiden henkilökohtaisen ohjauksen tukena hyödynnettiin kuvion 15 mukaisesti internet-sivuja, opiskelijan opasta, verkko-ohjausta ja opiskelijainfoja.

Ohjauksen visuaalista mallia opiskelijan polusta sekä opiskelijatuutoreita hyödynnettiin kuitenkin yllättävän vähän. Avoimen AMK:n opiskelijan polku (kuvio 16) on opiskelijan ohjauksen tueksi internet-sivuille rakennettava visuaalinen malli, joka on julkaistu ja lähetetty ammattikorkeakoulujen käyttöön keväällä 2009. Ohjauksen visuaalinen malli opiskelijan polusta oli tulosten mukaan käytössä vasta viidessä AMK:ssa. Opiskelijatuutoreita hyödynnettiin vain yhdessä AMK:ssa avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjauksessa.



KUVIO 15 Avoimen AMK:n opiskelijoiden ohjauksessa hyödynnetyt menetelmiä ja materiaaleja



KUVIO 16 Avoimen AMK:n opiskelijan polku

Vastauksista ilmeni (kuvio 17), että avoimilla AMK:illa oli opiskelijapalvelumateriaaleina: koulutustarjontaesite/-opas, yleisesite ja opiskelijan opas. Muina materiaaleina mainittiin internet-sivut.



KUVIO 17 Avoimen AMK:n opiskelijapalvelumateriaaleja

Tulosten perusteella avoimen AMK:n opiskelijat saivat käyttöönsä käyttäjätunnukset/ verkkotunnukset ja samanlaiset käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijatkin 14:ssä (58,3 %) AMK:ssa. Vastaaajista 10 (41,7 %) ilmoitti puolestaan, että vain osa avoimen AMK:n opiskelijoista kuten polkuopiskelijat saavat samanlaiset käyttäjätunnukset/verkkotunnukset ja käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijatkin. Polkuopiskelijoiksi kutsutaan tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroituja avoimen AMK:n opiskelijoita. Polkuopiskelija nimitys otettiin käyttöön Avoin AMK -kehittämisyhteistyössä vuonna 2008.

Kirjastonkäyttökoulutusta järjestettiin kyselyn mukaan yhdeksässä (37,5 %) ammattikorkeakoulussa. Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja opintojen esteettömyys oli huomioitu vastausten perusteella seitsemässä (29,2 %) AMK:ssa. Neljä AMK:a (16,7 %) ei ollut huomionnut toiminnassaan esteettömyyttä ja 13 (54,2 %) AMK:a ei osannut sanoa.

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat kehittäneet avoimen AMK:n opiskelijapalveluita koskevia haasteita vuosina 2007 - 2009. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että avoimen AMK:n opiskelijapalveluita oli kehitetty muun muassa laatutyön yhteydessä, kehitettäessä koko AMK:n opiskelijapalveluita, laatimalla opiskelijapalvelumateriaaleja, rakentamalla verkostossa tuotettu opiskelijan polku internet-sivuille, sähköisiä palveluita ja ohjausta lisäämällä.

Kehittämistyöhön olivat vastaajien mukaan vaikuttaneet kuviossa 18 eriteltyt tekijät. Kohtaan muu olivat vastaajat vielä kirjanneet organisaatiomuutokset, korkeakoulujen rakenteellisen kehittämisen ja sisäiset kehittämishaasteet.



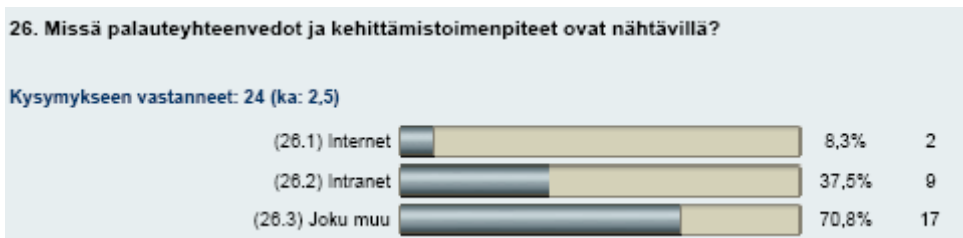
KUVIO 18 Opiskelijapalveluiden kehittämistyöhön vaikuttaneita tekijöitä

11.3 Opiskelijapalveluiden arviointiin liittyvät haasteet

Luvussa seitsemän avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden arviointiin liittyviä haasteita ovat: 1) palautteen kerääminen avoimen AMK:n opiskelijapalveluista ja 2) palautejärjestelmän kehittäminen.

Vastaajista 21 eli 87,5 prosenttia ilmoitti, että avoimen AMK:n palveluista kerätään palautetta. Avointen vastausten pohjalta ilmeni, että palautteen keruu keskittyy pääasiassa opintojaksoista kerättävään palautteeseen. Asiakaspalautteiden pohjalta kehittämistoimenpiteet laati tulosten mukaan joko avoimen AMK:n henkilöstö, koulutusaloilla avoimen AMK:n toiminnasta vastaavat tai avoimen AMK:n asioita käsittelevä AMK-tasoinen kehittämisryhmä.

Palauteyhteenvedot ja kehittämistoimenpiteet olivat nähtävillä internet-sivuilla, intranet-sivuilla tai jossakin muualla kuvion 19 mukaisesti. Joku muu kohtaan olivat vastaajat ilmoittaneet palauteyhteenvedojen ja kehittämistoimenpiteiden olevan eri työryhmien, koulutusalojen, avoimen AMK:n toimijoiden saatavilla ja käytössä esimerkiksi sähköpostin yleisissä kansioissa tai paperilla.

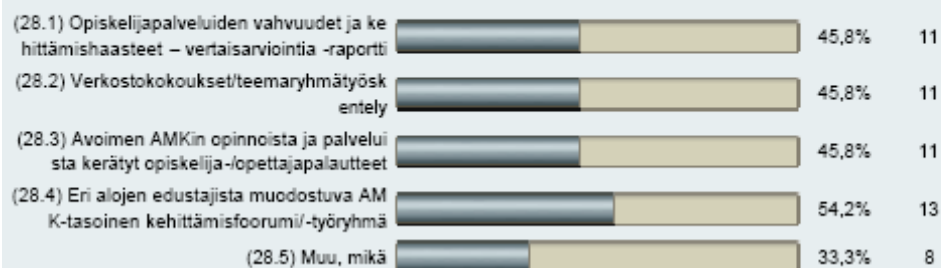


KUVIO 19 Palauteyhteenvedot ja kehittämistoimenpiteet

Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden arviointiin liittyviä haasteita oli tulosten mukaan kehitetty 17:sta AMK:ssa vuosina 2007 - 2009, seitsemän vastasi, että palveluita ei ole kehitetty AMK:ssa edellä mainittuna ajanjaksona. Kehittämistyöhön olivat vastaajien mukaan vaikuttaneet kuviossa 20 eritellyt tekijät. Kohtaan muu vastaajat olivat kirjanneet AMK:n sisäisten järjestelmien kehittäminen, kaikkien eriteltyjen asioiden yhteisvaikutus ja korkeakoulujen rakenteellinen kehittäminen.

28. Mikäli vastasit kyllä, niin mitkä seuraavista asioista ovat vaikuttaneet kehittämistyöhön?

Kysymykseen vastanneet: 24 (ka: 2,9)



KUVIO 20 Opiskelijapalveluiden arvioinnin kehittämistyöhön vaikuttaneita tekijöitä

12 YHTEENVETO

Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämistä kartoittavan valtakunnallisen kyselyn vastausprosentti oli 89. Vastausprosentti oli hyvä, kyselyyn jätti vastaamatta ainoastaan kolme ammattikorkeakoulua. Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämishaasteisiin oli selvästi vastausten perusteella kiinnitetty huomiota ja niitä oli alettu määrätietoisesti kehittää. Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden hallinnollisia haasteita ilmoitti kehittäneensä lähes 90 prosenttia, opiskelijapalveluita koskevia haasteita 100 prosenttia ja opiskelijapalveluiden arviointiin liittyviä haasteita noin 70 prosenttia vastaajista. Tärkein kehittämistyöhön vaikuttanut tekijä oli tulosten mukaan avointen AMK:jen asiakaspalautte. Verkoston toiminnasta ja opiskelijapalvelut -teemaryhmän tuottamasta *Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet – vertaisarviointia* -raportista (Hakso 2008) näytti myös olleen merkittävää hyötyä avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämisessä.

Opiskelijapalveluiden hallinnolliset haasteet

Kyselyn pohjalta voidaan todeta, että ammattikorkeakouluissa oli tiedostettu avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden tarve ja alettu määritellä ja nimetä vastuuhenkilöitä palveluille. Tosin avoimen AMK:n opiskelijapalveluiksi miellettiin kyselyn perusteella lähinnä opiskelijahallinta sekä neuvonta ja ohjaus. Tämä on ymmärrettävää, sillä organisaation näkökulmasta avoin AMK osallistuu näiden palveluiden tuottamiseen mutta opiskelijan näkökulmasta ATK- ja kirjastopalvelut sekä näiden palveluiden organisointi ovat opiskelijahallinnan ja ohjauksen ja neuvonnan rinnalla keskeisiä opiskelijapalveluita opiskelijalle.

Avoimen AMK:n kehittämiseen liittyviä AMK-tasoisia kehittämisfoorumeita oli kyselyn perusteella lähes kaikissa ammattikorkeakouluissa. Kehittämisfoorumeilla on tärkeä rooli sekä avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden että toiminnan kehittämisessä ja yhtenäistämässä yhteistyössä koulutusalojen ja tukipalveluiden kanssa.

Avoimen AMK:n asioista tiedotettiin kyselyn mukaan monikanavaisesti ammattikorkeakouluissa. Tiedottaminen tapahtui sekä suullisesti että kirjallisesti ja tiedottamista oli suunnattu koko henkilöstölle ja toisaalta keskeisille avoimen AMK:n toimijoille kuten avoimen AMK:n opintojaksoja opettaville. Vuonna 2007 toteutettuun kyselyyn verrattuna uusia sisäisen tiedottamisen kanavia olivat oppaat ja avoimen AMK:n tiedotteet ja henkilöstölehti. Sisäisen tiedottamisen tehostaminen lisää avoimen AMK:n tunnettuutta organisaatioiden sisällä ja edistää avoimen AMK:n opiskelumahdollisuuksien markkinointia ja avoimen AMK:n opiskelijapalveluita.

Opiskelijapalveluita koskevat haasteet

Lähes kaikissa sähköisiä asiointipalveluita tarjoavissa AMK:issa oli käytössä sähköinen ilmoittautuminen. Lisäksi osassa ammattikorkeakouluja voi internet-sivujen kautta antaa palautetta ja lähettää kysymyksiä. Avoinamk.fi -portaaliin kehitetyt sähköiset asiointipalvelut eivät edelleenkään olleet ammattikorkeakouluissa aktiivisessa käytössä tietojärjestelmien integroinnin vuoksi. Osa AMK:sta käytti palautteen keräämiseen sähköistä järjestelmää, josta saa myös yhteenvedon tuloksista automaattisesti.

Opetussuunnitelmat ja työjärjestykset löytyivät useimpien kyselyyn vastanneiden ammattikorkeakoulujen internet-sivuilta. Työjärjestyksien ja opetussuunnitelmien saatavuuden suhteen oli tapahtunut kehitystä vuoden 2007 kyselyyn verrattuna. Työjärjestyksien ymmärrettävyys ja luettavuus ulkopuolisen henkilön näkökulmasta arvioitiin kuitenkin edelleen heikoksi.

Opiskelijoille oli tarjolla ohjausta ja neuvontaa kaikissa AMK:issa ja tulosten perusteella ohjausta antoi sekä avoimen AMK:n henkilökunta että koulutusalojen henkilökunta kuten vuonna 2007 toteutetussa kyselyssäkin kävi ilmi. Avoin AMK -kehittämisverkoston ja Aikuisopiskelijan ohjaus ammattikorkeakoulussa -hankkeen yhteistyönä toteuttamassa Avoimen AMK:n opiskelijan ohjaus -

mallissa ohjaus on jaettu eri vaiheisiin: ohjaus ennen opintoja, ohjaus opintojen aloitus- ja suunnitteluvaiheessa, ohjaus opintojen aikana ja ohjaus opintojen lopussa. Lisäksi mallissa korostetaan ohjauksen eri vaiheiden vastuuhenkilöiden määrittelemistä. Suurin osa kyselyyn vastanneista nimesi avoimen AMK:n opiskelijan ohjauksen edellä mainituista vaiheista vastaavat henkilöt. Ohjauksen vaiheita ja ohjausvastuita oli tulosten perusteella ilmeisesti pohdittu ja selkiytetty AMK:issa. Lisäksi viisi ammattikorkeakoulua oli ottanut käyttöön kehittämisverkoston ja Aikuisopiskelijan ohjaus ammattikorkeakoulussa -hankkeen yhteistyönä tuottaman Avoimen AMK:n opiskelijan polun (vrt. kuva 5). Avoimen AMK:n opiskelijoiden henkilökohtaisen ohjauksen tukena hyödynnettiin vastausten mukaan: AMK:n internet-sivuja, opiskelijan opasta, verkko-ohjausta, opiskelijainfoja, ohjauksen visuaalista mallia ja opiskelijatuutoreita.

Opiskelijapalvelumateriaalit olivat lisääntyneet avoimissa ammattikorkeakouluissa. Tulosten mukaan avoimen AMK:n opiskelijan opas löytyi 17:sta ammattikorkeakoulusta, kun se vuoden 2007 kyselyssä löytyi vain muutamasta AMK:sta.

Lähes 60 prosenttia kyselyyn vastanneista ilmoitti, että kaikki avoimen AMK:n opiskelijat saivat käyttäjätunnuksilla/verkkotunnuksilla samat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijatkin. Lopuissa kyselyyn vastanneissa AMK:ssa vain osa opiskelijoista kuten polkuopiskelijat saivat samat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijatkin. Polkuopiskelijat suorittavat opintoja tutkinto-opiskelijoiden ryhmissä ja tarvitsevat samoja palveluita kuin tutkinto-opiskelijat. Kaikille avoimen AMK:n opiskelijoille tulisi kuitenkin tarjota käyttöoikeudet esimerkiksi kirjaston palveluiden osalta kuten opetusministeriön julkaisemassa *Avoimen ammattikorkeakoulun kehittämishaasteet* -raportissakin korostetaan (Opetusministeriö 2005) (vrt. luku 4).

Kirjastopalvelut määriteltiin avoimen AMK:n opiskelijapalveluiksi vain viidessä ammattikorkeakoulussa. Yhdeksässä ammattikorkeakoulussa järjestettiin kuitenkin avoimen AMK:n opiskelijoille kirjastonkäyttökoulutusta, jota ei vuoden 2007 kyselyn mukaan järjestetty kuin yhdessä ammattikorkeakoulussa. Opiskelun ja palveluiden esteettömyys vaikutti olevan vastausten perusteella avoimen AMK:n henkilöstölle etäinen asia. Vain noin 30 prosenttia vastaajista ilmoitti, että esteettömyys oli huomioitu avoimen AMK:n järjestämällä opintojaksoilla ja opiskelijapalveluissa. Opiskelun ja palveluiden esteettömyyden huomioiminen koskee koko ammattikorkeakoulua mutta siihen on syytä kiinnittää huomiota avoimessa AMK:ssa esimerkiksi avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja avoimen AMK:n organisoiman opetuksen osalta.

Opiskelijapalveluiden arviointiin liittyvät haasteet

Palautetta kerättiin ja sitä oli mahdollista antaa sähköisesti useimmissa ammattikorkeakouluissa. Vuonna 2007 toteutetussa kyselyssä vain viisi ammattikorkeakoulua keräsi avoimen AMK:n opiskelijoilta palautetta. Avoimen AMK:n palautteen keruu kohdistui tulosten perusteella lähinnä avoimen AMK:n tarjoamiin opintojaksoihin eikä niinkään opiskelijapalveluihin. Kerättyjen palautteiden käsittely ja hyödyntäminen vaatii tulosten perusteella vielä useissa avoimissa ammattikorkeakouluissa kehittämistä toimivan palauteprosessin luomiseksi. Laatu ja laadunvarmistusjärjestelmät ovat kuitenkin useissa ammattikorkeakouluissa kehittämisen kohteena.

13 LOPUKSI

Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittäminen aloitettiin valtakunnallisen Avoin AMK -kehittämisen verkoston toiminnan myötä Opiskelijapalvelut -teemaryhmässä. Teemaryhmän tavoitteena oli kehittää avointen AMK:jen opiskelijapalveluiden yhtenäisyyttä, saatavuutta ja laatua. Opiskelijapalveluiden nykytilan hahmottaminen oli tarpeen, jotta avoimen AMK:n opiskelijapalvelut ja niiden kehittämishaasteet tunnistettiin ja nostettiin esiin. Kehittämishaasteisiin on pyritty vastaamaan valtakunnallisesti esimerkiksi laatimalla suositus avoimen AMK:n opiskelijapalvelumateriaaleista ja niiden sisällöistä, tuottamalla yhteistyössä Aikuisopiskelijan ohjaus ammattikorkeakoulussa -hankkeen kanssa avoimen AMK:n opiskelijan ohjaus -malli ja visuaalinen malli avoimen AMK:n opiskelijan polusta, arvioimalla ja kehittämällä ammattikorkeakoulujen yhteistä avoinamk.fi -sivustoa sekä jakamalla vertaisarvioinneissa löydettyjä hyviä käytänteitä.

Teemaryhmä katsoo edistäneensä kolmevuotisella työllään asetettujen tavoitteiden mukaisesti avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden yhtenäisyyttä, saatavuutta ja laatua. Syksyllä 2009 toteutettu kysely osoittaa, että avoimen AMK:n opiskelijapalveluita oli kehitetty ammattikorkeakouluissa vuosina 2007 - 2009 ja teemaryhmän tuottamaa materiaalia oli hyödynnetty kehittämistyössä. Opiskelijapalveluiden kehittämisessä riittää kuitenkin vielä työtä niin valtakunnallisella kuin paikallisellakin tasolla. Tämän raportin myötä teemaryhmän toimintaan osallistuneiden lisäksi kaikilla halukkailla on mahdollisuus perehtyä avoimen AMK:n opiskelijapalveluihin ja poimia hyviä käytänteitä opiskelijapalveluiden kehittämiseen.

LÄHTEET

- Avoim AMK -kehittämiskeskus. 2007. Suositus avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijapalvelumateriaaleista.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007a. Muistio (vertaisarviointi, Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun / avoin ammattikorkeakoulu) 19.9.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007b. Muistio (vertaisarviointi, Joensuun yliopisto / avoin yliopisto) 19.9.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007c. Muistio (vertaisarviointi, Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu / Avoin verkkoammattikorkeakoulu) 1.-2.10.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007d. Muistio (vertaisarviointi, Jyväskylän yliopisto / avoin yliopisto) 19.11.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007e. Muistio (vertaisarviointi, Jyväskylän ammattikorkeakoulu / avoin ammattikorkeakoulu) 20.11.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007f. Muistio (vertaisarviointi, Tampereen ammattikorkeakoulu / avoin ammattikorkeakoulu) 11.12.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2007g. Muistio (vertaisarviointi, Tampereen yliopisto / avoin yliopisto) 11.12.2007.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2008a. Muistio (vertaisarviointi, Rovaniemen ammattikorkeakoulu / avoin ammattikorkeakoulu) 19.2.2008.
- Avoim AMK -kehittämiskeskus, Opiskelijapalvelut -teemaryhmä. 2008b. Muistio (vertaisarviointi, Lapin yliopisto / avoin yliopisto) 20.2.2008.
- Avoim yliopisto. 2008. Opiskelijapaikat (LKO:T).
<http://tilastot.avoinyliopisto.fi/Default.aspx?ID=49>. 16.11.2009
- Hakso, N. 2007. Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijapalveluiden haasteet opettajien näkökulmasta.
- Hakso, N. 2008. Avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet – vertaisarviointia -raportti.
- Opetusministeriö. 2005. Avoimen ammattikorkeakoulun kehittämisen haasteet. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2005:6.
- Opetusministeriö. 2007a. Opetusministeriön päätös erityisavustuksen myöntämisestä ammattikorkeakouluille.
- Opetusministeriö. 2007b. Erityisavustuksen ehdot ja rajoitukset dnro 2/290/2007.
- Opetusministeriö 2008. Yliopistojen hallinto, ohjaus ja rahoitus.
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/yliopistokoulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoytus/?lang=fi
16.11.2009

Liite 1: Kysely Avoimen AMK:n henkilökunnalle

Opiskelijapalvelut -teemaryhmä on yksi valtakunnallisen avoin AMK kehittämisverkoston teemaryhmistä, joiden tehtävänä on kehittää avointa ammattikorkeakoulutoimintaa. Teemaryhmä kartoittaa tämän kyselylomakkeen avulla avoimen AMKin opiskelijapalveluita lukuun ottamatta avoimen portaalin mukana tulevia sähköisiä asiointipalveluita, joita arvioidaan käytännön kokemusten perusteella myöhemmin. Kyselyn pohjalta laaditaan yhteenveto, jota hyödynnetään suoritettaessa benchmarkingin -käyntejä hyviä käytäntöjä omaaviin avoimiin AMKeihin ja yliopistoihin.

Pyydämme sinua vastaamaan seuraaviin kysymyksiin opiskelijapalveluiden nykytilan kartoittamiseksi avoimessa AMKissa:

Perustiedot

1. Ammattikorkeakoulu _____
2. Koulutustarjonta
Onko AMKissasi tarjolla

on	ei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erillisopintojaksoja
Integroitua opetusta
Verkko-opintoja

Ohjaus ja neuvonta

Neuvonnalla tarkoitetaan opiskelun käytännön järjestelyihin liittyvää neuvontaa ja opastusta. Ohjauksella puolestaan tarkoitetaan esim. opintojen suunnittelussa ja erilaisten opiskeluvaihtoehtojen pohtimisessa sekä korkeakouluopiskeluun ja oppimisympäristöihin liittyvissä asioissa ohjaamista.

3. Kuinka avoimen opiskelija saa neuvontaa avoimessa opiskelusta?
 nettisivuilta (yhteydenottolomake) puhelimitse
 henkilökohtaisesti tekstiviestipalvelulla sähköpostilla
 muuten, miten? _____
4. Kuinka avoimen opiskelijoiden ohjaus on AMKissanne on organisoitu ja kuka opiskelijoita ohjaa? Millaisissa asioissa ohjataan avoimessa AMKissa ja millaisissa alalla/yksikössä/koulutusohjelmassa?

Opiskelijarekisteri ja käyttäjätunnukset (esim. verkko-oppimisympäristö, opiskelijarekisteri, sähköposti, verkkotunnukset)

5. Mikä opiskelijarekisteri AMKissanne on käytössä?

6. Kuinka avoimen opiskelija saa tarvittavat käyttäjätunnukset?

7. Mitä palveluja opiskelija saa käyttöön käyttäjätunnuksilla?

8. Muuta käyttäjätunnuksista?

Tiedottaminen

9. Kuinka avoimesta ammattikorkeakoulutoiminnasta tiedotetaan sisäisesti AMKissanne?

Integroidut opiskelijat

Mikäli AMKissanne on tutkinto-opiskelijoiden ryhmiin integroituja avoimen opiskelijoita pyydämme täyttämään vielä seuraavat kohdat:

10. Miten integroitujen opiskelijoiden osallistumismahdollisuus opintojaksolle selvitetään AMKissanne?

11. Kuka selvittää integroidun opetuksen aikataulut?

- Opiskelija
 Avoimen työntekijä, kuka? _____
 Joku muu, kuka? _____

12. Onko lukujärjestys saatavilla AMKinne nettisivuilta?

13. Miten arvioisit lukujärjestysten luettavuutta ja ymmärrettävyyttä organisaation ulkopuolisten henkilöiden näkökulmasta?

14. Ovatko opintojaksokuvaukset saatavilla nettisivuilla? Jos eivät ole, mistä avoimen opiskelija saa ne?

15. Miten integroiduille opiskelijoille ilmoitetaan opintojaksoon liittyvistä mahdollisista muutoksista?

16. Miten integroidun opiskelijan osallistumisesta opintojaksolle ilmoitetaan opettajalle?

17. Kuka kirjaa integroitujen opiskelijoiden opintosuoritukset rekisteriin? Jos opettaja kirjaa suorituksen, kuinka avoimeen tulee tieto kirjauksesta?

18. Kerätäänkö integroiduilta opiskelijoilta **opiskelijapalveluista** palautetta? Miten ja kuinka usein?

19. Saako opettaja lisäresurssia(aika, raha), mikäli hänellä on tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä avoimen opiskelija /opiskelijoita?

Kiitos vastauksestasi!

Liite 2: Kysely opettajille

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Toimiala

Valitse tästä

2. Toimipiste

Valitse tästä

3. Opintojaksoni on ollut avoimen AMKin tarjonnassa



En osaa sanoa



Integroituna opetuksena



Erilliskurssina



Sekä integroituna opetuksena että erilliskurssina

OPETUKSEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

4. Kuinka kiinnostunut olet opettamaan avoimen AMKin opiskelijoita?



En osaa sanoa



En ollenkaan



Jonkin verran



Erittäin paljon

5. Kuinka kiinnostunut olet opettamaan avoimen AMKin erilliskursseilla, joita järjestään myös iltaisin ja viikonloppuisin?



En osaa sanoa



En ollenkaan

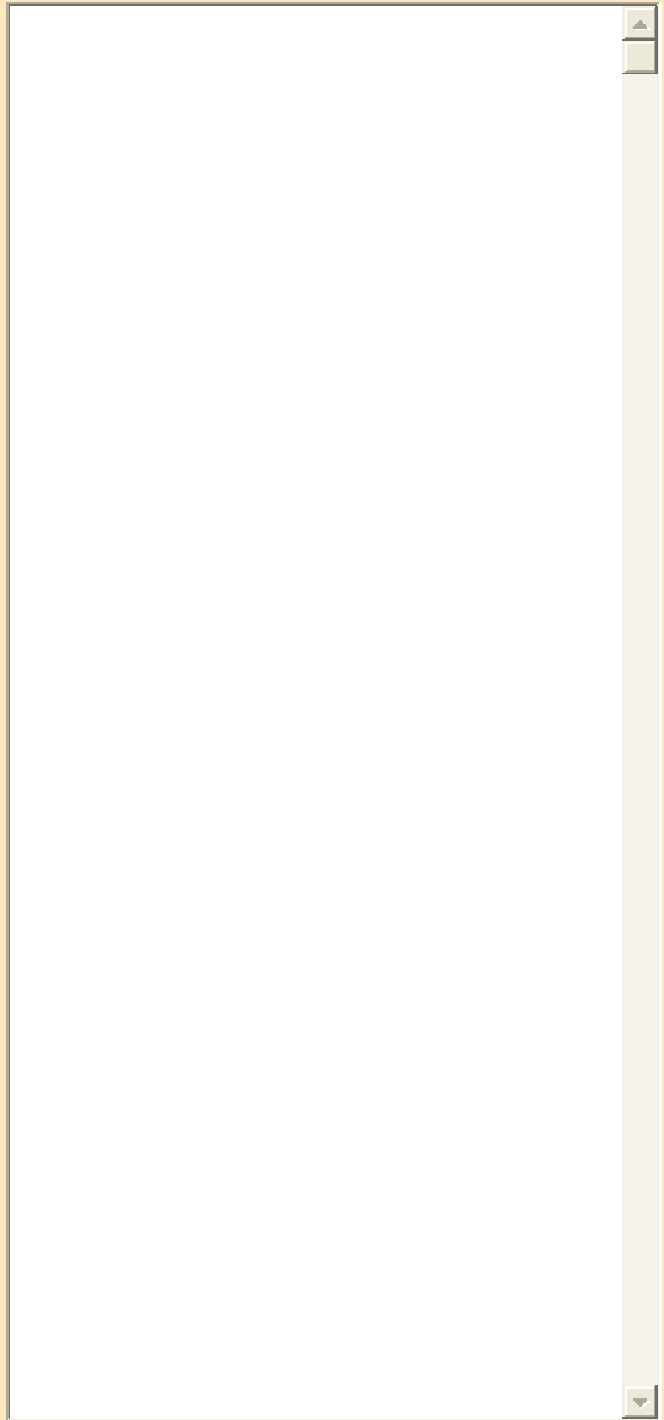


Jonkin verran



Erittäin paljon

6. Millaiset asiat vaikuttavat kiinnostukseesi? *



**OPISKELIJOIHIN
LIITTYVÄT KYSYMYKSET**

7. Lisäävätkö avoimen AMKin opiskelijat opintojaksoon liit-
tyvää työmäärääsi?



En osaa sanoa



Ei ollenkaan



Jonkin verran



Erittäin paljon

8. Mitkä asiat vaikuttavat työmäärän lisääntymiseen? *

9. Tarvitsevatko avoimen AMKin opiskelijat erityistä ohjausta opintojakson aikana?

- En osaa sanoa
- Ei ollenkaan
- Jonkin verran
- Erittäin paljon

10. Minkälaista erityistä ohjausta avoimen AMKin opiskelijat tarvitsevat? *

TIEDOTTAMISEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

11. Saatko riittävästi tietoa opintojaksollesi tulevista avoimen AMKin opiskelijoista?

- En osaa sanoa
- Kyllä
- En

12. Mistä asioista haluaisit saada tiedotusta lisää? *

13. Risuja ja ruusuja avoimen AMKin toiminnasta *

Liite 3: Kysely avoimen AMK:n henkilökunnalle.

Opiskelijapalveluiden kehittäminen -kysely ammattikorkeakouluille

Opiskelijapalvelut -työryhmä on yksi valtakunnallisen avoimen AMK -kehittämisverkoston teemaryhmistä, joiden tehtävänä on kehittää avointa ammattikorkeakoulutoimintaa. Työryhmä on tuottanut kesällä 2008 raportin Opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet - vertaisarviointia, jossa kuvattiin avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden nykytilaa ja kehittämiskohteita sekä esitettiin vertaisarvioinnin tulosten pohjalta hyviä käytänteitä. Työryhmä haluaa kartoittaa tämän kyselyn avulla avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden kehittämistä ja raportin vaikutusta kehittämistyöhön.

Pyydämme sinua vastaamaan seuraaviin avoimen AMK:n opiskelijapalveluita koskeviin kysymyksiin. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Tuloksista tehdään yhteenveto, jota hyödynnetään työryhmän loppuraportissa. Raportissa ei kuitenkaan käy ilmi yksittäisten ammattikorkeakoulujen vastaukset.

Perustiedot

1) Ammattikorkeakoulu *

Arcada - Nylands svenska yrkeshögskola

2) Oletko tutustunut opiskelijapalvelut työryhmän tuottamaan raporttiin: Opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet - vertaisarviointia? *

- Kyllä
 Ei

Hallinnolliset haasteet

3) Mitkä ovat avoimen AMK:n opiskelijapalvelut ammattikorkeakoulussanne ja kuka vastaa kustakin palvelusta (esim. opiskelijahallinta, josta vastaa opintosihteeri)? *

4) Onko avoimella AMK:lla AMK-tasoisia kehittämisryhmiä/-tiimiä tms. tai kuuluuko avoimen AMK:n toiminnan kehittäminen jonkin AMK-tasoisien kehittämisryhmän/-tiimin tms. toimenkuvaa ammattikorkeakoulussanne? *

- Kyllä, mikä
 Ei

5) Miten avoimen AMK:n toiminnasta tiedotetaan sisäisesti ammattikorkeakoulussanne? *

- Internet Intranet
 Verkkoympäristö (esim. Moodle) Oppaat
 Avoimen AMK:n tiedotteet Henkilöstökokoukset
 Sähköposti Muu, mikä

6) Onko raportissa mainittuja hallinnollisia haasteita (avoimen AMK:n opiskelijapalveluiden ja niiden vastuhenkilöiden määrittäminen, avoimen AMK:n kehittämisfoorumi ja sisäinen tiedottaminen) kehitetty vuosien 2007-2009 aikana ammattikorkeakoulussanne? *

- Kyllä, miten
 Ei

7) Mikäli vastasit kyllä, niin mitkä seuraavista asioista ovat vaikuttaneet kehittämistyöhön? *

- Opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet - vertaisarviointia -raportti Verkostokokoukset/teemaryhmätyöskentely
 Avoimen AMK:n opinnoista ja palveluista kerätyt opiskelija-/opettajapalautteet Eri alojen edustajista muodostuva AMK-tasoinen kehittämisryhmä/-tiimi
 Muu, mikä

Palveluita koskevat haasteet

8) Onko avoimella AMKilla ammattikorkeakoulussanne sähköisiä asiointipalveluita (esim. sähköinen ilmoittautuminen)? *

- Kyllä, mitä
- Ei

9) Onko opetussuunnitelmat saatavilla AMKInne internet sivuilta? *

- Kyllä
- Ei

10) Onko lukujärjestykset saatavilla AMKInne nettisivuilta? *

- Kyllä
- Ei

11) Onko AMKInne lukujärjestykset luettavia, ymmärrettäviä ja helposti löydettäviä organisaation ulkopuolisten henkilöiden näkökulmasta? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12) Onko avoimen AMKIn opiskelijalla mahdollisuus saada ammattikorkeakoulussanne henkilökohtaista ohjausta? *

- Avoimen AMKIn henkilöstöltä
- Koulutusalojen henkilöstöltä
- Ohjausta ei tarjolla

13) Kuka vastaa ohjauksesta ennen opintoja? *

14) Kuka vastaa opintojen suunnittelu- ja aloitusvaiheen ohjauksesta (esim. opiskelusuunnitelman laatiminen)? *

15) Kuka vastaa ohjauksesta opintojen aikana? *

16) Kuka vastaa ohjauksesta opintojen lopussa ja jälkeen? *

17) Hyödynnetäänkö ammattikorkeakoulussanne avoimen AMKIn opiskelijoiden ohjauksessa: *

- Opiskelijatuoreita
- Verkko-ohjausta
- Opiskelijainfoja
- Opiskelijan opasta
- AMKInne Internet-sivustoa
- Ohjauksen visuaalista mallia ("opiskelijan polku")
- Muuta, mitä

18) Saavatko avoimen AMKIn opiskelijat ammattikorkeakoulussanne käyttäjätunnuksilla/verkkotunnuksilla samat käyttöoikeudet kuin tutkinto-opiskelijat? *

- Kaikki avoimen AMKIn opiskelijat saavat
- Osa avoimen AMKIn opiskelijoista, esim. polkuopiskelijat saavat
- Kukaan avoimen AMKIn opiskelijoista ei saa

19) Järjestetäänkö avoimen AMKIn opiskelijoille ammattikorkeakoulussanne kirjastonkäyttökoulutusta? *

- Kyllä
- Ei

20) Onko korkeakoulussanne huomioitu esteettömyys (fyys., psyyk. ja sos. ympäristön toteuttamista siten, että jokainen voi ominaisuuksistaan riippumatta toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa) avoimen AMKIn järjestämissä opinnoissa ja palveluissa? *

- Kyllä, miten
- Ei
- En osaa sanoa

21) Millaisia opiskelijapalvelumateriaaleja avoimella AMKilla on ammattikorkeakoulussanne? *

- Opiskelijan opas
 Yleisesite
 Koulutustarjontaesite/opas
 Muu, mikä

22) Onko raportissa mainittuja opiskelijapalveluita (sähköiset asiointipal., ohjaus ja neuvonta, ATK- ja kirjastopalv., opiskelijapalv. materiaalit sekä työjärj. ja OPSien saatavuus ja ymmärrettävyys) koskevia haasteita kehitetty vuosien 2007-2009 aikana? *

- Kyllä, miten
 Ei

23) Mikäli vastasit kyllä, niin mitkä seuraavista asioista ovat vaikuttaneet kehittämistyöhön? *

- Opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet - vertaisarviointia -raportti
 verkostokokoukset/teemaryhmätyöskentely
 Avoimen AMKin opinnoista ja palveluista kerätyt opiskelija-/opettajapalautteet
 Eri alojen edustajista muodostuva AMK-tasoinen kehittämisfoorumi/-työryhmä
 Muu, mikä

Palveluiden arviointiin liittyvät haasteet

24) Kerätäänkö ammattikorkeakoulussanne avoimen AMKin palveluista palautetta? *

- Kyllä, miten
 Ei

25) Kuka/ketkä laativat palautteiden pohjalta kehittämistoimenpiteet? *

26) Missä palauteyhteenvedot ja kehittämistoimenpiteet ovat nähtävillä? *

- Internet
 Intranet
 Joku muu

27) Onko raportissa mainittuja palveluiden arviointiin liittyviä haasteita (palautteen kerääminen ja palautejärj. kehittäminen) kehitetty vuosien 2007-2009 aikana ammattikorkeakoulussanne? *

- Kyllä, miten
 Ei

28) Mikäli vastasit kyllä, niin mitkä seuraavista asioista ovat vaikuttaneet kehittämistyöhön? *

- Opiskelijapalveluiden vahvuudet ja kehittämishaasteet - vertaisarviointia -raportti
 Verkostokokoukset/teemaryhmätyöskentely
 Avoimen AMKin opinnoista ja palveluista kerätyt opiskelija-/opettajapalautteet
 Eri alojen edustajista muodostuva AMK-tasoinen kehittämisfoorumi/-työryhmä
 Muu, mikä

Kiitos vastauksista!

Lähetä

