

OPIKELIJAPALAUTTEEN KERUU JA KÄSITTELY
Helsingin yliopiston ohje

Helsingin yliopisto
10.6.2009

Sisällys

Esipuhe

1. Taustaa	4
<i>Tietosuojavaltuutetun ohjeistus</i>	
2. Opiskelijapalautteen suunnittelu ja keruu	5
<i>Rekisteriseloste</i>	
<i>Suunnittelu</i>	
<i>Tiedottaminen ja yhteistoimintakäytännöt</i>	
3. Palautteen käsittely	7
<i>Kerättyjen tietojen käyttäminen</i>	
<i>Opettajalle mahdollisuus kommentoida saamaansa palautetta</i>	
<i>Tuloksista tiedottaminen</i>	
4. Palautteen säilytys	8
5. Opettajan itselleen keräämä palaute	8
6. Palautekulttuurin kehittäminen	8

LIITE

Esipuhe

“Se, että opiskelijapalautetta kerätään, on vasta signaali, kun palautejärjestelmien tulisi olla systemaattisia ja kattaa mahdollisesti yksittäiselle opettajalle ja vain hänen tietoonsa jäävän kurssipalautteen lisäksi koko opiskelun prosessi...”

(Koulutuksen kansainvälisen arvioinnin loppuraportti, 2003)

”Yliopiston tulisi systematisoida opiskelijapalautteiden käsittely ja hyödyntäminen sekä varmistaa palautteen pohjalta tehtyjen kehittämistoimenpiteiden dokumentointi” (Helsingin yliopiston laadunvarmistusjärjestelmän auditoinnin loppuraportti, 2008)

Opettajat ovat aina keränneet opiskelijoilta palautetta omasta opetuksestaan. Palautteen perusteella he arvioivat ja kehittävät omaa työtään. Palautetta kerätään myös laajemmista opintokokonaisuuksista oppiaineittain ja laitoksittain sekä valmistuneilta kerätään palautetta tutkinnoista.

Opiskelijapalautteen merkitys opetuksen kehittämisessä ja laadunvarmistusprosessissa on kasvanut viime vuosina. Opiskelijapalautteen kerääminen on yksi keskeisistä opetustoiminnan johtamisen haasteista. Tavoitteena on laitoksilla kerättävän opiskelijapalautteen systemaattinen hyödyntäminen. Palaute on osa opetuksen suunnittelua ja kehittämistä sekä laitos- että tiedekuntatasolla.

Yliopiston strategian mukaan kaikissa tiedekunnissa on toimiva palautejärjestelmä kaudella 2010-2012. Tämä edellyttää, että tiedekunnat sopivat omista sisäisistä palautekäytännöistään sekä selkeyttävät ja vakiinnuttavat olemassa olevia käytäntöjään. Hyvä palautejärjestelmä on läpinäkyvä ja motivoi opiskelijoita antamaan palautetta. Palaute on oleellinen osa opiskelijoiden ja opettajien välistä vuorovaikutusta.

Helsingin yliopiston ohje on yliopiston tarkennus tietosuojavaltuutetun 2008 julkaisemaan ohjeistukseen ”Henkilötietojen kerääminen koulutuksen itsearviointiin liittyvissä kyselyissä” (Hyvä tietää 1/2008). Yliopiston opintoasiaintoimikunnan palautejaoksessa käydyn keskustelun ja jaoksen kokoaman palautteen perusteella on osoittautunut tarpeelliseksi tarkentaa tietosuojavaltuutetun ohjeistusta. Erityisen tärkeää on selkiyttää opiskelijapalautteen keruun periaatteita ja liittymäkohtia henkilötietojen käsittelystä annettuihin säädöksiin ja ohjeisiin.

Tässä ohjeessa keskitytään palautteeseen, jota opiskelijat antavat opetuksesta, opetuksen järjestelyistä ja oppimisympäristöistä. Palautteesta tehtyjä yhteenvetoja käsitellään tiedekunnassa ja laitoksella ja niitä käytetään opetuksen kehittämiseen ja toiminnan arviointiin.

Ohjeen tarkoituksena on varmistaa kerätyn palautetiedon käytön lainmukaisuus ja taata sekä palautteen antajien, että opettajien oikeusturva. Ohje on laadittu tietosuojanäkökulmasta ja se koskee opiskelijapalautteesta muodostuvaa henkilörekisteriä.

Ohje on opiskelijapalautteen keruun suunnittelun ja toteutuksen apuväline. Ohjetta voidaan käyttää soveltuvin osin myös silloin kun palautetta kerätään laajemmista kokonaisuuksista. Yliopiston palautekulttuurin kehittäminen on laaja ja monimuotoinen tehtävä. Siihen panostetaan tulevilla strategiakaudella. Tämä ohje on kehittämistyön yksi vaihe, jossa vastataan tietosuojavaltuutetun antamaan yksityiskohtaiseen ja velvoittavaan ohjeistukseen.

1. Taustaa

Yliopistoille on yliopistolain 645/1997 5§:ssä asetettu velvollisuus arvioida koulutustaan sekä osallistua toimintansa ulkopuoliseen arviointiin. Arvioinnin tulokset tulee lain mukaan julkistaa. Itsearviointi sisältää suunnitelmallisen ja kattavan koulutuksen ja sen vaikutusten arvioinnin. Palautteen keruu on osa yliopiston itsearviointia ja opetuksen kehittämistä. Arviointi tuottaa tietoa sekä opetukselle asetettujen tavoitteiden toteutumisesta että erilaisten valintojen tekemiseen.

Opiskelijapalautetta voidaan kerätä useilla eri menetelmillä. Menetelmät voivat olla joko sähköisiä tai ei-sähköisiä. Palaute voi olla suullista tai kirjallista ja sitä voidaan kerätä paperilomakkeilla, äänittää keskustelua nauhalle tai käyttää jotain valmista sähköistä järjestelmää. Kun tarkoitus on kerätä tietoa yliopiston, tiedekunnan tai laitoksen itsearviointia varten, tämän ohjeen säännöt ovat voimassa, olipa käytettävä keruumenetelmä mikä tahansa. Ohje koskee myös opettajan omaan käyttöönsä keräämää palautetta tietyiltä osin. Esimerkiksi mikäli opettaja julkaisee keräämäänsä palautetta, ei julkaistavissa tiedoissa saa näkyä kenenkään henkilötietoja, ilman asianomaisen henkilön lupaa.

Tietosuojavaltuutetun ohjeistus

Tietosuojavaltuutettu on alkuvuodesta 2008 julkaissut ohjeistuksen "Henkilötietojen kerääminen koulutuksen itsearviointiin liittyvissä kyselyissä" (Hyvä tietää 1/2008). Ohjeistus on laadittu organisaatioiden (esim. yliopistot, tiedekunnat, laitokset) itsearviointiin liittyvän palautteenkeruun tueksi. Julkaisuun on kerätty eri laeista paketti, jossa kerrotaan, miten palautetta saa kerätä, käsitellä ja säilyttää henkilötietojen käsittelyn näkökulmasta. Ohjeistus löytyy osoitteesta: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/0a91e77.pdf>.

Valtioneuvoston asettama tietosuojalautakunta on tärkein henkilötietoasioissa päätösvaltaa käyttävä elin. Se käsittelee ja ratkaisee henkilötietolain mukaan sille kuuluvat asiat sekä mm. myöntää lupia rekisterinpitäjille, antaa määräyksiä ja seuraa lainsäädännön kehittämistarpeita. Tietosuojavaltuutetun tehtävät on määritelty henkilötietolaissa sekä laissa tietosuojalautakunnasta ja tietosuojavaltuutetusta. Tietosuojavaltuutetun tehtävänä on mm. antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa.

2. Opiskelijapalautteen suunnittelu ja keruu

Palautteenkeruumenetelmä voi olla esim. paperilomake, palautetilaisuus (joka voidaan taltioida) tai sähköinen järjestelmä. Menetelmiä voi olla useita, mahdollisesti myös päällekkäisiä ja menetelmää voidaan vaihtaa aina tarpeen vaatiessa.

Rekisteriseloste

Opiskelijapalaute muodostaa yleensä aina henkilörekisterin ja siitä on tehtävä rekisteriseloste, joka julkaistaan yliopiston verkkosivulla. Jos kerättävästä palautteesta voidaan tunnistaa joko opettaja tai opiskelija on kyseessä henkilötieto. Silloin on etukäteen määriteltävä, mihin henkilötietoja sisältävää tietoaainestoa on tarkoitus käyttää.

Rekisteriselosteessa kerrotaan, mikä on palautteen keruun tarve ja käyttötarkoitus. Opiskelijapalautetta voidaan kerätä vain rekisteriselosteessa kerrottuun tarkoitukseen. Rekisteriselosteen hyväksyy rekisterinpitäjä. Esimerkiksi WebOodin palautejärjestelmän rekisterinpitäjä on opiskelijarekisterin päällikkö.

Palautejärjestelmälle tehdään oma rekisteriseloste. Tämä velvoite koskee kaikkia käytössä olevia sähköisiä ja paperille tulostettuja lomakkeita. Rekisteriselostelomake ja sen täyttöohje ovat saatavilla [tietosuoja-valtuutetun toimiston verkkosivuilta](http://www.tietosuoja.fi/42392.htm) (<http://www.tietosuoja.fi/42392.htm>).

Rekisteriselosteen yhtenä kohtana kuvataan rekisterin käyttötarkoitus. Ohjeen liitteenä on Helsingin yliopiston opiskelijapalautejärjestelmän rekisteriselosteessa käytettävä kuvaus käyttötarkoituksesta.

Rekisteriseloste julkaistaan yliopiston verkkosivuilla. On syytä miettiä huolella, mihin palautetta käytetään, koska rekisteriselosteessa kuvattua käyttötarkoitusta ei voi muuttaa jälkikäteen. Rekisterinpitäjän velvollisuus on huolehtia, että henkilötietoja käsitellään lain vaatimusten mukaisesti.

Suunnittelu

Palautteen keruuta suunniteltaessa on syytä miettiä etukäteen seuraavia kysymyksiä;

- a) milloin palautetta kerätään,
- b) milloin mahdolliset lomakkeet tehdään ja kuka ne tekee,
- c) kysymysten laadinta, niin että saadaan kerättyä halutut tiedot
- d) milloin yhteenvedot saadusta palautteesta tehdään ja kuka ne tekee,
- e) milloin palaute käsitellään ja keitä käsittelyprosessissa on mukana,
- f) missä tulokset julkaistaan,
- g) miten opiskelijoita informoidaan saadusta palautteesta ja miten he voivat osallistua prosessiin,
- h) mihin saatu palaute vaikuttaa,
- i) miten palautetilaisuuksia järjestetään.

Palautekysymykset on mietittävä huolella etukäteen. Kursseista, opintojaksoista ja -kokonaisuuksista palautetta kerätessä on pidettävä mielessä, että palautteen kohteena on opetus sekä opiskelu- ja oppimisympäristöt ei opettaja.

Palautteen antaminen on opiskelijalle vapaaehtoista. Jos palautteen antaminen on määritelty osaksi kurssin suoritusta, voi se olla pakollista. Nämä tilanteet on kuitenkin määriteltävä aina kurssikohtaisesti.

Vastaajien on voitava vastata anonyymisti. Palautelomakkeessa voidaan kysyä vastaajan nimeä, mutta nimen antaminen on vapaaehtoista. Palautteen antaminen voidaan määritellä osaksi kurssisuoritusta, tällöin nimetön palaute ei ole mahdollista.

Vaikka vastaaminen voi tapahtua anonyymisti, on silti huolehdittava, että vastaaja on opetukseen osallistuva tai osallistunut opiskelija. Kenellä tahansa netinkäyttäjällä ei saa olla mahdollisuutta antaa palautetta opetuksesta. Esim. sähköisessä muodossa oleville palautelomakkeille täytyy rakentaa autentikointijärjestelmä, joka huolehtii, että vain asianmukainen opiskelija pääsee vastaamaan. WebOodin opiskelijapalautejärjestelmässä vain opetukseen ilmoittautuneet voivat vastata kurssipalautteeseen. Myös opusteknologiakeskuksen tarjoamassa e-lomakepalvelussa on autentikointi järjestetty luotettavalla tavalla.

Yksiköiden tulee huolehtia, että käytössä ei ole opiskelijapalautetta kerätessä sellaisia täysin avoimia lomakkeita, joihin kuka tahansa tietoverkon käyttäjä voi vastata.

Tiedottaminen ja yhteistoimintakäytännöt

Opiskelijoille tulee etukäteen tiedottaa palautteen keruusta. Heille tulee kertoa, mihin tarkoitukseen tietoja kerätään ja kuka tietoja kerää. Lisäksi heidän on saatava tietää, että palautteen antaminen on vapaaehtoista, ellei sitä ole erikseen määritelty osaksi kurssin suoritusta. Opiskelijoille on myös tiedotettava annetun palautteen sisällöstä ja vaikutuksista.

Kaikille opettajille tulee tiedottaa tiedekunnan ja laitoksen palautekäytännöistä. Jos yksikössä on käytössä keskitetysti koordinoitu palautejärjestelmä, opettajille on tiedotettava mitä tarkoitusta varten palautetta kerätään, miksi heihin liittyviä tietoja kerätään, ketkä saavat käsitellä ja nähdä opettajan opetuksesta kerätyn palautteen. Opettajan tietämättä ei hänen opetuksestaan saa kerätä palautetta.

Työntekijän henkilötietojen kerääminen työsuhteen aikana kuuluu ***yhteistoimintamenettelyn piiriin***. Ennen kuin tiedekunnassa päätetään ottaa käyttöön uusi tai uusittu opiskelijapalautejärjestelmä on asia käsiteltävä tiedekunnan yhteistoimintaneuvotteluissa.

3. Palautteen käsittely

Yliopiston tavoitteena on, että opiskelijapalautetta käsitellään yhteisesti tiedekunnan ja/tai laitoksen kehittämispäivillä tai erityisissä palautetilaisuuksissa.

Tiedekuntien ja laitosten keräämää opiskelijapalautetta käsiteltäessä noudatetaan seuraavia ohjeita:

- Tiedekunnassa ja laitoksella tulee määritellä, ketkä saavat työnsä puolesta käsitellä yksikössä kerättyä palautetta. Jokainen henkilö saa käsitellä vain omalle vastuulleen kuuluvaa palautetta, esim. hänen työhönsä voidaan määritellä laitoksen X palautteiden käsittelyoikeus ja -vastuu. Tällöin hän ei saa käsitellä laitoksen Y palautteita, jos tätä ei ole erikseen määritelty.
- Yksiköissä tapahtuvaa laajempaa käsittelyä varten palautteesta laaditaan yhteenveto, josta yksittäisen opettajan ja opiskelijan osuus eivät erotu ja joka voidaan julkaista. Yhteenvetojen tekeminen tulee määrätä tietyn henkilön/henkilöjen tehtäväksi.
- Jokainen opettaja saa nähdä ja käsitellä vain omaa palautettaan. Esimies saa nähdä omaan yksikköönsä kuuluvien opettajien palautteet. Kaikki yksikön jäsenet saavat nähdä yksikötasolla tehdyt yhteenvetot. Suositeltavaa on, että palautteista tehtyjä yhteenvetoja käsitellään yhteisesti esim. laitoskokouksissa.
- Opettajat eivät saa nähdä toisten opettajien palautteita ilman kyseisen opettajan suostumusta. Sellaisella opintojaksolla, joka rakentuu useista osista, ei opettajilla ole oikeutta katsoa muiden opettajien saamaa palautteita, mutta opettajien suostumuksella he voivat tarkastella kaikkea saatua palautetta. Opettajalla on oikeus kieltäytyä oman palautteensa näyttämisestä. Esimerkiksi luento, jonka kaksi tai useampi pitää yhdessä, saavat kaikki mukana olevat opettajat nähdä opetuksesta annetun palautteen.
- Opettaja voi tuoda palautetta käsitteleviin tilaisuuksiin halutessaan oman opetuksensa palautetta ja tällöin niitä voidaan käsitellä myös niin, että opettajan henkilötiedot on tunnistettavissa. Jos palautteesta voidaan tunnistaa muiden henkilöiden henkilötietoja, tulee tästä olla asianomaisen suostumus.

Kerättyjen tietojen käyttäminen

Kun palautetta kerätään ja käsitellään, tulee aina pitää mielessä, mihin tarkoitukseen palautejärjestelmä on alun perin suunniteltu. Mikäli on määritelty, että opiskelijapalautetta kerätään opetussuunnitelmatyöhön ja opetuksen laadun kehittämiseen, ei palautetta voida käyttää esim. palkkojen määräytymiseen tai kehityskeskusteluihin. Jos palautetta halutaan käyttää edellä mm. mainittuihin tarkoituksiin, tulee siitä mainita rekisteriselosteessa.

Opettajalle mahdollisuus kommentoida saamaansa palautetta

Opettajalle on annettava mahdollisuus kommentoida esimiehelleen mennyttä palautetta. Opiskelijoiden kanssa opettaja voi käsitellä palautetta opetuksen yhteydessä tai esim. erillisissä palautetilaisuuksissa.

Tuloksista tiedottaminen

Koska palautteen kerääminen on osa opetuksen kehittämistä, on saadusta palautteesta syytä tiedottaa. Erityisen tärkeää on, että opiskelijat saavat tietoa annetusta palautteesta ja siitä aiheutuvista toimenpiteistä.

Palautteet voi julkaista esim. oppiaineittain, koulutusohjelmittain, pääaineittain jne. ja esimerkiksi periodilta, lukukaudelta tai lukuvuodelta. Silloin kun oppiaineessa on vain yksi opettaja ja kaikki palaute koskee siis vain hänen antamaansa opetusta, edellyttää julkaiseminen opettajan suostumusta.

4. Palautteen säilytys

Vastauksia voidaan säilyttää kunnes säilyttäminen ei ole enää toiminnan kannalta tarpeellista. Tämän jälkeen vastaukset on tuhottava. Yhteenvetoja, joista opettaja ei ole tunnistettavissa, voidaan säilyttää pidempään.

Palautteevastaukset on hävitettävä luotettavalla tavalla. On tehtävä suunnitelma, miten ja koska vastaukset hävitetään. Esimerkiksi sähköisessä muodossa tietokannassa olevat vastaukset on poistettava kannasta, paperiset lomakkeet tuhoetaan esim. silppuamalla.

5. Opettajan itselleen keräämä palaute

Ohje ei koske opettajan itselleen keräämää palautetta oman opetuksensa kehittämiseksi. Tiedekuntien ja laitosten yhteisten palautteen keruumenetelmien lisäksi opettajat saavat kerätä omasta opetuksestaan palautetta oman opetuksensa tai opetustaitonsa kehittämistä varten.

Opettaja voi käsitellä omasta opetuksestaan keräämäänsä palautetta ja tuoda sitä eri tilanteisiin käsiteltäväksi. Hänen on kuitenkin huolehdittava siitä, että opiskelijoiden henkilötietoja käsitellään tällöinkin hyvän henkilötietotavan mukaisesti.

6. Palautekulttuurin kehittäminen

Yliopiston tavoitteena on, että tiedekunnissa ja opetusta tai täydennyskoulutusta antavissa erillisissä laitoksissa on toimiva palautejärjestelmä, joka kattaa palautetiedon systemaattisen käsittelemisen ja hyödyntämisen eri tasoilla. Tämä edellyttää monipuolista palautekulttuurin kehittämistä koko yliopistossa. Palautekulttuuri sisältää mm. yhteisesti sovittuja käytänteitä ja rakenteita, jotka mahdollistavat vastavuoroisen palautteen.

LIITE

Rekisterin käyttötarkoitus

Rekisterin käyttö perustuu Yliopistolain 645/1997 5§:än, jossa todetaan: ”Yliopistojen tulee arvioida koulutustaan, tutkimustaan sekä taiteellista toimintaansa ja niiden vaikuttavuutta. Yliopistojen on myös osallistuttava ulkopuoliseen toimintansa arviointiin. Yliopiston tulee julkistaa järjestämänsä arvioinnin tulokset.”

Palautteen keruu on osa yliopiston itsearviointia ja sen tarkoituksena on tuottaa tietoa opetukselle asetettujen tavoitteiden toteutumisesta. Yliopiston strategisena tavoitteena on systematisoida opiskelijapalautteen käsittely ja hyödyntäminen. Palautteen perusteella opettajat arvioivat ja kehittävät omaa työtään. Palautetta käytetään laitos- ja tiedekuntatasolla opetuksen kehittämisen ja suunnittelun apuna.

Rekisterin käyttötarkoitus on palautteen kerääminen opetuksesta opiskelijoilta. Palautetta ja niistä muodostettavia yhteenvetoja voi käyttää vain jos vähintään 5 opiskelijaa on vastannut opetusta tai tenttiä koskevaan palautelomakkeeseen.

Opettajat voivat käyttää omaa opetustaan koskevaa palautetta oman opetuksensa kehittämiseen.

Rekisterin käyttäminen yliopiston palkkausjärjestelmään (UPJ) liittyviin tarkoituksiin ei ole hyväksyttävää, koska rekisterin käyttötarkoitus on opiskelun kehittäminen eikä palkkausjärjestelmän apuna toimiminen.