

OPIKELIJOIDEN LAATUOPAS

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO

FILOSOFINEN TIEDEKUNTA

SMART QUALITY
BY *SMART*
PEOPLE.

LAATUTYÖ

Itä-Suomen yliopisto on laadukas paikka. Yliopisto on omaksunut kansainvälisen ISO9001:2000 -standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän toiminnan jatkuvaksi parantamiseksi kaikilla toiminnan tasoilla. Laatu tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että hommat sujuvat niin kuin on luvattu. Laatu koskee niin opetusta, tutkimusta kuin hallintoakin. Kaikilla on tärkeä rooli, opiskelijoilla varsinkin.

Kehittäminen

OPISKELIJA muokkaa omaa opiskelusuunnitelmaansa ja osallistuu opetuksen kehittämiseen.

HENKILÖKUNTA kehittää toimintaansa saamansa palautteen perusteella ja antaa vastapalautetta.

YLIOPISTO tekee tarvittavat kehittämisspäätökset, toteuttaa ne ja seuraa toimien vaikuttavuutta.

Suunnittelu

OPISKELIJA suunnittelee omat tavoitteensa, opiskelunsa ja ajankäyttönsä.

HENKILÖKUNTA suunnittelee työnsä, tavoitteensa ja aikataulunsa.

YLIOPISTO suunnittelee tavoitteensa, resurssien käytön ja laatii strategian sekä valitsee seurantaindikaattorit.



OLEMME UEF

Toteutus

OPISKELIJA opiskelee suunnitelmansa mukaisesti ja antaa palautetta opetuksesta.

HENKILÖKUNTA toteuttaa tehtävänsä suunnitelman mukaisesti.

YLIOPISTO organisoii toimintansa tavoitteiden ja resurssien mukaisesti.

Arviointi

OPISKELIJA antaa palautetta yliopistolle ja saa palautetta osaamisestaan ja edistymisestään.

HENKILÖKUNTA antaa palautetta yliopistolle sekä kerää ja saa palautetta toiminnastaan ja käy kehityskeskustelut.

YLIOPISTO kerää tietoa ja palautetta sisäisiltä ja ulkoisilta asiakkailtaan toiminnastaan ja arvioi toimintansa onnistumista saamansa tiedon pohjalta.

Laatutyön tärkeimpiä tuotteita ovat laatukäsikirjat, joissa on kuvattu, miten asioiden pitäisi rullata. Itä-Suomen yliopiston laatukäsikirja ja muuta laatutyöhön liittyvää aineistoa löytyy yliopiston laatusivuilta:

<http://www.uef.fi/fi/uef/laatu>.

Filosofisen tiedekunnan oman laatukäsikirjan löydät tiedekuntamme laatuintrasta:

<http://www.uef.fi/intra/filtDK/fillaatu>.



Tiedekunnan laatukäsikirjassa kuvataan, miten filosofisessa tiedekunnassa toimitaan ja mihin asioihin kiinnitetään huomiota toiminnan laadun varmistamiseksi. Mikäli toiminnassa on puutteita, käsikirjan kuvailut auttavat jäljittämään, missä kohtaa on kehittämisen tarvetta. Laatukäsikirjaa uudistetaan ja täydennetään tarvittaessa. Uudistusehdotukset ja kommentit voi toimittaa laatuasioista vastaavalle opintopäällikölle Satu Koukille (satu.kouki@uef.fi).

PALAUTE

Hyvä laatu on koko yliopiston yhteinen tavoite. Laatuja saa ja tulee tarkkailla jatkuvasti ja kaikkialla. Teet palveluksen itsellesi ja toisille, jos huomautat asioista, jotka poikkeavat hyvästä laadusta. Jos opetus ei suju, jos tenteissä on häikkää, jos harjoittelussa on kitkaa, anna siitä palautetta, niin asiaan tartutaan.

Opiskelijapalautetta kerätään viidellä eri tavalla. Opiskelijapalautteen suositeltavin tapa on (1) *opetustilanteessa suoraan opettajalle annettava palaute*. Opettaja veloitetaan reagoimaan siihen välittömästi. Yksittäistä kommenttia laajempi palaute välitetään tarvittaessa osastonjohtajalle.

Suoran palautteen rinnalla jokaisella opiskelijalla on käytössään (2) *opintojaksokohtainen palaute* (PalauteOodi-järjestelmä), (3) *opintopolkupalautte* (kysely tietyssä opiskelun vaiheessa) ja (4) *opetussuunnitelmapalaute*. Näiden lisäksi tiedekunnalla on (5) *avoin sähköinen palautesivusto*: <https://www.uef.fi/intra/filtDK/palaute>.

Toivomme, että kerrot heti jos jokin menee pieleen, jotta voimme kehittää toimintaamme entistä paremmaksi. Jos et löydä jotain laatukäsikirjasta, anna palautetta. Jos jokin asia ei toimi niin kuin sen on luvattu toimivan, anna palautetta. Jos luennot eivät ala ajallaan tai tenttijärjestelyt ovat pielessä, anna palautetta. Kaikki palaute kirjataan ja välitetään sille ketä asia koskee. Ja jos opettaja ei anna palautetta palautteestasi, anna siitä taas palautetta!

REKLAMOINTI

Ollessasi tyytymätön filosofisen tiedekunnan toimintaan, ota ensisijaisesti yhteyttä kyseessä olevaan opettajaan/oppiaineeseen/osastoon ja pyri selvittämään asia. Jos kuitenkin koet, ettei ääntäsi kuulla tai et tunne saavasi oikeutettua asian käsittelyä tai oikeudenmukaista kohtelua, voit tehdä reklamaation. Reklamointi voi kohdistua esimerkiksi opetuksen laatuun tai saamaasi arviointiin, virheelliseen hallinnointikäytäntöön, laiminlyöntiin tai oikeuksien loukkaamiseen. Reklamaatiolomake löytyy Itä-Suomen yliopiston laatuintrasta <http://www2.uef.fi/fi/intra//laatutyo/dokumentit>.



**SMART QUALITY
BY SMART
PEOPLE.**