

LAATUKIRJA:
KESÄYLIOPISTOT AVOINTEN YLIOPISTOJEN JA
AVOINTEN AMMATTIKORKEAKOULUJEN
YHTEISTYÖOPPILAITOKSINA

Tämä laatukirja asettuu osaksi kokonaisuutta, jossa avoimet yliopistot ja avoimet ammattikorkeakoulut kehittävät omia laatujärjestelmiään, täydentäen sitä yhteistyöoppilaitoksina toimivien kesäyliopistojen osalta. Laatukirja on syntynyt Suomen kesäyliopistot ry:n aloitteesta ja sen kommentointiin eri vaiheissa on osallistunut lähes 20 eri kesäyliopistojen edustajaa. Suuret kiitokset heille! Laatukirja ei varmastikaan ole täysin kattava kuvaus kesäyliopistojen organisoimien avoimien korkeakouluopintojen kentästä, mutta tarjoaa laadullista arviointikriteeristöä kesäyliopistotoiminnan yhden keskeisen toiminta-alueen arviointiin.

Laatukirjassa on pyritty tuottamaan laadunarviointityössä tarvittavia käsitteitä kesäyliopistojen käyttöön. Kesäyliopistojen toimintaympäristöt ja toiminnalle alueellisesti asetetut reunaehdot vaihtelevat suuresti. Tämän vuoksi indikaattorivalikoimasta voi jokainen valita omalle kesäyliopistolle ja yhteistyötahoilleen sopivimmat ja niiden avulla voimme halutessamme kehittää myös kesäyliopistojen välistä laatuvertailua. Laatukirja soveltuu myös uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Ennen kaikkea laatukirja kuitenkin auttaa meitä kiinnittämään huomiota avoimen korkeakoulutuksen laatuun kesäyliopistoissa ja kehittämään sitä haluttuja kriteereitä käyttäen.

Kuten eräs kommentoija kirjoitti: *"Toimintamme laatu ei ole puristettavissa indikaattoreiksi eikä luvuiksi, vaan kyllä jokainen meistä halutessaan tietää onko homma hoidettu hyvin - -"*, tärkeää on se, että aivan aidosti pyrimme tuottamaan laadukkaita palveluita. Kyse on siis pitkälti myös asennoitumisesta. Vielä sama filosofi Eero Ojasen sanoin: *"Sivistystyön uskottavuus tai todellisuus ei siis ole siinä, että tämä työ tuottaa tuloksia. Tulokset päinvastoin ovat siinä, että työ itsessään otetaan todesta."* Halumme "ottaa todesta" meille kohdentuva sivistystehtävä näkyy parhaimmillaan laadukkaina tuloksina.

Kuopiossa 19.10.2011

Soili Meklin
Kuopion kesäyliopisto

Sisältö

1 JOHDANTO	1
2 KESÄYLIOPISTOJEN TOIMINTAA OHJAAVAT PERIAATTEET, OHJEET JA SÄÄDÖKSET	2
3 KESÄYLIOPISTOT AVOIMEN KORKEAKOULUOPETUKSEN ORGANISOIJINA.....	4
4 AVOIMEN KORKEAKOULUOPETUKSEN LAADUNHALLINTA KESÄYLIOPISTOISSA.....	6
5 KOULUTUSTARPEIDEN TUNNISTAMINEN	8
6 YHTEISTYÖ AVOINTEN YLIOPISTOJEN JA AMMATTIKORKEAKOULUJEN KANSSA	9
7 OPETUSJÄRJESTELYT JA OPINTOJEN TOTEUTUS.....	11
8 OPINTO-OHJAUS JA -NEUVONTA.....	13
9 TOIMINNAN ARVIOINTI, SEURANTA JA KEHITTÄMINEN.....	15

1 JOHDANTO

Kesäyliopistot ovat yleishyödyllisiä, aikuiskoulutuksessa toimivia koulutuspalvelujen tuottajia, joiden tarkoituksena on organisoida ja kehittää alueellista koulutustarjontaa sekä päämääränä parantaa elinikäisen oppimisen edellytyksiä ja lisätä toimintaympäristönsä hyvinvointia vapaan sivistystyön lain mukaisesti. Kesäyliopistojen **identiteetti** muodostuu seuraavista asioista:

- alueellisuus (palvelee kuntaa laajempaa väestöä ja sen tarpeita)
- avoimuus (kaikilla on mahdollisuus osallistua)
- korkea-asteen opetuksen järjestämiseen erikoistunut oppilaitos (mutta voi järjestää myös esim. toisen asteen koulutusta)
- keskittyä koulutukseen ja koulutusta tukeviin oheispalveluihin
- nopealiikkeisyys (raskaat, ratkaisuja hidastavat rakenteet puuttuvat)
- virtuaalisuus (ei vakinaista opetushenkilökuntaa eikä omia rakennuksia)
- verkottuneisuus
- joustavuus (pystyvät vastaamaan erilaisiin tarpeisiin)
- kustannustehokkuus (kiinteät kustannukset pieniä)
- omistus pohja kunnallinen tai yksityinen. (Skyot, 2010)
- elinikäisen oppimisen mahdollistaminen ja tukeminen

Avoimen korkeakouluopetuksen järjestäjänä kesäyliopistojen identiteettiin tulee liittää myös niiden rooli yhteistyöoppilaitoksena avoimen korkeakouluopetuksen kokonaisjärjestelmässä.

Kesäyliopistolaitoksen **tavoitteena** on ylläpitää ja monipuolistaa väestön koulutusmahdollisuuksia ja edistää asiakaslähtöisessä koulutustoiminnassaan toiminta-alueensa kehittymistä. Tässä tarkoituksessa kesäyliopistot järjestävät:

- avoimia yliopisto-opintoja ja avointa ammattikorkeakouluopetusta sekä muita korkea-asteen koulutuspalveluja ja niitä tukevaa asiakaskeskeistä opintoneuvontaa ja ohjaustoimintaa
- ammatillissivistävää koulutusta
- yleissivistävää koulutusta
- luovan ja esittävän kulttuurin sekä harrastustoiminnan edistämiseen tähtäävää koulutusta
- koulutukseen liittyvää ja sitä tukevaa kehittämis- ja palvelutoimintaa
- ikäihmisten koulutustoimintaa
- tietoyhteiskunnan kansalaistaitoja lisäävää koulutusta
- kieli- ja kulttuurikoulutusta
- yhteiskuntaan integroivia opintoja maahanmuuttajille
- kansalaistaitoja kansalaisyhteiskuntaan osallistumisen valmiuksia lisääviä opintoja
- avoimen korkeakouluopetuksen opintoihin valmentavaa koulutusta

Tässä laatukäsikirjassa kuvataan kesäyliopistojen toteuttaman avoimen korkeakouluopetuksen toimintaa ja menettelyjä osana avoimen korkeakouluopetuksen kokonaisjärjestelmää, jossa opintovaatimukset ja toiminnan reunaehdot määrittyvät yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa. Tarkoituksena on tuottaa tavoitetaso kuvaus kesäyliopistojen toteuttamasta avoimesta korkeakouluopetuksesta siten, että se vastaisi opiskelija-asiakkaiden, ylläpitäjien ja yhteistyökumppaneiden asettamia vaatimuksia sekä suuntaisi kesäyliopistojen henkilökunnan työskentelyä toiminnan jatkuvaan laadulliseen kehittämiseen. Avoimen korkeakouluopetuksen käsite sisältää tässä yhteydessä sekä avoimen yliopisto-opetuksen että avoimen ammattikorkeakouluopetuksen.

Kesäyliopistojen avoimen korkeakouluopetuksen toiminta jakautuu seuraaviin osaprosesseihin:

- koulutustarpeiden tunnistaminen
- yhteistyö avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kanssa
- opetusjärjestelyt ja opintojen toteutus
- opinto-ohjaus ja -neuvonta
- toiminnan arviointi, seuranta ja kehittäminen

Tämän laatukäsikirjan ulkopuolelle rajautuvat kesäyliopistojen toiminnan yleinen johtaminen, hallinto, suunnittelu ja kehittäminen. Niitä käsitellään vain siltä osin kuin ne liittyvät erityisesti avoimen korkeakouluopetuksen toimintaan. Laatukirjassa rajaudutaan myös pitkälti siihen avoimen korkeakouluopetuksen osaan, jonka kesäyliopistot tuottavat. Näin ollen korkeakoulujen roolin kuvaaminen opintojen toteuttamisessa jää vähemmälle huomiolle.

2 KESÄYLIPISTOJEN TOIMINTAA OHJAAVAT PERIAATTEET, OHJEET JA SÄÄDÖKSET

Vuonna 2010 voimaan tulleen **vapaan sivistystyön lain** mukaan kesäyliopistot ovat alueellisen koulutustarjonnan oppilaitoksia, joiden toiminnassa painottuvat avoin korkeakouluopetus sekä alueen muihin osaamis- ja sivistystarpeisiin vastaaminen ottaen huomioon myös korkeakoulutettu väestö.

Kesäyliopistolaitoksen **visio** on, että kesäyliopistot ovat osa Suomen avoimen yliopiston ja avoimen ammattikorkeakoulutoiminnan kokonaisjärjestelmää ja ne järjestävät yleissivistävää ja ammatillista koulutusta. Yhteistyön kehittäminen ja verkostoituminen yliopistojen, ammattikorkeakoulujen, vapaan sivistystyön oppilaitosten sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa on kesäyliopistotoiminnalle tyypillistä. Toiminnan tavoitteena on uusien alueellisten avoimen yliopisto- ja ammattikorkeakouluopetuksen oppimisreittien luominen sekä näitä tukevien korkeakoulutasoisten koulutus- ja kulttuuripalvelujen suunnittelu-, toteutus- ja palvelujärjestelmien rakentaminen yhteistyönä alueiden muiden toimijoiden kanssa.

Kesäyliopistot nähdään visiossa monipuolisesti verkostoituneina, alueellisina vapaan sivistystyön oppilaitoksina, jotka lisäävät korkea-asteen opetuksen saatavuutta maan eri puolilla yhteistyössä

avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kanssa. Kesäyliopistot täydentävät alueellisesti ja sisällöllisesti yliopisto- ja ammattikorkeakouluverkkoa ja lisäävät näin alueellisella toiminnallaan koulutuksellista tasa-arvoa elinikäisen oppimisen ajatuksen mukaisesti. Toiminnassa huomioidaan erityiskehittämialueena ns. avoimen yliopiston väylän hyödyntäminen, alueita palvelevat avoimen yliopiston ja ammattikorkeakoulun opetuskokonaisuudet ja näitä tukevat uudet tieto- ja viestintätekniset opetusjärjestelyt.

Kesäyliopistolaitoksen **missioksi** nähdään: Kesäyliopistot toimivat ympäristönsä henkisen ja aineellisen hyvinvoinnin edistäjinä ja ylläpitäjinä tarjoten sivistyksellisiä ja ammatillisia koulutuspalveluita eri asiakasryhmille.

Erityisesti avoimen korkeakouluopetuksen osalta kesäyliopistojen toimintaa ohjaavat alueelliset koulutustarpeet. Tämän lisäksi toimintaan vaikuttavat korkeakoulujen myöntämät opintojen järjestämisoikeuspäätökset, korkeakoulujen tutkinto- ja opintojohtosäännöt, avointen yliopisto- ja ammattikorkeakoulujen kanssa solmitut yhteistyösopimukset sekä toimintaohjeet yhteistyöoppilaitoksille. Lisäksi yksittäisillä kesäyliopistoilla on omia johto-/hallinto-/toimintasääntöjä.

Seuraavaan taulukkoon on koottu kesäyliopiston toimintaa ohjaavia ja määrittäviä asioita edellä esitettyjen lähteiden pohjalta.

Lähde	Toimintaa ohjaavat ja määrittävät asiat
Identiteetin kuvaus	alueellisuus
	avoimuus
	korkea-asteen opetuksen järjestämiseen erikoistunut oppilaitos
	keskittyy koulutukseen ja koulutusta tukeviin oheispalveluihin
	nopealiikkeisyys
	verkottuneisuus
	joustavuus
	kustannustehokkuus (ei vakinaista opetushenkilökuntaa eikä omia rakennuksia)
Vapaan sivistystyön laki	alueellisuus
	sivistystarpeisiin vastaaminen
	korkeakoulutetun väestön huomioiminen
visio	osa avoimen korkeakouluopetuksen kokonaisjärjestelmää
	yhteistyön kehittäminen korkeakoulujen ja muun vapaan sivistystyön kanssa
	uusien opiskelureittien luominen
	koulutuspalvelujen ja palvelujärjestelmien rakentaminen yhteistyössä
	taloudellisesti kilpailukykyisiä
	lisäävät korkea-asteen opetuksen saatavuutta
	täydentää alueellisesti ja sisällöllisesti yliopisto- ja ammattikorkeakouluverkkoa
	lisätä alueellisesti koulutuksellista tasa-arvoa
	elinikäisen oppimisen periaate

missio	ympäristön henkisen ja aineellisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen
korkeakoulujen luvat ja ohjeet	opetus toteutettava korkeakoulujen tutkintosääntöjen ja opintojohtosääntöjen mukaisesti
	opetus perustuu opetussuunnitelmiin ja tuottaa tutkinnon osia
	opetusjärjestelyissä huomioitava kunkin korkeakoulun antamat ohjeistukset
	esteetön opiskelu

Kesäyliopistot tavoittelevat siis toiminnallaan alueellista vaikuttavuutta, korkeatasoisten oppimisympäristöjen luomista ja toiminta-alueen sivistystavoitteisiin vastaamista. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi kesäyliopistot pyrkivät toimimaan sekä kehittämään toimintaansa yhteistyössä muiden koulutustoimijoiden ja sidosryhmien kanssa avoimesti, joustavasti ja kustannustehokkaasti. Oleellista kesäyliopistojen toiminnalle on sen verkottuneisuus; kesäyliopistot voidaan nähdä alueellisina risteysasemina, joissa verkostojen kautta koottu koulutustarjonta oheispalveluineen kohtaa asiakkaan.

Toiminnan jatkuvuuden turvaamisen kannalta oleellista on tällöin asiakkaan kokeman laadun korostuminen mietittäessä millaista on laadukas kesäyliopistotoiminta. Tärkeää on myös täyttää ne laatuvaatimukset, joiden yhteistyökumppanit - avoimessa korkeakouluopetuksessa erityisesti yliopistot ja ammattikorkeakoulut - edellyttävät täyttyvän, jotta yhteistyötä voidaan jatkaa. Mahdollistaakseen toimintansa jatkuvuuden on kesäyliopistojen kyettävä tuottamaan toiminnallaan asiakkaille lisäarvoa, jota ilman nämä jäisivät, jos kesäyliopistoa ei olisi.

3 KESÄYLIPISTOT AVOIMEN KORKEAKOULUOPETUKSEN ORGANISOIJINA

Avoin korkeakouluopetus järjestetään yhteistyössä yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kanssa alueellisten koulutustarpeiden mukaan. Opetuksella on aina korkeakoulun vahvistus. Opetus toteutetaan korkeakoulujen tutkinto- ja opintojohtosääntöjen sekä opetussuunnitelmien mukaisesti; se vastaa sisällöltään ja vaatimustasoltaan sekä opettajien pätevyyden osalta korkeakouluissa edellytettyä tasoa. Suoritetuista opinnoista todistuksen antaa aina yliopisto tai ammattikorkeakoulu.

Vuonna 2010 avointa yliopisto-opetusta järjestettiin kesäyliopistoissa yhteensä 13 eri yliopiston ja korkeakoulun tutkintovaatimusten mukaan keskimäärin 25 oppiaineessa per kesäyliopisto. Avoimen yliopisto-opetuksen osuus kaikista kesäyliopistojen järjestämistä opintojaksoista ja opetustunneista oli 45 %. Suurin osa opintojaksoista oli kasvatustieteiden, humanististen ja yhteiskuntatieteiden alalta. Avoimen yliopisto-opetuksen opintojaksoja järjestettiin kesäyliopistoissa vuonna 2009 kaikkiaan 2557, lukuun on laskettu sekä opetus ja siihen liittyvät kuulustelut että erillisinä kuulusteluina järjestetyt opintojaksot. Opintopistesuorituksia kertyi yhteensä 74 346. Avoimen yliopisto-opetuksen opetustuntimäärä oli yhteensä 44 764 ja opetuksen osallistumisia kertyi 34 700.

Kesäyliopistojen avoimen yliopisto-opetuksen tarjonta on vapaan sivistystyön oppilaitosmuodoista laajin ja syvin. Kesäyliopistot toteuttivat 63,2 % vapaan sivistystyön oppilaitosten järjestämästä avoimesta yliopisto-opetuksesta vuonna 2009. Kansanopistojen osuus oli 21,6 % ja kansalaisopistojen 14 %. Koulutustarjonnan syvyys näkyy myös siinä, että kesäyliopistot järjestävät perusopintojen yli meneviä opintokokonaisuuksia aineopintotasolla ja antavat opiskelijoille mahdollisuuden edetä opinnoissaan pidemmälle.

Avointa ammattikorkeakouluopetusta järjestettiin kesäyliopistoissa vuonna 2010 kolmessa kesäyliopistossa yhteensä 32 kurssia. Opetusta annettiin 1 695 tuntia ja osallistumisia kertyi 578. Opintopistesuorituksia kertyi yhteensä 1 713.

Kesäyliopistot ovat siis osa avoimen korkeakouluopetuksen toteuttajaverkosta toimiessaan yhteistyöoppilaitoksina avointen yliopisto- ja ammattikorkeakoulujen yksiköille. Moniorganisatorisessa verkostossa yksi organisaatio on vain osa palvelutuotannon ketjua, jonka tuloksena opiskelija-asiakkaan kohtaama palvelu syntyy. Tällöin ei laatuakaan voida tarkastella vain yksittäisen organisaation tuottamien palveluiden näkökulmasta, koska opiskelijoille tuotettu palvelu on koko verkoston tuottamien palvelujen summa. Näin ollen laatuakin näyttäytyy opiskelijalle kaikkien toimijoiden yhteisesti tuottamana kokonaislaatuna, joka muodostuu useiden eri organisaatioiden ja organisaatioyksikköjen toteuttamista tehtävistä.

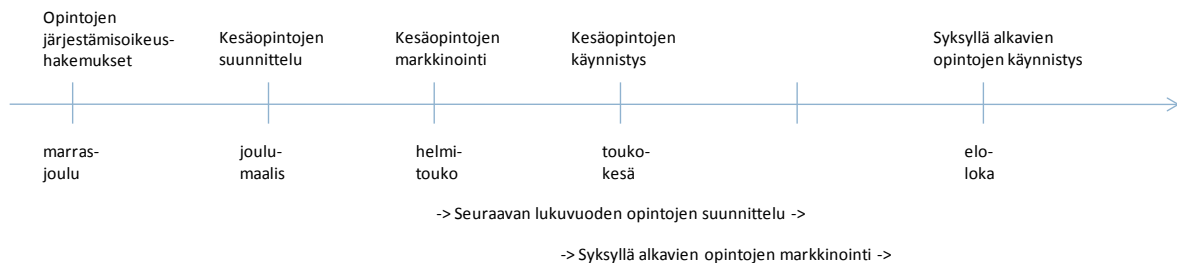


Kesäyliopistojen toimijarooli suoraan asiakasrajapinnassa edellyttää oman toiminnan tarkastelun lisäksi myös korkeakoulujen kanssa toiminnan yhteistä kehittämistä. Viime vuosina tämänkaltaisia toteutuneita hankkeita ovat olleet mm. Avointen yliopistojen ja kesäyliopistojen yhteistyökäytäntöjen kehittäminen -raportti sekä Linjakkaasti yhdessä - henkilöstökoulutuskokonaisuus, jota on järjestetty vuodesta 2006 alkaen. Vuonna 2011 käynnistyy Linjakkaasti yhdessä III ja se toteutetaan yhdessä avoimen yliopiston foorumin sekä avoimen ammattikorkeakoulun valtakunnallisen verkoston kanssa.

Opiskelija-asiakkaan rooli eroaa avoimessa korkeakouluopetuksessa korkeakoulujen tutkinto-opiskelijan roolista siten, että opiskelijat nähdään enemmän ulkoisina asiakkaina ja palvelutoiminnan kohteina, kun taas tutkinto-opiskelijat ovat osa korkeakoulu yhteisöä ja siten sisäinen sidosryhmä. Tutkinto-opiskelijoiden osallistuessa kesäyliopistojen kautta avoimeen korkeakouluopetukseen heidät määritellään yhtä lailla ulkoisiksi asiakkaiksi kuin muutkin opiskelijat.

Seuraavassa kuviossa on kuvattu avoimen korkeakouluopetuksen aikajana, jonka mukaisesti kesäyliopistot vuosittain organisoivat opintoja. Määräajat ja toimintojen ajoitukset vaihtelevat jonkin verran kesäyliopistoittain ja korkeakouluittain. Aikajana on kuvattu sijoittaen toiminnot siihen kohtaan, missä ne keskimäärin vuoden aikana toteutuvat.

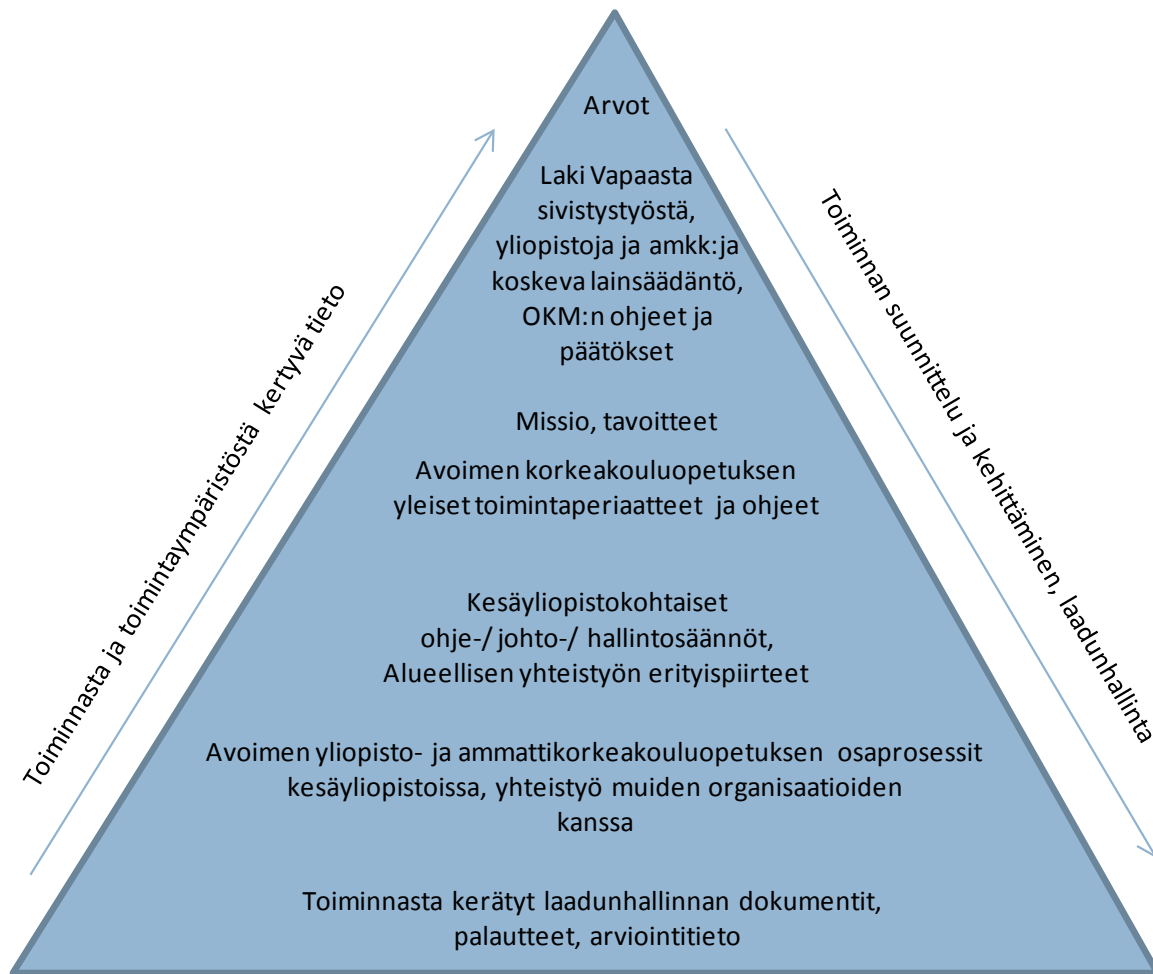
-> Edellisenä syksynä alkaneiden opintojen organisointi jatkuu koko lukuvuoden



4 AVOIMEN KORKEAKOULUOPETUKSEN LAADUNHALLINTA KESÄYLIOPISTOISSA

Kesäyliopistoissa toteutettavan avoimen korkeakouluopetuksen laadun sisällöllinen ydin määrittyy kesäyliopistotoiminnan arvolähtökohdista ja lainsäädännöllisestä perustasta sekä avoimen korkeakouluopetuksen yleisistä arvoista ja periaatteista. Alueellisiin sivistystarpeisiin vastaaminen ja korkea-asteen koulutustoiminta erottavat kesäyliopistot muista koulutusorganisaatioista. Näiden kahden keskeisimmän toimintälähtökohdan pohjalta on määritelty kesäyliopistotoiminnan missio ja tavoitteet. Avoimen korkeakouluopetuksen osalta kesäyliopistojen toimintaan liittyy vielä yleisiä ja korkeakoulukohtaisia erityisvaatimuksia, jotka on täytettävä ja yhteensovittava kesäyliopistokohtaisten ohjeistusten ja maantieteellisen toiminta-alueen erityispiirteiden kanssa. Myös kesäyliopistopaikkakuntien koulutustoimijoiden keskinäinen työnjako ja yhteistyö vaikuttavat suuresti avoimen korkeakouluopetuksen organisointiin.

Seuraavassa kuviossa on pyritty kuvaamaan kesäyliopistojen avoimen korkeakouluopetuksen laadunhallintaan vaikuttavia tekijöitä, niiden hierarkiaa ja laadunhallinnan kehittämissyklä:



Avointa korkeakouluopetusta tarkasteltaessa on syytä erottaa opettajien tekemä opetus- ja ohjaustyö sekä kesäyliopiston muun henkilökunnan tekemä työ. Lähtökohtaisesti avoimen korkeakouluopetuksen tulee sisällöltään ja laadultaan vastata korkeakouluissa tutkinto-opiskelijoille annettavaa opetusta tuottaen tutkinnon osia. Opettajat ja tuutorit hyväksytään korkeakoulussa ja he edustavat korkeakoulua opettaessaan sen opetussuunnitelmien mukaan myös kesäyliopistoissa. Hyvin usein kesäyliopistoissa toimivat opettajat toimivat myös kyseisen substanssialueen opettajina korkeakoulussa.

Tässä laatukäsikirjassa keskitetään huomio erityisesti kesäyliopiston muun henkilöstön toteuttaman avoimeen korkeakouluopetukseen liittyvän toiminnan laatuun. Laatukriteereillä hahmotellaan sitä tulosta ja laatutasoa, jota kesäyliopistot avoimen korkeakouluopetuksen toiminnallaan tavoittelevat. Laatukriteeri on laadun määrittämisen perusteeksi valittu, mitattava ominaisuus. Laatuindikaattoreiden avulla voidaan laskea laatukriteereille arvoja, joiden kehittymistä ja muuttumista voidaan seurata ja vertailla.

Kesäyliopistojen avoimen korkeakouluopetuksen laatujärjestelmän runko muodostuu toimintojen kuvauksesta, niille valituista laatukriteereistä sekä laatuindikaattoreista, joita tässä laatukirjassa on lueteltu ja kuvattu. Kesäyliopistokohtaiset painotuserot ja toiminnalliset erityispiirteet määrittävät viime kädessä sen, miten prosessit ja menettelyt kesäyliopistokohtaisesti tapahtuvat. Laatukirjan tarkoituksena on tuottaa perusrunko ja rakenne laadunhallinnan toteuttamiseksi kesäyliopistoissa.

Laatukirjan ylläpito ja kehittäminen tapahtuu Suomen kesäyliopistot ry:n toimesta kesäyliopistojen yhteisesti sopimien periaatteiden mukaisesti.

Laadunhallinnasta yksittäisissä kesäyliopistoissa vastaa rehtori. Käytännössä tämä tarkoittaa tiedottamista, kouluttamista ja laadunhallinnan välineiden kehittämistä ja käyttämistä. Laadunhallinnan toteuttamiseen ja kehittämiseen osallistuu koko kesäyliopistojen henkilöstö. Laadunhallinta kuuluu sisällöllisesti osana kesäyliopistoihin rekrytoitavan henkilöstön perehdyttämistä. Kesäyliopistoissa työskentelevän henkilöstön tulisi tietoisesti pyrkiä tavoittelemaan toiminnassaan mahdollisimman hyvää laatua kehittämällä prosesseja ja menettelyjä.

Seuraavissa luvuissa on kuvattu avoimen korkeakouluopetuksen organisointiin kesäyliopistossa liittyviä keskeisiä prosesseja ja niiden osa-alueita sekä niihin liitetyjä laatukriteerejä ja laatuindikaattoreita.

5 KOULUTUSTARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Avoimen korkeakouluopetuksen organisointi kesäyliopistoissa käynnistyy alueellisten koulutustarpeiden tunnistamisella. Proaktiivinen ote, jossa uusia koulutusavauksia tehdään myös uusia vielä hahmottumassa olevia tarpeita silmälläpitäen tai uusilla opetusmenetelmillä, on luonteenomaista kesäyliopistoille. Avoimen korkeakouluopetuksen tarjonta kuitenkin rajautuu yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen sisällä tarjottaviin oppiaineisiin ja sisältöihin.

Kesäyliopiston rooli	Esimerkki
Toiminta-alueen ja yhteiskunnan yleisen tilan seuraaminen	Heikkojen signaalien haistelu, ajankohtaiset aiheet, joukkoviestimien seuraaminen ja alueellisen koulutustarjonnan monipuolistaminen. OKM koulutuspoliittiset linjaukset korkea-asteen opetuksessa.
Yhteistyökumppaneiden kanssa käytävät neuvottelut työnjaosta, verkostoyhteistyöstä	Paikallisten oppilaitosten työnjako, Kesäyliopistojen yhteiset opinnot
Toiminta-alueen asukkaiden erityistarpeiden huomioiminen	Rakennemuutoksen, muuttoliikkeen, väestörakenteen, maahanmuuttajien määrän ym. vaikutusten huomioiminen
Opiskelija-asiakkaiden tuottamien aloitteiden kerääminen	Jatkavien opiskelijoiden opintoryhmät, tutkintotavoitteisten opiskelijoiden tarpeet, opiskelija-asiakastyöryhmät
Kohderyhmäkohtaisten koulutustarvekartoitusten tekeminen Opiskelijapalautteiden myötä nousevien koulutustoiveiden huomioiminen	Tiettyyn oppimistavoitteeseen tähtäävien opiskelijoiden kuunteleminen

Kesäyliopistojen välittävä rooli avoimen korkeakouluopetuksen organisoijana näkyy siinä, että se yhteensovittaa toiminta-alueellaan korkeakoulujen suunnalta saatavilla olevan koulutustarjonnan ja alueella esiintyvät koulutustarpeet ja -kysynnän. Ensisijainen lähtökohta yhteensovittamiselle ovat

alueella asuvien ihmisten tarpeet ja sitä kautta syntyvä kysyntä. Tähän vastatakseen kesäyliopistot pyrkivät löytämään korkeakoulujen tarjonnasta sisällöltään ja pedagogisilta ratkaisuiltaan mahdollisimman hyvin palvelevia koulutuskokonaisuuksia tai -jaksoja.

Avoin korkeakouluopetus eroaa kesäyliopistojen muista koulutusaloista (esim. ammatillinen täydennyskoulutus) siinä, että siihen osallistutaan useimmiten henkilökohtaisen motivaation perusteella eikä esimerkiksi työnantajan kehotuksesta. Tämä pelkistää koulutustarpeiden tunnistamisprosessia, koska tarpeita on syytä selvittää ensisijaisesti suoraan ihmisiltä eikä työnantajilta. Pystyäkseen motivoitumaan opintojen suorittamiseen on osallistujan oltava ensin itse sitoutunut opiskelemaansa aiheeseen.

Koulutustarpeiden tunnistamisen laatukriteerit ja laatuindikaattorit, joilla kriteereiden toteutumista voidaan mitata:

- koulutustarjonnan innovatiivisuus, uutuusarvo alueelle
 - indikaattori: uusien, toteutuneiden opintojen määrä vuosittain
- päällekkäisen koulutustarjonnan välttäminen
 - indikaattori: alueella tarjottujen samansisältöisten, yhtäaikaisten opintojen määrä vuosittain
- koulutustarjonnan taso
 - indikaattori: aine- ja syventävien opintojen määrä vuodessa
 - indikaattori: tarjolla olevien tutkintotavoitteisten opintoväylien ja reittien määrä vuosittain
- opiskelijälähtöisyys
 - indikaattori: koulutustarjonnassa toteutumattomien opiskelija-asiakkailta tulleiden koulutusaloitteiden määrä vuosittain
 - indikaattori: tutkintotavoitteisesti (joko tutkinto-opiskelijana tai oman ilmoituksensa mukaan avoimen korkeakoulutuksen opiskelijana) opiskelevien määrä vuosittain
- koulutustarjonnan ja kysynnän kohtaaminen
 - indikaattori: peruttujen opintojen määrä vuodessa
 - indikaattori: suoritettut opintopisteet vuodessa

6 YHTEISTYÖ AVOINTEN YLIOPISTOJEN JA AMMATTIKORKEAKOULUJEN KANSSA

Itse opintojen toteuttamiseen liittyvä prosessikuvaus sijoittuu laatukirjan kappaleeseen 7. Tässä kappaleessa siis vain ne hallinnolliset reunaehdot, joiden sisällä opetus/ opinnot toteutuvat.

Yliopisto/ ammattikorkeakoulu	Kesäyliopiston rooli
Opetustarjonnasta tiedottaminen	Opetustarjontaan tutustuminen ja oppimis-/koulutustarpeiden mukaisten valintapäätösten tekeminen ja järjestämisoikeuksien hakeminen (perusteluineen)

Järjestämisoikeuspäätösten tekeminen ja toimeenpanosuunnitelmien hyväksyminen	Järjestämisoikeuspäätösten kokoaminen
Yhteistyösopimusohjan tekeminen ja lähettäminen	Yhteistyösopimuksen (tai vastaavan) tarkistaminen ja allekirjoittaminen
Opetuksen suunnittelussa ja opettajien rekrytoinnissa avustaminen	Opetuksen suunnittelua varten tarvittavien tietojen kerääminen ja yhteensovittaminen oppimis-/ koulutustarpeiden kanssa
Opettaja- ja tuutorhyväksynät	Opettaja- ja tuutorrekrytointi
Markkinointiyhteistyö, erityisesti avoinyliopisto.fi-tietokannan ylläpito	Markkinointi, sis. avoinyliopisto.fi-tietokannan päivittäminen kesäyliopiston osalta
Tuutoreiden ja tuntiopettajien perehdyttäminen	Tuutoreiden ja opettajien perehdyttäminen kesäyliopistokohtaisten käytäntöjen osalta
Opiskelijoiden rekisteröintitietojen vastaanottaminen, opinto-oikeuksien ja käyttäjätunnusten aktivoiminen	Opiskelijoiden rekisteröintitietojen huolehtiminen korkeakouluille
Opintojen toteuttamisohjeistukset	Ohjeistusten noudattaminen Tämä kohta purettu auki tarkemmalla tasolla kappaleessa 7
Palvelu-/rekisteröinti-/ opintomaksujen laskuttaminen	Palvelu-/ rekisteröinti-/ opintomaksujen maksaminen (ellei korkeakoulu laskuta suoraan opiskelijaa) Kesäyliopiston oman maksuosuuden määrittäminen kustannusperusteisesti, voittoa tavoittelematta
Todistukset opinnoista	Todistuspyyntöjen välittäminen ja niiden tekemisessä neuvominen ja ohjeistaminen
Opiskelijapalautteet	Palautteiden kerääminen ja koostaminen tai siinä avustaminen tai korkeakoulun keräämän palautteen vastaanottaminen

Edellisessä kappaleessa kuvatun koulutustarpeiden tunnistamisen jälkeen (tai osittain samanaikaisesti sen kanssa) kesäyliopistot käynnistävät hallinnollisen yhteistyöprosessin avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kanssa hakemalla opintojen järjestämisoikeuksia. Opiskelija-asiakkaidensa edun mukaisesti kesäyliopistot pyrkivät löytämään koulutustarjonnasta sekä sisällöllisesti että pedagogisesti mahdollisimman hyvin opiskelijoita palvelevia koulutuskokonaisuuksia ja -jaksoja. Myös opintojen hinnoittelu yhteistyöoppilaitoksille (palvelu- ja rekisteröintimaksut) on otettava huomioon järjestämisoikeuksia haettaessa, jotta opintojen kokonaishinnat pysyvät kohtuullisina.

Avointen yliopisto- ja ammattikorkeakouluyksikköjen kanssa tehdyt yhteistyösopimukset raamittavat opetuksen toteuttamista ja tuottavat laadunvarmistuksen osaksi sääntöjä ja ohjeita, joita toiminnassa on noudatettava. Opettaja- ja tuutorrekrytointi on avoimen korkeakouluopetuksen laadun kriittinen menestystekijä - ilman tämän toiminnan onnistumista, on vaikea kuvitella laadukasta avointa korkeakouluopetusta. Ilman lähikontaktia suoritettavien etäopintojen osalta rekrytointivastuu on usein avoimella yliopistolla tai ammattikorkeakoululla, jolloin opiskelijat ilmoittautuvat suoraan avoimen yliopiston tai ammattikorkeakoulun opiskelijaksi.

Koulutuksellisen tasa-arvon toteutumisen näkökulmasta tasapuolinen, toiminta-alueen kaikkiin osiin suuntautuva markkinointi on kesäyliopistojen organisoiman avoimen korkeakouluopetuksen yksi

keskeinen toiminto. Opiskelijoiden rekisteröintitietojen saattaminen avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen saataville liittyy pitkälti luvussa 8 kuvattuun opinto-ohjaus ja -neuvontaprosessin laatuun ja opintojen organisointiin liittyvän ohjeistuksen noudattaminen toiminnassa konkretisoituu kappaleessa 7 kuvatussa opetusjärjestelyt ja opintojen toteutus - prosessissa.

Avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kanssa tehtävän yhteistyön laatukriteerit ja laatuindikaattorit, joilla kriteereiden toteutumista voidaan mitata:

- opintojen järjestämisoikeuksien saaminen
 - indikaattori: vuosittainen järjestämisoikeushakemusten hylkäyspäätösten määrä (koskee vain avointa yliopisto-opetusta, avoimessa amk-opetuksessa sopimusmenettely)
- yhteistyön sujuvuus ja hyödyllisyys
 - indikaattori: kesäyliopiston itse rekrytoimien opettajien määrä/ oppiaine (yhteistyö sujuvaa ja hyödyttää enemmän kesäyliopistoja, jos yliopisto/ammattikorkeakoulu osoittaa opettajat valmiiksi)
 - indikaattori: avointen yliopistojen ja/tai ammattikorkeakoulujen ja kesäyliopistojen yhteisten, yksittäisiin opintoihin liittyvien markkinointitoimenpiteiden määrä vuosittain
 - indikaattori: opiskelijoiden rekisteröitymiseen liittyvien yhteydenottojen/ virheselvitysten määrä vuodessa
 - indikaattori: pitkäkestoisten (väh. 3 vuotta) järjestämisoikeus- ym. sopimusten määrä

7 OPETUSJÄRJESTELYT JA OPINTOJEN TOTEUTUS

Kesäyliopistojen tavoitteena on tarjota opiskelijoille korkeatasoisen oppimisen mahdollistavia oppimisympäristöjä ja opetusta. Prosessikuvaus etenee kolmen toimijatason kautta: opiskelijan, opettajan/ tentaattorin/ tuutorin ja kesäyliopiston.

Opiskelija	Opettaja/ tentaattori/ tuutor	Kesäyliopisto
	Työtarjoituksen hyväksyminen	Opettajien/ tuutoreiden rekrytointi
Opintoihin ilmoittautuminen	Opettajakirjeen vastaanottaminen	Ilmoittautumisen vastaanottaminen Opiskelijakutsun lähettäminen Tilavaraukset, tietotekniset järjestelyt Kouluttajan matka- ja majoitusvaraukset Kouluttajakutsun lähettäminen
Lähiopetukseen osallistuminen	Opettaminen	Fyysisen oppimisympäristön tarjoaminen; vahtimestaripalvelut, opasteet, tilan varusteet, ovien avaus, kahvilapalvelut, ohjeet henkilökunnan tavoittamiseksi ilta- ja viikonloppuopetuksen yhteydessä

Itsenäinen opiskelu		Opiskelumateriaalin välittäminen Opiskelun tukipalvelut; opinto-ohjaus ja -neuvonta, oppimisvalmennus, oppiainekohtaiset infot Tämä kohta purettu auki tarkemmalla tasolla kappaleessa 8
Tenttien suorittaminen	Tenttivastausten arviointi	Tenttijärjestelyjen hoitaminen; tentti-ilmoittautumisten vastaanotto, tenttikysymysten tilaus, siirtotenttikysymysten välittäminen edelleen, tenttitilojen varaus, tentin valvonta, tenttivastausten lähetys Yhteistyö kirjastojen kanssa
Paikallisten kirjastopalvelujen käyttö		
Opintomaksujen maksaminen		Opintomaksujen laskuttaminen
	Palkkioiden laskutus	Opetus- ja arviointipalkkioiden maksaminen

Opettajien ja tuutoreiden rekrytointi tapahtuu yhteistyössä korkeakoulujen kanssa. Kesäyliopiston palvelutehtävä kattaa opetustapahtuman yhteydessä opiskelija-asiakkaiden palvelun lisäksi myös vierailevien luennoitsijoiden ja opettajien tarpeiden huomioimisen ja niihin vastaamisen. Ennakointi ja valmistautuminen ovat tärkeä osa laadukasta opetus- ja tenttitapahtumien toteutusta. Myös oheispalvelujen - kuten paikoitus, vahtimestaripalvelut, ravintolapalvelut, tietotekninen tuki, kirjastopalvelut - saatavuus on osa kesäyliopistotoiminnan laatua, vaikkakin ne toteuttaisi tai ne ostettaisiin toiselta organisaatiolta.

Avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen tuottama korkeakoulutasoinen ja/tai oppiainetasoinen ohjeistus on aina huomioitava opetus- ja tenttijärjestelyjä tehtäessä. Ohjeiden välittäminen opiskelijoille sitoen se paikallisiin olosuhteisiin ja palveluihin on keskeistä kesäyliopistojen välittäjäroolissa. Pitää osata ennakoida opiskelija-asiakkaiden tietotarpeita ja etsiä tietoa korkeakoulujen tuottamista ohjeistuksista.

Oppimisympäristöjen suunnittelun ja opintojen toteutuksen laatukriteerit ja laatuindikaattorit, joilla kriteereiden toteutumista voidaan mitata:

- opettajien pedagoginen osaaminen (substanssiosaamisen tason määrittää korkeakoulun opettajahyväksyntää tehdessään)
 - indikaattori: pedagogiset pätevytymisopinnot suorittaneiden opettajien osuus kesäyliopiston kaikista avoimen korkeakoulu-opetuksen opettajista
- viestinnän oikea-aikaisuus ja ymmärrettävyys
 - indikaattori: kouluttajilta ja opiskelijoilta tulleiden kyselyjen määrä/ aikayksikkö
- tenttijärjestelyjen onnistuminen
 - indikaattori: tentti-ilmoittautumisesta huolimatta ilman kysymyksiä jääneiden tenttijöiden määrä vuodessa
- opintojärjestelyjen sujuvuus ja esteettömyys opiskelijoiden ja kouluttajien näkökulmasta
 - indikaattori: systemaattisesti kerätyn opiskelijapalautteen numeerinen keskiarvo
 - indikaattori: määrääjain kerätyn kouluttajapalautteen numeerinen keskiarvo

- indikaattori: liikuntaesteisille saavutettavissa olevien opetustilojen prosentuaalinen osuus kaikista käytettävistä opetustiloista
- opintomaksujen laskutuksen oikeellisuus
 - indikaattori: opintomaksureklamaatioiden määrä vuodessa

8 OPINTO-OHJAUS JA -NEUVONTA

Kesäyliopistoissa organisoitavan avoimen korkeakouluopetuksen opinto-ohjaus- ja neuvonta kulkee prosessina vierellä koko sen ajan, kun opiskelija on tekemässä opintoihin liittyviä valintojaan ja opintojen aikana. Kesäyliopistojen antamaa opinto-ohjausta ja neuvontaa täydentää avointen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen ohjaus- ja neuvontapalvelut, joiden piiriin opiskelijoita ohjataan tarvittaessa. Seuraava taulukko mallintaa parhaiten kesäyliopistojen ja avointen yliopistoyksikköjen välistä yhteistyötä. Avoimen ammattikorkeakouluopetuksen kontekstissa prosessikuvaus vaatii yhteistyön laajentuessa vielä täydentämistä.

Opiskeluprosessin vaihe	Kesäyliopiston rooli
Opiskeluvalintojen tekeminen	Opinnoista kiinnostuneiden kyselyihin vastaaminen ja lisätietojen etsiminen
Opintoihin ilmoittautuminen	Ilmoittautumisessa neuvominen tai ohjaaminen korkeakoulukohtaisessa rekisteröitymisessä
Osaamistavoitteisiin ja opetusohjelmaan tutustuminen, henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman laatiminen	Opintoneuvonta ja opiskelun yhteensovittaminen opiskelijan elämäntilanteeseen Tarvittaessa opiskelijan ohjaaminen eteenpäin yliopiston/ammattikorkeakoulun osoittamalle vastuopettajalle Korvaavuushakemusten teossa avustaminen
Opintososiaalisten etujen selvittäminen	Ohjata opiskelijoita hakemaan tietoa eri rahoitusmuodoista
Opintosuorituksiin tarvittaviin ohjeisiin perehtyminen	Tentti- ym. opiskelukäytäntöihin liittyvä opastus Opiskelijoiden ohjaaminen korkeakoulukohtaisten sähköisten järjestelmien käyttöön (verkko-oppimisympäristöt, opintorekisterisovellukset, kirjastojen tietokannat)
Etäopetukseen osallistuminen	Verkko-opiskelukäytännöissä ohjeistaminen, tunnusten tilaaminen, paikallisen ryhmäosallistumismahdollisuuden tarjoaminen, etäopetustekniikan paikalliset tukipalvelut, substanssitorit etäopetukseen osallistuvien tueksi tarvittaessa
Lähiopetukseen osallistuminen	Ryhmäytymisen mahdollistaminen ja siten vertaistuen lisääminen
Oppimistehtävien suorittaminen	Tehtävien vastaanottaminen opiskelijoilta ja lähettäminen eteenpäin korkeakoulujen ohjeiden mukaisesti, itsenäisen opiskelun tukipalvelut
Tentteihin osallistuminen	Tentti-ilmoittautumisohjeistus selkeästi kunkin oppiaineen käytännön mukaisesti kesäyliopiston sivuille, itsenäisen opiskelun tukipalvelut
Opiskelutaitojen kehittyminen	Opiskelijoiden huomion kiinnittäminen oppimaan

	oppimisen taitoihin ja niiden kehittymisen tukeminen
Erialaisten opiskelijoiden huomioiminen	Esteettömien opiskelumahdollisuuksien kehittäminen, opiskelun tukipalvelut
Palautteen saaminen opintosuorituksista	Palautteen pyytämisessä ja tulkitsemisessä avustaminen, opiskelun jatkumisen tukeminen
Todistuksen pyytäminen	Opiskelijoiden ohjaaminen todistuksen tilauslomakkeen käyttämiseen
Opiskelijapalautteen antaminen opinnoista	Palautteen kerääminen systemaattisesti opinnoista yhteistyössä korkeakoulujen kanssa

Opintoneuvonta ja -ohjauspalvelujen laadukas toteuttaminen edellyttää ohjaukseen liittyvän työnjaon selvittämistä korkeakoulujen, avointen yliopisto- ja ammattikorkeakouluyksikköjen kanssa sekä sisäisesti kesäyliopistoissa. Asiakaslähtöisen ohjauksellisen jatkumon syntyminen edellyttää tiivistä yhteistyötä kaikkien osapuolten välillä ja opiskelija-asiakaskohtaisten ratkaisujen etsimistä yhteistyönä. Näiden palvelupolkujen systematisointi ja mallintaminen on osa tulevaisuuden laatutyötä.

Opintovalintoihin liittyvässä opinto-ohjauksessa ja neuvonnassa kesäyliopiston henkilökunta ei voi rajautua vain oman organisaation opetustarjonnan esittelyyn. Opiskelijan tavoitettavissa olevat myös muiden oppilaitosten tarjoamat opiskelumahdollisuudet on tuotava myös esille, jotta opiskelijan valikko, jonka perusteella hän koulutuspäätöstään tekee, olisi tarpeeksi laaja. Opiskelijan saama opintojen aikainen tuki on erityisen keskeistä ja siinä paikallisesti toimivien kesäyliopistojen merkitys korostuu opiskelijanäkökulmasta. Henkilökohtainen opintoneuvonta on luontevinta toteuttaa kasvokkain ja pitkäkestoisissa opinnoissa luotettavuutta lisää se, että opintoneuvontahenkilöstö on tavoitettavissa tarvittaessa.

Mikäli kontaktiopetuksen vähentämiskehitys opetussuunnitelmien tasolla jatkuu, opinto-ohjaus ja -neuvontapalvelujen merkitys tulee kasvamaan samoin kuin muiden opintojen tukipalvelujen. Kesäyliopistojen tehtävänä on tuottaa nämä palvelut opiskelija-asiakkaille paikallisesti vähentäen siten osaltaan opintojen viivästymistä ja keskeytyksiä. Erityisesti oppimaan oppimisen taitojen kehittymisessä auttaminen ja oppimisvaikeuksien kohtaaminen edellyttävät kesäyliopistojen henkilökunnalta aikaa ja osaamista, jotta ne voidaan toteuttaa laadukkaasti.

Opinto-ohjauksen ja neuvonnan laatuksiteerit ja laatuindikaattorit, joilla kriteereiden toteutumista voidaan mitata:

- ohjaus- ja neuvontapalvelujen saavutettavuus
 - indikaattori: henkilökohtaisten opintoneuvontatapaamisten määrä vuodessa
 - indikaattori: käyntien määrä oppilaitosten ohjaussivustoilla/ aikayksikkö
 - indikaattori: opiskelijoille suunnattujen ryhmäinfojen ja tietoisuuksien määrä vuodessa
 - indikaattori: opinto-ohjaushenkilöstön määrä ja pätevyys/ kesäyliopisto
- tuutoroinnin aktiivisuus:
 - indikaattori: tuutorointituntien määrä/ opintokokonaisuus
- opiskelijoiden opintojen eteneminen
 - indikaattori: opintonsa keskeyttäneiden opiskelijoiden määrä vuosittain
 - indikaattori: opintonsa opinto-oikeusajan puitteissa suorittaneiden opiskelijoiden suhteellinen osuus opinnot aloittaneista

- opiskelijoiden tyytyväisyys opintoneuvonta ja -ohjauspalveluihin
 - indikaattori: systemaattisesti kerätyn opiskelijapalautteen numeerinen keskiarvo

9 TOIMINNAN ARVIOINTI, SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

Laadunarvioinnin avulla tunnistetaan mahdollisuuksia toiminnan parantamiseksi. Jotta kesäyliopistot voisivat pitkäjänteisesti ja jatkuvasti edetä toimintansa kehittämisessä, tulee niiden asettaa toiminnalleen tavoitteita, määritellä kriittiset toiminnot sekä varmistaa henkilöstön osallistumismahdollisuudet ja vastuunjako. Tässä laatukirjassa esitellyt laatuindikaattorit tuottavat yhden välineen laadullisen toiminnan kehittämiseksi ja sen mittaamiselle. Seuranta ja mittaaminen ovat välttämättömiä edellytyksiä, jotta laadun paranemista voidaan arvioida. Arviointiprosessin aikana voi myös parhaimmillaan syntyä uutta tietoa ja organisaationaalista oppimista. Kesäyliopistojen henkilökunnan osaaminen avoimen yliopisto- ja ammattikorkeakouluopetuksen toteuttamisessa on ensiarvoisen tärkeää toiminnan toteuttamiseksi laadukkaasti.

Arviointiaineistoa syntyy opiskelijapalautteista ja reklamaatioista, yhteistyökumppaneiden palautteiden muodossa sekä kesäyliopistokohtaisten itsearviointien ja kesäyliopistojen välisten vertaisarviointien tuloksena. Keskeisimpiä informantteja ovat kuitenkin opiskelija-asiakkaat, joille palveluja kehitetään ja tuotetaan. Opiskelijapalautteet voidaan kesäyliopistoissa jakaa seuraavasti:

- opetustilanteissa suoraan opettajalle annettavat palautteet
- opintojakso-/kokonaisuuskohtaiset palautteet
- kesäyliopistojen avoimet sähköiset palautesivustot

Lisäksi on huomioitava poikkeamat (esim. virheet, vikatapaukset, valitukset, reklamaatiot, vilppitapaukset), joita syntyy. Myös poikkeamienhallinta, jolla tarkoitetaan niiden ehkäisemistä (ohjeistus, perehdytys) ja korjaamista, on osa laatutyötä. Kesäyliopistojen avoimen korkeakouluopetuksen laadunhallintaa on kuvattu luvussa neljä.

Käytettävät laatuindikaattorit vaihtelevat kesäyliopistoittain johtuen toimintaympäristöjen eroavaisuuksista. Kesäyliopistot voivat myös valita muutaman yhteisen laatukriteerin, joiden toteutumista seurataan vuosittain. Tähän voisi yhdistää myös laatua lisäävien, hyvien käytäntöjen jakamisen kesäyliopistojen vuosittaisissa kokoontumisissa. Kesäyliopistojen yhteisen laatupalkinnon käyttöönottoa voisi myös harkita.