KANSALLINEN KOULUTUKSEN ARVIOINTIKESKUS
NATIONELLA CENTRET FÖR UTBILDNINGSUTVÄRDERING
FINNISH EDUCATION EVALUATION CENTRE

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Authors **Asta Wahlgrén, Tomi Guttorm, Emma Kokkonen, Joonas Mikkilä, Hanna Väätäinen ja Mira Huusko Seinäjoen ammattikorkeakoulun itsearviointi (toim.) Vesa Vuolio, Elina Varamäki, Tuija Vasikkaniemi ja Johanna Säilä-Jokinen**
Year of publication **2022**, FINEEC publications **2:2022**
Language **Finnish**
ISBN **978-952-206-678-7 pdf**

3.4 Korkeakoulun esimerkit onnistuneista kehittämistoimista

- HEI's self-assessment

Laatujärjestelmän kehyksen uudistaminen

Laatujärjestelmään liittyvä merkittävä muutos SeAMKissa on PDCA-kehyksen käyttöönotto kuvausten ja toimintojen jäsentäjänä. Vuoden 2020 aikana toteutetun projektin myötä SeAMK tuotti kokonaan uuden laatukäsikirjan ja –sivuston, joihin sen laatujärjestelmän kuvaus sisältyy. PDCA-kehystä seuraten SeAMKin laatumenettelyt kuvattiin neljässä osiossa, joita ovat toiminnan suunnittelu, toteutus, seuranta ja kehittäminen. PDCA-kehykseen siirtymisen seurauksena SeAMKin laatujärjestelmän ymmärrettävyys ja viestivyys on merkittävästi parantunut. Aikaisempaan EFQM-malliin verrattuna kuvauskohteiden määrä on vähentynyt ja kuvausten termistö sovitettu paremmin korkeakouluympäristöä vastaavaksi. Henkilöstöltä, opiskelijoilta ja sidosryhmiltä saatu palaute on ollut ollut myönteistä ja rohkaisevaa.

Uudet seurannan menetelmät

SeAMKin säännöllisesti toteuttamien seurantatiedon keruun menetelmien kokonaisuutta arvioidaan ja kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Viimeisiä lisäyksiä kokonaisuusteen ovat Luottamus & Maine –kysely ja Net Promoter Score (NPS) –seuranta. SeAMK on ottanut käyttöön myös uuden opintojaksopalautesovelluksen ja henkilöstökyselyn. Sisäisen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla SeAMKin palvelutiimit kartoittavat palveluidensa toimivuutta ja asiakastyytyväisyyttä ammattikorkeakoulun henkilökunnan ja yksiköiden keskuudessa.

Luottamus & Maine –kyselyssä kumppanit ja sidosryhmät arvioivat ammattikorkeakoulun tuotteiden ja palvelujen tasoa sekä yhteistyön onnistumista. NPS-seurannalla kerätään asiakkaan tai kumppanin palautetta välittömästi palvelun tai muun yhteistyömuodon päättymisen jälkeen. Opintojaksopalautteessa opiskelijoille tarjotaan vapaaehtoinen mahdollisuus kommentoida opintojakson sisällöissä ja toteutuksessa onnistumista. Joka kolmas vuosi toteutettavassa henkilöstökyselyssä SeAMK kartoittaa uusin teemoin muun muassa henkilökuntansa työssä viihtyvyyttä, sitoutumista sekä hyvinvointia ja työn kuormittavuutta. Uusien ja uusiutuvien seurantatiedon keruun menetelmillä SeAMK luo pohjan realistiselle kehittämistyölle. Menetelmien uudistamisen ansiosta seurantatiedosta kehittyy kattava, toiminnan eri osa-alueet huomioon ottava ja ajantasainen kokonaisuus.

Uudistuvat sisäiset auditoinnit

Vuonna 2016 toteutetun Karvin organisoiman kansainvälisen laatuauditoinnin jälkeen SeAMKin sisäiselle auditointitoiminnalle etsittiin uusia toteutustapoja. Prosessin myötä ammattikorkeakoulututkintoon (AMK) johtavien koulutusten auditointimalli uusittiin ja auditointien aluetta laajennettiin ylempään ammattikorkeakoulututkintoon (YAMK) johtaviin koulutuksiin ja SeAMKin yhteisiin toimintoihin. AMK-koulutuksen tutkinto-ohjelmien kohderyhmänä ovat koulutusten opettajatiimit, jotka vastaavat ensin taustakyselyyn ja osallistuvat tämän jälkeen teemoittain etenevään SeAMKin audit-ryhmän ohjaamaan ryhmähaastatteluun. YAMK-koulutuksissa kohderyhmänä ovat koulutuksiin osallistuvat opiskelijat, joille myös järjestetään taustakysely ja audit-ryhmän ohjaama ryhmähaastattelu. SeAMKin yhteisten toimintojen auditoinnit järjestetään työryhmien ja tiimien temaattisesti ohjattuina keskusteluina laatupäällikön koordinoimana. Uudistuneiden auditointimenettelyjen tuloksena koulutuksesta tai palveluista vastaavat tiimit saavat käyttöönsä räätälöityä ja ajankohtaista tietoa kehittämistoiminnan tueksi. Toinen merkittävä tulos on se, että auditointikierrokset nostavat esiin kehittämiskohteita, jotka ovat yhteisiä eri koulutuksille tai yhteisille toiminnoille. AMK- ja YAMK-koulutuksessa yhteiset kehittämiskohteet ovat liittyneet esimerkiksi opiskelun kansanvälisyyteen sekä tutkintokoulutuksen ja avoimen ammattikorkeakoulun opintojen yhdistämiseen. Yhteisten toimintojen jaettuja aiheita ovat olleet viestinnän kehittäminen, kokouskäytännöt sekä ohjeiden päivittämisestä ja saavutettavuudesta huolehtiminen.

Systematiikkaa koulutustarjonnan suunnitteluun ja hyödyntämiseen

SeAMK panostaa ajallisia ja rahallisia resursseja henkilöstön osaamisen kehittämiseen. SeAMK tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuksia osallistua ulkopuolisiin koulutuksiin ja järjestää koulutuksia myös itse oman henkilöstön tuottamana tai tilaamana. Koulutustarjonnan suunnitteluun, toteutukseen ja esille panoon ei kuitenkaan aiemmin ollut olemassa yhtenäistä menettelyä.

Vuonna 2019 työryhmä laati ehdotuksen SeAMK Akatemiasta ja SeAMKin henkilöstön koulutustarjonnan tuottamisesta sen sateenvarjon alle. SeAMK Akatemialle nimettiin ohjausryhmä, jossa on edustus SeAMKin eri toiminnoista. Ohjausryhmällä on valtuudet suunnitella ja hankkia koulutusta ostopalveluna tai SeAMKin henkilöstön tuottamana isommille ja

pienemmille ryhmille. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti, keskimäärin kolme kertaa vuodessa ja tuottaa etukäteen syys- ja kevätlukukausille koulutustarjonnan, jonka sisällöstä tiedotetaan henkilöstölle sähköpostitse kuukausittain. Koulutustarjonta ja muu tarvittava tieto on esillä SeAMK Akatemian kotisivulla intrassa. Sivustoa kehitetään jatkuvasti. Uusimpana toimenpiteenä on suunniteltu ja sovittu tapa koulutusmateriaalien tallentamiselle, jotta ne ovat myöhemminkin kootusti löydettävissä ja hyödynnettävissä.

SeAMK Akatemian perustaminen on tuonut systematiikkaa SeAMKin koulutustarjonnan suunnitteluun, lisännyt SeAMKin tarjontaa henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja tuonut tarjonnan kootusti näkyväksi ja helposti hyödynnettäväksi henkilöstölle.