

# SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Authors **Kati Komulainen, Perttu Jämsén, Kimmo Mäki, Anette Pottonen, Hanna Väätäinen ja Kirsi Mustonen. Savonia-ammattikorkeakoulun itsearviointiraportti (toim.) Päivi Diov, Anne Heikkinen, Esa Viklund, Mervi Vidgrén, Mikko Vuoristo, Marja Kopeli**

Year of publication **2022**, FINEEC publications **11:2022**

Language **Finnish**

ISBN **978-952-206-730-2 pdf**

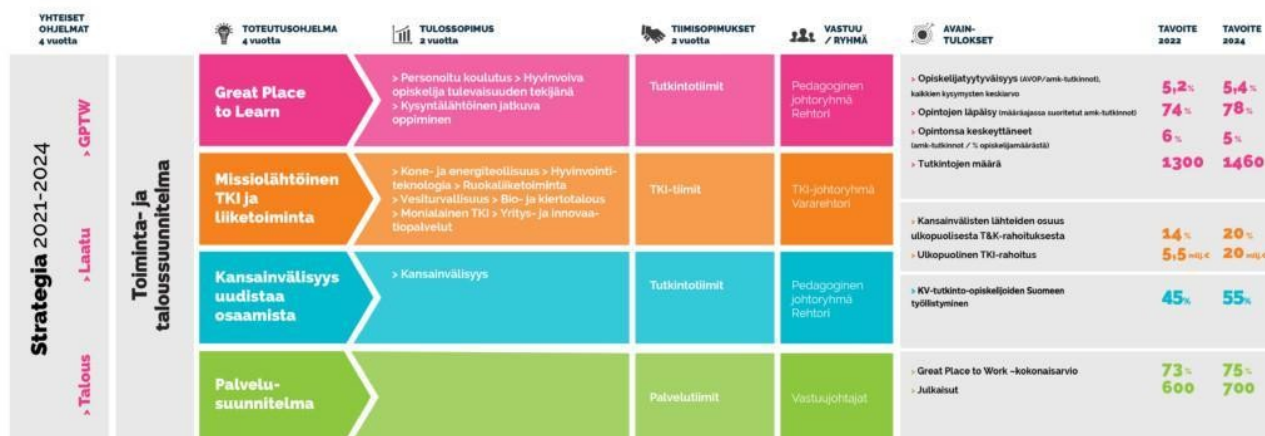
## 3.1 Laatu järjestelmän hyödyntäminen strategisessa johtamisessa

### - HEI's self-assessment

Savoniassa laadunhallinta kytkeytyy kiinteästi osaksi perustehtäviä. Hallituksen, rehtorin ja johtajien laatu vastuut määritellään johtosäännössä. Laatu on arjen tekoja, joten jokainen savonialainen on omassa tehtävässään vastuussa toiminnan kehittamisestä ja laadun ylläpitämisestä.

Savoniassa laatu tarkoittaa tarkoituksenmukaista, perusteltua sekä hallittua toimintaa, jota arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. Toimintaa ja kehittämistä ohjaavat tavoitteet asetetaan strategiassa, sitä täydentävissä talous-, henkilöstö- sekä laatuohjelmissa ja sekä strategiasta johdetuissa toteutusohjelmissa. Strategian jalkauttaminen sekä tulosityksikkö- ja tiimikohtaiset tavoitteet määritellään tulos- ja tiimisopimuksissa. Tavoitteiden saavuttaminen varmistetaan toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Järjestelmä luo rakenteet ja määrittää vastuut ja menettelytavat hyvin toimivalle laadunhallinnalle. Toiminnanohjausjärjestelmän tehtävänä on varmistaa laadukas ja tehokas toiminta sekä asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Toiminnanohjausjärjestelmän dokumentaatioalustana toimii henkilöstön intranet Santra. Santra sisältää kuvaukset toiminnanohjauksen kokonaisuudesta, organisaatorakenteeseen liittyvistä valta- ja vastuusuhteista sekä toimintaa ohjaavat kuvaukset ja ohjeet. Teams-järjestelmän laajamittaisen käyttöönoton myötä laadunhallintaan kytkeytyvien järjestelmien välinen suhde tulisi määritellä tarkasti. Myös järjestelmäintegraatiota tulee tältä pohjalta kehittää.

## Toiminnanohjauksen dokumentaatiohierarkia



Kuva 4. Toiminnanohjauksen dokumentaatiohierarkia

Laadunhallintaa ja johtamista tuetaan kattavalla ja ajantasaisella tiedontuotannolla ja raportoinnilla. Raportoinnissa hyödynnetään Savonian omaa tietovarastoa sekä ulkoisia tietolähteitä (mm. Opetushallitus, Tilastokeskus). Tulosityksiköiden ydintoimintoja kuvaavat automaattisesti päivittyvät raportit julkaistaan koko henkilökunnalle Santrassa. Sanallisia palautteita sisältävät osiot rajataan käyttöoikeuksilla esihenkilöiden käyttöön. Opiskelijapalauteraportit julkaistaan Repussa ja sidosryhmille tarkoitetut raportit Savonian portaalissa. Laadunhallintaan ja kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä viestimistä eri sidosryhmille tulisi edelleen monipuolistaa. Ammattikorkeakoulun toimintaa kuvaavat yhteenvetoraportit sekä opiskelija-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyiden yhteenvetoraportit käsitellään laadunhallintajärjestelmän mukaisissa vastuuryhmissä osavuosisikatsausten yhteydessä tai ko. tiedonkeruun valmistuttua. Tulosten perusteella päätetään toimenpiteistä mahdollisten laatupoikkeamien korjaamiseksi.

Korkeakoulun tulos- ja strategiatavoitteiden saavuttamista seurataan ja ohjataan korkeakoulu- ja tulosityksikkötasoisilla tuloskorteilla. Raportointi toteutetaan neljännesvuosittain osavuosisikatsauksissa.

Tutkimus- ja testauspalvelutoiminnot ovat osa Savonian yrityspalveluita. Laatuohjelma ja muut Santrassa kuvatut laatumenettelyt ja -vaatimukset kattavat myös tutkimus- ja testauspalvelutoiminnot. Testauslaboratorioiden laadukkaan toiminnan edellyttämät lisämenettelyt on huomioitu standardin SFS-EN ISO/IEC 17025:2017 vaatimusten mukaisesti. Akkreditointiraportit sekä muut keskeiset testauslaboratorioiden laadunhallintaan liittyvät kysymykset käsitellään vuosittain johtoryhmässä.

Savonian strategiatyön perusteet on luonut osakeyhtiön hallitus. Strategiaprosessi toteutettiin laajasti osallistavana vuorovaikutuksessa henkilöstön, opiskelijoiden ja sidosryhmien kanssa

hyödyntäen menetelmänä yhteiskehittämisen työpajoja. Työpajojen tuloksena syntynyttä aineistoa työstettiin edelleen esihenkilöfoorumissa lopullisen strategian ja tästä johdettujen toteutusohjelmien ja palvelusuunnitelman muotoon. Strategiaprosessia on arvioitu avoimeksi ja eri toimijoiden vaikutusmahdollisuuksia prosessin eri vaiheissa hyväksi.

Strategiset tavoitteet ja painopisteet konkretisoidaan toteutusohjelmien ja palvelusuunnitelman kautta tulos- ja tiimisopimuksiin ja määritellään tiimikohtaiset mittari- ja kehittämistavoitteet. Korkeakoulupalveluiden osalta tiimisopimusten ja strategisten tavoitteiden yhteyttä tulisi edelleen vahvistaa. Tiimisopimusten päivittämisen yhteydessä tiimien arviointi- ja tavoitekeskustelussa arvioidaan tavoitteiden saavuttamista ja päätetään seuraavista kehittämistoimista. Yksilökehityskeskusteluissa määritellään henkilötasolla keskeiset strategian toteutumista tukevat tavoitteet ja kehittämiskohteet. Great Place to Work -kyselyn tulosten mukaan Savonian vahvuutena on, että henkilöstö tuntee strategian, on siihen sitoutunut ja toteuttaa sitä työssään.

Henkilöstön tulevaisuuskatsauksissa ja esihenkilöfoorumeissa edistetään strategian toteutumista korkeakoulupalveluissa, koulutusaloilla ja TKI-toiminnassa. Tulevaisuuskatsauksista laaditaan muistiot ja näiden pohjalta tehty yhteenveto käsitellään laajennetussa johtoryhmässä. Yhteisissä Savonia-päivissä, johdon varteissa ja vastaavissa tilaisuuksissa tarkastellaan strategiaan pohjautuvia valintoja ja toimenpiteitä.

#### **Vahvuudet**

Strategian jalkauttaminen henkilöstölle

Monipuolinen ja ajantasainen tiedontuotanto

Johdon monipuolinen vuoropuhelu henkilöstön kanssa

Laatu on arjen tekoja -ajattelumalli ja siihen liittyen selkeät laatuvaatukset

#### **Kehittämiskohteet**

Eri sidosryhmille laatutoiminnasta viestimisen monipuolistaminen

Strategisten tavoitteiden konkretisoiminen palvelutiimien sopimuksissa

Järjestelmäintegraation kehittäminen (Teams-Santra)