KANSALLINEN KOULUTUKSEN ARVIOINTIKESKUS
NATIONELLA CENTRET FÖR UTBILDNINGSUTVÄRDERING
FINNISH EDUCATION EVALUATION CENTRE

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Författare **Riitta Rissanen, Ari Koski, Kaisa Lähteenmäki-Smith, Jyri Niemi ja Marja-Liisa Saarilammi. Jyväskylän ammattikorkeakoulun itsearviointi toim. Tero Janatuinen**
Publikationsår **2019**, NCU:s publikation **12:2019**
Språk **Finska**
ISBN **978-952-206-510-0 pdf**

3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

- Högskolans självvärdering

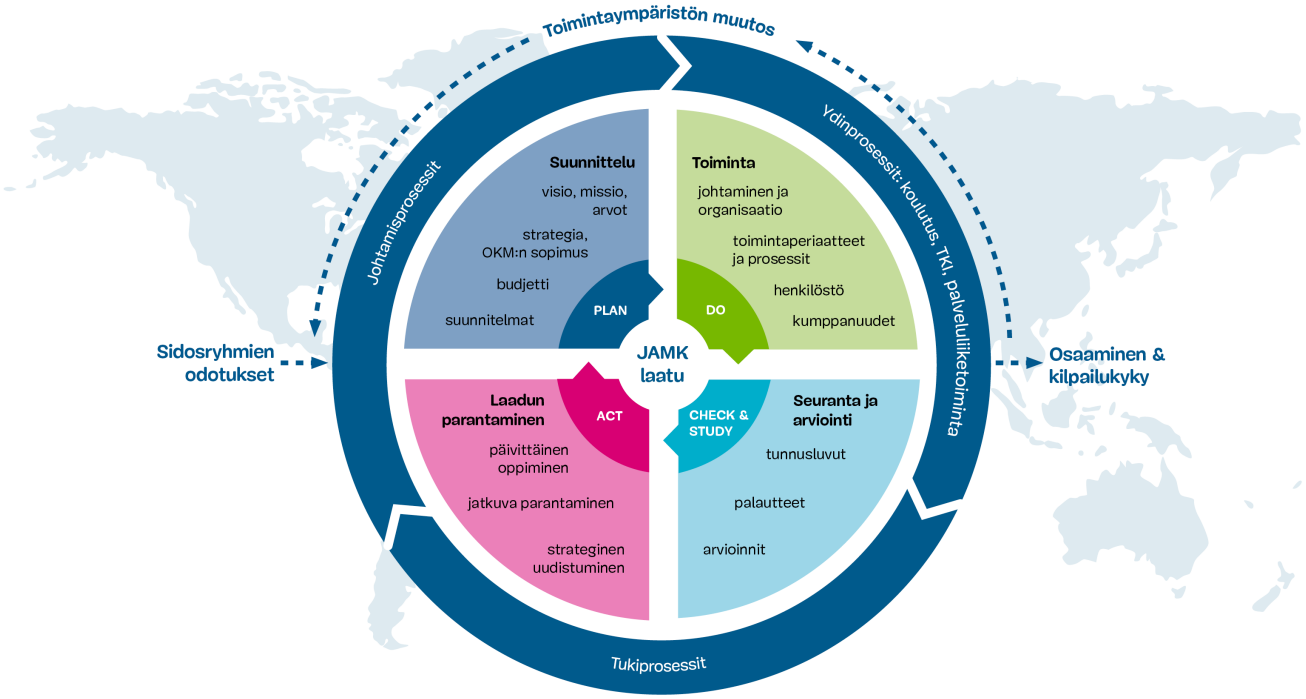
Laatujärjestelmä toimii

Laatujärjestelmä on osa JAMKin johtamista, strategian toteutusta ja toiminnan kehittämistä. Laatujärjestelmä on luotu JAMKin omista lähtökohdista ja omia tavoitteita palvelevaksi. Tavoitteena on

- parantaa opiskelijoiden ja asiakkaiden kilpailukykyä osaamisen avulla
- varmistaa strategian toteutus, toiminnan sujuvuus ja tuloksellisuus sekä
- uudistaa korkeakoulun toimintaa asiantuntevan ja kehittyvän yhteisön voimin.

Laadunhallinta on koko ammattikorkeakoulun yhteinen asia: henkilöstö, opiskelijat, asiakkaat ja yhteistyökumppanit toteuttavat sitä yhdessä. Laatukäsikirjassa on kuvattu menettelyt ydin-, johtamis- ja tukiprosessien laadunhallintaan. Laatujärjestelmää hyödynnetään näiden prosessien suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja parantamisessa.

Laatujärjestelmän toimivuus on auditoitu kaksi kertaa. Näistä jälkimmäisen toteutti kansainvälinen auditointiryhmä. Laatujärjestelmä nykymuodossaan on kuvattu kuviossa 7.



Kuvio 7. JAMKin laatujärjestelmä

Itsearviointityöpajoissa laatujärjestelmän todettiin toimivan ja tukevan toiminnan kehittämistä. Laatujärjestelmä vastaa JAMKin tavoitteisiin hyvin, koska se on osa johtamista ja toiminnan ohjausta. Myös laadunhallinnan vastuut on selkeästi määritelty ja ne toimivat myös käytännössä.

Laadunhallintaa koskevaa viestintää on kansanomaistettu kuvitusta hyödyntävällä Laatukäsikirjasella ja laatujulisteilla. Yhdessä Ota KOPPI -ajatuksen ja Arjen laatuteko -kampanjan kanssa nämä ovat lisänneet laadunhallinnan ymmärrettävyyttä ja tuoneet sen lähemmäs henkilöstöä ja opiskelijoita.

Laatujärjestelmä tuottaa runsaasti seuranta-, palaute- ja arviointitietoa niin sisäisiltä kuin ulkoisiltakin sidosryhmiltä. Haasteena on kehittämistoimenpiteiden hallinta siten, ettei samanaikaisesti yritetä kehittää liian montaa asiaa. Tarvitaan selkeitä valintoja ja valittujen kehittämistoimenpiteiden määrätietoista johtamista, jotta toimenpiteet saadaan vietyä loppuun saakka.

Laatujärjestelmän kehittäminen on systemaattista

Laatujärjestelmän kehittämistarpeita nostavat esiin ulkoiset auditoinnit, niiden puolivälissä toteutettavat laatujärjestelmän itsearvioinnit, vuosittaiset laatukatsaukset JAMKin johtoryhmässä sekä laadunhallinnan kehittämisryhmän työskentely. Tietoa kehitystarpeista saadaan

sovellettaessa laadunhallinnan menettelyjä käytäntöön. Jos jokin menettely ei toimi, otetaan sen kehittäminen käsittelyyn laadunhallinnan kehittämistyöryhmässä.

Laatujärjestelmän kehittäminen ulkoisten auditointien jälkeen on ollut systemaattista. Toisessa auditoinnissa (2013) JAMK sai kiitosta ensimmäisen auditoinnin (2006) jälkeen toteutettujen kehittämistoimenpiteiden systemaattisuudesta. Kehittämistyön systemaattisuutta parannettiin edelleen toisen auditoinnin jälkeen. Auditointisuositusten perusteella laadittiin toimenpidekokonaisuudet ja toimenpidelista laadunhallinnan huoltokirjaan. Niiden toteutumista seurattiin JAMKin johtoryhmässä. Lokakuussa 2017 kaikki toimenpiteet oli toteutettu lukuun ottamatta kahta, jotka liittyivät yrittäjyyden kehittämiseen. Nämä toimenpiteet jätettiin viemättä päätökseen, koska yrittäjyyden kehittäminen siirrettiin erilliseen yhtiöön (Jyväskylän yritystehdas Oy).

Hyviä käytänteitä levitetään

Hyviä käytäntöjä jaetaan monin eri tavoin. Ne leviävät pääasiassa toimintaan osallistuneen henkilöstön mukana. JAMKin työryhmät ja koko henkilöstön suunnittelu-/innovaatiopäivät ovat hyvien käytäntöjen kehittämis- ja jakamisfoorumi. Arvioinneissa löydetyt hyvät käytänteet raportoidaan intranetissä. Myös erilaisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa viestitään hyvistä käytänteistä. Arjen laatuteko -kampanja nostaa esiin onnistumisia työssä.

TKI-toiminnan tuloksista viestitään ja niitä levitetään asiakkaiden lisäksi myös omassa organisaatiossa. Luoduista käytänteistä parhaat jalostuvat innovaatioiksi ja tuotteiksi sekä yrittäjyystoiminnaksi Jyväskylän yritystehtaassa. EduFutura-kärjet kehittävät toimintaa yhdessä Jyväskylän yliopiston ja Gradian kanssa. JAMKin johdon haasteena on sidosryhmäyhteistyön pitkäjänteinen kehittäminen yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen vahvistamiseksi.

Esimerkkinä hyvän käytännön laajemmasta käyttöönotosta on opintojakson puolivälipalaute. Se on ollut pitkään käytössä teknologiayksikössä. Jokainen opettaja pyytää opiskelijoilta palautetta opintojakson puolivälissä joko lomakkeella tai vapaamuotoisesti keskustellen. Puolivälipalautteen idea on, että opettaja voi tehdä opintojakson jäljellä olevaan osaan muutoksia, jos opiskelijoiden palaute antaa siihen aihetta. Puolivälissä kerättävään palautteeseen on opiskelijoiden helpompi motivoitua, koska palautteella voi olla konkreettinen vaikutus omiin opintoihin opintojakson aikana. Teknologiayksikön puolivälipalaute on saanut kiitosta mm. ulkoisissa auditoinneissa ja akkreditoinneissa. JAMKin viimeisimmässä laatukäsikirjan päivityksessä puolivälipalaute päätettiin laajentaa kaikkiin tulosyksiköihin. Joissakin yksiköissä käytetään edelleen jatkuvaa palautetta.

Vahvuudet	**Kehittämiskohteet**

• Laatujärjestelmän systemaattinen kehittäminen
• Laatujärjestelmän tuki toiminnan kehittämiselle
• Laadunhallinnasta viestiminen korkeakouluyhteisössä.
• Systemaattinen sidosryhmäyhteistyön edelleen kehittäminen
• Kehittämistoimien parempi hallinta ja loppuunsaattaminen.

3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

- Auditeringsgruppens bedömning

Laatutyö läpäisee koko organisaation

JAMKin tavoitteet limittyvät erinomaisella tavalla korkeakoulun laadunhallinnan menettelyihin. Laatujärjestelmä tukee arjen laatutyötä, on havainnollinen ja kattaa kaikki perustehtävät. Laatujärjestelmää on kehitetty pitkäjänteisesti, uudistuvalla otteella ja systemaattisesti. Laatujärjestelmä tukee strategian toteutusta.

Laatutyö läpäisee koko organisaation. Auditointiryhmä sai kiistatonta näyttöä siitä, että laatutyö on integroitu osaksi opiskelijoiden ja henkilöstön arkea. Hyviä käytäntöjä levitetään useammalla kehittämisfoorumilla ja intrassa muun muassa onnistumistarinoiden avulla. Palautteita käsitellään vuorovaikutteisesti siten, että opiskelijat, henkilöstö ja sidosryhmät osallistuvat yhteiseen kehittämiseen.

JAMKin laatukäsikirja kuvaa selkeästi laadunhallinnan menettelyt kaikissa perustehtävissä. Jokaiseen perustehtävään on määritelty selkeästi menettelyt ja käytännön ohjeet suunnitteluun, toimintaan, seurantaan, arviointiin ja laadun parantamiseen. Tämän lisäksi operatiivista työn tekemistä tukee Toiminnanohjauskäsikirja. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta tavoitteellisesti ja dynaamisesti.

Laatujärjestelmää on helppo hyödyntää arjen toiminnassa selkeiden ja innostavien menettelytapojen avulla

Auditointiryhmä pitää erinomaisena käytäntönä havainnollisia ja innostavia tapoja kertoa laatutyöstä esimerkiksi Laatukäsikirjasen kautta. Laatukäsikirjasessa on kiteytetty käyttäjälle hyvin avautuvien havaintokuvien kautta laatutyön keskeiset tavoitteet, opiskelijalähtöisyys, sidosryhmien odotukset sekä koulutuksen, TKI-toiminnan ja palveluliikennetoiminnan prosessit ja vaikutukset. Laatudokumentit ovat innostavia, selkeitä ja toimintaa ohjaavia, ei vain toteavia.

Korkeakoulu tunnistaa kehittämistarpeet sekä koulutuksessa että TKI-toiminnassa seuranta- ja palautemenettelyiden kautta. Korkeakoulu on osallistunut aktiivisesti ulkopuolisiin arviointeihin saadakseen lisää kehittämisimpulsseja myös oman yhteisönsä ulkopuolelta.

Jokaisen korkeakouluyhteisön jäsenen on helppo hyödyntää laatujärjestelmää arjen toiminnassa selkeiden ja innostavien menettelytapojen avulla. Seuraavat askeleet laatujärjestelmän kehittämisessä voisivat olla työelämän laajempi mukaan ottaminen Uuden sukupolven korkeakoulun laatutyöhön.