

# KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Tekijät **Riitta Rissanen, Ding Ma, Adel Rizvi, Hanna Teräs, Niina Nurkka ja Kirsi Mustonen. Karelia-ammattikorkeakoulun itsearviointi (toim.) Petri Raivo, Pekka Auvinen, Pia Hiltunen, Jaana Tolkki, Ulla Asikainen ja Anne Ilvonen**

Auditointivuosi **2024**, Karvin julkaisu **5:2024**

Kieli **Suomi**

ISBN **978-952-206-838-5 pdf**

## 3.3 Laatu järjestelmän toimivuus ja kehittäminen

### - Korkeakoulun itsearviointi

#### Laatu järjestelmä on pitkän kehitystyön tulos

Karelian laatu järjestelmää on integroitu vahvasti Karelian johtamisjärjestelmään, ja sen toimivuutta arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti. Kehittäminen toteutuu osana vuotuisia laadunhallinnan käytäntöjä. Laatu järjestelmän rakentaminen käynnistyi jo 1990-luvun alussa, jolloin ensimmäisenä tulivat käyttöön erilaiset toiminnan suunnittelun käytännöt ja strategiatyö. Systemaattinen laadunhallinnan käytäntöjen kehittyminen alkoi varsinaisesti vuonna 1996 tapahtuneen vakinaistamisen jälkeen. Säännöllisesti toistuvat palaute- ja arviointikäytännöt otettiin käyttöön 1990-luvun lopulla. (Toiminnanohjausjärjestelmän (TOJ) rakentaminen ja yksikkökohtaisten prosessien kuvaaminen olivat toiminnan kehittämisen painopisteitä 2000-luvun alkuvuosina. Vuosina 2008–2011 keskityttiin yhteisen ja vakiintuneen laadunhallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmän kehittämiseen sekä koko ammattikorkeakoulun yhteisten prosessien kuvaamiseen. Säännölliset sisäiset auditoinnit, toiminnan sujuvoittaminen, tulosjohtaminen ja laatu järjestelmän keventäminen olivat kehittämisen painopisteitä 2010-luvulla.)

Karelian laadunhallinnan kehittämisessä on edellisen ulkoisen auditoinnin jälkeen keskitytty systemaattisen tiedolla johtamisen kehittämiseen, Karelia2030-strategian laadintaan ja toimeenpanoon, laadunhallinnan käytäntöjen toteuttamiseen poikkeusoloissa koronapandemian aikana, turvallisuusjohtamisen kehittämiseen ja laadunhallinnan kokonaisvaltaiseen kehittämiseen vertaisoppimisyhteistyössä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kanssa.

Vuonna 2023 Karelia-ammattikorkeakoulu ja Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä Riveria palkittiin Opetusalan turvallisuuspalkinnolla. Palkinto myönnettiin ansiokkaasta ja esimerkillisestä oppilaitosten välisestä yhteistyöstä maakunnan oppilaitosturvallisuuden kehittämiseksi.

Karelian intra uudistettiin vuosina 2021–2022 ja siinä yhteydessä laadunhallinnan eri vaiheiden uusimmat dokumentit päivitettiin ja siirrettiin uudelle alustalle saavutettavuuden vaatimukset huomioiden. Suuri osa aiempien vuosien laadunhallinnan dokumentoinnista on edelleen vanhassa intrassa.

## Karelian laatu syntyy yhteistyössä

Karelian laadunhallinnan motto on “Laatua yhteistyöllä – joka päivä pieniä parannuksia”. Tämä korostaa koko henkilöstön sitoutumisen merkitystä laadunhallinnan yhteisiin toimintatapoihin ja niiden mukaiseen toimintaan omassa työssään. Läheisyysperiaatteella on keskeinen merkitys Karelian laadunhallinnassa. Läheisyysperiaate tarkoittaa sitä, että asiat pyritään hoitamaan kuntoon ja toiminnan kehittäminen tapahtuu niin lähellä niiden ilmenemistä kuin mahdollista. Esimerkiksi opintojaksojen vastuopettajat ja eri toimintojen vastuuhenkilöt vastaavat omien opintojaksojensa ja oman työnsä kehittämisestä. Koulutuspäälliköt vastaavat opetussuunnitelmien sekä koulutuksen toteutusratkaisujen kehittämisestä ja koulutuksen kehittämisryhmä koordinoi koko ammattikorkeakoulua koskevia koulutuksen kehittämistoimia.

Henkilöstön osallistumisen lisäksi myös opiskelijoilla, yhteistyökumppaneilla ja muilla sidosryhmillä on tärkeä merkitys ammattikorkeakoulun toiminnassa ja sen kehittämisessä. Tärkeänä perustana on osallistavan prosessin kautta laadittu Karelia 2030-strategia, jota toteutetaan ja toteutumista arvioidaan systemaattisesti laadunhallinnan toimintojen mukaisesti. Tätä prosessia on kuvattu tarkemmin luvussa 3.1. Opiskelijoille luontaisia osallistumisen ja vaikuttamisen muotoja ovat erilaiset työryhmäedustukset ja monipuoliset mahdollisuudet antaa palautetta.

Osallistavaa laatukulttuuria ja yhteistä toiminnan kehittämistä ylläpidetään Karelian strategiapäivillä, joihin koko Karelian henkilöstö osallistuu kaksi kertaa vuodessa. Vaikka strategiapäivien teemat vaihtelevat vuosittain, niissä käsitellään aina Karelian strategisia kehittämishankkeita ja tuloksia.

## PDCA-sykli on osa Karelian arkea

Karelian laatu- ja johtamisjärjestelmät nivoutuvat toisiaan tukevaksi kokonaisuudeksi, jossa toimintaa ja taloutta suunnitellaan, toteutetaan, kehitetään ja arvioidaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti.

Kehittämistoimenpiteet valitaan ja tavoitteet määritellään strategisten valintojen, palautekyselyjen, prosessien tehostamistarpeiden ja esimerkiksi lainsäädännön muutosten perusteella.

Koulutuksen, TKI-toiminnan, jatkuvan oppimisen, palveluliiketoiminnan ja hallinnon tavoitteiden ja kehittämistoimenpiteiden tarvitsemat resurssit huomioidaan syksyn budjetoitintiliosuudessa. Toisaalta käytettävissä oleva budjetti osaltaan pakottaa priorisointiin. Sovitut kehittämistoimenpiteet ja tavoitteet dokumentoidaan Karelian koulutusvastuukohtaisiin tuloskortteihin sekä tiimien ja strategisten valintojen hankesalkkujen kehittämissuunnitelmiin. Kareliassa siis suunnitellaan toimintaa ja taloutta samanaikaisesti.

Sekä toiminnallisten että taloudellisten tavoitteiden toteutumista seurataan koulutusvastuiden, TKI:n ja jatkuvan oppimisen omien kokousten lisäksi esihenkilöiden kuukausittaisissa Rapsa-kokouksissa, joissa myös tarvittaessa sovitaan toimenpiteistä, joilla varmistetaan tavoitteiden saavuttaminen. Hallinnon tiimien kehittämissuunnitelmien toteutumisen seurantavastuu on tiimimallin mukaisesti tiimillä itsellään ja esihenkilöllä. Vuoden päätteeksi tavoitteiden saavuttamista arvioidaan ja niistä raportoidaan tilinpäätöksessä ja johdon katselmuksessa.

#### **Vahvuudet**

Ydintoimintojen strategialähtöinen toteuttaminen ja kehittäminen vakiintuneen PDCA-syklin mukaisesti

Karelian strategiapäivät kaksi kertaa vuodessa

#### **Kehittämiskohteet**

Opiskelijoiden osallistuminen laadunhallinnan käytäntöjen kehittämiseen heikentyi erityisesti korona-pandemian aikana.

## 3.3 Laatu järjestelmän toimivuus ja kehittäminen

### - Auditointiryhmän arvio

#### Karelian laatu kulttuurilla on vahva perusta

Karelia-ammattikorkeakoulun laatu- ja johtamisjärjestelmä kattaa koulutuksen, TKI-toiminnan ja jatkuvan oppimisen. Perustehtävien prosessit on kuvattu selkeästi ja niille on määritelty vastuuhenkilöt. Auditointiaineiston perusteella Karelian laatu järjestelmää on kehitetty systemaattisesti ja pitkäjänteisesti. Prosesseja kehitetään muun muassa säännöllisten sisäisten auditointien ja palautejärjestelmien kautta saadun palautteen perusteella. Kehittämisessä käytetään jo vakiintuneesti PDCA-sykliä. Karelia on keventänyt laatu järjestelmäänsä edellisen auditoinnin jälkeen, mistä auditointiryhmä sai näyttöä sekä auditointihaastatteluissa että uuden Intran dokumentaatiosta.

Karelian laatu kulttuuri perustuu sloganiin ”joka päivä pieniä parannuksia”, mikä auditointiryhmän mielestä kuvaa hyvin Kareliaa työyhteisönä. Auditointihaastatteluiden ja henkilöstön työpajan mukaan Kareliassa laatu on kaikille yhteinen asia. Karelian toimintakulttuuria kuvattiin muun

muassa vastuulliseksi, turvalliseksi, työelämäläheiseksi ja kansainväliseksi. Eräässä haastattelussa laatutyötä kuvattiin siten, että henkilöstö tekee, mitä on sovittu ja laaturyhmä vastaa laatujärjestelmän ja -osaamisen toimivuudesta ja kehittämisestä. Henkilöstön mukaan Kareliassa kehittämistyön prosessit toimivat hyvin.

Auditointivierailulla auditointiryhmä vakuuttui siitä, että Karelian laatupolitiikassa keskeisenä periaatteena oleva läheisyysperiaate on arjen toiminnassa hyvin tunnistettu menettely, joka on koettu sopivaksi Karelian toimintakulttuuriin. Auditointiryhmä kuitenkin suosittelee, että läheisyysperiaatteen hyödyntämisessä varmistetaan, että kehittämis ehdotukset, hyvät käytänteet ja toimivat ratkaisut leviävät eri koulutusten ja kehittämisryhmien välillä. Tällöin läheisyysperiaatteen mukaisesti esiin nousseista kehittämiskohteista voidaan käynnistää uusia rohkeita kokeiluja, joilla voidaan yhteisesti kehittää koulutusten ja tiimien toimintaa sekä tukea koulutuspäälliköiden johtamistyötä.

## Opiskelijoilta ja sidosryhmiltä saatu palaute vaikuttaa toimintojen kehittämiseen

Auditointihaastatteluiden mukaan sidosryhmät osallistuvat laajasti Karelian toimintojen kehittämiseen. Esimerkiksi läheisessä yhteistyössä toisen asteen oppilaitoksen, Itä-Suomen yliopiston ja muiden korkeakoulujen kanssa Karelia vahvistaa omaa kyvykkyyttään ja strategisten valintojen kehittymistä. Karelia-ammattikorkeakoululla on aktiiviset kumppanuussuhteet ja kumppaneilta saatavaa palautetta hyödynnetään koulutuksen, jatkuvan oppimisen ja TKI-toiminnan kehittämisessä. Sidosryhmiltä kerätään palautetta sidosryhmäkyselyillä ja osana TKI-toiminnan yhteistyötä. Sidosryhmähaastatteluissa tuotiin esiin myös sidosryhmien antama formaali palaute ja hyvät yhteydet Kareliaan, jolloin palautetta voidaan puolin ja toisin antaa matalalla kynnyksellä. Työelämäauditoinneissa saatiin tärkeää palautetta erityisesti työelämäyhteistyön ja harjoitteluiden kehittämiseen.

Auditointihaastattelujen mukaan opiskelijat osallistuvat Karelian toiminnan kehittämiseen monin eri tavoin. Opiskelijoilta kerätään palautetta erilaisilla kyselyillä. Lisäksi opiskelijoilla on edustus Karelian työryhmissä, kuten laaturyhmässä ja koulutuksen kehittämisryhmässä. Opiskelijahaastattelun mukaan opiskelijat kokevat, että heitä myös kuunnellaan työryhmissä. Opiskelijakunnalle tulevien palautteiden käsittelyyn yhdessä opiskelijoiden kanssa on tehty toimintamalli, mutta auditointivierailulla tai auditointiaineistosta ei tullut selkeästi esiin, miten työryhmiin osallistumisen lisäksi opiskelijat voivat osallistua saatujen palautteiden käsittelyyn ja kehittämiskohteiden valintaan. Auditointiryhmä suosittelee pohtimaan menettelytapoja, joilla opiskelijoita voisi nykyistä laajemmin osallistaa eri tavoin kootun palautteen perusteella tehtävään kehittämiskohteiden valitsemiseen.