

# OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Authors **Päivi Karttunen, Tauno Kekäle, Lauri Kujala, Tuija Vasikkaniemi, Sirpa Moitus & Marja-Liisa Saarilampi, Oulun ammattikorkeakoulun itsearviointi (toim.) Sari Ahvenlampi & Pirjo Partanen**

Year of publication **2024**, FINEEC publications **18:2024**

Language **Finnish**

ISBN **978-952-206-877-4 pdf**

## 3.3 Laatu järjestelmän toimivuus ja kehittäminen

### - HEI's self-assessment

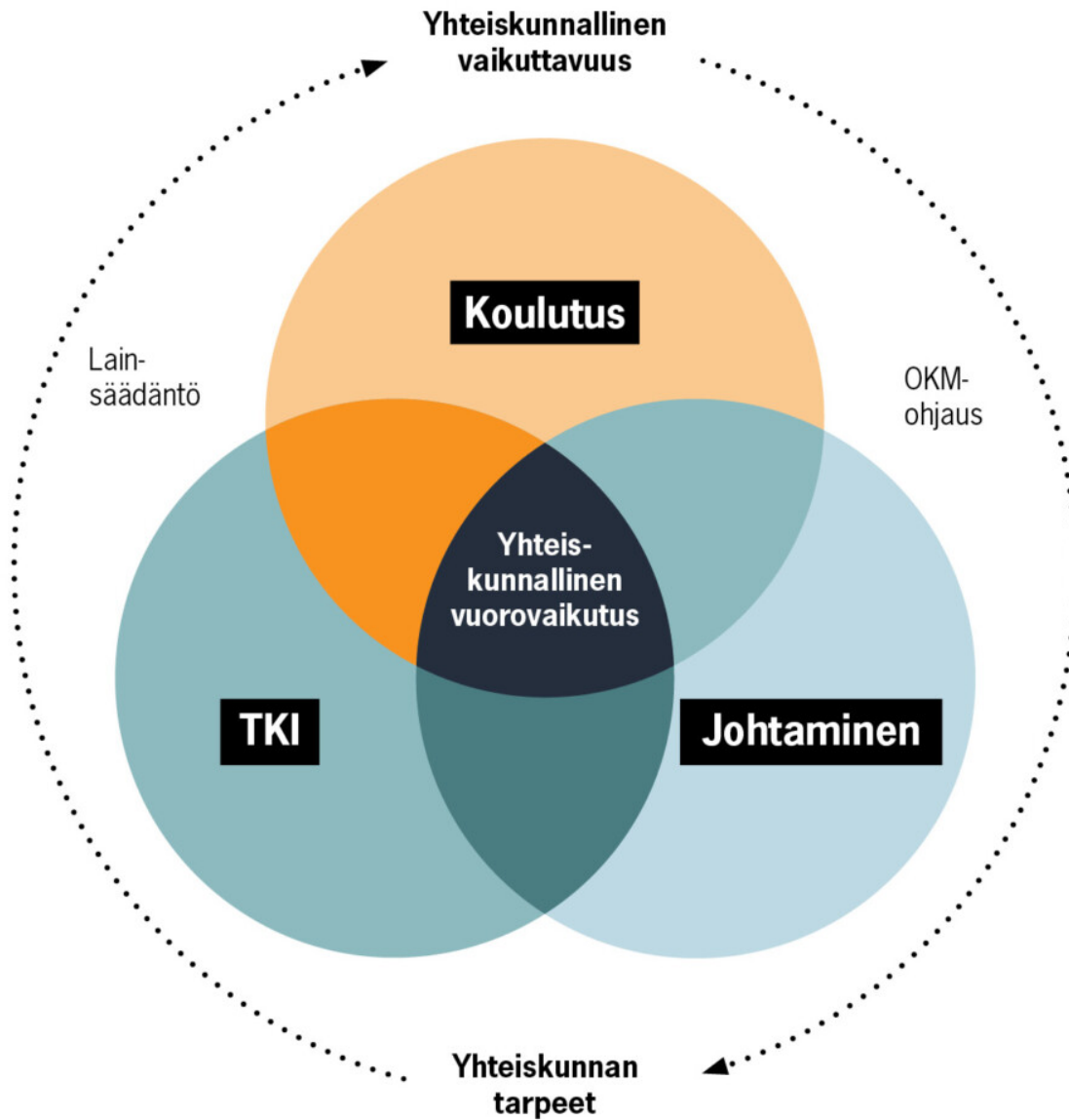
#### Laatu järjestelmä tukee perustehtävien tavoitteiden saavuttamista

Oamkin laatu järjestelmä on kuvattu luvussa 3.1 (kuva 17). Koulutuksen, TKI-toiminnan ja taiteellisen toiminnan lähtökohtina ovat yhteiskunnan tarpeet. Tavoitteitamme ovat seuraavat:

- Oamkista valmistuu hyvin työllistyviä työelämän osaajia ja asiantuntijoita erityisesti Pohjois-Suomeen.
- Tuotamme uutta tietoa, ratkaisuja, ideoita ja innovaatioita yhteistyössä työelämän kanssa.
- Luomme alueellemme rikasta ja hyvinvointia kehittävää kulttuurielämää.

Tavoitteisiin pääsyä ja toimintaa tukemaan olemme kuvanneet keskeiset tehtävämme koulutuksen ja TKI-toiminnan sekä johtamisen (kuva 21).

- Koulutuksen kuvaamme oppijan polkuna (luku 1.2).
- TKI-toiminnassa keskeisenä näemme erityisesti hanketoiminnan (luku 2.2).
- Tärkeä osa johtamisen kuvausta on toiminta- ja taloussuunnittelu (luku 3.1).
- Taiteellisen toiminnan olemme ohjeistaneet (luku 2.2).



Kuva 21. Oamkin prosessit. Olemme kuvanneet keskeiset tehtävämme koulutuksen ja TKI-toiminnan. Johtamisella ohjaamme toimintaa.

Laatujärjestelmä tuottaa johtamisen ja kehittämisen tueksi runsaasti seuranta-, palaute- ja arviointitietoa. Palautejärjestelmämme kattaa opiskelijat, henkilöstön ja sidosryhmät (ks. luku 3.4). Palautetietoa hyödynnämme toimintamme ja toimintatapojemme arvioinnissa ja kehittämisessä.

Opiskelijapalautetta hyödynnämme opintojaksojen, opetussuunnitelmien, koulutuksen ja ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämisessä. Tapaamme myös opiskelijakunta OSAKOn johtoa kuukausittain ajankohtaisten asioiden tiimoilta ja saamme näin suoraa opiskelijapalautetta. Sidosryhmäpalautetta hyödynnämme sekä koulutuksen että TKI-toiminnan kehittämisessä. Henkilöstöpalaute on tärkeä erityisesti sisäisessä kehittämistyössä.

Olemme viime vuosina tiivistäneet palautejärjestelmiä, ja kiinnittäneet huomiota tiedon hyödyntämiseen ja palautteiden vaikuttavuuteen. Sidosryhmäpalautejärjestelmä on uudistettu viimeisimpänä, joten sen toimivuutta on arvioitava tulevaisuudessa.

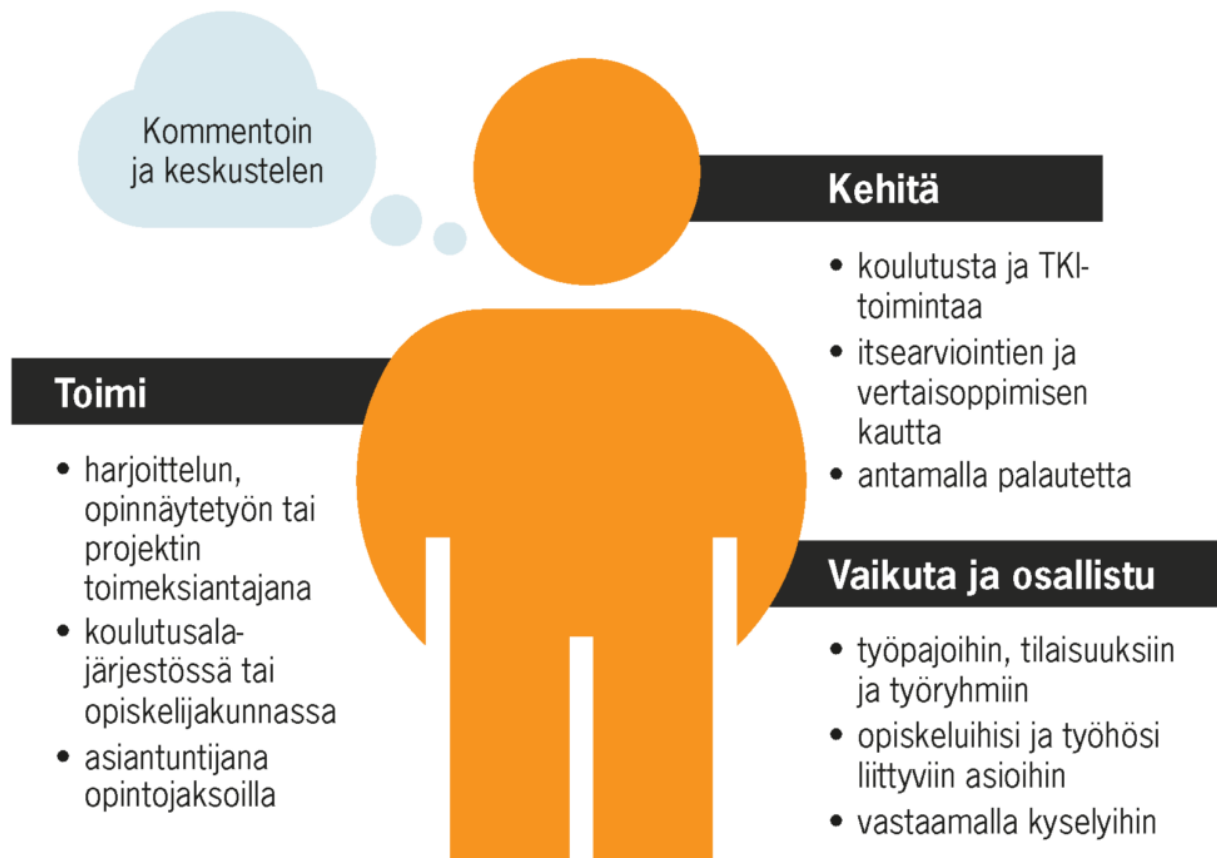
Työryhmissä käsittelemme laatujärjestelmän tuottamaa tietoa ja kehitämme toimintaamme. Koulutuksen kehittämisryhmä on keskeinen toimija, kun huolehdimme opetuksen ajantasaisuudesta ja laadusta. Hanketoimintaa seuraamme ja arvioimme TKI-johtotiimissä, mutta kehitämme sitä myös rahoittajien kanssa käytävien palautepalaverien pohjalta.

Taiteellisessa toiminnassa teemme yhteistyötä alueen muiden kulttuuritoimijoiden kanssa. Osa taiteellisesta toiminnasta arvioidaan julkisesti mediassa. Toimintaa kehitämme kritiikin, yhteisen keskustelun ja palautteiden avulla.

Arvioimme ja tarvittaessa uudistamme toimintatapojamme, kun menemme kohti tavoitteitamme. Haasteena on tiedon määrä ja sen järkevä hyödyntäminen. Kehittämisenäkökulmien priorisointi on tärkeää, jotta saamme vietyä olennaisia asioita eteenpäin.

## Laatu on meidän kaikkien yhteinen juttu

Laatukulttuuri kuvaa Oamkissa kehittämisen ilmapiiriä sekä yksilöllistä ja yhteisöllistä sitoutumista laadukkaaseen toimintaan. Olemme sitoutuneet strategiassa määriteltyihin arvoihin: vaikutamme avoimesti ja vastuullisesti. Opiskelijoilla, henkilöstöllä ja sidosryhmillä on monia tapoja osallistua ja kehittää toimintaa (kuva 22).



Kuva 22. Oamkissa on monia mahdollisuuksia olla mukana kehittämässä toimintaa. Kuvassa on esitetty opiskelijoiden, henkilöstön ja sidosryhmien keskeiset vaikuttamismahdollisuudet.

Näkökulmamme on, että laatu tehdään arjessa ja jokainen vastaa siitä omassa työssään. Tavoitteena on, että henkilöstö tuntee keskeiset omaa työtänsä ohjaavat asiat ja tietää, miten he voivat olla mukana kehittämässä toimintaa. Keväällä 2023 pelillistimme perehdyttämismateriaalin henkilöstölle laadusta ja vastuullisuudesta.

Osallistamme oamkilaisia yhteiseen kehittämiseen esimerkiksi keskusteluilla ja järjestämällä työpajoja, joissa hyödynnämme myös virtuaalisia alustoja. Järjestimme esimerkiksi Tulevaisuuden Oamk -tilaisuuden kesäkuussa 2023 koko henkilöstölle. Ennen tilaisuutta henkilöstö keskusteli virtuaalialustalla, ja sen pohjalta nostimme teemat yhteiseen kehittämistilaisuuteen. Yhteisen työskentelyn tulokset veimme esihenkilöstölle suunnattuun tilaisuuteen, jonka pohjalta toimia on jatkettu syksyllä, esimerkiksi tiimiytymispäivissä.

Opiskelijat vaikuttavat esimerkiksi antamalla palautetta, jonka avulla saamme tietoa koulutuksen kehittämiseksi. Keskustelemme säännöllisesti palautteista opiskelijoiden kanssa ja nostamme esiin niiden vaikuttavuutta. Näin kehitämme opiskelijapalautekulttuuria.

Sidosryhmät voivat vaikuttaa toiminnan kehittämiseen esimerkiksi asiantuntijoina ja antamalla palautetta yhteisissä keskusteluissa. Alumnit ovat tärkein sidosryhmämme, ja

alumnineuvottelukunta kokoontuu säännöllisesti. Kyselyt ja tutkimukset ovat myös yksi vaikuttamisen väline.

Olemme tunnistaneet, että keskustelun ja vuorovaikutuksen on oltava säännöllistä kaikilla organisaation tasoilla sekä opiskelijoidemme että henkilöstön kanssa. Olemme nostaneet viestinnässä esiin konkreettisia esimerkkejä vaikuttamistavoista.

## Osallistumme ja jaamme hyviä käytänteitä

Jaamme hyviä käytänteitä esimerkiksi koulutuksen ja TKI-toiminnan yhteisissä kehittämis- ja koulutustilaisuuksissa ja tapahtumissa, julkaisuja tekemällä, yhteisissä kehittämistyöpajoissa ja tiimikokouksissa. Tutkinto-ohjelmien vertaisoppimisessa peruslähtökohtana on verkostoitua ja jakaa hyviä käytänteitä tutkinto-ohjelmien kesken. Ammattikorkeakoulun yhteiset työryhmät henkilöstö- ja opiskelijaedustajineen ovat yhteistä kehittämistä, mutta myös hyvien käytänteiden jakamista varten.

Esimerkkejä hyvien käytäntöjen laajemmasta käyttöönnotosta:

- Tutkinto-ohjelmat ovat toistensa ideoimina ottaneet käyttöön Study Group -mallin, jossa korostuu vertaisoppiminen. Se on nykyaikaista sosiaalista oppimista, joka edistää oppimisen lisäksi opintojen etenemistä, työelämätaitoja ja opintoihin kiinnittymistä. Study Group -malli on käytössä kaikilla osaamisaloilla.
- Opettajat ovat kehittäneet digiosaamistamaan muun muassa digimentoritoiminnan avulla. Esimerkiksi [HOPEDI](#)-hankkeessa on pilotoitu erilaisia tapoja tarjota digipedagogista osaamista erityisesti opetushenkilöstölle. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat vaikkapa digipedagogiset vertaisryhmät kampuksilla ja digipedavarikot, seminaarit ja työpajat.
- TKI-toiminnan keskittäminen omaan yksikköön poisti tarpeen jakaa hankerahoitus eri koulutusalojen välillä, koska rahoitus kohdistetaan nykyisin TKI-yksikölle. Tämä johti siihen, että henkilöstö alkoi spontaanisti suunnitella yhteishankkeita hyviä käytänteitä hyödyntäen heti vuoden 2022 lopussa, kun TKI-organisaation muodostaminen oli julkistettu. Yhteishankkeiden toteutus mahdollistaa monialaiset hankkeet, eri osaamisalojen yhdistämisen sekä liiketoiminnan kehittämisen samanaikaisesti uuden teknologian soveltamisen kanssa.

## Arvioimme laatujärjestelmän osa-alueet vuosittain

Laatujärjestelmää kehitämme erityisesti Laatu ja vastuullisuus -työryhmässä, joka ideoi ja valmistelee laatujärjestelmään ja kestäväan kehitykseen liittyviä asioita sekä huolehtii niiden etenemisestä ja seurannasta. Työryhmän jäsenet vievät laadun ja kestäväan kehityksen viestiä omiin yksiköihinsä. Lukuvuonna 2022–2023 keskityimme työryhmässä erityisesti opiskelijapalautejärjestelmään ja palautekulttuurin kehittämiseen opiskelijoiden kanssa.

Teemme vuosittain laatukatsauksen, joka on laatujärjestelmän itsearviointiraportti. Siihen sisältöä tuottavat eri osa-alueiden vastuuhenkilöt. Katsauksessa käymme läpi laatujärjestelmän keskeiset osa-alueet. Samassa yhteydessä nostamme näkyviin kehittämiskohteet seuraavaksi vuodeksi. Laatukatsaus käsitellään Laatu ja vastuullisuus -työryhmässä, johtoryhmässä ja hallituksessa, ja se on nähtävillä sekä henkilöstö- että opiskelijaintrassa. Systemaattinen läpikäynti varmistaa osaltaan sen, että laatujärjestelmä säilyy ajantasaisena ja toimiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Säännöllisin väliajoin toteutettava ulkoinen auditointi on myös yksi laatujärjestelmän kehittämisväline.

#### **Vahvuudet**

Käymme vuosittain systemaattisesti läpi laatujärjestelmän osa-alueet toiminnan jatkuvan kehittämisen varmistamiseksi.

Hyödynnämme laatujärjestelmän tuottamaa tietoa toiminnan kehittämisen tueksi.

Laatukulttuurimme perustuu arvoihin ja on osallistavaa. Henkilöstö, opiskelijat ja sidosryhmät voivat monin eri tavoin vaikuttaa ja olla mukana kehittämistyössä.

#### **Kehittämiskohteet**

Tiedon hallintaa ja jalostamista on tarpeen kehittää edelleen.

Palautteiden vaikuttavuuden näkyväksi tekemistä on jatkettava.

Sidosryhmäpalautejärjestelmä on juuri uudistettu ja otettu käyttöön. Toimivuus on arvioitava tulevaisuudessa.

## 3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

### - Assessment of the audit team

#### **Ammattikorkeakoululla on kattava ja strategisten tavoitteiden saavuttamista tukeva laatujärjestelmä**

Auditointiaineisto ja auditointivierailu osoittivat, että Oulun ammattikorkeakoululla on toimiva laatujärjestelmä, joka tukee strategisten ja operatiivisten tavoitteiden saavuttamista sekä tuottaa tietoa johtamisen ja perustehtävien tavoitteellisen kehittämisen tueksi. PDCA-syklille rakentuvan laatujärjestelmä sekä seuranta-, arviointi- ja palautetiedon hyödyntäminen toimivat pääosin hyvin ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämisessä. Henkilöstöintra Heimon rakenne noudattaa ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän rakennetta. Heimossa oleva aineisto ja ohjeistukset tukevat erinomaisesti laatujärjestelmän käytännön toteutusta.

Koulutusta koskevat laadunhallinnan menettelytavat näkyvät auditointiaineistossa esimerkiksi järjestelmällisenä opetussuunnitelmatyönä, toimivana opiskelun ohjaussuunnitelmana sekä kattavana kehittämistyössä hyödynnettynä palautejärjestelmänä. Oulun ammattikorkeakoulun

strateginen tavoite kouluttaa osaajia Pohjois-Suomeen konkretisoitui opettajatyöpajan vastauksissa sekä opetussuunnitelmatyössä ja koulutuksen kehittämisessä. Tässä hyödynnetään laajaa ennakointi- ja sidosryhmäyhteistyötä, mikä näkyy uusina aluetta palvelevina koulutusavauksina.

Auditointiaineiston mukaan TKI-toiminnan ja taiteellisen toiminnan tiivis tavoitteellinen vuorovaikutus työelämän ja sidosryhmien kanssa edistää ammattikorkeakoulun strategian toteuttamista. Alueelle lisäarvoa tuottava TKI-hanketoiminta sekä taiteellisen toiminnan toteutus ovat osoitus tavoitteellisesta ja tuloksellisesta sidosryhmäyhteistyöstä. Perustehtäviä tukevan laatujärjestelmän vaikuttavuus tulee esille lisäksi henkilöstön osaamisen kehittämisessä ja työhyvinvoinnin edistämistä tukevana toimenpiteinä.

Auditointiaineiston perusteella Oulun yliopiston Oulun ammattikorkeakoululle tarjoamat yhteiset palvelut ovat pääosin toimivia. Auditointiryhmä suosittelee kuitenkin, että yhteisten palveluiden laadunhallintaan, vastuunjaon selkiyttämiseen, toimijoiden väliseen vuoropuheluun sekä palveluiden tavoitteenasetteluun kehitetään menettelytavat.

### **Laatujärjestelmää kehitetään systemaattisesti ja kehittämistyön tuloksista on näyttöä**

Oulun ammattikorkeakoulu tunnistaa laatujärjestelmänsä avulla kehittämisen kohteita. Laatujärjestelmä tukee erinomaisella tavalla ammattikorkeakoulun tavoitteellista kehittämistä. Auditointivierailun ja auditointiaineiston perusteella ammattikorkeakoulun perustehtäviä koskevia seuranta-, mittari- ja palautetiedon sekä laadunhallinnan menettelytapoja on arvioitu ja kehitetty edellisen auditoinnin palautteen perusteella järjestelmällisesti. Säännöllisesti kokoontuva laatu- ja vastuullisuustyöryhmä huolehtii laatujärjestelmän kehittämisestä. Koska laatu- ja vastuullisuustiimi koostuu eri osaamisalojen edustajista, se edistää auditointihaastattelujen mukaan kehittämistä tukevaa vuoropuhelua ammattikorkeakoulun sisällä.

Laaturyhmän vuosikelloista ja vuosittaisista laatukatsauksista (2021, 2022, 2023) käy ilmi laatujärjestelmän systemaattinen kehittäminen. Vastaava katsaus on tehty jo kahdeksana vuonna. Siinä arvioidaan myös laatujärjestelmän tavoitteenmukaisuutta ja todetaan laatujärjestelmän kehittämiskohteet. Laatupäällikkö kokoaa tiedon laatukatsaukseen eri alojen vastuuhenkilöiltä ja kehittämisryhmistä. Vuoden 2023 laatukatsaus antaa hyvän kokonaiskuvan ammattikorkeakoulun kehittämistoiminnasta ja sen tuloksista. TKI-toiminnan tulosten näkyvyyttä voisi kuitenkin vahvistaa. Auditointiryhmä suosittelee, että TKI-hankkeissa syntyneitä hyviä käytäntöjä ja kehittämistyön tuloksia tuodaan laatukatsauksessa PDCA-syklin mukaisesti esille nykyistä enemmän.

Auditointiaineiston mukaan laatujärjestelmän eri osia – kuten opiskelijapalautejärjestelmä, sidosryhmäkysely ja henkilöstökysely – on kehitetty järjestelmällisesti. Samoin monipuolista ennakointitiedon keruuta on systematisoitu. Auditointihaastatteluiden mukaan myös mittaritietoa on kehitetty yhteistyössä ammattikorkeakoulun johdon ja data-analytiikan kesken. Kehittämistyön tuloksena Heimossa on runsaasti saatavilla Power BI:n tuottamaa mittaritietoa niin strategiseen, koulutuksen kuin TKI-toiminnan johtamiseen liittyen. Mittaritietoa seurataan ja

analysoidaan auditointihaastattelujen mukaan aktiivisesti osaamisalojen kokoontumisissa ja ammattikorkeakoulun yhteisissä työryhmissä. Yhteiset työryhmät hyödyntävät myös itsearviointea työryhmätyöskentelyn kehittämisessä.

Lisäksi tukipalveluissa ja Heimon kehittämisessä käytössä olevaa Service Desk -tyyppistä toimintaa pidettiin auditointihaastatteluissa toimivana käytäntönä. Näin saadut palautteet arvioidaan kuukausittain.

### **Osallistaminen ja aktiivinen kehittämisen ilmapiiri heijastavat avointa laatukulttuuria**

Auditointiaineistosta sekä laatukatsauksista käy ilmi Oulun ammattikorkeakoulun kehittämistä tukeva avoin toimintakulttuuri, joka yhdessä monipuolisten osallistamisen keinojen kanssa mahdollistaa opiskelijoiden, sidosryhmien ja henkilöstön osallistumisen toiminnan kehittämiseen. Avoimuus, osallistaminen ja aktiivinen kehittämisen ilmapiiri tulevat esille muun muassa strategian uudistamisessa, arvojen määrittelyssä ja tiekarttojen laadinnassa. Johtoryhmän kokouksista ja ajankohtaisista aiheista tietoa välitetään rehtorin kahvitilaisuuksissa. Auditointihaastattelujen mukaan eri työryhmät hyödyntävät aktiivisesti viestinnän kuukausikatsauksia.

Auditointiaineistossa korostui työryhmien merkitys tiedon välittämisen, kannustamisen, yhteisen keskustelun ja osallistamisen foorumeina. Avoimuutta ja osallistamista tukevat myös Oivalluskanava ja monet kehittämisfoorumit. Henkilöstöintra Heimo sekä opiskelijoille suunnatut Oiva ja Tuudo toimivat hyvin aktiivisessa tiedon välittämisessä. Tapaamisista ja koulutuksista intranetissä jaetut tallenteet palvelevat niin tiedon välittämisessä kuin osaamisen kehittämisessä. Laatu- ja vastuullisuusasioihin perehdyttämisessä hyödynnetään Heimossa olevaa Laatupeliä. Digitaaliset kanavat ovat auditointihaastattelujen mukaan viime vuosina selkeästi lisänneet osallistumismahdollisuuksia. Tästä hyvänä esimerkkinä on strategian, tiekarttojen ja pedagogisen ohjelman verkkopohjainen työstäminen vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa.

Opiskelijoilla on auditointihaastattelujen perusteella hyviä mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan kehittämiseen joko antamalla suoraa palautetta tai vastaamalla palautekyselyihin. Opiskelijoiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia on lisätty viime vuosina. Opiskelijakunta OSAKOn edustajat ja johto tapaavat kuukausittain. Opiskelijoiden edustajat kokevat tulevansa hyvin kuulluksi yhteisissä työryhmissä ja tutkinto-ohjelmatiimeissä. Opiskelijat kokivat, että heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita ja niillä on vaikutusta.

Auditointivierailulla korostui sidosryhmien aktiivinen kuuleminen. Sidosryhmien edustajat kokevat voivansa vaikuttaa ammattikorkeakoulun uusiin koulutusavauksiin, toimimalla kouluttajina ja hankeyhteistyön osapuolina ja hyödynsaajina. Laatukatsauksen ja auditointivierailun mukaan vuonna 2023 uudistettu sidosryhmäkysely tukee hyvin toiminnan kehittämistä. Työelämäauditoinnit vahvistavat entisestään sidosryhmien kuulemista osana koulutusten kehittämistä.



## **Kehittämisen ilmapiiri näkyy osaamisen ja hyvien käytäntöjen jakamisena**

Itsearvioinnissaan Oulun ammattikorkeakoulu kuvaa monipuolisia tapoja jakaa osaamista niin korkeakoulun sisällä kuin sidosryhmien ja työelämän käyttöön. Monialaisen osaamisen hyödyntämistä ja jakamisen mahdollisuuksia ovat lisänneet Oulun ammattikorkeakoulun uudistukset koskien koulutusta, TKI-toimintaa ja eri työryhmiä. Auditointiaineistossa korostui yhteisten työryhmien, korkeakoulun yhteisten kehittämishankkeiden ja yhteisten foorumien sekä koulutuksessa hyödynnetyn vertaisarvioinnin merkitys hyvien käytäntöjen jakamisessa. Opettajatyöpajassa korostettiin myös hyvää yhteistyötä kollegoiden kanssa. Pedagogisessa kehittämisessä vahvuudeksi nostettiin ammatillisen opettajankoulutuksen osaamisen hyödyntäminen.

Hyviä esimerkkejä keinoista kehittää toimintaa ja jakaa osaamista yhdessä sidosryhmien kanssa ovat muun muassa hankkeiden järjestämät tapaamiset ja säännöllisesti toteutuvat sidosryhmä- ja alumnitapaamiset. Toimivia kanavia osaamisen jakamisessa ovat myös yhteiskuntavastuuraportti, julkaisutoiminta sekä Oamk Journal. Auditointiryhmä kannattaa laatukatsauksen johtopäätöstä, jonka mukaan hankkeiden tulosten julkaisemiseen tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota.