KANSALLINEN KOULUTUKSEN ARVIOINTIKESKUS
NATIONELLA CENTRET FÖR UTBILDNINGSUTVÄRDERING
FINNISH EDUCATION EVALUATION CENTRE

KAAKKOIS-SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Tekijät **Jaana Ignatius, Olli Kolehmainen, Mikko Korhonen, Riikka Mäki-Ontto, Kati Isoaho & Hanna Väätäinen. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun itsearviointi toim. Marjaana Kivelä**
Auditointivuosi **2021**, Karvin julkaisu **3:2021**
Kieli **Suomi**
ISBN **978-952-206-627-5 pdf**

3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

- Korkeakoulun itsearviointi

Xamkin laatujärjestelmä noudattaa eurooppalaisia korkeakoulujen laadunhallinnan suosituksia, ja se rakentuu PDCA-mallin ympärille. Strateginen johtaminen ja toiminnanohjaus perustuvat laatujärjestelmän systemaattisesti tuottamaan tietoon. Laatujärjestelmän menettelytavat tukevat toiminnalle asetettujen tavoitteiden saavuttamista, toiminnan ja tulosten seurantaa ja arviointia sekä kehittämistä.

Laadun arviointi ja kehittäminen perustuvat avoimuuteen ja eri toimijoiden näkökulmien huomioimiseen toiminnan kehittämisessä. Laadukasta toimintaa aikaansaadaan luomalla aktiivisesti kokeiluun ja kehittämiseen kannustavaa, osallistumismahdollisuuksia tarjoavaa ja avointa ilmapiiriä. Osallistuvaa laatukulttuuria tuetaan keräämällä säännöllisesti palautetta eri ryhmiltä ja integroimalla se toiminnan kehittämiseen, tarjoamalla palaute- ja arviointitieto käyttöön ja tiedottamalla siitä sekä käyttämällä menettelytapoja, jotka varmistavat henkilöstön ja opiskelijoiden osallistumisen toiminnan kehittämiseen. Esimerkkeinä näistä ovat koulutusten kehittämisfoorumit, joissa opiskelijat, opiskelijakunta ja henkilöstö keskustelevat kehittämiskohteista ja palautteesta sopien yhdessä kehittämistoimista, ja johdon katselmukset, joihin osallistuvat johto sekä henkilöstön ja opiskelijoiden edustajat. Aloitteiden, kehittämisideoiden ja keksintöjen tekemiseen kannustetaan, niiden käsittelyyn on sovitut menettelyt ja kannustimena maksetaan myös palkkioita.

Palautetta toiminnan laadusta kerätään opiskelijoilta ja henkilöstöltä säännöllisesti sekä määrämuotoisilla toistuvilla kyselyillä että tapauskohtaisesti räätälöidyillä kyselyillä.

Sidosryhmäpalautetta kerätään korkeakoulun tasolla vuorovuosin alumneilta, TKI-sidosryhmiltä ja koulutuksen sidosryhmiltä. Palautteet käsitellään sovitussa toimielimessä tai työryhmässä sekä yksiköissä. Jatkuvaa, ei-systemaattista palautetta sidosryhmiltä kerätään opetuksen työelämäyhteistyön, palvelutoiminnan ja hankeyhteistyön yhteydessä. Tätä palautetta ei kuitenkaan dokumentoida yhteiseen käyttöön ja sen hyödyntäminen jää osittain paikalliseksi. Palautejärjestelmän kehittämiskohteiksi on tunnistettu toiminnan kehittämistä ja kohderyhmien osallistumista parhaiten tukevan keruutavan ja kysymyksenasettelun määrittely ja palautteen hyödyntämisen ja vaikutusten tekeminen entistäkin näkyvämmäksi. Opiskelijapalautteen vastausten saaminen on koettu osittain hankalaksi, joten kehittämistyössä huomioidaan tarve vastaajamäärien kasvattamiseen. Kehittämistyö on käynnistetty opintojaksopalautteen uudistamisella, ja opiskelijakunta Kaakon edustajat ovat osallistuneet työhön. Koulutusalojen on johdon katselmuksissa sovittu panostavan entisestään opiskelijapalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen, mikä sisältää myös palautteen merkityksen avaamisen opiskelijoille.

Hyviä käytäntöjä levitetään tilaisuuksissa, palavereissa ja sisäisten tiedotuskanavien kautta. Esimerkiksi opetuksen johtoryhmässä on säännöllisesti esitelty eri alojen hyviä käytäntöjä. Verkkopedagogiikan hyvien käytäntöjen jakamiseksi pidetään vuosittain seminaari ja jakamiseen ja kehittämiseen kannustetaan myös palkitsemalla vuoden verkko-opetusteko.

Laatujärjestelmää kehitetään yhteistyössä eri toimijoiden kanssa

Laatutiimi ja laatupalvelut vastaavat laatujärjestelmän kehittämisestä. Laatujärjestelmää kehitetään arviointien, jatkuvan palautteen ja tarpeiden kuuntelun sekä eri toimintojen ja opiskelijakunnan kanssa tehtävän yhteistyön avulla. CAF-arviointi sekä laatujärjestelmän itsearviointi tehdään muutaman vuoden välein. Nämä nostavat esiin kehittämiskohteita, jotka vaikuttavat myös laatujärjestelmään. Säännöllisin väliajoin toteutettava ulkoinen arviointi, auditointi, on keskeinen laatujärjestelmän kehittämisen väline. Laatujärjestelmän toimivuudesta saadaan jatkuvaa palautetta opiskelija- ja henkilöstökyselyillä, hallintopalveluiden asiakaspalautekyselyllä, johdon katselmuksissa sekä yhteistyöstä eri toimintojen kanssa. Saatua palautetta koostetaan kehittämistyön pohjaksi ja pienempiä uudistuksia tehdään nopeasti. Esimerkiksi opintojaksopalautejärjestelmän uudistaminen on käynnistynyt palautteen perusteella tietoon tulleista opettajien, opiskelijoiden ja johdon tarpeista. Kehittämistyötä tehdään siten, että osallistetaan henkilöstöä ja opiskelijoita mukaan. Tavoitteena on laatujärjestelmä, joka 1) on dynaaminen, 2) tukee strategiaa ja toiminnan kehittämistä, 3) sisältää tehokkaan ja selkeästi kuvatun prosessikokonaisuuden ja ohjeistuksen ja 4) edistää Xamkin avoimen ja vuorovaikutteisen laatukulttuurin kehittymistä.

Laatutiimi itsearvioi laatujärjestelmän vuonna 2018. Toimivimmiksi arvioitiin koulutusten arviointi, opiskelijapalautteen kerääminen, analysointi ja hyödyntäminen koulutuksen kehittämisessä, ydinprosessien kuvaukset ja niiden toimintaa ohjaava vaikutus sekä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kehittäminen. Eniten kehitettävää tunnistettiin olevan oppimisympäristöjen ja tukipalveluiden kehittämisessä opiskelijoiden ja opettajien tarpeiden mukaisesti, kokeilevan toimintakulttuurin edellytysten luomisessa, opiskelijoiden, henkilöstön ja

sidosryhmien osallistumisessa laatujärjestelmän kehittämiseen ja prosessikuvausten hyödyntämisessä toiminnan kehittämisessä. Näiden parantamiseksi on toteutettu opetuksen tukipalveluiden palautekyselyt opiskelijoille ja henkilöstölle ja saatu näin kehittämistyöhön suuntaa, luotu toimintamalli ja käynnistetty aloitetoiminta, otettu opintojaksopalautejärjestelmän kehittämiseen vahvasti käyttäjäpalautteet huomioon sekä päivitetty prosessikuvausten ohjeistus.

Vahvuudet	**Kehittämiskohteet**
Seuranta, palaute- ja arviointitiedon hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	Seuranta-, palaute- ja arviointitiedon hyödyntämisen ja vaikutusten tekeminen entistäkin näkyvämmäksi
Laatujärjestelmän kytkeytyminen johtamiseen ja tuki toiminnan tavoitteiden saavuttamiselle	Kokeilevan toimintakulttuurin edellytysten luominen laatutyön avulla
Systemaattinen henkilöstö- ja opiskelijapalautteen kerääminen	Opiskelijapalautekyselyiden kuormittavuuden arviointi ja edelleen kehittäminen
Opiskelijoiden palautekyselyiden ja kehittämisfoorumeiden muodostama kokonaisuus	Sidosryhmäpalautteen keräämisen ja hyödyntämisen systematisointi
Yhteiset ja kuvatut keskeiset prosessit, jotka ohjaavat toimintaa	

3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

- Auditointiryhmän arvio

Vaikuttavaa aluekehitystyötä on mahdollista vahvistaa entisestään laadunhallinnalla

”Laadunhallinta Xamkissa” -dokumentti kuvaa kattavasti xamkilaisen laadunhallinnan perusteet ja käytänteet. Auditointiryhmä pitää erinomaisena ja toimintaa jäsentävänä käytäntönä kuvata toiminnanohjaus-, koulutus- ja TKI-prosessi jatkuvan kehittämisen periaatteen mukaisesti. Auditointiryhmä suosittelee, että myös aluekehitystyö kuvataan vastaavalla tavalla, tavoitteena toiminnan jäntevöittäminen ja osittaisen pirtaleisuuden vähentäminen. Aluekehityksen jatkuvan kehittämisen kuvaus yhdistettynä ajantasaiseen asiakkuudenhallintaan (CRM) mahdollistaisi Xamkin laadunhallinnan entistä paremman kattavuuden ammattikorkeakoulujen perustehtävien näkökulmasta.

Riskienhallinnan kehittäminen osana laadunhallintaa mahdollistaisi entistä vahvemman pohjan toiminnan laaja-alaiselle arvioinnille ja kehittämiselle. Auditointiryhmä suosittelee, että riskienhallinnan koordinointia ja jalkauttamista osaksi arjen toimintaa jatketaan ottamalla käyttöön riskienhallintajärjestelmä.

Sidosryhmien osallisuuden vahvistamisella entistä parempaa laatua

Laatujärjestelmä vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin tuottamalla tietoa johtamisen ja toiminnan kehittämisen tueksi, varmistamalla tiedon hyödyntämisen korkeakoulun eri tasoilla, yhdenmukaistamalla ja selkeyttämällä menettelyjä ja vastuita sekä osallistamalla henkilöstö ja opiskelijat xamkilaisen laatukulttuurin vahvistamiseen. Seuraava askel laatujärjestelmän kehittämisessä voisi olla sidosryhmien systemaattisempi osallistaminen Xamkin toiminnan kehittämiseen.

Kehittämiskohteisiin tartutaan ketterästi

Laatujärjestelmää kehitetään dynaamisesti. Esimerkiksi palautteissa esille tulleisiin kehittämiskohteisiin tartutaan ajantasaisesti. Auditointiryhmä suosittelee laatutiimin roolin vahvistamista laatujärjestelmän kehittämistyössä. Esimerkiksi laatujärjestelmän kehittämiselle voitaisiin määrittää systemaattisesti painopisteet tietylle ajanjaksolle.

"Laadunhallinta Xamkissa" -kuvaus sisältää mittaussuunnitelman, jossa on esitetty Xamkin eri kysely- ja arviointikäytänteet, niiden kohderyhmät, keräystavat, ajankohdat, keräysvastuut, analysointivastuut ja muutostoimenpiteiden käynnistysvastuut. Auditointiryhmä pitää mittaussuunnitelmaa hyvänä käytänteenä, joka rytmittää eri kyselyjen toteuttamista.

Toiminnan kehittäminen on osallistavaa

Opiskelijat tunnistavat osallisuutensa xamkilaiseen toiminnan kehittämiseen ensisijaisesti opintojaksopalautteen, kehittämisfoorumeiden ja välittömän palautteenannon kautta. Muut vaikuttamismenetelmät, kuten tulokysely ja koulutuksen kehittämiskysely, eivät auditointivierailulla nousseet esiin. Opiskelijakunta Kaakolla on edustus Xamkin eri työryhmissä, joissa he toimivat tasavertaisena jäsenenä muiden ryhmän jäsenten kanssa. Henkilöstön parhaiten tunnistama vaikuttamismahdollisuus toiminnan kehittämiseen on työyhteisön kehittämiskyselyyn vastaaminen. Haastateltavat sidosryhmät eivät auditointivierailulla tunnistaneet sidosryhmäkyselyä mahdollisuutenaan osallistua Xamkin toiminnan kehittämiseen. Auditointivierailu vahvisti itsearvioinnin antamaa kuvaa siitä, että kokonaisuutena vuorovaikutus Xamkin toimijoiden ja sidosryhmien välillä on aktiivista, mikä mahdollistaa sidosryhmien näkemysten huomioimisen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Hyviä käytänteitä jaetaan arjen kohtaamisissa sekä erilaisissa Xamkin järjestämissä tilaisuuksissa, kuten verkkopedagogiikkaan liittyvissä seminaareissa. Hyvien käytänteiden jakamisen ja vertaisoppimisen luontevina paikkoja ovat myös johdon katselmukset ja kehittämisfoorumit.

Xamk on aktiivinen toimintansa kehittäjä. Fuusiotaustan vuoksi erilaisia kehittämishankkeita on tällä hetkellä paljon. Auditointiryhmä sai vaikutelman, että Xamkissa tunnistetaan ketterästi erilaisia toiminnan kehittämiskohteita ja niihin tartutaan aktiivisesti. Esimerkkinä tästä on

yhteisten toimintatapojen luominen TKI-toiminta-alueelle IMS-toimintajärjestelmän avulla sekä sähköisen Hansa -järjestelmän laajalla käyttöönotolla.