KANSALLINEN KOULUTUKSEN ARVIOINTIKESKUS
NATIONELLA CENTRET FÖR UTBILDNINGSUTVÄRDERING
FINNISH EDUCATION EVALUATION CENTRE

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Authors **Heidi Fagerholm, Juha Eskelinen, Jaana Kullaslahti, Onni Kuparinen, Mira Huusko & Kati Iso-aho. Laurean itsearviointiraportti (toim.) Jaana Ignatius.**
Year of publication **2022**, FINEEC publications **16:2022**
Language **Finnish**
ISBN **978-952-206-737-1 pdf**

3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

- HEI's self-assessment

Laureassa on tehty systemaattista laatutyötä aina sen perustamisesta, 2000-luvun alkuvuosista lähtien. Laatujärjestelmän toimivuutta arvioidaan sille asetettujen tavoitteiden pohjalta. Laatujärjestelmän tavoitteena on PDCA-kehän toteuttaminen tavalla, joka

- tuottaa systemaattista toimintaan liittyvää tietoa johtamisen tueksi sekä toiminnan laadun kehittämiseksi
- yhtenäistää ja tehostaa laadunhallinnan menettelyjä ja toimintatapoja
- vahvistaa Laurean laatukulttuuria ja laurealaisten osallistumista laatutyöhön
- tukee hyvien käytänteiden levittämistä.

PDCA-kehämallin mukaisesti on kaikilla perustoiminnoilla – strateginen johtaminen, henkilöstöjohtaminen, koulutustoiminta, TKI-toiminta, aluekehitys- ja liiketoiminta – niitä ohjaavat lähtökohdat ja tavoitteet (P), keskeiset toiminnot ja niihin liittyvät ohjeet (D), mittarit ja muut palaute- ja arviointimenettelyt (C) sekä toiminnan kehittämiskäytänteet ja -kohteet (A). Perustoimintojen tavoitteiden saavuttamista ja jatkuvaa kehittämistä vahvistetaan menettelytapaohjein, joissa on esitetty yhteiset periaatteet ja kehykset, jotka ohjaavat Laurean toimintaa.

Osallistava, avoin, vastuullinen ja vaikuttava laatukulttuuri

Laurealainen laatukulttuuri muodostuu osallistavasta toiminnan systemaattisesta arvioinnista ja kehittämisestä. Henkilöstö osallistuu toiminnan arviointiin ja kehittämiseen monella tapaa aina strategiatyöstä työhyvinvoinnin edistämiseen. Menettelytapaohjeissa on esitetty kehittämisryhmät, joiden kautta eri toimijat osallistuvat toiminnan kehittämiseen vahvistaen näin

yhteiskehittämisen ja -jakamisen kulttuuria. Opiskelijoiden pääasialliset vaikuttamiskanavat ovat opiskelijapalautejärjestelmä sekä osallistuminen kehittämisryhmiin sekä Laureamkon ja johdon tapaamisiin. Sidosryhmäkyselyllä kartoitetaan kumppanien kokemuksia ja mielikuvia yhteistyöstä Laurean kanssa. TKI-hankepartnerit osallistuvat TKI-hanketoiminnan kehittämiseen partneripalautteen kautta. Työelämän keskeinen osallistumiskanava koulutusten kehittämiseen ovat tutkintokohtaiset työelämän ohjausryhmät. Henkilöstön, opiskelijoiden ja sidosryhmien palaute- ja arviointikäytänteet on esitetty Laatukäsikirjan liitteenä.

Laurean arvot – avoimuus, vastuullisuus ja vaikuttavuus – edistävät laurealaisen laatukulttuurin kehittymistä. Esimerkkeinä avoimesta jakamisen kulttuurista ovat kuukausittaiset Rehtorin tiedotteet sekä rehtorin ja henkilöstön väliset vuorovaikutteiset Pannu kuumana -tilaisuudet sekä Laurean strategiaprosessi. Laurean avoin toimintakulttuuri arvioitiin OKM:n selvityksessä vuonna 2020 korkeimmalle tasolle viisi, arvioitaessa korkeakoulujen tilannetta avoimen tieteen ja tutkimuksen edistämisessä. Vastuullista laurealaista toimintaa tukevat erityisesti Eettinen toimintaohje, Henkilöstön tasa-arvo- yhdenvertaisuussuunnitelma, Opiskelijoiden saavutettavuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma sekä Kestävän kehityksen ohjelma. Avainkumppanuuksien hoitomallilla edistetään vaikuttavan yhteistyön toteuttamista monialaisesti opetuksessa, TKI- ja liiketoiminnassa. Laureassa on julkaistu vuodesta 2016 lähtien vuosittain Yhteiskunnallinen vaikuttavuus & vuorovaikutus -raportti. Raportissa esitellään laurealaisen toiminnan vaikuttavuutta arjen toiminnan näkökulmasta viitekehyksenä Laurean strategiset teemat.

Laurealainen laatukulttuuri mahdollistaa hyvin käytänteiden jakamisen. Hyvien käytänteiden jakamisen foorumeina toimivat erityisesti Certified-koulutukset sekä Ajankohtaista koulutuksen kehittämisestä ja Ajankohtaista TKI-toiminnasta -Zoom-tilaisuudet. TKI-hanketoimijoille järjestetään Kahvia ja sympatiaa -tapaamisia, joiden tarkoitus on niin hyvien käytänteiden jakaminen kuin myös vertaistuen tarjoaminen. Laureassa valitaan vuosittain Pedateko, TKI-teko ja Palveluteko. Tunnustuksella halutaan nostaa esille strategisiin tavoitteisiin pohjautuvia laurealaisia hyviä käytänteitä. Lisäksi vuoden 2021 aikana palkittiin kuukausittain yhteisön jäsen eri teemojen mukaisesti Laurean 30-vuotisjuhlavuoden kunniaksi. Arjen laatuteko, joka on levinnyt korkeakouluyksiköissä laajemminkin, on Sinua varten -käytänne. Sinua varten -aikavaraus syntyi vastauksena henkilöstöltä tulleessaan (kevään -20 Pulssi) palautteeseen, jonka mukaan esihenkilöt eivät ole riittävästi tavoitettavissa. Sinua varten -käytänteen myötä opettajien esihenkilöt varaavat viikoittain työaikaa 1-2 h viikossa ei-kiireellisiin arjen asioihin ja ajatusten vaihtoon yhdessä lehtoreiden kanssa.

Laatujärjestelmää kehitetään systemaattisesti

Laatujärjestelmän kehittämisen painopisteet määritetään vuosittain Laadunhallinnan kehittämisryhmän toimesta. Tällaisia painopisteitä ovat esim. opiskelijapalautejärjestelmän kehittäminen sekä laadunhallintaan liittyvän dokumentaation ja viestinnän kehittäminen. Painopisteiden määrittelyn lähtökohtana on ennen kaikkea saatu opiskelija- ja henkilöstöpalaute. Opiskelijapalautekyselyjä on esim. rytmitetty uudelleen saadun opiskelijapalautteen pohjalta. Laadunhallinnan kehittämisryhmä tekee vuosittain itsearvioinnin, jossa arvioidaan, miten

asetettuja painopisteitä on pystytty kuluvan vuoden aikana edistämään. Arvioinnin pohjalta tarkennetaan seuraavan vuoden painopistealueet, vastuutukset sekä työskentelymuodot.

Laatujärjestelmän ja toiminnan arviointi- ja kehittämistyökaluna on hyödynnetty EFQM-mallia ja sen mukaista itsearviointia ja ulkoista arviointia, joihin on osallistunut kattava ja monipuolinen joukko laurealaisia toimijoita. Itsearviointi toteutettiin vuonna 2020 ja ulkoinen arviointi vuonna 2021, josta Laurealle myönnettiin Recognised by EFQM-tunnustus. EFQM-arviointeja toteutetaan kuuden vuoden välein osana laatujärjestelmän auditointiin valmistautumista.

Laureassa toteutetaan jatkuvaa benchmarking-toimintaa erityisesti osana laadunhallinnan kehittämistä. Viimeisimpänä, osana Karvin auditointiin valmistautumista vertaisoppimisprosessit on toteutettu Seinäjoen ammattikorkeakoulun, Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Yrkeshögskolan Novian sekä Maanmittauslaitoksen kanssa. Karvin toteuttama auditointi on Laurean laatujärjestelmän kehittämisen keskeinen menetelmä. Vuoden 2016 auditoinnin pohjalta laatujärjestelmän kehittämisen painopisteiksi nostettiin mm. opiskelijapalautejärjestelmän entistä parempi hyödyntäminen, aluekehityksen ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden vahvistaminen sekä TTS:ien yhtenäistäminen.

Vahvuudet	**Kehittämiskohteet**
Määrätietoinen ja pitkäjänteinen laatutyö	Toiminnanohjaukseen liittyvien järjestelmien hyödyntämisen systematisointi
Osallistava, avoin, vastuullinen ja vaikuttava laatukulttuuri	PDCA-kehän Check-Act -rajapinnan vahvistaminen ja kehittämistoimien vaikuttavuuden seuranta
Laaja benchmarking-toiminta ja ulkoinen arviointitieto sekä näiden tietojen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	Riskienhallinnan/jatkuvuuden hallinnan systematisointi

3.3 Laatujärjestelmän toimivuus ja kehittäminen

- Assessment of the audit team

Laurealla on toimiva ja sen perustehtävät kattava laatujärjestelmä. Laurean laatujärjestelmän kehittäminen on pitkäjänteistä sekä järjestelmän toimivuudesta ja vaikuttavuudesta on näyttöä. Laurea pystyy laatujärjestelmänsä ja johtamisen avulla tunnistamaan kriittiset muutostarpeet, joiden kehittämistä seurataan aktiivisesti. Laurean laatujärjestelmän kehittäminen pohjautuu selkeään tavoitteiden asettamiseen. Systemaattinen toiminta tähtää tavoitteiden saavuttamiseen ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Auditointihaastatteluiden mukaan laatujärjestelmää on kehitetty muun muassa sitä visualisoimalla, opiskelijapalautejärjestelmää uudistamalla sekä keräämällä TKI-toiminnasta palautetta myös sidosryhmiltä.

Laureassa on vahva palaute- ja työryhmäkulttuuri, jossa osallistetaan laajasti sekä korkeakoulun

sisäisiä että ulkoisia sidosryhmiä. Auditointiryhmä suosittelee, että jatkossa sidosryhmien ja avainkumppaneiden näkemykset huomioidaan nykyistä enemmän eri toimintoja kehitettäessä. Sidosryhmien edustajat toivoivat, että neuvottelukuntien ja työryhmien osallistujat valmistautuisivat tapaamisiin paremmin esimerkiksi ennakkotehtävien avulla, jolloin tapaamisissa päästäisiin syvemmälle kehittämiseen.

Laurea toimii esimerkillisesti siinä, kuinka suuressa organisaatiossa henkilöstölle viestitään sisäisesti. Henkilöstön intranet on aktiivisessa käytössä ja sieltä löytyy uutiskirjeitä ja videoituja infoja. Osa henkilökunnasta tosin piti intranettiä sekavana ja ehdotti, että viestintäkanavia määriteltäisiin uudelleen ja tehdään niistä viestinnällisesti nykyistä tehokkaampia.