KANSALLINEN KOULUTUKSEN ARVIOINTIKESKUS
NATIONELLA CENTRET FÖR UTBILDNINGSUTVÄRDERING
FINNISH EDUCATION EVALUATION CENTRE

OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Författare **Päivi Karttunen, Tauno Kekäle, Lauri Kujala, Tuija Vasikkaniemi, Sirpa Moitus & Marja-Liisa Saarilammi, Oulun ammattikorkeakoulun itsearviointi (toim.) Sari Ahvenlampi & Pirjo Partanen**
Publikationsår **2024**, NCU:s publikation **18:2024**
Språk **Finska**
ISBN **978-952-206-877-4 pdf**

4.1 Korkeakoulun valitsema arviointialue

- Högskolans självvärdering

Valinnaisena kohteena meillä on yhteiset koulutuspalvelut oppijan sujuvan opintopolun tukena strategian tavoitteiden mukaisesti. Oulun yliopisto on tuottanut konsernin yhteiset sopimuksella määritellyt palvelut vuodesta 2020 lähtien molemmille korkeakouluille.

Oulun yliopiston koulutuspalvelujen (KOPA) tavoite on olla aktiivinen kehittämiskumppani. Palvelut ovat vakiintumassa organisaatiomuutosten jälkeen. Arviointi on nyt ajankohdallisesti oikea, jotta palveluita voidaan jatkokehittää.

Koulutuspalvelut sisältyvät palvelusopimukseen. Laadunhallinnan kriteerejä, palvelujen tuottamisen linjauksia tai sisältöjä ei palvelusopimukseen ole kirjattu, eikä palvelusopimusta ole päivitetty. Yhteisesti hyväksytyt koulutuspalvelujen palvelukuvaukset puuttuvat.

Koulutuspalvelut ovat tukena oppijan polulla

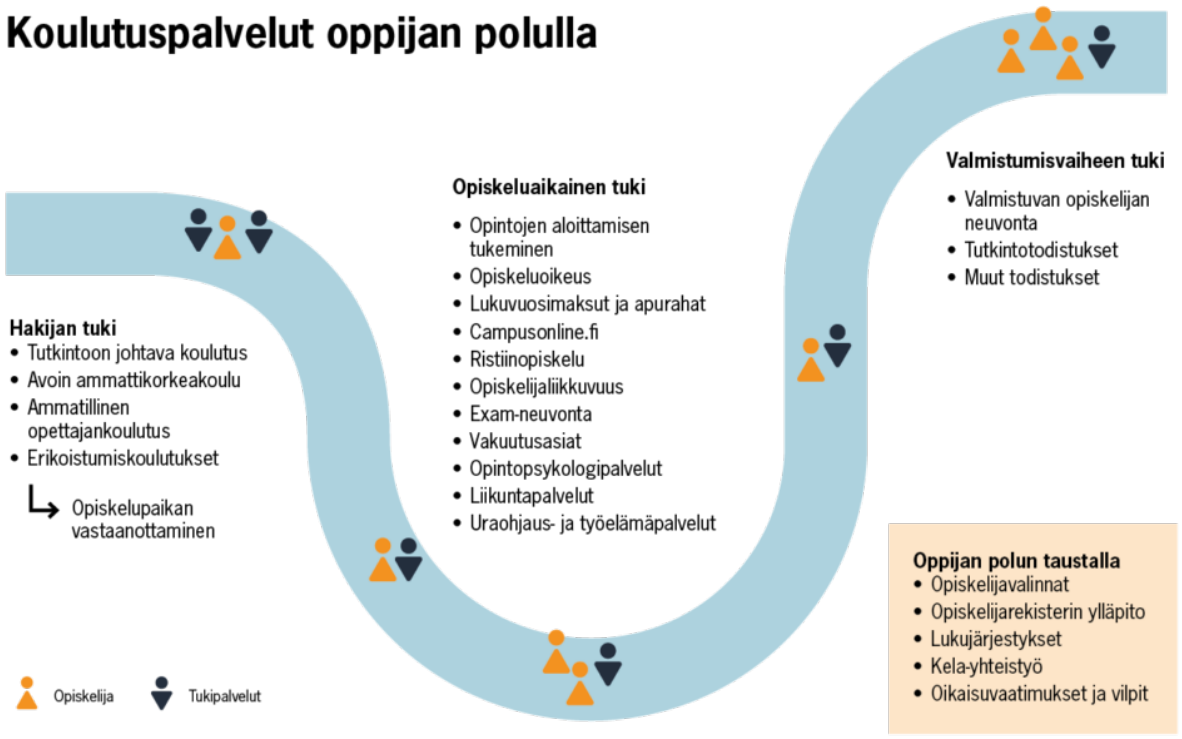
Koulutuspalvelujen tarjoama tuki osana oppijan polkua on olennainen tekijä, kun tavoitellaan onnistunutta opiskelijaksi hakeutumista, opintojen sujuvaa etenemistä ja hyvää opiskelijakokemusta.

Koulutuspalveluihin kuuluvat

- Oamk-lähipalvelut
    - opiskelijapalvelut

    - hakijapalvelut
    - lukujärjestyspalvelut
    - opiskelijaliikkuvuuden palvelut
    - ristiinopiskelun tuki
- Yhteiset keskitetyt palvelut Oamkille
    - opiskelijavalintapalvelut
    - kansainvälisen liikkuvuuden palvelut
    - ohjauspalvelut
    - jatkuvan oppimisen palvelut (ei maksullinen tai täydennyskoulutus)
    - koulutuksen järjestelmä- ja opintohallinnon palvelut (lukujärjestykset ja sähköinen tenttijärjestelmä EXAM).

Koulutuspalvelut kattavat opiskelijan koko opintopolun (kuva 25). Opiskelijalle palveluja tarjotaan pääsääntöisesti Oamk-lähitiimistä, mutta työtä tehdään myös yhteisissä keskitetyissä palveluissa.



Kuva 25. Koulutuspalvelut tukevat monella tapaa hakijoita ja opiskelijoita ennen opintoja, niiden aikana ja valmistumisvaiheessa.

Tukea on saatavilla Linnanmaan ja Kontinkankaan kampuksilla lähipalveluna ja etäpalveluna, sähköpostitse (service desk), puhelimitse ja chatin kautta. Palveluihin liittyvä ohjeistus on koottu Oamkin opinto-oppaaseen. Myös Tuudo ja opiskelijaintra Oiva ohjaavat palvelujen äärelle. Kehittämiskohteena on digitaalisten koulutuspalvelujen jatkuva kehittäminen vastaamaan opiskelijoiden tiedonsaannin ja palvelujen tarpeita.

Työryhmät ovat yhteistoiminnan keskiössä

Vuoden 2023 opiskelijakyselyssä kysyimme Oamkissa palveluista ensimmäisen kerran sitten palveluiden siirtymisen. Kyselyn mukaan opiskelijat ovat pääosin tyytyväisiä koulutuspalveluihin ja palvelun tarjoajien asiantuntijuuteen.

Lähipalvelut toimivat sujuvasti ja opiskelijat kokevat ne tärkeinä. Yhteiset liikuntapalvelut koetaan toimivina ja hyvinvointia tukevina. Kehittämiskohteina ovat esimerkiksi palvelujen tunnetuksi tekeminen ja palveluista tiedottaminen.

Koulutuspalvelut saavat palautetta hakijoilta ja opiskelijoilta päivittäisessä yhteistyössä ja tapahtumien yhteydessä sekä palautekyselyillä. Oamkissa tehtävien kyselyiden sisältöä on mietittävä yhteistyössä koulutuspalveluiden kanssa, jotta saamme olennaista tietoa palveluiden kehittämiseen. Palautteen yhteinen käsittely koulutuspalveluiden, Oamkin henkilöstön ja opiskelijoiden kesken vahvistaisi yhteistä näkymää palveluiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista.

Palveluiden ohjausryhmä kokoontuu kerran vuodessa, ja siinä näkökulma on yleistasolla. Oamkissa on työryhmiä, joissa on mukana koulutuspalvelujen edustajia:

- Koulutuksen kehittämisryhmä
- Opiskelijahyvinvoinnin työryhmä, mukana opiskelijaedustus
- Opintojen ohjaajien työryhmä, mukana opiskelijaedustus
- Kampus-opojen ja opintopsykologien yhteistyöryhmä
- Osaamispäälliköiden (osaamisalat), Kielikeskuksen ja Ammatillisen opettajankoulutuksen, Viestintä, markkinointi ja yhteiskuntasuhteiden sekä Koulutuspalvelujen työryhmä syksystä 2023 alkaen
- Oamkin johdon ja koulutuspalveluiden yhteistyöpalaverit on sovittu alkamaan vuoden 2024 alusta lähtien.

Työryhmissä sovimme käytännön työn toteuttamisesta sekä keskustelemme yhteisistä asioista.

Koulutuspalveluiden ja Oamkin välille tulisi sopia kehittämisen prosesseja, joihin henkilöstö ja opiskelijat osallistuvat ja joissa voidaan tehdä aloitteita ja linjata toimintaa. Kehittämiskohteina ovat myös koulutuspalvelutoiminnan laadun systemaattinen seuranta sekä toiminnan yhteiskehittäminen Oamkin tavoitteiden ja opiskelijatyytyväisyyden saavuttamiseksi.

Vahvuudet	**Kehittämiskohteet**
Koulutuspalveluiden toimijoilla on asiantuntijuutta.	Koulutuspalveluiden ja Oamkin välille tulee sopia kehittämisen prosesseja, joissa voidaan tehdä aloitteita, linjata tavoitteita ja toimintaa sekä sopia yhdessä palvelukuvaukset.

Opiskelijat kokevat lähipalvelut toimiviksi.	Digitaalisia palveluja tulee laajentaa ja kehittää kokonaisvaltaisesti tukemaan oppijan polkua.
Opiskelijat ovat pääosin tyytyväisiä koulutuspalveluihin.	Opiskelijoiden ja henkilöstön osallistumista palveluiden kehittämiseen on lisättävä. Opiskelija- ja palvelukyselyitä on käsiteltävä yhteisesti ja palautetta on hyödynnettävä yhteisessä kehittämistyössä.