

# 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**

## 4.1 Korkeakoulun valitsema arviointialue

### - HEI's self-assessment

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

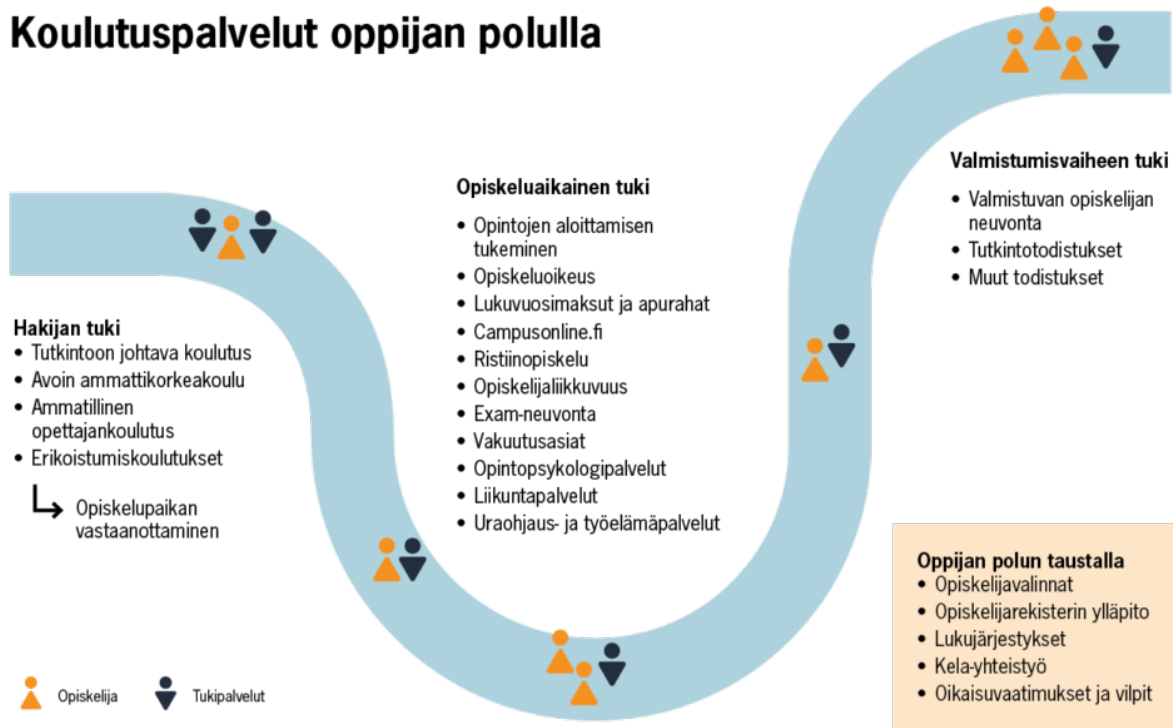
Koulutuspalvelujen tarjoama tuki osana oppijan polkua on olennainen tekijä, kun tavoitellaan onnistunutta opiskelijaksi hakeutumista, opintojen sujuvaa etenemistä ja hyvää opiskelijakokemusta.

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-lähiimistä, 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 tukevin. 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 näkökulmaa 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**

Koulutuspalveluiden toimijoilla on asiantuntijuutta.

### **Kehittämiskohteet**

Koulutuspalveluiden ja Oamkin välille tulee sopia kehittämisen prosesseja, joissa voidaan tehdä aloitteita, linjata tavoitteita ja toimintaa sekä sopia yhdessä palvelukuvaukset.

Opiskelijat kokevat lähipalvelut toimiviksi.

Opiskelijat ovat pääosin tyytyväisiä koulutuspalveluihin.

Digitaalisia palveluja tulee laajentaa ja kehittää kokonaisvaltaisesti tukemaan oppijan polkua.

Opiskelijoiden ja henkilöstön osallistumista palveluiden kehittämiseen on lisättävä. Opiskelija- ja palvelukyselyitä on käsiteltävä yhteisesti ja palautetta on hyödynnettävä yhteisessä kehittämistyössä.

## 4.1 Korkeakoulun valitsema arviointialue

### - Assessment of the audit team

#### **Koulutuspalvelujen nykytila**

Oulun ammattikorkeakoulu ja Oulun yliopisto ovat sopineet järjestelystä, jossa Oulun yliopisto järjestää säädösten puitteissa mahdollisimman laajasti yhteiset palvelut molemmille korkeakouluille. Oulun ammattikorkeakoulu on ostanut koulutuspalveluita Oulun yliopistolta jo vuodesta 2020 alkaen. Korkeakoulukonsernin yhteisistä koulutuspalveluista on sovittu Koulutuksen palveluiden yhteistyösopimuksessa. Auditointiaineiston perusteella Oulun ammattikorkeakoululla ja koulutuspalveluiden tuottajilla on vahva tahtotila kehittää yhteisiä palveluita.

Itsearviointissa kuvataan eri koulutuspalveluiden organisoitumista yhteisiin keskitettyihin palveluihin ja lähipalveluihin, jotka tekevät myös asiakaspalvelua kampuksilla. Lähipalveluiksi vuoden 2020 sopimuksessa on kirjattu 23 yksittäistä palvelua, joihin kuuluvat muun muassa opintohallinnon- ja opiskelijaliikkuvuuden palvelut. Koulutuksen yhteiset palvelut on jaettu kuuteen palvelukokonaisuuteen, joissa on palveluita liittyen jatkuvaan oppimiseen, ohjaukseen, opiskelijavalintaan ja kansainväliseen liikkuvuuteen.

Auditointiaineiston perusteella koulutuspalvelut toimivat pääsääntöisesti hyvin. Koulutuspalveluiden henkilöstön osaaminen ja sitoutuneisuus palvelujen laadun jatkuvaan kehittämiseen on vahvaa. Kuitenkin sekä itsearviointissa että auditointihaastatteluissa tunnistettiin selkeitä tarpeita kehittää koulutuspalveluita niin palvelusopimuksen, kehittämisprosessien, resurssien hallinnan kuin myös tiedonkulun suhteen. Yhtenä taustatekijänä on ammattikorkeakoulun opiskelijamäärien ja hakukohteiden määrän kasvu. Myös digitalisaatio on muuttamassa palveluiden tuottamisen tapaa. Koulutuspalveluihin kohdistuu osana sujuvaa oppijan polkua runsaasti ristikkäisiä haasteita yhtäältä opiskelijoiden tarpeiden moninaistuesssa ja toisaalta koulutuksen läpäisyvaatimusten kasvaessa.

#### **Koulutuspalveluja koskevan sopimuksen päivittäminen ja yhteisen toimintamallin kehittäminen**

Auditointihaastatteluissa korostui tarve selkiyttää sitä, kenellä on kokonaisvastuu palveluiden kehittämisestä. Haastatteluissa nousi esiin, että tilaajan roolissa Oulun ammattikorkeakoululla on keskeinen vastuu asettaa palveluita koskevia tavoitteita ja tehdä aloitteita palveluiden kehittämiseksi. Auditointihaastatteluiden mukaan myös palvelukohtaisia vastuuta sekä niihin liittyvää päätöksentekoa tulee selkiyttää. Ohjauspalveluiden suunnitelma on hyvä esimerkki selkeästi määritellyistä vastuista.

Auditointivierailun perusteella Koulutuspalveluita koskeva yhteistyösopimus – lyhyemmin palvelusopimus – on tarpeen ajantasaistaa. Nykyisestä palvelusopimuksesta puuttuvat itsearvioinnin mukaan yhteisesti hyväksytyt koulutuspalvelujen palvelukuvaukset, palvelujen tuottamisen linjaukset ja sisällöt. Auditointiryhmä suosittelee, että Oulun ammattikorkeakoulu ja Oulun yliopisto päivittävät palvelusopimuksen säännöllisesti ottaen huomioon Oulun ammattikorkeakoulun muuttuvat tarpeet. Auditointiryhmä suosittelee myös, että päivitettävään sopimukseen sisällytetään palveluita koskevat selkeät tavoitteet ja palvelukuvaukset.

Auditointihaastatteluiden perusteella koulutuspalveluiden ja Oulun ammattikorkeakoulun toimijoiden välistä vuoropuhelua tulee vahvistaa. Korkeakoulujen yhteistä palveluiden ohjausryhmää pidettiin keskeisenä toimijana palveluiden tavoitteiden ja linjausten sopimisessa. Lisäksi ammattikorkeakoulussa joissakin työryhmissä on mukana koulutuspalveluiden edustus. Yhteistyö oli tiivistynyt auditointiprosessin aikana, mitä pidettiin haastatteluissa erinomaisena. Yhteistyön ja tapaamisten koettiin lisänneen kokonaisnäkemystä Oulun ammattikorkeakoulun palvelutarpeista. Auditointihaastatteluissa korostettiin myös, että näiden rinnalla tarvitaan palvelukohtaisia tapaamisia.

Auditointiryhmä suosittelee Oulun ammattikorkeakoulua ja Oulun yliopistoa sopimaan koulutuspalveluiden kehittämiseksi yhteisen toimintamallin, joka perustuu opiskelijoiden ja henkilöstön tarpeisiin. Kehittämistyössä tulee arvioida säännöllisesti palveluiden järjestämisen tarkoituksenmukaisuutta, päätöksentekoa, vastuiden määrittelyä ja palvelukuvauksia. Kehittämistyössä tulee myös vahvistaa opiskelijoiden ja henkilöstön osallistumismahdollisuuksia esimerkiksi palvelumuotoilua hyödyntämällä. Auditointihaastatteluissa nousi esille myös idea erillisen kehittämisspällikön palkkaamisesta määrääjäksi koulutuspalveluiden toimintamallin kehittämiseksi.

### **Koulutuspalveluille tulee luoda selkeät yhteiset laadunhallinnan menettelyt**

Itsearvioinnin ja auditointihaastatteluiden perusteella koulutuspalveluiden laadunhallintaa tulee selkiyttää. Kehittämiskohteena ovat palvelukuvauksia koskevien laatukriteerien määrittely, vastuiden viestiminen, mittareiden kehittäminen sekä palveluita koskeva palautejärjestelmä ja siihen perustuva jatkuva kehittäminen.

Auditointihaastattelujen mukaan hyvänä uutena laadunhallinnan avauksena ovat olleet Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijapalautteeseen sisällytetyt koulutuspalvelujen kysymykset. Niiden avulla koulutuspalvelut ovat saaneet palautetta palveluiden toimivuudesta ja tarkoituksenmukaisuudesta. Myös välitön asiakaspalaute palveluista sekä henkilöstöintra Heimon

ja opiskelijaintra Oivan kehittämisestä toimivat hyvin. Auditointihaastattelujen perusteella opiskelijoiden tulisi saada vastapalautetta siitä, miten heidän antamansa palaute on vaikuttanut koulutuspalvelujen kehittämiseen. Auditointiryhmä suosittelee, että Oulun ammattikorkeakoulun laatu- ja vastuullisuusryhmä sekä Oulun yliopiston koulutuspalveluista vastaavat toimijat selkiyttävät yhteistyössä tarkoituksenmukaiset koulutuspalvelujen laadunhallinnan menettelytavat.

### **Yhteisiä koulutuspalveluita koskevan viestinnän kehittäminen**

Auditointihaastattelujen perusteella viestintää koulutuspalveluiden tarjonnasta tulee vahvistaa. Sekä opiskelijoiden että henkilöstön on organisaatiomuutoksen ja nimenvaihdoksen myötä ollut vaikea löytää koulutuspalveluita. Koulutuspalvelut ovat vastanneet tarpeeseen esittelemällä toimintaansa eri osaamisaloilla ja sosiaalisessa mediassa. Koulutuspalvelujen yhteistyö kahden eri viestintäyksikön kanssa koettiin haasteelliseksi sujuvan viestin välittämisessä. Opiskelijoiden haastatteluiden perusteella koulutuspalveluiden viestinnän tulisi huomioida entistä paremmin opiskelijoiden tarpeet ja heidän käyttämänsä viestintäkanavat.

Auditointihaastatteluissa tunnistettiin tarve parantaa molemminpuolista tiedonkulkua. Koulutuspalveluiden henkilöstö toivoi, että eri työryhmien muistiot olisivat nykyistä avoimemmin saatavilla. Samoin kokonaiskuva ja tiedonkulkua Oulun ammattikorkeakoulun toiminnasta ja tarpeista edistäisi se, jos ammattikorkeakoulun työryhmät, tapahtumat ja kehittämishankkeet olisivat avoimia myös koulutuspalveluiden henkilöstölle. Auditointiryhmä suosittelee, että Oulun ammattikorkeakoulu ja Oulun yliopisto kehittävät tarkoituksenmukaisia menettelytapoja, joilla koulutuspalveluita koskeva viestintä vastaa tehokkaasti niin opiskelijoiden kuin henkilöstön tarpeisiin.

### **Koulutuspalvelut oppijan polkua tukemassa**

Auditointihaastattelujen perusteella opiskelijan sujuvan opintopolun kannalta keskeisiä ovat opiskelijan lähellä toimivat kasvokkain toteutuvat palvelut sekä se, että opiskelija kokee saavansa vastauksia kysymyksiinsä ja avun kulloinkin tarvitsemaansa tukeen.

**Hakuvaiheen tuki.** Auditointiaineiston mukaan koulutuspalvelut tarjoavat muun muassa opiskelijavalinnan ja -neuvonnan Oamk-lähipalvelutiimistä, kun taas yhteiset koulutuspalvelut koordinoivat yhteistyötä Opetushallituksen kanssa. Auditointivierailulla haastateltavat nostivat opiskelijavalinnat esimerkkinä tarkkaan määritellyistä ja hyvin aikataulutetuista prosesseista. Hakijoille suunnatun viestinnän suunnittelu yhdessä koettiin myös toimivana. Haastatteluiden mukaan opiskelijavalintaprosessiin liittyy kuitenkin monta toimijatahoa, jonka vuoksi prosessin toteuttamista kahdessa eri tiimissä (Oamkin lähipalvelut ja yhteiset koulutuspalvelut) ei välttämättä koettu tarkoituksenmukaiseksi. Tätä on auditointiryhmän mukaan tärkeä arvioida jatkossa opiskelijavalinnan palveluita kehitettäessä.

**Opiskeluaikainen tuki.** Auditointihaastatteluiden mukaan lukujärjestyspalveluiden palautteen anto ja vastaanotto koettiin toimivina. Oamk-lähipalvelutiimin sisäinen sujuva tiedonkulku ja sijaisjärjestelmä varmistavat sen, että opiskelijoiden palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan

joustavasti esimerkiksi palveluaikoja lisäämällä. Kansainvälisen opiskelijaliikkuvuuden palvelut koettiin toimivina Oulun ammattikorkeakoulun tarpeisiin nähden, joskin tunnistettiin tarve vahvalle yhteistyölle korkeakoulujen toimijoiden välillä. Haasteina pidettiin vähentynyttä kansainväliseen opiskelijavaihtoon lähtemistä sekä vaihtoon lähtemisen aikaikkunan heikkoa joustoa opetussuunnitelmarakenteessa opiskelijoiden elämäntilanteisiin nähden.

### **Yhteisten koulutuspalveluiden kehittäminen ja resursointi**

Auditointihaastatteluiden mukaan vuosittaisen budjetoinnin yhteydessä on käyty keskustelua palveluiden kustannuksista. Haastatteluissa tunnistettiin tarve tehostaa ja arvioida resurssien käyttöä erityisesti opiskelijamäärien lisääntyessä. Tällä hetkellä kustannukset ovat pääosin henkilöstökustannuksia eikä kokonaiskehittämiseen ole varattu erillistä resurssia. Kokonaiskustannusten hallintaan liittyen on hyvä arvioida koulutuspalveluihin sisältyvien prosessien sujuvuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

Palveluiden digitalisointia pidettiin yhtenä ratkaisuna parantaa resurssitehokkuutta. Auditointihaastattelujen mukaan haasteena on, että Oulun ammattikorkeakoulun ja Oulun yliopiston palveluiden digitalisaatiossa on edetty erilaisin toimenpitein ja aikatauluin. Auditointiryhmä suosittelee Oulun ammattikorkeakoulua ja Oulun yliopistoa laatimaan yhteisen koulutuspalveluja koskevan digitalisaatiosuunnitelman, jossa digitalisaation mahdollisuudet ja synergiaedut hyödynnetään opiskelijoiden joustavaa opiskelua tukeviksi palveluiksi.