



ePooki
12/2011

OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT

Inkeri Hedemäki

Laatuleipurin reseptit henkilöstölle

Raportti

ePooki
12/2011

OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT

Inkeri Hedemäki

Laatuleipurin reseptit henkilöstölle

Raportti

SISÄLLYS

1	REHTORIN ALOITUSSANAT	6
2	KAIKKI OVAT LAATULEIPUREITA	7
3	LAATUKÄSIKIRJA	8
3.1	Laadunvarmistustyön tavoitteet	8
3.2	Laatuleivän juuri – laatupolitiikka	9
3.3	Laatukäsitys	9
3.4	Laatutyön organisointi ja vastualueet	10
3.4.1	Toiminnanohjaus Oamkissa	11
3.4.2	Prosessinomistajien ja laatukoordinaattoreiden roolit ja vastuut	12
4	LEIPOMO – LAADUNVARMISTUSJÄRJESTELMÄ	14
4.1	Laatuleivän leipominen – Toiminnan kehittäminen	15
4.1.1	Suunnittelu – strategia, visio, arvot	16
4.1.2	Toteutus – toiminnanohjaus, ydinprosessit, tukiprosessit	19
4.1.3	Seuranta – mittarit	26
4.1.4	Arviointi – palautteet, johdonkatselmus, auditoinnit ja muut arvioinnin muodot	27
4.2	Dokumentointi	32
5	INTRAT – Heimo, Oiva ja Aimo	33
5.1	Heimo – henkilöstön intra	33
5.2	Oiva – opiskelijoiden intra	34
5.3	Aimo – alumni-intra	35
6	LAATULEIPURIT LISÄOPISSA	35
6.1	Laatukoulutukset	35
6.2	Laatukiertueet	35
6.3	Laatuleipuri-blogi	35
6.4	Laatuleipuri sarjakuva	35
7	VARAREHTORIN KIITOSSANAT	36
	RESEPTISANASTO	37



1 REHTORIN ALOITUSSANAT

Laatu on kaikkien yhteinen asia. Oleellista on, että toiminnot toteutetaan mahdollisimman hyvin ja niitä kehitetään jatkuvasti. Loppuvuodesta 2011 toteutuva Oamkin laatuauditointi ei ole arkipäivän perustoinnasta irrallaan oleva toiminto, vaan oleellista on varmentua siitä, että meillä on kaiken toimintamme kattava laatu-/toimintajärjestelmä, jonka mukaisesti toimimme.

Ammattikorkeakoulumme laatu järjestelmässä toimii Laatuleipuri, jonka ohjauksessa leivomme laatuleipää eli toteutamme arkipäivän toimintaamme mahdollisimman laadukkaasti. Kädessäsi on Oulun seudun ammattikorkeakoulun laatuopas. Opas liittyy hyvin toimivan laatu-/toimintajärjestelmän olennaiseen piirteeseen: kaikki organisaation jäsenet tuntevat sen keskeiset asiat. Sisäisellä viestinnällä ja kaikkien sitoutumisella on tässä keskeinen rooli. Toivottavasti laatuopas kuuluu henkilöstön ja opiskelijoiden käsissä auttaen omalta osaltaan Oamkia kehittämään entistä paremmaksi ammattikorkeakouluksi, josta me kaikki voimme olla ylpeitä.

Jouko Paaso, rehtori

2 KAIKKI OVAT LAATULEIPUREITA

Laatuleipä, Laatuleipuri ja laatuleipomo ovat sinulle jo tuttuja. Törmäät niihin päivittäin omassa työssäsi aina, kun aukaiset oman henkilökohtaisen työpöytäsi henkilöstöintra-Heimossa.

Laatuleipomo kuvaa Oamkin laadunvarmistusjärjestelmää, Laatuleipuri meitä jokaista omassa työssämme ja laatuleipä Oamkin toiminnan kehittämistä. Tähän reseptioppaaseen on kuvattu se, miten laatuleipä leivotaan ja miten meistä jokainen on siinä mukana. Oppaan tarkoituksena on antaa sinulle kokonaiskuva Oamkin laatutyöstä ja toiminnan kehittämisestä.

Toivottavasti saat tästä oppaasta myös ideoita siihen, miten voit omalta osaltasi olla tekemässä Oamkista vieläkin parempaa työ- ja opiskelupaikkaa.

Jos jokin laatutermi ei ole sinulle tuttu, voit vilkaista sen oppaan lopun reseptisanastosta.



3 LAATUKÄSIKIRJA

Laatukäsikirja on organisaation sisäinen dokumentti, joka on osa laatujärjestelmää. Laatukäsikirja kokoaa yhteen toimintaan liittyvät käytännöt ja toiminnot kuvauksineen.

Oamkin laatukäsikirjassa

- määritellään laadunvarmistustyön tavoitteet
- tuodaan esille toiminnanohjauksen organisointimalli
- määritellään ydin- ja tukiprosessit
- määritellään laatukäsitys ja -politiikka
- kuvataan asiat, joista laadunvarmistusjärjestelmä rakentuu
- määritellään, miten laadunvarmistusjärjestelmään liittyvät seikat on dokumentoitu.

Laatukäsikirjaa täydentävät rehtorin tekemät päätökset ydin- ja tukiprosessien kuvauksista ja toimintamalleista.

Oamkin laatukäsikirja on kokonaisuudessaan luettavissa Heimossa kohdassa Toiminnanohjaus > Laadunvarmistus > Laatukäsikirja.

Rehtorin päätökset on luettavissa Heimossa kohdassa Toiminnanohjaus > Päätökset > Rehtorin päätökset.

3.1 Laadunvarmistustyön tavoitteet

Oamkissa laadunvarmistustyön tavoitteena on

- korkeakoulun toiminnan ja tulosten jatkuva paraneminen koko henkilöstön ja opiskelijoiden voimin
- laatutietoisuuden lisääntyminen.



Laadunvarmistustyö pohjautuu Oamkin visioon, arvoihin ja strategiaan päämääriin. Strategiaa toteutetaan prosesseissa päätettyjen menettelytapojen mukaisesti.

3.2 Laatulevän juuri – laatu politiikka

Laatupolitiikkaamme on kiteytetty se, mistä laadussa on kysymys:

”Laadukas toiminta on kilpailutekijämme. Laadukas toiminta tarkoittaa **hyvin tehtyä jokapäiväistä työtä**. Johtajien ja koko muun ammattikorkeakouluyhteisön **sitoutuminen** ja **osallistuminen** ovat

laadunvarmistuksen onnistumisen tärkein edellytys. Ammattikorkeakoulussa edistetään laatukulttuuria ja laatuun liittyvää osaamista, kehitetään itsearviointia ja osallistutaan ulkoisiin arviointeihin.”

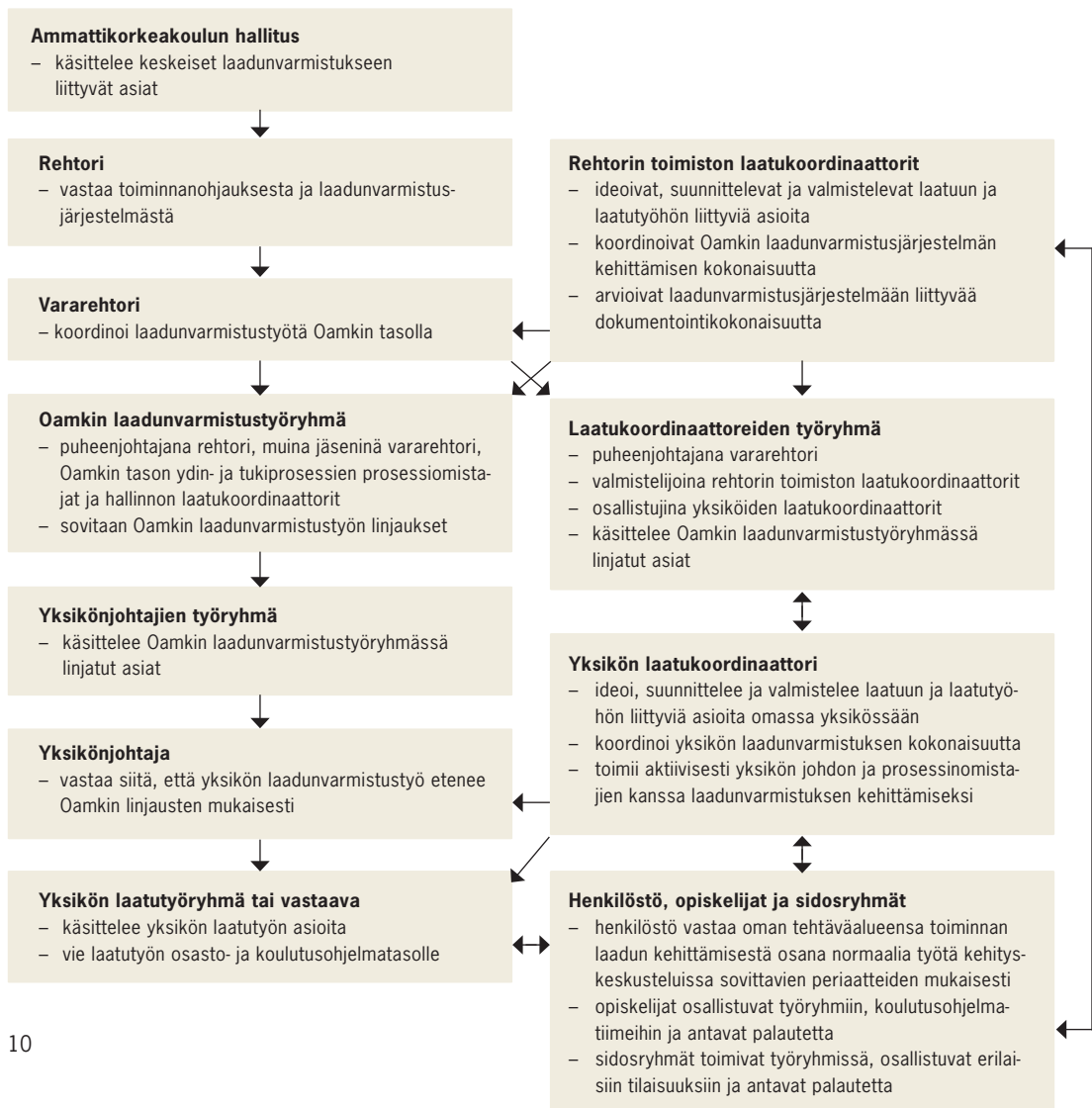
3.3. Laatu käsitys

Oamkin laatu käsityksen mukaan hyvät tulokset saavutetaan, kun ammattikorkeakoulun toimintaa **suunnitellaan, seurataan, arvioidaan ja kehitetään** systemaattisesti. **Dokumentointi** on keskeinen osa laadunvarmistusta.



3.4 Laatu- ja vastuualueet

Toiminnan kannalta on tärkeää, että organisaatiossa jäsenet tietävät, miten vastuut jakautuvat, ja että he tuntevat menettelytavat. Oamkissa laatu- ja vastuut on jaettu seuraavasti:



3.4.1 Toiminnanohjaus Oamkissa

Yksiköiden toimintaa ohjataan matriisimallin mukaisesti prosessien kautta (kuva 1). Näin varmistetaan laadunvarmistustyön nivoutuminen johtamiseen.

Ydin- ja tukiprosessien sekä toiminnanohjauksen prosessien omistajat ovat Rehtorin toimistossa. Kirjasto- ja tietopalvelut tukiprosessin omistaja puolestaan on kirjastonjohtaja. Prosessien omistajat vetävät työryhmiä, joihin kuuluvat yksiköiden vastaavien pro-

sessien omistajat. Työryhmissä käsitellään Oamkissa yhteisesti sovittuja toiminnan linjauksia.

Yksiköiden prosessinomistajat tuovat yhteisissä työryhmissä sovitut asiat yksikköön ja huolehtivat, että yksiköissä toimitaan sovittujen linjausten mukaisesti.

Yksiköissä toimintaa kehitetään johtotiimien tai johtoryhmien lisäksi esimerkiksi laadunvarmistustyöryhmissä, tutkimus- ja kehitystyön tiimeissä ja koulutusohjelmatiimeissä.



Kuva 1 Oamkin toiminnanohjauksen organisointimalli

3.4.2 Prosessinomistajien ja laatukoordinaattoreiden roolit ja vastuut

Prosessinomistajien ja laatukoordinaattoreiden roolit ja vastuut on määritelty Roolit ja vastuut -dokumentissa.

PROSESSINOMISTAJAT

Prosessinomistaja vastaa prosessista. Prosessinomistaja-käsitteellä viitataan ydin-, tuki-, osa- ja alaprosessien omistajiin.

Prosessinomistajan tehtävänä on huolehtia siitä, että

- prosessi kuvataan, prosessia mitataan ja arvioidaan sekä prosessia kehitetään
- Oamkissa toimitaan prosessissa määriteltyjen linjausten mukaisesti.

PROSESSINOMISTAJAT OAMKIN TASOLLA

- vastaavat oman prosessinsa toiminnasta ja kehittämisestä
- tukevat, ohjaavat ja koordinoivat yksiköiden työtä prosessiin liittyen
- huolehtivat, että yksiköissä toimitaan Oamkin määrittelemien linjojen mukaisesti.

Prosessinomistajan tehtäviin kuuluu

- päivittää prosessikuvauksia säännöllisesti. Intran kirjattujen toimintojen ja tehtävien on vastattava todellisuutta niin hallinnossa kuin yksiköissään.
- tiedottaa yksiköitä ja muita saman prosessikokonaisuuden prosessinomistajia uusien toimintojen lisäämisestä tai vanhojen poistamisesta

- liittää prosessiin kuuluvat dokumentit ja linkit intraan reaaliaikaisesti ja kytkeä ne laatuleivän lohkoihin
- tarkistaa, että kaikkiin toimintoihin, tehtäviin ja toteutuksiin on liitetty olennaiset toimijat ja aika-aulut
- valita sopivat seurantamittarit ja seurata niiden kehittymistä säännöllisesti
- tuntee intran kokonaisrakenne, ja käyttää laatu-leipää, kun halutaan etsiä tietoa kokonaisuuksista
- osata kertoa, miten toiminnanohjaus-, ydin-, tuki- ja osaprosessit eroavat toisistaan
- seurata intran ja prosessien kehittymistä kokonaisvaltaisesti
- osallistua aktiivisesti oman prosessikokonaisuuden prosessinomistajien tapaamisiin.

PROSESSINOMISTAJAT YKSIKÖISSÄ

- vastaavat oman prosessinsa toiminnasta ja kehittämisestä
- tukevat ja koordinoivat yksikön työtä osaprosessiin liittyen
- pitävät yhteyttä hallinnossa toimivaan prosessin omistajaan ja huolehtivat, että yksikössä toimitaan Oamkin määrittelemien linjojen mukaisesti.

Prosessinomistajan tehtäviin kuuluu

- täydentää intran prosessikuvauksia yksikön näkökulmasta. Kirjattujen toimintojen, tehtävien ja toteutusten on vastattava yksikön todellisuutta.
- tiedottaa yksikön henkilökuntaa uusien tehtävien tai toteutusten lisäämisestä

- liittää prosessiin kuuluvat, omaa yksikköään koskevat dokumentit ja linkit intraan reaaliaikaisesti ja kytkeä ne laatuleivän lohkoihin
- tarkistaa, että toimintoihin on lisätty yksikön kannalta olennaiset tehtävät, toteutukset, toimijat ja aikataulut
- seurata prosessin seurantaan määritellyjä mittareita kuukausittain
- tuntee intran kokonaisrakenteen oman yksikön näkökulmasta
- käyttää laatuleipää, kun halutaan etsiä tietoa kokonaisuuksista
- osata kertoa, miten toiminnanohjaus-, ydin-, tuki- ja osaprosessit yksikössä eroavat toisistaan
- seurata intran ja prosessien kehittymistä kokonaisvaltaisesti
- osallistua aktiivisesti omaa prosessia koskeviin tapaamisiin.

LAATUKOORDINAATTORIT

Laatukoordinaattori suunnittelee, kehittää ja tukee laadunvarmistustyötä. Laatukoordinaattoreita toimii sekä hallinnossa että yksiköissä.

LAATUKOORDINAATTORIT HALLINNOSSA

Hallinnossa on kaksi laatukoordinaattoria: opintoasioiden laatukoordinaattori ja tki-toiminnan laatukoordinaattori.

Laatukoordinaattorin tehtäviin kuuluu

- ideoida, suunnitella ja valmistella laatuun ja laadunvarmistukseen liittyviä asioita
- koordinoida laadunvarmistusjärjestelmän kehittämisen kokonaisuutta

- toimia yhteistyössä Oamkin tason prosessinomistajien kanssa laadunvarmistuksen kehittämiseksi
- valmistella esityslistat ja asiat laatutyöryhmän ja laatukoordinaattoriöryhmän kokouksiin ja laatia muistiot
- arvioida laadunvarmistusjärjestelmään liittyvää dokumentointikonaisuutta
- seurata kansainvälistä ja kansallista laatu-keskustelua
- järjestää neljästi lukuvuodessa laatu- ja laatu-erilaisia laatuun liittyviä tapaamisia sekä yleisesti että yksikkökohtaisesti
- tukea ja koordinoida yksiköiden laatukoordinaattoreiden työtä.

LAATUKOORDINAATTORIT YKSIKÖISSÄ

- ideovat, suunnittelevat ja valmistelevat laatuun ja laatutyöhön liittyviä asioita
- koordinoivat yksikön laadunvarmistuksen kokonaisuutta
- toimivat yhteistyössä yksikön johdon ja prosessinomistajien kanssa laadunvarmistuksen kehittämiseksi
- huolehtivat laadunvarmistusjärjestelmään liittyvästä dokumentoinnista yksiköissään
- osallistuvat aktiivisesti laatukoordinaattoriöryhmän kokouksiin, tuovat esiin oman yksikkönsä ajankohtaisia asioita ja tiedottavat siellä päätetyistä asioista yksiköihin
- toimeenpanevat kokouksissa päätettyjä asioita omilla yksiköissään
- seuraavat kansallista laatu-keskustelua, osallistuvat Oamkin yleisiin laatu-keskusteluihin ja järjestävät erilaisia laatuun liittyviä tapaamisia omilla yksiköissään.

4 LEIPOMO – LAADUNVARMISTUSJÄRJESTELMÄ

Oamkissa laatutyö on systemaattista ja näkyvää jokapäiväistä toimintaa, jossa levitetään hyviä käytänteitä. Laatutyön ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi tarvitsemme laadunvarmistusjärjestelmää. Oamkissa laadunvarmistusjärjestelmää kuvataan leipomona (kuva 2).



Kuva 2 Laadunvarmistusjärjestelmä

Laadunvarmistusjärjestelmämme

- tarkoittaa menettelytapoja ja prosesseja, joiden avulla toteutetaan strategiaa sekä ylläpidetään ja kehitetään toiminnan laatua
- kattaa koko toiminnan
- tuottaa toiminnan parantamisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa
- palvelee jatkuvaa kehittämistä ja johtamista
- toimii toiminnanohjausjärjestelmänä
- todentuu intrassa, joka toimii myös laadunvarmistusjärjestämme käyttöliittymänä.

Hyvät tulokset saavutetaan, kun toimintaa suunnitellaan, seurataan, arvioidaan ja kehitetään systemaattisesti. Dokumentointi on keskeinen osa laadunvarmistusta. Tämä jatkuvan parantamisen kehä on kuvattu Oamkissa laatuleipänä. Lisätietoa laatuleivästä ja sen leipomisestä on seuraavassa kappaleessa.

4.1 Laatuleivän leipominen – Toiminnan kehittäminen

Neljän viljan laatuleivän taustalla on PDCA-sykli, joka tulee sanoista Plan, Do, Check ja Act. PDCA-sykli perustuu ympyrään, jossa

- ensin suunnitellaan (plan)
- sitten tehdään (do)
- sen jälkeen tarkistetaan (check) ja
- tehdään tarvittaessa korjaukset (act).

Laatuleipäresepti

Raaka-aineet:

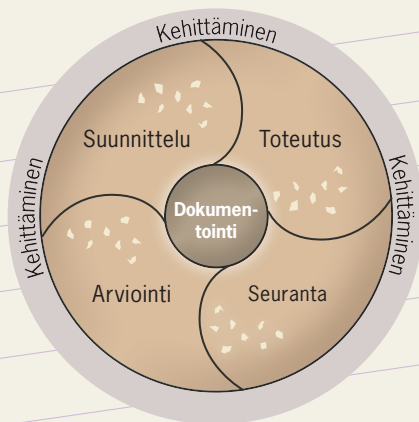
- 1 osa suunnittelua
- 1 osa toteutusta
- 1 osa seurantaa
- 1 osa arviointia

1. Suunnittele leipä huolella. Käytä apuna laadun reseptikirjaa.
2. Vaivaa raaka-aineet taikinaksi.
3. Lisää sopivasti dokumentointia ja kehittämistä.
4. Anna taikinan kohota yön yli.
5. Valitse parhaat välineet toteutusta varten.
6. Pyöritä taikinasta laatuleipiä.
7. Paista leivät kypsäksi. Tarkista paistoaika vuosikellosta.
8. Seuraa paistumista. Varo etteivät leivät pala.
9. Maistele lopputulosta ja mieti, miten voisit kehittää leivän makua.

Kuva 3 Laatuleipäresepti

Korjausten jälkeen ympyrässä palataan alkuun eli suunnitteluun. Kehittäminen PDCA-syklissä on jatkuva prosessi. Jokaisen ympyrän kierroksen jälkeen ollaan kierros lähempänä tavoitetta. Näin toiminta perustuu jatkuvan kehittämisen ajatukseen.

Oamkin sovellus PDCA-syklistä on kuvattu laatuleipään, jossa suunnitellaan, toteutetaan, seurataan ja arvioidaan. Arvioinnin pohjalta tehdään tarvittavat korjaukset ja jälleen suunnitellaan. Kehittäminen kuuluu laatuleivän jokaiseen vaiheeseen.



Kuva 4 Laatuleipä

4.1.1 Suunnittelu – strategia, visio, arvot

Oamkin toiminta ja laadunvarmistustyö perustuvat strategiaan, jossa on

- määritelty visio, arvot ja toimintaperiaatteet
- linjattu asiat, jotka ovat merkittäviä koko toiminnalle
- määritelty painoalat, jonne toimintaa suunnataan
- määritelty toimintaa läpileikkaavat teemat
- huomioitu Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) ja Oamkin välinen sopimus
- huomioitu ylläpitäjämme Oulun seudun koulutus kuntayhtymän (OSEKK) strategia.

Lisäksi toimintaa ohjaa muun muassa OSEKKin henkilöstöstrategia, tasa-arvosuunnitelma, asiallinen kohtelu työyhteisössä -dokumentti ja henkilöstöraportti.

STRATEGIA 2015 – OSAAMISELLA HYVINVOINTIIN
Strategian 2015 – Osaamisella hyvinvointiin toimeenpano rakentuu **painoaloille** (internet- ja tietoteknologiapohjaiset innovaatiot ja palvelut, kestävä tuotanto-, elinympäristö- ja energiaratkaisut, terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen uudet toimintamallit sekä kulttuurin uudet sisällöt ja elämykset) laadittavista toimenpideohjelmista ja strategiakaudelle laadittavasta kehittämissuunnitelmasta, jossa linjataan toiminnan ohjausta, opetusta ja oppimista sekä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa. Kehittämistoimenpiteissä esitetään **konkreettiset**

toimenpiteet, vastuut ja resurssit strategisten päämäärien ja niitä tarkentavien kehittämiskohteiden toteuttamiseksi. Strategiassa esiin nostetut **sisäiset kehittämiskohteet**, yrittäjyys, kansainvälisyys ja kestävä kehitys, otetaan huomioon edellä mainituissa suunnitelmissa ja ohjelmissa.

Strategia on Heimossa kohdassa Toiminnanohjaus
> Strategiat, suunnitelmat ja sopimukset. Vuoteen

2015 mennessä Oamkin strategisena tavoitteena on **olla paras vertaistensa joukossa**.

Strategian ydinkohdat ja kehittämiskärjet löydät myös Oamkilaisen oppaasta, jossa Laatuilepuri tutustuttaa meidät päiväänsä. Opas onkin sinulle jo varmasti tuttu: se on jaettu meille kaikille jokapäiväiseksi työkaluksi ja lisäksi löydät sen Heimosta.



VISIO 2015 – HYVINVOINTIA LUOVA POHJOISEN ALUEEN UUDISTAJA

"Oamk on vetovoimainen, kansainvälisesti verkottunut, tärkeä yhteiskunnallinen toimija ja vaikuttaja Pohjois-Suomessa sekä yksi merkittävimmistä ammattikorkeakouluista Suomessa. Oamk tunnetaan yrityksiä ja työnantajia lähellä toimivana, elinkeinoelämän tarpeita kuuntelevana innovatiivisena toimijana sekä toimialojen välisen kasvun, yritystoiminnan ja hyvinvoinnin kehittäjänä."

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Tärkeä osa toimintaamme on sitoutuminen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Meillä kaikilla on oikeus tulla kohdelluksi arvojen mukaisesti ja meillä on myös velvollisuus toimia niiden mukaan. Toimintaamme ohjaa Oulun seudun koulutus kuntayhtymän arvot oikeudenmukaisuus ja rehellisyys, luovuus ja rohkeus sekä vastuullisuus.

Oikeudenmukaisuus ja rehellisyys Toimimme kaikissa toimissamme avoimesti, läpinäkyvästi ja ennalta sovittujen periaatteiden mukaisesti. Kohtelemme toisiamme, opiskelijoitamme ja asiakkaitamme inhimillisesti, arvostavasti ja tasa-arvoisesti.

Luovuus ja rohkeus Toimimme innovatiivisesti opiskelijoiden ja asiakkaidemme parhaaksi ja käytämme hyväksi tulevaisuuden mahdollisuudet tekemällä rohkeasti uusia avauksia.

Vastuullisuus Toteutamme koulutusta vastuullisesti työelämän tarpeita varten. Mahdollistamme opiskelijalle koulutuksen, jonka avulla hän menestyy elämässä. Tunnetamme vastuumme yhteisistä tavoitteista ja noudatamme yhdessä sovittuja pelisääntöjä.

Edellä mainittujen arvojen lisäksi toimintaperiaatteistamme korostuvat asiantuntijuus, yhteistyö ja jatkuva uudistuminen.



4.1.2 Toteutus – toiminnanohjaus, ydinprosessit, tukiprosessit

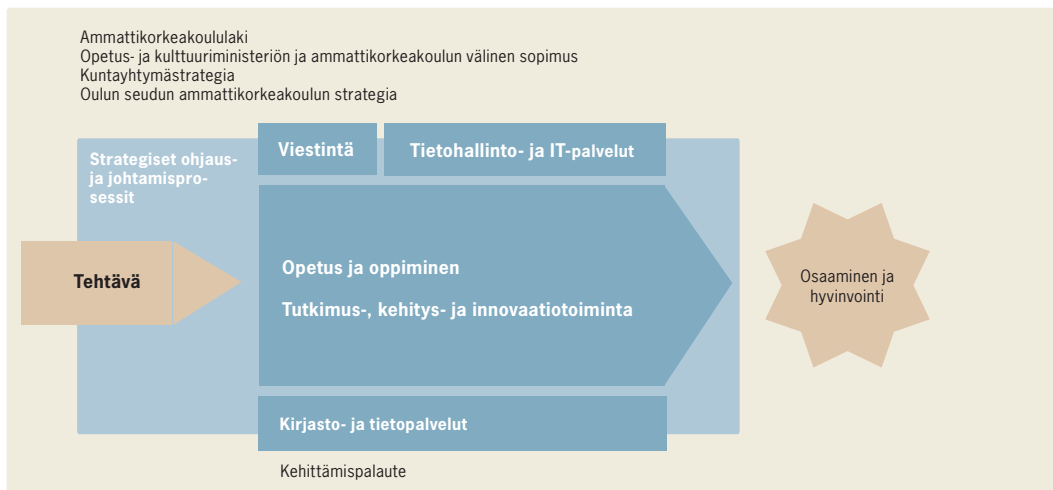
Oamkin toiminnot ja tehtävät on kuvattu prosesseina. Kuvauksista käy ilmi prosessin keskeiset tiedot esimerkiksi tarkoitus ja tavoitteet sekä prosessin toteutus, kuten toiminnot ja tehtävät, niiden vastuutahot rehtorin toimiston ja yksikön tasolla, aikataulut ja prosessien toimijat sekä prosesseihin olennaisesti liittyvät dokumentit.

Kaikkien prosessien sanalliset kuvaukset löytyvät Heimosta oranssin yläpalkin alta. Tämä opas sisältää

kaikkien prosessien prosessikartat, joista selviävät osaprosessit ja niiden sijoittuminen muihin prosesseihin. Lisäksi tässä oppaassa on kerrottu prosessien tarkoitukset, tavoitteet sekä omistajat hallinnossa ja yksiköissä.

PROSESSIT

Kaikkien prosessien toimintaa ohjaavat toiminnanohjauksen strategiset ohjaus- ja johtamisprosessit. Ydinprosesseja ovat Opetus ja oppiminen sekä Tutkimus-, kehitys ja innovaatiotoiminta. Tukiprosesseja ovat Viestintä, Tietohallinto ja IT-palvelut yhteistyössä OSEKKin kanssa sekä Kirjasto- ja tietopalvelut.



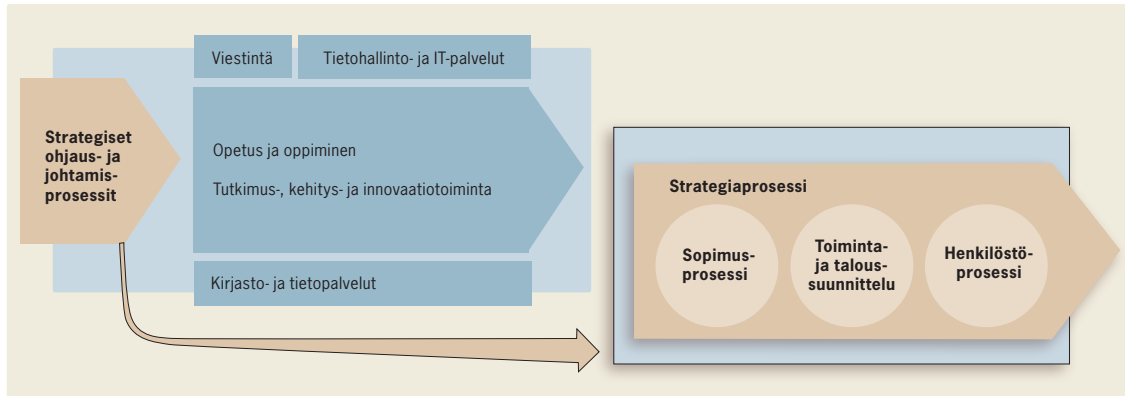
Kuva 5 Oamkin prosessikartta

Toimintaa ohjaavat strategiset ohjaus- ja johtamisprosessit

Strategisten ohjaus- ja johtamisprosessien tarkoituksena on ohjata toimintaa sekä varmistaa toiminnan tehokkuus ja systemaattisuus. Tavoitteena on yhdenmukaistaa Oamkin toimintaa ja tehdä siitä tuloksellista, taloudellista ja laadukasta.

Prosessinomistaja hallinnossa on rehtori ja yksiköissä yksikönjohtajat.

Osaprosesseja ovat Strategiaprosessi, Sopimusprosessi, Toiminta- ja taloussuunnittelu sekä Henkilöstöprosessi.



Kuva 7 Toiminnanohjauksen prosessikartta

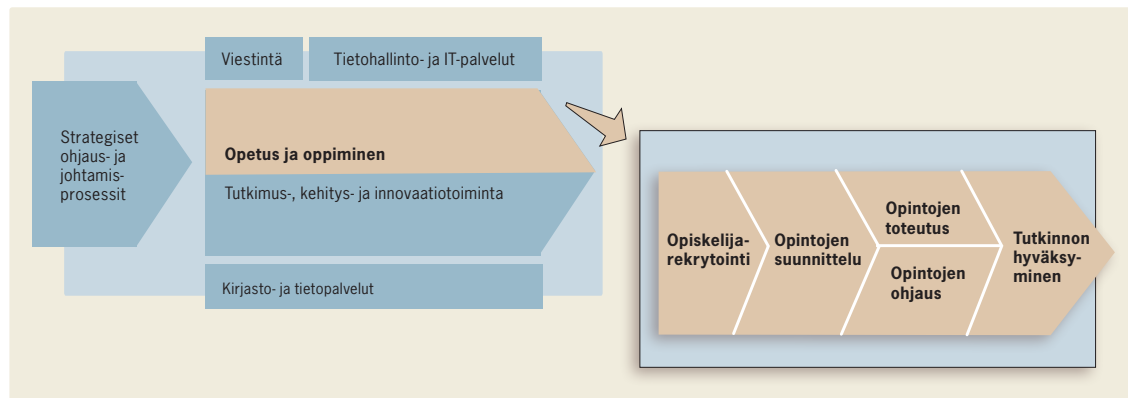
YDINPROSESSIT

Opetus ja oppiminen

Opetus ja oppiminen -ydinprosessin tarkoituksena on antaa työelämän ja sen kehittämisen vaatimuksiin sekä tutkimukseen ja taiteellisiin lähtökohtiin perustuvaa korkeakouluopetusta ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea yksilön ammatillista kasvua. Tavoitteena on edistää opiskelijan osaamisen kehittymistä sekä turvata laadukkaat oppimisedellytykset siten, että tutkinnot ja opinnot on mahdollista suorittaa säädettyssä ajassa.

Prosessin omistajana hallinnossa on opintoasioiden johtaja. Yksiköissä prosessista vastaa opintoasiainpäällikkö.

Osaprosesseja ovat Opiskelijarekrytointi, Opintojen suunnittelu, Opintojen toteutus, Opintojen ohjaus ja Tutkinnon hyväksyminen. Opiskelijarekrytoinnin osaprosessin alaprosesseja ovat Nuorten suomenkielinen yhteishaku, Nuorten vieraskielinen yhteishaku, Aikuiskoulutus ja Siirto-opiskelijavalinta.



Kuva 8 Opetus ja oppiminen ydinprosessin prosessikartta

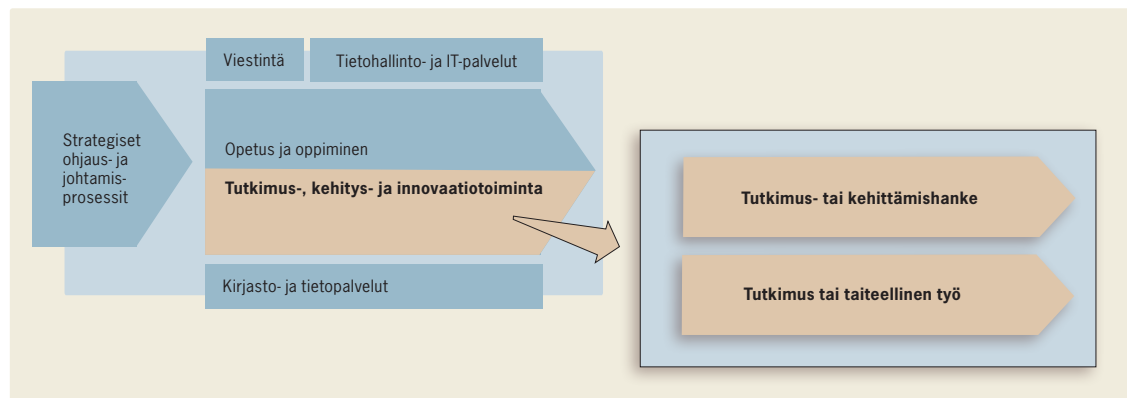
Tutkimus-, kehitystyö- ja innovaatiotoiminta

Tutkimus-, kehitystyö- ja innovaatiotoiminnan ydinprosessin tehtävänä on harjoittaa opetusta palvelevaa sekä työelämää ja Pohjois-Suomea, Pohjois-Pohjanmaata ja erityisesti Oulun seutua tukevaa ja alueen elinkeinorakenteen huomioon ottavaa soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä sekä taiteellista toimintaa. Tehtävänä on tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan toteuttaminen opetussuunnitelman mukaisesti sekä ulkopuolisella rahoituksella toteutettavalla hanketoiminnalla. Tavoitteena on asiantuntijuuden,

osaamisen ja aluevaikuttavuuden lisääminen erityisesti strategiassa 2015 valituilla painoaloilla ja keskeisissä kehittämiskohteissa.

Prosessin omistajana hallinnossa on tutkimus- ja kehitystyön johtaja. Yksiköissä prosessista vastaa yksikön tki-päällikkö.

Osaprosesseja ovat Tutkimus- tai kehittämishanke ja Tutkimus tai taiteellinen työ.



Kuva 9 Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan prosessikartta.

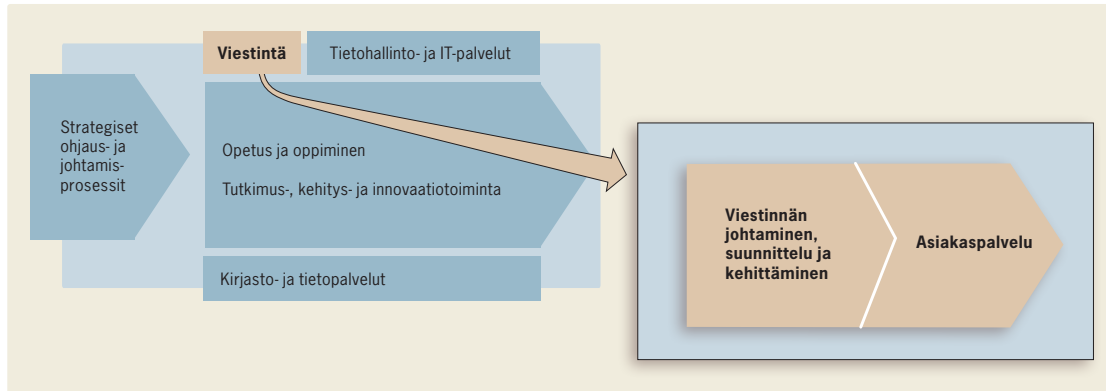
TUKIPROSESSIT

Viestintä

Viestinnän tarkoituksena on oikein ajoitettu ja tarkoituksenmukaisilla välineillä oikein kohdennettu tiedottaminen, sitouttaminen ja motivointi sekä identiteetin ja kulttuurin rakentaminen. Tarkoituksena on välittää tietoa Oamkin perustehtävästä ja tavoitteista sekä rakentaa ja ylläpitää yhtenäistä imagoa.

Tukiprosessin omistajana hallinnossa on viestintäpäällikkö ja yksiköissä viestintävastaavat.

Osaprosessit ovat Viestinnän johtaminen, suunnittelu ja kehittäminen sekä Asiakaspalvelu.



Kuva 10 Viestinnän prosessikartta

Kirjasto- ja tietopalvelut

Kirjasto- ja tietopalvelun tarkoituksena on tarjota ajantasaiset, uudistuvat ja asiakkaidensa tiedontarpeita vastaavat, ammatillista kehittymistä tukevat monipuoliset kokoelmat ja kirjastopalvelut, jolloin kirjasto on osa ammattikorkeakoulun oppimis- ja tutkimusympäristöä. Kirjaston tarkoituksena on tukea itsenäistä opiskelua ja tiedonhankintataitojen kehittymistä tarjoamalla tiedonlähteitä, verkkopalveluja, luku- ja työskentelypaikkoja sekä neuvontaa ja tiedonhankinnan ohjausta ja opetusta.

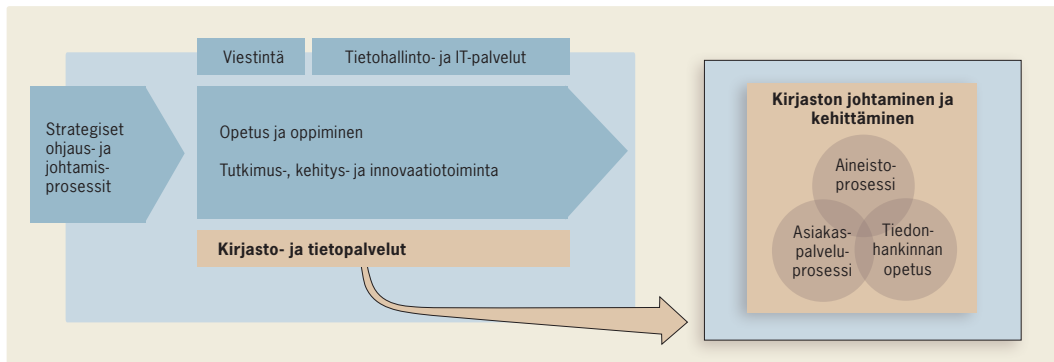
Kirjasto- ja tietopalveluiden tavoitteena on

- tarjota asiakkaille oppimisympäristö, jossa on käytettävissä ja lainattavissa ajantasaisia ja ammatillista osaamista tukevia aineistoja, verkkopalveluja, luku- ja työskentelypaikkoja, tulostus- ja kopiointimahdollisuudet sekä tukea ja ohjausta palvelujen käytössä ja tiedon hankinnassa

- kehittää opiskelijoiden ja henkilökunnan tiedonhankintataitoja
- hankkia aineistot taloudellisesti siten, että kirjastoyksikön toimipisteiden kokoelmat täydentävät toisiaan
- aineistojen sisällön kuvaileminen asiakkaiden tiedontarpeita ja aineiston löytyvyyttä sekä paikallistamista varten sovittua tasoa noudattaen
- vanhentuneen aineiston siirtäminen varastoon tai poistaminen kokoelmista yhteisiä käytäntöjä noudattaen.

Tukiprosessin omistajana on kirjastonjohtaja.

Osaprosesseja ovat Aineistoprosessi, Asiakaspalveluprosessi ja Tiedonhankinnan opetuksen prosessi.



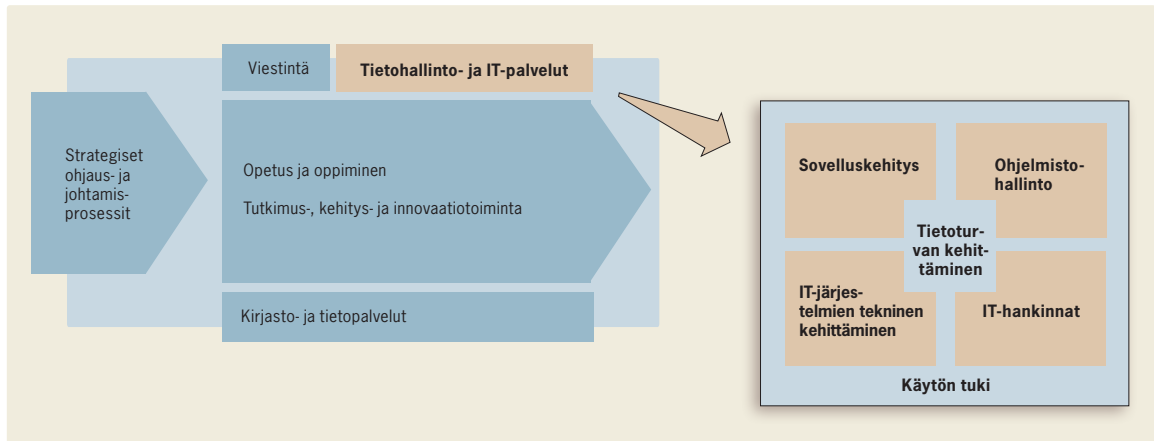
Kuva 11 Kirjasto- ja tietopalvelun prosessikartta

Tietohallinto ja IT-palvelut

Tietohallinnon ja IT-palvelujen tarkoituksena on tukea ja kehittää ydinprosesseja ja muita tukiprosesseja IT-asioissa. Tavoitteena on saada toimivat IT-palvelut, jotka nojautuvat ajantasaiseen strategiaan. Tietohallinto ja IT-palvelut tuotetaan yhteistyönä OSEKKin kanssa.

Tietohallinto ja IT-palvelujen tukiprosessin omistajana on IT-johtaja.

Osaprosesseja ovat IT-hankinnat, Ohjelmistohallinto, IT-järjestelmien tekninen kehittäminen, Sovelluskehitys, Käytön tuki ja Tietoturvan kehittäminen.



Kuva 12 IT-toimen prosessikartta

4.1.3 Seuranta – mittarit

Keskeisiä Oamkin toiminnan mittareita Opetus- ja oppiminen ydinprosessissa ovat

- vetovoima
- opintojen eteneminen
- läpäisy
- keskeyttäneet
- suoritettut tutkinnot
- työllistyminen.

Oamkin tutkimus- ja kehitystoimintaa mitataan

- tk-henkilöstön henkilötyövuosilla
- ulkopuolisen rahoituksen määrällä
- tk-opintopisteillä
- julkaisujen lukumäärällä.



Oamkin mittareihin liittyvistä määrittelyistä vastaavat viranomaistahot, kuten opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM) ja Tilastokeskus.

Oamkin toiminnan tiedonkeruun ja tietojen toimittamisen eri viranomaistahoille ja muille toimijoille hoitaa Oamkin tietotuotantotiimi.

Ajantasaiset mittaustulokset ja niiden sen hetkinen toteutuminen ovat jokaisen henkilöstön jäsenen nähtävillä Heimossa prosessien välilehdillä kohdassa Seuranta. Seurantatiedot tulevat kuntayhtymän yhteisestä Navigaattorista ja Oamkin tunnuslukutietokannasta. Lisäksi valtakunnallisia seurantatietoja saadaan AMKOTasta ja OPALasta.

Navigaattori on OSEKKin strategisen mittaritiedon hallinnoinnin väline, josta saadaan keskitetysti talous-, henkilöstö- ja opiskelijamittarit. Linkki Navigaattoriin löytyy Heimon etusivulta kohdasta Työkalut > OSEKK (kirjautuminen staff-tunnuksilla) > Kehittäminen > Tunnusluvut ja tiedonkeruu.

Oamk raportoi ylläpitäjälle toiminnan tuloksista vuosija osavuosisikatsauksilla. Raportoitavia näkökulmia ovat seuraavat asiat: asiakas ja vaikuttavuus, prosessit, rakenteet ja toimintatavat, uudistuminen ja työkykyisyys sekä talouden ja resurssien hallinta.

Tunnuslukutietokanta on Oamkin suunnittelun, seurannan ja kehittämisen työväline, joka helpottaa tietojen keräämistä ja hyödyntämistä. Tunnuslukutietokantaan pääsee Heimon etusivulta kohdasta Työkalut > Rekisterit ja tietokannat > Tunnuslukutietokanta.

AMKOTA on opetus- ja kulttuuriministeriön ja ammattikorkeakoulujen yhteinen päätös- ja tilastotietokanta ja **OPALA** yhteinen opiskelijapalautteen koontijärjestelmä.

Tunnusluvuista raportoidaan muun muassa amk-hallituksessa, yksikönjohtajien kokouksissa ja prosessien työryhmissä.

4.1.4 Arviointi – palautteet, johdonkatselmus, auditoinnit ja muut arvioinnin muodot

Kehittämisen kannalta on tärkeää, että toimintaa arvioidaan. Oamkissa toimintaa kehitetään saatujen palautteiden kautta, johdonkatselmuksissa, auditoinneilla, toimintakertomuksissa ja vertaamalla muiden ammattikorkeakoulujen toimintaan (benchmarking).

PALAUTTEET

Palautteita saadaan useiden eri kanavia kautta. Kanavien toimivuus ja tarkoituksenmukaisuus ovat tärkeä osa laadunvarmistusjärjestelmää. Palautteiden antajina toimivat muun muassa henkilöstö, opiskelijat ja sidosryhmien edustajat.



Henkilöstöpalautteet

Henkilöstöllä on rooli sekä palautteen antaja että toisaalta palautteen vastaanottajana.

Henkilöstö palautteen antajana

- kehityskeskustelut
- henkilöstökyselyt: TOB-työolobarometri ja Vaarat-kysely
- työpaikkakokoukset ja kehittämisspäivät
- välitön palaute

Henkilöstö palautteen vastaanottajana

- opintojaksopalaute
- oppimispalaute

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään kerran vuodessa esimiehen kanssa. Ennen kehityskeskustelua täytetään kehityskeskustelulomake sähköisesti Elbit Skills -ohjelmiston kautta. Linkki ohjelmistoon on Heimon etusivulta kohdassa Työkalut > Rekisterit ja työkalut. Ohjelmaan kirjaututaan staff-tunnuksilla.

Kehityskeskustelu on luottamuksellinen keskustelu, ja siinä käsitellyt henkilökohtaiset asiat pidetään työntekijän ja esimiehen välisenä. Elbit Skills -järjestelmään tallennettua kehityskeskustelulomaketta voi käsitellä vain sen täyttänyt työntekijä että hänen esimiehensä.

Kehityskeskusteluissa käydään läpi seuraavat asiat:

I Edellisen vuoden arviointi: tavoitteiden toteutumisen sanallinen arviointi ja henkilökohtaisen suoriutumisen arviointi.

II Tavoitteet ja suunnitelmat seuraavalle vuodelle, jossa tavoitteiden asettamisen pohjana toimivat OSEKKin ja Oamkin suunnittelukauden seuraavat yhteiset painopistealueet ja yksikkökohtaiset tavoitteet, joita ovat

1. yksikkökohtaiset tavoitteet
2. henkilökohtaiset tavoitteet seuraavalle vuodelle (käyttösuunnitelman tai yksikkökohtaisten tavoitteiden pohjalta oman toiminnan tavoitteet)
3. tehtävänkuvauksen päivitys tarvittaessa
4. arvot toiminnassa: miten toteutat työssäsi organisaatiomme yhteisiä arvoja? (oikeudenmukaisuus ja rehellisyys, luovuus ja rohkeus sekä vastuullisuus)

5. työhyvinvointi
6. osaamisen kehittäminen
7. muut toimiala- tai yksikkökohtaiset asiat.

TOB-työolobarometri on työhyvinvointia mittaava kysely, jossa vastauksia tarkastellaan seuraavasta kuudesta eri näkökulmasta: työn kehittävyys, esimiestyö, ergonomia, optimaalinen kuormitus, työkyky ja tiedonkulku ja vuorovaikutus. TOB-kysely toteutetaan 2–3 vuoden välein OSEKKin toimesta. Se koskee koko kuntayhtymän henkilöstöä.

Vaarat-kysely on työturvallisuuslain vaatima vaarojen tunnistamista ja riskien arviointia käsittelevä kysely, joka toteutetaan kolmen vuoden välein. Kysely toteutetaan OSEKKin toimesta, ja se koskee koko kuntayhtymän henkilöstöä. Kysely antaa henkilöstölle mahdollisuuden osallistua oman työyhteisönsä kehittämiseen sekä turvallisemman, terveellisemmän ja viihtyisemmän työympäristön luomiseen. Seuraavan kerran kysely toteutetaan vuonna 2012.

Työpaikkakokoukset ja kehittämispäivät

Yksiköissä järjestetään työpaikkakokouksia ja kehittämispäiviä, joissa henkilöstöllä on mahdollisuus antaa myös välitöntä palautetta.

Henkilöstö palautteen vastaanottajana

Opiskelijapalautteet

Opiskelijat antavat säännöllisesti palautetta yleisen opiskelijapalautekyselyn ja opintojaksoilta kerättävän oppimispalautteen keinoin.

Oppimispalautte

Oppimispalautetta kerätään jokaiselta opintojaksolta jokaisessa yksikössä. Opiskelijat kuvaavat sitä, mikä edisti heidän oppimistaan ja mikä taas hankaloitti sitä. Palautetta käsitellään sekä yksikön palautetilaisuuksissa että henkilökunnan kehityskeskusteluissa. Palautetta hyödynnetään opintojaksojen kehittämisessä sekä opintosuunnitelmien uudistamisessa. Uusi yhteinen ja kaikkia opintojaksoja koskeva opiskelijaintra Oivan opintojaksotyötilassa toteutettava opintojaksopalautte otetaan käyttöön kaikissa yksiköissä syksyllä 2011.

Yleistä **opiskelijapalautetta** kerätään joka toinen vuosi kaikilta opiskelijoilta. Siinä selvitetään, mitä mieltä opiskelijat ovat Oamkista.

Opiskelijoiden vaikutusmahdollisuuden toiminnan kehittämiseen eli laadunvarmistustyöhön on koottu ohaiseen laatuleipään.

Opiskelijat voivat olla mukana koulutusohjelmatieteissä vaikuttamassa oman koulutusohjelman opintojen kehittämiseen. Uusi koulutusohjelmatieteiden toimintamalli otettiin käyttöön keväällä 2011.

Lisätietoa muista laatuleivässä mainituista vaikutusmahdollisuuksista löytyy Oivasta kohdasta Tietoa opiskelusta > Opiskelijan laatureseptikirja > Miten opiskelija pystyy leipomaan laatuleipää?

Työelämä- ja sidosryhmäpalautte

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seuraamisen kannalta on tärkeää saada palautetta myös työelämästä ja sidosryhmiltä. Rehtorin toimiston tärkeimmät



sidosryhmät ja yksiköiden tärkeimmät kumppanuudet on määritelty strategian linjausten mukaisesti. Samalla on määritelty myös niiden rooli ja osallistuminen laadunvarmistustyöhön. Dokumentit sidosryhmistä ja kumppanuuksista löytyvät Heimosta kohdasta Toiminnanohjaus > Yhteiskunnallinen vuorovaikutus.

Työelämäpalautetta saadaan harjoittelupaikoista, opin-
näytetöiden toimeksiantajilta, alumneilta, tutkimus-,
kehitys- ja innovaatiotoiminnan yhteistyökumppaneilta
sekä työelämäpalautekyselyistä. Muuta sidosryh-
mäpalautetta saadaan rahoittajilta, alueen muilta
koulutus- ja tutkimusorganisaatioilta sekä elinkeino-
elämän järjestöiltä, kuten alueen yrittäjäjärjestöltä ja
kauppakamarilta.



JOHDONKATSELMUKSET

Koko Oamkin toimintaa ja laadunvarmistusjärjestelmän toimivuutta arvioidaan vuosittain strategisiin ohjaus- ja johtamisprosesseihin liittyvässä johdonkatselmuksessa, joka pidetään ammattikorkeakoulussa keväisin. Johdonkatselmuksessa arvioinnin kohteena on toiminta ja laadunvarmistusjärjestelmän toimivuus. Katselmuksessa käydään läpi yksikön edellisen vuoden tavoitteiden toteutumista ja asetetaan keskeiset kehittämiskohteet seuraavalle vuodelle.

Kaikkien yksiköiden johdonkatselmuksen muistiot ovat luettavissa Heimosta kohdasta Toiminnanohjaus > Dokumentit. Koonnit johdonkatselmuksista raportoidaan ammattikorkeakoulun johdolle ja ammattikorkeakoulun hallitukselle.

AUDITOINNIT

Auditointeja eli arviointeja voidaan toteuttaa sekä sisäisesti että ulkoisesti.

Sisäinen auditointi

Sisäisessä auditoinneissa opiskeliyoista, henkilöstöstä ja sidosryhmistä kootaan ryhmiä, jotka vierailevat yksiköissä ja selvittävät ennakkoon lähetetyn materiaalin ja haastattelujen avulla, toimitaanko yksiköissä yhtenäisellä ja tarkoituksenmukaisella tavalla eli onko laadunvarmistusjärjestelmä toimiva. Sisäinen auditointi toteutetaan joka toinen vuosi ja tarkoituksena on löytää ja jakaa hyviä käytäntöjä sekä listata kehittämiskohteita.

Oamkissa sisäiset auditoinnit on toteutettu keväällä 2010 ja 2011, ja kaikki sisäiseen auditointiin liittyvät dokumentit on luettavissa Heimosta kohdasta Toiminnanohjaus > Dokumentit > Sisäinen auditointi. Sisäisten auditointien tulokset käydään läpi johdonkatselmuksissa, joissa sovitaan keskeiset kehittämiskohteet yksiköittäin. Lisäksi tulokset käydään läpi yksiköiden kehittämispäivillä tai työpaikkakokouksissa.



Ulkoinen auditointi

Ulkoinen auditointi tarkoittaa riippumatonta ulkopuolista arviointia, jossa selvitetään, onko korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä tavoitteiden ja kuvausten mukainen. Auditoinnissa ei oteta kantaa tavoitteisiin tai toiminnan tuloksiin, vaan arvioidaan prosesseja, joilla korkeakoulu hallitsee ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua.

Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA) auditoi kaikki suomalaiset korkeakoulut. Ensimmäinen auditointikierros päättyi Oamkin auditointiin marraskuussa 2011, jolloin KKA:n kokoama ryhmä vieraili ammattikorkeakoulussamme kolmen päivän ajan haastatellen opiskelijoita, henkilöstöä sekä sidosryhmien edustajia eri yksiköissä. Haastatteluilla selvitetään, miten henkilökunta, opiskelijat ja sidosryhmien edustajat ovat mukana toiminnan kehittämisessä eli laatuleivän leipomisessa. Ryhmä kokoaa huomioidensa pohjalta auditointiraporttiin, joka julkaistaan kevään 2012 aikana.

Marraskuussa 2011 toteutettavassa auditoinnissa kohteina ovat

1. korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän tavoitteiden, toimintojen, toimijoiden sekä vastuiden määrittely ja dokumentaatio
2. korkeakoulun perustoimintojen laadunvarmistuksen kattavuus ja vaikuttavuus
3. laadunvarmistusjärjestelmän kytkeytyminen johtamiseen ja toiminnanohjaukseen
4. korkeakoulun henkilökunnan, opiskelijoiden ja ulkoisten sidosryhmien osallistuminen laadunvarmistukseen
5. laadunvarmistusjärjestelmän tuottaman tiedon tarkoituksenmukaisuus ja saatavuus
6. laadunvarmistusjärjestelmän toiminnan seuranta, arviointi ja jatkuva kehittäminen
7. laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuus.

Auditoinnissa käytetään kriteerejä, jotka on asetettu seuraaville neljälle eri laadunvarmistusjärjestelmän kehitysvaiheelle: puuttuva, alkava, kehittyvä ja edistynyt. Läpäistäksemme auditoinnin tulee ensimmäiset kuusi kohdetta olla vähintään asteikolla alkava, ja viimeisen kohteen kehitysvaihe on oltava vähintään kehittyvä.

Korkeakoulun arviointineuvoston sivuilla osoitteessa www.kka.fi voi tutustua muiden korkeakoulujen auditointiraportteihin.

Muut arvioinnit

Benchmarking

Benchmarking tarkoittaa oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan. Benchmarking auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtäviä tavoitteita sekä kehitysideoita. Benchmarking voi olla esimerkiksi strategioiden vertailua, prosessien vertailua tai mittareiden vertailua. Oamk on vertaillut omaa toimintaansa muun muassa Savonian, Laurean, Keski-Pohjanmaan ja Kemi-Tornion ammattikorkeakoulujen kanssa.

Toimintakertomukset

Ylläpitäjälle ammattikorkeakoulu arvioi toimintaansa toimintakertomuksessa. Lisäksi toiminnan laadusta viestitään koko ammattikorkeakouluyhteisölle, potentiaalisille hakijoille ja sidosryhmille.

4.2 Dokumentointi

Dokumentointi laadunvarmistustyössä tarkoittaa sitä, että laatutyön tekemistä kuvaavat asiakirjat, kuten palautteet, johdonkatselmukset ja sisäisten auditointien tuottama tieto tehdään kirjallisesti ja tallennetaan siten, että ne ovat helposti löydettävissä ja kaikkien käytettävissä.

Oamkissa Heimon sisältö on jäsennelty prosesseittain. Esisijainen laatudokumenttien säilytyspaikka on Heimo, ja sieltä löytyvät kaikki ajantasaiset dokumentit, kuten prosessikuvaukset ja niihin liittyvät asiakirjat ja seurantaan liittyvät tunnusluvut.

Dokumenttivarasto on jaettu kunkin PDCA-syklin vaiheen mukaisesti, ja se sisältää myös tarpeelliset linkit lakeihin, asetuksiin, organisaation toimivaltasäännöksiin sekä ajan tasaisiin toimintaohjeisiin.



Dokumenttivarastossa oleviin dokumentteihin pääsee napsauttamalla prosessin alapalkissa olevaa painiketta tai prosessin sivulla olevaa laatuleivän lohkoa. Etsiessäsi esimerkiksi tietoa valmistuneiden määrästä löydät tiedon sekä opetus- ja oppiminen tutkinnon hyväksyminen osaprosessin sivulta laatuleivän seurantalohkosta tai kyseisen prosessin alapalkin osiosta seuranta.

5 INTRAT – Heimo, Oiva ja Aimo

Oamkissa on käytössä kolme intraa: Heimo, Oiva ja Aimo.

5.1 Heimo – henkilöstön intra

Heimo henkilöstöintra on jokaisen oma päivittäinen työkalu. Heimosta voi seurata ajankohtaisia asioita sekä hyödyntää erilaisia työssä tarvitsemia työkaluja

ja palveluita. Heimosta löytyvät muun muassa kaikki lomakkeet ja ohjeet.

Heimo on suojattu alue, joka sisältää tietoa ja työkaluja, joita ei ole tarkoitettu muille. Heimoon kirjaututaan omilla staff-tunnuksilla. Jottei kukaan pääse liikkumaan Heimossa henkilön käyttäjätunnuksilla, tulee poistussa muistaa sulkea kaikki selainikkunat.

Heimon etusivu on henkilökohtainen työpöytä, jota voi profiloida tarpeita vastaavaksi.

Päänavigaatio
Oamkin laadullisten prosessien mukaan

Yksikkövalikko
yksikkö, jonka intrasivaita katsellaan

Sivustotyökalut
siivokartta, suurennus, tulostus ja pikähaku

Muistutukset
omat ja prosessien toimintoihin liittyvät + muistilappu

Työkalut
yleisimmin käytetyt verkkopohjaiset työkalut profiiliin mukaan

Ajankohtaista
kohdennettu tiedotus + mahdollisuus kommentointiin

Käyttäjäprofiili
henkilöstorekisterin mukainen intranäkymään vaikuttava profiili - personoitavissa

Omat suosikit
henkilökohtaiset suosikkisivut. Aina käytettävissä paikasta riippumatta

Kontaktit
Omat tärkeimmät pikayhteystiedot (valinnainen moduuli)

Heimo etusivu sisältö:

- ETUSIVU TOIMINNANOHJAUS OPETUS JA OPPIMINEN TYÖTOIMINTA VIESTINTÄ KURJASTO- JA TIETOPALVELUT IT-PALVELUT
- OMA KALENTERI
- AJANKOHTAISTA
- Yksikön pikätiedotteet
- Opintojaksotiedotteet
- Hakijalle
- AMMATTIKORKEAKOULU TIEDOTUS
- AVOIN KOMMENTOINTI
- APURAHAT
- Avainmenetyspaikat
- Hänkärähoituu

Kuva 13 Heimon etusivu

Heimon rakenne on suunniteltu siten, että se mukailee Oamkin toiminnan prosessirakennetta. Heimon päänavigaatiosta (oranssin yläpalkin alla) löytyvät ydinprosessit Opetus ja oppiminen ja Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminta sekä tukiprosessit Kirjasto- ja tietopalvelut, Tietohallinto ja IT-palvelut ja Viestintä. Oamkin toimintaa ohjaavat Strategiset ohjaus- ja johtamisprosessit, joita vastaa päänavigaation kohta Toiminnanohjaus.

Heimon etusivun alareunassa olevasta intraohjeetlinkistä löytyvät ohjeet työpöydän, sisältöjen, dokumenttien ja linkkilistojen hallintaan. Etusivun alareunassa on myös linkki palautteen lähettämiseen. Tätä kautta palautteen voi lähettää Vietintäpalvelujen web-tiimille, Asion ja eHopsin ylläpitäjälle sekä yksikön IT-palveluille.

5.2 Oiva – opiskelijoiden intra

Oiva on opiskelijoiden intra ja heidän päivittäinen työkalunsa, jonka avulla he voivat seurata ajankohtaisia asioita sekä hyödyntää erilaisia opinnoissa tarvitsemaan työkaluja ja palveluita. Oivassa on opiskelijaa ohjaavaa tietoa.

Oiva on profiloitu siten, että kirjautuessa sisään student-tunnuksella opiskelijalle näkyvät oman yksikön tiedot. Oivan sisällöt koostuvat opiskelijan oman yksikön asioista ja Oamkin yhteisistä asioista. Opiskelijoilla ja henkilöstöllä on mahdollisuus muokata työpöytä omien tarpeidensa mukaisesti.

Oivassa käytetään opiskelijan osaamisen kehittämisen näkökulmaa. Oiva on kattava oppimisportaali, jossa on työvälineitä sekä erilaisia tiedotus-, neuvonta- ja



ohjauspalveluita. Oivassa on myös opiskelun kannalta tärkeät laatudokumentit. Opiskelijoiden omassa laatureseptikirjassa avataan opiskelijan vaikutusmahdollisuuksia Oamkissa. Opiskelijoiden laatureseptikirja löytyy Oivasta kohdasta Tietoa opiskelusta > Opintoihin vaikuttaminen ja laatutyö > Opiskelijan laatureseptikirja.

5.3 Aimo – alumni-intra

Aimo on Oamkista valmistuneille opiskelijoille eli alumneille tarkoitettu intra, joka mahdollistaa yhteydenpidon alumnien ja Oamkin välillä. Aimo mahdollistaa palautteen antamisen ja sieltä saa myös tietoa Oamkissa järjestettävistä koulutuksista ja alumnien tapahtumista. Henkilöstöllä on mahdollisuus päästä jäseneksi alumniyhdistykseen. Ilmoittautuessaan jäseneksi henkilökuntaan kuuluva saa tunnukset Aimoon.

6 LAATULEIPURIT LISÄOPISSA

6.1 Laatu-koulutukset

Jokaisella oamkilaisella on mahdollisuus osallistua vuosittain neljä kertaa järjestettävään laatu-koulutukseen. Laatu-koulutusten tavoitteena on lisätä henkilöstön ja opiskelijoiden tietoisuutta toiminnan kehittämisestä ja omasta roolista. Lisäksi laatu-koulutuksissa saadaan tietoa muun muassa laatu-työn menetelmistä. Jokaisessa laatu-koulutuksessa on mukana myös hyvien käytänteiden osuus.

Laatu-koulutuksista ilmoitetaan Heimossa ja Oivassa, ja ilmoittautuminen koulutuksiin tapahtuu sähköisesti. Seuraamalla Heimon etusivun Koulutukset-palstaa saa tietoa tulevista laatu-koulutuksista.

6.2 Laatu-kiertueet

Laatu-asioita tuodaan tiedoksi myös yksiköissä järjestettävillä laatu-kiertueilla, jolloin jokaisella on mahdollisuus tuoda esille omia ehdotuksiaan toiminnan kehittämiseen. Laatu-kiertueiden aikana voi myös osallistua laatu-visaan, jossa laatu-asioita tuodaan esille hauskan testin avulla. Testeissä hyvin menestyneet pääsevät maistamaan maukasta laatu-leipää. Määräajoin uusiutuva laatu-visaa voi testata Heimossa ja Oivassa milloin tahansa.

6.3 Laatu-leipuri-blogi

Laatu-leipurin blogissa oamkilaiset kirjoittavat omia näkemyksiään ja kokemuksiaan laadusta ja laatuun vaikuttavista tekijöistä. Laatu-leipurin blogiin voivat kirjoittaa kaikki oamkilaiset. Mikäli haluat tuoda omat näkemyksesi esille, ole yhteydessä rehtorin toimiston laatu-koordinaattoreihin.

6.4 Laatu-leipuri sarjakuva

Laatu-leipurin sarjakuvaa voi seurata sekä Heimosta että Oivasta.

7 VARAREHTORIN KIITOSSANAT

Hyvä oamkilainen,

kiitokset sinulle ajastasi ja onnittelut siitä, että olet nyt käynyt läpi tämän toimintamme laadun jatkuvaa kehittämiseen kannustavan tietopaketin. Kuten huomaat, Oamkin laatu muodostuu lukemattomasta määrästä arkisia asioita, joista me jokainen osaltamme olemme vastuussa. Ketju on täsmälleen yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki. Huolehtikaamme siitä, että näitä heikkoja kohtia on mahdollisimman vähän.

Laatumme kehittyi jatkuvan vuoropuhelun kautta yhteisin ponnistuksin. Jos huomasit tässä oppaassa ristiriitaisuutta tai asioita, joihin haluaisit kiinnittää huomiota, ole hyvä ja lähetä viesti minulle tai jollekin laatukoordinaattoreista. Asia otetaan esiin laatupalaverissa ja tuloksista tiedotetaan käsittelyn jälkeen.

Laadukasta lukuvuotta teille kaikille!

Risto Kimari, vararehtori



RESEPTISANASTO

Alaprosessi Jos laaja prosessi on tarvetta jakaa toimintojen sijasta suppeampiin prosessikokonaisuuksiin, käytetään Oamkissa käsitettä osaprosessi. Jos osaprosessi on tarvetta jakaa suppeampiin prosessikokonaisuuksiin, käytetään käsitettä alaprosessi (Laamanen – Tinnilä 2002).

Ammattikorkeakoulu yhteisö Ammattikorkeakoulu yhteisön muodostavat Oamkin henkilöstö ja opiskelijat. (ks. Amk-laki 9.5.2003/351 §3).

Arviointi on systemaattista arvon määrittämistä ja esiin nostamista tai tavoitteisiin vertaamista ja suorituksen mittaamista suhteessa asetettuihin kriteereihin. Arviointi ymmärretään prosessina, jonka tavoitteena on kehittämistarpeiden ja -ehdotusten esiin nostaminen. Oamkissa sovelletaan kehittävän arvioinnin periaatetta. (Korkeakoulujen arviointineuvosto)

Asiakas on taho, jonka tarpeita organisaatio pyrkii toiminnallaan tyydyttämään. Asiakas on yksi organisaation sidosryhmistä. Ammattikorkeakoulun ulkoisia asiakkaita ovat muun muassa: potentiaaliset opiskelijat, yritykset ja organisaatiot sekä yhteiskunta. Ammattikorkeakoulun sisäisiä asiakkaita ovat: henkilöstö, opiskelijat ja yksiköt (soveltaen yksikönjohtajat, Laamanen – Tinnilä 2002).

Auditointi tarkoittaa riippumatonta ulkopuolista arviointia, jossa selvitetään, onko laadunvarmistusjärjestelmä tavoitteiden mukainen, tehokas ja tarkoitukseen sopiva. Auditoinnissa ei oteta kantaa tavoitteisiin tai toiminnan tuloksiin sinänsä, vaan arvioidaan niitä prosesseja, joilla korkeakoulu hallitsee ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua (Korkeakoulujen arviointineuvosto).

Benchmarking eli esikuva-analyysi tai vertailuanalyysi tarkoittaa oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan. Benchmarking auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtäviä tavoitteita sekä kehitysideoita. Benchmarking voi olla esimerkiksi strategioiden vertailua, prosessien vertailua tai mittareiden vertailua. (Niinikoski – Karjalainen 2002)

Itsearviointi on yksikön tai organisaation omaan toimintaan, sen edellytyksiin ja tuloksiin kohdistuvaa, yksikössä itse suoritettua arviointia. Se on keino saada tietoa arviointikohteesta ja työkalu oman toiminnan kehittämiseen. Itsearviointi voi olla oma-aloitteista tai ulkopuolisen tahon edellyttämää (Korkeakoulujen arviointineuvosto).

Johdonkatselmus on osa johtamisjärjestelmää ja sen avulla arvioidaan strategisten linjausten ja TTS:n toteutumista. Samalla tarkastellaan prosessien toimivuutta ja niihin liittyviä kehittämistarpeita. Johdonkatselmus on osa laadunvarmistusta ja laadunvarmistusjärjestelmän arviointia. Johdonkatselmuksen avulla toteutetaan jatkuvan parantamisen periaatetta

ammattikorkeakoulussa. Johdonkatselmuksissa sovi-
taan vuoden keskeiset kehittämiskohteet yksiköittäin.
Johdonkatselemukset toteutetaan vuosittain, ja tulok-
sista raportoidaan ammattikorkeakoulun hallitukselle.

Kehittävä arviointi on yksi arvioinnin muodoista.
Arviointi on kehittävää silloin, kun se sitoo toiminnan
arvioinnin sen aktiiviseen kehittämiseen (Koli – Silan-
der 2002).

Kehityskeskustelut Henkilökohtaiset kehityskes-
kustelut ovat tärkeä osa strategioiden ja tavoitteiden
toteuttamis- ja arviointiprosessia. Henkilökohtaisissa
kehityskeskusteluissa tarkastellaan henkilön tehtäviä,
vastuita ja osaamisen kehittäistä ammattikorkeakou-
lun sekä lähityöyhteisön tavoitteiden toteuttamisessa.
Kehityskeskustelu on luottamuksellinen ja siinä käsitel-
lyt henkilökohtaiset asiat pidetään keskustelijoiden
välisenä. Henkilökohtaiset kehityskeskustelut perus-
tuvat edelliselle vuodelle sovittuihin henkilökohtaisiin
tavoitteisiin ja strategiaan sekä painopistealueisiin,
jotka täsmentyvät yksikkökohtaisiksi tavoitteiksi. Hen-
kilökohtaisten kehityskeskusteluiden tavoitteena on:

- arvioida tavoitteiden toteutumista ja antaa mo-
lemmin puolin palautetta kuluneen vuoden toimin-
nasta
- keskustella ja sopia henkilökohtaisista tavoitteista
ja resursseista
- päivittää tarpeen mukaan tehtäväkuvaus
- keskustella ja sopia osaamisen kehittämisen
toimenpiteistä lyhyellä ja pitkällä aikavälillä
- keskustella ja antaa molemmiin puolin palautetta

yhteistyön toimivuudesta ja sen kehittämisestä
sekä arvoista

- arvioida henkilökohtaista ja työyhteisön
hyvinvointia

Laadunvarmistuksella tarkoitetaan niitä menette-
lytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla
turvataan ja kehitetään korkeakoulun, sen järjestä-
män koulutuksen ja muun toiminnan laatua. Laatutyö
tarkoittaa usein samaa kuin laadunvarmistus, mutta
joskus laatutyöllä viitataan myös laadunvarmistusjär-
jestelmien kehittämiseen (Korkeakoulujen arviointineu-
vosto ja OKM).

Laadunvarmistusjärjestelmä Käsite laadunvar-
mistusjärjestelmä pohjautuu englanninkieliseen
käsitteeseen ”quality assurance system”, joka kattaa
sekä laadunhallinnan että laadun kehittämisen. Laa-
dunvarmistusjärjestelmää voidaan käyttää kahdessa
merkityksessä: sillä voidaan tarkoittaa yksittäisen kor-
keakoulun laadunvarmistusjärjestelmää tai kansallista
korkeakoulutuksen laadunvarmistusjärjestelmää.
Korkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmällä tarkoite-
taan laadunvarmistuksen organisaatiosta, vastuunja-
osta, menettelytavoista, prosesseista ja resursseista
muodostuvaa kokonaisuutta. Kansallisella laadunvar-
mistusjärjestelmällä tarkoitetaan kokonaisuutta, joka
muodostuu korkeakoulujen, Korkeakoulujen arviointi-
neuvoston ja opetus- ja kulttuuriministeriön menet-
telytavoista ja prosesseista sekä lainsäädännöstä
korkeakoulutuksen laadun varmistamiseksi (Korkea-
koulujen arviointineuvosto).

Laadunvarmistustyöryhmä

Laadunvarmistustyöryhmät toimivat sekä Oamkin tasolla että yksiköissä. Oamkin laadunvarmistus -työryhmään kuuluu rehtorin toimiston (hallinnon) laatukoordinaattoreiden lisäksi ydin- ja tukiprosessien omistajat Oamk-tasolla. Puheenjohtajana toimii rehtori. Työryhmässä sovitaan laadun parantamiseen tähtäävistä toimenpiteistä sekä arvioidaan toimenpiteiden onnistumista.

Koulutusyksiköissä laadunvarmistustyöryhmään kuuluvat pääsääntöisesti yksikönjohtaja (pj), yksikön laatukoordinaattori sekä ydin- ja tukiprosessien omistajat yksikkötasolla. Työryhmässä kehitetään ja toteutetaan laadun parantamiseen tähtäviä toimenpiteitä yksikkötasolla Oamkin linjausten mukaisesti.

Kirjastoyskikössä laadunvarmistustyöryhmään kuuluvat kirjaston johtaja, kirjaston laatukoordinaattori ja 1–2 prosessinomistajaa. Laadunvarmistustyöryhmän lisäksi jokaisessa toimipisteessä on nimetty laatuvaastava. Nämä yhdessä kehittävät ja toteuttavat laadun parantamiseen tähtäviä toimenpiteitä yksikkötasolla Oamkin linjausten mukaisesti.

Viestintäpalvelujen viikoittain kokoontuva johtotiimi toimii viestinnän laadunvarmistustyöryhmänä. Lisäksi Viestintäpalveluissa pidetään kuukausittain palaveri, jossa käsitellään palautteita. Viestinnän tukiprosessin asioita käsitellään kuukausittain viestintävastaavien työryhmässä. IT-palveluiden laadunvarmistustyöryhmään kuuluvat IT-johtaja, laatukoordinaattori sekä prosessinomistajat.

Laatu Laadulla tarkoitetaan laadunvarmistuksen menettelytapojen, prosessien ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tavoitteisiin tai tarkoitukseen. Tällöin laatu on tavoitteiden saavuttamista, josta on näyttöä (Korkeakoulujen arviointineuvosto).

Laatukulttuuri sisältää sekä laadun kehittämiseen tähtäävät toimenpiteet että yksilöllisen ja kollektiivisen sitoutumisen laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. (Korkeakoulujen arviointineuvosto ja OKM).

Laatukäsikirja esittelee Oamkin laadunvarmistusjärjestelmän kokonaisuuden ja laadunvarmistustyön periaatteet. Laatukäsikirjassa kerrotaan Oamkin laatukäsitys ja -politiikka, laatusuorituksen vastuutahot sekä muut laadun varmistamiseen vaikuttavat seikat.

Laatustrategia Oamkissa ei ole erillistä laatustrategiaa. Laatukäsikirjassa on esitelty laatukäsitys ja -politiikka, jotka toimivat periaatekokoelmana kehittämistoimien taustalla.

Osaprosessi Jos laaja prosessi on tarvetta jakaa toimintojen sijasta suppeampiin prosessikokonaisuuksiin, käytetään Oamkissa käsitettä osaprosessi. Jos osaprosessi on tarvetta jakaa suppeampiin prosessikokonaisuuksiin, käytetään käsitettä alaprosessi. (Laamanen – Tinnilä 2002).

PDCA-sykli tulee sanoista Plan, Do, Check, Act. PDCA-sykli on ongelman ratkaisumalli ja kehittämismenetelmä, jatkuvan parantamisen kehä. Muita nimiä ovat muun muassa Demingin laatuympeä ja PDCA-kehityssykli.

PDCA perustuu ympyrään, jota kierretään: ensin suunnitellaan (plan), sitten tehdään (do). Tekemisen jälkeen tarkistetaan (check) ja tehdään tarvittavat korjaukset (act). Korjausten jälkeen ympyrässä palataan alkuun eli suunnitteluun.

Kehittäminen nähdään spiraalina, päättymättömän prosessina – jokaisen ympyrän kierroksen jälkeen ollaan kierroksen lähempänä tavoitetta. Kehittämisen osittaminen sykleihin, ympyrän kierroksiin, perustuu jatkuvan oppimisen ajatukseen. Kehittämisspiraalin aikana myös lopullista tavoitetta voidaan tarkistaa.

PDCA-sykli on yksi keskeisiä työkaluja jatkuvassa parantamisessa, laatujohtamisessa ja prosessinkehittämisessä. Oamkissa jatkuvan parantamisen kehä on kuvattu laatuleipänä.

Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla panokset (input) muutetaan tuotoksiksi (output). Mikä tahansa toiminto tai kehityskulku voidaan kuvata prosessina. Ammattikorkeakoulun toiminnan kannalta keskeiset prosessit esitetään prosessikartassa. (Laamanen – Tinnilä 2002)

Prosessikaavio on kaavion muotoon piirretty esitys, jossa graafisesti esitetään tietyn prosessin toiminnot, tietovirrat ja roolit tai henkilöt.

Prosessikartta on ammattikorkeakoulun tasolla tehty graafinen kuvaus prosesseista ja niiden välisistä yhteyksistä.

Prosessin omistaja on prosessista vastuussa oleva henkilö. Prosessinomistajan tehtävänä on huolehtia, että prosessi kuvataan, prosessia mitataan ja arvioidaan sekä prosessia kehitetään. Prosessin omistaja huolehtii, että Oamkissa toimitaan prosessissa määriteltyjen linjausten mukaisesti (soveltaen Laamanen – Tinnilä 2002).

Prosessin rajapinta Prosessin rajapinnalla tapahtuu prosessien välistä vuorovaikutusta. Siitä käytetään joskus myös ilmaisua liityntäpinta tai yhdyspinta.

Prosessin työryhmä Jokaisen ydin- ja tukiprosessin kehittämisen tukena toimii työryhmä. Prosessin työryhmän puheenjohtajana toimii prosessin omistaja ammattikorkeakoulun tasolla. Jäseniä ovat vastaavan prosessin omistajat yksiköissä. Prosessin työryhmässä seurataan tunnuslukuja, arvioidaan prosessia ja sovitaan sen kehittämisestä.

Sidosryhmä Ammattikorkeakoulun ulkopuolinen ryhmä tai organisaatio, jolla on intressi joidenkin ammattikorkeakouluun liittyvien asioiden suhteen. Sidosryhmiin kuuluvat muun muassa ammattikorkeakoulusta valmistuneet, muiden korkeakoulujen henkilöstö ja opiskelijat, työnantajat ja yhteiskunta. (soveltaen Korkeakoulujen arviointineuvosto)

Tehtävä Prosessissa suoritettu työ, jonka tekee yksikkö, ryhmä tai henkilö. Toiminto koostuu useista tehtävistä (soveltaen Laamanen – Tinnilä 2002).

Toiminto on joukko tehtäviä, joiden avulla saadaan aikaan tietty tuotos (output). Prosessin toiminnot esitetään prosessikuvauksessa.

Tukiprosessi luo edellytyksiä ydinprosessin toiminnalle. Luonteeltaan tukiprosessi on organisaation sisäinen. Oamkissa tukiprosesseja ovat viestintä, tietohallinto ja IT-palvelut sekä kirjasto- ja tietopalvelut.

Ydinprosessi kertoo organisaation perustehtävän. Ammattikorkeakoulun perustehtävät on määritelty ammattikorkeakoululaissa. Oamkin ydinprosesseja ovat opetus ja oppiminen sekä tutkimus- ja kehitystyö.

ROHKEASTI AITO :: oamk.fi

OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULU

