



TURKU AMK

TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



Turun Ammattikorkeakoulu

Turun ammattikorkeakoulu on yli 9000
osaajan yhteisö – tulevaisuuden teknillinen
korkeakoulu ja hyvinvoinnin kehittäjä.
Koulutamme käytännön osaajia

#Excellence
In Action

Ulla-Maija Lakka, Turun AMK:n talousjohtaja

Hyvin
haaveiltu
on puoliksi
valokuvattu.

Turun AMK:n kuvataiteilijan
valokuvia on esillä
täälläkin. Meillä haaveet
muuttuvat todeksi.

Hyvin
haaveiltu
on puoliksi
synnytetty.

Turun AMK:n kättilö auttaa
tämänkin lapsen maail-
maan. Meillä haaveet
muuttuvat todeksi.


TURKU AMK

TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

**Turun AMK on
monialainen**

9600

opiskelijaa

800

kulttuurialalla

2000

liiketalouden ja
hallinnon alalla

3000

sosiaali- ja
terveysalalla

3800

tekniikan ja
liikenteen
alalla)

Hyvin
haaveiltu on
puoliksi myyty.

Turun AMK:n tradenomi
voi olla lanseeraamassa
tätäkin mallia. Meillä
haaveet muuttuvat todeksi.

Hyvin
haaveiltu
on puoliksi
suunniteltu.

Turun AMK:n insinööri
osaa suunnitella tämänkin
laivan rakenteet. Meillä
haaveet muuttuvat todeksi.

KARVIN kehittämissuositukset v.2016 auditoinnissa

Tehokkaampia menettelyitä laatujärjestelmän kokonaisuuden toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen sekä prosessien virtaviivaistaminen

Innopedan * jalkauttamisen jatkaminen sekä opiskelijoiden ja työelämän edustajien osallistuminen koulutuksen kehittämiseen

Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja asiakkuus

Tukipalveluiden palautekäytäntöjen kehittäminen

* Turun AMK:n kehittämä oppimisote, joka yhdistää oppimisen, uuden tiedon tuottamisen ja soveltamisen sekä erilaiset oppimisympäristöt

Osio I: 1 Laatu järjestelmän kehittäminen

Laatupolitiikka

- Turun AMK:n laatu järjestelmä integroitu selkeämmin toiminnan ohjaukseen
- Sisäisten auditointimenettelyiden keventäminen
- Laadunhallinnan viitekehykseksi vuodesta 2017 EFQM-malli, joka nimetty *Excellence poluksi*
- Talousjohtaja vastaa toiminnanohjauksen, laatu järjestelmän ja laadunhallinnan toimivuudesta
- Laaturyhmä vastaa operatiivisesta toiminnasta
- Kokonaisvastuu laatu työstä on rehtori-toimitusjohtajalla
- Jokainen opiskelija ja henkilökunnan jäsen vastaa oman työn laadusta



Suositus: Laatujärjestelmän kokonaisuuden kehittäminen

- EFQM-mallin mukainen Excellence polun itsearviointi osallistanut vuoden 2019 aikana yli 150 Turun AMK:n työntekijää pohtimaan omasta tehtävästään käsin vahvuuksia ja kehittämiskohtia
 - sektorikohtaiset ja AMK:n tason kehittämiskohteet
- Integroinut toiminnanohjauksen ja laatumenettelyt
 - tietoa hyödynnetään strategian mukaisten tavoitteiden arvioinnissa ja kehittämisessä
 - toiminnan toteutumista seurataan kvartaaleittain
 - tiedolla johtaminen kehittymässä -> intranet Messin Ruori, mittaristo
 - tukee johtamista ja perustehtävien saavuttamista
- Sisäiset teema-auditoinnit EFQM itsearviointien kehittämiskohdista
- Yhteinen keskustelufoorumi AMK:n vahvuuksista ja kehittämiskohteista.

Tavoite:
Yhtenäinen toimintakulttuuri
Yhteinen viitekehys ja
menettelyt toiminnan
arvioimiseen, raportointiin,
kehittämiseen
Henkilöstön osallistaminen
Asiakaslähtöiset palvelut

Excellence polun kokonaisuus



03/ 2017

Itsearviointi

päällikköfoorumissa.

Kaikki EFQM kohdat.

- Kehittämiskohdat: johtaminen, henkilöstö ja henkilöstötulokset
- Katalysaattori arvokeskustelun uudelleen käymiseen.
- Sisäiset auditit

2015-2016

Strategia : AMK haluaa luoda alueellamme osaamista ja menestystä tuottamalla Excellence in Action.

KARVIN auditointi :

Tehokkaammat menetelmät laatujärjestelmän kokonaisuuden toimivuuden arviointiin ja kehittämiseen->EFQM

03/2018

->AMK:n arvot määritetty

->Strategian päivitys

Itsearviointi

päällikköfoorumissa. Kaikki EFQM kohdat.

- Kehittämiskohdat teemoitettu: Strategiatyö, Asiakkuus (YVV), Mittarit/mittaaminen
- Katalysaattori vaikuttavuus- ja KPI mittareiksi ja liittyminen toiminnan suunnitteluun
- Sisäiset auditit

Excellence polun

laajentaminen sektoreille

02-05/2019

Itsearviointit sektoreille:

- TERHY 02/19
- taide, TELI, YPA) itsearviointi 04-05/2019 em. periaatteella
- Päällikköfoorumissa AMK:n kokonaisnäkemys ->Kehittämiskohdat toimintasuunnitelmiin

2020

Itsearviointi

integroitunut

toiminnanohjauksen

ja –suunnittelun

työkaluksi.

Itsearviointien

toteuttaminen

keväällä

(sektorit+päälliköt)

Systemaattisesta

toimintatavasta on

tuloksia

2021

Itsearviointi työkaluna

vakiintumassa

toiminnan suunnittelun

ja seurantaan

>Osaamisaluekohtaisi

a itsearviointeja.

Toimintatavasta on

tuloksia.

2022

Itsearviointi

vakiintunut

toiminnan

suunnittelun ja

seurannan

työkaluksi.

Systemaattisesta

toimintavasta

dokumentoitua

faktaa lähes 5v.

Toiminnanohjaukse

en integroitui

menettely tuottaa

tietoa strategian

mukaisten

tavoitteiden

saavuttamiseksi ja

toiminnan

kehittämiseksi

->Karvin auditointi

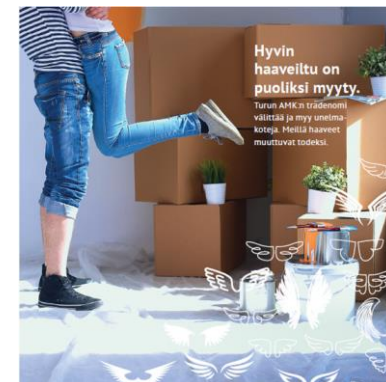
2023...

Suositus: Innopedan jalkauttaminen sekä opiskelijoiden ja työelämän edustajien osallistuminen koulutuksen kehittämiseen

- Opetussuunnitelmasta siirrytty innopeda© oppimissuunnitelmaan, jonka kuvauksissa kerrotaan miten innopedan © kulmakivet näkyvät koulutuksessa
- Vuosittain toteutuu vararehtorin johdolla tehtävät osaamissuunnitelmien kehittämiskeskustelut koulutusten kanssa
- Henkilökunnalle tarjolla innopeda koulutuksia, joihin on osallistunut yli 500 AMK:n työntekijää (2015-2019)
- Opiskelijakunnalla ja johdolla kuukausittaiset kokoukset ajankohtaisista asioista
- Johtoryhmävastaava opiskelija osallistuu oman sektorin johtoryhmän kokoukseen kerran kuukaudessa
- BisnesAkademia -mallia mukailevia oppimisfoorumeita ovat esim. Tekniikan ja liiketalouden The Firma, Taideakatemia KampusArt , Terveys- ja hyvinvointisektorin Kunnon Koti .

Suositus: Yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja asiakkuus

- Työelämäpalveluiden teema-arvioinnin tuloksena palvelut organisoitiin uudelleen
- Kumppanuus- ja asiakastyötä systematisoitu luomalla yhteiset sopimusmallit ja kattava Turun AMK:n asiakastyön opas.
- Kumppanikartoitus tehty. Asiakashallintajärjestelmä ASKO (D365) myyntiprosessin ja markkinoinnin osalta
- Sidosryhmäkysely toteutettu TKI- ja työelämäpalveluiden tunnettuudesta, hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta
- TKI-palvelut arvioi vuosittain tutkimusryhmien toimintaa ja verkostoja sekä tekee elinkaariarvioita projektien vaikutuksista.
- Yhteistyö ja -suunnittelu yliopistojen rekrytointipalvelujen kanssa on lisääntynyt alueellisessa korkeakoulukumppani- ja Team Finland-verkoston myötä



Suositus: Tukipalveluiden palautekäytäntöjen kehittäminen

- Opintohallinnon palveluita on keskitetty ja digitalisoitu ja yhteydenotot opintoasioissa keskitetty yhteen service desk- kanavaan
- Tikettienhallintajärjestelmä (OTRS) on pilotoitu. Mahdollistaa palvelupyyntöjen käsittelyn aiempaa sujuvammin. Opiskelijapalveluiden seurantamittariksi otettu avoimena olevien tikettien osuus kaikista tiketeistä (Opintoasioiden service deskin avoimet tiketit/kaikki tiketit, avointen osuus max %). Toteutumaa käsitellään kvartaaliraportoinnin yhteydessä sekä tiimipalaverissa.
- Otettu käyttöön keskeisille tukiprosesseille sähköinen asiointi (valmistuminen, opiskeluoikeuden lisääjän myöntäminen ja palauttaminen, erillinen opinto-oikeus, eroaminen sekä siirto toiseen koulutukseen tai toimipisteeseen)

Osioll : Vaikuttavuus ja laatukulttuuri

Excellence polun itsearviointi on systemaattista arviointia Turun AMK:n toiminnasta ja tuloksista, johon osallistuu johdon lisäksi henkilökunta

Sisäiset auditoinnit on teemoitettuja pyöreän pöydän keskusteluita (esim. opiskelijoiden osallistaminen) -> hyvien käytänteiden jakamista, uusia aloitteita

Opiskelijoiden ja johdon säännölliset tapaamiset kerran kuukaudessa

AMK:n laaturyhmän asiantuntijat vuorovaikutuksen liimana (jokainen vastaa laadusta)

Matkalla kohti tiedolla johtamista ja ennakointia.



Sujuvaa arkea yhteisillä menettelyillä – kolme menettelytapaa



Excellence polku itsearviointi –menettely

- Strukturoitu ja osallistava menettely, jossa AMK:n henkilökuntaa osallisestaan arvioimaan omasta tehtävästään käsin mitkä asiat ovat hyvin ja mitä kaipaavat kehittämistä omassa yksikössä ja AMK:ssa.
- Itsearviointi integroitu AMK:n perus- ja tukitoimintoihin sekä toimintasuunnitelman suunnittelun ja arvioinnin työvälineeksi.

Palautemenettelyiden kehittyminen

- Opiskelijoiden palautemenettelyiden kehittäminen mm. opiskelijabarometrikysele uudistettu, opintojaksopalaute sekä anonyymipalautemenettely valmistelussa
- Henkilöstökysely Corporate Spirit toteutuu vuosittain ja kyselyä on tehty vuodesta 2017. Tulosten käsittely sektoreilla ja yksiköissä/ koulutuksissa
- Vuonna 2019 pilotoitu sidosryhmäkysely ja uraseurantakysely

Tiedolla johtaminen

- Mittaristo on kehittynyt vastaamaan strategisia valintoja (Vaikuttavuus, ilmasto ja KPI-mittarit)
- Vuonna 2019 toiminnan toteutumisen kvartaaliseuranta

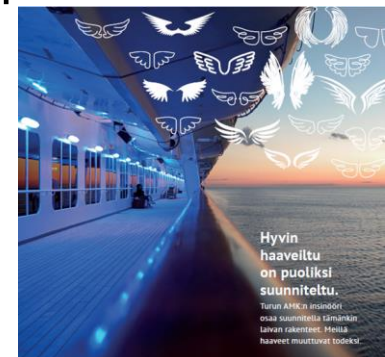
Arjen laatu ja toimenpiteitä

Tavoitteita

- Excellence polku toimintaa ohjaavaksi kattorakenteeksi
- Opiskelijoiden osallistamisen menettelyt ovat paremmin käytössä

Toimenpiteitä

- Strategia päivitetty osallistavasti
- Excellence polun laajentaminen sektoreille
- Sisäiset teema-arvioinnit Excellence polun itsearvioinnin kehittämissuosituksista
- Sektoreilla säännölliset henkilöstökokoukset ja kehittämispäivät
- Johtoryhmävastaava-opiskelijoiden ja johdon säännölliset tapaamiset



Osio III: Lopuksi

- Lakisääteisyys ja ulkoinen arviointi ovat ryhdittäneet merkittäväällä tavalla laatumenettelyitä
 - KARVIN tekemä kehittävä arviointi auttaa omien vahvuuksien ja kehittämiskohtien havaitsemisessa ja priorisoinnissa
 - Systematisoinut toimintaa
 - Luonut yhteisiä menettelyitä korkeakoulussa -> sählätään vähemmän
- Parantanut ymmärrystä strategian, toiminnanohjauksen ja laadun kytkeytymisestä toisiinsa

*“Quality means
doing it right
when no one is looking.”*

Henry Ford