

Laatuporinat 2021: Laadunhallinta Lapin yliopistossa ja auditointi osana toiminnan kehittämistä

Saija Halminen: Tervetuloa kuuntelemaan Lapin yliopiston Laatuporinat –podcast-sarjaa, jonka tavoitteena on käydä läpi esimerkiksi yliopiston laadunhallintaa, palautejärjestelmiä ja auditointia toiminnan kehittämistä varten. Ensimmäisen jakson aiheena meillä on laadunhallinta Lapin yliopistossa ja auditointi osana toiminnan kehittämistä ja tämän päivän jaksossa meillä on kaksi vierasta keskustelemassa: Satu Uusiautti sekä Hanna Marttiini. Haluatteko esitellä itsenne lyhyesti?

Satu Uusiautti: No hei vaan, olen Satu Uusiautti ja Lapin yliopiston koulutuksesta vastaava vararehtori. Laadunvarmistus on osa sitä toimenkuvaa, mitä tähän työhön kuuluu ja tässä Hanna Marttiinin kanssa olemme myös tätä auditointia valmistelleet yhteistyössä. Nämä laatuasiat tietysti sillä tavalla tärkeä osa omaa työtä. Mutta muutenkin voisin ajatella, että se on olennainen osa yliopiston toimintaa.

Hanna Marttiini: Hei vaan kaikille. Minä olen Hanna Marttiini, Lapin yliopiston laatuopäällikkö ja tässä pestissä ollut nyt reilun vuoden ajan. Ja tosiaan oikeastaan tässä on tämä vuosi alkanut auditointiin valmistautumisessa ja ylipäänsä koordinoin tätä laatuajattelun toimivuutta täällä yliopiston puolella.

Saija Halminen: Joo. Meillä on täällä vähän erilaisia kysymyksiä ja eri aiheita tähän liittyen. Niin ensimmäisenä kysymyksenä meillä oli tämmöinen, että mitä on laadunhallinta Lapin yliopistossa ja miten se sitten näkyy siinä arkityössä?

Satu Uusiautti: No joo, tämmöinen pieni kysymys heti alkuun. Laadunhallinta, jos ihan lähdetään ajattelemaan sitä käsitettä, niin kyseessä on aika laaja kokonaisuus. Laadunhallintaan liittyy kaikki ne menettelytavat, resurssit, prosessit ja järjestelmät, joilla me tarkkailemme sitä, että kuinka laadukasta meidän toiminta Lapin yliopistossa kaiken kaikkiaan on.

Laadunhallintaan liittyy laatuajattelu, laatuvarmistus ja laatujohtaminen. Tämän tyyppisiä kaikkia asioita, jotka läpileikkaavat meidän toimintaamme koulutuksessa, tutkimuksessa ja yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa. Siinä, miten me päivittäin toimimme. Kaikki askareet, mitä me teemme, lopulta linkittyy laatuun. Jos ajatellaan sitä arkityötä, niin totta kai me tarkkailemme sitä, että miten me onnistumme ja minkälaista palautetta me saamme niistä meidän toimintoistamme pienessä ja suuressa mittakaavassa. Laatujohtamiseen ja laadunhallintaan liittyy sillä tavalla tämmöinen jatkuva laadun ja toiminnan kehittämisen periaate, että tarkastellaan sitä toimintaa, arvioidaan ja muokataan tekemistä sen mukaisesti, miltä se näyttää. Laatujohtaminen kertoo sen, että miten me suhtaudutaan siihen palautteeseen, mitä me saadaan työstämme ja miten me halutaan tarttua niihin ja kehittää sitä meidän toimintaamme eteenpäin. Käytännössä se sitten konkretisoituu laatujohtamiseksi. Tällä tavalla ne käsitteet toisiinsa liittyy.

Sitten voidaan ottaa erityisiä aloja yliopiston toiminnasta vaikkapa koulutus, mikä on itselle koulutusvararehtorina sellainen minulle ominainen tai läheinen osa-alue. Niin siellä sitten voidaan lähteä tarkastelemaan näiden eri laadun ulottuvuuksien kautta, että miltä se koulutus näyttää. Ja meillä on selkeästi laatuajatteluajattelun järjestelmässä nimettyjä vastuita, kuka erityisesti on vastuussa jostakin asiasta ja silloin se tarkoittaa sitä, että tämä henkilö tarkastelee sitä, että miltä se laatu siellä näyttää. Ainakin näitä nyt voisi tähän.

Saija Halminen: Joo, aika paljon on asioita siinäkin.

Satu Uusiautti: On on, ja vielä voisi sen tässä lisätä, että ylipäänsä kaikkia palveluita mitä meillä on — ja nyt akuuttina tai meille ajankohtaisena asianahan on LUC-palveluiden kehittäminen — niin osana sitäkin kehitystyötä myös tämä laadunäkökulma on erittäin tärkeää, että pystytään luomaan semmoinen toimiva, laadukas palvelurakenne.

Saija Halminen: Joo niinpä. No viestintähän on aina tärkeä monissakin aiheissa. Niin miten tässä laadunhallinnasta sitten viestitään?

Satu Uusiautti: No joo, se on hyvä kysymys. Jos tuossa äsken puhuin siitä laatu- ja viestintä-sanasta, niin sehän jo kertoo siitä, että miten se laatu siellä meidän arjessa näkyy. Miten me siitä puhutaan? Miten se näkyy eri viestinnän kanavissa; intranetissä ja sähköpostissa ja keskusteluissa, mitä me käytävillä käydään? Eli ideaalilanteessa minun mielestäni laatuviestintä läpileikkaa sen kaiken viestinnän mitä meillä yliopistossa on. Mutta jos ajatellaan sitten laadunhallinnan näkökulmasta, niin myös se viestintä täytyy olla suunnitelmallista. Eli viestintäsuunnitelma siitä, miten laadusta viestitään, on olennainen osa laatuviestintää. Että nyt tiedetään, että näistä asioista tiedotetaan, pidetään ihmiset ajan tasalla ja otetaan vastaan palautetta, niin se on sitä laadusta viestimistä minun mielestäni.

Saija Halminen: Joo. Sitten viimeisenä kysymyksenä Sadulle oli tämmöinen, että laadunhallinta kytketään keskeisesti yliopiston strategiaan, mutta mitä tämä sitten käytännössä oikein tarkoittaa?

Satu Uusiautti: No meillä on yliopiston ja ammattikorkeakoulun kanssa yhteinen strategia. Tuossa 2019 vuoden lopulla sovittu ja päätetty ja sen mukaisesti me halutaan olla luova edelläkävijä. Sen alle on luotu tällaisia strategisia valintoja ja strategisia mahdollistajia, joiden kautta me sitä omaa toimintaamme tarkastelemme. Mutta, voidaanko me olla tämmöinen luova edelläkävijä, jos ei me toteuteta sitä kokonaisuutta laadukkaasti ja tarkastella sitä, että miten se strategia toteutuu? Niin sillä se konkretisoituu se laadunhallinta tässä strategian näkökulmasta ensinnäkin siinä, että kuinka hyvin me onnistutaan suunnittelemaan se strategian toteuttaminen ja toimeenpano. Seuraamaan sitä sen käytännön toteutusta ja arvioimaan ja suhteessa tietenkin myös niihin tavoitteisiin mitä me tälle strategialle luodaan. Sitten se toinen näkökulma, joka tähän strategiseen toimintaan laadunhallinnan näkökulmasta voi ottaa on juuri tämän strategian mahdollistajien rooli, joka on toisaalta strategista tekemistä, mutta toisaalta strategian mahdollistajat myös mahdollistavat sitä laadukasta toimintaa. Eli niiden avulla pyritään luomaan semmoisia rakenteita ja toimintatapoja, jotka tukee meidän laadukasta toimintaa kauttaaltaan.

Saija Halminen: Kiitos. Sitten Hanna. Miten tämä laatu- ja viestintäjärjestelmä tukee toiminnanohjausta ja tiedolla johtamista?

Hanna Marttiini: Joo hyvä kysymys. Laatu- ja viestintäjärjestelmä ensinnäkin käsitteenä, niin sillä on tarkoitus ja puhutaan synonyyminä laadunhallintajärjestelmä, laadunvarmistusjärjestelmä. Ja yleensä nähdään synonyyminä myös toiminnanohjausjärjestelmä aika pitkälle, koska laatu- ja viestintäjärjestelmä ja toiminnanohjausjärjestelmä kulkevat käsi kädessä ja tukevat toisiaan. Ja laatu- ja viestintäjärjestelmähän on sitä, mitä me itse olemme yliopistossa sopineet vastuista, menettelyistä, resursseista ja niistä toimintaprosesseista, miten me tätä toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja arvioidaan. Tämä on tämmöinen iso toimintakokonaisuus, missä on sitten eri toimijoita. Sitten myös se, että tämä laatu- ja viestintäjärjestelmä, hyvin toimiva laatu- ja viestintäjärjestelmä, se tuottaa tietoa sekä

strategiatyöhön, mutta myös toimintojen kehittämiseen ja myös palveluiden kehittämiseen. Meillähän tämä laatujärjestelmä parhaillaan tuottaa tietoa kaikille näille perustoiminnoille eli koulutukseen, tutkimukseen, YVV-toimintaan ja myös taiteelliseen toimintaan. Näkisin sen semmoisena laajana kokonaisuutena ja meillä esimerkiksi koulutuksen osalta, palautejärjestelmä tuottaa tietoa.

Sitten vielä, jos jatkan vähän tästä, että mikä tämä laatujärjestelmän perustana on. Se tulee, mitä tuossa Satukin jo kertoi, niin tämä strategia ja sitten käytännössä. Miten se näkyy sitten meille toimijoille, on se strategian toimeenpanosuunnitelma. Se on sitten se avainasia, mistä lähtee sitten myös tämä laatutyö. Ja tämä toimeenpanosuunnitelma konkretisoi yliopiston toiminnan ja varmistaa myös ne kehittämistoimenpiteet, mitä sieltä järjestelmästä nousee.

Tämä ehkä lyhykäisyydessään. Sittenhän meillä laatujärjestelmä tosiaan tuottaa tietoa myös johdolle ja puhutaan paljon tiedolla johtamisesta. Ja se, että miten tätä tietoa saadaan, että se on saavutettavissa kaikilla johtamisen tasoilla sekä täällä johdon tasolla, mutta sitten myös yksikötasolla. Se on semmoinen asia, mikä täytyy huomioida tässäkin työssä, ja että se on yhteismitallista tämä tieto ja miten me sitä tuotetaan niin, että se on luotettavaa ja helposti raportoitavaa. Tällaisia asioita minulla nousee laatujärjestelmästä mieleen. Ja tosiaan sehän kehittyy koko ajan toiminnan myötä. Se on keskeinen osa sitä toiminnanohjausta.

Saija Halminen: Niin. No miten sitä laatujärjestelmää sitten käytännössä kehitetään tai voidaan kehittää?

Hanna Marttiini: Joo. Meillä on semmoisena periaatteena jatkuvan kehittämisen toiminnan periaate. Ja mitä se käytännössä tarkoittaa? Meillä toteutetaan tällaisia sisäisiä ja ulkoisia arviointeja. Ja sisäisestä arvioinnista voisi tässä mainita esimerkiksi nämä vuosittain toistuvat tietyt tapahtumat, missä me sitten käydään läpi näitä asioita, miten me ollaan onnistuttu omissa toiminnoissa. Esimerkiksi vaikka keväisin näin rehtorin kurkistusneuvottelut. Eli niihin yksiköt laatii itse arviointiraportin tietyistä teemoista ja siinä myös arvioivat sitten sitä oman toiminnan laatua, että miten he ovat onnistuneet. Sen pohjalta käydään sitten keskustelut ja myös mietitään nämä kehittämiskohteet.

Sitten ollaan myös viime aikoina kehitetty tätä laadunhallinnan dokumentaatiota. Ollaan tehty siinä tällainen iso digiloikka ja rakennettu laatuwikiä, mikä yhtenäistää sitten koko tämän laadunhallinnan dokumentaation. Eli tiedekunnat ovat luopumassa näistä omista toimintakäsikirjoista ja nyt ollaan kuvattu kaikki nämä toimintaprosessit, mutta myös tämä laadunhallinta yhteisesti. Eli siinä ollaan tehty tällainen iso työ ja tämä myös helpottaa sitten näiden hyvien käytänteiden jakamista ja leviämistä ja vähentää päällekkäistä työtä ja kuormittavuutta. Ja toisaaltahan tämä myös edistää sitä yhtenäistä laatukulttuuria ja osallistavuutta ja tehdään myös sitten yhteisten toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Saija Halminen: Joo. Viimeisenä kysymyksenä meillä on auditoinnista. Hirveästi aina auditoinnista puhutaan ja siitä käsitteenä kuulee. Mutta mitä auditointi oikeasti on ja miksi tätä edes tehdään?

Hanna Marttiini: No tuota auditointi. Siinähän arvioidaan yliopiston laatujärjestelmän toimivuutta eli toimitaanko me laadukkaasti ja onko tämä meidän toiminta vaikuttavuutta. Siinä tarkastellaan ne menettelyt, millä me ylläpidetään ja kehitetään toiminnan laatua. Sitten siinä myös arvioidaan, että

onko meidän laatujärjestelmä kansallisten kriteereiden ja eurooppalaisten korkeakoulujen laadunvarmistuksen mukaisia.

Ja arviointialueina on nämä yliopiston perustoiminnot, eli meidän koulutus, tutkimus, yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja taiteellinen toiminta. Ja tässä on myös lähtökohtana se, että tuottaako meidän laatujärjestelmä näin jatkuvan kehittämisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa. Ja toteutetaanko me sitä, mitä strategiaa toteutetaan ja millaisia kehittämistoimenpiteitä sieltä nousee.

Tämän auditoinninhan toteuttaa Karvi eli Kansallinen Koulutuksen Arviointikeskus, joka Suomessa vastaa korkeakoulujen koulutuksen arvioinnista. Auditointi tehdään joka kuudes vuosi ja sitten läpäistessään me saamme semmoisen auditointitodistuksen ja laatuleiman, joka on sitten voimassa seuraavat kuusi vuotta. Nythän meillä on käynnissä yliopistojen osalta kolmas auditointikierron ja meillä sitten tämä auditointiprosessi on käynnistynyt viime keväänä vertaisoppimisella. Tällä hetkellä me valmistaudutaan tähän vuoden lopussa olevaan auditointivierailuun. Joulukuun alussa meillä on tällainen kaksipäiväinen vierailu, mikä toteutetaan joko ihan näin konkreettisesti vierailuna tai sitten verkkovälitteisesti tai jollain hybridimallilla. Ja sen toteuttaa kansallinen nelihenkinen auditointiryhmä ja se tehdään suomeksi. Että näin lyhykäisyydessään.

Ja kysyt sitten vielä, että miksi tällaista auditointia tehdään. No meitähan velvoittaa yliopistolaki osallistumaan ulkoiseen toiminnan ja laatujärjestelmän arviointiin säännöllisesti. Ja tosiaan tätä on tehty vuodesta 2005 lähtien ja tämä on nyt kolmas auditointi. Kyllähän tämä on hirveän tärkeää myös yliopiston oman toiminnan ja kehittämisen kannalta, että saadaan ulkopuolista arviointia meidän tärkeistä toiminnoista. Sitten myös varmistetaan sitä hyvää laatua koulutuksessa ja tutkimuksessa. Nämä arvioinnin tulokset ovat julkisia ja ne julkaistaan tuolla Karvin verkkosivuilla. Niin se lisää myös korkeakoulujen välillä semmoista avoimuutta ja luotettavuutta. Tässä myös huomioidaan tämä eurooppalainen korkeakoulujen yhteistyö, että ne on sitten yhteismitallisia nämä arviointialueiden tulokset.

Saija Halminen: Joo, kiitos paljon teille.