



ePooki 13/2013

OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT

SARI AHVENLAMPI, MARIANNE ISOLA

SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

NYKYTILA JA LAADUNHALLINNAN KEHITTÄMINEN

ePooki - Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

© Tekijät ja Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Julkaisu on tekijänoikeussäädösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Julkaisija Oulun seudun ammattikorkeakoulu
www.oamk.fi/epooki
Oulu 2013

ISBN 978-951-597-093-0 (PDF)

ISSN 1798-2022

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-093-0>

Ulkoasu: Viestintäpalvelut

Kuvat: Jussi Tuokkola

ePooki 13/2013

OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT

SARI AHVENLAMPI, MARIANNE ISOLA

SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

NYKYTILA JA LAADUNHALLINNAN KEHITTÄMINEN

Tiivistelmä

Korkeakoulujen arviointineuvoston (KKA) tekemien auditointien mukaan korkeakoulujen keskeisiä kehittämiskohteita sidosryhmäyhteistyössä ovat systemaattisuus ja laadunhallinta. Uuden ammattikorkeakoululain myötä sidosryhmäyhteistyön merkitys kasvaa, ja sitä kehitetään entistä aktiivisemmin myös yhteiskunnallisen vaikuttavuuden parantamiseksi.

Raportissa esitellään Oulun seudun ammattikorkeakoulun (Oamk) sidosryhmäyhteistyön nykytilaa. Esille nousevat muun muassa sidosryhmien määrittely, nykyiset yhteistyömuodot, sidosryhmäviestintä, dokumentointi sekä sidosryhmäyhteistyön seuranta ja arviointi. Oamkissa sidosryhmät ovat mukana toiminnassa monin eri tavoin. Kerätyn palautteen perusteella sidosryhmät ovat pääasiassa tyytyväisiä yhteistyöhön ja haluavat edelleen kehittää sitä yhdessä.

Haasteita sidosryhmäyhteistyölle aiheuttavat yhteistyön henkilöidonnaisuus ja yhteisten toimintatapojen puute. Ohjeista ja sidosryhmäsuunnitelmasta huolimatta dokumentointi on ollut hajanaista. Tämän vuoksi on haasteellista seurata, vertailla ja arvioida Oamkin sidosryhmäyhteistyötä. Yhtenäinen asiakkuudenhallintajärjestelmä on tarpeellista saada käyttöön mahdollisimman pian.

Sidosryhmäyhteistyön systemaattisuuden ja laadunhallinnan kehittämiseksi raportissa ehdotetaan yhteistä toimintamallia ja palauttejärjestelmää, sidosryhmäluokittelun uudistamista, seurannan ja arvioinnin kehittämistä sekä keskitettyä dokumentointia. Keskeiset artikkelissa käytetyt käsitteet on määritelty liitteessä 1.

Sisällys

4	TIIVISTELMÄ
7	1 JOHDANTO
8	2 OULUN SEUDUN AMMATTIKORKEAKOULU
8	2.1 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN 2010–2011
9	2.2 SIDOSRYHMIEN LUOKITTELU JA KUMPPANUUSSUUNNITELMAT
10	3 NYKYTILA
10	3.1 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN ERI MUODOT
11	3.2 YKSIKÖIDEN HYVÄT KÄYTÄNTEET
13	3.3 SIDOSRYHMÄVIESTINTÄ
14	4 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN LAADUNHALLINTA
14	4.1 SIDOSRYHMIEN MÄÄRITTELY
14	4.2 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN SEURANTA JA ARVIOINTI
15	4.3 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN
16	5 JOHTOPÄÄTÖKSET
18	LÄHTEET
19	LIITE 1. RAPORTISSA KÄYTETYT KÄSITTEET



1 Johdanto

Sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyö on avainasemassa korkeakoulujen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden toteutumisessa. Sidosryhmäyhteistyön keskeisimpiä kehittämiskohteita ovat toiminnan systemaattisuus ja laadunhallinta: ne ovat nousseet toistuvasti esiin Suomen korkeakoulujen auditoinneissa. Asia nostettiin esiin myös Oulun seudun ammattikorkeakoulun auditointiraportissa keväällä 2012 (Nykänen ym. 2012).

Korkeakoulujen arviointineuvosto teki kartoituksen korkeakoulujen sidosryhmäyhteistyön laadunhallinnasta 2012. Selvityksen mukaan sidosryhmät on yleensä huomioitu laadunhallintajärjestelmissä, mutta heidän osallistumisensa korkeakoulujen laadunhallintaan on vielä satunnaista. Sidosryhmien osallistumista ei yleensä hahmoteta omana kokonaisuutena, vaan useimmiten korkeakoulut mieltävät tämän yhteistyön osaksi opetusta ja tutkimus- ja kehittämistoimintaa. (Korkeakoulujen sidosryhmäyhteistyön laadunhallinta, 2012.)

Sidosryhmien merkitys ammattikorkeakoulujen toiminnan kehittämisessä on kasvanut. KKA:n raportissa todetaan, että sidosryhmien määrän lisääntyessä ja yhteistyömuotojen kehittyessä myös laadunhallinnan merkitys lisääntyy. Sidosryhmien tunnistaminen ja määrittely eivät kuitenkaan ole yksiselitteisiä yhteistyön monitasoisuuden vuoksi. Mahdollista on muun muassa jako sisäisiin ja ulkoisiin, aktiivisiin ja passiivisiin sekä toiminnan tavoitteen mukaan jaettuihin sidosryhmiin. Pohdintaa aiheuttaa myös laadunhallinnan tasapainon löytäminen korkeakoulun keskitetyn koordinoinnin sekä yksiköiden ja koulutusohjelmien omien käytänteiden välillä. (Korkeakoulujen sidosryhmäyhteistyön laadunhallinta, 2012.)

Sidosryhmäyhteistyön kehittämistä Oamkissa vaatii myös ammattikorkeakouluja koskevan lainsäädännön uudistaminen. Uusien toimilupien myöntämisessä korostuvat koulutustarpeen lisäksi muun muassa toiminnan laatuun ja vaikuttavuuteen liittyvät näkökohdat (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2013). Oamkissa opetuksen kehittämisen periaatteeksi nostettu tutkiva ja kehittävä yhteistoiminnallinen oppiminen vaatii osaltaan yhteistyötä niin korkeakoulun sisällä kuin sidosryhmien kanssa (Oppimisen tueksi, 2012).

Oamkissa sidosryhmällä tarkoitetaan ammattikorkeakoulu yhteisön ulkopuolista ryhmää tai organisaatiota, joka on tekemisissä ja yhteistyössä korkeakoulun kanssa. Korkeakoulun toiminta vaikuttaa

sidosryhmään tai sidosryhmä voi vaikuttaa korkeakoulun toimintaan. (Korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointikäsi kirja vuosiksi 2011–2017, 2012.) Sidosryhmäyhteistyö kattaa kaiken sidosryhmien kanssa tehtävän yhteistyön. Työelämäyhteistyöllä Oamkissa viitataan lähinnä yksiköissä tapahtuvaan jokapäiväiseen, koulutukseen liittyvään toimintaan. Koulutus sisältää sekä opetuksen ja oppimisen sekä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan (tki-toiminta). Työelämäyhteistyö on yksi sidosryhmäyhteistyön muoto (katso tarkemmin liite 1, käsitteet).

Korkeakoulujen arviointineuvosto auditoi Oamkin syksyllä 2011. KKA:n auditointiraportissa (Nykänen ym. 2012) tuotiin sidosryhmien osalta esille seuraavat kehittämissuosituksen:

1. Korkeakoulu on tunnistanut, että yhteiskunnallinen vuorovaikutus ja sidosryhmätoiminta on yksi kriittisistä menestystekijöistä. Sidosryhmäyhteistyön osalta laadunvarmistusjärjestelmä on kuitenkin hajanainen eikä kata koko toimintaa. Koko korkeakoulun kattavan sidosryhmäyhteistyön tavoiteasetantaa, seurantaa ja arviointia palautejärjestelmä mukaan lukien tulisi edelleen aktiivisesti kehittää.
2. Yksikkö- ja yksilötasolla tehtävää sidosryhmäyhteistyötä tulisi kehittää nykyistä systemaattisemmaksi korkeakoulutasolla.
3. Oamkin kannattaisi arvioida sidosryhmille jaettavan tiedon tarkoituksenmukaisuutta ja kehittää sitä kohdennettumaksi.
4. Sidosryhmien asiantuntemusta voitaisiin hyödyntää nykyistä paremmin laadunvarmistusjärjestelmäkokonaisuuden tarkastelussa ja sen kehittämisessä.

Raportin tavoitteena on tehdä näkyväksi sidosryhmäyhteistyön nykytila Oamkissa. Keskeisiä sisältöjä ovat sidosryhmien määrittely, nykyiset yhteistyömuodot, sidosryhmäviestintä, dokumentointi sekä sidosryhmäyhteistyön seuranta ja arviointi. Lisäksi pohditaan, miten sidosryhmäyhteistyön laadunhallintaa voi lähteä kehittämään muun muassa ulkoisessa auditoinnissa annettujen suositusten pohjalta.

2 Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Oamk on 9 000 opiskelijan ja 800 henkilöstön asiantuntijayhteisö. Visionsa mukaan Oamk on johtava pohjoisen Skandinavian työ- ja elinkeinoelämän kouluttaja ja uusimman tiedon soveltaja. Oamk toimii korkeakouluille asetetun tehtävän mukaisesti jatkuvassa vuorovaikutuksessa toimintaympäristönsä kanssa. Tämä kehittää osaamista ja auttaa koulutus- ja tutkimustarpeiden tunnistamisessa.

Ammattikorkeakoulututkinnon voi opiskella 28 koulutusohjelmassa, joista kolmessa opetus on englanninkielistä. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon voi opiskella 10 koulutusohjelmassa, joista kahdessa opetus on englanninkielistä.

Oamk on strategiassaan 2015 todennut palvelevansa toiminnallaan työ- ja elinkeinoelämän sekä kulttuurin tarpeita. Alueellisessa toiminnassa tavoitellaan tarkoituksenmukaisia ja tuloksellisia ratkaisuja, jotka palvelevat Oulun innovaatioallianssissa tehtävää yhteistyötä ja koko Pohjois-Suomen elinkeino- ja työelämää. Oamk toimii yhteistyössä muiden alueilla vaikuttavien koulutus- ja tutkimusorganisaatioiden kanssa. Oulun yliopiston, VTT:n, Oulun kaupungin sekä muiden keskeisten kumppaneiden kanssa tehtävä yhteistyö on strategisesti merkittävää Oamkille. (Osaamisella hyvinvointiin, 2012.)

Strategian toteuttamiseksi laaditussa kehittämissuunnitelmassa 2013–2015 todetaan, että ammattikorkeakoulun toiminnan alueellinen vaikuttavuus muodostuu siitä, miten se onnistuu järjestämään toimintansa yhteiskunnan tarpeita vastaavaksi ja kommunikoimaan toimintaympäristössään. Henkilökunnan aktiivinen osallistuminen alueellisten kehittäjäyhteisöjen toimintaan asiantuntijana ja kehittäjänä nähdään osana yhteiskunnallista vastuuta. Oamkin toimijoilla on myös velvoite levittää ja julkaista tutkimus-, kehitys- ja innovaatio-toiminnassa sekä hankkeissa julkisin varoin tuotettua tietoa ottaen erityisesti huomioon alueelliset ja pk-yritysten tarpeet. Ammattikorkeakoulun näkyminen ja tunnettuus toiminta-alueellaan nähdään vaikuttavuuden perusedellytyksenä. (Muutoksen vuodet, 2012.)

2.1 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN 2010–2011

Oamkissa on tehty sidosryhmäyhteistyötä aktiivisesti ammattikorkeakoulun perustamisesta lähtien. Yhteistyötä on tehty pääasiassa keskeisellä toiminta-alueella, Oulun seudulla, mutta myös valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla. Oamkin kaikilla yksiköillä on pitkät perinteet sidosryhmäyhteistyöstä sekä toimivia, pitkäkestoisia yhteistyösuhteita. Haasteita ovat kuitenkin aiheuttaneet yhteistyön henkilösidonaisuus, yhteisten ohjeiden ja toimintatapojen puute koko ammattikorkeakoulun tasolla sekä dokumentoinnin satunnaisuus. Vaikka sidosryhmäyhteistyöstä on saatu positiivista palautetta muun muassa sisäisissä auditoinneissa, toiminta ei ole ollut vertailtavaa eikä läpinäkyvää. Tästä syystä sidosryhmäyhteistyön laatua ei ole voitu hallita tai kehittää riittävän systemaattisesti.

Sidosryhmäsuunnitelmassa 2010 Oamkin sidosryhmäyhteistyön kehittämisen tavoitteeksi asetettiin koulutusohjelmissa tapahtuvan yhteistyön tukeminen yhteisiä käytäntöjä luomalla. Keskeisinä toimijoina sidosryhmäyhteistyön kehittämisessä ovat olleet muun muassa toiminnanohjauksesta vastaava vararehtori, tutkimus- ja kehitysjohdaja, kansainvälisten asioiden päällikkö (1.7. 2013 alkaen kansainvälisten asioiden johtaja) sekä Rehtorin toimiston laatukoordinaattorit. Yksiköissä keskeisiä toimijoita ovat olleet yksikönjohtajat, yksiköissä toimivat laatukoordinaattorit sekä tki-päälliköt.

Oamkin sidosryhmäyhteistyötä arvioitiin sisäisissä auditoinneissa vuosina 2010 ja 2011 (Isola & Järvinen 2010; Ahvenlampi & Isola, 2011). Sidosryhmäyhteistyön kehittämistä pohdittiin ulkopuolisten tahojen kanssa strategian 2015 valmistelussa. Molemmissa todettiin, että vuorovaikutus sidosryhmien kanssa on ollut toimivaa, mutta sitä on tehty pääasiassa yksilö- ja tulosyksikkötasolla. Haasteeksi todettiin, että Oamkin edustajat ovat voineet pitää yhteyttä samoihin kumppaneihin toisistaan tietämättä. Kumppanin näkökulmasta jokainen organisaation jäsen on edustanut koko ammattikorkeakoulua.

Kansainvälisten yhteistyösopimusten määräksi on vakiintunut 150–200. Kansainvälinen yhteistyö on tarkoittanut lähinnä opiskelija-, opettaja- ja henkilöstövaihtoa, joihin on mahdollisuuksia ollut yli 30 maassa. Kansainvälisten kumppanien kanssa on kehitetty opintosuunnitelmien sisältöjä ja rakenteita, minkä lisäksi on toteutettu yhteisiä tki-hankkeita. (Oulun seudun ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan suunnitelma vuodelle 2013.)

Ensimmäisellä sisäisellä auditointikierroksella vuonna 2010 suositeltiin sidosryhmien luokittelamista ja yhteydenpitoa selkiyttävän järjestelmän rakentamista. Haasteena sidosryhmäyhteistyössä nähtiin suuri korkeakouluorganisaatio ja toisaalta laaja toiminta-alue. (Isola & Järvinen 2010.) Sidosryhmä-käsitettä selkiytettiin ja luotiin systemaattinen yhteydenpitomenetelmä, jonka mukaan yksiköt järjestävät sidosryhmätilaisuudet säännönmukaisesti ainakin kerran lukukaudessa. Tilaisuudet päätettiin raportoida ja dokumentoida henkilöstöintra Heimoon. Tavoitteena oli, että yhteistyö ei ole pelkästään henkilöitynyttä ja siinä on jatkuvuutta yksikkötasolla.

Toisella sisäisellä auditointikierroksella vuonna 2011 todennettiin sidosryhmäyhteistyön kehittymistä. Kävi ilmi, että sidosryhmät ovat pääasiassa tyytyväisiä yhteistyöhön, mutta sitä on edelleen tarpeen kehittää. He eivät esimerkiksi tiedäneet, miten kerättyä palautetta hyödynnetään. Erityisesti esille nousi ulkoisten sidosryhmien tiedontarpeiden selvittäminen, jotta osataan kohdentaa heille oikeaa ja tarpeellista tietoa Oamkin toiminnasta. (Ahvenlampi & Isola, 2011.) Tämän vuoksi Oamkin laadunvarmistusryhmässä päätettiin, että sidosryhmille tehdään kysely heidän tiedontarpeistaan. Sähköinen kysely toteutettiin syyslukukauden 2011 alussa. Tulosten analysointi tapahtui syyslukukauden aikana, ja tulosten pohjalta tehtiin kehittämistoimenpiteitä

Oamkin viestinnän kohdentamisessa. Kappaleessa 3.3 avataan sidosryhmäviestinnän kehittämistoimenpiteitä laajemmin.

2.2 SIDOSRYHMIEN LUOKITTELU JA KUMPPANUUS-SUUNNITELMAT

Sidosryhmäyhteistyön linjaamiseksi tehtiin vuonna 2010 sidosryhmäsuunnitelma, jossa on luokiteltu sidosryhmät strategisiin, strategiaa tukeviin sekä toiminnallisiin kumppaneihin. Jako perustuu pääsääntöisesti kumppanuuden vaikutuksen kattavuuteen ja kumppanuutta hoitavaan tahoon.

Strategisiksi kumppaneiksi määriteltiin sidosryhmät, joiden kanssa käytävä vuoropuhelu kattaa laajasti koko korkeakoulu yhteisön. Strategisten kumppaneiden (esimerkiksi Oulun kaupunki ja Oulun yliopisto) kanssa on tyypillisesti solmittu koko Oamkia kattavat sopimukset. Yhteistyön on todettu tuottavan hyötyä molemmille osapuolille.

Strategiaa tukevien kumppaneiden kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua ja järjestetään lähinnä kahdenvälisiä tapaamisia, joissa tarkastellaan työllisyysnäköymiä, ennakoidaan työvoimantarvetta sekä hoidetaan alue-, elinkeino- ja työvoimapolitiikan tehtäviä. Esimerkiksi paikallishallintoviranomaiset, ELY- ja AVI-keskukset, sekä Pohjois-Pohjanmaan liitto yhdessä TEKESin kanssa todettiin merkittäviksi kumppaneiksi.

Toiminnallisten kumppaneiden kanssa tehtävä yhteistyö kanavoituu yksiköissä muun muassa toimeksiantoina, harjoitteluin, opinnäytetöinä, asiantuntijaluentoina, vierailuina ja yhteisinä tki-projekteina. Yhdessä toteutetut toiminnan tai tuotteiden kehityshankkeet tarjoavat mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen niin opiskelijoille kuin henkilöstöllekin.

Strategisten kumppaneiden hallinta tapahtuu rehtorin johdolla. Yhteistyö strategiaa tukevien kumppaneiden kanssa linjataan Oamkin johtotiimissä. Lukumääräisesti suurin osa yhteistyöstä tehdään yksiköiden ja niiden kumppaneiden välillä. Päävastuu tästä toiminnasta on yksiköiden johtajilla ja yksiköiden johtoryhmät koordinoivat toimintaa. Toiminnallisten kumppanien hoitaminen yksiköissä on tyypillisesti vastuutettu koulutusohjelmakohtaisesti.

Sidosryhmien luokittelu kolmeen ryhmään on todettu toimivaksi, mutta ensimmäisen ja toisen kategorian nimet ovat sekoittuneet helposti toisiinsa. Asia huomioidaan meneillään olevassa sidosryhmäsuunnitelman päivitysprosessissa.

Sidosryhmäsuunnitelman yhteydessä linjattiin yksiköiden laadittavaksi kumppanuussuunnitelmat kerran vuodessa. Tavoitteena oli käsitellä

suunnitelmat yksikön johtajien kokouksessa, ja samalla jakaa hyviksi havaittuja käytänteitä yksiköiden välillä. Lisäksi linjattiin, että yksiköt toimittavat vuosittain yhteenvedot sidosryhmäyhteistyössä saadusta palautteesta ja sen perusteella tehdyistä toimenpiteistä vararehtorille. Käytännössä kumppanuussuunnitelmia ei kuitenkaan ole päivitetty vuosittain eikä yhteenvedoja sidosryhmäyhteistyöstä ole toimitettu tai talletettu henkilöstöintra Heimoon kaikkien yksiköiden osalta. Kappaleessa 4.2 pohditaan sidosryhmäyhteistyön seuranta ja arviointia.

3 Nykytila

3.1 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN ERI MUODOT

Oamkissa sidosryhmäyhteistyön muodot ovat monipuoliset. Joka-päiväiseen toimintaan sisältyy luontevasti yhteydenpito sidosryhmien edustajiin. Tämän lisäksi yhteistyötahoja kutsutaan avajaisiin, kulttuuritapahtumiin sekä erilaisiin mediatapaamisiin. Johtotiimin jäsenten kontaktit Oulun seudun ja valtakunnan tason työryhmissä toimivat osaltaan sidosryhmäyhteistyön merkittävänä kanavana.

Erilaiset hankkeiden ohjausryhmät, koulutusohjelmatiimit, alumni-toiminta sekä alueellisten kehittämistyöryhmien jäsenyydet ovat esimerkkejä yksiköiden tekemästä laajasta yhteistyöstä. Yksiköiden arjessa työelämäyhteistyö näkyy lisäksi opintojaksoilla tehtävien projektien, työharjoittelu- ja opinnäytetyöpaikkojen sekä yritysvierailujen ja erilaisten tapahtumien kautta.

Kansainvälinen yhteistyö

Oamkilla on 175 kansainvälistä yhteistyösopimusta ja yhteistyö on lähinnä opiskelija-, opettaja- ja henkilöstövaihtoa. Tällä hetkellä ammattikorkeakoulu tavoittelee tuloksellisempaa ja tiiviimpää kansainvälisen yhteistyön tasoa. Tämän vuoksi on päätetty solmia kansainvälisiä strategisia kumppanuuksia, jotka tukevat entistä paremmin koulutusohjelmia ja strategisia painoaloja. Kumppanit on määritelty kolmeen tasoon kuten kotimaisetkin, mutta strategiaa tukevien kumppanien sijaan puhutaan avainkumppaneista (Key Partners) ja toiminnallisten kumppanien sijaan liikkuvuuskumppaneista (Mobility Partners). Kansainvälisen toiminnan suunnitelmassa 2013 on määritelty askeleet kohti strategisia kumppanuuksia sekä tehty yksikkökohtaiset toimintasuunnitelmat.

Alueelliset kehittämistyöryhmät

Strategiansa mukaan Oamk on alueen ja Pohjois-Suomen merkittävien korkeimman ammatillisen osaamisen edistäjä ja kehittäjä. Tavoitetta toteutetaan erilaisten kehittämistyöryhmien kautta. Oamkin edustajia osallistuu muun muassa Oulun kaupungin ja Pohjois-Pohjanmaan liiton työryhmien ja kehittämistiimien toimintaan. Oulun innovaatioallianssin kautta yhteistyötä on tehty Oulun kaupungin, Oulun yliopiston, VTT:n ja Technopolis Oyj:n kanssa jo vuodesta 2009 lähtien. Allianssin tarkoituksena on jatkaa Oulun perinnettä koulutuksen, tutkimuksen ja liike-elämän sekä julkisen sektorin välisessä yhteistyössä. Toiminnan alueellista vaikuttavuutta edistää myös muiden alueen toimijoiden järjestämät tapahtumat, joihin Oamkin edustajia osallistuu.

Sidosryhmätilaisuudet

Oamkin yksiköissä ja osastoilla järjestetään monenlaisia sidosryhmille suunnattuja tilaisuuksia. Johdonkatselmuksissa vuonna 2010 sovittiin toiminnan systematisoinnista ensimmäisen sisäisen auditointikierron pohjalta ja yksikkökohtaisten sidosryhmätilaisuuksien järjestämisestä säännöllisesti. Sidoryhmäyhteistyö päätettiin do-

kumentoida henkilöstöintra Heimoon. Näin sidosryhmäyhteistyöstä pyrittiin tekemään säännöllistä ja läpinäkyvää sekä mahdollistamaan hyvien käytäntöjen leviäminen.

Sidosryhmätilaisuuksissa tavataan säännöllisesti keskeisiä sidosryhmiä. Näin henkilösidonnisesta yhteistyöstä siirrytään yhteisöllisempään toimintaan. Yksiköt järjestävät sidosryhmätilaisuuksia keskeisille sidosryhmilleen ainakin kerran lukukaudessa. Osassa yksiköitä on todettu kehittämisen kannalta mielekkäämmiksi järjestää sidosryhmätilaisuuksia useammin ja esimerkiksi osastoittain. Tilaisuudet ovat tarjonneet mahdollisuuden vuorovaikutteiseen keskusteluun ja kehittämiseen ja niiden tavoitteena on jatkuvuus yhteistyössä.

Arvioidessaan sidosryhmätoiminnan kattavuutta yksiköiden tilaisuuksien pohjalta vuosina 2010 ja 2011 Oamkin johtotiimi totesi, että yksiköiden toiminta kattaa toimialueen niin hyvin, että erillisiä Rehtorin toimiston järjestämiä sidosryhmätilaisuuksia ei ole mielekästä järjestää ilman erityistä syytä.

Tapahtumat

Oamk järjestää vuoden mittaan erilaisia tapahtumia. Osa on suunnattu nimenomaan Oamkin sidosryhmille, kuten esimerkiksi lukuvuoden avajaisina toimiva Oamk-gaala, missä muun muassa palkitaan vuoden alumni ja vuoden sidosryhmä. Osa Oamkin järjestämistä tapahtumista on kaikille avoimia, esimerkiksi konsertit ja tanssinäytökset. Lisäksi järjestetään myös erilaisia opiskelijoille suunnattuja tapahtumia, joissa tutustutetaan opiskelijoita ja alueen työnantajia toisiinsa ja solmitaan kontakteja. Esimerkiksi Liiketalouden yksikön Tuuni-päivä on toteutettu menestyksekkäästi jo useita kertoja.

Tapahtumien avulla Oamk tekee toimintaansa tunnetuksi niin sidosryhmille kuin muillekin alueen asukkaille. Oamk näkyy alueellaan aktiivisena muun muassa kulttuurintuottajana. Lisäksi opiskelijoille suunnatut tapahtumat edesauttavat opiskelijoiden ja työnantajien kohtaamista ja rekrytointia.

Työharjoittelut

Oamkin jokaisen koulutusohjelman opintosuunnitelmaan kuuluu harjoittelu. Harjoittelun kesto vaihtelee koulutusohjelmittain 30 opintopisteestä 120:een. Harjoittelu suoritetaan koulutusalaan liittyvässä työympäristössä. Sekä opiskelijan että työnantajan toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että harjoittelu sisältää kehittämistyötä. Opiskelijalle harjoittelu on mahdollisuus soveltaa oppejaan ja käyttää asiantuntijuuttaan. Työnantajalle se on tilaisuus saada uusia ideoita ja näkökulmia toimintaan ja kehittämiseen. Työharjoittelun järjestelyjen ja ohjauksen kautta myös henkilöstö on aktiivisessa yhteydessä sidosryhmien kanssa ja saa palautetta koulutuksen työelämävastaavuudesta.

Opinnäytetyöt

Jokainen tutkinto-opiskelija laatii opintojensa päätteeksi opinnäytetyön. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää ja osoittaa opiskelijan

valmiuksia soveltaa tietojaan ja taitojaan ammattiopintoihin liittyvissä asiantuntijatehtävissä. Opinnäytetyö voi olla esimerkiksi kartoitus, selvitys, tutkimus, kehittämistehtävä tai jokin muu konkreettinen tuotos.

Useimmat Oamkissa tehtävät opinnäytetyöt ovat hankkeistettuja eli ne laaditaan yhteistyössä työelämän kanssa (94 % vuonna 2012). Jokaiselle työlle pyritään saamaan toimeksiantaja, joka antaa palautetta opinnäytetyöstä ja saa samalla hyödyllistä tietoa oman toimintansa kehittämiseen. Näin Oamk toteuttaa alueellista kehittämistehtäväänsä.

Opintojaksoilla tehtävä yhteistyö

Työharjoittelun ja opinnäytetöiden lisäksi opinnoissa tehdään muuta yhteistyötä Oulun seudun yritysten ja yhteisöjen kanssa. Opintojaksoilla tai kokonaisuuksissa tehtävän työelämäyhteistyön muotoja ovat muun muassa projektityöt, harjoitustyöt, oppimistehtävät, yritysvierailut ja vierailevat luennoitsijat. Joissakin yksiköissä kaikki opiskelijat osallistuvat työelämälähtöisiin projekteihin pakollisten perusopintojen kautta. Opintosuunnitelmista löytyy myös vapaaehtoisia, työelämäyhteistyöhön liittyviä opintojaksoja, kuten esimerkiksi Työelämälähtöinen toimeksianto ja Demola-projekti. Yhteistyö on ollut aktiivista ja siitä on saatu hyvää palautetta sekä opiskelijoilta että työelämän edustajilta.

Hankkeiden ohjausryhmät

Oamkissa oli vuonna 2012 käynnissä yhteensä 57 ulkopuolisella rahoituksella toteutettavaa hanketta. Jokaiselle hankkeelle hallinnoija asettaa ohjausryhmän, jossa on aina mukana rahoittajan edustaja ja ohjausryhmän koosta riippuen yksi tai useampi muiden sidosryhmien edustajia. Ohjausryhmät seuraavat hankkeen etenemistä, arvioivat muun muassa hankkeen toimenpiteiden onnistuneisuutta ja aikataulussa pysymistä sekä suuntaavat tarvittaessa uudelleen hankkeen toimintoja.

Oamkissa on hankkeiden käyttöön tehty arviointityökaluja. Ohjausryhmältä palautetta saadaan toteutusvaiheen arvioinnilla, joka voidaan tehdä kerran vuodessa ja sen lisäksi hankkeen loppuvaiheessa. Tällä hetkellä toteutusvaiheen arviointityökalun käytöstä yksikkötasolla ei ole tietoa. Kuitenkin ohjausryhmissä toimii vuositasolla suuri määrä sidosryhmien edustajia, joten palautteen saaminen heiltä on tärkeää. Hankearviointien pohjalta pystytään tekemään yksikkötason koonnit ja niiden pohjalta saamaan yleiskuva koko Oamkin tasolla.

Koulutusohjelmatiiimit

Jokaisessa Oamkin koulutusohjelmassa toimii koulutusohjelmatiiimi (ko-tiimi), joka on opettajien, opiskelijoiden ja sidosryhmien yhteistyöelin. Joissakin yksiköissä yksi työryhmä toimii usean koulutusohjelman koulutusohjelmatiiiminä. Esimerkiksi ylempien tutkintojen tiimejä on

yhdistetty, jotta on saatu varmistettua kaikkien ryhmien edustus. Koulutusohjelmatiiimeissä kehitetään koulutusohjelmien sisältöä ja rakennetta ammattikorkeakoulun pedagogisten linjausten mukaisesti sekä pidetään huolta koulutusohjelman työelämävastaavuudesta. Ko-tiimit toimivat osana Oamkin laadunhallintajärjestelmää.

Koulutusohjelmatiiimien toiminta on vakiintunut useiden vuosien kokemuksen sekä yhtenäisen toimintamallin laatimisen seurauksena. Toiminta on saanut hyvää palautetta muun muassa ulkoisen auditoinnin yhteydessä (Nykänen ym. 2012). Lähes kaikilla koulutusohjelmatiiimeillä on kuitenkin ollut haasteita muun muassa sidosryhmien nimeämisessä ja sitouttamisessa toimintaan.

Työelämäpalvelut

Työelämäyhteistyön kehittämiseksi perustettiin Ripa-työelämäpalvelut vuonna 2012. Ripa on Oamkin yhden luokun periaatteen palvelu yrityksille ja muille organisaatioille sekä yksityisille ihmisille. Työelämäpalveluiden avulla helpotetaan sidosryhmien yhteydenottoa Oamkiin. Ripa koordinoi Oamkille tulevia yhteydenottoja ja yhteistyöaloitteita. Yhteydenotot liittyvät muun muassa harjoitteluihin, opinnäytteisiin, opiskelijaprojekteihin, täydennyskoulutukseen sekä tutkimus- ja kehitystyöhön.

Työelämäpalveluiden kehittämisen taustalla oli sidosryhmiltä saatu palaute siitä, että ammattikorkeakouluun tarvitaan yksi paikka, jonka kautta voidaan ottaa yhteyttä Oamkiin ja jossa työelämätoimeksiantoja koordinoidaan tehokkaasti. Esimerkiksi Innomajakka-hankkeessa kehitettyjä hyviä käytänteitä ja toimintamalleja työelämäyhteistyön koordinoitiin hyödynnetään Ripa-työelämäpalveluissa. (Oja ym. 2012.)

Business Kitchen

Business Kitchen on Oamkin, Oulun yliopiston ja Oulun kaupungin yhteinen organisaatio. Business Kitchen palvelee Oulun seudun yrittäjiä, yrittäjäksi aikovia ja opiskelijoita tarjoamalla heille tukea, tietoa, osaamista ja verkostoitumista.

3.2 YKSIKÖIDEN HYVÄT KÄYTÄNTEET

Pääosa sidosryhmäyhteistyöstä tehdään yksikkötasolla. Jokainen yksikkö on tunnistanut oman toimintansa kannalta olennaiset yhteistyökumppanit ja kehittänyt yhteistyötä tapaamisten ja palautteiden pohjalta. Yhteistyö on luontevasti hieman erilaista yksiköstä riippuen, mutta yhteisiä toimintatapoja löytyy. Sidosryhmäyhteistyötä ohjaavat kumppanuussuunnitelmat, joita on päivitetty vaihtelevasti vuonna 2012. Voidaan olettaa, että aiemmin tehdyt suunnitelmat ovat olleet edelleen toimivia. Suunnitelmaa on kuitenkin tarpeellista tarkastella ja arvioida vuosittain, vaikka suuria muutoksia yksikön sidosryhmäyhteistyöhön ei tulisikaan.

Hyvä esimerkki kaikkien Oamkin yksiköiden yhteisestä aikaansaannoksesta on Oulu Game Lab. Pelialan koulutus syntyi sidosryhmäyhteistyön pohjalta. Oulu Game Lab on pelialan tarpeisiin räätälöity

monialainen opintokokonaisuus, jonka toiminta käynnistyi syksyllä 2012. Koulutuksesta on saatu jo hyviä kokemuksia. Oulu Game Lab on tuottanut uusia pelialan yrityksiä ja työpaikkoja Oulun seudulle.

Seuraavassa on muutamia esimerkkejä yksiköiden onnistumisista ja hyvistä käytännöistä.

Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Ammatillisella opettajakorkeakoululla (Amok) on lakisääteinen sidosryhmäyhteistyöelin opettajankoulutusneuvosto, jonka tehtävänä on valmistella opettajankoulutusta koskevat asiat ammattikorkeakoulun hallitukselle. Lisäksi opettajankoulutusneuvosto avustaa yksikköä strategisissa linjauksissa ja neuvostoa informoidaan saadusta palautteesta. Neuvoston lakisääteisten tehtävien lisäksi sen toimintaa on kehitetty aiempaa enemmän strategisen keskustelun foorumiksi ja sen kokouksissa on käsitelty laajasti Amokin toimintaa ja kehittämisenäkymiä.

Yksikön alumnitoiminta on oleellinen kanava sidosryhmien osallistumiselle yksikön toiminnan arviointiin ja kehittämiseen. Sidosryhmien osallistamisen lisääminen on keskeinen kehittämisalue sekä toiminnan kehittämisen että laadunhallinnan näkökulmasta. Vuoden 2012 aikana on perustettu Amokin alumnirekisteri ja alumnipalautuskanava. Vuonna 2011 aloitettua alumnitoimintaa on vahvistettu neljä kertaa vuodessa lähetettävällä alumnikirjeellä ja kutsuilla yksikön järjestämiin tilaisuuksiin. Palautetta on kerätty alumnitilaisuuksissa ja muiden yhteydenottojen myötä.

Kulttuurialan yksikkö

Kulttuurialan yksikkö näkyy vahvasti luovien alojen toimintakentässä sekä Pohjois-Pohjanmaalla että laajemminkin. Sidosryhmäyhteistyö toteutuu parhaiten varsinaisen toiminnan yhteydessä sekä opetukseen että kehittämiseen liittyen. Sidosryhmien edustajia toimii koulutusohjelmatiimien jäseninä, ja vastavuoroisesti myös yksikön henkilökunnan panos alan asiantuntijatehtävissä on vahva.

Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa on luontevaa myös erilaisiin tapahtumiin liittyen. Vuonna 2012 järjestettyjä valtakunnallisia tapahtumia ovat muun muassa Leevi Madetoja -pianokilpailu, tanssitapahtuma Arktiset askeleet ja pelialan seminaari Game SpringOulu. Alueellisia tapahtumia ovat journalismipäivät, viestinnän Showtime (opinnäytetöiden, projektien ja produktioiden esittely) sekä sidosryhmäseminaarit. Vuonna 2012 sidosryhmäseminaari pidettiin teemalla Kulttuuriyrittäjyys pääpuhujanaan elokuvaohjaaja Markku Pölönen. Näiden lisäksi on järjestetty osastokohtaisia sidosryhmäkokoontumisia. Sidosryhmäviestintää on kehitetty muun muassa lanseeraamalla yksikön infokirje sidosryhmille vuoden 2012 lopussa.

Liiketalouden yksikkö

Liiketalouden yksikkö toimii aktiivisessa yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Järjestelmällisyyttä toimintaan ovat lisänneet työelämäkoordinaattorit, joiden tehtäviin kuuluu sidosryhmäyhteistyö, partnerisopimusten solmiminen ja toimintasuunnitelman toteutumisen varmis-

taminen ja arviointi. Työelämäkoordinaattoreina toimii tällä hetkellä kolme opettajaa, jotka edustavat eri koulutusohjelmia. Yksikön Innostamo-tiimi kehittää työelämälähtöistä toimintatapaa opintoihin.

Yksikössä järjestettiin vuonna 2012 viisi sidosryhmätapahtumaa: Tradenomipäivä, KV-viikko, Kestävän kehityksen keskiviikko, Tuuni12 ja Oikeustradenomien työnantajatapaaminen. Sidosryhmiltä palautetta saatiin järjestettyjen sidosryhmätapaamisten lisäksi työharjoittelu-paikoista ja opinnäytetöiden toimeksiantajilta.

Yksikkö on tehnyt omia partnerisopimuksia eri alojen yritysten ja yhteisöjen kanssa. Partnerikumppaneiden kanssa yhteistyö on säännöllistä ja aktiivista. Partnerisopimusta tarkennetaan vuosittain tehtävällä toimintasuunnitelmalla, jossa sovitaan, missä muodoissa yhteistyötä tehdään.

Luonnonvara-alan yksikkö

Luonnonvara-alan yksikkö on erityisesti hankkeiden avulla vahvistanut alueellista toimintaa. Energia, ympäristö ja luonnonvarat -palvelukeskushankkeessa on suunniteltu toimintamallia käytäntölähtöisen innovaatiotoiminnan edistämiseksi yhteistyössä luonnonvara- ja ympäristöalan sektoritutkimuslaitosten ja neuvonnan kanssa. Vuonna 2012 LuovaOteKeskus-hankkeessa tehtiin 33 yrityshaastattelua ja lisäksi yrityskysely, johon vastasi 35 yrittäjää. Hankkeessa järjestettiin myös seminaari, jossa pohdittiin yrittäjyyden mahdollisuuksia luonnonvarataloudessa. Hankkeen ydinkumppanit haastateltiin ja järjestettiin kolme keskustelutilaisuutta, joissa suunniteltiin Oulun alueen tki-toimijoiden yhteistyötä toimialalla.

Yksikkö on tiivistänyt yhteistyötään Rovaniemen ammattikorkeakoulun (Ramk) kanssa. Syksyn aikana on valmisteltu yhteistyösopimusta Oamkin ja Ramkin luonnonvara-alan yksiköiden välille. Yhteistyösopimuksia on valmisteltu myös tärkeiden yhteistyökumppaneiden kuten ProAgrian ja MTT:n kanssa.

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö on keskeinen alueellinen toimija ja kehittäjä omalla alallaan. Yksikkö on mukana OuluHealth-kokonaisuudessa, joka on bio-, terveys- ja hyvinvointialan tutkimuksen, koulutuksen, yritystoiminnan ja alan palvelutuotannon keskittymä. Lisäksi yksikkö on aktiivinen toimija Maakunnan hyvinvointiohjelmatyössä ja Pohjois-Suomen hyvinvointia koskevan tiedontuotannon yhteistyöverkostossa.

Oulaisten osasto koordinoi Oulun Eteläisen hyvinvointiverkostoa ja alueen hyvinvointihankkeita. Vuoden 2012 aikana mukaan yhteistyöhön on tullut myös Raahen seudun hyvinvointitoimijat ja kokoonpanoa nimitetään Jokilaaksojen hyvinvointiverkostoksi. Verkosto kytkee yhteen 17 kunnan hyvinvointitoimijat, seutukunnat, yritykset, järjestöt ja koulutusorganisaatiot.

Yksikön sidosryhmätilaisuus järjestettiin Oulussa maaliskuun 2012 lopussa ja tilaisuudessa kerättiin palaute. Lisäksi järjestettiin Hyvin-

vointia yhdessä -päivä marraskuussa, joka oli kehittämisohjelmien järjestämä tilaisuus ja johon myös sidosryhmät oli kutsuttu mukaan. Muita tilaisuuksia on järjestetty muun muassa opinnäytetöiden, harjoittelujen ja hankkeiden yhteydessä.

Tekniikan yksikkö

Tekniikan yksikössä tehdään monipuolista yhteistyötä sekä Oulun että Raahen kampuksen alueella. Raahen kampuksella pääpaino on erityisesti opintojen loppuvaiheessa (harjoittelut, opinnäytetyöt), joten sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyö on luonteva osa toimintaa. Oulun kampuksella sidosryhmäyhteistyö on sovittu osastojen vastuulle ja yhteistyötä on toteutettu teematapaamisten muodossa. Vilkkainta yhteistyö pk-yritysten kanssa on lukuisten opiskelijaprojektien ja opinnäytetöiden yhteydessä.

Hyvä esimerkki konkreettisesti sidosryhmäyhteistyöstä on syyskuussa 2012 Oulussa käyttöön otettu 3D-virtuaalilaboratorio Cave, jossa voidaan visualisoida ja esittää rakennettua ympäristöä kaksi- tai kolmeulotteisena. Tilaa voidaan käyttää sekä opetuksessa että tutkimustyössä. Myös sidosryhmät käyttävät tilaa omassa kehittämis-työssään säännöllisesti.

3.3 SIDOSRYHMÄVIESTINTÄ

Oamkissa viestintä on osa johtamista, strategian toteuttamista ja arkipäiväistä toimintaa. Viestinnän tavoitteena on olla ennakoivaa, läpinäkyvää, ymmärrettävää, yhteisöllisyyttä rakentavaa ja toisen työtä arvostavaa. Lisäksi pyritään vastuulliseen, aktiiviseen ja vuorovaikutteiseen keskusteluun sekä sisäisten toimijoiden että ulkoisten sidosryhmien kanssa. Oamk tukee toiminnallaan avointa ja keskustelevaa viestintäkulttuuria ja huomioi tämän viestintäkanavien valinnassa.

Sidosryhmille suunnattu viestintä on tärkeä osa alueellista vaikuttavuutta ja näkyvyyttä. Viestintä on avointa keskustelua, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa sidosryhmät. Viestinnässä noudatetaan Oamkin viestintäohjelmaa ja viestinnän suunnittelusta sekä kehittämisestä vastaa viestintäpäällikkö (1.7.2013 alkaen viestintäjohtaja).

Sidosryhmäviestinnän tärkein viestintäkanava on www-sivut. Muita kanavia ovat sidosryhmälehti ja sosiaalinen media (Facebook ja Twitter). Oamkin auditoinnissa vuonna 2011 todettiin, että sidosryhmäviestintää tulisi kehittää ja kohdentaa. Palautteen perusteella on kehitetty erityisesti verkkoviestintää sekä sidosryhmälehteä. Näkyvyyttä sosiaalisen median kanavissa on nostettu aktiivisemmalla viestinnällä. Medianäkyvyyttä seurataan Webnewsmonitor-palvelun avulla ja verkkonäkyvyyttä ja -tehokkuutta Google Analytics -palvelulla.

Oamk.fi-sivuston rakennetta ja sisältöä suunniteltaessa kehitystyö painottui kohderyhmäajatteluun ja ulkoisten sidosryhmien huomioi-

seen. Etusivulle lisättiin profilointi, jonka avulla kävijä voi mukauttaa pääsivun sisällön itseään kiinnostavaksi. Lisäksi navigaatiota selkiytettiin: päävalikossa on vain kolme otsikkoa. Eri osioiden sisällöt on tuotettu kohderyhmät huomioiden.

Alumni-intran kehittäminen aloitettiin vuonna 2009 alumnijhdistykseltä saatujen lähtökohtatietojen pohjalta. Yhdistykseltä puuttui oma viestintäkanava, minkä lisäksi Oamk halusi tavoittaa valmistuneet opiskelijat. Tarkoituksena oli kehittää kanava, joka helpottaa yhteydenottoa. Kanavaa hyödyntävät alumnien lisäksi Oamkin henkilöstö ja muut työelämän edustajat. Kehitystyössä käytettiin henkilöstö- ja opiskelijaintrojen työkaluja. Alumni-intra julkaistiin marraskuussa 2010.

Sidosryhmälehti Aito lanseerattiin vuonna 2012 sidosryhmäviestinnän kehittämiseksi ja kohdentamiseksi. Neljä kertaa vuodessa ilmestyvä lehti kertoo Oamkin merkityksestä alueella ajankohtaisten asioiden kautta sekä nostaa esille tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotyötä. Lehden suunnittelussa hyödynnettiin vuoden 2011 sidosryhmäviestinnän kyselyn tuloksia ja InnoMajakka-hankkeessa kerättyä palautetta (Oja ym. 2012). Lehden kehitystä on jatkettu vuonna 2013, ja siinä on hyödynnetty ProComin lehtikatsauksesta 2012 saatua palautetta.

Tulevaisuudessa sidosryhmäviestintää tehostetaan ja kohdennetaan edelleen uuden Oamk Media Cluster -mediakanavan avulla. Lisäksi käynnissä on kilpailutus asiakkuudenhallintajärjestelmän hankkimisesta. Taloustutkimuksella toukokuussa 2013 teetetävästä imagotutkimuksesta saadaan tietoa, joka tukee jatkokehitystyötä sidosryhmäviestinnän kanavista ja kohdentamisesta.

4 Sidosryhmäyhteistyön laadunhallinta

Oamkissa laadunhallinnalla tarkoitetaan menettelytapojen, prosessien ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tavoitteisiin. Tällöin laatu on tavoitteiden saavuttamista, josta on näyttöä. Sidosryhmäyhteistyön laadunhallinta tarkoittaa näin ollen menettelytapoja, prosesseja ja järjestelmiä, joiden avulla Oamk turvaa ja kehittää toimintansa laatua yhteistyössä ympäröivän yhteiskunnan kanssa.

Strategiassa 2015 todetaan, että Oamkin vaikuttavuutta arvioidaan jatkuvalla sidosryhmävuoropuhelulla. Kehittämissuunnitelmassa 2013–2015 linjataan, että laatua hallitaan yhteisin ohjein ja toiminoin sekä säännöllisten palautekyselyjen tuloksia hyödyntämällä. Laatua arvioidaan vuosittaisten johdonkatselmusten sekä sisäisten ja ulkoisten auditointien kautta.

Suuri osa Oamkin yhteiskunnallisesta vaikuttavuudesta, ”sidosryhmävuoropuhelusta”, toteutuu perustehtävien eli alueen tarpeisiin vastaavan koulutuksen sekä tutkimus- ja kehitystyön kautta. Näin Oamk ei poikkea Suomen korkeakoulujen valtavirrasta. Sidosryhmät ovat mukana toimijoina muun muassa harjoittelijoiden ohjaajina, koulutusohjelmamiimien ja muiden työryhmien jäsenenä sekä erilaisten palautekyselyjen kohteena. Tämän lisäksi he osallistuvat sekä sisäisiin että ulkoisiin auditointeihin niin arvioijina kuin arvioitavinakin.

Edellä on jo todettu, että laadunhallinnan merkitys kasvaa entisestään uuden ammattikorkeakoululain tultua voimaan. Sidosryhmien määrä lisääntyy, yhteistyömuodot kehittyvät ja alumnien rooli korkeakoulujen kehittämisessä kasvaa. Laadunhallinnan kannalta on olennaista, että on olemassa yhteinen toimintamalli, jonka kautta toiminta on riittävän yhtenäistä korkeakoulun tasolla mutta yksiköt voivat toimia omat erityiset tarpeensa huomioiden. Oamkiin tarvitaan siis keveä yhteinen toimintamalli, jonka kautta yksikkö- ja koulutusohjelmatasolla tehtävää sidosryhmäyhteistyötä kehitetään nykyistä systemaattisemmaksi. Tämä mahdollistaa myös hyvien käytäntöjen jakamisen.

Laadunvarmistusjärjestelmästä laadittiin SWOT-analyysi vuonna 2011. Siinä sidosryhmätöiminnan näkyväksi tekeminen nähtiin mahdollisuutena. Hyvän yhteistyön haluttiin jatkuvan henkilövaihdoksista riippumatta. Oamkissa sidosryhmäyhteistyön dokumentointi on sovittu koottavaksi henkilöstöintra Heimoon. Näin varmistetaan läpinäkyvyyden ja avoimuuden periaatteiden toteutuminen ja nostetaan esille sidosryhmäyhteistyön eri muodot. Sidosryhmien luokittelun, suunnitelmien ja dokumentoinnin avulla nähdään myös mahdolliset päällekkäisyydet ja parannetaan näin sidosryhmäyhteistyön laatua. Koko ammattikorkeakoulun tasolla tämä ei ole kuitenkaan toteutunut riittävässä määrin. Dokumentointi on ollut hajanaista ja vaihdellut yksiköstä toiseen.

Sidosryhmäyhteistyön monitasoisuus ja suuri määrä edellyttää järjestelmällisyyttä ja asiakasrajapinnan hallintaa. Tehokas asiakkuudenhallintajärjestelmä tukisi siirtymää henkilösidonmaisesta sidosryhmäyhteistyöstä kohti yhteisöllisempää toimintakulttuuria. Oamkissa tehty päätös asiakkuudenhallintajärjestelmän hankinnasta ja kilpailutuksesta on askel oikeaan suuntaan. Järjestelmän ansioista yhteydenpito sidosryhmiin ja asioiden dokumentointi onnistuvat nykyistä vaivattomammin.

4.1 SIDOSRYHMIEN MÄÄRITTELY

Oamkin sidosryhmät on määritelty sidosryhmäsuunnitelmassa strategiisiin, strategiaan tukeviin ja toiminnallisiin kumppaneihin. Kuitenkin KKA:n kartoituksessa (2012, s. 95) suosituksena on, että ”erityyppiset ulkoiset sidosryhmät ja niiden merkitys on tärkeää tunnistaa nykyistä eksplisiittisemmin. Tunnistaminen voi tapahtua vain korkeakoulun aktiivisella sisäisellä vuorovaikutuksella yhdessä omien sisäisten sidosryhmien – eri henkilöstöryhmät ja opiskelijat – kanssa ja eri organisaatiotasojen toimivan vuorovaikutuksen välityksellä.”

KKA:n kartoituksen (2012) mukaan sidosryhmien tunnistustyötä on viime vuosina tehty yleisesti Suomen korkeakouluissa. Kartoituksen mukaan korkeakouluilla on lukuisia sidosryhmiä eri tasoilla. Yhdellä sidosryhmätaholla voi olla useanlaisia intressejä korkeakoulun suhteen. Näin ollen sidosryhmien tunnistaminen ja luokittelu ei ole yksiselitteistä.

Kansainvälisten kumppaneiden luokittelua on tehty vuoden 2013 kansainvälistymissuunnitelmassa, mutta valtakunnallisten ja paikallisten kumppaneiden luokittelu on peräisin kolmen vuoden takaa. On tarpeellista pohtia, onko sidosryhmäjohtelu Oamkissa riittävä ja toimiva nykytilanteessa vai onko sitä tarpeen muokata ja täsmentää. Oamkin organisaatiomuutos, ammattikorkeakoululain muutos ja toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset aiheuttavat ainakin tarpeen tarkastella luokittelua kriittisesti yleisellä tasolla. Keväällä 2013 onkin sovittu, että suunnitelma päivitetään vastaamaan nykytilannetta ja tarpeita.

4.2 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN SEURANTA JA ARVIOINTI

Sidosryhmiltä kerätty palaute on keskeistä yhteiskunnallisen vaikuttavuuden seurannan kannalta. Palautetta saadaan harjoittelu- paikkojen ohjaajilta, opinnäytetöiden toimeksiantajilta, vierailevilta luennoijilta, alumnailta, tutkimus- ja kehitystyön yhteistyökumppaneilta, rahoittajilta, alueen muilta koulutus- ja tutkimusorganisaatioilta sekä elinkeinoelämän järjestöiltä. Palautetta saadaan esimerkiksi sidosryhmätilaisuuksissa sekä työryhmätyöskentelyn ja sidosryhmäkyselyjen kautta.

Sidosryhmiltä saadaan palautetta yleensä suullisesti. Palautteita käsitellään korkeakoulutasolla yksikönjohtajien kokouksissa ja yksikötasolla yksiköiden johtoryhmissä, koulutusohjelmamiimeissä sekä tarpeen mukaan myös työpaikkakokouksissa. Hankkeiden tekemisiä kyselyitä ja saamia palautteita käsitellään hankkeiden ohjausryhmissä, ja työryhmissä annettua palautetta kyseisissä työryhmissä. Tarvittaessa työryhmän puheenjohtaja vie palautteen eteenpäin. Tavoitteena on, että saatu palaute huomioidaan organisaation toiminnan kehittämisessä ja yksikkökohtaisia kumppanuussuunnitelmia laadittaessa.

Oamkissa palautetta on hyödynnetty ja toimintaa sen pohjalta kehitetty esimerkiksi muuttamalla yksikkökohtaisia sidosryhmä-

tilaisuuksia osastokohtaisiksi ja kehittämällä sidosryhmäviestintää aiempaa kohdennetummaksi. Vastapalautetta on annettu, esimerkiksi Liiketalouden ja Kulttuurialan yksiköissä sidosryhmätilaisuuksien pohjalta tehdyt kehittämistoimenpiteet on viety tiedoksi sidosryhmille seuraavissa tapaamisissa. On kuitenkin syytä miettiä, mikä on sopiva aika vastapalautteen antamiseen ja voisiko sen antaa tiedoksi nopeammin toisella tavalla. Oamkissa on haastavaa todentaa palautteiden käsittelyprosessia tai tehtyjen kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuutta, koska yksiköiden toimintatavat eivät ole systemaattisia. Iso osa palautteista jää edelleen kirjaamatta, vastapalautteiden antamiseen ei ole olemassa yhtenäistä tapaa eikä myöskään mahdollisten kehittämistoimien aloittamista ole välttämättä dokumentoitu riittävästi.

Kehittämissuunnitelmassa 2013–2015 sidosryhmäpalaute on merkitty mittariksi kahdelle kriittiselle menestystekijälle: toiminnan tuloksellisuudelle, tehokkuudelle ja laadulle sekä alueen tarpeisiin kohdistuville painoaloille. Tämän pohjalta on sidosryhmäpalautteen systematisointi ja hyödyntäminen on nostettu yhdeksi kehittämis-kohteeksi ydinprosesseissa ja vuoden 2013 alussa onkin määritelty tarkemmat kehittämistoimenpiteet vastuuhenkilöineen.

Opetuksen ja oppimisen sekä tki-toiminnan arviointisuunnitelmissa 2015 on sidosryhmäpalautteen hyödyntäminen yksi toimenpide. Tavoitteena on, että palautteen keruu ja käsittely on systemaattista ja palaute johtaa kehittämistoimenpiteisiin. Tki-toiminnan osalta toimenpiteinä ovat lisäksi hankkeiden sidosryhmäpalautteen systematisointi, arviointityökalun käytön kehittäminen, koulutusohjelmamiinien kautta tulevan sidosryhmäpalautteen systematisointi ja hyödyntäminen sekä kyselyissä ja tilaisuuksissa osastojen keräämän palautteen hyödyntäminen.

Palautteen keräämisen systematisointiin sekä sen dokumentointiin ja hyödyntämiseen on tarpeellista kiinnittää jatkossa erityistä huomiota. Ydinprosesseissa aloitettu työ sidosryhmäpalautteen yhtenäistämistä ja hyödyntämistä on askel oikeaan suuntaan. Tulevaisuudessa myös toiminnanohjauksen ja tukipalveluiden on sidosryhmäpalautteen hyödyntämisen lisäksi dokumentoitava tehty työ ja viestittävä sen vaikuttavuudesta.

4.3 SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

KKA:n auditointiraportin (2011, s. 37) mukaan Oamkin sidosryhmäyhteistyötä on edelleen tarpeen kehittää ja erityisesti "systematisoida kaiken sidosryhmätoiminnan kattavaa laadunvarmistusta, kuten seuranta-, arviointi- ja kehittämistoimia. Sidoryhmätyön osalta laadunvarmistusjärjestelmä on hajanainen eikä kata koko toimintaa."

KKA:n kartoituksen mukaan (2012, s. 95) "korkeakoulutason laadunhallinnan näkökulmasta keskeinen haaste on tasapainon löytäminen sidosryhmäyhteistyön keskitetyn koordinaation ja ratkaisujen, yksiköiden, tieteen- ja koulutusalojen eriytyneiden käytänteiden sekä ulkoisten sidosryhmätahojen odotusten välillä. Kunkin korkeakoulun tulisi kehittää riittävän väljiä yhteisiä käytänteitä ja tukipalveluita sidosryhmäyhteistyönsä laadunhallinnan tueksi."

Kappaleessa 3 esitellyn nykytila-analyysin mukaan Oamkissa tehdään aktiivisesti yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Yhteistyön muotoja on useita, ja pääsääntöisesti niitä myös seurataan ja arvioidaan, mutta laadunhallinnassa on kuitenkin vielä selvästi kehittämistarpeita. Sidoryhmäsuunnitelma vuodelta 2010 ei ohjeista tarpeeksi seurannan tai dokumentoinnin keinoja. Korkeakoulutasoinen toimintamalli puuttuu. Myös yhteinen alusta yhteistyön koordinaatiolle ja kehittämiselle puuttuu. Yhteiselle asiakkuudenhallintajärjestelmälle on Oamkissa suuri tarve. Sidoryhmäyhteistyön laadunhallintaa Oamkissa on tarkoitus kehittää edelleen. Asiakkuudenhallintajärjestelmä on kilpailutus- ja hankintavaiheessa ja laadunhallinnan yksi keskeinen osa-alue, sidoryhmäpalautejärjestelmä, on otettu kehittämiskohteeksi.

KKA:n kartoituksen (2012, s. 95) mukaan "keskeinen haaste on yhteistyön ja suhteiden kehittäminen nykyistä säännöllisemmäksi, pitkäjänteisemmäksi ja luonteeltaan vastavuoroiseksi vuorovaikutukseksi tärkeimmiksi tunnistettujen sidosryhmätahojen kanssa". Kartoituksessa suositellaankin "korkeakouluja ja niiden yksiköitä keskustelemaan ja sopimaan yhdessä tärkeimpien sidosryhmätahojensa kanssa niistä käytänteistä, jotka tukevat tavoitteellista, pitkäjänteistä ja vastavuoroista yhteistyötä. Keskustelujen koordinoimiseksi on tärkeää sopia korkeakoulukohtaiset sisäiset menettelyt."

Yksiköiden järjestämät sidosryhmätapaamiset ovat oivallinen konsepti, jota voisi kehittää edelleen. Se mahdollistaa aktiivisen vuoropuhelun sidosryhmien kanssa. Siinä voidaan sopia yhteisistä käytänteistä, tuoda esille kehittämistoiveita ja käynnistettyjä toimenpiteitä tai perusteluja siitä, jos joitain asioita ei oteta kehittämis-kohteeksi. Tapaamisia on kuitenkin koordinoitava yhtenäisemmiksi ja erityisesti palautteiden kirjaaminen sekä vastapalaute on saatava toimivaksi koko ammattikorkeakoulutasolla. Sidoryhmätapaamiset voivat parhaimmillaan olla kaikkia hyödyttäviä tilaisuuksia, jossa huolehditaan myös yhteistyön jatkuvuudesta ja sen arvioinnista.

Oamkin kehittämissuunnitelman (2012) mukaan sidosryhmäyhteistyön vaikuttavuutta tulee tarkastella osana Oulun innovaatioallianssin kokonaistuloksia. Oamkin tunnettuus ja näkyminen alueella ovat vaikuttavuuden perusedellytyksiä. Sisäisesti Oamkin sidosryhmäyhteistyön kokonaisuutta on tarkasteltu jokavuotisissa johdonkatselmuksissa ja toimintakertomuksissa itsearviointin keinoin. Tarkastuslautakunta on arviointikertomuksessaan pyrkinyt osaltaan arvioimaan omistajan näkökulmaa korkeakoulutoiminnan yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen. Sidoryhmätyön onnistumisen arvioimiseksi ja edelleen kehittämiseksi kaivataan kuitenkin yhtenäisiä toimintatapoja. Myös dokumentointi koko henkilöstölle yhteisen henkilöstöintra Heimon kautta on tärkeää, jotta kehittäminen tehdään kaikille näkyväksi ja yksiköiden välinen benchmarking mahdollistuu.

5 Johtopäätökset

Oamkissa on tehty aktiivisesti sidosryhmäyhteistyötä ammattikorkeakoulun perustamisesta lähtien. Yksiköillä on pitkät perinteet sidosryhmäyhteistyössä: yhteistyömuotoja on runsaasti eri tasolla ja toiminta on monipuolista. Sidosryhmiltä kerätty palaute on ollut pääosin positiivista. Yhteistyöhön ollaan tyytyväisiä ja sitä halutaan kehittää yhdessä edelleen.

Haasteita sidosryhmäyhteistyölle aiheuttavat kuitenkin yhteistyön henkilösidonaisuus, yhteisten ohjeiden ja toimintatapojen puute koko ammattikorkeakoulun tasolla sekä dokumentoinnin satunnaisuus. Sidosryhmäsuunnitelmasta ja dokumentointiin liittyvistä päätöksistä huolimatta organisaatiossa ei ole toimittu riittävän yhtenäisellä ja läpinäkyvällä tavalla.

Yksikkö- ja yksilötasolla tehtävää sidosryhmäyhteistyötä tulisi kehittää nykyistä systemaattisemmaksi koko Oamkin tasolla. Laadunhallinnan kannalta on olennaista, että korkeakoulussa on olemassa yhteinen toimintamalli. Toiminnan on oltava riittävän yhtenäistä Oamkin tasolla, mutta yksiköiden pitää pystyä toimimaan omat erityiset tarpeensa huomioiden. Sidosryhmäyhteistyö tulee tehdä näkyväksi, jotta hyvä yhteistyö voi jatkua henkilövaihdoksista riippumatta.

Sidosryhmien luokittelun kriittinen tarkastelu on tarpeen sekä koko ammattikorkeakoulun että yksiköiden tasolla. Koko Oamkia koskeva sidosryhmäsuunnitelma on sovittu päivitettäväksi vuoden 2013 aikana. Kansainvälisiä kumppaneita on käyty läpi ja luokiteltu kansainvälistymissuunnitelmaan 2013, missä myös on suunniteltu toimenpiteet sidosryhmäyhteistyön kehittämiseksi. Luokittelun ajantasaisuus ja toiminnan suunnittelu tuovat systemaattisuutta yhteistyöhön. Kumppanuussuunnitelmien vuosittaiset päivitykset ja sidosryhmäyhteistyön yhteenvedot auttavat arvioimaan sidosryhmäyhteistyön nykytilaa koko korkeakoulussa sekä hahmottamaan hyviä käytänteitä ja kehittämiskohteita.

Sidosryhmien osallistaminen Oamkin koulutuksen kehittämiseen ja laadunhallintaan on edistynyt paljon viime vuosina, mutta kehittämistarpeita on edelleen. Alumnien merkitys on selvästi kasvanut. Tämä on tuotu esille myös yksiköissä, joissa toivotaan alumnien huomiointia sidosryhmäyhteistyössä. Yksiköiden kannattaakin mahdollisuuksien mukaan rekrytoida alumneja esimerkiksi koulutusohjelmatimien ja muiden työryhmien toimintaan sekä osallistumaan Oamkin sisäisiin auditointeihin.

Sidosryhmäviestintää on kehitetty kohdennetummaksi erityisesti viime vuosina. Keskeisimpänä on verkkoviestinnän kehittäminen sekä julkisilla sivustoilla, alumni-intrassa että sosiaalisen median keinoin. Näiden lisäksi perinteisempänä viestintäkanavana Oamkissa on aloitettu uusi lehti, neljästi vuodessa ilmestyvä Aito, joka on suunnattu nimenomaan sidosryhmille. Lisäksi yksiköt ovat aktivoituneet kohdentamaan viestintää muun muassa sidosryhmäkirjein. Sidosryhmäviestinnän voidaan sanoa olevan Oamkissa tällä hetkellä kokonaisuutena hyvällä tasolla.

Uuden ammattikorkeakoululain myötä laadunhallinnan merkitys kasvaa entisestään. Toiminnan vaikuttavuutta ja koulutuksen työelämävastaavuutta kehitettäessä sidosryhmien määrä lisääntyy. Kansainvälisen tason sidosryhmäyhteistyötä koordinoi kansainvälisten asioiden päällikkö (1.7.2013 alk. kansainvälisten asioiden johtaja) ja muu sidosryhmäyhteistyön kehittäminen kuuluu toiminnanohjauksesta ja laadusta vastaavalle vararehtorille. Keskeinen haaste Oamkissa on tasapainon löytyminen sidosryhmäyhteistyön keskitetyn koordinoinnin ja menettelyiden sekä yksiköiden ja koulutusalojen eriytyneiden käytänteiden välillä. Myös sidosryhmien näkökulma on huomioitava yhteistyön kehittämisessä. Yhtenäinen asiakkuudenhallintajärjestelmä on tarpeellista saada käyttöön mahdollisimman pian.

Tällä hetkellä on haasteellista seurata, vertailla ja arvioida Oamkin sidosryhmäyhteistyötä. Hyvien käytänteiden levittäminen ammattikorkeakoulun sisällä ei myöskään ole vielä luonteva osa toimintaa. Palautejärjestelmää on tarpeellista kehittää niin, että vertailukelpoista tietoa saadaan kerättyä. Palaute on dokumentoitava systemaattisesti, arvioitava sekä huomioitava kehittämistyössä. Vastapalautteen antamiseen on myös tarpeellista kiinnittää huomiota. Tällä hetkellä sidosryhmät eivät välttämättä saa tietoa palautteen hyödyntämisestä tai tieto tulee vasta pitkän ajan kuluttua palautteenannosta.

Oamkin sidosryhmäyhteistyön tavoitteena on systemaattisuus. Sidosryhmäyhteistyön laadunhallinta vaatii yhteisiä toimintatapoja ja dokumentoinnin läpinäkyvyyttä. Dokumentointi auttaa kokonaisuuden hahmottamista, kehittämistä ja yksiköiden välistä benchmarkingia. Näin myös hyvät käytänteet saadaan paremmin leviämään koko ammattikorkeakoulun sisällä.



Lähteet

- Ahvenlampi, S. & Isola, M. 2011. Laadussa on hyvä paistatella. Sisäinen auditointi Oulun seudun ammattikorkeakoulussa 2011. ePooki. Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 5. Hakupäivä 5.3.2013. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-076-3>.
- Ammattikorkeakouluja uudistetaan. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Hakupäivä 2.4.2013. http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/ammattikorkeakoulu_uudistus
- Isola, M. & Järvinen, S. 2010. Laatu leipomassa. Sisäinen auditointi Oulun seudun ammattikorkeakoulussa 2010. ePooki. Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 5. Hakupäivä 5.3.2013. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-065-7>.
- Korkeakoulujen laatujärjestelmien auditointikäsi kirja vuosiksi 2011 – 2017. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 14. Hakupäivä 6.3.2013. http://www.kka.fi/files/1783/KKA_1412.pdf
- Korkeakoulujen sidosryhmäyhteistyön laadunhallinta. Nykytilan kartointus ja tulevat haasteet. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 12. Hakupäivä 6.3.2013. http://www.kka.fi/files/1576/KKA_1212.pdf
- Muutoksen vuodet. Oulun seudun ammattikorkeakoulun kehittämissuunnitelma 2013–2015. Päivitys 2012.
- Nykänen, M., Aaltonen, M., Männistö, T., Puusaari, P., Sneck, M., Talvinen, K. & Saarilampi, M-L. 2012. Oulun seudun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 5. Hakupäivä 6.3.2013. http://www.kka.fi/files/1456/KKA_0512.pdf
- Oja, S., Säkkinen, E., Muoniovaara, K., Kontio, L. & Åman-Toivio, M. 2012. Suuntaa näyttämässä. InnoMajakka 2008–2012. ePooki. Oulun seudun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 11. Hakupäivä 7.3.2013. <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>
- Oppimisen tueksi. 2012. Opetuksen kehittämisen linjaukset Oulun seudun ammattikorkeakoulussa 2011 - 2015.
- Osaamisella hyvinvointiin. Oulun seudun ammattikorkeakoulun strategia 2015. Päivitys 2012.
- Oulun seudun ammattikorkeakoulun auditointimateriaali. 2011. Hakupäivä 5.3.2013. https://heimo.oamk.fi/toiminnan_ohjaus/laadunvarmistus/materiaalit/
- Oulun seudun ammattikorkeakoulun yksiköiden laadunvarmistuksen toimintakertomukset 2012. Hakupäivä 7.3.2013. https://heimo.oamk.fi/toiminnan_ohjaus/tyoryhmat/index.php?tyoryhma_id=834
- Oulun seudun ammattikorkeakoulun kansainvälisen toiminnan suunnitelma vuodelle 2013.
- Oulun seudun ammattikorkeakoulun sidosryhmät. Sidoryhmäsuunnitelma 2010.
- Sähköpostikysely Oamkin laatukoordinaattoreille 2/2013.

Liite 1. Raportissa käytetyt käsitteet

Ammattikorkeakoulu yhteisö – Oamkin opiskelijat ja henkilökunta

Koulutus – opetus, ohjaus ja oppiminen integroituna tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan

Laatu - opiskelijoiden, henkilökunnan ja sidosryhmien tekemä jokapäiväinen työ hyvien oppimistulosten varmistamiseksi ja työmarkkinoilla tarvittavan asiantuntijuuden tuottamiseksi.

Laadunhallinta - menettelytapojen, prosessien ja järjestelmien tarkoituksenmukaisuus suhteessa tavoitteisiin tai tarkoitukseen. Aiemmin Oamkissa on käytetty käsitettä laadunvarmistus.

Laadunhallintajärjestelmä – laadunhallinnan organisaatiosta, vastuunjaosta, menettelytavoista, prosesseista ja resursseista muodostuva kokonaisuus. Oamkissa laadunhallintajärjestelmä tarkoittaa samaa kuin toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla laatua hallitaan ja kehitetään. Aiemmin Oamkissa on käytetty käsitettä laadunvarmistusjärjestelmä.

Laatupolitiikka – Oamkin toiminnan systemaattinen suunnittelu, toteutus, seuranta, arviointi ja dokumentointi

Sidosryhmä eli kumppani - ammattikorkeakoulu yhteisön ulkopuolinen ryhmä tai organisaatio, joka on tekemisissä ja yhteistyössä korkeakoulun kanssa. Korkeakoulun toiminta vaikuttaa sidosryhmään tai sidosryhmä voi vaikuttaa korkeakoulun toimintaan.

Sidosryhmäyhteistyö - sidosryhmien kanssa tehtävä yhteistyö

Työelämäyhteistyö - yksiköissä tapahtuvaa, jokapäiväiseen koulutukseen liittyvää toimintaa yhdessä valittujen sidosryhmien kanssa. Työelämäyhteistyö on yksi sidosryhmäyhteistyön muoto.





