



DIAKONIA-AMMATTIKORKEAKOULU OY

Vuosikertomus 2017

Julkaistu 5.4.2018

Sisällys

Toimitusjohtaja, rehtorin esipuhe	2
Rehtoraatti	4
HR	4
Viestintä	5
Talous	6
Koulutuksen tulosalue	6
Järjestelmämuutokset	7
Opetussuunnitelmat ja yhteistyö	8
Innovaatiotoiminnan tulosalue	8
Hanketoiminta	9
Kampuspalveluiden tulosalue	11
Opiskelijapalvelut	11
Kirjasto- ja tietopalvelut	12
Digi- ja infrapalvelut	13

Toimitusjohtaja, rehtorin esipuhe

Luet Diakin toiminnallista vuosikertomusta, jolla sanoitamme onnistumisiamme ja haasteitamme toimintavuoden 2017 osalta. Vuosikertomus kertoo, miten saavutimme toiminnalliset tavoitteemme. Erillisessä tilinpäätöksessä käsitellään vuotta 2017 talouden näkökulmasta.

Heti aluksi tahdon kiittää koko Diakin sitoutunutta työyhteisöä. Me teimme vuodesta 2017 onnistumisen vuoden kehittäen ja luoden pohjaa tulevalle. Kiitos kaikille!

Diakin keskeisimmät tavoitteet toimintavuoteen sanoitettiin seuraavasti:

1. mielekäs opiskelu ja sujuva opintopolku
2. innovaatiotoiminta, työelämä ja koulutus – yhdessä
3. olemme rohkeita kokeilemaan.

OKM:n rahoitusmittareissa valinnat näyttäytyivät siten, että koulutustoiminnan painotus oli 72 % ja TKI-toiminnan painotus 14 %. Innovaatiotoiminnan lisämissio oli liiketoiminnan vahvistaminen (myynti- ja hanketuotot).

Diakin uusi organisaatio astui voimaan 1.1.2017. Se järjestäytyi rehtoraatin, koulutuksen, innovaatiotoiminnan ja kampuspalveluiden tulosalueisiin. Rehtoraattiin kuuluvat HR, viestintä ja talouspalvelut.

Toimintavuoteen lähdettiin haastavassa tilanteessa, kun strategiarahoitus, perusrahoitus mukaan lukien, pieneni 1,2 miljoonaa euroa (5,6 %) edellisestä vuodesta. Syynä pienenemiseen oli rahoituksen muutos vuoden 2017 alussa. Koulutuksesta saatava rahoitusosuus pieneni ja strategiarahoituksesta tuli osa perusrahoitusta. Diakin saama strategiarahoitus, 550 tuhatta euroa, oli kokoomme nähden vähiten kaikista ammattikorkeakouluista.

Kansallinen koulutuksen arviointikeskus (Karvi) auditoi Diakin laatujärjestelmän syksyllä 2016. Vastoin auditointiryhmän esitystä, auditointiraporttiin perustuen, korkeakoulujen arviointijaosto päätti 15.5.2017 edellyttää Diakonia-ammattikorkeakoululta uusinta-auditointia, joka tehdään syksyllä 2020. Auditointikohteina ovat laatujärjestelmän kytkeytyminen strategiseen johtamiseen, tutkintotavoitteinen koulutus, yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja aluekehitystyö sekä laatujärjestelmän kokonaisuus.

Vaikka toimintavuoden alkupuoli sisälsi haasteita ja pettymyksiäkin, voidaan todeta, että Diakin yhteisessä tekemisessä edettiin reippain askelein – suorastaan harppauksin. Henkilöstö on ottanut johtamisjärjestelmän ja tavoitteet omakseen.

Talouspoliittinen ministerivaliokunta päätti ammattikorkeakoulujen pääomittamisesta 24 miljoonalla eurolla vuonna 2018. Pääomitusehtona on yksityisen pääoman kerääminen. Keräysaika alkoi 1.8.2017 ja päättyy vuoden 2018 lopussa. Pääoman kerääminen vaati Poliisihallituksen luvan, ja Diak päätti aloittaa varainhankinnan.

Hallitus teetti toimintaympäristöanalyysin, jossa kiinnitettiin huomiota ympärillä tapahtuviin rakenteellisiin muutoksiin korkeakoulu- ja opetussektorilla, koulutusohjelmien kilpailukykyyn, vetovoimaan ja elinvoimaisuuteen sekä ikäluokkien kehitykseen kampusalueilla. Toimitusjohtaja, rehtori ja johtoryhmä jatkoivat Diakin skenaariotyötä toimintaympäristöanalyysin sekä korkeakoulujen visiotyön pohjalta.

OKM:n visiotyö valmistui syksyllä 2017. Visiotyön tuloksena tavoitellaan korkeakoulujen yhteistyön tiivistämistä, sujuvampia opintopolkuja, korkeakoulukonservien mahdollistamista, toimipisteverkoston tiivistämistä, profilointia sekä laadun kehittämistä kansainvälistymisen kautta.

Diak menestyi erinomaisesti 55 opintopisteen suorittaneiden rahoitusmittarissa ollen siinä paras ammattikorkeakoulu. Kyseessä on toiseksi tärkein mittari koulutuksen puolella.

Uutta organisaatiota lähdettiin muodostamaan vuoden alusta järjestelemällä kokouskäytäntöjä siten, että toisaalta tulosalueiden sekä yli organisaatiorajojen kehittäminen olisi mahdollista. Samassa yhteydessä nk. iltakoulusta muodostui johtoryhmän ja lähiesimiesten yhteinen kouluttautumisen ja kehittämisen paikka.

Toimintavuoden aikana otettiin käyttöön hallituksen ja johtoryhmän vuosikello sekä kokousmatriisi. Kaikella tällä rakennettiin johdonmukaista toimintatapaa. Samoin kehittämiskeskustelut vaihtuivat tavoite- ja työhyvinvointikeskusteluihin korostaen koko henkilöstön sitoutumista Diakin yhteisiin tavoitteisiin.

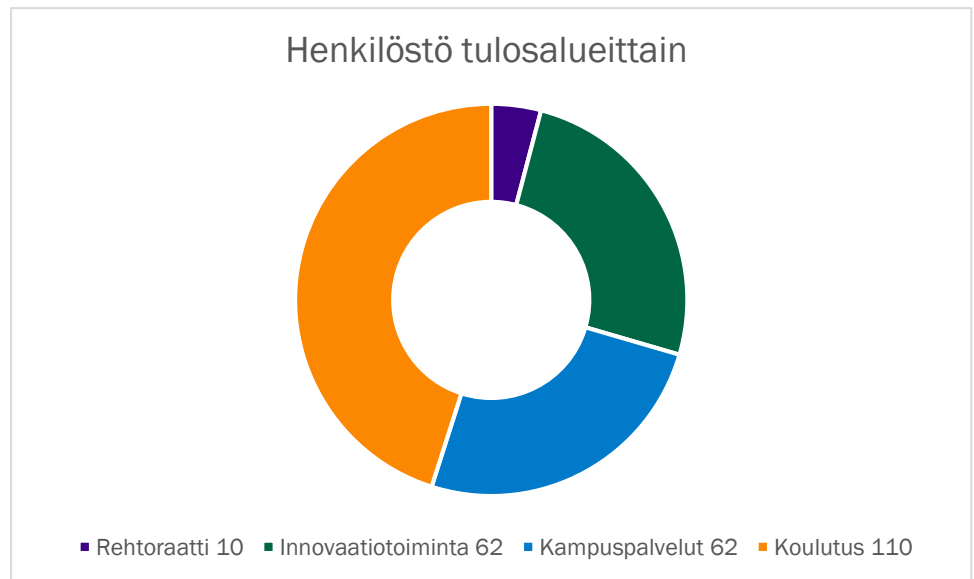
Joustavat ja kustannustehokkaat palveluratkaisut, tiedolla johtamisen välineet laatussa ja taloudessa sekä hanketoiminnan talousosaamisen vahvistaminen vaativat vielä ponnisteluja vuonna 2018.

Tapio Kujala
toimitusjohtaja, rehtori

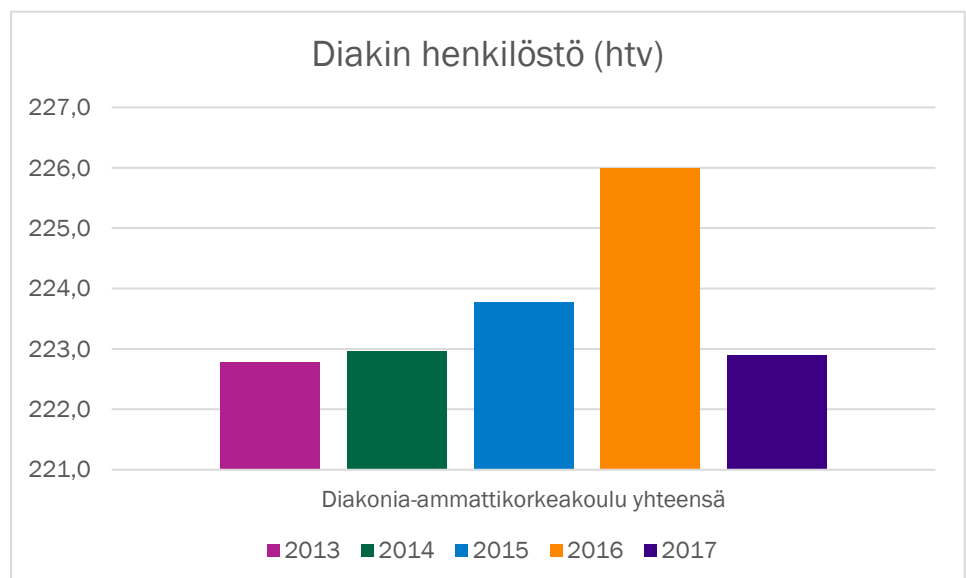
Rehtoraatti

HR

Diakin henkilöstömäärä oli vuoden lopussa 243. Päätyökseen opetustyötä tekevän henkilöstön osuus oli 124 työntekijää. Opetustyöhön ja sen kehittämiseen osallistuvat vahvasti myös innovaatiotoiminnan henkilöstö ml. yliopettajat. Tulosalueittain henkilöstö jakaantui seuraavasti:



Henkilöstön kehitys henkilötövuosissa:



Diakin henkilöstöstä vähintään maisterin tutkinnon suorittaneita oli 81 prosenttia. Tutkijakoulutus oli 22 prosentilla (tohtorin tai lisensiaatin tutkinto) ja ylempi korkeakoulututkinto 59 prosentilla henkilöstöstä.

Diakin päivitetty organisaatio aloitti toimintansa vuoden alussa. Kuluneena vuonna panostettiin erityisesti uudistetun organisaation toimintaedellytysten luomiseen ja kehittämiseen. Esimiestyön raameja ja käytänteitä kehitettiin kuukausittain koontuvassa esimiesfoorumissa. Uuden organisaation toiminta- ja johtamisjärjestelmää kehitettiin, ja sille luotiin yhteiset kokouskäytännöt.

Yhteinen tavoite oli edistää hyvinvointia. Painopisteinä olivat hyvä johtaminen ja esimiestyö, hyvä työ ja työyhteisö, osaava henkilöstö sekä hyvinvoiva työntekijä.

Vuosittain toteutettavassa henkilöstökyselyssä nousivat vahvuuksina esiin hyvä työyhteisö sekä kollegiaalisuus. Näitä vahvuuksia haluttiin vaalia jatkossakin. Syksyllä käynnistyi toimintakulttuurin kehittämistyö, jonka tavoitteena oli kehittää Diakin toimintakulttuuria entistä paremmin tavoitteita tukevaksi.

Lisäksi opiskelijarajapinnassa toimiminen sekä monipuolinen työ olivat tekijöitä, joita henkilöstössä arvostettiin. Työn kuormittavuutta haluttiin vähentää tavoitteellisesti. Työajan suunnitteluprosessia ja -välineitä uudistettiin yhdessä henkilöstön kanssa.

Vuoden aikana otettiin käyttöön uusia ohjelmistoja ja järjestelmiä, minkä vuoksi henkilöstön osaamisen kehittämisessä panostettiin erityisesti digitaalisen osaamisen kehittämiseen.

VIESTINTÄ

Toimintavuonna viestinnän palvelutiimi uudisti yhteishakumarkkinointia. Vuoden alussa saatiin valmiiksi markkinoinnilliset ja modernit Hakijan sivut, jotka palvelivat erityisesti opiskelijahaun tarpeita. Lisäksi tehtiin neljä uudenlaista opiskelijatarnavideota, jotka toivat esille Diakin erityistä profiilia. Hakumarkkinoinnissa panostettiin entistä vahvemmin sosiaaliseen mediaan.

Uudistukset tuottivat tulosta, ja kevään yhteishaussa Diak houkutteli ensisijaisia hakijoita 30 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. Muihin ammattikorkeakouluihin verrattaessa Diakin hakijamäärä kasvoi ylivoimaisesti eniten. Syksyn haussa kokonaishakijamäärä pysyi suunnilleen samana kuin vuotta aiemmin, mutta valtakunnallisesti vertailtuna Diak oli syksyn haussa vetovoimaisin ammattikorkeakoulu.

Kesällä 2017 Diakin markkinointikumppani kilpailutettiin. Uudeksi kumppaniksi valikoitui Recommended Finland Oy, jonka kanssa ryhdyttiin valmistelemaan visuaalisen ilmeen ja markkinoinnin uudistuksia.

TALOUS

Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy:n tuotot toimintavuonna olivat 22,9 miljoonaa euroa (vuonna 2016 23,6 miljoonaa euroa), josta perusrahoitus oli 19,8 miljoonaa euroa (vuonna 2016 21,0 miljoonaa euroa) eli 86 % (vuonna 2016 89 %) kokonaistuotoista.

Kulut olivat yhteensä 22,9 miljoonaa euroa (vuonna 2016 23,2 miljoonaa euroa).

Välittömät henkilöstökulut olivat 15,0 miljoonaa euroa (vuonna 2016 15,3 miljoonaa euroa) eli 66 % (vuonna 2015 66 %) kokonaiskuluista. Diakilla on 5 kampusta, joissa toimitaan vuokratiloissa. Tilavuokrat olivat 2,5 miljoonaa euroa (vuonna 2016 2,7 miljoonaa euroa) eli 11 % (vuonna 2016 12 %) kokonaiskuluista.

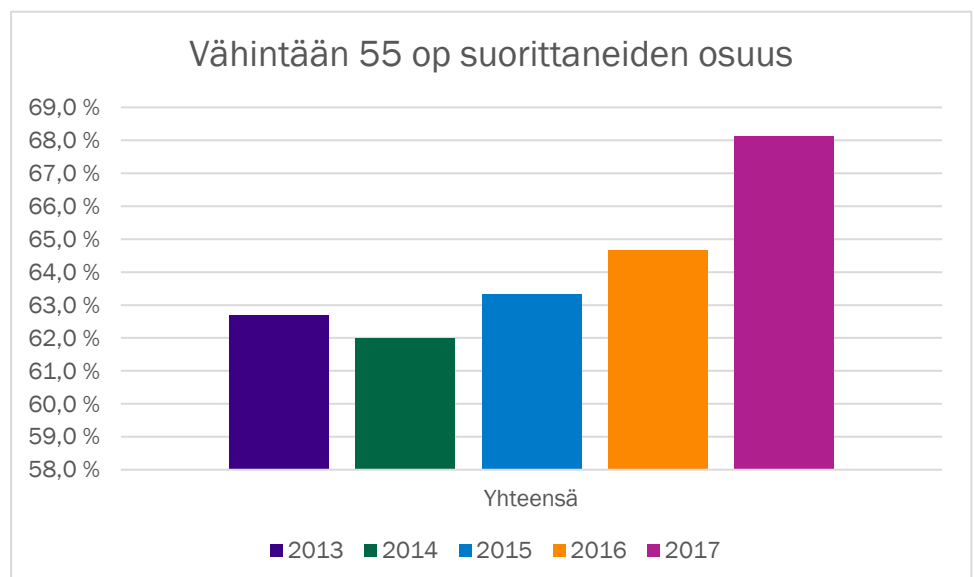
Sijoitusten tasearvo oli 31.12.2017 7,9 miljoonaa euroa (31.12.2016: 6,0 miljoonaa euroa) ja markkina-arvo 8,1 miljoonaa euroa (31.12.2016: 6,3 miljoonaa euroa).

Tilikauden tulos oli 0,4 miljoonaa euroa (vuonna 2016 0,5 miljoonaa euroa), joka on 0,5 miljoonaa euroa (vuonna 2016 0,5 miljoonaa euroa) budjetoitua parempi.

Taseen loppusumma oli 14,7 miljoonaa euroa (vuonna 2016 13,7 miljoonaa euroa). Oma pääoma on 11,6 miljoonaa euroa (vuonna 2016 11,2 miljoonaa euroa).

Koulutuksen tulosalue

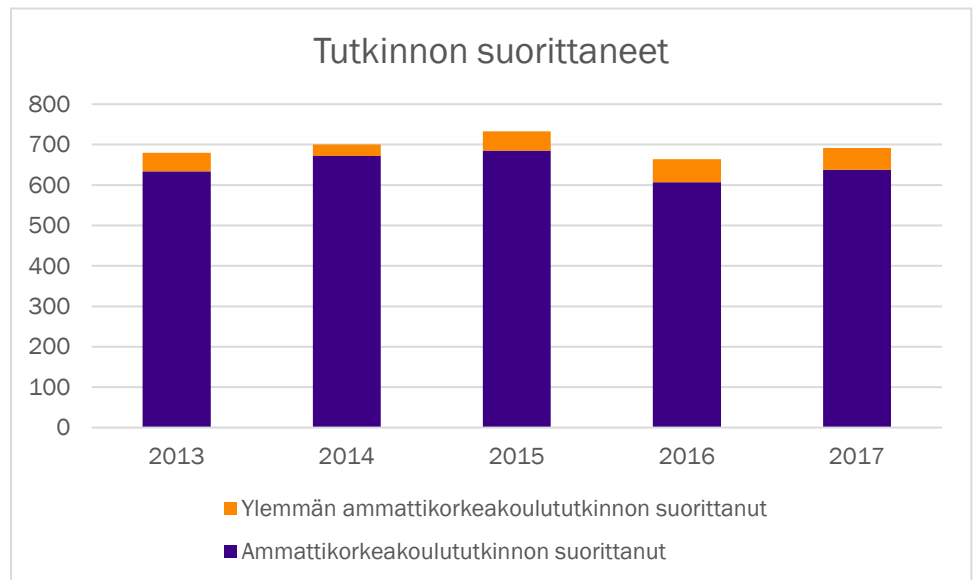
Tulosalueen keskeinen tavoite oli opiskelijoiden 55 opintopisteen (op) kertymän parantaminen. Lukuvuoden 2016–2017 vähintään 55 op suorittaneiden osuus oli 68,1 prosenttia. Diakin tulos oli korkeakoulujen paras.



Koulutuksittain parhaimpiin tuloksiin ylsivät sosionomi-diakonit (81 %), sosionomi, varhaiskasvatuksen ohjaajat (78,6 %) sekä terveydenhoitajat (77,2 %). Heikoin tulos oli asioimistulkeilla (51,1 %), englanninkielisellä sosionomikoulutuksella (59,8 %) ja sosionomi, kirkon nuorisotyönohjaajilla (62,2 %).

Hyvää kokonaistulosta selittivät sekä laskentatavan muutos että pistekertymän parantamiseksi tehdyt toimenpiteet. Tehtävien sisältöjä, määriä ja jaksotuksia muokattiin, opinnoissaan viivästyneisiin oltiin aktiivisesti yhteydessä, rästipajoja järjestettiin ja opinnäytetyöprosessia kehitettiin. Myös pistekertymän seurantaa tehostettiin ja opiskeluoikeuksien jatkamis- ja palautuskäytäntöjä tiukennettiin.

Valmistuneita oli AMK-tutkinnoissa 638 ja YAMK-tutkinnoissa 54 opiskelijaa. Tutkintojen määrässä jäätin hieman tavoitteesta (640 AMK / 61 YAMK). Keskeisiä syitä valmistumisen viivästymiseen olivat opiskelijoiden työssäkäynti, opinnäytetyön haasteet sekä harjoittelupaikkojen saatavuuden ongelmat.



JÄRJESTELMÄMUUTOKSET

Toimintavuonna avoimen ammattikorkeakoulun pisteitä kertyi 5 940 opintopistettä. Pisteitä tuli selvästi vähemmän kuin edellisvuotena. Avoimen ilmoittautumisjärjestelmä kaatui alkusyksystä kesken aktiivisimman ilmoittautumisajankohdan. Avoimen koordinoitiin ei myöskään ollut riittävästi resursseja Peppi-siirtymästä johtuen.

Toimintavuotta leimasivat isot järjestelmämuutokset. Oppimisalusta vaihdettiin Fronterista MoodleRoomsiin sekä opiskelijarekisteri, työajan suunnittelu ja lukujärjestykset Peppiin (MyDiak). Vuoden 2018 työaikasuunnitelmat saatiin loppuvuodesta uuteen järjestelmään.

Oppimisalustan siirto ajoitettiin kolmelle lukukaudelle (kevät 2017 – kevät 2018). Siirron yhteydessä kehitettiin samalla toteutuksia. Anatomian ja fysiologian ja lääkehoidon opetukseen tehtiin uudet verkkoalustat. Myös uusia AHOT-testejä luotiin. Henkilöstön koulutus keskittyi järjestelmämuutoksiin.

OPETUSSUUNNITELMAT JA YHTEISTYÖ

Pedagogisen laadun kehittämisessä keskeisiä toimia olivat toteutussuunnitelmien tarkistukset, OPS 2015:sta viimeisten lukukausien toteutussuunnitelmien käyttöönotto sekä opinnäytetyöprosessin ja moduulimuotoisen harjoittelun kehittäminen.

Ylemmissä koulutusohjelmissa luotiin ja otettiin käyttöön kolme uutta opetussuunnitelmaa: Arvo- ja yhteisölähtöisen työn kehittäminen, Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus sekä Community Development, Human Rights and Conflict Resolution. Tulkkausalan opetussuunnitelmauudistus käynnistettiin syksyllä 2017.

Muiden korkeakoulujen kanssa tehtävässä yhteistyössä painopiste oli Diakin ja Arcadan välisen yhteistyön vahvistamisessa. Yhteisopetusta pilotoitiin terveydenhoitajakoulutuksessa. Global Health Care -koulutuksen yhteistyö jatkui Arcadan ja University of Eastern Africa, Baraton (UEAB) -yliopiston kanssa.

Syksystä 2017 lähtien Porin-kampuksen englannin ja ruotsin kielen opetus on ositettu Satakunnan ammattikorkeakoululta. Simulaatio-opetuksessa tehtiin yhteistyötä Helsingin yliopiston lääketieteellisen tiedekunnan sekä Turun ja Oulun yliopistojen kanssa.

Tulkkaustoiminnan kehittämisen YAMK-koulutus toteutui yhdessä Humakin kanssa. Yhteistyöneuvottelut käynnistyivät myös Helsingin yliopiston teologisen tiedekunnan ja Sibelius-Akatemian kanssa.

Innovaatiotoiminnan tulosalue

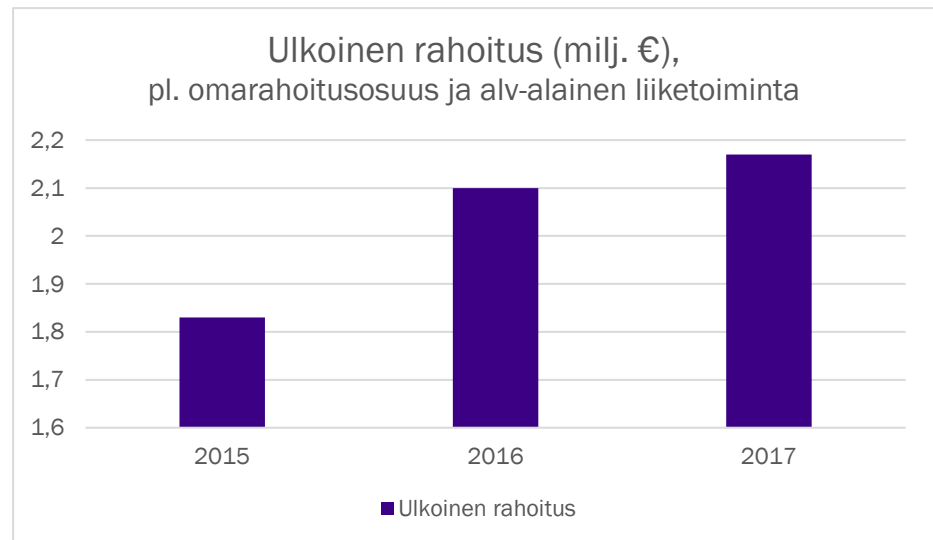
Innovaatiotoiminnan tulosalueella oli kolme tiimiä: Liiketoiminta ja innovaatiot, Hanketoimintatiimi sekä Pedagogiikka ja kehittämisen tiimi. Tulosalueella työskenteli toimintavuonna yhteensä 60 työntekijää.

Pedagogiikan ja kehittämisen tiimi vastasi ylempien ammattikorkeakoulututkintojen kehittämisestä. Uutena YAMK-koulutuksena alkoi Arvo- ja yhteisölähtöinen työn kehittäminen sekä englanninkielinen sosiaalialan YAMK-ohjelma Community Development, Human Rights and Conflict Resolution, joka toteutuu yhteistutkintona tansanialaisten Iringan yliopiston ja Sebastian Kolowa Memorial Universityn kanssa. Ohjelman pilotti oli osa Ulkoministeriön rahoittamaa yhteisökehittämisen hanketta.

Diakissa käynnistyi kaksi erikoistumiskoulutusta: Lastensuojelutyön erikoistumiskoulutus sekä Monikulttuurisuuden asiantuntijan erikoistumiskoulutus. Vuoden aikana valmisteltiin Oikeustulkkauksen erikoistumiskoulutusta sekä Mielenterveys-

ja päihdetyön erikoistumiskoulutusta, jotka alkavat vuonna 2018. Erikoistumiskoulutukset ovat OKM:n rahoittamia pilotteja, joiden pohjalta rakennetaan jatkossa täydennyskoulutustuotteita.

Innovaatiotoiminta vastasi kansainvälisen toiminnan kokonaisuudesta Diakissa. Johtoryhmä hyväksyi kansainvälisen toiminnan tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Marraskuun lopulla toteutui ensimmäistä kertaa TKI-painotteen kansainvälinen viikko nimellä Networking Lab, joka järjestettiin yhteistyössä Arcadan kanssa. Viikolle osallistui useita kymmeniä korkeakoulujen edustajia eri maista.



HANKETOIMINTA

Vuoden aikana luotiin Diakin vahvuusaloille ns. hankesalkkujen toimintakäytännöt, jotka teemoitettiin seuraavasti: osallisuus, terveyserojen kaventaminen, diakonia ja kasvatusta, kansainvälisyys ja monikulttuurisuus sekä palvelujärjestelmän kehittäminen. Hankeprosessi kuvattiin aina prosessin alkupäästä hankkeen käynnistymiseen.

Ulkopuolinen hankerahoitus oli kasvusuunnassa verrattuna edelliseen vuoteen ja oli toimintavuoden lopussa lähes 2,4 miljoonaa euroa. Hanketoiminta vahvistui erityisesti Oulussa.

Rahoittajat myönsivät tukea osallisuuteen, monikulttuurisuuteen ja palvelujärjestelmän kehittämiseen painottuvia hankkeita. Merkittävää oli, että kuntien osallisuustyötä Itä- ja Pohjois-Suomessa vahvistava hanke sai neljän vuoden jatkorahoituksen. Tärkeä avaus oli myös osallisuutta tukevan hankkeen aloittaminen saamelaisalueella.

Liiketoiminta vahvistui ja monipuolistui toimintavuoden aikana. Työnohjausten määrä lisääntyi. Helsingissä osallistuttiin onnistuneesti Vantaan ja Espoon Rinnekotisäätiön työnohjauskilpailutuksiin. Vantaalla Diak aloitti kehittäjäpoolissa, jossa tuotetaan Vantaalle kehittämis- ja konsultointipalveluja.

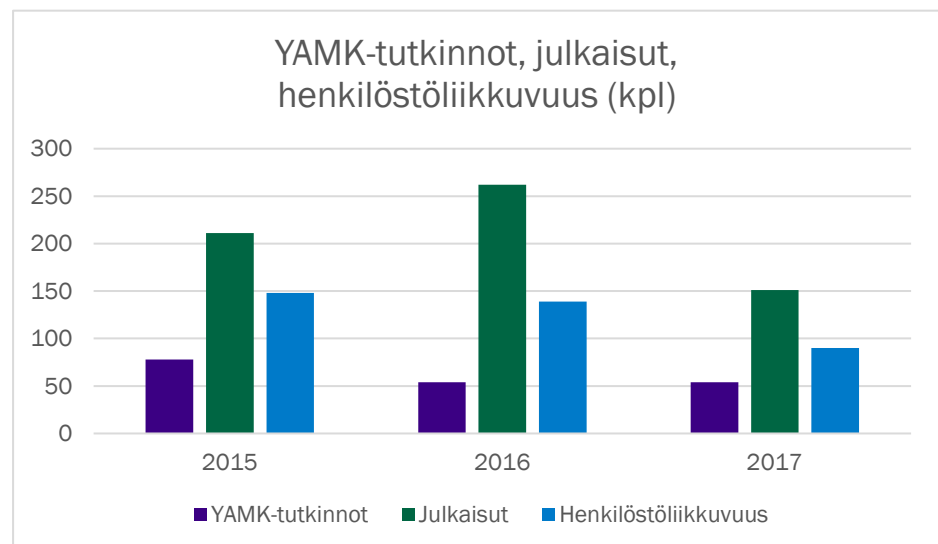
Hanke- ja liiketoiminnan yhteyttä vahvistettiin tuotteistamalla hankkeissa kehitettyjä toimintamalleja. Esimerkiksi Opetushallituksen rahoittamassa opetushenkilöstön täydennyskoulutuksessa hyödynnettiin hankkeessa tuotettua verkkokurssia ja työyhteisöille markkinoitiin työhyvinvointivalmennusta, joka oli kehitetty osana läällä ei ole väliä -hanketta.

Maahanmuuttajatematiikkaan liittyvät tuotteet monipuolistuivat, kun Maahanmuuttaja nuorten Helsinki -hanke valitsi Diakin maahanmuuttajavanhemmille suunnattujen päihde-, mielenterveys- ja opintopolkuihin liittyvien palvelujen tuottajaksi. Diak ja Arcada käynnistivät myös avoimen sote-uudistukseen liittyvän täydennyskoulutuksen.

Hanketoiminnassa kehitettiin myös mentorointi- ja perehdytyskäytäntöjä. Opiskelijat osallistuivat monipuolisesti hankkeiden toteutukseen mm. opinnäytetyöntekijöinä, harjoittelijoina ja vertaismentoreina. Hankkeet saivat kokonaisuudessaan hyvin näkyvyyttä, tekivät aktiivisesti yhteistyötä keskenään sekä järjestivät kohde- ja sidosryhmien kannalta merkityksellistä toimintaa, valmennusta ja seminaareja tulosten viestimiseen.

Muun muassa ISEA-hanke järjesti vaikuttavia alueellisia hankesparraustilaisuuksia ja julkaisi oppaan *Palvelusta tuotteeksi: Käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun*. Nevo Tiija- ja Tšetanes Naal -hankkeet järjestivät valtakunnallisen Uskalla – It's possible -kiertueen, johon kuului romanien työllisyysmessuja ja romanimusiikkia.

Tulosalue osallistui Diakin sisäiseen kehittämistyöhön (mm. asiakkuuden- ja hankehallinnan välineet) ja tarjosi koko henkilöstölle avointa palvelumuotoilukoulutusta.



Kampuspalveluiden tulosalue

Kampuspalveluiden tulosalueella toimi neljä tiimiä: Digi- ja infrapalvelut, opiskelijapalvelut, kirjasto- ja tietopalvelut sekä assistenttipalvelut. Tulosalueen henkilöstömäärä oli toimintavuoden lopussa 59 henkilöä ja kokonaisbudjetti noin kahdeksan miljoonaa euroa.

Toimintavuoden aikana kampuspalveluihin liitettiin laatutyön kokonaisuus ja kehittämisen- ja laadun asiantuntija aloitti työnsä kesäkuussa. Opiskelijapalveluita vahvistettiin myös opiskelijaliikkuvuuden koordinaattorin tehtävällä alkuvuodesta.

Kampuspalveluiden toimintaa ohjasivat Diakin hallituksen asettamat tavoitteet, joiden punaisena lankana olivat tasalaatuiset ja kustannustehokkaat palvelut sekä palveluiden digitaalisuuden vahvistaminen. Kaikissa tiimeissä otettiin merkittäviä askeleita tavoitteiden saavuttamiseksi ja etsittiin malleja yhteisen palvelukulttuurin rakentamiseksi.

Tulosalueen kehittäjäryhmä aloitti toimintavuoden työskentelynsä keväällä, ja ryhmän jäsenet vaikuttivat omissa tiimeissään palveluiden toimivuuden, palveluiden välisen yhteistyön ja palvelukulttuurin vahvistamiseksi.

Kampuspalveluiden toimintavuoteen vaikutti voimakkaasti Oulun-kampuksen muuttaminen väistötiloihin. Pitkään jatkuneet sisäilmaongelmat johtivat päätökseen väistötiloihin siirtymisestä ja edellyttivät monelta kampuspalveluiden henkilöstöön kuuluvalla projektin priorisoimista omissa tehtävissään.

Henkilöstön ja opiskelijoiden väistötilat löytyivät Kontinkankaalta Technopoliksen ja Oulun ammattikorkeakoulun sote-yksikön tiloista, jossa syyslukukausi alkoi. Pieksämäen Diakin tiloissa aloitettiin toimintavuoden remontit muun muassa ilmastoinnin uudistamiseksi.

Toimintavuoden aikana kampuspalvelut organisoivat kolme taidenäyttelyä ja Kalasataman näyttelytilat lanseerattiin Galleria Diakiksi. Kalasataman-kampuksen tilankäyttöä tehostettiin ja tiloja alettiin vuokrata Jyväskylän avoimen yliopiston ja Samia-ammattikorkeakoulun koulutustoimintaan. Jyväskylän avoimen yliopiston kanssa aloitettiin neuvottelut myös koulutusyhteistyön kehittämiseksi.

Kehittämisen- ja laadun asiantuntijan johdolla valmistui Diakin laatujärjestelmän kehittämissuunnitelma, jonka Koulutuksen kansallinen arviointineuvosto hyväksyi loppuvuodesta. Laatu ja tiedolla johtaminen -projektiryhmä aloitti toimintansa, ja ryhmän jäsenet toimivat yhdyshenkilöinä tulosalueisiin sekä osallistuvat laatutyön kokonaisuuden kehittämiseen.

OPISKELIJAPALVELUT

Toimintavuotena kehitettiin asiakaslähtöisiä ja digitaalisia palveluja. Opiskelijapalveluissa otettiin käyttöön Efecte-palvelu, jonka ansiosta opiskelija sai palvelua riippumatta oman kampuksena opintotoimiston aukioloajoista.

Hakijapalveluissa Opintopolku-järjestelmä laajentui ja avoimen AMK:n suorahaku ja siirtohaut sijoitettiin samaan järjestelmään kuin muut haut. Diakin viestinnän kanssa toteutettiin Hakijan sivujen uudistus, jonka tuloksena hakija löysi tarvitsemansa tiedot aikaisempaa paremmin ja helpommin.

Hakijaluvut kasvoivat tasaisesti toimintavuonna. Digitaalisten ohjauspalveluiden käytänteitä yhtenäistettiin ja kaikille opoille perustettiin oma Collaborate-huone, jonka kautta pitää yksilö- ja ryhmäohjausta. Ohjauksen käytäntöjä ja opiskeluhyvinvointityötä yhtenäistettiin kaikilla kampuksilla.

Kansainvälisen opiskelijaliikkuvuuden palveluja kehitettiin kiinnittämällä opiskelijoiden ohjausta keskeisemmin opiskelijapalveluiden kokonaisuuteen ja vahvistettiin palvelujen saatavuutta digitaalisesti. AVOP-kyselyssä Diak sai kansainvälisten harjoitteluiden toteuttamisesta toiseksi parhaat pisteet.

Diak oli mukana eAMK-hankkeessa päästen mukaan pilottivaiheen yhteisen opintotarjonnan toteuttamiseen. Opiskelijapalvelut osallistuivat myös kahden ohjauksen liittyvän hankkeen valmisteluihin. Hankkeissa kehitetään ohjauksen menetelmiä, ja valmisteluissa hyödynnettiin Diakin ainutlaatuista ohjausosaamista.

Kokonaisuudessaan opiskelijapalveluiden toimintaan vaikutti paljon Peppi-järjestelmän käyttöönotto. Uuden opiskelijahallintojärjestelmän myötä tehostuivat joustavien palveluratkaisujen kehittäminen. Kaikki Pepin palvelukerroksen osat eivät valmistuneet aikataulussa toimintavuonna.

Opiskelijapalveluissa haasteeksi arvioitiin avoimen ammattikorkeakoulun kehittäminen. Avoimen palveluita ei pystytty kehittämään, sillä Peppi-järjestelmän käyttöönotto vei merkittävän osan avoimen henkilöstöresursseista.

KIRJASTO- JA TIETOPALVELUT

Kirjasto- ja tietopalveluissa kokoelmaa kartutettiin hankkimalla useita e-kirjapalveluita. Opiskelijoille tarjottiin tiedonhaun ohjausta integroituna muuhun opetukseen. Tiedonhaun työpajat ja opinnäytetyön tukipäivät opiskelijoille osoittautuivat suosituksi ja vastasivat opiskelijoiden tarpeeseen.

Diakin kirjasto- ja tietopalveluissa vahvistettiin palveluiden saavutettavuutta ja kirjastotilojen käyttöastetta lisäämällä omatoimikirjastoaikaa asiakaspalvelun lisäksi. Henkilöstö kehitti digitaalisia palveluja, kuten Finna-verkkokirjastoa, tiedonhaunoppaita ja verkkosivupalveluja. E-aineistojen ja kirjastopalveluiden tunnettuutta lisättiin järjestämällä mm. e-aineistokampanjoita sosiaalisessa mediassa.

Kirjasto- ja tietopalveluiden merkittävänä panostuksena oli osallistuminen Avoimeen tieteen ja tutkimuksen -hankkeeseen. Diakissa aloitettiin rinnakkaistallentaminen Theseus-verkkokirjastoon, luotiin palvelukonsepti sen ympärille ja kehitettiin diakilaisille suunnattua ATT-julkaisuopasta.

Toimintavuonna pidettiin kansallinen AMK-kirjastojen asiakastytyväisyyskysely, jonka tuloksena asiakkaat arvioivat kirjasto- ja tietopalvelut kokonaisuutena kiitettäväksi. Opiskelijoilta saadun palautteen perusteella hankittiin lisää tenttikirjallisuutta ja lisättiin opiskelijoiden työskentelytiloja.

DIGI- JA INFRAPALVELUT

Digi- ja infratiimin rooli painottui toimintavuonna Diakin strategian mahdollistamiseen eri tulosalueilla, palvelukulttuurin luomiseen sekä oman toiminnan tehostamiseen. Merkittävimmät projektit Diakissa toimintavuoden aikana olivat Moodle ja Peppi sekä ulkoisten verkkosivujen uudistus.

Moodle-projektissa verkko-opetusympäristö vaihdettiin Fronterista Moodleen ja verkkokokousjärjestelmä Adobe Connectista Collaborateen. Peppi-projektissa Diak sai uuden Peppi-opiskelijahallintajärjestelmän Priimuksen tilalle.

Tiimin toiminnan kehittämisessä keskeisenä periaatteena oli positiivisen asiakaspalvelukokemuksen lisääminen sekä toiminnan tehostaminen kohdennetusti Diakin strategian ja käyttäjiltä kerätyn palautteen mukaisesti. Mainittuja periaatteita noudattaen tehtiin seuraavat toimenpiteet:

1. ICT-tuki jaettiin kahteen tasoon, jossa 1-taso keskittyi ja pyrki ratkaisemaan mahdollisimman paljon käyttäjien pyyntöjä sekä ongelmia
2. vastuita selkeytettiin; esimerkiksi 2-tason tukeen nimettiin asiakasvastuulliset organisaatioittain ja järjestelmittäin
3. teknologiaa yksinkertaistettiin siirtämällä mm. sähköposti pilveen.
4. projektien myötä sekä erikseen ohjelmistoja ja niiden lisenssien käyttöä tehostettiin käytännössä käyttäjämääriä tarkistamalla sekä poistamalla päällekkäisiä lisenssejä.