

Auditointikohde	2. Korkeakoulun perustoimintojen laadunvarmistuksen kattavuus ja vaikuttavuus d) tuki- ja palvelutoiminnot
Näytön nimi	KEHITTÄMIS- JA PALVELUKESKUKSEN LAADUNVARMISTUS
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Eero Elsinen, hallinto- ja talousjohtaja Hilkka Korhonen, opiskelijapalvelujen päällikkö Pekka Auvinen, suunnittelu- ja laatujohtaja
Näytön tarkoitus	Näytön tarkoituksena on kuvata kehittämis- ja palvelukeskuksen laadunvarmistuksen toimintatavat tukipalvelutoiminnoissa.

1. NÄYTÖN KUVAUS

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun tukipalvelutoiminnot koottiin organisaatiouudistuksen yhteydessä vuonna 2009 kehittämis- ja palvelukeskukseen. Palvelujen yhteen kokoamisella pyrittiin tukemaan aiemmin erillään toimineiden yksiköiden yhteistyötä ja tuloksellisuutta sekä parantamaan palvelujen sujuvuutta. Kehittämis- ja palvelukeskuksen (jatkossa KEPA) yhteydessä toimii myös ammattikorkeakoulun kielten ja viestinnän opetuksesta vastaava kielipalvelut, joka liittyy laadunvarmistuksen näkökulmasta koulutustoimintaan.

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun strategian keskeisiä valintoja olivat toiminnan osaamisperustainen organisoiminen ja toimintojen keskittäminen Joensuuhun neljälle kampukselle. Osana toimintojen uudelleen organisoimista tukipalvelutoiminnot päätettiin koota yhteen. Rehtori nimitti kolme työryhmää valmistelemaan muutosta. Työryhmät keskittyivät koulutuspalveluihin, T&K-palveluihin ja yhteisiin tukipalveluihin. Työryhmien esitysten pohjalta päädyttiin kokoamaan ns. tukipalvelut viiteen palvelukokonaisuuteen: hallintopalveluihin, kehittämispalveluihin, rehtorin toimistoon, TKI-palveluihin sekä työelämä- ja kansainvälistymispalveluihin. Osa edellä mainituista palvelukokonaisuuksista koostuu useammasta palveluyksiköstä. Vuonna 2010 TKI-palvelut liitettiin osaksi työelämä- ja kansainvälistymispalveluja. KEPAn toiminnot on koottu Tikkarinteen kampukselle.

Tukipalvelutoimintojen suunnittelu

Tukipalveluyksiköiden ja ammattikorkeakoulun johto ovat 1990-luvun lopulta alkaen sopineet vuosittain kunkin palveluyksikön tulevan vuoden toiminnan tavoitteista ja kehittämiskohteita. Vuodesta 2009 alkaen sopimuksen muotoa muutettiin kolmikantaneuvotteluihin perustuvaksi palvelusopimukseksi. Sopimuksen osapuolina ovat tukipalveluyksiköt, koulutus- ja tutkimuskeskukset sekä ammattikorkeakoulun johto. Palvelusopimus on osa PKAMK/TASO -sopimusta.

Sopimus koskee kehittämis- ja palvelukeskuksen (KEPA) keskuksille tuottamia palveluja ja muita tehtäviä. Palvelusopimuksen tarkoituksena on 1) kuvata ja sopia, mitä palveluita tuotetaan kehittämis- ja palvelukeskuksessa ja mikä on keskusten vastuu palveluiden tuottamisessa, 2) asettaa tuotettavien palveluiden laatu-tavoitteet sekä 3) sopia tukipalveluiden keskeisistä kehittämiskohteista.

- [PKAMK/TASO 2011 -sopimus](#) (s. 30–48)

Tukipalvelutoimintojen toteutus

Palvelusopimus muodostaa toimintasäännön ja toimintaohjeiden kanssa kehittämis- ja palvelukeskuksen toimintaa ohjaavan kokonaisuuden. Kaikki KEPA:n palveluyksiköt ovat laatineet omaa vastuualuettaan kos-

kevat ohjeistukset sekä vastaavat niiden ylläpidosta ja ohjeistukseen liittyvästä tiedottamisesta. Ohjeistukset on tallennettu kunkin palveluyksikön PKAMK-intra sivustolle. Hallinto- ja talousjohtaja vastaa kehittämis- ja palvelukeskuksen toiminnan kokonaiskoordinoinnista. Kehittämis- ja palvelukeskuksen yksiköiden esimiehillä on kahden viikon välein kokoukset, joissa käydään läpi toiminnan ohjauksen ja laadunvarmistuksen kannalta keskeisiä teemoja sekä palveluyksiköiden vetäjien esille nostamia ajankohtaisia asioita.

- [PKAMK:n prosessikartta](#) (tukipalveluohjeistukset)

Tukipalvelutoimintojen arviointi

Tukipalvelutoimintoja arvioidaan vuosittain johdon katselmuksessa ja eri yksiköiden asiakaspalautekyselyjen avulla sekä muutaman viikon välein KEPAn esimieskokouksessa ja KEPA:n palveluyksiköiden palaverissa. Johdon katselmuksessa palveluyksiköiden vastuuhenkilöt laativat itsearviointin edeltävän vuoden PKAMK/TASO-sopimuksen tavoitteiden toteutumisesta. Johtoryhmä laati itsearviointia hyödyntäen oman näkemyksensä tukipalvelutoimintojen onnistumisesta.

Tukipalvelutoiminnoista opiskelijapalvelujen, kirjaston ja tietohallintopalvelujen toiminta liittyy laajimmin koko korkeakoulu yhteisön (henkilöstö, opiskelijat, työelämäkumppanit) toimintaan. Sen takia näiden palveluyksiköiden toimintaa arvioidaan erillisillä asiakaspalautekyselyillä. Myös vuosittain toteutettavassa OPA-LA-palautekyselyssä on tukipalvelujen toimivuuteen liittyviä väittämiä. KEPAn esimieskokouksessa ja yksiköiden palaverissa käsitellään välitöntä ja suoraa palautetta sekä sovitaan sen edellyttämistä toimenpiteistä.

- [Johdon katselmus, vuosi 2010](#) (s. 23-25)

Tukipalvelutoimintojen kehittäminen

Tukipalvelujen palveluyksiköiden vetäjät vastaavat oman yksikkönsä toiminnan kehittämisestä. Hallinto- ja talousjohtaja vastaa koko kehittämis- ja palvelukeskuksen kehittämistoimien koordinoinnista. Palveluyksiköiden ja koko keskuksen keskeiset kehittämiskohteet kirjataan PKAMK/TASO -sopimukseen. Koko keskusta koskeva keskeinen kehittämistavoite vuodelle 2011 on sujuvan palvelukulttuurin kehittäminen. KEPAn esimieskokouksilla on tärkeä merkitys tukipalvelutoimintojen kehittämisessä ja kehittämistoimien koordinoinnissa.

- [KEPAn esimiesryhmä](#)

2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

- a. Näytteitä soveltamisesta on esitetty kirjaston laadunvarmistuksen ja IT-tukipalvelujen erillisten näyttöjen yhteydessä.

3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

- | | |
|-------------------|--|
| Hyvät käytännöt | <ul style="list-style-type: none">- KEPAn säännölliset ja teemoitetut esimieskokoukset- systemaattiset asiakaspalautekäytännöt (kirjasto, opiskelijapalvelut, tietohallintopalvelut)- kattavat ja selkeät tukipalveluohjeistukset |
| Kehittämiskohteet | <ul style="list-style-type: none">- sujuvan palvelukulttuurin kehittäminen (yli keskuksen menevän yhteistoiminnan edelleen parantaminen)- KEPAn PKAMK/TASO aikataulutusten muuttaminen siten, että koulutus- ja tutkimuskeskukset saavat sopimusluonnoksen riittävän ajoissa ennen sopimusneuvottelua ja palvelusopimuksen tavoitteen asetannan täsmentäminen |

Käynnissä olevat kehitystoimet

- työelämä- ja kansainvälistymispalvelujen sisäisen työnjaon kehittäminen
- palvelujen saatavuuden varmistaminen (englanninkieliset palvelut, aikuis- ja etäopiskelijat)