

Auditointikohde	2. Korkeakoulun perustoimintojen laadunvarmistuksen kattavuus ja vaikuttavuus c) yhteiskunnallinen vuorovaikutus, vaikuttavuus ja aluekehitystyö
Näytön nimi	<b>KUMPPANUUKSIEN HALLINTA</b>
Näytön laadinnan vastuuhenkilöt	Katja Kolehmainen, asiantuntija, Kehittämisen- ja palvelukeskus Lasse Neuvonen, kehittämisjohtaja, Kehittämisen- ja palvelukeskus Anne Ilvonen, tutkimus- ja kehittämisspäällikkö, Kehittämisen- ja palvelukeskus
Näytön tarkoitus	Näytön tarkoituksena on kuvata kumppanuuksien hallinnan toimintatavat Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa.

## 1. NÄYTÖN KUVAUS

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun toimintaa ja ISAT -kumppanuutta toteutetaan yhteistyössä erilaisten työelämä-, koulutus-, liikkuvuus- ja kehittämiskumppaneiden kanssa. Kumppanuustoiminnan systematisoimiseksi ja vahvistamiseksi PKAMK:lla on käynnistetty kumppanuuksien hallinnan kehittäminen syksyllä 2010. PKAMK:n johtoryhmä on asettanut tavoitteet toiminnalle ja johtaa sen toteutusta ja kehittämistä. Kumppanuuksien hallinnan perustana ovat Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun strategia 2007-2012 ja ISAT –kumppanuusstrategia 2010-2012.

- [PKAMK:n strategia 2007-2012 \(s. 18-23\)](#)
- [ISAT -kumppanuusstrategia 2010-2012](#)

### Kumppanuustoiminnan suunnittelu

Kumppanuuksien hallinnan suunnittelu- ja kehittämistyöstä vastaa Kehittämisen- ja palvelukeskus (KEPA), vastuuhenkilönä toimii tutkimus- ja kehittämisspäällikkö. Kumppanuuksien hallinnan kehittämisen ohjausryhmänä toimii PKAMK:n johtoryhmä. Kumppanuustoiminnan määrittely ja kehittäminen sekä asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittäminen on osa maksullisen palvelutoiminnan kehittämisohjelmaa, josta vastaa työelämä- ja kansainvälistymispalveluiden johtaja. KEPA kokoaa ja tekee esityksen PKAMK:n kumppanuuksista ja niiden vastuuhenkilöistä keskustusten esitysten pohjalta. Kumppanuustiedot tallennetaan CRM-järjestelmään (kumppanikanta). Rehtori tekee päätöksen strategisista ja avainkumppanuuksista ja niiden vastuuhenkilöistä.

Kumppanuuksien luokittelussa käytetään seuraavaa jäsenystä: strategiset kumppanit, avainkumppanit, toiminnalliset kumppanit, sidosryhmät ja alumnit. Kumppanuuksien hallinnan suunnittelussa on huomioitu myös muiden asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö, sen systematisointi ja hallinta PKAMK:lla.

- [PKAMK:n maksullisen palvelutoiminnan kehittämisohjelma 2011-2012 \(s. 29-33\)](#)
- [Kumppanuuksien hallinta -projektisuunnitelma](#)

### Kumppanuuksien hallinnan toteutus

Kumppanuuksien hallinnan toteutusta ohjaavat prosessikuvaus ja siihen liittyvä toimintaohje. Kumppaneiden kanssa laaditaan kumppanuussopimukset, joissa sovitaan kumppanuuden muodoista ja käytännöistä. KEPA vastaa sopimusten valmistelusta. Toiminnallisten kumppanuuksien osalta sopimukset allekirjoittaa keskuksen johtaja, strategisten ja avainkumppanuuksien osalta rehtori. Sopimukset tallennetaan PKAMK:n

sopimusrekisteri SOREXiin (jatkossa CRM- asiakkuudenhallintajärjestelmään). Kumppanit, keskuksset ja KEPA toteuttavat kumppanuustoimintaa. Keskusten ja KEPA:n kumppanuusvastaavat ylläpitävät kumppanuustietoja CRM-järjestelmässä. KEPA vastaa kumppanuusviestinnän organisoinnista. Kohdennettu kumppanuusviestintä on vielä kehittämisen kohteena.

PKAMK:n johto vastaa strategisista kumppanuuksista. ISAT –yhteistyön toteutus on jo laajaa ja vakiintunutta toimintaa. ISAT-UEF sekä Pohjois-Karjalan koulutus kuntayhtymän kanssa solmitut strategiset kumppanuudet ovat käynnistymässä olevaa toimintaa. Opiskelijakunta POKA:n kanssa on sovittu yhteistyön systematisoinnista. Kansainvälisten ISAT -strategisten kumppaneiden (Sankt Petersburg State Polytechnical University ja Liverpool John Moores University ) kanssa yhteistyö on käynnistynyt.

Työelämän avainkumppaneiden kanssa solmitaan avainkumppanuussopimus. PKAMK nimeää avainkumppaneille avainkumppanuusvastaavat. Avainkumppanuusvastaavien tehtävät on määritelty. Toiminnalla tavoitellaan syvennettyä, pitkänjänteistä ja systemaattista työelämäyhteistyötä. Sidosryhmäyhteistyön systematisoimiseksi PKAMK:n johtoryhmä on vahvistanut prosessien mukaiset vastuuhenkilöt tärkeimmille sidosryhmille. Vastuiden määrittelyllä pyritään varmistamaan tehokkaampi ja systematisoidumpi yhteistyö niin PKAMK:n kuin sidosryhmätoimijankin hyödyksi. Korkeakouluyhteistyön kansainväliset avainkumppanuudet on tunnistettu sekä koottu kansainväliset verkostot, joissa PKAMK on mukana.

PKAMK:n yhtenäinen alumnitoiminta on vasta kehittämiskohteena, ja sen toteutus lähtee liikkeelle syksyllä 2011. Alumnitoimintaa tehdään hajanaisesti eri keskuksissa tällä hetkellä. Esimerkiksi Biotalouden keskuksella on olemassa alumnirekisteri. Asiakkuuksien hallinnan systematisointi on myös kehittämiskohteena. Tällä hetkellä kukin palveluita tuottava keskus vastaa asiakkuusprosesseistaan itsenäisesti.

- [Kumppanuuksien hallinnan prosessikuvaus](#)
- [PKAMK:n strategiset kumppanuudet ja vastuuhenkilöt](#)
- [Avainkumppanuussopimus: Lemminkäinen Talo Oy \(Itä-Suomi\)](#)
- [PKAMK:n työelämän avainkumppanuudet ja vastuuhenkilöt](#)
- [kv-avainkumppanit ja vastuuhenkilöt](#)
- [kansainväliset verkostot](#)
- [PKAMK:N sidosryhmät ja vastuuhenkilöt](#)

## **Toiminnan arviointi**

PKAMK:n johtoryhmä arvioi kumppanuustoimintaa johdon katselmuksissa ja strategian väliarvioinnissa. Vuonna 2010 toteutetussa laadunvarmistusjärjestelmän sisäisessä auditoinnissa todettiin kumppanuuksien hallinta kehittämiskohteeksi. Myös PKAMK:n strategia 2007-2012 väliarvioinnissa nostettiin kehittämisskohteiksi alumnitoiminta, työelämäkumppanuuksien hallinta sekä PKAMK/ISAT-UEF –yhteistyö, strategiset kansainväliset kumppanuudet sekä yhteistyön toisen asteen ammatillisen koulutuksen kanssa.

Kumppaneille ja sidosryhmille suunnatun yhtenäisen ja systemaattisen palautejärjestelmän rakentaminen on lähivuosien kehittämiskohde. Tällä hetkellä käytössä ei ole systemaattista palautteenkeruujärjestelmää, vaan palautetta kerätään eri toimintojen yhteydessä toteutettavien kyselyiden kautta (esim. TYPALA – kyselyt ja TKI –palautekysely).

- [Sisäisen auditoinnin raportti \(s.40\)](#)
- [PKAMK:n strategian 2007-2012 väliarviointi \(s.18 ja 20\)](#)
- [Johdon katselmus, vuosi 2010 \(s. 5\)](#)

## Toiminnan kehittäminen

Kumppanuuksien hallinnan toimintamallin kehittämistä toteutetaan osana yleistä PKAMK:n strategisen johtamisen ja ohjauksen kehittämistä sekä maksullisen palvelutoiminnan kehittämissuunnitelmaa 2011-2012. Kehittämistyötä tehdään yhteistyössä Savonia-ammattikorkeakoulun kanssa. Toimivat verkostot ja kumppanuudet kokonaisuutta kehitetään maksullisen palvelutoiminnan matriisiryhmässä osana maksullisen palvelutoiminnan kehittämissuunnitelmaa. Kumppanuuksien hallintaan liittyvää kohdennettua ulkoista viestintää kehitetään viestinnän kehittämissuunnitelman linjausten mukaisesti.

Kumppanuuksien hallinnan kehittämisen tueksi toteutetaan ESR-rahoitteinen Kumppanit –työelämä korkeakoulun kumppanina -projekti ajalla 1.6.2011-31.12.2013. Projektissa kehitetään työelämäkumppanuuksia, luodaan yhtenäinen PKAMK:n alumnitoiminnan malli ja kehitetään palvelutoiminnan tunnettuutta ja asiakkaiden hallintaa. Kumppanit -projektin kautta PKAMK pääsee osalliseksi valtakunnallista Stepit –kehittämiskokonaisuutta.

- [PKAMK:n kehittämissuunnitelmat \(sivut 17,25,29-31,33,41,45,47\)](#)
- [Kumppanit -projektisuunnitelma](#)

## 2. NÄYTTEET SOVELTAMISESTA

### a. Sopimukset strategisista korkeakoulukumppanuuksista Itä-Suomessa: Savonia-ammattikorkeakoulu ja Itä-Suomen yliopisto

Tavoitteena strategisissa kumppanuuksissa on PKAMK:n toimintaedellytysten varmistaminen ja kilpailuedun parantaminen. Strategisissa kumppanuuksissa molemmat kumppanit keskittävät voimavaroja toimintaedellytysten kehittämiseen, ja kumppanuuden arvo on suuri molemmille osapuolille. Kumppanuudella on vaikutusta PKAMK:n omaan strategiaan. Kumppanuutta hallitaan sopimusperustaisesti, ja sopimuksena voi toimia esimerkiksi yhteinen strategia tai tavoitesopimus. Strategisista kumppanuuksista vastaa PKAMK:n ylin johto ja kumppanuuksia arvioidaan johdon katselmuksissa ja osana strategiayhteistyötä. Näytteinä ISAT-kumppanuuksstrategia 2010-2012 ja Itä-Suomen yliopiston kanssa solmittu ISAT-UEF yhteistyösopimus. ISAT-kumppanuuks on jo vakiintunutta toimintaa, ISAT-UEF strateginen kumppanuuks on vasta kehityksessä olevaa strategista kumppanuutta.

- [ISAT -kumppanuuksstrategia 2010-2012](#)
- [ISAT-UEF strateginen kumppanuukssopimus](#)

### b. Kumppanuuksien tunnistaminen ja hallinta: CRM –kumppanikanta

Kumppanuuksitietojen systematisoimiseksi toteutettiin syksyllä 2010 PKAMK:n kumppanuuksien ja sidosryhmien tietojen keruu yhteiseen tietokantaan. Tietojenkeruun tavoitteena oli systematisoida kumppanuuksitietojen hallinta. Tietokannassa on PKAMK:n strategisten-, avain- ja toiminnallisten kumppanuuksien ja sidosryhmien avaintiedot: yhteystiedot, vastuuhenkilöt ja perustieto toteutettavasta toiminnasta. Tietokanta on kaikkien yhteistyötä toteuttavien työväline. Kumppanuuksien vastuuhenkilöt päivittävät tietokantaa.

- [CRM -järjestelmä](#)

## 3. TOIMINNAN ITSEARVIOINTI

- Hyvät käytännöt
- ISAT –strateginen kumppanuus
  - kumppanuustietojen systematisointi CRM –järjestelmään (kumppanikanta)
  - ISAT -yhteistyönä rakennettu kumppanuuksien hallinnan toimintamalli
- Kehittämiskohteet
- alkavassa vaiheessa olevat strategiset kumppanuudet: Itä-Suomen yliopisto (UEF), Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä ja kansainväliset strategiset kumppanuudet
  - kumppanuuksien hallinnan toimintamallin systemaattinen käyttöönotto ja juurruttaminen
  - PKAMK:n yhteisen alumnitoiminnan käynnistäminen
  - eri kumppaniryhmille kohdennettu ulkoinen viestintä
- Käynnissä olevat kehitystoimet
- kumppanuuksien hallinnan systematisointia toteutetaan sisäisenä kehittämisprojektina
  - kehittämistyön tueksi on käynnistetty ESR-rahoitteinen ”Kumppanit- työelämä korkeakoulun kumppanina” -projekti, jota toteutetaan 31.12.2013 saakka
  - dynaamisemman CRM- järjestelmän hankinta yhdessä Savonia- ammattikorkeakoulun kanssa