

# TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

Authors **Turo Kilpeläinen, Hannele Keränen, Leena Pöntynen, Paavo Sormunen, Karl Holm & Laura Partanen. Tampereen ammattikorkeakoulun itsearviointi (toim.) Teemu Jokinen, Piia Tienhaara & Anu Vainonen.**

Year of publication **2022**, FINEEC publications **5:2022**

Language **Finnish**

ISBN **ISBN 978-952-206-724-1 pdf**

## 4.1 Korkeakouluyhteisön yhteiset palvelut

### - HEI's self-assessment

Tampereen korkeakouluyhteisössä (Tampereen yliopisto ja sen pääosin omistama Tampereen ammattikorkeakoulu) pyritään synergiahyötyjen saamiseen ydintoiminnoissa ja tukipalveluissa. Yhteistyö rakentuu vaiheittain TAMKin TKI-toimintojen, osaamisyksiköiden, Tampereen yliopiston tiedekuntien sekä korkeakoulujen jatkuvan oppimisen ja maksullisten palveluiden yksiköiden kesken.

Tarkoituksena on keskinäisin sopimuksin määrittää osapuolten toimintatapa niin, että koulutus- ja tutkimustoiminta voidaan toteuttaa kaikissa korkeakouluyhteisön toiminnoissa aiempaa laadukkaammin ja yhdessä toimien, entistä tehokkaammilla tuki- ja hallintopalveluilla.

### Palvelun tuottamisen periaatteet ja vastuut

Tukipalveluissa synergiaetua on rakennettu yhteisillä palveluilla. Osan palveluista tuottaa toinen korkeakoulu yhdestä paikasta koko korkeakouluyhteisölle. Ulkopuolisille tahoille tarjottavasta palvelusta sovitaan palvelun ostajan kanssa erikseen. Periaatteet, joiden varaan koko korkeakouluyhteisön palvelut rakennetaan, ovat palvelujen tasalaatuinen saatavuus ja sisältö, kustannustehokkuus, riskienhallintakyky ja kehittämiskyvykyys molempien sopimuspuolten käyttämissä palveluissa.

Palvelujen tuottamisvastuuta ohjaa pääsopimus, jonka mukaan kunkin palvelun osalta sovitaan erikseen palvelun keskeisin tavoite. Tavoitteen pohjalta määritetään tarkentavat seurantamittarit. Palveluja tuotetaan palvelukohtaisessa liitteessä sovitulla laatusolla, joka toimii myös hinnoittelun pohjana.

Koko korkeakouluyhteisölle tuotettujen palvelujen yleiset periaatteet, erimielisyydet ja tarvittavat uudet linjaukset sovitaan palvelujen ohjausryhmässä; korkeakoulujen yhteistoiminnan valmisteluelimenä toimivassa kuukausittaisessa ylimmän johdon rehtoraattiryhmässä.

TAMK tuottaa koko korkeakouluyhteisölle tila-, kiinteistö- ja AV-palvelut sekä liikuntapalvelut. Tampereen yliopisto vastaavasti tuottaa myös TAMKille tietohallinto-, kirjasto-, matka-, talous- ja projektihallintopalvelut sekä hankintojen kilpailutus- ja lakipalvelut.

## Arviointikohteen valinta: vaikuttavuutta yhdessä strategisena tavoitteena

Arvioinnin kohteeksi on valittu ”Korkeakouluyhteisön yhteiset palvelut; palvelun ostajan asiakasohjaus ja palvelun laadunhallinta osana ostajan laatu järjestelmää”. Yhteisötasoisten palvelujen alku- ja laajenemisvaiheessa on tarve laadunhallinnan kehittämiseen erityisesti omistajayliopiston TAMKille tuottaman palvelun TAMKin tarpeista lähtevässä ohjauksessa ja laadunhallinnassa.

Ulkoistaminen ei ole yleisten palvelujen osalta korkeakouluissakaan uutta, mutta tamperelaisessa korkeakouluyhteisössä se ulottuu myös tiiviisti korkeakoulun strategiseen johtamiseen ja kehittämiseen liittyviin palveluihin (kuten kirjasto ja tietohallinto). Jatkossa työnjako palveluissa voi laajentua myös ydintehtäviin välittömästi liittyviin palveluihin, jolloin korkeakoulun keskeisestä laadunhallinnasta osa perustuu sen ulkopuolella tapahtuvan toiminnan ohjaukseen ja kehittämiseen.

TAMKin hallitus on sitoutunut huomioimaan päätöksenteossa yliopisto-omistajan konsernisäännön, jonka mukaan ”konsernin tukipalvelut järjestetään mahdollisuuksien mukaan yhtenäisin menettelyin ja yhteisen tukipalveluorganisaation tuottamana”. Yksi TAMK-strategian neljästä päätavoitteesta on ”Hyödynnämme korkeakouluyhteisön kilpailuedut”. Siihen liittyen on painotettu: ”Teemme yliopiston kanssa yhteistyötä ja työnjakoa koulutusten, TKI-toiminnan, palvelutuotannon ja kampuskehityksen toteuttamisessa ja kehittämisessä tavoitteena toiminnan korkea laatu ja kustannustehokkuus.” Kriittisissä menestystekijöissä, joissa on onnistuttava tavoitteisiin pääsemiseksi, on viidentenä ”Vaikuttavuutta yhdessä – TAMK vahvistaa kilpailukykyään osana tamperelaista korkeakouluyhteisöä.”

## Palvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys keskeistä

Palvelukohtaiset johtoryhmät seuraavat kunkin palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä sekä sopivat tarkemmasta palvelujen tuottamistavasta ja niiden kehittämisestä. Johtoryhmiin kuuluvat palvelujen järjestäjän, ostajan ja loppukäyttäjän edustajat, ja ne kokoontuvat vähintään kaksi kertaa vuodessa. Palvelukohtaisena johtoryhmänä voi toimia tuottajatahon operatiivinen johtoryhmä, silloin kun ennalta määriteltyihin kokouksiin on kutsuttu myös ostajan ja loppukäyttäjien edustajat.

Asiakastyytyväisyydestä kerätään palautetta vuosittain niin, että ostajatahon palaute saadaan eriteltyä. Mikäli palveluilla on jo käytössä omia asiakastyytyväisyyskyselyjä, niitä voidaan

hyödyntää. Keväällä 2021 yhteistyötä palautteiden osalta vahvistettiin ja otettiin käyttöön yhteisöpalvelujen yhteinen palautekysely vahvistamaan asiakastyytyväisyyden kokonaisvaltaista seurantaa.

Palvelujen laadunhallintaan liittyy vuosittainen palvelukohtainen sisällön ja budjetoinnin neuvottelu, jossa huomioidaan palvelukohtaisessa johtoryhmässä tehdyt laadun arvioinnit sekä tilaajakorkeakoulun ja tuottajan kokemukset palvelun vastaavuudesta ostajan tarpeeseen. Tarvittaessa tarkennetaan palvelukohtaisen liitesopimuksen sisältöä ja sovitaan vuosihinnoittelun muutoksista.

Kaikkien yhteisten palveluiden ohjausryhmänä toimiva rehtoraattiryhmä käsittelee yhteisten palvelujen tilannetta tapauskohtaisten tarpeiden lisäksi vähintään kaksi kertaa vuodessa.

### **Vahvuudet**

Laadunhallinta osa yhteisiä palveluja sopimusperustaisestikin; määritetty laatuksiteerit ja laadun arvioinnin käytännöt

Yhteisiä palveluja ohjaa molempien korkeakoulujen rehtoraateista koostuva ryhmä

Korkeakouluilla on vahva tahtotila rakentaa laadunhallinta toimivaksi osaksi palvelun tuottamista ja jokapäiväistä työtä

Palveluissa on paljon hyviä laadunhallinnan käytäntöjä ja systemaattisia toimintatapoja

Säännöllinen palautteen seuranta sekä toimenpiteet, joihin palautteen pohjalta on ryhdytty

### **Kehittämiskohteet**

Palvelujen laadunhallinnan prosessin kuvaaminen niin, että se on kaikille yhteisöpalveluille sovellettavissa

Palvelujen johtoryhmien erilaisten kokoonpanojen ja toimintamallien toimivuuden tarkastelu

Laadunhallinnan toimintatavan varmistaminen kaikissa palveluissa

Tilaajakorkeakoulun edustajat ja loppukäyttäjät osallistavan johtamiskäytännön vakiinnuttaminen kaikissa yhteisöpalveluissa

Palautteen keräämisen ja hyödyntämisen yhteinen koordinointi sekä tehtyjen toimenpiteiden julkisen dokumentaation vahvistaminen