



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tukipalvelujen uusi järjestys – kokemuksia tukipalveluiden laatutyöstä

Anu Koivu
Laatuaskeleita –seminaari 15.2.2007

Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia



Pilotti

- Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia on Helsingin yliopiston erillislaitos, joka palvelee aikuisopiskelijoita, organisaatioita ja toimialueitaan
 - Täydennyskoulutus
 - Kehittämispalvelut ja innovaatiotoiminta
 - Tutkimuspalvelut
- Pilotti
 - 3,5 hengen verkkotiimi, joka vastaa verkko-opetuksen tukipalveluista Palmenian Helsingin, Lahden ja Imatran yksiköissä
 - Tukipalveluiden tärkeimpiä asiakkaita ovat opiskelijat, kouluttajat, koulutuspalveluiden tilaajat, koulutussuunnittelijat ja -sihteerit



Pilotoinnin tavoitteena tukipalvelujen uusi järjestys

- Taustalla toimintaympäristössä tapahtunut muutos:
Asiakasmäärät kasvaneet, resurssit pysyneet samoina
 - Miten palveluilla kasvanutta asiakasmäärää näillä resursseilla ja säilyttää palvelujen taso?
 - Hyödynnetäänkö nykyisiä resursseja kustannustehokkaasti?
 - Voisiko tukipalveluja järjestää toisin?

- Tukipalveluiden asiakkaat laatutyön keskiöön:
 - Mitkä ovat tukipalveluiden asiakkaiden tarpeet?
 - Vastaavatko nykyiset tukipalvelut asiakkaiden tarpeita?

- Laatu on tavoitteisiin ja tarkoitukseen sopiva tapa toimia sekä arvioida ja kehittää omaa toimintaa
 - Jatkuvan parantamisen ja kehittämisen idea sisälle tukipalveluihin



Haasteet

- Vaikeuksia löytää meille mielekäs tapa tehdä laatutyötä
 - Esim. prosessikuvaukset

- Ajankäyttö ja resurssit

- Suhde organisaation muuhun laatutyöhön on epäselvä

- Jatkuva muutos organisaatiossa

- Strategian puute

- Laatutyö edelleen irrallista, ei ole vielä osa jokapäiväistä toimintaa



Onnistumiset

- On uskallettu etsiä meille mielekästä tapaa tehdä laatutyötä

- Tiimin yhteinen "laatuymmärrys" on alkanut rakentua
 - Tiedämme, mistä tukipalveluiden laatu syntyy
 - Tunnistamme laadukkaita toimintatapoja ja pystymme ottamaan niitä käyttöön omissa tukipalveluprosesseissamme

- Kehittämistyölle on saatu resursseja laatutyön kautta
 - Monia isoja ja pieniä asioita on saatu korjattua
 - Työn selkeytyminen, helpottuminen

- Asiakkaiden tarpeet ja tukipalvelutarjonta lähentyneet toisiaan



Seuraava askel

- Laatu sisälle toimintaan
 - Prosessikuvaukset laadunhallinnan työkaluksi
 - Tukipalveluiden laadunarviointi dokumentoinnin ja asiakaskyselyiden avulla

- Tulevaisuuden tukipalvelut?
 - Keskitettyjen palvelujen tehokkaampi hyödyntäminen

- Tukipalvelujen laatutyön integrointi organisaation muuhun laatutyöhön