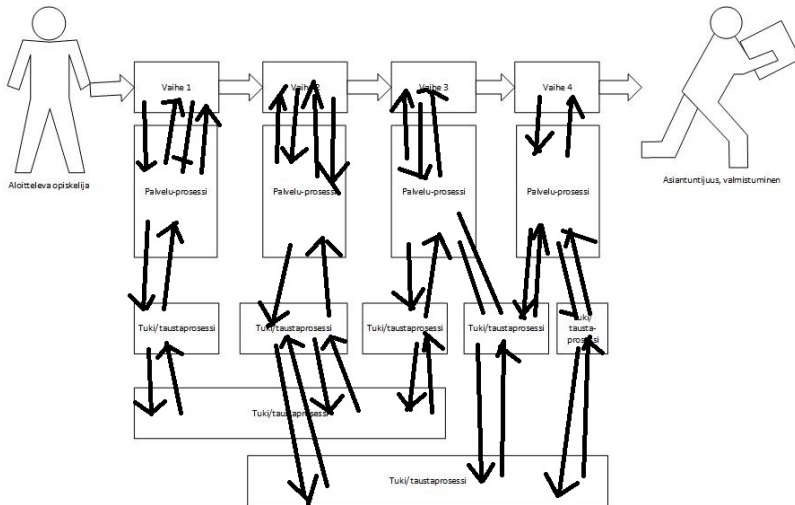


Palvelut

Palvelut

Palveluilla on tässä yhteydessä tarkoitettu sellaista toiminnallisuutta tai syötettä, joka tulee vastuulliselle prosessille ulkoisena toimintana (vrt. [itewiki](#)). Palvelu on sellainen lisäarvoa tuottava toiminto, joka kuuluu prosessin kokonaisvastuun sisälle, mutta josta itsestään prosessilla ei ole tuotannollista tai toiminnallista vastuuta. Palvelut voidaan – ja usein varmaan tarkoituksenmukaisinta onkin – toteuttaa tietojärjestelmiä enemmän tai vähemmän hyödyntäen, mutta palvelu ei tässä käytetyn mukaisena käsitteenä kuitenkaan edellytä tätä.

Alla olevassa kaaviossa asia näytetään visuaalisesti: kuviossa on ylhäällä opiskelija, joka etenee kohti asiantuntijuutta ja tutkintoa oman prosessinsa mukaisesti. Tässä prosessissa on vaiheita, joissa opiskelijaa tuetaan tässä etenemisessä vuorovaikutteisella prosessilla, joka määritellään tässä työssä palveluprosessiksi: se on se osa palvelu- ja tukiprosessien toimintaa, joka tuottaa opiskelijalle välitöntä hyötyä tämän edetessä kohti omia tavoitteitaan.



Tämän mukaisesti esimerkiksi tiedon tarjoaminen eri opiskeluvaihtoehtoista on palveluprosessi, jossa opiskelija etsii tuotua tietoa, kertoo esimerkiksi koulutusohjelmansa ja sen, mitä valintoja on jo tehnyt ja tämän pohjalta virkailija tai verkkopalvelu tarjoaa opiskelijan kannalta relevantit vaihtoehdot. Mutta tässä tilanteessa noiden tietojen säilyttäminen ei ole opiskelijalle tarjottu palvelu. Opiskelijalle tarjottuja palveluita eivät myöskään ole tutkintorakenteet sisältävän tietokannan tai tämän edellyttämän palvelimen ylläpitäminen. Nämä ovat palvelun järjestämisen edellyttämiä tuki- tai taustaprosesseja.

KOOTuki-ryhmän asettamassa ja Synergiaryhmän tekemässä työssä keskitytään erityisesti määrittelemään opintojen järjestämiselle ja koulutuksen järjestämiselle tarjottuja palveluja eli niitä vuorovaikutuskokonaisuuksia, jotka tuottavat noille korkeakoulun ydinprosesseille välitöntä arvoa. Kun korkeakoulu yhteisöllä on yhtenäinen käsitys näistä palveluista ja yhteinen kieli, jolla puhua niistä, on kussakin korkeakoulussa mahdollista hahmottaa omassa talossaan näille prosesseille annettu tuki. Mitä prosessin osia tuetaan keskitetysti ja mitä ei tueta lainkaan. Missä hyödynnetään tietotekniikan tarjoamia mahdollisuuksia ja missä näitä ei hyödynnetä. Yhteisen kielen ansiosta tällaisen harjoituksen tuloksia voidaan myös vertailla toisista korkeakouluista vastaavassa tarkastelussa saatuihin tuloksiin.

Palvelukuvaukset sekä niitä koskeva kehitystyö

Viimeisin KOOTuki-ryhmässä käsitelty versio

Tässä sivustossa julkaistaan korkeakoulujen yhteisiksi tarkoitetut määräykset opiskelun ja opetuksen sekä niiden tuen ja hallinnon palveluista. Julkaistuna on aina uusin versio, jossa on merkitty tiedoksi päivämäärä, jolloin KOOTuki-ryhmä on version käsitellyt. Tämä sivusto tarjoaa siis aina pysäytyskuvan palveluiden viimeisimmästä hyväksytystä versiosta. Tällä hetkellä esillä on KOOTuki-ryhmässä 13.3.2015 käsitellyssä ollut versio, joka kattaa lähinnä opiskelun ja opetuksen tuen ja hallinnon palvelut, ei opiskelijan opiskelutoiminnan ja opettajan opetustoiminnan palveluja itseään.

Palveluluokat 13.3.2015 ja niistä saadut kommentit

- [Koulutuksen suunnittelun ja valmistelun palvelut](#)
- [Opiskelijavalinnan palvelut](#)
- [Opetuksen ja opiskelun palvelut](#)
- [Oppimista tukevat palvelut](#)

Viimeisin työversio

[Synergiaryhmä](#) ja tämän asettama [toiminta-arkkitehtuurin iskuryhmä](#) kehittävät palvelukuvauksia jatkuvasti. Tältä sivulta löytyvät kehitystyön epäviralliset väliaikatulokset antavat viimeisiä KOOTuki-ryhmässä hyväksyttyjä määräytyksiä paremmin kuvan palveluja koskevasta käsityksestä korkeakoulujen asiantuntijoiden keskuudessa. Merkittävimmät muutokset ovat palvelujen sitominen yksiselitteisesti prosesseihin (palvelut tukevat prosesseja) ja systemaattisen näkökulman kehittäminen palvelujen määrittäytymiseen. Palvelukuvauksissa on täsmennetty palvelun asiakas ja tämä päämäärä, palvelun asiakkaalle tuottama lisäarvo sekä lyhyesti kuvattu palvelu.

Synergiaryhmän tekemät (valmiit) palvelukuvaukset [alisivulla](#).

