

## HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUN TKI- JA PALVELUTOIMINNAN VAIKUTTAVUUS, LAATU JA KEHITTÄMINEN



**Marjatta Kariniemi & Anne Laakso**

Hämeen ammattikorkeakoulun TKI- ja palvelutoiminnan vaikuttavuus,  
laatu ja kehittäminen

Marjatta Kariniemi & Anne Laakso

e-julkaisu

ISBN 978-951-784-766-7 (PDF)

ISSN 1795-424X

HAMKin e-julkaisuja 33/2015

© Hämeen ammattikorkeakoulu ja kirjoittajat

**JULKAISIJA – PUBLISHER**

Hämeen ammattikorkeakoulu

PL 230

13101 HÄMEENLINNA

puh. (03) 6461

julkaisut@hamk.fi

www.hamk.fi/julkaisut

Ulkoasu ja taitto: HAMK Julkaisut

Kannen kuva: Ville Salminen

Hämeenlinna, joulukuu 2015

## TIIVISTELMÄ

Hämeen ammattikorkeakoulun (HAMK) TKI- ja palvelutoiminnan vaikuttavuus, laatu ja kehittäminen -selvityksessä on kartoitettu HAMKin TKI- ja palvelutoiminnan tunnettuutta ja vaikuttavuutta sekä palautejärjestelmän toimivuutta. Opetustyö on rajattu selvityksen ulkopuolelle.

Aineisto kerättiin kesä- ja heinäkuussa 2015 HAMKin yhteistyökumppaneilta Webropol-kyselyn avulla. Kysely lähetettiin 801 henkilölle, joista vastasi 26 %. Kyselyyn vastanneista 54 % oli yrityksistä, 31 % julkiselta sektorilta ja 11 % kolmannelta sektorilta. Muita taustaorganisaatioita edusti 4 % vastaajista. Eniten vastauksia saatiin Hämeenlinnan seudulta (34 %). Vastaajista 21 % oli Forssan seudulta, 11 % Valkeakosken seudulta ja 10 % Riihimäen seudulta. Muita seutukuntia edustivat 24 % vastaajista.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että HAMKin TKI-toiminta tunnetaan hyvin ja sitä pidetään laadukkaana. HAMKin rooli korostuu etenkin yhteistyöverkostojen rakentajana. Tutkimusyksiköistä Ohutlevykeskus on selvästi tunnetuin ja myös Biotalouden tutkimusyksikkö tunnetaan melko hyvin. Peräti neljäsosa vastaajista ei tunnistanut yhtään tutkimusyksikköä nimeltä ja lisäksi tunnettuudessa oli isoja vaihteluita seutukunnittain. Tulokseen vaikuttanee tutkimusyksiköiden lyhyt toiminta-aika.

HAMKin TKI-toimintaa arvostetaan varsin korkealle. Projektitoimintaa pidetään työelämän tarpeista lähtevänä, hyödyllisenä ja vaikuttavana. Myös sovittujen aikataulujen pitävyyteen ollaan kohtuullisen tyytyväisiä. Projektitoiminta on edistänyt etenkin uusien toimintatapojen syntymistä ja käyttöön ottamista yhteistyöorganisaatioissa. Yhteistyötä TKI-projektien kanssa kuvataan sujuvaksi ja joustavaksi, joskin projektien suunnittelussa haluttaisiin olla tiiviimmin mukana. TKI-toiminnan kansainvälistydestä ei sidosryhmillä ole selkeää käsitystä.

Palvelutoiminnan asiakkaiden mielestä yhteistyö HAMKin kanssa on sujuvaa. Erityisenä vahvuutena nähdään henkilöstön korkea osaamistaso. Myös tarjotun palvelun laatu vastaa hyvin sille asetettuihin tavoitteisiin. Opiskelijatyöhön suhtaudutaan varauksella, koska aikataulut eivät aina ole pitäneet. Asiakkaat arvioivat palveluiden hinnan olevan jopa liian edullinen.

TKI-toiminnassa yhteistyökumppaneiden antama palaute on vaikuttanut eniten projektien etenemiseen ja niiden sisältöihin. Suurin osa HAMKin

palvelutoiminnan asiakkaista ei ole antanut palautetta, vaikka siihen on ollut mahdollisuus. Palautetta antaneista vain pieni osa koki palautteella olleen vaikutusta toiminnan kehittämiseen.

TKI-toiminnan selkeitä kehittämiskohteita ovat yhteistyön pitkäjänteisyyden lisääminen sekä nykyistä järjestelmällisempi yhteistyökumppaneiden mukaan ottaminen projektien ja koko TKI-toiminnan suunnitteluun. Opiskelijoiden rooli projekteissa tulisi tehdä näkyvämmäksi, ja heidän ohjaukseensa pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Tutkimusyksiköiden tunnettuuden lisääminen edellyttää yksiköiden nimien ja sisältöjen selkeytyksen lisäksi myös seutukuntaakohtaista toimintojen käynnistämistä sekä siihen liittyvää viestintää ja markkinointia. Tutkimusyksiköiden siirtyminen pidempikestoisiin tutkimusohjelmiin luo edellytyksiä nykyistä systemaattisemman TKI-toiminnan kehittämiseksi ja kansainvälistymiselle.

Palvelutoiminnassa asiakkaiden tarpeet tulisi tunnistaa entistä paremmin. Nykyinen toimintamalli tuottaa paljon kontakteja ja informaatiota, mutta sidosryhmäsuhteiden hyödyntäminen jää vajaaksi. Kattava sidosryhmäanalyysi saattaisi olla paikallaan oman aseman ja potentiaalisten kumppaneiden hahmottamiseksi. Sidosryhmäpalautteen keräämistä ja analysointia tulee systematisoida ja kehittää strategisen johtamisen sekä toiminnan ohjauksen suuntaviivoiksi. Tiedottamista annettujen palautteiden vaikutavuudesta tulee merkittävästi lisätä.

Asiasanat: tutkimus- ja kehitystoiminta, tutkimusyksikkö, TKI-toiminta, palvelutoiminta, maksullinen palvelutoiminta, vaikuttavuus, kehittäminen, vaikuttavuus, palautejärjestelmä

## Kiitokset

Kiitämme erityisesti Profitmakers Oy:n toimitusjohtajaa, kauppatieteiden tohtori Lauri Tuomea julkaisun esilukemisesta ja arvokkaista kommentteista. Lauri Tuomi on toiminut aiemmin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio toiminnasta vastaavana vararehtorina.

Kiitämme myös yrityspalvelupäällikkö (emeritus) Juhani Keskitaloa täydennyskoulutuksen historiatiedoista ja avartavista keskusteluista.

Raportin laadinnassa on hyödynnetty tutkimusyksiköiden johtajien laatimia tutkimusyksiköiden tutkimusohjelmia, yksiköiden aluekehittämisestä vastaavien henkilöiden laatimia aluekehittämisen suunnitelmia sekä työelämäpalvelu- ja täydennyskoulutuspäälliköiltä saatuja tietoja. Kiitämme myös heitä.

## ABSTRACT

The objective of the survey “*The impact, quality and development of research, development and innovation (RDI) and business activities of Häme University of Applied Sciences (HAMK)*” was to establish the awareness and impact of HAMK’s RDI and business activities and also to find out how the feedback system functioned. Teaching was outside the scope of the survey.

Material was collected during June and July 2015 from HAMK partners using a Webropol survey. The survey was sent to 801 people and 26% replied. A total of 54% (112) of the respondents were from private companies, 31% represented the public sector and 11% the non-commercial sector. Other background organisations amounted to 4% of the respondents. Most of the respondents (34%) were from the Hämeenlinna region, 21% were from the Forssa region, 11% from the Valkeakoski region and 10% from the Riihimäki region. Other regions were represented by 24% of the respondents.

The results showed that there is a good level of awareness of HAMK’s RDI activities and that it is considered to be of good quality. HAMK’s role as a creator of collaborative networks was particularly emphasised. The Sheet Metal Centre was clearly the best known of the research units and the Bioeconomy Research Unit was also quite well known. As much as a quarter of the respondents did not know the name of a single research unit and in addition, there were large fluctuations in awareness across the sub-regions. The short operating period of the research units is most likely seen in the results.

HAMK’s RDI activities are quite highly appreciated. Project work is regarded as being oriented towards the needs of the labour market and is both useful and has impact. There were also reasonable levels of satisfaction with the observance of agreed schedules. Project work has promoted the creation of new approaches to working in particular and their adoption in partner organisations. Collaboration in RDI projects is described as smooth and flexible, although respondents would have liked to have been more closely involved in project planning. The stakeholders had no clear idea of the internationalisation of RDI activities.

Business activity clients regard collaboration with HAMK as smooth. The high level of the skills of employees is seen as a particular strength. The quality of the service provided also corresponds well with the objectives set. There was some reserve regarding student work as schedules were not always kept to. Clients regard the pricing of services as being even too cheap.

Feedback from partners in RDI activities was mainly concerned with the progress of projects and their contents. Most of the clients did not give any feedback even though they had the opportunity to do so. Of those that did give feedback, only a small proportion felt that the feedback had an impact on the development of activities.

Clear areas for development in RDI activities are the increase in long-term collaboration, as well as a more systematic approach to bringing partners into planning both at the project level and at the level of RDI's overall operations. The role of students in projects should be made more visible and more attention needs to be paid to providing them with guidance. Increasing the awareness of the research units requires not only making the names of the units and what they do clearer, but should also include launching activities in municipalities in the region and providing information about them and marketing them. When the research units implement longer term research programmes, this creates a base for more systematic development and the internationalisation of RDI activities.

There should be better recognition of the needs of the clients. The present operating model generates a lot of contacts and information, but there is little use made of relationships with stakeholders. A comprehensive stakeholder analysis may be necessary in order to outline the position of business activities and potential partners. The collection and analysis of stakeholder feedback should be made systematic and developed to provide the guidelines for strategic management and the steering of activities. There should be a significant increase in communication about the impact of feedback received.

**Key words:** Research and development activities, research unit, RDI activities, business activities, impact, development, feedback system

## Thanks

We would like to thank the CEO of Profitmakers Oy, Lauri Tuomi PhD, for reading through the publication and for his valuable comments. Lauri Tuomi previously held the post of Vice President with responsibility for research, development and innovation at HAAGA-HELIA University of Applied Sciences.

We would also like to thank the Head of Business Activities (emeritus) Juhani Keskitalo for information about the history of continuing education and for enriching discussions.

In drawing up this report, use has been made of the research programmes produced by the directors of the research units, the regional development plans drawn up by the people responsible for the units' regional development as well as information provided by the Business Services and Continuing Education Managers. We thank them as well.

## Sisällys

TIIVISTELMÄ.....	3
ABSTRACT.....	5
1 JOHDANTO .....	9
INTRODUCTION AND THE MAIN RESULTS.....	11
2 SELVITYSTYÖN TAVOITTEET JA TAUSTA.....	14
3 HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUN YKSIKÖT, FUAS JA AMK-YHTEISTYÖ .....	16
4 TKI-TOIMINNAN TOTEUTTAMINEN HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA .....	20
4.1 Historiakatsaus .....	20
4.2 TKI-toiminnan tavoitteet ja käytännön toteuttaminen .....	21
4.3 Tutkimusyksiköt.....	22
4.4 TKI-toiminnan tukipalvelut.....	24
4.5 TKI-toiminnan laatujärjestelmä .....	24
5 HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUN TK-TOIMINNAN TILASTOTIETOJA.....	28
5.1 TK-toiminnan talouden kehitys .....	28
5.2 TK-toiminnan tutkimushenkilöstö.....	30
6 PALVELUTOIMINTA HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA .....	32
6.1 Historia ja nykytila .....	32
6.2 Palvelutoiminnan tavoitteet ja toteutus.....	33
7 TKI- JA PALVELUTOIMINNAN PALAUTEJÄRJESTELMÄ .....	35
7.1 TKI-toiminnan palautejärjestelmä .....	35
7.2 Palvelutoiminnan palautejärjestelmä.....	37

<b>8 KYSELYN TULOKSET</b> .....	<b>38</b>
8.1 Vastaaajien taustatiedot .....	38
8.2 Yhteistyö HAMKin kanssa .....	40
<b>9 TKI-TOIMINTA HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA</b> .....	<b>42</b>
9.1 HAMKin TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus .....	42
9.2 HAMKin edelläkävijyys .....	44
9.3 Tutkimusyksiköt HAMKissa.....	45
9.4 Yhteistyö ja sen sujuvuus TKI-toiminnassa .....	50
9.5 Hyödyllisyys ja vaikuttavuus TKI-toiminnassa .....	54
<b>10 PALVELUTOIMINTA HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA</b> .....	<b>59</b>
10.1 HAMKin palvelutoiminnan tunnettuus ja laadukkuus.....	59
10.2 Yhteistyö ja sen sujuvuus .....	60
10.3 Palvelutoiminnan hyödyllisyys ja vaikuttavuus .....	64
<b>11 PALAUTEJÄRJESTELMÄ HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA</b> .....	<b>67</b>
11.1 Palautteen antaminen TKI-toiminnasta .....	67
11.2 Palautteen vaikuttavuus TKI-toiminnassa .....	67
11.3 Palautteen antaminen palvelutoiminnasta .....	68
11.4 Palautteen vaikuttavuus palvelutoiminnassa.....	69
11.5 Palautejärjestelmän kehittäminen .....	69
<b>12 JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>71</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>76</b>
<b>LIITE 1 KYSELYLOMAKE</b>	



## 1 JOHDANTO

Hämeen ammattikorkeakoulun (HAMK) TKI- ja palvelutoiminnan vaikuttavuus, laatu ja kehittäminen -selvityksessä on kartoitettu HAMKin TKI- ja palvelutoiminnan sekä niitä koskevan palautejärjestelmän toimivuutta. Opetustyö on rajattu selvityksen ulkopuolelle. Selvitystyölle oli tarvetta, koska vastaavanlaista kartoitusta ei ole tehty tässä laajuudessa kertaakaan aikaisemmin. Selvityksen tavoitteena on tuoda esille HAMKin TKI- ja palvelutoiminnan vahvuudet ja kehittämistarpeet.

HAMKin tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminta (TKI) perustuu ammattikorkeakoululakiin. HAMK asettaa tavoitteet ja opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM) ohjaa toimintaa mm. tulosrahoitusmallin ja strategisen kehittämisrahoituksen avulla. OKM:n kanssa käydään vuosittaiset kansallisiin linjauksiin perustuvat ohjauskeskustelut. TKI-toimintaa suunnataan HAMK-strategian, maakunnallisten ja alueellisten strategioiden sekä FUAS-strategian mukaisesti. TKI-toiminta tuottaa uutta elinkeinoelämää ja julkista sektoria hyödyttävää työelämälähtöistä soveltavaa tutkimustietoa. Aluekehittäminen ja tutkimusyksiköiden toiminta nivoutuvat kiinteästi toisiinsa. TKI-toimintaa toteutetaan jokaisessa HAMKin viidessä yksikössä ja neljässä tutkimusyksikössä, joka mahdollistaa myös opiskelijoiden aktiivisen osallistumisen toimintaan. TKI-toiminnan kokonaisvolyyymi on vuosittain n. 8 miljoonaa euroa ja tutkimustyövuosia kertyy n. 100 – 125 vuodessa.

HAMKin maksulliseen palvelutoimintaan (mapa-toiminta) sisältyy työelämän tarpeisiin vastaava täydennyskoulutus, osaamisen vienti ja tilaustutkimukset. Maksullisesta palvelutoiminnasta vastaavat tulosvastuulliset yksiköt. Toiminta vahvistaa HAMKin ja työelämän välistä yhteistyötä ja luo uusia kumppanuuksia. Palvelutoiminta on HAMKille tärkeä menestystekijä aluevaikuttavuuden ja ulkopuolisen rahoituksen lisäämiseksi. Maksullisesta palvelutoiminnasta kertyy tuottoja noin 10 miljoonaa euroa vuosittain.

TKI-toiminnan kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautteista saatua tietoa. Tämän lisäksi tehdään säännöllisesti HAMK-tasoisia arviointoja sekä valtakunnallisia vertailuja muihin ammattikorkeakouluihin. Mittaristojen tuloksia seurataan HAMKin hallituksessa, johtoryhmässä, yksiköiden johtotiimeissä ja TKI-ohjausryhmässä. Palvelutoiminnan asiakkailta ja sidosryhmiltä kerätään systemaattisesti palautetta. Palautteista

tehdään yhteenvedot ja ne käsitellään yksiköiden johto- tai ohjaustiimeissä. Myös palvelutoiminnasta tehdään HAMKin laajuisia arviointoja.

HAMKin TKI- ja palvelutoiminnan nykytilasta ja kehittämistarpeista on viime vuosina tehty muutamia erillisiä selvityksiä. Elinkeinoelämän asiantuntijoiden suorittama koulutuksen työelämävastaavuuden ja TKI-toiminnan arviointi (Kariniemi, 2014a) on näistä laajin ja merkittävin siksi, että ulkopuoliset arvioijat suorittivat arviointityön. Kehittämiskohteenä tulivat esille elinkeinoelämän osallistumismahdollisuuksien lisääminen TKI-toiminnan suunnitteluun, palautekanavien kehittäminen, opetushenkilöstön työelämävalmiuksien ylläpitäminen ja harjoittelun ohjaus. HAMKin vahvuutena oli ylimmän johdon selkeä näkemys muutoksen suunnasta ja sen huomioiminen strategiassa. HAMKilla todettiin olevan aito halu kehittää ja lisätä yhteistyötä elinkeinoelämän edustajien kanssa. Arviointisijoiden mukaan yhteistyön jatkuvuuden parantamiseksi on tehty useita toimenpiteitä, jotka ovat tuottaneet näkyviä tuloksia. Hanketoiminta ja opiskelijoiden osallistuminen hankkeisiin nähtiin vahvuutena.

HAMKin maksullisen palvelutoiminnan selvitystyössä (Kariniemi & Laakso, 2014) kartoitettiin toiminnan nykytilaa ja kehitysnäkymiä. Mapa-toiminnan kehittämiskohteiksi todettiin mm. hinnoittelu, yksiköiden välisen yhteistyön lisääminen, järjestelmällinen projekti- ja tutkimustulosten tuotteistaminen sekä TKI-toiminnan ja koulutuksen nykyistä tiiviimpi integrointi mapa-toimintaan. Vahvuuksia olivat henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito sekä aktiivinen yhteydenpito asiakkaisiin. Yksiköillä oli paljon hyvällä katteella toteutettuja toimeksiantoja.

TKI- ja palvelutoiminnan nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä kartoitettiin osana delfoi-tutkimusta, jossa selvitettiin Kanta-Hämeen elinkeinoelämän kilpailukykyyn vaikuttavia tekijöitä (Juurakko-Paavola & Laakso, 2014). Selvityksen tulosten mukaan HAMKin roolia elinkeinoelämän kehittäjänä pidettiin merkittävänä, mutta TKI- ja palvelutoiminnan tunnettuutta melko heikkona.

Tässä julkaisussa on 12 päälukua. Luvussa 2 käsitellään selvitystyön tavoitteita, taustaa ja työprosessin kulkua. Seuraavassa luvussa kuvaillaan HAMKin TKI-toiminnan toimintaympäristöä. Luvussa 4 kuvataan HAMKin TKI-toimintaa, sen tavoitteita ja käytännön toteuttamista. Luvussa 5 esitellään tilastotietoja HAMKin TKI-toiminnasta. Seuraavassa luvussa käydään läpi HAMKin palvelutoimintaa. Luku 7 käsittelee TKI- ja palvelutoiminnan palautejärjestelmää. Luvuissa 8–11 käsitellään toteutettua kyselytutkimusta ja sen tuloksia. Johtopäätökset esitetään luvussa 12.

## INTRODUCTION AND THE MAIN RESULTS

The survey conducted via Webropol “*The impact, quality and development of research, development and innovation (RDI) and business activities of Häme University of Applied Sciences (HAMK)*” established the awareness and impact of HAMK’s RDI and business activities and also discovered how the feedback system functioned. Teaching was outside the scope of the survey. There was a need for the survey as none on this scale had been carried out at all previously. The survey highlights the strengths and development needs of HAMK’s RDI and business activities.

HAMK’s research, development and innovation activities are based on the Act on the Universities of Applied Sciences. The Ministry of Education and Culture sets the targets and steers the activities. The goal-setting of RDI activities is also in line with HAMK’s strategy, provincial and regional strategies and the FUAS (Federation of University of Applied Sciences) strategy. RDI activities produce new customer-oriented applied research information that benefits business, industry and the public sector. Regional development and the activities of the research units are tightly integrated. RDI activities are carried out by each of HAMK’s five schools and four research units and this enables students to be actively involved in activities too. The total size of RDI activities is about EUR 8 million annually and some 100 – 125 research working years each year.

HAMK’s business activities directed towards the needs of companies include continuing education, export of expertise and commissioned research. The schools and research units are responsible for providing business activities, which in turn strengthens collaboration between HAMK and the labour market and creates new partnerships. Business activities are an important success factor for HAMK as they increase our regional influence and external financing. Business activities generate about EUR 10 million in income annually.

Customer feedback is used to develop RDI activities. In addition, regular assessments are carried out at the HAMK level and national comparisons are implemented with other universities of applied science. HAMK’s board, board of directors, school management teams and the RDI steering group monitor the results of different indicators. Feedback is systematically collected from clients and stakeholders. The feedback is summarised and processed in the units’ management team or steering groups. In addition, business activities are assessed throughout the whole of HAMK.

The results show that HAMK's RDI activities are well-known except for the research units. The work is quite highly appreciated. Project work is regarded as being oriented towards the needs of labour market and is both useful and has impact. HAMK's role is particularly seen as a creator of collaborative networks. There is also a reasonable level of satisfaction with the observance of agreed schedules. Collaboration in RDI projects is described as smooth, flexible and straightforward, although respondents would have liked to have been more closely involved in project planning. There is support for participation by students in RDI projects even though their role in project implementation cannot be fully defined. The collaboration partners have no clear idea of the internationalisation of HAMK's RDI activities.

According to the survey, cooperation between HAMK and business clients has worked well. The high level of the skills of HAMK's employees is seen as a particular strength. In addition, the quality of the service provided corresponds well with the objectives set too. There are some reservations about the work of students as there have been some problems with keeping to schedules. The price of services provided by HAMK is seen as being even too cheap.

In spite of the good feedback received there are clear areas for development in HAMK's RDI activities. One of the major areas for development is having a more systematic involvement of stakeholders in project planning, and in planning of the overall RDI activity. The role of students in implementing RDI activities should be clarified and reinforced at the project planning stage.

Increasing awareness of the research units will require additional efforts. Making them well-known requires making the names of the units and what they do clearer, launching activities in the sub-regions and diversified communications and marketing. The research programmes drawn up within the research units give a good base for the more systematic development of RDI activities and also for internationalisation.

More and more effort needs to be made to identify the needs of the clients. The present operating model generates a lot of contacts and information, but there is little use made of relationships with stakeholders.

A comprehensive analysis of stakeholders would be useful in order to outline the position of business activities and potential partners. The collection and analysis of stakeholder feedback should be made systematic and developed to provide the guidelines for strategic management and the steering of operations. There should be a significant increase in communication about the impact of feedback received.

The role of students in business activities should be made more visible and more attention needs to be paid to providing them with guidance. There is clearly room for improvement in contractual practice i.e. the content and scheduling of student work needs to be agreed more precisely.

The survey “*The impact, quality and development of research, development and innovation (RDI) and business activities of Häme University of Applied Sciences (HAMK)*” includes 12 chapters. Chapter 2 examines the objectives, background and work process of the survey. The following chapter describes the operating environment of HAMK’s RDI activities. Chapter 4 illustrates HAMK’s RDI activities, its objectives and practical implementation. Chapter 5 presents statistical information on HAMK’s RDI activities. The following chapter describes HAMK’s business activities. Chapter 7 focuses on the feedback system of RDI and business services. Chapters 8–11 study the survey and its results. The conclusions and presented in Chapter 12.

## 2 SELVITYSTYÖN TAVOITTEET JA TAUSTA

HAMKin TKI- ja palvelutoiminnan vaikuttavuus, laatu ja kehittäminen -selvityksessä luodaan yleiskuva Hämeen ammattikorkeakoulun (HAMK) TKI- ja palvelutoiminnasta sekä niitä koskevan palautejärjestelmän toimivuudesta. Opetustyö on rajattu selvityksen ulkopuolelle.

Selvityksessä käytetyt käsitteet palvelutoiminta ja maksullinen palvelutoiminta tarkoittavat samaa asiaa. Yhteistyökumppaneita nimitetään myös sidosryhmiksi, asiakkaiksi ja työelämän asiantuntijoiksi.

### Selvitettävät kysymykset

Tässä selvityksessä etsitään vastauksia seuraaviin kolmeen pääkysymykseen:

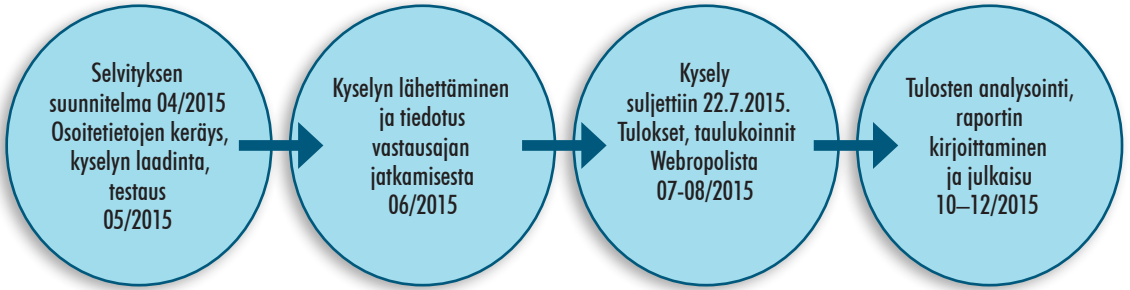
1. Miten TKI-toiminnan toteuttaminen on onnistunut HAMKissa?
2. Miten palvelutoiminnan toteuttaminen on onnistunut HAMKissa?
3. Miten palautejärjestelmä toimii HAMKin TKI- ja palvelutoiminnassa?

### Työprosessin kuvaus

HAMKin TKI-toiminnan ja palvelutoiminnan tunnettuutta ja vaikuttavuutta sekä palautejärjestelmän toimivuutta selvitettiin kyselyllä, joka kohdennettiin HAMKin yhteistyökumppaneille. Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja ja monipuolinen aineisto (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2015, 193). Kyselyyn päädyttiin myös siksi, että vastaajiksi haluttiin HAMKin yhteistyötahoja, jotka ovat konkreettisesti olleet yhteistyössä HAMKin kanssa. Haastattelua pidettiin eettisesti heikompana vaihtoehtona, sillä haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (ks. Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2015, 193).

Vastaajien yhteystiedot kerättiin HAMKin yksiköiden ja toimipaikkojen TKI-toimijoilta, palvelutoiminnan asiantuntijoilta sekä Hankepalvelusta. HAMKin kansainväliset kumppanit eivät olleet kyselyn kohderyhmässä. Kysely (liite 1) lähetettiin 801 henkilölle Webropol-kyselyohjelmalla

1.6.2015 ja vastausajaksi määriteltiin kaksi viikkoa. Ensimmäinen huomautus lähetettiin noin viikon kuluttua kyselyn lähettämisestä. Lomakauden vuoksi vastausaikaa jatkettiin 21.7.2015 saakka ja tästä tiedotettiin Webropol-huomautusviestin avulla 11.6.2015. Toinen huomautus lähetettiin noin kaksi viikkoa ennen määräajan päättymistä. Määräaikaan mennessä saatiin 211 vastausta. Vastausprosentti oli 26 %.

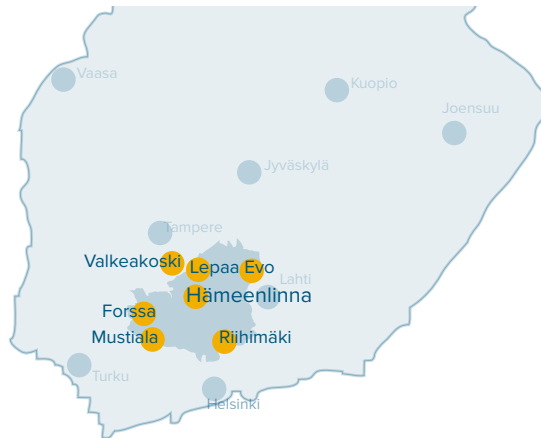


Kuvio 1 Työprosessin kuvaus ja aikataulu

### 3 HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUN YKSIKÖT, FUAS JA AMK-YHTEISTYÖ

HAMKin toimipisteet sijaitsevat Kanta-Hämeessä ja Etelä-Pirkanmaalla (Kuvio 2). Yksiköt tuottavat oman osaamisalueensa koulutusta nuorille ja aikuisille sekä aluekehitystä tukevia tutkimus- ja tuotekehityspalveluja. HAMKin opiskelijamäärä on noin 7000. AMK-koulutusvastuita on 23, joista neljä englanninkielistä. Ylempään AMK-tutkintoon johtavaa koulutusta on seitsemän, joista kaksi englanninkielistä. Henkilöstöä on noin 700. Vuosittainen budjetti on noin 60 miljoonaa euroa.

Koulutuksen ja tutkimuksen yhteen nivominen yksiköissä helpottaa opiskelijoiden yhteyksiä työelämään ja lisää tarjontaa yli koulutusrajojen. Tutkimuksen ja koulutuksen toimiessa yhdessä ovat myös palvelut ja osaaminen entistä helpommin yhteistyökumppaneiden saatavilla. HAMKin monipuolinen ja aktiivinen projektitoiminta mahdollistaa osaltaan opiskelijoiden yhteyksien rakentumisen työelämään jo opintojen aikana.



Kuvio 2 HAMKin toimipisteet

Seuraavassa on lyhyt kuvaus jokaisesta HAMKin yksiköstä. Tutkimusyksiköiden toimintaa esitellään luvussa 4.3.



## **Ammatillinen opettajakorkeakoulu (AOKK)**

Hämeenlinnassa sijaitseva HAMKin Ammatillinen opettajakorkeakoulu (AOKK) kouluttaa opettajia ammatillisiin oppilaitoksiin, aikuiskoulutukseen ja ammattikorkeakouluihin. AOKK:ssa voi opiskella myös ammatilliseksi erityisopettajaksi tai opinto-ohjaajaksi. Yksikön TKI-toiminta tuottaa uusia oppimiskäytäntöjä yrityksiin ja oppilaitoksiin.

AOKK on panostanut työelämälähtöisten tutkimus-, kehittämis- ja arviointihankkeiden toteuttamiseen jo vuosien ajan. Lisäksi AOKK kehittää verkko-opiskelumahdollisuuksia ja vie koulutuksia eri puolelle Suomea. Osaamisen viennissä AOKK on edelläkävijä. Kohdemaita ovat tällä hetkellä mm. Kazakstan ja Brasilia.

*AOKK:ssa toimii Ammatillisen osaamisen -tutkimusyksikkö.*

## **Biotalouden yksikkö (BIO)**

Biotalouden yksikkö toimii luonnonvarojen ja maaseudun kehittämisen alueilla yhdessä toisen asteen koulutusta antavan Hämeen ammatti-instituutin kanssa. Biotalouden yksikön toimintoja on viidellä eri paikkakunnalla: Evolla, Mustialassa, Lepaalla, Hämeenlinnassa ja Forssassa.

Biotalouden yksikön toiminnan peruspilareita ovat kaikissa luonnonvarojen koulutuksen toimipisteissä sijaitsevat oppimisympäristöt, joissa alkutuotannon lisäksi on tiloja jatkojalostusta varten. Biotekniikan laboratoriotilat sekä liha- ja valmisruokateknologian pilottilinjasto sijaitsevat Viisimäen kampuksella. Oppimisympäristöt mahdollistavat TKI-toiminnan integroinnin opetukseen jo opiskelijoiden alkuvaiheessa.

*Biotalouden yksiköllä on oma tutkimusyksikkö.*

## **Hyvinvointiosaamisen yksikkö (HYOS)**

Hyvinvointiosaamisen yksiköllä on toimintoja sekä Hämeenlinnassa että Forssassa. Yksikön tavoitteena on tuottaa monialaista ja verkottunutta osaamista sekä osaavaa työvoimaa työelämän ja elinkeinoelämän muuttuviin tarpeisiin. Hyvinvointiosaamisen yksikkö toimii tiiviissä yhteistyössä HAMKin toiminta-alueen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa. Yhteistyötä tehdään myös FUAS-kumppaneiden (Lahden ammattikorkeakoulu ja Laurea-ammattikorkeakoulu), muiden korkeakoulutoimijoiden sekä kansainvälisten kumppaneiden kanssa.

*Hyvinvointiosaamisen yksikkö on mukana Älykkäät palvelut -tutkimusyksikön toiminnassa.*

## Teknologiaosaamisen yksikkö (TEOS)

Teknologiaosaamisen yksikkö toimii neljällä paikkakunnalla Hämeessä ja Pirkanmaalla. Teknisen alan koulutuksen lisäksi yksikössä tuotetaan tutkimus- ja tuotekehityspalveluita. Teknologiaosaamisen yksikön TKI-toiminnan painopisteitä ovat resurssiviisuus (materiaalit, kierrätys, energia-tehokkuus), kehityskäytävät ja liikenne. Yksikkö on vahvasti mukana alueellaan toimivien organisaatioiden kanssa solmituissa yhteistyösopimuksissa tekemällä tiivistä yhteistyötä mm. toisen asteen koulutuksen kanssa.

*Teknologiaosaamisen yksikkö hallinnoi Ohutlevykeskusta ja on yhtenä toimijana mukana Älykkäät palvelut -tutkimusyksikössä.*

## Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen yksikkö (YRLI)

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen yksikön toimipisteet sijaitsevat sekä Hämeessä että Pirkanmaalla. Yksikkö järjestää yrittäjyysopintoja sekä koordinoi yrittäjyyden kehittämistä. Muotoilu on osa yksikön toimintaa. Yksikön TKI-toiminta painottuu erityisesti digitaalisuuteen, palveluihin ja yrittäjyyteen. Läpileikkaavina teemoina ovat kansainvälisyys ja työelämälähtöisyys.

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen yksikkö kehittää Työelämän lähipalvelut -palvelukonseptia, jonka ytimen muodostavat kaupalliset tuotteistetut asiantuntija- ja koulutuspalvelut, kehittämishankkeet ja kehittämisen työkalut sekä opiskelijaprojektien toimintamallit.

*Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen yksikkö on mukana Älykkäät palvelut -tutkimusyksikön toiminnassa.*



## FUAS-yhteistyö (Federation of Universities of Applied Sciences)

Hämeen, Lahden ja Laurea-ammattikorkeakoulujen muodostama FUAS-liittouma vahvistaa jäsenammattikorkeakoulujen alueellisia toimintaedellytyksiä sekä valtakunnallista ja kansainvälistä kilpailuasemaa. FUAS-painoalat Teknologiaosaaminen ja yrittäjyys, Ympäristö ja energiatehokkuus, Yhteiskunnan turvallisuus ja eheys sekä Hyvinvoinnin turvaaminen ohjaavat ja jäsentävät liittouman koulutus- ja TKI-yhteistyötä. Jäsenkorkeakoulujen TKI-toiminnassa korostuvat yhdistävä soveltaminen, käytäntöön vienti sekä teknologian ja sosiaalisten innovaatioiden hyödyntäminen ja kaupallistaminen (FUAS-liittoumastrategia 2015.)

FUAS-ammattikorkeakoulujen välistä yhteistyötä on tehty aktiivisesti sekä kansallisten että kansainvälisten projektien valmisteluissa (FUAS, 2014). Vuosina 2013 – 2014 oli käynnissä kahdeksan yhteistä projektia. Jäsenkorkeakoulujen yhteenlaskettu TKI-toiminnan volyyymi on vuosittain noin 23 miljoonaa euroa (FUAS-liittoumastrategia 2015.)

## AMK-yhteistyö

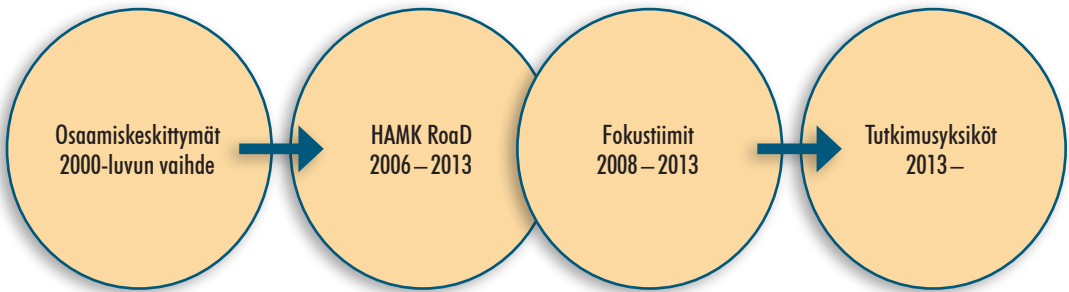
HAMK tekee yhteistyötä kaikkien ammattikorkeakoulujen kanssa ja on koko historiansa ajan osallistunut yhteisiin kehittämistehtäviin. Viimeisimpänä näistä on opetus ja kulttuuriministeriön rahoittama 3,3 miljoonan euron hanke YAMK-koulutus vahvaksi TKI-vaikuttajaksi (2014 – 2015). Hanke oli kaikkien Suomen ammattikorkeakoulujen valtakunnallinen verkostohanke, jota hallinnoi Hämeen ammattikorkeakoulu. Hankkeen keskeisimpiä tavoitteita oli mm. uudistaa YAMK-toimintoja, profiloida ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon TKI-toimintaa, tukea verkostoitumista ja sen moninaisuuden hyödyntämistä sekä tukea yhteisöllisen tiedon kehittämistä.



## 4 TKI-TOIMINNAN TOTEUTTAMINEN HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

### 4.1 Historiakatsaus

HAMKin TKI-toiminta on kehittynyt vaiheittain (ks. kuvio 3). 2000-luvun vaihteessa HAMKin tulosyksiköiden yhteyteen perustettiin osaamiskeskittymiä, joihin hanketoiminta keskitettiin. Jo tässä vaiheessa tutkimus- ja kehitystoimintaan liittyvät toiminnot tulivat mukaan laatukäsikirjaan.



Kuvio 3 HAMKin TKI-toiminnan kehitysvaiheet

Vuonna 2006 tulosyksiköistä muodostettiin Koulutus- ja tutkimuskeskuksia (KT-keskus). Tämän jälkeen TKI-toimintaa jatkettiin HAMK RoaD -nimellä. Keskiössä oli asiakas- ja ratkaisukeskeinen koulutus- ja TKI-toiminnan integrointi. Tuolloin muodostettiin oppimis- ja innovaatioympäristöjä, joissa sekä opettajat että opiskelijat olivat kiinteästi mukana. Näistä esimerkkeinä: 1) Hämeenlinna: eLearning Centre, Muotoilutori, Virvelinranta, Bio- ja elintarviketekniikan laboratorio, 2) Valkeakoski: Auto-Maint, 3) Riihimäki: Mediaverstas, First Round Center, 4) Forssa: Elefors, 5) Lepaa: viinitila, puutarhat, kasvihuoneet, 6) Mustiala: maatila, olutpanimo ja 7) Evo: opetusmetsät.

Vuonna 2008 KT-keskusten välisen yhteistoiminnan vahvistamiseksi HAMK RoaD:ssa kehitettiin horisontaalinen vuorovaikutustaso, Fokus-tiimit. Nämä edeltäneet kehitysvaiheet ovat antaneet vahvan pohjan HAMKin TKI-toiminnan kehittämiseksi. Nykyinen TKI-toiminta perustuu neljään vahvaan tutkimusyksikköön: Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikkö, Biotalouden tutkimusyksikkö, Ohutlevykeskus ja Älykkäät

palvelut -tutkimusyksikkö (ks. kohta 4.3). TKI-toiminnan suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen on toteutettu kullekin vaiheelle omi-naisten suunnitelmien pohjalta. Näin jatkuvaan parantamiseen perustuva laatujärjestelmän mukainen toiminta on kehittänyt HAMKin TKI-työtä systemaattisesti.

## 4.2 TKI-toiminnan tavoitteet ja käytännön toteuttaminen

HAMKin TKI-toimintaa suunnitellaan ja johdetaan HAMKin strategian mukaisesti.

TKI-toiminnan ydintavoitteet ovat:

- harjoittaa soveltavaa, opetusta palvelevaa tutkimustoimintaa oppimisympäristöissä
- edistää ja tukee työelämän kehittämistä
- edistää TKI-toiminnalla alueen elinkeinorakenteen uudistamista ja kansainvälistymistä
- harjoittaa laaja-alaista alueellista, kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä
- tuottaa työelämän uudistamiseen tarvittavaa uutta tietoa soveltavan tutkimuksen kautta
- uudistaa ja kehittää henkilöstön osaamista

Yksiköissä toteutettava TKI-toiminta on työelämän tarpeista lähtevää soveltavaa tutkimus- ja kehitystyötä, joka kytkeytyy toiminta-alueiden elinkeinorakenteeseen ja sen kehittämiseen (Aluevastuuraportti 2013). Käytännössä aluevaikuttavuus muodostuu työelämäyhteyksistä, täydennyskoulutuksesta sekä hanketoiminnasta. Suurin osa HAMKin TKI-toiminnasta tehdään yksiköissä aluekehityksestä vastaavien henkilöiden johdolla. HAMKin koulutusalat, yksiköt ja tutkimusyksiköt ovat mukana hankkeissa monialaisesti. Opiskelijoiden suorittamat tehtävät eri moduuleissa, työharjoittelu ja oppinäytetyöt vahvistavat aluevaikuttavuutta.

HAMKin projektitoimintaa ohjeistaa Hankkeiden hallinta -toimintaohje. Ohje sisältää lomakemallit, jotka ohjaavat henkilöstöä tekemään projektin työvaiheet yhdenmukaisesti. Osa lomakkeista on integroitu Reportronic-järjestelmään. Järjestelmään kirjataan kaikkien toteutettavien hankkeiden tiedot jo hakemusvaiheessa. Taloustiedot päivittyvät kirjanpitojärjestelmästä kerran vuorokaudessa. Projektihenkilöstö arvioi projektipäällikön johdolla projektin riskit ja kirjaa ne Reportroniciin riskienhallinta-osaan. Riskienhallintapäällikkö käsittelee ja analysoi riskiarvioinnit sekä raportoi ne edelleen johdolle ja sitä kautta hallitukselle.

### 4.3 Tutkimusyksiköt

HAMKissa on neljä työelämälähtöistä, soveltavaa tutkimusta tekevää tutkimusyksikköä, joiden tavoitteena on monialaisen elinkeinoelämää ja julkista sektoria kehittävän tutkimustoiminnan toteuttaminen. Aluekehittäminen ja tutkimusyksiköiden toiminta nivoutuvat kiinteästi toisiinsa.

Tutkimusyksiköissä toteutettavat tutkimushankkeet suunnitellaan muuttaman vuoden periodeina ohjelmallisiksi kokonaisuuksiksi, joilla tavoitellaan monialaisuutta, uudenlaisia lähestymistapoja ja työelämää hyödyntäviä tuloksia. Tutkimusyksiköiden toiminta tähtää monialaisen ja moniteemaisen tutkimuksen vahvistamiseen sekä profiilin tunnetuksi tekemiseen niin kansallisesti kuin kansainvälisesti. Tutkimusyksiköiden rahoitus on pääosin tutkimushankkeista tulevaa ulkopuolista rahoitusta. Ulkopuolinen rahoitus koostuu kilpailusta kansallisesta ja kansainvälisestä tutkimusrahoituksesta sekä palvelutoiminnasta.

HAMKin tutkimusyksiköt toimivat yhdistävänä linkkinä uuden tiedon tuottamisen ja hyödyntämisen välillä. Tutkimusyksiköissä toimii monialaisia tutkimusryhmiä. Opiskelijat osallistuvat hankerahoituksella tehtävään TKI-toimintaan ja palvelutoimintaan tekemällä opintoihin liittyviä projekteja, harjoittelujaksoja ja opinnäytetöitä.

Tutkimusyksiköt ja niiden sisällä toimivat tutkijaryhmät rakentavat yhteistyötä strategisten kansainvälisten kumppaneiden kanssa (Fievale University, Brasilia ja VIA University College, Tanska). Kansainvälisellä yhteistyöverkostolla on merkittävä rooli myös tutkimuksessa. Kumppanuuksien rakentaminen edellyttää pitkäjänteistä työtä, näkyä tavoitteista ja kykyä jatkuvaan arviointiin. Myös FUAS-yhteistyö tukee tutkimusyksiköiden kansainvälistymistä. Seuraavassa lyhyt kuvaus jokaisesta HAMKin tutkimusyksiköstä.

***Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikkö*** *tutkii ja kehittää ammatillisen osaamisen oppimiskäytäntöjä ja osaamisen johtamista sekä elinkeinoelämän että koulutusorganisaatioiden näkökulmasta.*

Ammatillista osaamista kehitetään yrityksissä, julkisyhteisöissä, korkeakouluissa ja ammatillisissa oppilaitoksissa sekä niiden välisessä yhteistyössä. Korkeakoulujen kehittämisessä korostuvat koulutuksen työelämärelevanssi, digitalisaatio, kansainvälistyminen ja joustavien työelämälähtöisten ratkaisujen etsiminen koulutukseen. Tutkimusyksikkö tuottaa työelämälähtöisiä tutkimus-, kehittämis-, arviointi- ja ennakointihankkeita. Yksikön ytimenä on tulevaisuuden osaamistarpeita ennakoiva ja tulevaisuusorientoitunut kehittämisote.

Tutkimusyksikössä on neljä tutkimusryhmää: Uudet oppimiskäytännöt ja digitaalinen osaaminen, Osaamisen johtaminen, Ammatillisen koulutuksen kehittäminen ja Global Education.

**Biotalouden tutkimusyksikön** tavoitteena on monialaisen biotalouden sekä luonnonvarojen kestävään käyttöön liittyvän tutkimustoiminnan vahvistaminen HAMKissa.

Biotalouden tutkimusyksikkö toimii jatkumona HAMKin luonnonvaralan sekä ympäristö- ja bioteknisten prosessien osaamiselle. Tutkimustoiminnassa painottuu koko tuotantoketjun kattava sivuvirtojen tehokas hyödyntäminen. Uusien liiketoimintamallien löytäminen sekä maaseudun hajautettujen energiatuotantomuotojen hallitseminen ja hyödyntäminen kytkevät yhteen biotalousajattelun ja Vihreän Kasvun sekä maaseudulla että rakennetussa kaupunkiympäristössä. Biotalouden tutkimusyksikön toiminnan peruspilareita ovat eri toimipisteissä sijaitsevat oppimisympäristöt (Mustiala, Evo, Lepaa ja Sairio), joissa alkutuotannon lisäksi on myös tilat jatkojalostusta varten. Tutkimusyksikön käytössä ovat Visamäen kampuksen biotekniikan laboratoriotilat, liha- ja valmisruokateknologian pilottilinjasto ja Cleantech-tutkimusryhmän toimitilat Forssan Kehräämön kampuksella.

Tutkimusyksikössä toimii viisi tutkimusryhmää: Biojalostamoprosessit, Bioprosessit -elintarvikkeet, Cleantech, Järkivihreät luonnonvarat ja Rakennettu ympäristö

**Ohutlevykeskus** tekee ohutlevytuotteiden ja -rakenteiden tutkimusta ja tuotekehitystä yhteistyössä teollisuuden ja tutkimuslaitosten kanssa.

Ohutlevykeskus on teknologiateollisuuden tutkimus- ja koulutusympäristö, jossa tehdään soveltavaa tutkimus ja kehitystyötä yhteistyössä yritysten ja eri tutkimuslaitoksen kanssa. Ohutlevykeskus on tuottanut tutkimus- ja testauspalveluja yli 15 vuoden ajan. TK-toimintaa tehdään sekä julkisella rahoituksella että yritysten kanssa tehtävänä liiketoimintana. TK-liiketoimintaan sisältyy mm. yrityksiä tilaamaan tuotteiden kehittäminen ja tuotteiden markkinoille saattamiseksi vaadittavat hyväksymistestaukset. TK-toiminnalla tuetaan myös yrityksissä tehtävää tutkimus- ja kehitystoimintaa. Ohutlevykeskuksen asiakkaita ovat metalli- ja konepajateollisuuden materiaaleja sekä tuotteita valmistavat PK- ja suuryritykset, joista merkittävimpinä Ruukki Construction ja SSAB Europe. Ohutlevykeskuksella on tutkimustoimintaa, -tiloja ja -henkilöstöä Hämeenlinnan ja Riihimäen kampuksilla.

Ohutlevykeskuksessa toimii neljä tutkimusryhmää: Pinnoitteet ja pitkäaikaiskestävyys, Muovaustekniikka, Valmistustekniikka ja Teräsrakenteet. Näiden lisäksi on käynnistymässä Energiatekniikkaan ja rakennusfysiikkaan keskittyvä tutkimusryhmä.

**Älykkäät palvelut tutkimusyksikkö** vastaa elinkeinoelämän ja yhteiskunnan digitalisoinnin ja palvelujen kehittämisen tarpeisiin.

Älykkäät palvelut -tutkimusyksikön tavoitteena on monialaisen tutkimustoiminnan kehittäminen HAMKissa. Tutkimus on elinkeinoelämän käytänteitä uudistavaa, soveltavaa tutkimusta. Tutkimusyksikön tutkimus- ja kehitystoiminta kohdentuu digitaalisuuden hyödyntämiseen ja

palveluliiketoiminnan kehittämiseen arjen ja elinkeinoelämän näkökulmasta. Digitaalisuutta ja palveluliiketoiminnan kehittymistä tuetaan yli toimialarajojen.

Tutkimusyksikössä toimii seitsemän tutkimusryhmää: Joustava logistiikka ja älyliikenne, Pk-yritykset ja digitaalisuus, Teollisuuden digitaalisuus ja elinkaaripalvelu, Moniaistisuus ja avustava teknologia, Arjen palvelut ja digitaalisuus, Kestävä kehitys, energia ja palvelut sekä Älykkyyden luonti ja älykkäiden palveluiden konseptointi ja käyttöönoton tuki.

#### 4.4 TKI-toiminnan tukipalvelut

HAMK tarjoaa kattavat ja toimivat tukipalvelut TKI-toiminnalle. Hankepalvelun asiantuntijat avustavat ja ohjeistavat hankevalmistelijoita rahoitushakemusten ja budjettien laatimisessa sekä tarkistavat asiakirjat ennen virallista allekirjoitusta. Lisäksi he seuraavat projektin etenemistä, sisäisten ohjeiden noudattamista ja toimivat jäseninä projektien ohjausryhmissä. Hankepalvelu tekee tiivistä yhteistyötä rahoittajien, HAMK:n ylimmän johdon ja kansainvälisten asioiden päällikön kanssa. Hankepalvelut kouluttavat projektihenkilöstöä sekä osallistuvat viranomaisten määräämiin projektitarkastuksiin.

Projektikirjanpitäjät hoitavat keskitetysti projektien kirjanpidon ja makсутilitykset yhdessä projektipäällikön kanssa. He myös avustavat hankebudjetin laadinnassa, valmistelevat projektin tilintarkastuksen ja huolehtivat projektin tosite- ja asiakirja-aineiston arkistoinnista. HAMK:n lakimies ja riskienhallintapäällikkö tarkistavat projekteihin liittyvät sopimukset. Taloushallinnon kilpailutusasiantuntija auttaa projektitoimijoita hankinnoissa ja hankintalain mukaisissa kilpailutuksissa. Tietohallinto antaa tukea tietojärjestelmien käytössä. Viestintäpalvelut avustavat projektien tiedotukseen ja julkaisuutoimintaan liittyvissä asioissa. Projekteissa järjestettäviin tilaisuuksien saa apua Tapahtumapalveluista.

#### 4.5 TKI-toiminnan laatujärjestelmä

TKI-toiminnan laatujärjestelmään kuuluvat TKI-toiminnan toimintaohjeet ja ohjeiden liitteeksi laaditut asiakirja- ja lomakepohjat. Nämä ohjaavat yhtenäisesti HAMK:n yksiköiden ja toimipisteiden toimintaa toimintaohjeiden vastuumatriisien mukaisesti. Toimintaohjeet laaditaan TKI-toiminnan henkilöstön kanssa.

Toimintaohjeet käsitellään Laadun- ja riskienhallinnan johtoryhmässä (LaaRI), jossa on tutkimusyksiköiden ja aluekehittämisestä vastaavien henkilöiden edustus. LaaRI-työskentelystä laaditut muistiot ovat intrassa kaikkien saatavilla. Tutkimusyksiköiden tutkimusohjelmat ja aluekehittämisen suunnitelmat sekä omat lakisäätteiset tai muutoin laaditut laatukäsikirjat (Ohutlevykeskus, laboratoriot) ovat osa laatujärjestelmää. Lisäksi laatujärjestelmään kuuluvat palautejärjestelmä ja tuloksellisuusmittaritieto sekä Reportronic-hanketietojärjestelmä.



HAMKin TKI-toiminnan arviointi koostuu ulkoisista ja sisäisistä arvioinneista, monipuolisten palautejärjestelmien kautta kerätystä palautetiedosta sekä mittaristotiedosta. Palautetiedon tulokset analysoidaan ja mittaritietojen kehittymistä seurataan ja niiden pohjalta päätetään käynnistettävistä kehittämistoimista. Myös vararehtorin johdolla kokoontuva TKI-ohjausryhmä seuraa strategista toimintaa, hankkeiden toteutumista sekä sisäisen yhteistyön kehittymistä.

Taulukossa 1 on esitetty ydinkohdat palautejärjestelmään kuuluvista palautetiedon keruumenettelyistä sekä niiden pohjalta kirjoitetuista analysointi- ja tulosraporteista. Jokaisesta raportista on nostettu esiin keskeisimmät vahvuudet ja kehittämiskohteet sekä niiden pohjalta päätetyt ja toteutetut toimenpiteet.

Taulukko 1 TKI-toiminnan palautejärjestelmän tuottamaa tietoa

Arviointi	Vahvuudet (3)	Päätetyt ja tehdyt toimenpiteet
KKA:n Auditointi 2010 (ulkoinen auditointi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>kattavat toimintaohjeet</li> <li>hankkeita arvioidaan säännöllisesti</li> <li>TK-toiminta integroituu hyvin opetukseen ja toimii sille voimavälteenä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>toimintaohjeita päivitetty ja selkiytetty</li> <li>ohjeen työlomakkeita on integroitu järjestelmään</li> <li>kehittämisen työkirjat käytössä</li> <li>yksiköiden laatukäsikirjat liitetty osaksi laatukäsikirjaa</li> </ul>
FUAS Research Review 2012 – 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>mittava TKI-toiminnan volyyymi</li> <li>vahva alueellinen vaikuttavuus</li> <li>monialaisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kv-hankkeita on valmisteltu ja haettu yhdessä</li> <li>tukipalveluselvitys on tehty</li> <li>FUAS-QPR-järjestelmä valmis</li> </ul>
Työelämäarviointi	<ul style="list-style-type: none"> <li>henkilöstön työelämäyhteydet ja niiden hyödyntäminen</li> <li>hanketoiminta: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) TKI-projektien avulla opiskelijoille työelämäyhteyksiä</li> <li>b) opiskelijat osallistuvat kv-hankkeisiin osana koulutustaan</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alumniyhteistyötä on kehitetty</li> <li>hankevalmisteluun on otettu paremmin mukaan yhteistyötahoja ja valmisteluvaiheessa</li> </ul>
YP/hankepalvelu raportti-13 ja YP-itsearviointi-14 (työkirjat)	<ul style="list-style-type: none"> <li>palvelun laatu ja asiantuntijuus</li> <li>aikataulujen noudattaminen</li> <li>ajantasainen ohjeistus</li> <li>systemaattinen koulutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>yksiköissä on järjestetty ideointia tai valmisteluun liittyvää ryhmätyöskentelyä</li> <li>hakukoulutukset</li> <li>huoneentaulu laadittu</li> <li>Repotronic on käyttöön otettu</li> </ul>
Mapa-selvitys	<ul style="list-style-type: none"> <li>mapa-toiminnan volyyymi hyvä, kannattavuus parantunut</li> <li>koulutusvienti käynnistynyt hyvin</li> <li>asiakaspalautteita kerätään systemaattisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>mapa-ohjausryhmä perustettu</li> <li>yksikkökohtaisten liiketoimintasuunnitelmien laatiminen</li> <li>kirjanpidon raportointia uudistettu</li> <li>mapa-toimintaohje päivitetty</li> </ul>
TKI-tukipalvelu -selvitys	<ul style="list-style-type: none"> <li>TKI-tukipalvelut tunnetaan hyvin</li> <li>selkeä ja toimiva prosessi</li> <li>toimintaohjeen liitteenä kattavat työlomakkeet projektoimijoille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SharePointiin uudet hankesivut</li> <li>yammer-tiedotus otettu käyttöön</li> <li>FUAS-valmistelu lisääntynyt</li> </ul>

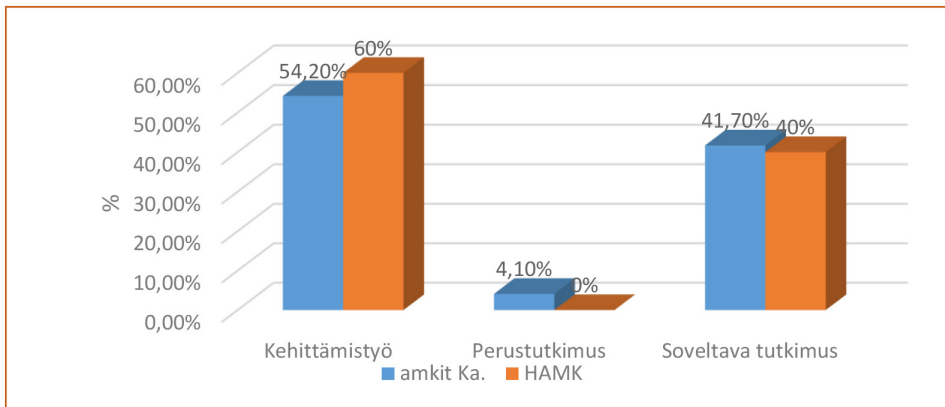
TKI-toiminnan palautejärjestelmä on vaikuttanut myönteisesti arvioinnin kehittymiseen, raportointiin ja hankevalmisteluun. Arviointityöhön on otettu mukaan työelämän asiantuntijoita viimeisen kahden vuoden aikana aikaisempaa järjestelmällisemmin. Raportointi on kehittynyt uuden hanke- ja työajanseurantajärjestelmän avulla. Lisäksi hankevalmistelua tehdään enemmän yhdessä HAMKin yksiköiden, sidosryhmien, FUAS- ja muiden ammattikorkeakoulujen kanssa.

TKI-toiminnan suunnittelu, toteutus, arviointi ja kehittäminen toteutettiin kullekin vaiheelle ominaisten suunnitelmien pohjalta. Näin jatkuvaan parantamiseen perustuva laatujärjestelmän mukainen toiminta on kehittänyt HAMKin TKI-työtä systemaattisesti.

## 5 HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUN TK-TOIMINNAN TILASTOTIETOJA

### 5.1 TK-toiminnan talouden kehitys

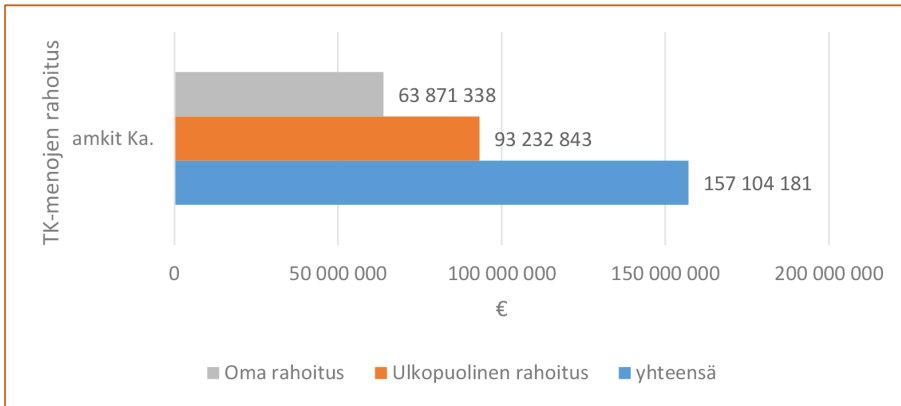
Ammattikorkeakoulujen soveltava tutkimus- ja kehitystyö palvelee opetusta sekä tukee alueen kehitystä, elinkeinoja ja työelämää. Lisäksi ammattikorkeakoulut tarjoavat ja kehittävät aikuiskoulutusta työelämäosaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi toimialueillaan. Kuviossa 4 esitellään tutkimus- ja kehittämismenojen jakautumista Tilastokeskuksen määritelmien pohjalta. Innovaatiotoiminta (I) ei sisälly Tilastokeskuksen TK-raportointiin.



Kuvio 4 Tutkimus- ja kehittämismenojen jakautuminen eri tyypeihin (% 2014)

Ammattikorkeakouluissa käytetään kehittämistyöhön noin 54 % TK-menoista, perustutkimukseen 4 % ja soveltavaan tutkimukseen 42 %. HAMKissa kehittämistyöhön käytetään hieman enemmän (60 %) ja soveltavaan tutkimukseen 40 %. Erot eivät ole merkittäviä.

Ammattikorkeakoulujen TK-menojen rahoitus jakautuu ulkopuoliseen ja omaan rahoitukseen. Vuonna 2014 ammattikorkeakoulujen TK-menot olivat 157 104 181 € (kuvio 5).

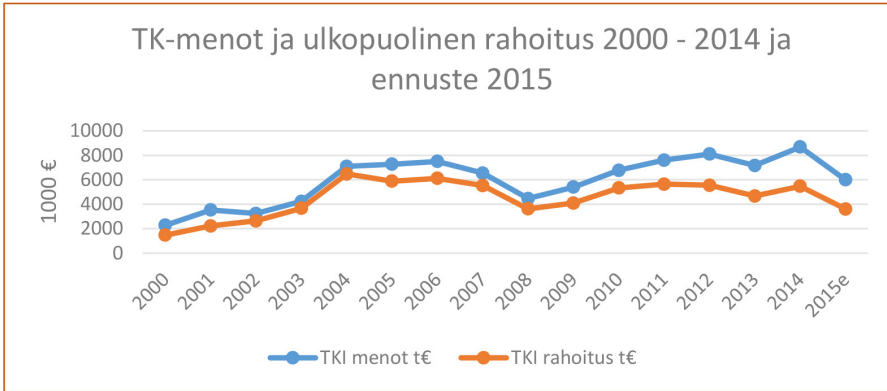


Kuvio 5 TK-menojen rahoitus Suomen ammattikorkeakouluissa (€ 2014)

Vuonna 2014 ammattikorkeakoulujen omarahoitusosuus oli noin 41 % ja ulkopuolinen rahoitus noin 59 % TK-toiminnan rahoituksesta. Samana vuonna HAMKin omarahoitus oli 37 % ja ulkopuolinen rahoitus 63 %. HAMKin ulkopuolisen rahoituksen osuus oli siis vähän suurempi ammattikorkeakoulujen keskiarvoon verrattuna.

Tilastokeskukselle raportoitujen TK-toiminnan ulkopuolisen rahoituksen tärkeimmät lähteet ovat EU-rahoitus, yritykset ja opetus- ja kulttuuriministeriö. Lisäksi ulkopuolista tutkimusrahoitusta saadaan TEKESiltä, säätiöiltä, yhdistyksiltä ja kansainvälisiltä kumppaneilta. Euroopan Unionin rahoitus on ollut merkittävä ulkopuolisen rahoituksen lähde HAMKille. Ensimmäiset hankkeet toteutettiin jo 1990-luvun ohjelmakaudella (1991–1996). Toisella ohjelmakaudella (2000–2006) hankkeiden määrä oli noin 150. Kolmannella ohjelmakaudella (2007–2013) Suomeen kohdennetun rahoituksen määrä väheni merkittävästi, mutta hankkeet myös muuttuivat enemmän yhteistyöhankkeiksi ja suuremmiksi kokonaisuukiksi. HAMK on toteuttanut reilut 100 hanketta, joiden tukirahoitus on ollut alhaisempi.

Parhaillaan on toteutuksessa Kestävää kasvua ja työtä rakennerahasto-ohjelma 2014–2020. Raportin kirjoittamishetken mennessä (loka-marraskuu 2015) on rahoitettujen hankkeiden määrä 35, HAMKin budjetti 5,5 milj. € ja ulkopuolinen rahoitus 4.2 milj. €. Näissä hankkeissa HAMK on hallinnoija tai osatoteuttaja.



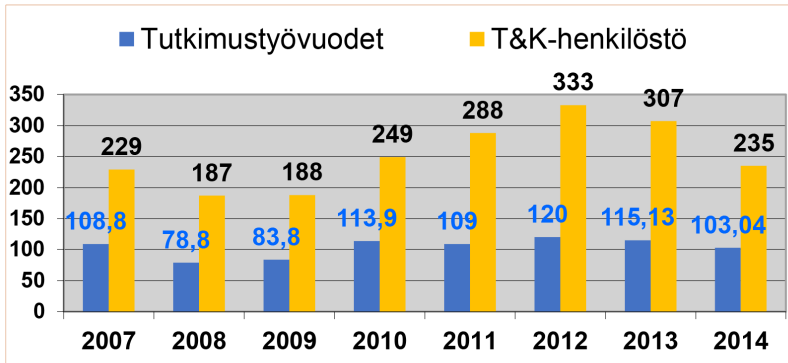
Kuvio 6 TK-menojen ja ulkopuolisen rahoituksen kehittyminen

HAMKin TK-toiminnan menot ja ulkopuolinen rahoitus on kehittynyt kuvion 6 mukaisesti. Uudet ohjelmakaudet alkoivat seitsemän vuoden välein 2000, 2007 ja 2014. Aivan identtisiä eivät ohjelmakauden vaihdoskohdat ole, mutta ajankohdissa näyttäytyy selvästi TK-menojen ja ulkopuolisen rahoituksen tilapäinen väheneminen.

HAMK saa ulkopuolista rahoitusta TK-toimintaan osallistuvilta alueen yrityksiltä noin miljoona euroa vuosittain. Ohjelmakausia vertailtaessa havaitaan tukirahoituksen prosentuaalinen väheneminen ja omarahoitusosuuden lisääntyminen ohjelmakaudella 2007–2013. Kuviossa 6 TK-menojen ja ulkopuolisen rahoituksen väliin jäävä alue on HAMKin TK-toimintaan kohdennettu omarahoitusosuus, joka on ollut ohjelmakaudella noin 2–3 milj. euroa vuosittain.

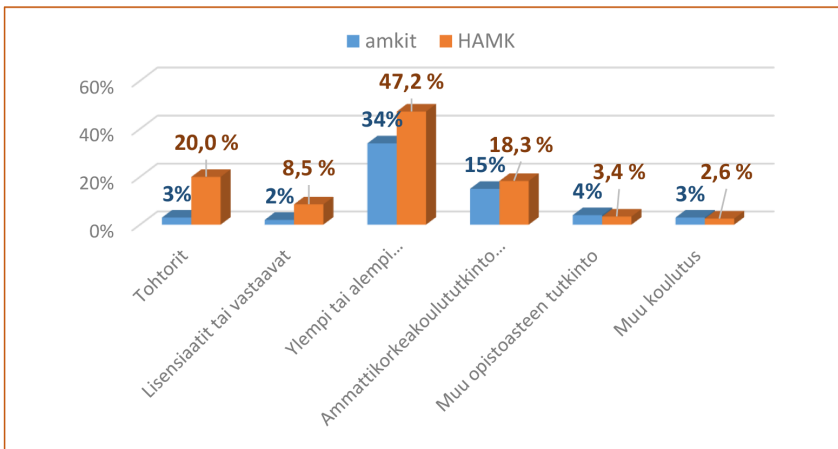
## 5.2 TK-toiminnan tutkimushenkilöstö

HAMKissa on tutkimushenkilöstöä ollut määrällisesti eniten vuosina 2011–2013, jolloin hankasalkku oli suurin (kuvio 7). Kyseisinä vuosina valmistuvia tai juuri valmistuneita opiskelijoita rekrytoitiin TK-työhön harjoittelijoiksi ja määräaikaisiksi työntekijöiksi. Ohjelmakauden vaihtuessa varsinaisen TK-henkilöstön työskentely lisääntyi ja määräaikaisien määrä väheni, joka vähensi myös koko TK-henkilöstön määrää. Lisäksi vakinainen henkilöstö teki keskitetympin TK-työtä ja heistä merkittävä joukko kokoaikaisesti. Vuonna 2014 TK-toimintaa tekevien tohtorien määrä kasvoi. Näin ollen henkilöstömäärän muutos ei vaikuttanut samassa suhteessa tutkimustyövuosien määrään.



Kuvio 7 Tutkimusvuodet ja -henkilöstö 2007–2014

HAMKilla on ammattikorkeakoulujen keskiarvoihin verrattuna selvästi enemmän tohtoreita tutkimus- ja kehittämistehtävissä. Lisensiaatteja tai vastaavia sekä ylemmän tai alemman yliopistotutkinnon suorittaneita on myös keskiarvoa enemmän (kuvio 8).



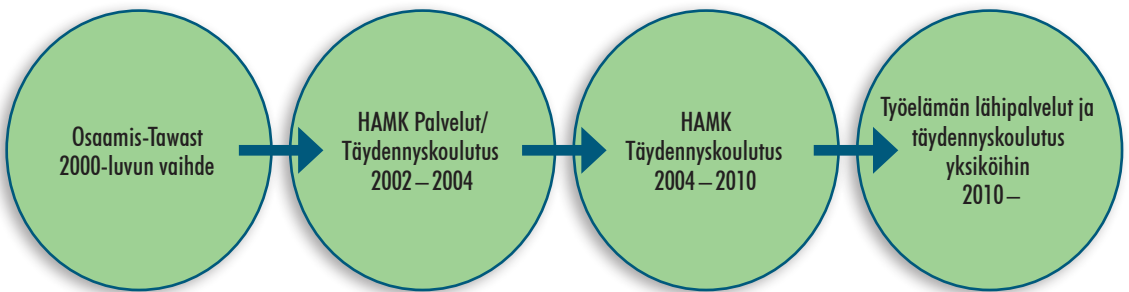
Kuvio 8 Tutkimus- ja kehittämistoiminnan henkilöstön koulutus (2014)

## 6 PALVELUTOIMINTA HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

HAMK-strategiassa (HAMK Strategia 2020) pyritään varmistamaan, että työelämän vaatimuksiin ja tarpeisiin vastataan entistä paremmin. Maksudellinen palvelutoiminta (mapa-toiminta) linkittyy luontevasti strategiasa mainittuihin digitalisoitumiseen ja työelämän lähipalveluihin. Myös tutkimusyksiköiden toiminta kehittää ja vahvistaa mapa-toimintaa, erityisesti TKI-toimintaan liittyvissä toimeksiannoissa.

### 6.1 Historia ja nykytila

HAMKin palvelutoiminnan ja täydennyskoulutuksen kehittäminen aloitettiin 1990-luvun puolivälissä. Toimintojen organisoituminen on edennyt erilaisten kehitysvaiheiden kautta, jotka näkyvät kuviossa 9.



Kuvio 9 Palvelutoiminnan ja täydennyskoulutuksen kehitysvaiheet

Kehittämistyön tuloksena perustettiin syksyllä 1999 koulutusohjelmien osaamisalueisiin pohjautuva OsaamisTawast, jonka varsinainen toiminta käynnistettiin vuoden 2000 alussa. Keskitetyn yksikön henkilökuntamäärä kasvoi ja vuonna 2002 toiminta sai uuden nimen: HAMK Palvelut ja Täydennyskoulutus. Toiminnan sisältö ja organisointi pysyivät pääosin samana. Vuoden 2004 alusta täydennyskoulutuksesta tuli oma yksikkö ja palvelutoimintaa tehneet jatkoivat kehittämispäällikköinä ja yrityspalvelupäällikköinä HAMKin kehittämissyksikössä.



Vuoden 2010 alussa toteutettiin HAMKin strategiaan perustuva rakenteellinen muutos ja täydennyskoulutuksen henkilöstö siirrettiin Koulutus- ja tutkimuskeskuksiin (nykyisiin yksiköihin). Näin täydennyskoulutuksen toiminnasta tuli osa KT-keskusten toimintaa. Nykyisin täydennyskoulutus toimii edelleen yksiköissä yksiköiden johtajien alaisuudessa.

Palvelujen saatavuuteen ja joustavuuteen on kiinnitetty huomiota HAMKin uuden strategian mukaisesti. HAMKiin on perustettu ns. yhden luukun periaatteella toimiva Työelämän lähipalvelut (TELP). Työelämän lähipalvelut on ensimmäinen kontaktipinta sellaiselle asiakkaalle, jolla ei vielä ole tuttua HAMK-yhteys henkilöä. TELP kokoaa työelämälle tarjottavia palveluja yhteen ja varmistaa, että työelämä saa tarvitsemansa palveluratkaisun. Näin alueen asiakkaita palvellaan entistä paremmin. Työelämän lähipalveluiden palvelukonseptin ytimen muodostavat asiakaslähtöisesti tuotetut palvelut: kaupalliset tuotetut asiantuntija- ja koulutuspalvelut, kehittämishankkeet ja kehittämisen työkalut, opiskelijaprojektien toimintamallit ja monialaiset palveluratkaisut koko toiminta-alueelle. Digitaalisuus lisää palvelujen alueellista saatavuutta.

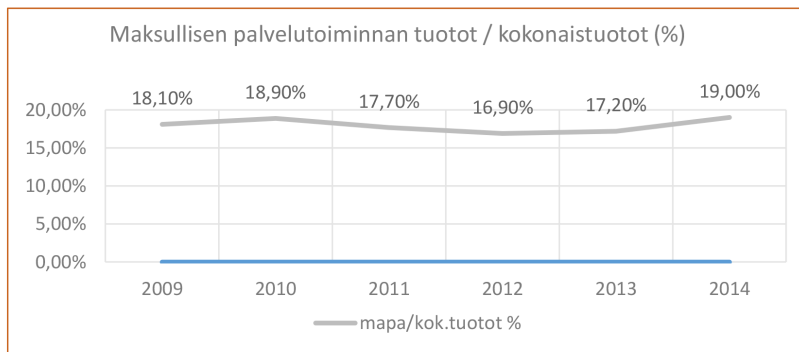
## 6.2 Palvelutoiminnan tavoitteet ja toteutus

HAMKin palvelutoimintaan sisältyy työelämän tarpeisiin vastaava täydennyskoulutus, osaamisen vienti ja tilaustutkimukset. Toimintaa ohjeistaa kehittämisen kehän mukaisesti laadittu maksullisen palvelutoiminnan toimintaohje, johon on liitetty yhtenäistä työskentelyä tukevat lomakemallit. HAMKin tukipalvelut ovat myös palvelutoiminnan henkilöstön käytössä (ks. kohta 4.4 TKI-toiminnan tukipalvelut). Sopimuksiin, tarjoutuksiin ja hinnoitteluun sekä mahdollisiin erityiskysymyksiin annetaan tukea HAMKin Talouspalveluissa ja Hankepalvelussa. Palvelutoiminnasta vastaavat tulosvastuulliset yksiköt, joissa täydennyskoulutus ja muu maksullinen palvelutoiminta toteutetaan päälliköiden johdolla. Toiminta vahvistaa HAMKin ja työelämän välistä yhteistyötä ja luo uusia kumppanuuksia. Se tarjoaa myös opiskelijoille mielenkiintoisia yrityscaseja ja mahdollistaa työelämää lähellä tapahtuvan oppimisen. Näin maksullinen palvelutoiminta tukee HAMKin opetus- ja TKI-toimintaa.

Maksullisen palvelutoiminnan tavoitteet on asetettu OKM:n ja HAMKin välisessä tulossopimuksessa. Vuoden 2016 toiminnan tavoitteeksi on asetettu 20 % HAMKin kokonaisrahoituksesta. Yksiköt seuraavat toiminnan tuloksia kuukausittain. Lisäksi toteutusta seurataan vuositasolla verraten sitä asetettuun tavoitteeseen. Taulukossa 2 ja kuviossa 10 esitetään OPH:n tilastotietomäärittelyjen mukaan maksullisen palvelutuotannon tuotot, kokonaistuotot ja tuloksen kehittyminen vuosina 2009 – 2014.

Taulukko 2 HAMKin maksullisen palvelutoiminnan tuotot ja -kokonaistuotot 2009–2014

	Mapa-tuotot €	kokonaistuotot €	Mapa/kok.tuotot %
2009	9 847 727	54 403 331	18,10 %
2010	10 606 727	56 247 588	18,90 %
2011	9 921 240	56 064 691	17,70 %
2012	9 886 746	58 528 076	16,90 %
2013	9 637 520	55 915 870	17,20 %
2014	10 386 855	54 815 976	19,00 %



Kuvio 10 Maksullisen palvelutoiminnan tuottojen kehittyminen 2009–2014

Toiminnan tuottojen suhde kokonaistuottoihin on hieman laskenut vuosina 2011–2012. Vuoden 2014 suhdeluku on lähellä asetettua tavoitetta. Kehitys on ollut vakiintunutta ja tasaista.

## 7 TKI- JA PALVELUTOIMINNAN PALAUTEJÄRJESTELMÄ

### 7.1 TKI-toiminnan palautejärjestelmä

HAMKin TKI-toiminnan toimintaohjeet liitteineen ovat käytännöllisiä ja varmistavat yhtenäisen toiminnan yksiköissä ja toimipisteissä. Toimintaohjeiden avulla laatujärjestelmän mukainen toiminta sujuu päivittäisessä TKI- ja hankepalvelutyössä joustavasti.

TKI-toiminnan kehittämiseksi palautetta kerätään sidosryhmiltä, yhteistyökumppaneilta, henkilökunnalta ja opiskelijoilta erilaisia menetelmiä käyttäen. Taulukkoon 3 on koottu palautejärjestelmän mukaiset tiedonkeruut, niistä laaditut raportit ja työkirjat.

Taulukko 3 TKI-toiminnan palautteen keruu ja analysointiasiakirjat v. 2008–2015

Raportti	Sisältö, kattavuus, ajankohta	Linkki
HAMKin TKI-toiminnan vaikuttavuus, laatu ja kehittäminen	Arvioinnin kohteena HAMKin TKI-toiminta, palvelutoiminta ja palautejärjestelmä, kattaa kaikki HAMKin toiminta-alueen seutukunnat, kysely 06–07/2015, raportti 12/2015	Kyseessä on tämä julkaisu
Tutkimusyksiköiden ensimmäisen toimintavuoden itsearviointi	HAMKin neljä tutkimusyksikköä arvioivat toimintansa kehittymistä ensimmäisen toimintavuoden jälkeen, arviointi 9–11/2015	
Maksullisen palvelutoiminnan kehittäminen HAMKissa – nykytila ja kehitysnäkymät	Sisältää koko HAMKia koskevan maksullisen palvelutoiminnan TKI-osuuden, arviointi 08–12/2013, raportti 14.1.2014.	<a href="#">Raportti 2014</a>
Koulutuksen työelämävaltaisuus ja TKI-toiminnan hyödyntäminen opetuksessa HAMKissa  Kehittämisen työkirjat BIO, HYOS, TEOS, YRLI	Työelämän asiantuntijoiden suorittama arviointi 2–3 vuoden välein, arviointi 08–11/2013, raportti 12/2013.  HAMKin yksiköiden laatimat kehittämissuunnitelmat arviointitulosten pohjalta, BIO 14.4.2014, HYOS 8.4.2014, TEOS 8.4.2014, YRLI 13.4.2014.	<a href="#">Raportti 2013</a> <a href="#">Kehittämisen työkirjat</a>

Research Review Self-evaluation report	Tutkimuksen itsearviointi yhteistyössä FUAS liittouman ammattikorkeakoulujen kanssa 03 – 05/2013	Research Review Self-evaluation report 2013
Yhteisten palvelujen (YP) asiakastytyväisyysraportit 2008, 2010, 2013  Kehittämisen työkirjat ja YP itsearviointi raportti	Noin 3 vuoden välein toteutettava Yhteisten palveluiden asiakastytyväisyyskysely, arvioinnin kohteena ovat mm. TKI-toiminnan keskeiset tukipalvelut, kuten hankepalvelu, taloushallinto, viestintä ja tietohallinto.  Työkirjoihin on valittu kehittämiskohdet ja arvioitu vahvuudet, arviointi 11 – 12/2014 ja 01/2015, raportti 02/2015. Itsearviointi toteutettiin vuoden kuluttua kyselystä.	Raportit 2008, 2010, vertailuraportti 2010 ja raportti 2013  Kehittämisen työkirjat ja Raportti.
FUAS- TKI-tukipalveluselvytys	FUAS yhteistyönä on toteutettu TKI-tukipalveluselvytys tukipalveluiden kehittämiseksi jäsenammattikorkeakouluissa, kysely 05 – 11/2013, raportti 19.11.2013.	Raportti on luottamuksellinen (FUAS-ammattikorkeakoulut)
Koulutuksen sisäinen arviointi	HAMKin koulutuksen sisäinen arviointi ja auditointi 2012, joka sisältää osin TKI-toiminnan palautetta.	Raportti
HAMK UAS RDI Review	Edellisen auditoinnin jälkeen on tehty FUAS-arviointi 09/2011	Raportti
Sisäisen tarkastuksen ja riskienhallinnan hankearvioinnit ja TKI-toiminnan arvioinnit	Arvioinnit HAMKin yksiköistä, hankkeista ja TKI-toiminnan osa-alueista, sisäiset arvioinnit ja osa arviointipalvelusta on ostettu ulkopuolelta auktorisoidulta tarkastajalta 2009 – 2015	2008 – 2015 arviointi- ja tarkastusraportit
Jatkuva palaute hankeiden ohjausryhmistä ja tilaisuuksista, tapaamisista	Arvioijina ovat yhteistyötahot ja ulkopuoliset osallistajat. Palautetta kerätään systemaattisesti.	projektien asiakirjoissa

TKI-toiminnan vahvuutena voidaan pitää kattavia vuosittain saatavia vertailutietoja ja niiden hyödyntämistä:

- Tilastokeskuksen TK-toiminnan virallinen tiedonkeruu (tulokset ammattikorkeakoulukohtaisesti sekä keskiarvotiedot)
- Suomen ammattikorkeakoulujen tutkimusjohtajaverkoston epävirallinen tulosraporttiedonkeruu (HAMKin tuloksen vertailu ammattikorkeakoulujen yhteistulokseen)
- FUAS-tuloksellisuusmittariston tiedonkeruu (vertailu FUAS-jäsenammattikorkeakoulujen välillä, vertailu Metropolia ja Haaga-Helia ammattikorkeakouluihin ja vertailu Suomen ammattikorkeakoulujen keskiarvotietoon)
- HAMKin tuloksellisuusmittaristo (seuranta OKM:n rahoitusmallin mukaisesti).

Mittaristojen tuloksia seurataan säännöllisesti HAMKin hallituksessa, johtoryhmässä, yksiköiden johtotiimeissä ja TKI-ohjausryhmässä. Tulosten perusteella tehdään johtopäätöksiä ja yksiköiden johtajat reagoivat poikkeamiin. Reportronic-järjestelmästä saadaan kattavat raportit johdon päätöksenteon tueksi. Järjestelmästä ohjautuu hankkeiden perustiedot HAMKin ulkoisille www-sivuille sidosryhmiä varten.

## 7.2 Palvelutoiminnan palautejärjestelmä

Osallistujilta ja sidosryhmiltä kerätään palautetta säännöllisesti. Täydennyskoulutuksen toteutuksista palaute kerätään yhdenmukaisella lomakkeella. Palautteista tehdään yhteenvedot, ja ne käsitellään yksiköiden johto- tai ohjaustiimeissä. Muista toimeksiannoista palaute kerätään asiakailta joko kirjallisesti tai suullisesti loppukeskustelujen yhteydessä. Näiden lisäksi on tehty HAMKin tasoisia arviointeja, jotka on esitetty taulukossa 4.

Taulukko 4 Maksullisen palvelutoiminnan palautteen keruu ja analysointi v. 2008–2015

Raportti	Sisältö ja kattavuus ja ajankohta	Linkki
HAMKin TKI- ja palvelutoiminnan vaikuttavuus, laatu ja kehittäminen	Arvioinnin kohteena HAMKin TKI-toiminta, palvelutoiminta ja palautejärjestelmä, kattaa kaikki HAMKin toiminta-alueen seutukunnat, Kysely 06–07, raportti 12/2015	Kyseessä on tämä julkaisu
Maksullisen palvelutoiminnan kehittäminen HAMKissa - nykytila ja kehitysnäkymät	Sisältää koko HAMKia koskevan maksullisen palvelutoiminnan TKI-osuuden, arviointi 08–12/2013, raportti 01/2014	<a href="#">Raportti 2014</a>
Kuntayhtymän hallituksen selonteot	Selonteissa on kuvattu vuodesta 2008 aina vuoteen 2014 mapa-toiminnan tilanne ja kehittäminen	<a href="#">Selonteot tilinpäätöksissä</a>
Sisäisen tarkastuksen ja riskienhallinnan maksullisen palvelutoiminnan arvioinnit yksiköittäin	Jokaisen yksikön maksullinen palvelutoiminta on arvioitu omana toiminnallisena ja taloudellisenä kokonaisuutena, ulkopuolinen arvioija	luettelo 2008–2015
Jatkuva palautteenkeruu täydennyskoulutuksista ja maksullisen palvelutoiminnan toimeksiannoista	Palautteet kerätään systemaattisesti kaikista koulutuksista ja toimeksiannoista, suurimpien asiakkaiden kanssa on loppukeskustelut	palautteet ja yhteenvedot

Maksullista palvelutoimintaa kehitetään ja arvioidaan jatkuvasti. Toiminnan suunnittelua, toteutuksen arviointia ja kehittämistä tukemaan on perustettu ohjausryhmä, joka seuraa tuloksia puolivuositain. Toimintaa kehitetään myös yksikkökohtaisesti laadittujen liiketoimintasuunnitelmien avulla. Suunnitelmia terävöitetään ja päivitetään puolen vuoden välein.

Seuraava maksullisen palvelutoiminnan arviointi toteutetaan vuoden 2016 lopulla. Tämä ajankohta mahdollistaa laadittujen liiketoimintasuunnitelmien toteutumisen kokonaisvaltaisen arvioinnin.

## 8 KYSELYN TULOKSET

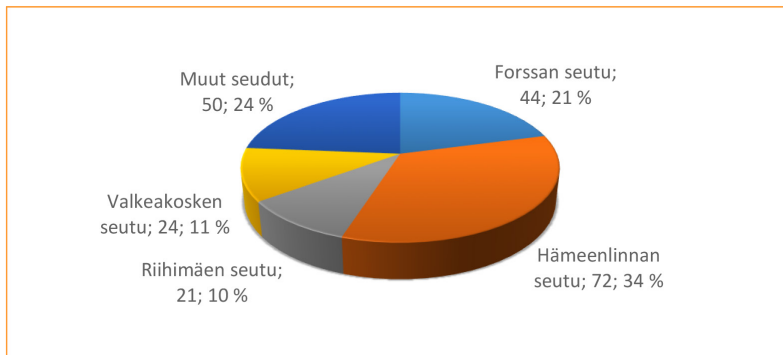
Tässä luvussa käsitellään TKI- ja palvelutoiminnan kyselystä saatuja tuloksia. Avoimiin kysymyksiin tulleita vastauksia esitellään laajasti autenttisina lainauksina. Näin sidosryhmien näkemyksiä voidaan tehokkaasti hyödyntää toimintojen kehittämisessä.

### 8.1 Vastaajien taustatiedot

TKI- ja palvelutoiminnan kysely lähetettiin 801 vastaanottajalle. HAMKin kansainväliset kumppanit eivät olleet kyselyn kohderyhmässä. Määräaikaan mennessä vastauksia saatiin 211 henkilöltä. Vastausprosentti oli 26 %. Vastaajilta pyydettiin taustatiedot seutukunnasta, työpaikan organisaatiomuodosta ja siitä, millaista yhteistyötä he ovat tehneet HAMKin kanssa.

#### Vastaajien seutukunta

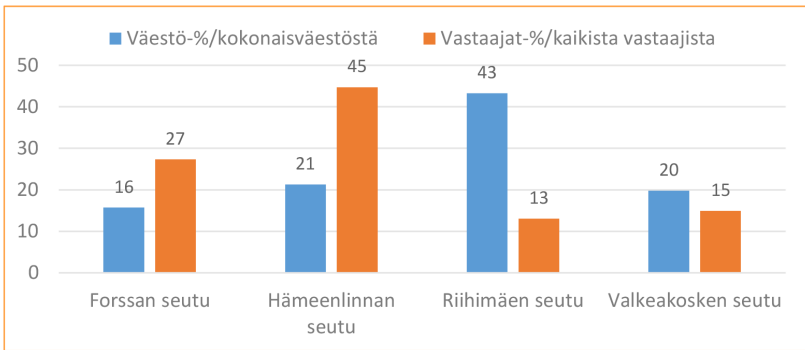
Vastaajien taustatietoihin pyydettiin ilmoittamaan seutukunta vastaajan työskentelypaikkakunnan perusteella. Kuviossa 11 on esitetty vastaajamäärät ja sen jälkeen prosenttiosuus kaikista vastaajista seutukunnittain. Forssan, Hämeenlinnan, Riihimäen ja Valkeakosken seutujen lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus valita Muut seudut -vaihtoehto



Kuvio 11 Vastaajien jakautuminen seutukunnittain

Muu seutu, mikä? -vastausvaihtoehdon valitsi 54 henkilöä. Yksi vastaaja merkitsi Akaan, joka siirrettiin Valkeakosken seudun lukuun. Yksi vastaajista valitsi Mustialan ja kaksi Janakkalan, jotka lisättiin Hämeenlinnan seudun lukuun.

Vastaajista 50 ilmoittivat seutukunnan seuraavasti: Pääkaupunkiseutu (14), Pirkanmaa (11), Lahti (6), Turku (4), Lappeenranta (3), Hyvinkää (3) ja Oulun seutu (2). Lisäksi yhden maininnan saivat Rovaniemi, Rauma, Keski-Suomi, Mikkeli, koko Suomi, Vakka-Suomi ja Etelä-Pohjanmaa.

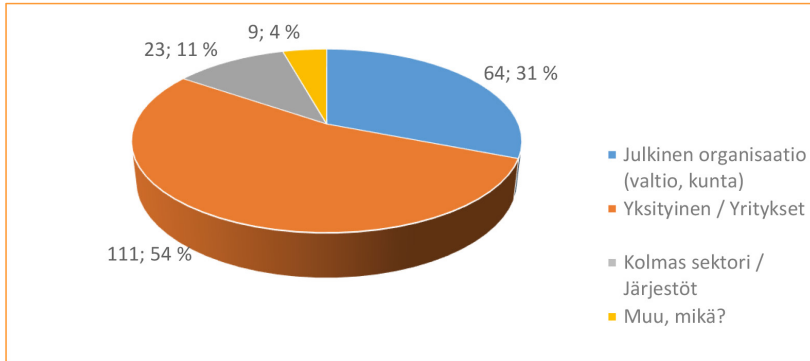


Kuvio 12 Vastaajat ja väestömäärä seutukunnittain (%)

Jokaisen seutukunnan väestöprosentti laskettiin suhteuttamalla seutukunnan vastaajien määrä ao. seutukunnan väestön yhteismäärään (kuvio 12). Vertailussa huomioitiin Forssan, Hämeenlinnan, Riihimäen ja Valkeakosken seutujen väestömäärät. Muut seudut jätettiin ulkopuolelle. Vastajaprosentti saatiin laskemalla seutukunnan vastaajamäärän osuus seutukuntien yhteisvastaajamäärästä. Eniten vastauksia saatiin Hämeenlinnan ja Forssan seuduilta.

### Vastaajien taustaorganisaatio

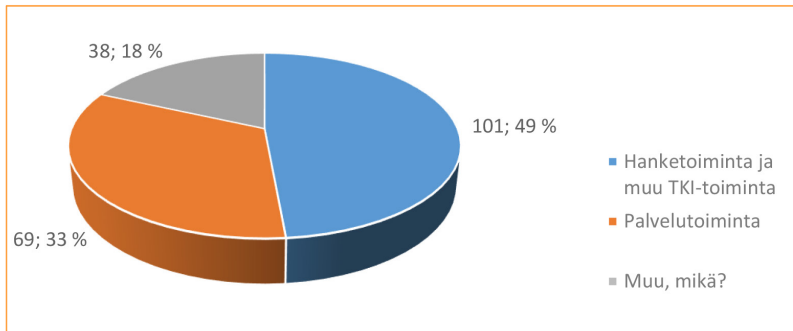
Yli puolella vastaajista oli taustaorganisaationa yksityinen yritys (54 %). Muu, mikä? -kohdassa mainittiin yliopisto, koulutussäätiö, kaupunkikonserniyhtiö, säätiö, työtön opiskelija, oppilaitos, yrittäjä, kunnallinen osakeyhtiö ja julkisomisteinen yritys. Vastaajien taustaorganisaatiot on esitetty kuviossa 13.



Kuvio 13 Vastaajien taustaorganisaatio

## 8.2 Yhteistyö HAMKin kanssa

Vastaajilta tiedusteltiin millaista yhteistyötä he ovat tehneet HAMKin kanssa. Vastausvaihtoehtoja olivat hanketoiminta ja muu TKI-toiminta, palvelutoiminta ja Muu, mikä? Yhteistyökysymykseen vastasi 208 henkilöä.



Kuvio 14 Yhteistyö HAMKin kanssa

Vastaajista puolet on osallistunut hanke- ja TKI-toimintaan, kolmannes palvelutoimintaan ja noin viidennes muuhun toimintaan (kuvio 14).

Jos vastaajat eivät olleet osallistuneet hanketoimintaan, muuhun TKI-toimintaan tai palvelutoimintaan, pyydettiin heitä kuvailemaan millaista yhteistyötä he ovat HAMKin kanssa tehneet (avoin kysymys). Taulukossa 5 esitetään vastaajien mainitsemat muut yhteistyömuodot.



Taulukko 5 Muut yhteistyömuodot

Yrityksiin liittyvä toiminta	Hanke- ja Palvelutoiminta	Koulutustoiminta	Opiskelijoihin liittyvä toiminta	Muu toiminta
Yritysyhteistyö	Sekä TKI että palvelutoiminta (x5)	Täydennyskoulutus	Meillä on ollut työssäoppijoita	Seminaarit
Tietojen vaihto ja toiminnan suunnittelu yrityksen tarpeisiin	Hanketyötä ja maksullisen hankkeita	Koulutusyhteistyö (x2)	Opiskelijoiden harjoittelu	TexVex poistotekstiilipankki-projekti
Hanke- ja yritysvierailut opiskelijoille	Hanketoiminta ja palvelutoiminta (x5)	Opiskelija (x2)	Työssäoppiminen	Toimeksiantoja HAMKille (opiskelijoita)
	TKI ja maksullinen palvelu	Liiketalouden tradenomikoulutuksen yhteistyö: pidämme oppitunteja...	Opinnäytetöitä opiskelijoille	Olemme tarjonneet palveluita HAMKille (videokuvaus, työvoima)
	Palvelutoiminta ja hankkeet	Olin HAMK:ssa Kirjapito ja tilinpäätös-kurssilla verkko-opiskelemassa.	...tarjoamme harjoittelupaikkoja ja opinnäytetöitä opiskelijoille	Kirjastoyhteistyö, tapahtumayhteistyö
	Testejä Ohutlevykeskuksella	Täydennyskoulutukseen taloushallinnon aiheista, mutta se oli myös hanke		Kiertotalouden edistäminen, alustavaa keskustelua
	Lujuustestaus	Kouluttautunut		Markkinointiyhteistyö

## 9 TKI-TOIMINTA HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

### 9.1 HAMKin TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus

HAMKin TKI-toiminnan laatua ja tunnettuutta pyydettiin arvioimaan viiden väittämän avulla Likert-asteikolla siten, että 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Väittämään vastasi 199 henkilöä. Tulokset näkyvät taulukossa 6.

Taulukko 6 HAMKin TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus

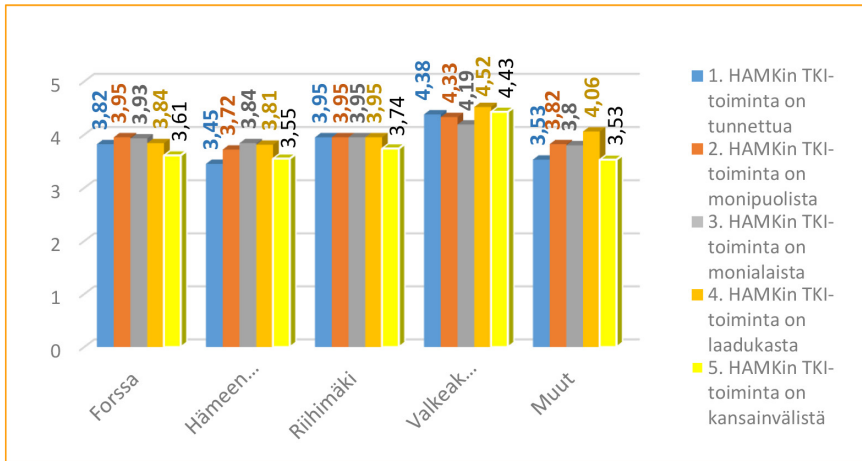
Väittäjä	1	2	En osaa sanoa (3)	4	5	Yht	Ka.	Md
1. HAMKin TKI-toiminta on tunnettua	0,5 %	11,56 %	24,12 %	45,23 %	18,59 %	199	3,7	4
2. HAMKin TKI-toiminta on monipuolista	0 %	3,52 %	26,13 %	48,74 %	21,61 %	199	3,88	4
3. HAMKin TKI-toiminta on monialaista	0 %	3,02 %	26,63 %	47,74 %	22,61 %	199	3,9	4
4. HAMKin TKI-toiminta on laadukasta	0 %	6,53 %	17,59 %	48,24 %	27,64 %	199	3,97	4
5. HAMKin TKI-toiminta on kansainvälistä	1,01 %	8,54 %	32,16 %	39,2 %	19,1 %	199	3,67	4

Tulosten mukaan tyypillisin arvo, mediaani, on kaikkien väittämien kohdalla 4. Mediaani kuvaa arviointia keskiarvoa paremmin, koska asteikolla arvo 3 tarkoitti ”en osaa sanoa”.

Osittain tai täysin samaa mieltä väittämien kanssa oli yli 75 % vastaajista. Näin ollen TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus arvioitiin kokonaisuutena hyväksi.

### TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus seutukunnittain

Tarkasteltaessa arviointien tuloksia seutukunnittain havaitaan vain pieniä eroja. Kuviossa 15 on esitetty vertailu teemoittain seutukuntien keskiarvojen mukaan.



Kuvio 15 TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus

Väittämän ”HAMK:n TKI-toiminta on tunnettua” tuloksissa Hämeenlinnan seutukunnan keskiarvo oli hiukan alempi muihin seutukuntiin verrattuna. Keskiarvoa laski se, että 17 % vastaajista antoi arvion 2 ja ”en osaa sanoa” noin viidennes. Ryhmän ”Muut” tulos mukaili Hämeenlinnan tulosta. Riihimäen, Forssan ja Valkeakosken seuduilla vain yksi henkilö antoi arvion 2. Riihimäellä lähes kaikki vastaajat antoivat arvion 4 tai 5 ja vain yksi vastaaja antoi 1. Valkeakosken keskiarvo oli paras ja vain yksi vastaaja antoi arvion 2, muutoin kaikki antoivat 4 tai 5.

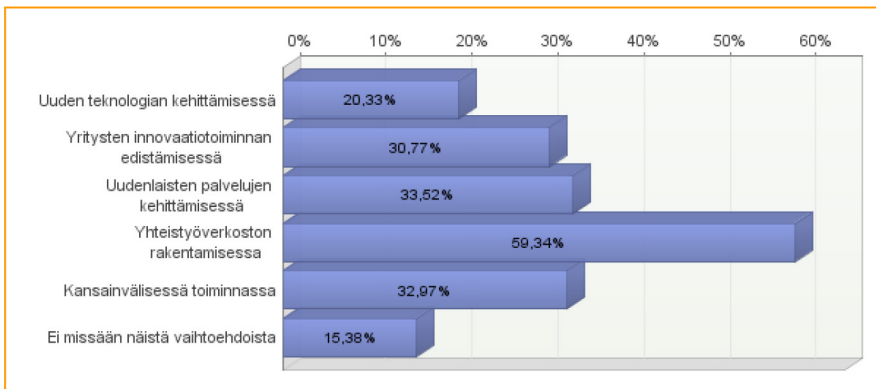
HAMK:n TKI-toiminta arvioitiin monipuoliseksi, eikä seutukuntien välillä ollut juurikaan eroja. Paras keskiarvo oli Valkeakoskella. Muillakin seuduilla keskiarvo oli lähellä 4. Myös mediaani oli 4. Noin kolmannes Hämeenlinnan seudun ja Muu seutu -ryhmän vastaajista ja 5 % Riihimäen seudulta vastasi ”en osaa sanoa”. ”HAMK:n TKI-toiminta on monialaista”-väittämän tulokset ovat hyvin yhtenevät. Keskiarvot ovat noin 4 ja mediaani on kaikilla seutukunnilla 4.

Laadukkaimmaksi TKI-toiminnan arvioivat Valkeakosken vastaajat keskiarvon ollessa 4,5 ja mediaanin 5. Tämä oli korkein mediaaniluku. Muu seutu -ryhmän keskiarvo oli 4,1. TKI-toiminnan laatua arvioitaessa Hämeenlinnan ja Muu seutu -ryhmän ”en osaa sanoa” -vastauksia oli puolet vähemmän verrattuna muiden väittämien vastaaviin tuloksiin. Sen sijaan Forssan seutukunnassa ”en osaa sanoa” -arvioiden määrä lisääntyi.

Väittämän ”HAMKin TKI-toiminta on kansainvälistä” kohdalla vain Valkeakosken tulos oli keskiarvoltaan yli neljä. Hämeenlinnan seutu ja Muuryhmä ovat lähellä toisiaan.

## 9.2 HAMKin edelläkävijäisyys

Vastaajilta tiedusteltiin millä TKI-toiminnan alueilla he näkevät HAMKin edelläkävijänä. Väittämään vastasi 182 henkilöä. Vastaajat saivat halutesaan valita useamman vaihtoehdon, joten valintoja oli 350. Kuviossa 16 TKI-toiminnan alueet ja tulokset on esitetty siten, että jokaisen vaihtoehdon prosenttiluku kuvaa ao. vaihtoehdon valintojen määrää suhteessa vastaajamäärään.



Kuvio 16 HAMKin edelläkävijäisyys

TKI-toiminnassa HAMK arvioitiin edelläkävijäksi yhteistyöverkoston rakentamisessa (59 %). HAMKia pidettiin edelläkävijänä myös kansainvälisessä toiminnassa, uudenlaisten palvelujen kehittämisessä ja yritysten innovaatiotoiminnan edistämisessä.

### Edelläkävijyyteen liittyvien tulosten vertailu seutukunnittain

Seutukunnittain tarkasteltuna jäivät vastaajamäärät alhaisemmiksi, joten tulokset esitetään jokaiselta TKI-toiminnan alueelta vastaajamäärän mukaan. Vastaajat saivat valita useita vaihtoehtoja. Tulokset esitellään taulukossa 7.

Taulukko 7 HAMK TKI-toiminnan edelläkävijänä (vastaajien seutukunnittain)

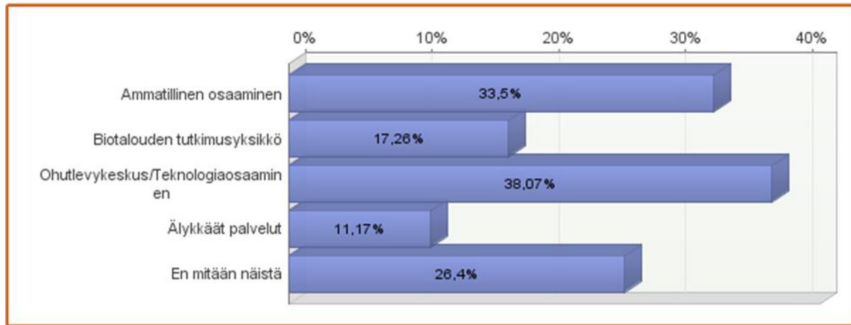
HAMK on edelläkävijä seuraavilla TKI-toiminnan alueilla	Vastaajan valitsema seutukunta hänen työpaikkansa perusteella				
	Väittämät	Forssan seutu (N=42)	Hämeenlinnan seutu (N=57)	Riihimäen seutu (N=18)	Valkeakosken seutu (N=21)
Uuden teknologian kehittämisessä	9	14	2	4	8
Yritysten innovaatiotoiminnan edistämiseksi	13	16	6	8	13
Uudenlaisten palvelujen kehittämisessä	15	15	5	7	19
Yhteistyöverkoston rakentamisessa	23	29	10	19	27
Kansainvälisessä toiminnassa	12	20	7	15	6
Ei missään näistä vaihtoehdoista	4	12	5	1	6

Hämeenlinnan seudun vastaajista puolet arvioi HAMKin edelläkävijäksi yhteistyöverkoston rakentamisessa ja reilu kolmannes kansainvälisessä toiminnassa. Valkeakoskella lähes kaikki vastaajat pitivät HAMKia edelläkävijänä yhteistyöverkoston rakentamisessa ja kansainvälisessä toiminnassa. Forssan, Riihimäen ja Muu-ryhmän vastaajista yli puolet oli samaa mieltä.

Muu-ryhmän vastaajat edustivat HAMKin toiminta-alueen ulkopuolista tahoja. Heistä vajaa puolet valitsi HAMKin edelläkävijäksi yhteistyöverkoston rakentamisessa ja uudenlaisten palvelujen kehittämisessä. Merkittävä osa vastaajista piti HAMKia myös yritysten innovaatiotoiminnan edistäjänä, mutta vain pieni osa edelläkävijänä kansainvälisessä toiminnassa.

### 9.3 Tutkimusyksiköt HAMKissa

”Tunnen HAMKin tutkimusyksiköistä seuraavat” -väittämään vastasi 197 henkilöä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto. Valintoja oli tehty yhteensä 249. Tulokset on esitetty tutkimusyksiköittäin kuviossa 17.



Kuvio 17 Tutkimusyksiköiden tunnettuus

Ohutlevykeskus tunnettiin vastaajien keskuudessa parhaiten. Ammatillisen osaamisen -tutkimusyksikön valitsi kolmannes vastaajista, Biotalouden tutkimusyksikön noin viidennes ja Älykkäät palvelut -tutkimusyksikön 11 % vastaajista. Reilu neljännes vastaajista ilmoitti, ettei tunne yhtään HAMKin tutkimusyksikköä.

#### Tulosten vertailu seutukunnittain

”Tunnen HAMKin tutkimusyksiköistä seuraavat” -väittämän vastaajat jakautuvat seutukunnittain taulukossa 8 esitetyn mukaisesti. Tulokset esitetään vastaajamäärän mukaan, ei prosentteina, koska osassa seutukuntia vastaajamäärä on pieni.

Taulukko 8 HAMKin tutkimusyksiköiden tunnettuus seutukunnittain

Tunnen HAMKin tutkimusyksiköistä seuraavat.	Vastaajan valitsema seutukunta hänen työpaikkansa perusteella				
	Forssan seutu (N=44)	Hämeenlinnan seutu (N=63)	Riihimäen seutu (N=19)	Valkeakosken seutu (N=21)	Muu, mikä? (N=450)
Ammatillinen osaaminen	24	18	2	1	22
Biotalouden tutkimusyksikkö	14	13	2	2	3
Ohutlevykeskus	13	26	7	17	12
Älykkäät palvelut	5	9	4	1	3
En mitään näistä	6	14	11	3	18

Forssan seudun vastaajista yli puolet tunsi Ammatillinen osaaminen -tutkimusyksikön ja Muu-ryhmään kuuluneista lähes puolet. Hämeenlinnan seudun vastaajista Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikön tunsi vajaa

kolmannes. Riihimäen ja Valkeakosken seudun vastaajille tutkimusyksikkö oli tuntemattomin.

Forssan seudun vastaajista kolmannes tunsivat Biotalousalan tutkimusyksikköä ja Hämeenlinnan vastaajista noin viidennes. Riihimäen, Valkeakosken ja Muu-ryhmän vastaajat tunsivat tutkimusyksikköä heikosti.

Ohutlevykeskuksen tunnettuus oli kokonaisuutena paras. Hämeenlinnan seudun vastaajista lähes puolet, Valkeakosken vastaajista lähes kaikki ja Forssan ja Riihimäen vastaajista kolmannes sekä Muu-ryhmän vastaajista viidennes tunsivat tutkimusyksikköä. Älykkäät palvelut tutkimusyksikköä tunnettiin heikoimmalla tavalla. Riihimäen vastaajista viidennes tunsivat yksikköä ja muista seutukunnista vain yksittäiset vastaajat.

### Tulosten vertailu organisaatiomuodon mukaan

HAMKin tutkimusyksikköiden tunnettuutta tarkastellaan vastaajien organisaatiomuodon mukaan taulukossa 9. Tulokset on esitetty vastaajamäärän mukaan.

Taulukko 9 HAMKin tutkimusyksikköiden tunnettuus vastaajan taustaorganisaation mukaan

Tunnen HAMKin tutkimusyksiköistä seuraavat	Vastaajan taustaorganisaatio			
	Julkinen organisaatio (valtio, kunta) (N=62)	Yksityinen / Yritykset (N=104)	Kolmas sektori / Järjestöt (N=21)	Muu, mikä? (N=8)
Ammatillinen osaaminen	32	24	7	3
Biotalousalan tutkimusyksikkö	14	13	4	3
Ohutlevykeskus	10	59	5	0
Älykkäät palvelut	6	12	1	3
En mitään näistä	19	23	7	2

Julkisen sektorin edustajista noin puolet tunsivat Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikköä. Noin viidennes vastaajista tunsivat Biotalousalan yksikköä ja vain pieni osa Ohutlevykeskuksen. Julkisen sektorin vastaajista kolmannes ei tunnistanut yhtäkään HAMKin tutkimusyksikköä.

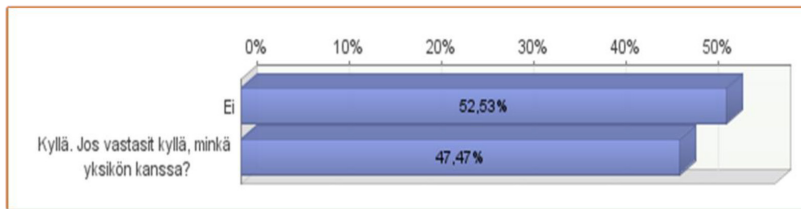
Yrityssektorin vastaajista yli puolet tunsivat Ohutlevykeskuksen ja reilu viidennes Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikköä. Vastaajista reilu viidennes ei tuntenut yhtään HAMKin tutkimusyksikköä. Rungas 10 % yrityssektorin vastaajista tunsivat Biotalousalan ja Älykkäät palvelut tutkimusyksiköt.

Kolmannen sektorin edustajat tunsivat parhaiten Ammatillisen osaamisen -tutkimusyksikköä, Biotalousalan tutkimusyksikköä ja Ohutlevykeskuksen. Kolmannes ei tuntenut yhtään tutkimusyksikköä.

Muu-ryhmästä vain kahdeksan vastasi tähän väittämään. Heistä noin puolet tunsivat Ammatillisen osaamisen-, Biotalouden- ja Älykkäät palvelututkimusyksikön.

### Sidosryhmien ja tutkimusyksiköiden yhteistyö

Vastaajilta tiedusteltiin, ovatko he tehneet yhteistyötä tutkimusyksiköiden kanssa. Mikäli vastaus oli myönteinen, pyydettiin heitä ilmoittamaan minkä yksikön kanssa yhteistyötä on tehty. Kysymykseen vastasi 198 henkilöä. Tulokset näkyvät kuviossa 18.



Kuvio 18 Yhteistyö tutkimusyksikön kanssa

Tuloksista voidaan havaita, että vajaa puolet vastaajista on tehnyt yhteistyötä tutkimusyksikön kanssa.

### Minkä tutkimusyksikön kanssa olette tehneet yhteistyötä?

Vastaajilta tiedusteltiin minkä tutkimusyksikön kanssa he ovat tehneet yhteistyötä. Kysymykseen saatiin 83 vastausta, jotka esitellään taulukossa 10.

Taulukko 10 Yhteistyö nimetyn tutkimusyksikön kanssa

"Tutkimusyksikkö" (vastaajan näkökulmasta)	vastauksia	% / 83:sta
Ohutlevykeskus	21	25 %
Biotalouden tutkimusyksikkö	16	19 %
Teknologiaosaaminen	12	14 %
Teknologiaosaaminen/Ohutlevy	6	7 %
Teknologiaosaamisen KT-keskus	2	2 %

Eniten yhteistyötä on Ohutlevykeskuksen kanssa (21 %) ja seuraavaksi eniten Biotalouden tutkimusyksikön kanssa (16 %). Muiden tutkimusyksiköiden nimeäminen on tuottanut ongelmia. Vastauksista löytyi seuraavia mainintoja: Ohutlevykeskus ja yrittäjyys, HAMK Steel Metal Centre, Hyvinvoinnin Älykkäät palvelut, Hyvinvointi, Ohutlevykeskus ja Älykkäät palvelut (yrittäjyys), Älykkäät palvelut, Opettajakorkeakoulu ja Opettajan koulutus, ympäristöteknologia ja hankkeissa, ympäristöteknologia Forssa,



Varhaiskasvatus, Valkeakoski, tekstiili, seminaariosallistuja, rakennustekniikka, Riihimäki, hankeohryssä, liiketalous, liiketoimintaosaaminen ja International Business.

### **Millaista yhteistyötä kyselyyn vastanneet ovat tehneet tutkimusyksiköiden kanssa?**

Yhteistyökysymykseen vastasi 96 henkilöä. Vastauksia tarkastellaan vastaajien taustaorganisaatioiden (julkinen sektori, yksityinen sektori ja kolmas sektori) mukaan ryhmiteltynä.

#### **Julkinen organisaatio (valtio, kunta)**

Julkisen sektorin edustajat mainitsivat yhteistyömuodoksi selvästi eniten hankeyhteistyön sen eri muodoissaan (21 mainintaa). Myös yksittäisiä hankkeita nostettiin esiin kuten esimerkiksi Campus Trimola-, Moto-ri-, Innovaattori-, Poistaripaja-texvex- ja Optifel -hankkeet. Muita yksittäisiä mainintoja saivat opinnäytetyöt, tutkimusyhteistyö, ennakkointityö sekä strateginen suunnittelu ja ohjaus.

#### **Yksityinen sektori**

Yksityisen sektorin kanssa on tehty selvästi eniten hankeyhteistyötä (26 mainintaa), testaustoimintaa (19 mainintaa) sekä tutkimuksia ja selviytyksiä (13 mainintaa). Myös HAMKin järjestämiin seminaareihin osallistuminen, erilaiset ostopalvelut sekä opinnäyte- ja projektityöt nostettiin esiin (jokaisessa viisi mainintaa).

#### **Kolmas sektori / järjestöt**

Julkisen ja yksityisen sektorin tapaan myös kolmannen sektorin edustajien kanssa on tehty eniten hankeyhteistyötä (kahdeksan mainintaa). Yksittäisinä mainintoina nostettiin esiin verkostoyhteistyö, seminaarit ja tapahtumat, opinnäytetyö ja ostopalvelu.

### **Millaista yhteistyötä kyselyyn vastanneet haluaisivat tehdä HAMKin tutkimusyksiköiden kanssa?**

Tutkimusyksiköiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä esitti omia toiveitaan 85 henkilöä. Vastaukset eivät juurikaan poikkea edellä kuvatusta yhteistyön nykytilanteesta ja iso osa vastaajista esittikin toiveensa nykymuotoisen yhteistyön jatkumisesta. Vastauksia tarkastellaan edellisen kysymyksen tapaan vastaajien taustaorganisaatioiden (julkinen sektori, yksityinen sektori ja kolmas sektori) mukaan ryhmiteltynä.

### **Julkinen organisaatio (valtio, kunta)**

Suurin osa julkisen sektorin edustajista nosti esiin hankeyhteistyön (14 mainintaa). Seuraavaksi eniten mainintoja sai tutkimus- ja tuotekehitys (kolme mainintaa). Yksittäisinä yhteistyötoiveina tuotiin esiin kansainvälistyminen, opinnäytetyöt ja harjoittelut, täydennyskoulutus sekä HAMKin ja yritysten välisen yhteistyön kehittäminen.

### **Yksityinen / Yritykset**

Myös yritystoimijat nostivat esiin toiveen hankeyhteistyöstä (13 mainintaa). Yhteistyötä tutkimuksessa ja tuotekehityksessä toivoi 11 vastaajaa ja testaustoimintaa yhdeksän vastaajaa. Yritysten innovaatiotoiminnan kehittäminen nousi esiin kolmessa vastauksessa. Opinnäyte- ja projektityöt mainittiin kaksi kertaa. Yksittäisinä asioina tuotiin esiin kansainvälistyminen ja kokeilutoiminta.

### **Kolmas sektori / Järjestöt**

Kolmannelta sektorilta saatiin vain muutama vastaus. Niissä toivottiin lähinnä yhteistyön jatkuvan nykyisellään. Konkreettisenä ehdotuksena tuotiin esiin erilaisten kokeilujen järjestäminen sisältäen yhteisen suunnittelun, toteutuksen ja vaikuttavuuden tutkimisen.

## **9.4 Yhteistyö ja sen sujuvuus TKI-toiminnassa**

Vastaajia pyydettiin arvioimaan yhteistyön sujuvuutta TKI-toiminnassa. Arvion antoi 160 vastaajaa. Väittämät esitettiin Likert-asteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Vastaajia pyydettiin vastaamaan näihin väittämiin viimeisimmän hankeyhteistyön pohjalta. Tulokset esitellään taulukossa 11.

Taulukko 11 Arvio yhteistyön sujuvuudesta TKI-toiminnassa

Väittämät	1	2	En osaa sanoa (3)	4	5	Yht	Ka.	Md
Yhteistyö HAMKin TKI-projektien kanssa oli sujuvaa	0 %	2,53 %	12,66 %	38,61 %	46,2 %	158	4,28	4
HAMK tarjosi vaikuttamismahdollisuuksia hanke- tai projektisuunnitelmiin ja niiden toteutukseen	0,63 %	6,33 %	24,68 %	35,44 %	32,91 %	158	3,94	4
HAMKin kanssa sovitut aikataulut toteutuivat pääsääntöisesti suunnitelman mukaan	0,63 %	6,29 %	15,72 %	40,25 %	37,11 %	159	4,07	4
HAMKin ja organisaatiomme välille syntyi pidempiaikaista yhteistyötä	1,9 %	2,53 %	18,35 %	33,54 %	43,67 %	158	4,15	4
<b>Yhteensä</b>	<b>0,79 %</b>	<b>4,42 %</b>	<b>17,85 %</b>	<b>36,97 %</b>	<b>39,97 %</b>	<b>633</b>	<b>4,11</b>	<b>4</b>

Kysymykseen vastanneet arvioivat HAMKin TKI-toiminnan sujuvaksi. Täysin eri mieltä ei ollut yksikään ja osittain eri mieltä pari vastaajaa. En osaa sanoa -vastauksia oli vähän yli 10 %. Kaikkien väittämien kohdalla tulos oli samansuuntainen. Mediaani oli kaikissa 4 ja keskiarvo yli neljän.

Ainoastaan väittämä ”vaikutusmahdollisuuksien tarjoaminen hankesuunnitelmien laatimiseen ja hankkeiden toteutukseen” sai keskiarvokseen hieman alle 4. Noin neljännes esitti arvion ”en osaa sanoa”. Lähes puolet vastaajista arvioi HAMKin kanssa syntyneen pidempiaikaisia yhteistyösuhteita. Osittain samaa mieltä oli kolmannes.

#### Avoimet palautteet yhteistyöstä

Avoimen palautteen yhteistyön sujuvuudesta antoi 69 vastaajaa. Vastaajien palaute on kirjoitettu autenttisine alla olevaan tekstikehykseen. Avoin palautteet on ryhmitelty koko HAMKin, sen yksiköiden ja henkilöstön saamiin joko myönteisiin tai kehittäviin palautteisiin.

HAMK sai runsaasti myönteistä palautetta yhteistyön sujuvuudesta. Yritysyhteistyötahot kokevat, että heitä arvostetaan ja kuunnellaan. Yhteistyössä arvostetaan avoimuutta ja suunnitelmallisuutta. Palautteista välittyy myös yhteistyökumppanien halu jatkaa ja kehittää yhteistyötä. Kehittämistarvetta on työpaikoilla tapahtuvassa opiskelijoiden harjoittelussa.

### Yhteistyö HAMKin kanssa

- Yhteistyö sujui erinomaisen hyvin (8 x)
- Löysimme toisemme vasta projektin lopussa, mutta siitä alkoi yhteistyö joka toivottavasti jatkuu tulevaisuudessakin. Mutkatonta, avointa ja monipuolista, mahdollisuuksia moneen.
- Mahtava yhteistyö. Vuorovaikutus ja molemminpuolinen luottamus on aivan loistavaa!
- Haasteista keskusteltiin avoimesti ja rakentavasti
- Erittäin hyvin ja HAMK arvostaa kumppaneitaan ja kuuntelee!
- Joustavaa, arvostavaa, kuuntelevaa, rentoa.
- Yhteistyö on aina ollut toimivaa!
- HAMK arvostaa yritysosallistujaa ja sen olen kokenut (2 x)
- Asiat hoituivat, kuten oli sovittu.
- Ammatillinen ja sujuva yhteistyö
- Hyvä ja avoin yhteistyö, Sujuvaa, tunnemme toisemme.
- Yhteistyötä tulee tulevaisuudessa olemaan nykyistä enemmän.
- HAMKin ja minun välinen yhteistyö on sujunut ihan hyvin vieläkin. Minulla ei ole mitään omaa yritystä eikä organisaatiota, vaan olen työtön henkilö.
- Yhteistyö on ollut innovatiivista ja mukaansa tempaavaa.
- Yhteistyö on tiivistä ja tavoitteellista. Kehitys on ollut myönteistä.
- Mielellään jatkamme yhteistyötä. Mutkatonta yhteistyötä
- Hyvää ripeää ja yhteistyökumppania kohtaan joustavaa
- Erittäin hyvin on yhteistyö sujunut ja jatkamme mielellään.
- Olen osallistunut arviointiin työelämästä kutsuttujen kanssa ja hankkeiden ohjausryhmiin, hankekoulutustilaisuuksiin. Yhteistyö on sujuvaa ja perustuu molemminpuoliseen luottamukseen.
- Olen kokenut olevani arvostettu yhteistyökumppani ja hyvin on sujunut
- HAMK on mukava yhteistyökumppani!
- Erinomaisen sujuvaa ja luontevaa, yhteistyötahoja arvostavaa
- Yhteistyössä ei ole valittamista, avointa, arvostavaa ja mukaan ottavaa!! (2x)
- Tulemme toimimaan yhteistyössä HAMKin kanssa. Pieniä asioita lukuun ottamatta yhteistyö on sujuu
- Sujuu tosi hyvin ja meihin ollaan yhteydessä säännöllisesti.
- Olemme arvostettu kumppani (kokemus)
- Olemme pitkäaikainen yhteistyökumppani hyvinvointiosaamisessa. Osallistumme hanketyöhön ja opetussuunnitelmien kehittämiseen. Yhteistyö hyvinvointiosaamisen kanssa on todella antoisaa ja meitä kuunnellaan. Erinomaisen ystävällistä kohtelua olemme saaneet. Pätevä yksikön johtaja ja henkilökunta. Huolellisuus päällimmäinen kuvaava sana!

### Kehittävä palaute HAMKille

- Olin noin vuoden verran vuorotteluvapaalla, joten en osaa vastata siihen mikä tilanne on tällä hetkellä. Paljon on varmaan muuttanut organisaatiomuutosten jälkeen. Yhteistyöprojektimme päättyi oman organisaationi osalta helmikuussa 2014.
- Melko kohdallaan, mutta oman organisaation muutokset vaikuttavat yhteistyöhön tällä hetkellä.
- Opinnäyte. Mikä yhteistyö? Opiskelija oli ilmaiseksi oppimassa työpaikalla varaten resursseja ilmaiseksi.
- Jäi todella etäiseksi työnantajanäkökulmasta käsin
- Hyvin, toivomme pidempiaikaista yhteistyötä.
- Asiat ovat vielä kehittymässä.
- Yhteistyö hankeessamme sujui HAMKin suuntaan hyvin, mutten voi vastata yllä oleviin kysymyksiin, koska oma organisaationi teki suunnitelmat, aikataulut ym.

HAMKin yksiköiden saama palaute yhteistyön sujuvuudesta on pääosin myönteistä. Kehittämiskohteina nähdään raporttien ja laskutuksen liian hitaat aikataulut. Aikataulussa pysymisen haasteet tulivat esille myös opiskelijoiden tekemissä työelämäprojekteissa ja yritysten tilaamissa opinnäytetöissä.

### Myönteinen palaute HAMKin yksiköille

- Ohutlevykeskus on osaava ja erittäin joustava organisaatio
- Uudistetun organisaation sekä strategian myötä HAMK on ottanut ja ottamassa vahvaa jalansijaa alueen biotalousteeman kehittämis- ja innovaatiotyössä. Tämä on erinomainen asia ja vahvistaa myös oman organisaation yhteistoiminta- sekä kumppanuusvoimaa alueella.
- Yhteisten hankkeiden suunnittelu, rahoitusten hakua ja ohjausryhmätyöskentelyä on tehty ja yhteistyö on sujunut aina hienosti.
- Testausarve oli tapauskohtainen ja yksittäinen, tarvetta vastaavaan palveluun ei ole ilmennyt. Jos olisi, niin luultavimmin ottaisın taas yhteyttä HAMKiin hyvän kokemuksen pohjalta. Voisin suositella tätä palvelua muille.
- Hankeissa työskentely on ollut mielenkiintoista ja hyödyllistä. Siinä on riittävästi vaikutusmahdollisuuksia hankkeen edistämiseen ja HAMKii organisoitu hankepalvelun tuki on tärkeä hankkeille ja siitä myös organisaatiomme on hyötynyt, erityisesti hankehakemusten vaiheessa. Olemme tehneet yhteistyötä useita vuosia HAMKin kanssa monissa isoissa hankkeissa ja HAMKin TKI-toiminta on meille aika tuttua samoin henkilökunta
- Sujui ja sujuu edelleen tosi hyvin. Tapaamme jatkuvasti ja haemme hankkeita yhdessä.
- Olemme pitkään tehneet yhteistyötä HAMKin kanssa, se toimii ja organisaatiosta useampi henkilö tuntee HAMKin toimintaa aika paljon ja erityisen hyvin Hyvinvointiosaamisen toimintaa, johon olemme voineet osallistua.
- HAMKista on hyvin pidetty yhteyttä ja toimii Valkeakoskella erittäin hyvin.
- Yhteistyö on sujunut hyvin. Tärkeintä on ollut laadukkuus ja toistettavuus sekä tulosten lyhytmuotoinen raportointi.
- Yhteistyö toimii, HAMK toimittaa minkä lupaa sovituksessa ajassa. Ei ylitä, mutta ei myöskään alita odotuksia.
- Käytännön asiat sujuvat mallikkaasti.

**Kehittävä palaute yksiköille**

- Raportointi kestää useimmiten aivan liian kauan, vaikka tulokset saadaankin selville kyllä kohtuullisen nopeasti ja varsinkin testaustoiminta on sujuvaa ja joustavaa. Myös laskun saaminen on yleensä kestänyt turhan kauan.
- Aikatauluissa olisi syytä paremmin pysyä.
- Aikataulujen kanssa oli ongelmia joissakin projekteissa, mutta syyinä taisi olla opiskelijoiden hitaus
- Hankkeitten loppuun vieni takkuaa pahasti, "opettajilla" ei ole taitoa johtaa projekteja.

Henkilökunnan osaaminen ja sitoutuminen sekä joustava työskentely yhteistyökumppaneiden kanssa sai kiitosta. Aina yhteistyö ei ole kuitenkaan sujunut toiveiden mukaisesti.

**Myönteinen henkilökunnalle**

- X-henkilö Forssasta on hoitanut asioita erinomaisesti
- Yhteistyöhön on löytynyt HAMKista oikeat henkilöt ja he ovat hoitaneet todella hyvin tiedotuksen ja materiaalien toimittamisen ajallaan. On saatu rakennettua molemminpuolinen luottamus ja tiedonvaihtokäytäntö, joka on mahdollistanut yhteiset tekemiset hankkeen kohderyhmien
- Yhteistyö toimi hienosti. Hyvä palvelu
- Kaikkien kanssa on ollut helppo työskennellä.
- Erinomaista osaamista ja todella sitoutunutta toimintaa – Aikataulut pitävät ja henkilöstö on osaavaa.

**Kehittävä palaute henkilökunnalle**

- Ulkopuolisen rahoituksen etsintä hankkeelle: Valmisteluvaiheessa ei oltu ajoissa yhteydessä X-organisaatioon, mutta kuitenkin henkilö loukkaantui kun aikalailla puski tulleeseen hanke-esitykseen ei lähdetty mukaan. Kanssakäyminen ei ollut mutkatonta, eikä siinä ollut yhteistyön tuntua.
- Yhteistyö ja sen sujuminen on hyvin henkilösidonnaista, tiettyjen osajien kanssa yhteistyö on mutkatonta ja sujuvaa, joidenkin kanssa hommat eivät suju samoin.

**9.5 Hyödyllisyys ja vaikuttavuus TKI-toiminnassa**

Kyselyssä pyydettiin arvioimaan TKI-toiminnan hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta. Vastajia pyydettiin vastaamaan viimeisimmän hankeyhteistyön pohjalta taulukossa 12 esitettyihin väittämiin Likert-asteikolla (1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä).

Taulukko 12 Hyödyllisyys ja vaikuttavuus TKI-toiminnassa

Väittämät	1	2	En osaa sanoa (3)	4	5	Yht	Ka.	Md
Projektin aihe / teema vastasi työelämän kehittämistarpeisiin	0 %	3,01 %	18,07 %	51,81 %	27,11 %	166	4,03	4
Projektin tulokset vastasivat asetettuihin tavoitteisiin	0 %	3,05 %	20,73 %	43,29 %	32,93 %	164	4,06	4
HAMKin opiskelijan / opiskelijoiden osallistuminen projektiin edisti tavoitteiden saavuttamista	1,22 %	7,32 %	34,15 %	42,68 %	14,63 %	164	3,62	4
Hyödynnämme projektin tuloksia omassa toiminnassamme	1,21 %	7,88 %	20 %	45,45 %	25,45 %	165	3,86	4
Olemme tyytyväisiä projektin saavuttamiin tuloksiin	0 %	2,42 %	18,79 %	39,39 %	39,39 %	165	4,16	4
Organisaatiomme henkilöstön osaaminen kehittyi projektin ansiosta	3,66 %	9,76 %	25,61 %	43,9 %	17,07 %	164	3,61	4
Teemme jatkossakin yhteistyötä HAMKin kanssa	0 %	0,6 %	16,27 %	30,12 %	53,01 %	166	4,36	5
<b>Yhteensä</b>	<b>0,87 %</b>	<b>4,85 %</b>	<b>21,92 %</b>	<b>42,37 %</b>	<b>29,98 %</b>	<b>1154</b>	<b>3,96</b>	<b>4</b>

Tulosten mukaan toteutetut projektit ovat vastanneet hyvin työelämän tarpeeseen ja niille asetettuihin tavoitteisiin.

Vastaajilla oli vaikeuksia arvioida miten HAMKin opiskelijoiden osallistuminen vaikuttaa projektien tavoitteiden saavuttamiseen. Siitä huolimatta yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että opiskelijoiden osallistumisella on ollut jonkin verran merkitystä. Noin kolmannes vastaajista ei osannut ottaa kantaa tähän kysymykseen.

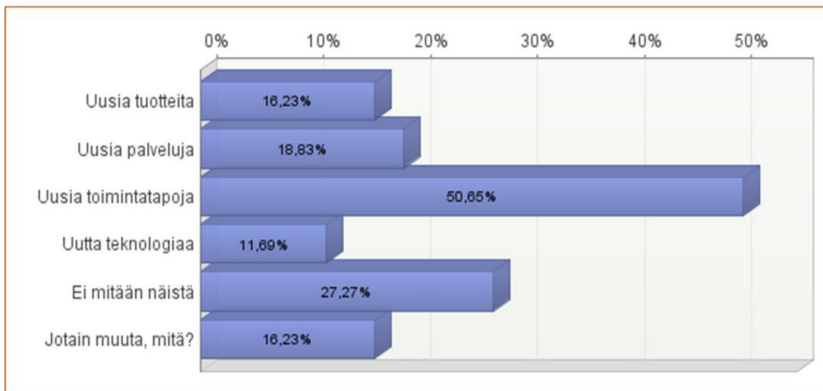
Vastaajat arvioivat hyödyntävänsä projektin tuloksia omassa toiminnassaan ainakin jossain määrin. ”En osaa sanoa” vastauksia oli kuitenkin viides ja noin 10 %:n mielestä tuloksia ei pysty hyödyntämään.

Projektin saavuttamiin tuloksiin oltiin pääosin tyytyväisiä. Sen sijaan vastaajat eivät kovin hyvin kyenneet arvioimaan sitä, onko organisaation henkilöstön osaaminen kehittynyt projektin aikana. Neljännos vastaajista valitsi ”en osaa sanoa”.

Pääsääntöisesti vastaajat olivat halukkaita tekemään jatkossakin yhteistyötä HAMKin kanssa. Vastaajista vain pieni osa ei ollut kiinnostunut yhteistyön jatkamisesta.

### Miten projektitoiminnan tuloksia otettiin käyttöön organisaatioissa?

Projektitoiminnan vaikuttavuuden ja hyödyllisyyden arvioimiseksi vastaajia pyydettiin arvioimaan millaisia projektitoiminnan tuottamia tuloksia heidän organisaatioissaan on otettu käyttöön. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. Kysymykseen vastasi 154 henkilöä. Tulokset ovat nähtävissä kuviossa 19.



Kuvio 19 Projektitoiminnan tulosten käyttöönottoaminen organisaatioissa

Puolet vastaajista arvioi, että projektitoiminnan tuloksena on otettu käyttöön uusia toimintatapoja. Noin 19 % vastaajista mainitsi uusien palvelujen ja noin 16 % uusien tuotteiden käyttöön ottamisen. Myös uuden teknologian hyödyntäminen mainittiin. Runsas neljännes vastaajista arvioi, että vaihtoehtoista mikään ei vastannut heidän organisaationsa tilannetta. Jotain muuta, mitä -vastaukset on esitetty alla.



**Avoimet vastaukset hyödyllisyys ja vaikuttavuus -teema: Jotain muuta, mitä?**

- uusi opetustehtävä, ohjeistus
- Vientitoiminnan kehittäminen
- Uusi testaustapa
- työntekijöiden ammattitaito kasvoi
- selvitystulokset tukivat päätöksentekoa
- Vaikuttamiseen työkaluja
- uusia kontakteja, viestintää ja yhteistyökumppaneita
- Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään toimittajaverkostossa opetusmateriaalin osana.
- laadimme kehittämissuunnitelmia
- Asia on kesken (toimeksianto ei ole valmis)
- yhteistoimintaa kampuksella
- syntyi uusi yritys
- henkilökuntakoulutukseen koulutuspaketti (mukaiillen)
- verkostoitumistapaamiset, verkostotoiminta kehittyi
- yhteistyötä eri oppilaitostasojen kanssa
- työelämälähtöiset opetussuunnitelmat helpottavat työharjoittelun hyödyntämistä
- yhteydenpito yrityksen verkostoihin jäämäköityi
- oma kehittäminen kyllä pääroolissa, mutta ideoita tuli yhteistyössä HAMKilta
- parempi verkostojen hyödyntäminen
- yritysten kanssa yhteistyö lisääntyi
- yhteistä hankesuunnittelua
- Analysoitiin kohderyhmäpalautetta tulevaan ops työhön

TKI-toimintaan liittyvien kysymysten päätteeksi oli vastaajilla mahdollisuus antaa **avoin palaute projektiyhteistyön hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta**. Palautetta antoi 51 vastaajaa. Vastauksia tarkastellaan vastaajien taustaorganisaatioiden (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) mukaisesti.

Julkisia organisaatioita edustavat henkilöt arvioivat toteutuneen projektiyhteistyön varsin hyväksi ja yhteistyön toivottiin jatkuvan samanlaisena. Konkreettisia esimerkkejä projektiyhteistyön hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta tuli hyvin vähän. Muutamissa vastauksissa mainittiin uusien työkalujen ja asiakaskontaktien syntyminen, henkilökunnan osaamisen lisääntyminen sekä positiivinen kokemus opiskelijoiden hyödyntämisestä erilaisten selvitysten tekemisessä. Vain yhdessä palautteessa nostettiin esiin projektiyhteistyön toimimattomuus.

Selvästi suurin osa yritysedustajista piti projektiyhteistyötä hyvänä ja toimivana. He myös esittivät runsaasti konkreettisia esimerkkejä yhteistyön eri muodoista. Projektiyhteistyön nähtiin positiivisimmin vaikuttaneen yrityksen tuotteiden, verkostojen ja osaamisen kehittämiseen. Yritysten ja HAMKin välisen yhteistyön kehittymistä yhteisprojektien aikana

pidettiin tärkeänä. Yhteistyö ei ole aina kuitenkaan sujunut saumattomasti. Yhteistyön aloittamisessa ja aikataulutuksessa nähtiin parantamisen varaa. Projektien suunnitteluvaiheen yhteistyöhön pitäisi panostaa enemmän ja hankkeiden sisältöjen suunnittelussa olisi yritysten tarpeet huomioitava nykyistä paremmin. Yhteydenottoja yrityksiin pitäisi aikaistaa. Myös HAMK:n vähäinen TEKES-hankkeiden määrä ja julkaisutoiminnan heikkous nostettiin esiin.

Kolmannen sektorin toimijoilta saatiin vain muutama kommentti, jotka kaikki olivat positiivisia. Projektiyhteistyöllä nähtiin olleen positiivista vaikutusta tuotekehitykseen ja uusien toimintatapojen kehittämiseen. Opiskelijoiden osallistumista projektitoimintaan pidettiin virkistävänä vaihteluna. Myös sosiaalisen median osaaminen ja hyödyntäminen on avautunut yhteistyön kautta.

## 10 PALVELUTOIMINTA HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

### 10.1 HAMKin palvelutoiminnan tunnettuus ja laadukkuus

Vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelutoiminnan tunnettuutta ja laadukkuutta 5-portaisella Likert-asteikolla viimeisimmän yhteistyön tai osallistumisen perusteella. Tuloksia esitellään taulukossa 13.

Taulukko 13 HAMKin palvelutoiminnan tunnettuus

	1	2	En osaa sanoa (3)	4	5	Yht	Ka.	Md
HAMKin palvelutoiminta tunnetaan hyvin	2,13 %	16,49 %	33,51 %	40,43 %	7,45 %	188	3,35	3
HAMK tiedottaa palvelutoiminnan tarjonnasta riittävästi	4,26 %	21,81 %	34,04 %	30,85 %	9,04 %	188	3,19	3
HAMKin palvelutoiminta on laadukasta	0,53 %	2,66 %	25 %	57,45 %	14,36 %	188	3,82	4
HAMKin palvelutoiminta on monipuolista	0 %	5,29 %	30,16 %	52,91 %	11,64 %	189	3,71	4
HAMKin palvelutoiminta on kansainvälistä	1,6 %	9,09 %	41,71 %	37,97 %	9,63 %	187	3,45	3
Tunnen HAMKin työelämäpalvelujen portaalin <a href="http://www.hamk.fi/tyoelamalle">www.hamk.fi/tyoelamalle</a>	20,21 %	25,53 %	27,66 %	22,87 %	3,72 %	188	2,64	3
Työelämäpalvelujen portaalin käyttäminen on helppoa	4,95 %	14,29 %	53,3 %	24,73 %	2,75 %	182	3,06	3
Työelämäpalvelujen portaalin palvelutarjonta löytyy helposti	4,95 %	13,19 %	56,59 %	22,53 %	2,75 %	182	3,05	3
<b>Yhteensä</b>	<b>4,83 %</b>	<b>13,54 %</b>	<b>37,6 %</b>	<b>36,33 %</b>	<b>7,71 %</b>	<b>1492</b>	<b>3,28</b>	<b>3</b>

Lähes puolet kysymykseen vastanneista piti HAMKin palvelutoimintaa tunnettuna. Vastaajista vain 2 % on sitä mieltä, että palvelutoimintaa ei tunneta ollenkaan ja 17 %:n mukaan tunnettuus on melko heikkoa. Vastanneista 34 %:lla ei ollut kantaa tästä asiasta. Palvelutoiminnasta tiedottamista piti hyvänä noin 40 % vastaajista. Kolmannes vastaajista esitti vastauksen ”en osaa sanoa”.

Noin 70 % vastaajista piti palvelutoimintaa laadukkaana. Täysin toista mieltä oli vain noin 3 % vastaajista. Kansainvälisenä palvelutoimintaa piti vajaa puolet vastaajista. Huomion arvoista on, että yli 40 % ei osannut vastata tähän kysymykseen.

HAMKin työelämäpalvelujen portaalia ei tunneta kovinkaan hyvin. Tätä mieltä oli vajaa puolet vastaajista. Portaalin käytettävyys jakoi mielipiteitä. Noin neljännes vastaajista piti käyttämistä helppona. Yli puolet vastaajista vastasi ”en osaa sanoa”.

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa avointa palautetta palvelutoiminnan tunnettuudesta. Palautetta saatiin 40 henkilöltä.

- Turvallista ja aitoa tekemistä
- Henkilöt ovat asiantuntevia ja toiminta on sujuvaa ja joustavaa.
- HAMKin palvelutoiminta on osaavaa.
- Ainakin meidän organisaatiossa HAMKin palvelutoiminnan tunnettavuus on korkea.
- Aika hyvin tunnen toimintaa, olen ollut pidempään mukana.
- Tiedän palvelun jota tarvitsen ja se toimii hyvin. TRISCO U-arvomallinnukset.
- Muihin kohtiin en osaa sanoa mitään, ei ole ollut tarvetta selvittää, kun suora yhteys on tiedossa.
- Olemme niin pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita, että tunnemme kyllä HAMKin toiminnan aika hyvin ja laajasti.
- Koulutustarjonta on monipuolista; tiivistä asiaa ei tutkintoon vaadittavia ”liirumeja”; työelämässä oleva hakee tietoa eikä välttämättä suorita taas yhtä tutkintoa lisää.

## 10.2 Yhteistyö ja sen sujuvuus

Vastaajia pyydettiin arvioimaan HAMKin palvelutoiminnan kanssa tehtyä yhteistyötä 5-portaisella Likert-asteikolla. Vastaukset esitellään taulukossa 14.

Taulukko 14 Yhteistyön sujuvuus

	1	2	En osaa sanoa (3)	4	5	Yht	Ka.	Md
Asiakkaan lähettämiin yhteydenotto-pyyntöihin vastataan nopeasti	1,08 %	8,65 %	26,49 %	46,49 %	17,3 %	185	3,7	4
Yhteistyö HAMKin palvelutoiminnan kanssa on sujuvaa	0,54 %	2,69 %	23,66 %	47,31 %	25,81 %	186	3,95	4
Palvelutoiminta on asiakaslähtöistä / asiakkaan tarpeista lähtevää	1,08 %	4,86 %	26,49 %	50,81 %	16,76 %	185	3,77	4
Palvelun hinta vastaa laatua	0,54 %	6,45 %	44,09 %	36,56 %	12,37 %	186	3,54	3
HAMKin palvelutoiminnan henkilöstö on asiantuntevaa	0,54 %	1,61 %	18,82 %	46,77 %	32,26 %	186	4,09	4
Sovitut aikataulut pitävät	1,09 %	7,61 %	21,74 %	45,65 %	23,91 %	184	3,84	4
<b>Yhteensä</b>	<b>0,81 %</b>	<b>5,31 %</b>	<b>26,89 %</b>	<b>45,59 %</b>	<b>21,4 %</b>	<b>1112</b>	<b>3,81</b>	<b>4</b>

Yli 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaiden lähettämiin yhteydenotto-pyyntöihin vastataan nopeasti. Noin neljännes vastaajista ei osannut muodostaa kantaansa tästä asiasta.

Palvelutoiminnan kanssa tehdyn yhteistyön koki sujuvaksi yli 70 % vastaajista. Noin neljännes vastaajista ei osannut arvioida yhteistyön sujuvuutta.

HAMKin palvelutoiminta arvioidaan varsin asiakaslähtöiseksi. Tätä mieltä oli lähes 70 % vastaajista. Noin 50 % vastaajista koki palvelun hinnan vastaavan laatua suhteellisen hyvin. Huomattavaa on kuitenkin, että lähes puolet vastaajista eivät osanneet ottaa kantaa palvelun hinnan ja laadun suhteeseen.

Palvelutoiminnan henkilöstön osaamista arvostettiin varsin korkealle. Melkein 80 % vastaajista oli tätä mieltä. Noin 70 % vastaajista oli tyytyväisiä myös aikataulujen pitävyyteen.

Vastaajille annettiin mahdollisuus kirjoittaa avoin palaute yhteistyöstä ja sen sujuvuudesta HAMKin palvelutoiminnan kanssa. Vastauksia saatiin 47 henkilöltä. Alla olevassa taulukossa esitetään autenttiset lainaukset vastauksista sisältöjen mukaan ryhmiteltyinä.

**YHTEISTYÖ TOIMII HYVIN**

- Yhteistyö toimii hyvin.
- Oikein sujuvaa.
- Yhteistyö sujuvaa.
- Palvelutoiminta on osaavaa
- Asiat ovat sujuneet hyvässä hengessä ja tavoitteet on saavutettu pääsääntöisesti aina.
- Yhteistyö on toiminut hyvin.
- Hyvää ja toimivaa yhteistyötä. Asiakkaan tarpeista käsin lähtevää.
- Yhteistyö on sujunut hyvin. Olen osallistunut täydennyskoulutukseen.
- Asiantuntevaa palvelua.
- Kaikki sujui vaivattomasti aikataulussa.
- Yhteistyö sujuu.
- Aikataulujen pitävyys on parantunut parin viime vuoden aikana merkittävästi, muilta osin erittäin hyvin toimiva yhteistyö ja yritysosallistujia arvostetaan.
- Sujuu hyvin.
- Kiitos HAMKin ammattitaitoiselle henkilökunnalle, huolelliselle ja aikataulun mukaiselle toiminnalle. Laatu on luotettavaa ja hyvää – helppo on olla mukana.
- Erittäin hyvin sujuu. X & Y pitivät yhteyttä ja myös avoimen palautteen antaminen on mahdollista.
- HAMKin kanssa yhteistyö on sujunut aina loistavasti.
- HAMKin henkilökunta Valkeakoskella ammattitaitoista ja palvelualttiita. Erittäin suuri kiitos!
- Osaavaa tutkimustyötä jonka raportteja on ollut helppo käyttää. Testeissä joustava aikataulu.

**YHTEISTYÖSSÄ KEHITETTÄVÄÄ**

- Aina ei saa yhteyttä ja aikataulut liukuu tai ovat epävarmat.
- Aikataulujen noudattamisessa voisi HAMK olla täsmällisempi.
- Aikatauluissa pysymisessä on pientä hiottavaa.
- Esim. Intia projekti peruuntui täysin.
- En tiedä olenko käyttänyt väärin kontakteja, mutta ainakaan opetushenkilöstön toimesta vastaus ei ole nopeaa tai kyselyt eivät ohjaannu ”oikeisiin osoitteisiin”.

Yleiset huomiot palvelutoiminnasta ryhmiteltiin palautteen sisällön perusteella seuraavasti: hinnoittelu sekä henkilöstö ja opiskelijat. Viimeisenä on muita huomioita yhteistyöstä.

## YLEISIÄ HUOMIOITA PALVELUTOIMINNASTA

### Hinnoittelu

- Palvelu on enemmänkin alihinnoiteltua kuin korkeasti hinnoiteltua. Sitä voisi miettiä. Ilmaiseksi saa paljon.
- Laskutushinnat ovat aika kalliita.
- Hinnoittelu on laatuun nähden ehkä alhainen, jos miettii vastaavaa yritysten toimintaa.
- Palvelun hinnan ja laadun suhdetta en oikein osaa arvioida. Minusta tuntuu, että HAMKista saa paljon ilmaiseksi tai lähes ilmaiseksi, tosin osallistumismahdollisuudet tasapuolisempia, mutta näitä palveluja tehdään kuitenkin ammattitaitoisesti.
- Hinta-laatusuhdetta on vaikea arvioida, aika halvalla HAMK kai palvelujaan tarjoaa.
- Hintaa ja laatua palvelusta on vaikea tietää. Vaikuttaa siltä, että tekijöiden koulutustasoon nähden edullista touhua.
- Hinta-asia on vähän ongelmallinen, jos esim. opiskelijat ovat mukana.
- Hinnasta ja laadusta on näkemys, että aika ”halpaa” HAMKin antama palvelu on (tätä on tosin vaikea tällä tiedolla tarkemmin arvioida).

### Henkilöstö ja opiskelijat

- Henkilöstö mukavaa, mutta aikataulun noudattaminen ei aina suju.
- HAMKista löytyy todella hyviä asiantuntijoita, joille myös työelämän konkretia on tuttu – heistä huomaa, että on tehty ”ihan oikeaa duuniakin”, mutta minulla on myös kokemusta koulutustilaisuuksista, joissa näyttäytyy ”käytännön vieraus” ja opetus jää teoriasolle.
- Henkilöstön asiantuntemuksessa suuria vaihteluja, osa tosi huippuja.
- Osa henkilöstöstä super-asiantuntijoita, mutta vaihtelua on.
- Henkilöstö on ammattitaitoista, tosin vaihtelua on. Ystävällisen palvelun olen aina saanut.
- Paljon on kiinni henkilöstä, jonka kanssa asioi. Osa on erittäin hyvin yhteistyötä tekeviä ja hyvin asioita hoitavia. sitten on sellainen, joka ajattelee vain omia etujaan ja jyrää yhteistyökuvioissa omaa agendaansa kuuntelematta muita.
- Haasteellisia kohtia on opiskelijoiden osallistuminen esim. aikataulutukseen liittyen, mutta aika hyvin on selvitty.
- Aikataulussa oli ongelmia. Jäi vähän epäselväksi oliko hidasteena opiskelijat vai ontuiko ohjaus.
- Aikataulut eivät aina pidä, etenköän silloin kun opiskelijoita on mukana.
- Opiskelijoiden työssä määttää aikataulu tai sitä ei ole edes sovittu riittävän jäämäkästi.
- Opiskelijaprojekteissa tuntuu usein puuttuvan asiakaslähtöisyys (pl. opinnoitteet), ainakin minulle on jäänyt maku, ettei HAMK halua vastata opiskelijoiden tekemisistä, tämä näkyy sekä ohjauksessa että sopimuskäytännöissä.
- Aikataulut saattaa heitellä, jos opiskelija päättääkin toimia oman aikataulun mukaan. HAMKin on vaikea vaatia, että esim. opinnäytetyö on oltava valmis silloin ja silloin. Suunnitelmat tahtovat piiputtaa. En oikein tiedä, ketä sitä arvioi.
- On hyvä, että opiskelijoita käytetään täydennyskoulutuksessa ”opettajina”, mutta joskus kirjaviisaus vastaan ammattilaiset ei ole toimiva yhdistelmä. Tällainen kokemus nousi esiin EA-koulutuksessa, jossa oli opiskelijat opettajina ja ammattilaiset oppijoina.

**MUUTA YHTEISTYÖSTÄ**

- Mikä on mitään, minkäkin kyltin alla, tulisi saada selvemmin esille. Vaikuttaa joskus sekavalta saadun informaation perusteella ja jotkut käsitteet yhdistää vain tiettyyn ihmiseen – mitä HAMK tarjoaa? ja selkeä kuva tai taulukko – kehittämisehdotus siis!
- Ei ole moittimista eikä toisaalta erityistä kehumista.

**10.3 Palvelutoiminnan hyödyllisyys ja vaikuttavuus**

Vastaajia pyydettiin arvioimaan HAMKin palvelutoiminnan hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta esittämällä heille kysymyksiä 5-portaisella Likert-asteikolla. Väittämiin pyydettiin vastaamaan viimeisimmän yhteistyökontaktin / toimeksiannon pohjalta. Tulokset näkyvät taulukossa 15.

Taulukko 15 Palvelutoiminnan hyödyllisyys ja vaikuttavuus

Väittäjä	1	2	En osaa sanoa (3)	4	5	Yht	Ka.	Md
HAMKin tarjoama palvelu vastasi asetettuja tavoitteita	0,55 %	2,19 %	21,86 %	46,45 %	28,96 %	183	4,01	4
Saamamme palvelu on kehittänyt organisaatiotamme	1,11 %	6,11 %	40 %	41,11 %	11,67 %	180	3,56	4
Organisaatiomme henkilöstön osaaminen kehittyi yhteistyön aikana	1,67 %	7,78 %	28,89 %	47,22 %	14,44 %	180	3,65	4
Olemme tyytyväisiä yhteistyöhön HAMKin palvelutoiminnan kanssa	1,67 %	2,22 %	21,11 %	41,67 %	33,33 %	180	4,03	4
<b>Yhteensä</b>	<b>1,24 %</b>	<b>4,56 %</b>	<b>27,94 %</b>	<b>44,12 %</b>	<b>22,13 %</b>	<b>723</b>	<b>3,81</b>	<b>4</b>

Vastaajista 75% oli sitä mieltä, että palvelu on vastannut hyvin sille asetettuihin tavoitteisiin. Palvelulla on nähty olevan myös organisaatiota kehittävä vaikutus. Näin arvioi vähän yli puolet vastaajista. On kuitenkin huomioitava, että 40 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa tähän kysymyseen. Noin 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että henkilöstön osaaminen oli kehittynyt yhteistyön myötä. Vastaajista noin 75 % oli tyytyväisiä HAMKin palvelutoiminnan kanssa tehtyyn yhteistyöhön.

Vastaajille annettiin mahdollisuus myös vapaamuotoiseen palautteeseen palvelutoiminnan hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta. Palautetta saatiin 30 vastaajalta. Alla olevissa taulukoissa esitetään autenttiset lainaukset vastauksista sisältöjen mukaan ryhmiteltynä.



**POSITIIVISET KOKEMUKSET**

- Olen kokenut erittäin hyödyllisenä oman toiminnan näkökulmasta.
- Oma organisaationi olisi voinut hyödyntää tuloksia enemmänkin.
- Palvelu vastasi tarvettani. Sain tietojeni päivitystä omaan työhöni.
- Hyvä palvelu, vastasi asetettuja tavoitteitani, saamani palvelu on kehittännyt tarkoituksiani. olen tyytyväinen yhteistyöhön HAMKin palvelutoiminnan kanssa.
- Toiminta on vaikuttavaa, toki oman organisaatiomme muutosvaiheet ja muut tekijät vaikuttavat siihen, miten hyvin asioita voidaan aina viedä eteenpäin.
- Itse olin päivittämässä lääkehoidon osaamista. Erinomainen koulutus kokonaisuudessaan.
- Itse sain koulutuksessa ajantasaista tietoa työhöni.
- Olin koulutukseen erittäin tyytyväinen 10+
- Organisaatiostamme katsottuna meille on ollut hyötyä HAMKin kanssa tehdystä yhteistyöstä monella tasolla: kehittäminen, työvoiman saanti, taloudellisestikin.
- Olemme saaneet hyödyllistä apua tuotekehittelyyn ja hankkeet ovat sopineet myös organisaatiomme tavoitteisiin.
- Yrityksenä olemme hyötäneet yhteistyöstä, esim. verkosto laajentunut, tietoa hyödynnettäväksi organisaatiossamme olemme saaneet, joitakin menettelyjä mukautettuna otettu käyttöön. . .
- Olemme saaneet hyödyllisiä palveluja ja mielestäni edullisesti.
- HAMK on yrityksellemme hyödyllinen yhteistyökumppani ja saamme kontakteja opiskelijoihin.
- HAMKin tarjoamat palvelut ovat meille hyödyllisiä ja edullisia, joten niitä on voitu myös käyttää.
- Yhteistyö on aina hyödyllistä molemmin puolin ja hyödyttää myös opiskelijoita.
- Osaavaa tutkimustyötä jonka raportteja on ollut helppo käyttää. Testeissä on joustava aikataulu.

**KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

- Hyöty olisi jossain kohdin ollut parempi, jos olisi pysytty aikataulussa.
- Työelämä ja business-ajattelu eivät toteudu koulutuksissa, jää viherpiipertämiseksi ja kettutyttöasteelle.
- Palvelupuolelta kokemusta on opiskelijaprojekteista ja opinnäytteistä. Näissä hyödyllisyys on suhteellista, koska ohjaus jää liiaksi yrityksen varaan ja tällöin ”out of the box” ajattelu kärsii. Odotan HAMKilta vahvempaa roolia ohjauksessa, jotta yrityksiin saadaan tuotua enemmän uutta ajattelutapaa ja uusia ideoita projektien ja opinnäytteiden kautta.

**EI OSAA SANOA**

- Näistä minulla ei ole laajempaa henkilökohtaista kokemusta.
- Nyt ehkä vaikea hahmottaa HAMKin organisaatiota, onko yhteistyö ollut missäkin lokerossa.
- En osaa arvioida asiaa organisaationi näkökulmasta, mutta itse sain hyvää koulutusta.

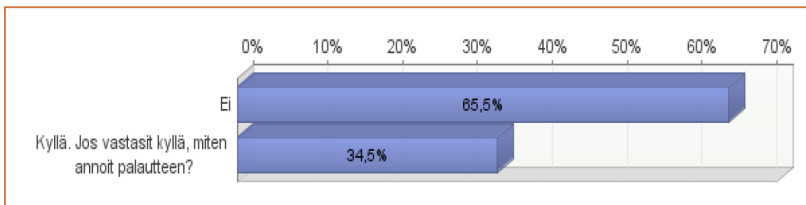
**MUITA AJATUKSIA**

- Toivomme että HAMK käyttää jatkossakin osuuskuntien palveluita, jos tarvetta ilmenee.
- Palvelutoiminta on halpaa yrityksille, toisaalta hyvä, mutta onko kilpailun näkökulmasta.
- Tilattu palvelu on teknisiä laskelmia, joten ei juurikaan tekemistä oman organisaation kehittämisellä tai henkilöstömme osaamisella.
- Hinta- ja laatusuhdetta on vaikea arvioida, kun useampia toimeksiantoja ovat tehneet opiskelijat. Ei HAMK ainakaan kallis palveluntuottaja ole – mutta en tiedä ovatko ne ihan yrityshintojakaan.
- Ei ole moittimista eikä toisaalta erityistä kehumista.

## 11 PALAUTEJÄRJESTELMÄ HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

### 11.1 Palautteen antaminen TKI-toiminnasta

Vastaajilta kysyttiin ovatko he antaneet palautetta TKI-toiminnasta. Vastausvaihtoehtoina olivat: ei ja kyllä. Kysymykseen vastasi 200 henkilöä. Jos vastaus oli kyllä, oli vastaajilla mahdollisuus täydentää vastaustaan kertomalla miten palautetta oli annettu (kuvio 20).



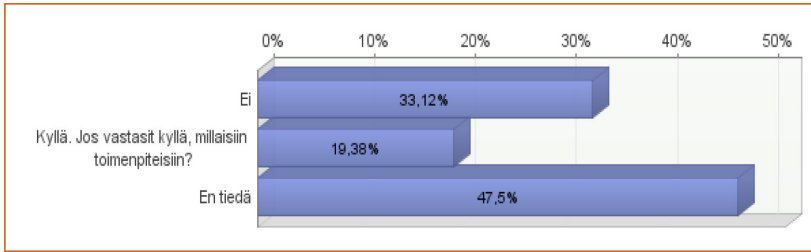
Kuvio 20. Palaute TKI-toiminnasta

Tuloksesta ilmenee, että 65,5 % kysymykseen vastanneista ei ole antanut palautetta HAMK:n TKI-toiminnasta.

Avointen vastausten mukaan TKI-toiminnasta on palautetta annettu eniten kyselyyn vastaamalla (28 mainintaa). Seuraavaksi eniten palautetta oli annettu suullisesti (21 mainintaa) ja ohjausryhmissä (17 mainintaa). Hankearvioinnit ja erilaiset järjestetyt tilaisuudet saivat seuraavaksi eniten mainintoja.

### 11.2 Palautteen vaikuttavuus TKI-toiminnassa

Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa antamansa palautteen vaikutuksesta TKI-toimintaan. Vastausvaihtoehdot olivat: ei, kyllä ja en tiedä. Kysymykseen vastasi 160 henkilöä. Jos vastaus oli kyllä, oli vastaajilla mahdollisuus täydentää vastaustaan kertomalla millaisiin toimenpiteisiin annettu palaute on johtanut. Tulokset näkyvät kuviossa 21.



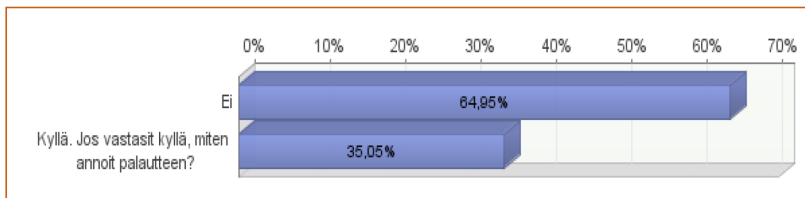
Kuvio 21. TKI-toiminnasta annetun palautteen vaikuttavuus

Tulosten mukaan noin 33 %:n vastaajista oli sitä mieltä, että TKI-toiminnasta annettu palaute on johtanut toimenpiteisiin. Vajaa 20 % vastaajista arvioi, että palautteella ei ole ollut vaikutusta. Merkillepantavaa on, että melkein puolet vastaajista ei osannut ottaa kantaa tähän kysymykseen.

Avointen vastausten mukaan TKI-toiminnasta annettu palaute on selvästi eniten vaikuttanut hankkeiden etenemiseen ja sisältöihin (15 mainintaa). Muina yksittäisinä mainintoina nostettiin esiin koulutuksen suunnitelman muuttaminen, vastuuhenkilöiden yhteydenotto ja yhteistyötapaaminen.

### 11.3 Palautteen antaminen palvelutoiminnasta

Vastaajilta kysyttiin ovatko he antaneet palautetta palvelutoiminnasta. Vastausvaihtoehtoina olivat: ei ja kyllä. Kysymykseen vastasi 194 henkilöä. Jos vastaus oli kyllä, oli vastaajilla mahdollisuus täydentää vastaustaan kertomalla miten palautetta on annettu (kuvio 22).



Kuvio 22. Palaute palvelutoiminnasta

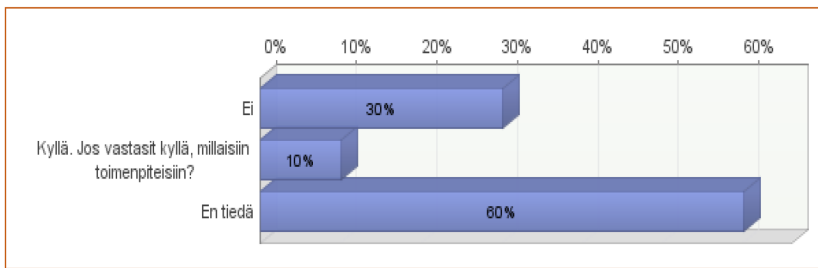
Tulosten mukaan noin 65 % vastaajista on antanut palautetta palvelutoiminnasta. Määrä on lähes kaksinkertainen verrattuna palautetta antaneiden määrään TKI-toiminnassa.

Avointen vastausten pohjalta ilmenee, että palvelutoiminnasta on annettu palautetta selkeästi eniten koulutus-, kurssi- tai osallistujapalautteina (28 mainintaa). Seuraavaksi eniten palautetta on annettu kyselyihin

vastaamalla (12 mainintaa), suullisesti (11 mainintaa) ja toimeksiannon päättyessä (10 mainintaa). Myös opiskelijapalautteet ja sähköposti mainittiin.

#### 11.4 Palautteen vaikuttavuus palvelutoiminnassa

Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa onko heidän antamansa palaute johtanut toimenpiteisiin. Vastausvaihtoehtoina olivat: ei, kyllä ja en tiedä. Kysymykseen vastasi 150 henkilöä. Jos vastaus oli kyllä, oli vastaajilla mahdollisuus täydentää vastaustaan kertomalla millaisiin toimenpiteisiin annettu palaute on johtanut. Tulokset esitellään kuviossa 23.

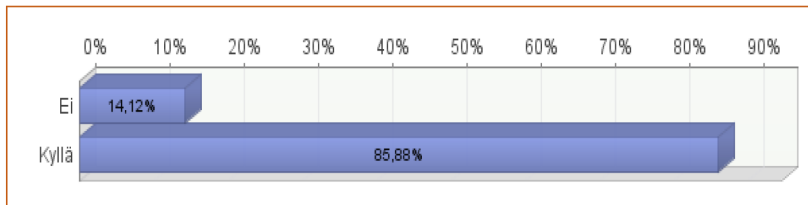


Kuvio 23. Palvelutoiminnasta annetun palautteen vaikuttavuus

Tulosten mukaan vain 10 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelutoiminnasta annettu palaute on johtanut toimenpiteisiin. Vastaajista 60 % ei osannut ottaa kantaa palautteen vaikutuksiin. Avoimeen kysymykseen annetun palautteen vaikuttavuudesta tuli vain 15 vastausta. Niiden mukaan palvelutoiminnasta annettu palaute on vaikuttanut eniten kulloinkin meillä olevan toimeksiannon sisältöön ja sen kehittämiseen (viisi mainintaa). Palautteella nähdään olevan positiivista vaikutusta myös suunnitella olevan toimeksiannon sisältöön (kolme mainintaa).

#### 11.5 Palautejärjestelmän kehittäminen

Vastaajille esitettiin kysymys: ”Onko palautteen antamiseen riittävästi mahdollisuuksia?”. Vastausvaihtoehtoina olivat: ei ja kyllä. Kysymykseen saatiin 170 vastausta. Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää myös omia ehdotuksia palautteen antamisen keinoista (kuvio 24).



Kuvio 24. Mahdollisuus palautteen antamiseen

Saatujen tulosten mukaan noin 86 % vastaajista on sitä mieltä, että palautteen antamiselle on annettu riittävästi mahdollisuuksia.

Omia ehdotuksiaan palautteen antamisen tavoista esitti 41 henkilöä. Eniten palautteen antamiseksi toivottiin kyselyjä (15 mainintaa) ja henkilökohtaisia keskusteluja (14 mainintaa). Mainintoja saivat myös yhteistyöfoorumit, sähköposti, puhelinkontakti sekä mahdollisuus antaa välitöntä palautetta.

Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin:

### **Miten HAMKille osoitetusta palautteesta, sen käsittelystä ja vaikuttavuudesta pitäisi saada tietoa?**

Palautteiden käsittelyyn ja vaikuttavuuteen liittyvään kysymykseen vastasi 43 henkilöä. Vastaajien mukaan paras tapa saada tietoa palautteiden käsittelystä ja vaikuttavuudesta on lyhyt tiedote (15 mainintaa). Seuraavaksi eniten mainintoja saivat HAMKin uutiskirje ja sähköposti (molemmissa kolme mainintaa). Esiin nostettiin myös yritys- ja yhteistyötahotteen laatiminen 3–4 kertaa vuodessa. Myös palautetilaisuuksia toivottiin, joista hyvänä esimerkkinä tuotiin esiin vuonna 2013 järjestetty TKI-arvioinnin palautetilaisuus.

## 12 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa HAMKin TKI-toiminnan ja palvelutoiminnan tunnettuutta ja vaikuttavuutta sekä palautejärjestelmän toimivuutta. Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä ja se suunnattiin sellaisille yhteistyökumppaneille, jotka ovat aidosti osallistuneet HAMKin TKI-toimintaan tai palvelutoimintaan joko toiminnan kehittäjinä tai asiakkaina. Vastaajia pyydettiin antamaan vastauksensa viimeisimmän yhteistyökontaktin perusteella. Kyselyyn vastasi 211 henkilöä.

Tulosten tulkinnessa on syytä ottaa huomioon, että Webropol-kysely lähetettiin 801 henkilölle ja vastauksia saatiin 211 kappaletta, jolloin vastausprosentti jäi 26:een. Seutukuntien asukasmäärään suhteutettuna vastauksia saatiin kuitenkin monenlaisista organisaatioista ja kaikilta HAMKin toiminta-alueilta. Vastaajien määrää voidaan siis pitää riittävänä päätelmien tekemiseksi.

On myös huomioitava, että vastaajien taustoilla on saattanut olla vaikutusta vastauksiin. Webropol-kyselyn toteuttamista varten vastaajien yhteystietoja kerättiin HAMKin eri yksiköiden TKI-toimijoilta ja maksullisen palvelutoiminnan asiantuntijoilta sekä hankepalvelun tiedostosta. Ammatilliselta opettajakorkeakoululta yhteystietoja saatiin kaikkein vähiten. Tällä on saattanut olla vaikutusta esimerkiksi Ammatillisen osaamisen -tutkimusyksikön tunnettuuden arviointiin.

Tutkimusyksiköiden tuloksia arvioitaessa on syytä ottaa huomioon niiden historia. Ohutlevykeskus on toiminut jo pitkään ja myös Biotalouden yksikössä on ollut tutkimustoimintaa jo vuosien ajan. Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikkö ja Älykkäät palvelut -tutkimusyksikkö ovat HAMKissa uusia toimijoita.

### **HAMKin TKI-toiminta**

HAMKin TKI-toiminnan laatu ja tunnettuus on saatujen tulosten perusteella hyvä. HAMKin rooli korostuu etenkin yhteistyöverkostojen rakentajana. Tyytyväisimmät yhteistyökumppanit löytyvät Valkeakosken seudulta.

HAMKin TKI-toiminnan kansainvälisyys oli vieras asia suurelle osalle kyselyyn vastanneista, Valkeakosken seudun edustajia lukuun ottamatta.

Kansainvälisten verkostojen luomisessa ja ylläpidossa on HAMKissa vielä kehitettävää. Kumppanuuksien rakentaminen edellyttää pitkäjänteistä työtä, näkyä tavoitteista ja kykyä jatkuvaan arviointiin. Oma osaaminen pitäisi virittää sellaiselle tasolle, että HAMK nähdään haluttavana yhteistyökumppanina myös kansainvälisten toimijoiden silmissä. Hyviä askelmerkkejä tähän suuntaan on jo näkyvissä.

Kyselyyn vastanneista vain pieni osa tunnisti tehneensä yhteistyötä tutkimusyksikön kanssa. Sen sijaan yhteistyökumppaneikseen he mainitsivat mm. Opettajakorkeakoulun, tekstiilin, rakennustekniikan, liiketalouden, hyvinvoinnin ja HAMK Steel Metal Centren. Käsite Tutkimusyksikkö ei siis ole vielä yhteistyökumppaneille tuttu ja selkeä. Tutkimusyksiköistä Ohutlevykeskus on kuitenkin selvästi tunnetuin. Tulos ei ole yllätys, koska Ohutlevykeskus on toiminut muita tutkimusyksiköitä paljon kauemmin, kuten edellä jo todettiin.

Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikön tunnettuuden arviointi on tuottanut vastaajille ongelmia. Tutkimusyksikkö arvioitiin toiseksi tunnetuimmaksi, mutta yksikään vastaajista ei kuitenkaan maininnut tehneensä yhteistyötä ko. yksikön kanssa. Todennäköistä on, että käsite ammatillinen osaaminen sekoittuu HAMKin perustoimintaan. Vaikutusta on oletettavasti myös sillä, että kyselyyn vastasi vain pieni osa Ammatillisen opettajakorkeakoulun yhteistyökumppaneista. Biotalouden tutkimusyksikkö nostettiin kolmanneksi tunnetuimmaksi. Biotalouteen liittyvää tutkimustoimintaa on tehty jo pitkään HAMKin Teknologiaosaamisen yksikössä ennen tutkimusyksikön perustamista.

Tutkimusyksiköiden tunnettuus seutukunnittain vaihteli hyvin paljon. Tutkimusyksiköiden tunnettuuden lisääminen edellyttää yksiköiden nimen ja sisältöjen selkeytyksen lisäksi myös seutukuntakohtaista viestintää ja markkinointia. Myös käytännön toimintojen käynnistämiseen HAMKin seutukunnilla pitäisi panostaa entistä enemmän. Ohutlevykeskuksen tunnettuuden lisäämiseen kannattaa kiinnittää huomiota erityisesti Forssan ja Riihimäen seuduilla. Vastaavasti Biotalouden tutkimusyksikön markkinointia olisi hyödyllistä suunnata Riihimäen ja Valkeakosken seuduille. Älykkäät palvelut -tutkimusyksikkö tunnetaan aika huonosti kaikissa seutukunnissa, joten markkinointi- ym. toimenpiteitä pitäisi lisätä jokaisella seutukunnalla. Ammatillisen osaamisen tutkimusyksikön nimen selkiyttäminen ja tunnettuuden lisääminen on keskeistä kaikissa seutukunnissa.

Kyselyn tulokset osoittavat, että HAMKin TKI-toimintaa arvostetaan varsin korkealle. Tulokset ovat samansuuntaisia kuin vuonna 2013 tehdessä Työelämäarvioinnissa (ks. Kariniemi 2014a). Projektitoimintaa pidetään työelämän tarpeista lähtevänä, hyödyllisenä ja vaikuttavana. Projektitoiminta on edistänyt etenkin uusien toimintatapojen syntymistä ja käyttöönottamista yhteistyöorganisaatioissa. Yhteistyötä TKI-projektien kanssa kuvataan luontevaksi, sujuvaksi ja joustavaksi. Myös sovittujen aikataulujen pitävyyteen ollaan kohtuullisen tyytyväisiä. Selkeitä kehittämistä vaativia seikkoja ovat yhteistyön pitkäjänteisyyden lisääminen sekä nykyistä systemaattisempi työelämän edustajien mukaan ottaminen projektien suunnitteluun (ks. myös Juurakko-Paavola & Laakso, 2014;



Kariniemi 2014b). Pohdittavaksi jää myös se, miten opiskelijoiden rooli projekteissa tehdään näkyvämmäksi muillekin kuin projektipäälliköille. Olisivatko projektien ohjausryhmät sopivia paikkoja opiskelijatyön profiilin nostamiseen?

HAMKin TKI-toiminnan pitäisi olla yksikköraajat ylittävää ja rakentua toisaan tukevan osaamisen varaan. Tällä hetkellä resurssien suuntaaminen yli yksikkörajojen ei kaikilta osin ole toteutunut. TKI-toiminta on edelleen jäsentymätön kokonaisuus osalle opetushenkilökuntaa. Avainkysymys on miten motivoida ja kannustaa opettajia osallistumaan nykyistä aktiivisemmin TKI-toimintaan.

HAMKin monipuolinen sidosryhmäyhteistyö ei aina näydy yhtenäisenä asiakastarpeiden kartoituksena, analysointina ja hyödyntämisenä. TKI-toiminnassa tulisi panostaa yhä enemmän sekä asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen että organisaatioiden osaamisen kehittämiseen. HAMKin nykyinen toimintamalli tuottaa paljon kontakteja ja informaatiota, mutta sidosryhmien tarpeita ei dokumentoida systemaattisesti. Nykyisen toimintatavan riskinä on, että sidosryhmäsuhteiden hyödyntäminen jää vajaaksi. Kattava sidosryhmäanalyysi olisi paikallaan oman aseman ja potentiaalisten kumppaneiden hahmottamiseksi. Sidosryhmäpalautekeräämistä ja analysointia kannattaa edelleen systematisoida ja kehittää strategisen johtamisen sekä toiminnan ohjauksen suuntaviivoiksi.

HAMKin TKI-toiminta on edelleen riippuvaista maakuntaliittojen ja ELY-keskusten kautta jaettavista EU-rahoituksesta. Kapean rahoituspohjan riski on tiedostettu, mutta vahvaa näkemystä rahoituspohjan laajentamiseksi ei ole syntynyt. Tarve saada lisää TEKESin ja Suomen Akatemian tutkimusrahoitusta tai päästä käsiksi suoraan EU-rahoitukseen vaatii uudenlaista osaamista. Myös alueiden väliseen yhteistyöhön liittyvät ohjelmat ovat yksi tärkeä rahoituskanava (Interreg-ohjelmat). Selkeitä askelaita rahoituspohjan laajentamiseen on jo selvästi nähtävissä. Myös tutkimusyksiköiden siirtyminen projekteista pidempikestoisiin tutkimusohjelmiin luo edellytyksiä nykyistä systemaattisemman TKI-toiminnan kehittämiseksi.

## Palvelutoiminta

Kyselystä saatujen tulosten pohjalta voidaan todeta, että yhteistyö HAMKin ja palvelutoiminnan asiakkaiden kesken sujuu hyvin, toiminta on asiakaslähtöistä ja laadultaan hyvää. HAMKin palvelutoiminnan vahvuutena on henkilöstön korkea osaamistaso. Asiakkaiden yleinen mielikuva hinnoista on se, että HAMK myy palveluitaan liian edullisesti. Herää kysymys, onko hinnoittelu kohdallaan?

Käsitteet työelämäpalvelut ja palvelutoiminta sekä niiden väliset erot ovat yhteistyökumppaneille epäselviä. Myös työelämäpalveluiden portaalin tunnettuus osoittautui heikoksi. Palvelutoiminnan tunnettuuden ja volyymin kasvattaminen edellyttää entistä parempaa kumppanuuksien ja asiakkuuksien tuntemusta, asiakastiedon hyödyntämistä sekä toiminnan

tunnetuksi tekemistä alueen toimijoille (ks. myös Juurakko-Paavola & Laakso, 2014). Myynnin ja markkinoinnin tehostaminen sekä nykyistä nopeampi asiakkaiden palvelupyyntöihin vastaaminen ovat keskeisiä kehittämiskohteita.

Palvelutoimintaan liittyvään opiskelijatyöhön suhtaudutaan varauksella, etenkin aikataulujen pitävyyden suhteen. Opiskelijoiden ohjaukseen tulisi näin ollen kiinnittää enemmän huomiota. Myös nykyisissä sopimuskäytänteissä on parantamisen varaa.

HAMKissa maksullista palvelutoimintaa kehitetään kaikilla osaamisaloilla. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa nykyistä suurempi osa palveluiden myynnistä perustuu tuotteistettuihin palveluihin. Erityisesti TKI-toiminnassa syntyviä palvelu- ja tuoteideoita pitäisi pystyä kaupallistamaan systemaattisesti. Näin ollen hankehakemuksiin tulisi mahdollisuuksien mukaan lisätä selkeä suunnitelma hankkeen jälkeisestä toiminnasta, jotta tehdyt toimenpiteet siirtyisivät hyödynnettäväksi palvelutoiminnassa. Tämä edellyttää sisäistä yhteistyötä yksiköiden ja tutkimusyksiköiden välillä. Myös koulutusvienti ja digitalisoituminen ovat selkeitä kehittämiskohteita.

Erityiseksi kehittämiskohteeksi nousee palvelutoiminnan kannattavuus. Yksiköihin laadituilla liiketoimintasuunnitelmilla pyritään edistämään toimintojen systemaattista kehittämistä ja kannattavuutta.

## **Palautejärjestelmä**

HAMKin **TKI-toiminnan** palautejärjestelmää voidaan kokonaisuutena pitää kattavana ja järjestelmällisenä, koska erilaisia kyselyjä ja arviointiteja on tehty suhteellisen paljon. Arviointiraporttien pohjalta on laadittu työkirjoja, joiden avulla on päätetty kehittämiskohteista ja toteutettavista toimenpiteistä. Kyselystä saadut tulokset osoittavat, että kehitettävääkin löytyy. Palautteen kerääminen, hyödyntäminen ja tehdyistä toimenpiteistä tiedottaminen ovat selkeitä kehittämiskohteita.

Kyselyn tulosten mukaan vain alle puolet kyselyyn vastanneista oli antanut palautetta TKI-toiminnasta ja heistäkin vain osa oli selvillä millaisia vaikutuksia palautteella on ollut. Haasteena TKI-toiminnassa on sekä jatkuvan palautteen kerääminen että sen dokumentointi. Suulliset palaukset, joita saadaan runsaasti esim. projektien ohjausryhmissä ja muussa TKI-toiminnassa eivät useinkaan tule dokumentoiduiksi. Tällä hetkellä sidosryhmien palaute näyttäisi vaikuttavan parhaiten projektien etenemiseen ja sisältöihin. TKI-toiminnan palautejärjestelmää tulee kehittää siten, että palautetta voi antaa muustakin kuin projektitoiminnasta. Palauteenantotapojen valikkoa pitää laajentaa ja palautteen antaminen tehdä mahdollisimman helpoksi. Palautteen vaikutuksista tiedottaminen palautetta antaneille on ensiarvoisen tärkeää (ks. myös Kariniemi 2014a).

**Palvelutoiminnassa** asiakkaille tarjotaan runsaasti mahdollisuuksia palautteen antamiseen. Palautetta kerätään järjestelmällisesti ja saadut palaukset käsitellään yksiköiden työryhmissä. Palaukset tiedotetaan

myös yksiköiden johtotiimeille. Toimivista käytänteistä huolimatta kyselyn tulokset nostavat esiin selkeitä kehittämiskohteita.

Kyselyn tulosten mukaan suurin osa palvelutoiminnan asiakkaista ei ole antanut palautetta, vaikka siihen olisi ollut mahdollisuus. Tämän lisäksi vain pieni osa kyselyyn vastanneista koki palautteella olleen vaikutusta. Onko tästä vedettävissä johtopäätös, että palautetta ei anneta, koska sillä oletetaan olevan vaikutusta vain hyvin vähän tai ei lainkaan?

Palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen on syytä kiinnittää jatkossa huomiota. Palvelutoiminnassa palautetta kerätään jo nyt useita tapoja käyttäen, joten panokset kannattaisi keskittää sidosryhmien aktivointiin. Palvelutoiminnan asiakkaille olisi tiedotettava nykyistä tehokkaammin sekä palautteen perusteella päätettyjen toimenpiteiden suunnittelusta että tehdyistä toimenpiteistä esimerkiksi lyhyillä tiedotteilla tai sähköpostilla. Myös erillisiä palautetilaisuuksia kannattanee järjestää tarpeen mukaan.

Taulukkoon 16 on valittu keskeisimmät TKI-toiminnan, palvelutoiminnan ja palautejärjestelmän kehittämissuosituksat.

Taulukko 16 Kerskeiset kehittämssuosituksat

KESKEISET KEHITTÄMISSUOSITUKSET		
TKI-TOIMINTA	PALVELUTOIMINTA (MAPA)	PALAUTEJÄRJESTELMÄ
Tutkimusyksiköiden tunnettuden lisääminen	Järjestelmällinen hanke- ja tutkimustulosten tuotteistaminen	Palautteen antamismahdollisuuden monipuolistaminen
Sidosryhmien osallistumismahdollisuuksien lisääminen TKI-toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen	Palvelutoiminnan tarjonnan selkeyttäminen ja markkinointi	Sidosryhmien aktivointi palautteen antamiseen
Yksiköiden ja tutkimusyksiköiden monialaisen yhteistyön kehittäminen	Hinnoittelupolitiikan tarkistaminen	Tiedottaminen asiakkaille palautteiden vaikutuksista toiminnan kehittämiseen
Sidosryhmäanalyysin tekeminen	Opiskelijoiden ohjauksen ja soti-muskäytänteiden kehittäminen	CRM-järjestelmän kehittäminen

Julkaisu on käsitelty Laadun- ja riskienhallinnan johtoryhmässä 16.12.2015.

## LÄHTEET

- Ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli 2015. OKM. Saatavilla: [http://www.min-edu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/hallinto\\_ohjaus\\_ja\\_rahoitus/Liitteet/amk\\_rahoitusmallimatriisi\\_2015.pdf](http://www.min-edu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoitus/Liitteet/amk_rahoitusmallimatriisi_2015.pdf) Viite 8.11.2015.
- Ammattikorkeakoululaki 932/ 14.11.2014 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi) Viite 14.11.2015.
- Arene ry. 2015. Ammattikorkeakoulujen TKI-toiminnan tilastolukuja 2014. Tilastokeskuksen tiedonkeruu. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n materiaali 19.10.2015.
- Friman, Mervi 2012. Hämeen ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmä. sisäisen arvioinnin raportti 2012. Selviytymisen teesit työskentelyn pohjalta. Saatavilla: [https://hameenamk.sharepoint.com/hankepalvelut/PublishingImages/SitePages/tilastointi/HAMK\\_laadunvarmistus\\_ia\\_2012.pdf](https://hameenamk.sharepoint.com/hankepalvelut/PublishingImages/SitePages/tilastointi/HAMK_laadunvarmistus_ia_2012.pdf) Viite 31.10.2015.
- FUAS-liittoumastrategia 2015 – 2020. 2015. Saatavilla: <http://www.fuas.fi/fuas/Raportit/Documents/FUAS-liittoumastrategia%202015–2020.pdf>. Viite 31.10.2015.
- FUAS-toimintakertomus 2014. Hyttinen Kirsi, Jänis Reetta & Niittymäki Seppo: Artikkelit FUAS painoajojen työelämälähtöisen TK-toiminnan edellytysten vahvistaminen. Saatavilla: [http://www.fuas.fi/fuas/Raportit/Documents/FUAS\\_vuosi\\_2014\\_Toimintakertomus.pdf](http://www.fuas.fi/fuas/Raportit/Documents/FUAS_vuosi_2014_Toimintakertomus.pdf) Viite 31.10.2015
- HAMK UAS RDI REWIEW – Strategic Background for RDI in HAMK. 2011. 16.9.2011. Saatavilla: [https://hameenamk.sharepoint.com/hankepalvelut/PublishingImages/SitePages/tilastointi/Raportti%20HAMKin%20TKI-toiminnasta\\_160911.pdf](https://hameenamk.sharepoint.com/hankepalvelut/PublishingImages/SitePages/tilastointi/Raportti%20HAMKin%20TKI-toiminnasta_160911.pdf) Viite 31.10.2015.
- Hintsanen, Veijo; Puusaari, Pertti; Friman Mervi & Keskitalo Juhani 2011. Aluevas-  
tuuraportti 2011. Saatavilla: <http://www.juuli.fi/Record/juuli2012-40086>  
Viite 30.10.2015.
- Hirsijärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2015. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hämeen ammatillisen korkeakoulutuksen kuntayhtymän Tasekirja 2014. Hallituksen selonteko. HAMK, Hämeenlinna 2014. Hyväksytty yhtymävaltuustossa 24.2.2015.

- Juurakko-Paavola, Taina & Laakso, Anne 2014. Kanta-Hämeen elinkeinoelämän kilpailukytekijöistä vuonna 2030. Julkaisussa: Turunen, H. (toim.). Kilpailukykyä Kanta-Hämeeseen – ylempi korkeakoulutus alueen osaamisen uudistajana (s. 10 – 41). Hämeen ammattikorkeakoulun julkaisuja 16/2014.
- Kariniemi, Marjatta & Laakso, Anne 2014. Maksullisen palvelutoiminnan kehittäminen Hämeen ammatillisen korkeakoulutuksen kuntayhtymässä – Nykytila ja kehitysnäkymät. Saatavilla: [http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi\\_FI/?ObjectPath=/Shops/20110331-11092-32281-1/Products/MaPa&ViewAction=ViewProduct](http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi_FI/?ObjectPath=/Shops/20110331-11092-32281-1/Products/MaPa&ViewAction=ViewProduct) Viite 31.10.2015.
- Kariniemi, Marjatta 2014a. Koulutuksen työelämävastaavuus ja TKI-toiminnan hyödyntäminen opetuksessa HAMKissa. Saatavilla: [http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi\\_FI/?ObjectID=7734604&ViewAction=ViewProduct](http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi_FI/?ObjectID=7734604&ViewAction=ViewProduct) Viite 31.10.2015.
- Kariniemi, Marjatta 2014b. Yhteisten palveluiden itsearviointi 2014. Toimenpiteiden toteutumisen ja vaikuttavuuden arviointi asiakastyytyväisyyspalautteen tuoksista. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Kotonen, Ulla 2013. FUAS TKI-tukipalveluselvitys 19.11.2013.
- Kotonen, Ulla & Heikkilä Sara. Eds. 2013. Research Review Self-evaluation report, Saatavilla: <https://hameenamk.sharepoint.com/hankepalvelut/Publishing/Images/SitePages/tilastointi/FUAS%20Research%20Review%20Self-evaluation%20document.pdf> Viite 31.10.2015.
- Mustonen, Lea (toim.) 2015. Kestävää tekemistä, Hämeen ammattikorkeakoulun aluevastuuraportti 2015. Saatavilla: [http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi\\_FI/?ObjectID=11298307&ViewAction=ViewProduct](http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi_FI/?ObjectID=11298307&ViewAction=ViewProduct) Viite 31.10.2015.
- Mustonen, Lea (toim.) 2014. HAMK alueen kehittäjänä – kohti työelämälähtöistä tutkimusta. Saatavilla: [http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi\\_FI/?ObjectPath=/Shops/20110331-11092-32281-1/Products/HAMKalueenkehittaja&ViewAction=ViewProduct](http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi_FI/?ObjectPath=/Shops/20110331-11092-32281-1/Products/HAMKalueenkehittaja&ViewAction=ViewProduct) Viite 30.10.2015.
- Mustonen, Lea (toim.) 2013. Responsibility and Effectiveness – Regional responsibility report by HAMK UAS. Saatavilla: [http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi\\_FI/?ObjectID=6202233&ViewAction=ViewProduct](http://secure.vilkasgroup.com/epages/vilkas02.sf/fi_FI/?ObjectID=6202233&ViewAction=ViewProduct) Viite 1.11.2015
- Mustonen, Lea (toim) 2013. Vastuuta ja vaikuttavuutta – Hämeen ammattikorkeakoulun aluevastuuraportti 2013. Saatavilla: [http://www.hamk.fi/Tapahtumien%20liitetiedot/Aluevastuuraportti\\_2013\\_ekirja.pdf](http://www.hamk.fi/Tapahtumien%20liitetiedot/Aluevastuuraportti_2013_ekirja.pdf) Viite 30.10.2015.
- Tilastokeskus 2015. Julkisen sektorin tutkimus ja kehittäminen. Saatavilla: <http://www.stat.fi/keruu/jstk/index.html> Viite 8.11.2015.

# LIITE 1 KYSELYLOMAKE



## TKI- ja Palvelutoiminta 2015

Arvoisa HAMKin yhteistyökumppani

Pyydämme Teitä ystävällisesti osallistumaan Hämeen ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämiseen vastaamalla kyselyyn, joka kohdistuu tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan sekä palvelutoimintaan. Kysely toteutetaan 1.–15.6.2015 ja siinä on kolme osaa. Vastaamiseen kuluu aikaa noin 20 minuuttia. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisen henkilön nimi- tai yhteystietoja julkaista vastausten yhteydessä.

Työelämän asiantuntijoiden antama palaute on meille erityisen tärkeä toimintamme kehittämisessä. Kyselyn tulokset käsitellään johtoryhmässä, TKI-toiminnan ohjausryhmässä, tutkimusyksiköissä, maksullisen palvelutoiminnan ohjausryhmässä ja muissa kehittämisryhmissä.

Pyydämme ystävällisesti Teitä vastaamaan kyselyyn viimeistään 15.6.2015. Kiitos!

Yhteistyöterveisin

Marjatta Kariniemi Anne Laakso  
riskienhallintapäällikkö kehittämisapäällikkö

### 1. Valitkaa seutukunta työpaikkanne perusteella

- Forssan seutu  
 Hämeenlinnan seutu  
 Riihimäen seutu  
 Valkeakosken seutu  
 Muu, mikä?

### 2. Valitkaa organisaatiotieto

- Julkinen organisaatio (valtio, kunta)  
 Yksityinen / Yritykset  
 Kolmas sektori / Järjestöt  
 Muu, mikä?

### 3. Millaista yhteistyötä olette tehneet HAMKin kanssa?

Hanketoiminta ja projektitoiminta tarkoittavat tässä kyselyssä samaa asiaa. Tutkimus- ja kehittämistoiminta on projektitoimintaa ja muuta tutkimustoimintaa. Palvelutoimintaan sisältyy täydennyskoulutuspalvelut, muu maksullinen palvelutoiminta sekä Ohutlevykeskuksen palvelut.

- Hanketoiminta ja muu TKI-toiminta  
 Palvelutoiminta  
 Muu, mikä?

### 1. TKI-toiminta

Laatu ja tunnettuus

### 4. Arvioi HAMKin TKI-toiminnan laatua ja tunnettuutta seuraavien väittämien avulla.

Arviointi tehdään Likert-arviointiasteikolla siten, että 1 = täysin eri mieltä 2 = osittain eri mieltä 3 = en osaa sanoa 4 = osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
1. HAMKin TKI-toiminta on tunnettua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. HAMKin TKI-toiminta on monipuolista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. HAMKin TKI-toiminta on monialaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. HAMKin TKI-toiminta on laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. HAMKin TKI-toiminta on kansainvälistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. HAMK on TKI-toiminnan edelläkävijä seuraavilla alueilla:**

Voitte valita useamman vaihtoehdon

- Uuden teknologian kehittämisessä
- Yritysten innovaatiotoiminnan edistämässä
- Uudenlaisten palvelujen kehittämisessä
- Yhteistyöverkoston rakentamisessa
- Kansainvälisessä toiminnassa
- Ei missään näistä vaihtoehdoista

**6. Tunnen HAMKin tutkimusyksiköistä seuraavat:**

- Ammatillinen osaaminen
- Biotalous tutkimusyksikkö
- Ohutlevykeskus/Teknologiaosaaminen
- Älykkäät palvelut
- En mitään näistä

**Tutkimusyksiköt**

**7. Oletteko tehneet yhteistyötä tutkimusyksikön kanssa**

- Ei
- Kyllä. Jos vastasit kyllä, minkä yksikön kanssa?

**8. Millaista yhteistyötä olette tehneet tutkimusyksikön /-yksiköiden kanssa?**

**9. Millaista yhteistyötä haluaisitte tehdä tutkimusyksiköiden kanssa?**

**Yhteistyö ja sen sujuvuus TKI-toiminnassa**

Arvioi yhteistyötä ja sen sujuvuutta Likert-asteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

**10. Arvioi yhteistyötä ja sen sujuvuutta.**

Vastatkaa teeman väittämiin viimeisimmän hankeyhteistyön pohjalta.

	1	2	3	4	5
Yhteistyö HAMKin TKI-projektien kanssa oli sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HAMK tarjosi vaikuttamismahdollisuuksia hanke- tai projektisuunnitelmiin ja niiden toteutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HAMKin kanssa sovitut aikataulut toteutuivat pääsääntöisesti suunnitelman mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HAMKin ja organisaatiomme välille syntyi pidempiaikaista yhteistyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Avoin palaute yhteistyöstä ja sen sujuvuudesta**

Keskeytä

## Hyödyllisyys ja vaikuttavuus TKI-toiminnassa

Vastatkaa teeman väittämiin **viimeisimmän hankeyhteistyön pohjalta**. Arvioi Likert-asteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

### 12. Arvioikaa TKI-toiminnan hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta

	1	2	3	4	5
Projektin aihe / teema vastasi työelämän kehittämistarpeisiin	○	○	○	○	○
Projektin tulokset vastasivat asetettuihin tavoitteisiin	○	○	○	○	○
HAMKin opiskelijan / opiskelijoiden osallistuminen projektiin edisti tavoitteiden saavuttamista	○	○	○	○	○
Hyödynnämme projektin tuloksia omassa toiminnassamme	○	○	○	○	○
Olemme tyytyväisiä projektin saavuttamiin tuloksiin	○	○	○	○	○
Organisaatiomme henkilöstön osaaminen kehittyi projektin ansiosta	○	○	○	○	○
Teemme jatkossakin yhteistyötä HAMKin kanssa	○	○	○	○	○

### 13. Projektitoiminnan tuloksena organisaatiossamme otettiin käyttöön:

- Uusia tuotteita
- Uusia palveluja
- Uusia toimintatapoja
- Uutta teknologiaa
- Ei mitään näistä
- Jotain muuta, mitä?

### 14. Avoin palaute projektiyhteistyön hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta

## 2. Palvelutoiminta

Palvelutoiminta sisältää esim. työelämän lähipalvelut, täydennyskoulutuksen ja kehittämisen, sekä muun maksullisen palvelutoiminnan ja asiantuntijapalvelut

### Tunnettuus

#### 15. HAMKin Palvelutoiminnan tunnettuus

Vastatkaa väittämiin **viimeisimmän yhteistyön tai osallistumisen perusteella**. Arvioi Likert-asteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
HAMKin palvelutoiminta tunnetaan hyvin	○	○	○	○	○
HAMK tiedottaa palvelutoiminnan tarjonnasta riittävästi	○	○	○	○	○
HAMKin palvelutoiminta on laadukasta	○	○	○	○	○
HAMKin palvelutoiminta on monipuolista	○	○	○	○	○
HAMKin palvelutoiminta on kansainvälistä	○	○	○	○	○
Tunnen HAMKin työelämäpalvelujen portaalin <a href="http://www.hamk.fi/Sivut/default.aspx#_">http://www.hamk.fi/Sivut/default.aspx#_</a>	○	○	○	○	○
Työelämäpalvelujen portaalin käyttäminen on helppoa	○	○	○	○	○
Työelämäpalvelujen portaalissa palvelutarjonta löytyy helposti	○	○	○	○	○

#### 16. Avoin palaute palvelutoiminnan tunnettuudesta



## TKI- ja Palvelutoiminta 2015

### Yhteistyö ja sen sujuvuus Palvelutoiminnassa

Arviokaa yhteistyön sujuvuutta **viimeisimpien kontaktien pohjalta** Likert-asteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä

#### 17. Yhteistyö ja sen sujuvuus palvelutoiminnassa

	1	2	3	4	5
Asiakkaan lähettämiin yhteydenottopyyntöihin vastataan nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyö HAMKin palvelutoiminnan kanssa on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelutoiminta on asiakaslähtöistä / asiakkaan tarpeista lähtevää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun hinta vastaa laatua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HAMKin palvelutoiminnan henkilöstö on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sovitut aikataulut pitävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 18. Avoin palaute palvelutoiminnan yhteistyöstä ja sen sujuvuudesta

### Palvelutoiminnan hyödyllisyys ja vaikuttavuus

Vastatkaa teeman väittämiin **viimeisimmän yhteistyökontaktin / toimeksiannon pohjalta**. Arvioi hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta Likert asteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä ... ja 5 = täysin samaa mieltä

#### 19. Arvioikaa yhteistyön hyödyllisyyttä ja vaikuttavuutta

	1	2	3	4	5
HAMKin tarjoama palvelu vastasi asetettuja tavoitteita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saamamme palvelu on kehittänyt organisaatiotamme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaatiomme henkilöstön osaaminen kehittyi yhteistyön aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olemme tyytyväisiä yhteistyöhön HAMKin palvelutoiminnan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 20. Avoin palaute palvelutoiminnan hyödyllisyydestä ja vaikuttavuudesta.

## *TKI- ja Palvelutoiminta 2015*

### 3. Palautejärjestelmä

**21. Olen antanut palautetta HAMKin TKI-toiminnasta**

- Ei  
 Kyllä. Jos vastasit kyllä, miten annoit palautteen?

**22. TKI-toiminnasta antamani palaute on johtanut toimenpiteisiin HAMKissa**

- Ei  
 Kyllä. Jos vastasit kyllä, millaisiin toimenpiteisiin?   
 En tiedä

**23. Olen antanut palautetta HAMKin palvelutoiminnasta**

- Ei  
 Kyllä. Jos vastasit kyllä, miten annoit palautteen?

**24. Palvelutoiminnasta antamani palaute on johtanut toimenpiteisiin HAMKissa**

- Ei  
 Kyllä. Jos vastasit kyllä, millaisiin toimenpiteisiin?   
 En tiedä

**25. Onko palautteen antamiseen riittävästi mahdollisuuksia?**

- Ei  
 Kyllä

**26. Millaisia mahdollisuuksia ja menettelytapoja toivotte palautteen antamiseksi?**

**27. Miten haluaisitte saada tietoa HAMKille antamanne palautteen käsittelystä ja vaikuttavuudesta?**

Keskeytä

Vahvista vastausten lähetyks