

# OSAKO:n prosessikäsikirja



# Sisälllys

Lukijalle .....	3
1 Laatumyökaluja, mittareita ja tiimityötä.....	4
Taulukko 1. OSAKOn laatumyökaluja.....	4
Taulukko 2. OSAKOn prosessitiimit.....	5
2 Prosessikartta .....	6
Karttamerkki 1. Toimintaa ohjaavat asiakirjat .....	6
Karttamerkki 2. OSAKOn organisaatio.....	6
Karttamerkki 3. Asiakkaiden tarpeet .....	7
Karttamerkki 4. Prosessiorganisaatio.....	7
Karttamerkki 5. Ohjausprosessit .....	7
Karttamerkki 6. Ydinprosessit .....	7
Karttamerkki 7. Tukiprosessit.....	8
Karttamerkki 8. Toiminnan tuotokset.....	8
Karttamerkki 9. Palaute- ja arviointijärjestelmä .....	8
3 Prosessien määrittely .....	9
Taulukko 3. OSAKOn pääprosessit .....	9
Taulukko 4. Ohjausprosessit.....	10
Taulukko 5. Opiskelijoiden edustaminen -prosessi .....	11
Taulukko 6. Koulutuksen kehittäminen -prosessi .....	12
Taulukko 7. Opiskeluhyvinvoinnin edistäminen -prosessi .....	13
Taulukko 8. Opiskelija- ja järjestöpalvelut -prosessi.....	14
Taulukko 9. Osakolainen-prosessi .....	14
Taulukko 10. Hallintopalvelut-prosessi.....	15
Taulukko 11. Viestintäprosessi .....	16
4 Prosessikaavio .....	17
Taulukko 12. Työntekijän rekrytoinnin prosessikaavio .....	17

## Lukijalle

Tämän käsikirjan tarkoituksena on opiskelijakunta OSAKOn toimijoiden perehdyttäminen prosessiajatteluun ja varustaminen prosessilähtöiseen toimintaan. OSAKOn prosessikäsikirja on laadittu opinnäytetyönä vuonna 2007. Perusteellisemman käsityksen prosessiajattelusta ja sen soveltamisesta opiskelijakuntaan voi saada tutustumalla kyseiseen opinnäytetyöraporttiin\*.

Prosessiajattelun lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Toiminta alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy sen tyydyttämiseen. Asiakas ei tarkoita tässä yhteydessä liiketoiminnan maksavaa asiakasta vaan hyödynsaajaa, jonka tarpeen ja palautteen pohjalta opiskelijakunnan toimintaa suunnitellaan, kehitetään ja toteutetaan. OSAKOn tapauksessa asiakkaita ovat jäsenet ja ammattikorkeakoulu. Edunvalvonta- ja palvelutoimintaa kehitetään ensisijaisesti jäseneksi liittyneiden opiskelijoiden näkökulmasta – ammattikorkeakoulun tarpeet huomioidaan opiskelijajäsenten valintakäytänteissä.

Prosessit ja prosessiorganisaatio linkittyvät opiskelijakunnan toimintaan pääasiassa johtosäännön ja hallintosäännön kautta. Ohjesääntöjen välityksellä prosesseista tulee ”virallisesti” osa OSAKOn ajattelua ja toimintakulttuuria. Tässä käsikirjassa kerrotaan ensin tarkemmin kahdesta prosessiajatteluun liittyvästä avainkäsitteestä: laadusta ja tiimityöstä. Seuraavaksi esitellään prosessikartta ja karttamerkkien selitykset. Viimeisen osan muodostavat prosessitaulukot, joihin on kuvattu jokainen ydinprosessi osa- ja alaprosesseineen. Aivan lopuksi esitetään esimerkki prosessin kuvaamisesta prosessikaavion avulla tehtävätasolle saakka.

Tämän käsikirjan päivittäminen on tarpeen vähintään vuosittain.

\* Prosessiajattelun käyttöönotto Oulun seudun ammattikorkeakoulun opiskelijakunnassa (Niko Peltokangas, Oulun seudun ammattikorkeakoulu, 2007).

# 1 Laatumittareita ja tiimityötä

**Laadun** yleisimpiä määritelmiä on ”käyttötarkoitukseen sopiva” (fit in purpose). Tämä määrittelyn mukaan laadukas toiminta vastaa sille asetettua tarkoitusta tai ylittää sen. Opiskelijakunnan tapauksessa laadun voi daan siis pitää asiakkaiden – jäsenten ja ammattikorkeakoulun – tarpeisiin vastaamista. Laatu yhdistetään usein myös lopputuloksen ja toiminnan paremmuuteen. Sekä prosessiajatteluun että esimerkiksi korkeakou luissa vallalla olevaan laadunvarmistustoimintaan sisältyykin jatkuvan parantamisen periaate.

Prosessikäsi kirjja on opiskelijakunnan laatumittari, jonka avulla tunnistetaan, kehitetään ja ylläpidetään toi minnan asiakaslähtöisyyttä ja tehokkuutta. Prosessit edistävät laatua työnjaon, prosessien tarkoituksen ja toimintojen kuvaamisen sekä asiakaslähtöisen ajattelun avulla. Käsi kirjjan päivittäminen vuosittain on proses sinomistajien vastuulla.

Muita laatumittareita ovat palaute- ja arviointijärjestelmä, prosessikaaviot (ks. käsi kirjjan viimeinen luku), eri toimintojen muistilistat sekä esimerkiksi viralliset lomakkeet ja asiakirjapohjat. Laatumittarit on koottu opiskeli jakunnan verkkoasemalle (SharePoint), josta ne ovat kaikkien toimijoiden saatavilla. Näitä laadun tekijöitä on koottu taulukkoon 1.

Taulukko 1. OSAKOn laatumittareita

Laatumittari	Käyttötarkoitus	Hyödyt	Vastuutaho
Prosessikäsi kirjja	Prosessikuvausten esittäminen Prosessiajatteluun perehdyttäminen	Opiskelijakunnan tehtävien selkeyttäminen Työnjaon selkeyttäminen Toiminnan tekeminen näkyväksi ja kehittäminen	Prosessinomistajat vastaavat päivittämisestä Ohjausprosessien omistaja vastaa kokonaisuudesta
Prosessikaaviot	Prosessien kuvaaminen tehtävatasolla	Prosessien kehittäminen Työnjaon kehittäminen Sivuvien prosessien tunnistaminen	Prosessinomistaja vastaa tarvittavien prosessikaavioiden laatimisesta
Palaute- ja arviointijärjestelmä (palautekyselyt, itsearviointi, kehityskeskustelut)	Asiakkaiden ja sidosryhmien kehittämispalautteen kerääminen Sisäisen kehittämispalautteen kerääminen Henkilökohtaisten tavoitteiden asettaminen ja sitoutumisen tukeminen	Tietoa toiminnan kehittämiseksi Positiivinen yhteisökuva Sisäisen viestinnän kehittymisen Toimijoiden sitouttaminen	Laadunvarmistuksen osaproessin vastuuhenkilö vastaa palaute- ja arviointijärjestelmästä
Suunnittelumuistiot	Tapahtumien ja projektien suunnittelu	Kokonaisuuden hallinta Seuranta, dokumentointi ja arkistointi on helpompaa	Prosessinomistaja vastaa suunnittelumuistioiden ylläpidosta
Muistilistat	Toistuvien toimintojen helpottaminen	Järjestömuistin kehittäminen Tasalaatuisuuden tukeminen	Jokainen toimija vastaa muistilistojen tallentamisesta verkkoasemalle
Lomakkeet, asiakirja- ja esityspohjat	Dokumenttien ja esitysten pohjana toimiminen Toistuvien toimintojen helpottaminen	Muodollisuuksien hoituminen ohjatusti Yhteinen ilme Arkistointi helpottuminen	Pääsihteeri vastaa lomakkeista sekä asiakirja- ja esityspohjista
Verkkoasema (SharePoint)	Arkistointi ja dokumenttien jakaminen Sisäinen viestintä	Sisäinen viestintä tehostuu Asiakirjat ovat saatavilla toimiston ulkopuolella	Kaikki toimijat vastaavat prosessiensa arkistoinnista ja sisäisestä viestinnästä Pääsihteeri vastaa verkkoaseman tunnuksista

**Laatua mitataan** strategian mittareiden lisäksi palaute- ja arviointijärjestelmän avulla. Strategian mittarit mitaavat strategiassa määriteltyjen painopistealueiden kautta OSAKOn toiminnan kokonaisuutta. Palaute- ja

arviointijärjestelmä muodostuu ohjausprosessissa kuvatun laadunvarmistusprosessin toiminnoista sekä toimijoiden kanssa käytävistä kehityskeskusteluista.

Prosessit näyttäytyvät toimijoille ennen kaikkea **tiimityön** kautta. Tiimeissä erilaiset toimijat täydentävät toistensa osaamista omilla taidoillaan ja ominaisuuksillaan. Vaikka OSAKOn ydinprosesseille määritellään omistajat ja osaprosesseilla on vastuulliset toimijat, prosessitiimi toimii tiiviisti yhdessä toteuttaen pääprosessiaan.

Tiimiytymisen tarkoituksena on toimijoiden osaamisen täydentäminen muiden toimijoiden osaamisella. Itseohjautuvat tiimit ovat itse vastuussa toiminnastaan ja tiimiä johtavalla prosessinomistajalla on käytössään toiminnan vaatimat resurssit.

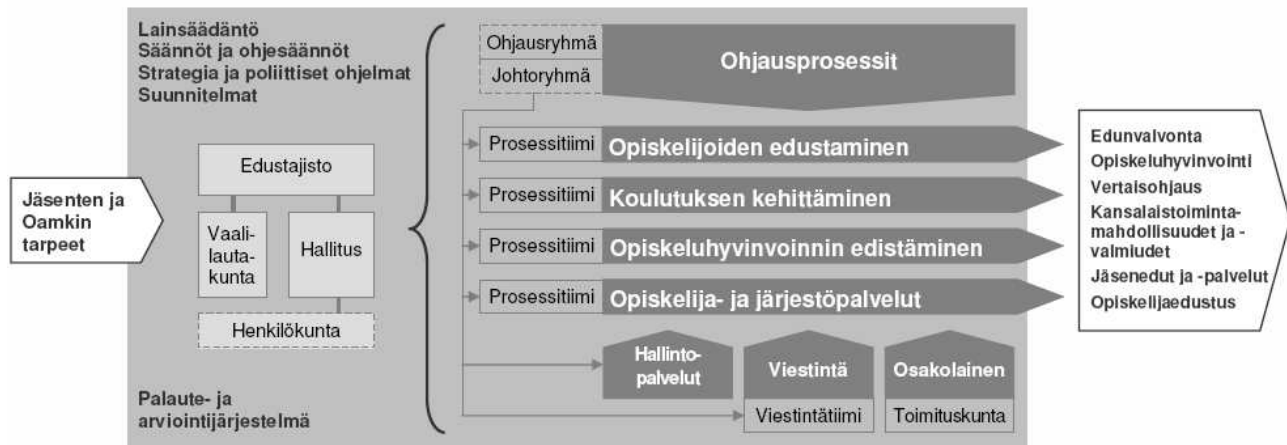
Hallitus ja vaalilautakunta valvovat tiimejä ja tekevät päätöksiä, joihin prosessinomistajien valtuudet eivät riitä. Tiimit raportoivat toiminnastaan hallitukselle tai vaalilautakunnalle. Niiden tarkoituksena on kuitenkin kaikkien toimijoiden ”valtuuttaminen” – vallan luovuttaminen, aloitteellisuuden salliminen, resurssien antaminen ja luottamus. Prosessitiimit (taulukko 2) päättävät esimerkiksi itse kokoontumisestaan ja toimintatavoistaan.

*Taulukko 2. OSAKOn prosessitiimit*

Tiimi	Jäsenet	Tehtävät
Ohjausryhmä	Opiskelijakunnan puheenjohtajisto Edustajistoryhmien puheenjohtajat	Edustajistoryhmien neuvottelufoorumina toimiminen
Johtoryhmä	Opiskelijakunnan puheenjohtaja Prosessinomistajat (ei päätoimittaja)	Ohjausprosessin toteuttaminen Hallintopalveluiden toteuttaminen Ydinprosessien toiminnan koordinointi
Ydinprosessitiimit (4)	Prosessinomistaja Hallituksen jäseniä, sihteeriä	Ydinprosessien toteuttaminen
Viestintätiimi	Prosessinomistaja Tiedottaja, taittaja, ilmoitusmyyjä	Viestintäprosessin toteuttaminen
Osakolaisen toimituskunta (muusta toiminnasta riippumaton)	Prosessinomistaja Taittajat, avustajat	Osakolainen-prosessin toteuttaminen

## 2 Prosessikartta

Prosessiajattelu auttaa näkemään opiskelijakunnan varsinaisen toiminnan, sen hyödynsaajat, organisaation, lakisääteisen perustan ja toiminnan ohjauksessa käytettävien asiakirjojen väliset suhteet. Kuvassa 1 on kuvattu OSAKOn prosessikartta. ”Karttamerkit” selitetään tarkemmin seuraavilla sivuilla.



Kuva 1. OSAKOn prosessikartta

Karttamerkki 1. Toimintaa ohjaavat asiakirjat

Lainsäädäntö  
Säännöt ja ohjesäännöt  
Strategia ja poliittiset ohjelmat  
Suunnitelmat ja ohjeet

Ammattikorkeakoululaki ja muu lainsäädäntö (esim. yhdistyslaki, hallintolainsäädäntö, kirjanpitolaki) antaa laillisen perustan opiskelijakunnan toiminnalle. Edustajiston hyväksymät ja rehtorin vahvistamat säännöt tarkentavat lain määräyksiä, määrittelevät OSAKOn organisaation ja turvaavat jäsenoikeudet ja -velvollisuudet. Ohjesäännöt puolestaan tarkentavat sääntöjen määräyksiä yksityiskohtaisemmillä ohjeilla. Edustajisto vahvistaa ohjesäännöt vuosittain.

Strategian tarkoituksena on suunnitella opiskelijakunnan perustehtävä ja tavoitteet sekä keinot tavoitteiden toteuttamiseksi pidemmälle ajalle. Edustajisto hyväksyy strategian esimerkiksi kolmeksi vuodeksi. Poliittiset ohjelmat linjaavat opiskelijakunnan vaikuttamis- ja edunajamistyötä asettamalla poliittisia tavoitteita. Edustajiston hyväksymät poliittiset ohjelmat voivat pysyväisluonteisia linjapapereita tai määräajalle asetettuja tavoiteohjelmia.

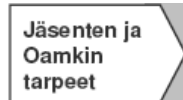
Suunnitelmat ja ohjeet ovat vuosi- tai prosessitason asiakirjoja. Edustajisto hyväksyy vuosittaisen toimintasuunnitelman, hallitus muut suunnitelmat ja ohjeet.

Karttamerkki 2. OSAKOn organisaatio



Opiskelijakunnan organisaatio muodostuu edustajistosta, hallituksesta ja vaalilautakunnasta, joiden tehtävistä ja toimivallasta määrätään tarkemmin säännöissä ja johtosäännössä. Palkattu henkilökunta toimii hallituksen alaisuudessa. Esimiesasema määrittellään niin ikään johtosäännössä. Sääntömääräinen organisaatio toimii prosessiorganisaation rinnalla tehden päätöksiä ja vastaten opiskelijakunnan hallinnon muodollisuuksista.

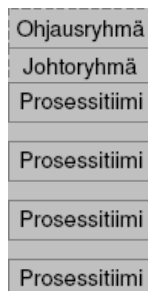
## Karttamerkki 3. Asiakkaiden tarpeet


 Jäsenten ja Oamkin tarpeet

Prosessilähtöinen ajattelu perustuu asiakaslähtöisyyteen, asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. OSAKOn asiakkaita ovat jäsenet ja Oamk. Jäsenasiakkaana voidaan pitää joidenkin palvelujen osalta myös kannatusjäseneksi liittyneitä opiskelijayhdistyksiä. Lisäksi opiskelijakunnalla on välillisiä asiakkaita (muut opiskelijat, yhteiskunta), jotka hyötyvät jollain tavalla toiminnasta, mutta toiminnan kehittämisen ja laadunvarmistuksen kannalta jäsenet ja Oamk ovat tärkeimpiä asiakkaita.

Lyhyesti sanottuna opiskelija ”tilaa” OSAKO:lta palveluja liittyessään jäseneksi. Oamk puolestaan tarvitsee opiskelijaedustajia hallintoeliimiinsä ja opiskelijakunnan tehtävänä on heidän nimeäminen.

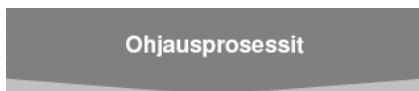
## Karttamerkki 4. Prosessiorganisaatio


 Ohjausryhmä  
 Johtoryhmä  
 Prosessitiimi  
 Prosessitiimi  
 Prosessitiimi  
 Prosessitiimi

Prosessiorganisaation toimijat määritellään johtosäännössä. Ohjausryhmä on edustajiston yhteydessä toimiva neuvotteluelin, johon kuuluvat opiskelijakunnan ja edustajistoryhmien puheenjohtajat. Johtoryhmä muodostuu prosessinomistajista ja se vastaa ohjausprosessien toiminnasta.

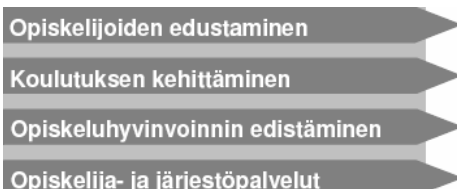
Jokaisella ydinprosessilla on prosessitiimi, jonka tehtävänä on prosessin toteuttaminen ja kehittäminen. Opiskelijoiden edustaminen – prosessi on vaalilautakunnan alaisuudessa, muut ydinprosessit hallituksen alaisuudessa. Prosessitiimejä johtavat prosessinomistajat. Vaalilautakunnan puheenjohtaja ja hallituksen puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja toimivat prosessinomistajina. Tukiprosessien omistajana toimii pääsihteeri lukuun ottamatta Osakolainen-prosessia, joka on muusta ohjauksesta itsenäinen päätoimittajan johtama prosessi. Myös viestintätiimi on prosessitiimi, ja johtoryhmä toimii hallintopalveluiden prosessitiiminä.

## Karttamerkki 5. Ohjausprosessit


 Ohjausprosessit

OSAKOn ohjausprosesseja ovat strategiaprosessi, päätöksentekoprosessi, toiminta- ja taloussuunnitelmaprosessi, laadunvarmistus sekä osaamisen johtaminen. Johtoryhmä vastaa opiskelijakunnan puheenjohtajan johdolla ohjausprosesseista. Käytännössä prosessit päättyvät yleensä joko edustajiston, hallituksen tai vaalilautakunnan päätöksentekoon.

## Karttamerkki 6. Ydinprosessit


 Opiskelijoiden edustaminen  
 Koulutuksen kehittäminen  
 Opiskeluhyvinvoinnin edistäminen  
 Opiskelija- ja järjestöpalvelut

OSAKOn varsinainen toiminta jakaantuu neljään ydinprosessiin, joista vastaavat ydinprosessitiimit. Opiskelijoiden edustaminen on vaalilautakunnan toimintaa, koulutuksen kehittäminen, opiskeluhyvinvoinnin edistäminen sekä opiskelija- ja järjestöpalvelut hallituksen alaista toimintaa. Prosessitiimit raportoivat toiminnastaan hallitukselle tai vaalilautakunnalle ja vievät tarvittavat asiat niiden päätettäväksi.

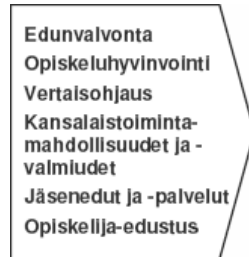
## Karttamerkki 7. Tukiprosessit



Ydinprosessien toimintaa tukevat tukiprosessit. Hallintopalveluihin sisältyy niin tieto-, talous- kuin henkilöstöhallintokin. Viestintäprosessi muodostuu puolestaan jäsenrekrytoinnista, tiedottamisesta sekä suhdetoiminnasta.

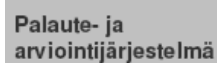
Osakolainen tukee riippumattomana opiskelijalehtenä OSAKOn toimintaa mutta opiskelijakunnalla ei ole aktiivista vaikutusta sen toimituspoliittikaan.

## Karttamerkki 8. Toiminnan tuotokset



OSAKO vastaa asiakkaiden tarpeisiin monipuolisilla tuotoksilla. Jäsenet saavat edunvalvontaa, opiskeluhyvinvointia, vertaisohjausta, kansalaistoimintamahdollisuuksia ja -valmiuksia sekä jäsenetuja ja -palveluja. Oamk hyötyy opiskelijakunnan toiminnasta opiskelija-edustuksen muodossa.

## Karttamerkki 9. Palaute- ja arviointijärjestelmä



Strategian painopistealueille määriteltyjen mittarien lisäksi OSAKOn toimintaa arvioidaan palaute- ja arviointijärjestelmän avulla. Järjestelmä muodostuu ohjausprosesseihin sisältyvistä laadunvarmistuksen prosesseista: opiskelija- ja sidosryhmäpalautteesta, itsearvioinneista sekä tapahtumapalautteesta ja suorasta palautteesta. Myös esimerkiksi kehityskeskustelut kuuluvat palaute- ja arviointijärjestelmään. Toiminnan arvioinnin tulee olla osa kaikkea toimintaa - tämä huomioidaan muun muassa suunnittelumuistioissa, jotka ohjaavat tapahtumien ja projektien suunnittelua ja toteuttamista.



### 3 Prosessien määrittely

OSAKOn toiminta jakaantuu kolmenlaisiin pääprosesseihin: ohjausprosesseihin, ydinprosesseihin ja tukiprosesseihin. Prosessien määrittelyyn vaikuttavat niin opiskelijakunnan asiakkaat kuin sisäinen työnjakokin. Yksinkertaisimmillaan prosessi muodostuu luonnollisista tehtäväkokonaisuuksista, joilla on sama tavoite, samat asiakkaat eli hyödynsaajat tai samat vastuuhenkilöt.

Opiskelijakunnan pääprosessit on eritelty taulukossa 1. Prosessit on kuvattu tarkemmin seuraavilla sivuilla (taulukot 4–11).

Taulukko 3. OSAKOn pääprosessit

<b>Ohjausprosessit</b>			
Ohjausprosessien avulla toimintaa johdetaan ja kehitetään lain, sääntöjen ja strategian mukaisesti			
<b>Ydinprosessit</b>	<b>Asiakas</b>	<b>Asiakkaan tarve</b>	<b>Alkupanos &gt; lopputuotos</b>
Opiskelijoiden edustaminen	Ammattikorkeakoulu	Lakisääteinen opiskelijaedustus	Nimeämispyyntö > Nimetyt opiskelijaedustajat
Koulutuksen kehittäminen	Jäsen	Koulutuksen laadun parantaminen ja opintojen sujuvuuden edistäminen	Jäseneksi liittyminen > Edunvalvonta, vertaisohjaus, vaikuttamismahdollisuudet ja -valmiudet
Opiskeluhyvinvoinnin edistäminen	Jäsen	Opiskeluhyvinvoinnin turvaaminen ja edistäminen	Jäseneksi liittyminen > Edunvalvonta, hyvinvointi, kansalais-toimintamahdollisuudet ja -valmiudet
Opiskelija- ja järjestöpalvelut	Jäsen	Opintoja ja opiskelijatoimintaa edistävät palvelut sekä hyötyjäsenyydestä	Jäseneksi liittyminen > Jäsen-edut ja -palvelut
<b>Tukiprosessit</b>	<b>Asiakas</b>	<b>Asiakkaan tarve</b>	<b>Alkupanos &gt; lopputuotos</b>
Hallintopalvelut	Prosessitiimit	Toiminnan vaatimat resurssit ja tiedot	Resurssitarve > Taloudelliset ja henkilöstöresurssit, jäsentiedot
Viestintä	Prosessitiimit	Viestintäratkaisut	Viestintätarve > Jäsenrekrytointi- ja yhteisöviestintä, suhdetoiminta
Osakolainen	Opiskelijakunta	Oamkin opiskelijalehti	Kustannuspäätös > Opiskelijalehti

## Taulukko 4. Ohjausprosessit

OHJAUSPROSESSIT (opiskelijakunnan puheenjohtaja)				
Ohjausryhmä	Opiskelijakunnan puheenjohtajisto, edustajistoryhmien puheenjohtajat			
Johtoryhmä	Opiskelijakunnan puheenjohtaja, prosessinomistajat			
Prosessin tarkoitus	Toiminnan johtaminen ja kehittäminen lain, sääntöjen ja strategian mukaisesti			
Ohjaava normisto	Säännöt, johtosääntö, vaalijärjestys, strategia			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai muita huomautuksia
<b>Strategiaprosessi</b> (EPJ) Prosessin tavoitteena on strategian määrittely ja jalkauttaminen vuositasoon suunnitelmiin	Strategian laatiminen	Edustajiston päätös	EPJ	Esim. 3-vuotinen
	Strategisten tavoitteiden asettaminen toimikaudelle	Edustajiston päätös	EPJ	Osa toiminta- ja taloussuunnitelmaa
	Strategian toteutumisen analysointi	Edustajiston päätös	EPJ	Osa toimintakertomusta
<b>Päätöksenteko</b> (EPJ) Prosessin tavoitteena on toiminnan vaatimien päätösten teko	Edustajistovaali	Vaalilautakunnan vahvistama vaalitulos	VLPJ	Päätetään vaalipäivä hyvissä ajoin
	Tukiprosessien vaatima päätöksenteko	Hallituksen / vaalilautakunnan päätös	Prosessinomistajat	Johtoryhmä valmistee kokouksia
	Ydinprosessien vaatima päätöksenteko	Hallituksen / vaalilautakunnan päätös	Prosessinomistajat	Johtoryhmä valmistee kokouksia
	Toimielinten sääntömääräisen päätöksenteko	Edustajiston / hallituksen / vaalilautakunnan päätös	Toimielinten puheenjohtajat	Johtoryhmä valmistee kokouksia
<b>Toiminta- ja taloussuunnitelmaprosessi</b> (HPJ) Prosessin tavoitteena on toiminnan ohjaaminen strategian ja suunnitelmien mukaisesti	Ostopalvelusopimusesitysten laatiminen	Hallituksen päätös	Prosessinomistaja	Marraskuu, prosessitiimit valmistelevat
	Toiminta- ja taloussuunnitelman laatiminen	Edustajiston päätös	EPJ	Marraskuu
	Operatiivisen toiminta- ja taloussuunnitelman laatiminen	Hallituksen / vaalilautakunnan päätös	HPJ / VLPJ	Tammikuu
	Strateginen seuranta ja ohjaaminen	Tilannekatsaukset / kyselytunnit	Ohjausryhmä / edustajisto	Kokoukset
	Operatiivinen seuranta ja ohjaaminen	Tilannekatsaukset / viikko-palaverit	Johtoryhmä / hallitus ja vaalilautakunta	Kokoukset
	Puolivuosiraporttien laatiminen	Hallituksen / vaalilautakunnan päätös	Prosessinomistajat	Toukokuu ja joulukuu
	Toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen hyväksyminen	Edustajiston päätös	EPJ	Maaliskuu
<b>Laadunvarmistus</b> (HPJ) Prosessin tavoitteena on tarkkailla ja kehittää opiskelijakunnan toiminnan laatua palaute- ja arviointijärjestelmän sekä laatu-työkalujen avulla	Toiminnan itsearviointi ja tulosten hyödyntäminen	Johtoryhmän ja prosessitiimin toimenpide-ehdotukset	Prosessinomistajat	Vähintään vuosittain
	Opiskelijapalautekysely ja tulosten hyödyntäminen	Johtoryhmän ja prosessitiimin toimenpide-ehdotukset	Prosessinomistajat	Oamkin 3-osainen opiskelijapalautekysely
	Sidosryhmäkysely ja tulosten hyödyntäminen	Johtoryhmän ja prosessitiimin toimenpide-ehdotukset	Prosessinomistajat	Otetaan käyttöön vuonna 2008
	Tapahtumapalautte ja tulosten hyödyntäminen	Johtoryhmän ja prosessitiimin toimenpide-ehdotukset	Prosessinomistajat	Laaditaan muistilista
	Suora palaute ja sen hyödyntäminen	Johtoryhmän ja prosessitiimin toimenpide-ehdotukset	Prosessinomistajat	
	Laatu-työkalujen ylläpitäminen	Kehittämistoimenpiteet	Prosessinomistajat	Tallennetaan verkko-asetelmalle
	Prosessikäsikirjan päivittäminen	Kehittämistoimenpiteet	Prosessinomistajat	Vuosittain

<b>Osaamisen johtaminen (HPJ)</b> Prosessin tavoitteena on varmistaa ja ylläpitää opiskelijakunnan toiminnan vaatima osaaminen	Luottamushenkilöiden perinteensiirto	Perinteensiirtotapahtuma, -materiaali ja -tapaamiset	Edeltäjät ja toimielinten puheenjohtajat	Laaditaan muistilista
	Työntekijän perehdytys	Perehdytystapaamiset ja -materiaali	Edeltäjät ja esimiehet	Laaditaan muistilista
	Strategisten osaamistarpeiden määrittely	Johtoryhmän päätös	Prosessinomistajat	Vähintään vuosittain
	Toimijan kouluttautuminen	Koulutus	Esimiehet	Työaikasuunnitelmiin
	Toimielimen kouluttaminen	Koulutus	Toimielinten puheenjohtajat	

Taulukko 5. Opiskelijoiden edustaminen -prosessi

<b>OPISKELIJOIDEN EDUSTAMINEN (vaalilautakunnan puheenjohtaja)</b>				
Prosessitiimi	Vaalilautakunnan puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja, pääsihteeri			
Prosessin asiakas	Ammattikorkeakoulu			
Asiakkaan tarve	Lakisääteinen opiskelijaedustus			
Alkupanos > lopputuotos	Nimeämispyyntö > Nimetyt opiskelijaedustajat			
Ohjaava normisto	Säännöt, johtosääntö, opiskelijajäsenten vaaliohjesääntö, strategia			
<b>Osaprosessi (vastuullinen toimija)</b>	<b>Alaprosessi</b>	<b>Tuotos</b>	<b>Vastuutaho</b>	<b>Ajankohta tai huomautuksia</b>
<b>Opiskelijaedustajien nimeäminen (VLPJ)</b> Tavoitteena on nimetä opiskelijoiden edustajat ammattikorkeakoulun hallitukseen ja sen asettamiin monijäsenisiin toimielimiin	AMK-hallituksen opiskelijajäsenten valinta	Edustajiston päätös	VLPJ	Esitys ylläpitäjälle
	Tutkintolautakunnan opiskelijajäsenten valinta	Edustajiston päätös	VLPJ	Esitys AMK-hallitukselle
	Opintotukilautakunnan opiskelijajäsenten valinta	Edustajiston päätös	VLPJ	Esitys AMK-hallitukselle, täydennys rehtorille

Taulukko 6. Koulutuksen kehittäminen -prosessi

KOULUTUKSEN KEHITTÄMINEN (hallituksen puheenjohtaja)				
Prosessitiimi	Hallituksen puheenjohtaja, kaksi hallituksen jäsentä, koulutuspoliittinen sihteeri			
Prosessin asiakas	Jäsen			
Asiakkaan tarve	Koulutuksen laadun parantaminen ja opintojen sujuvuuden edistäminen			
Alkupanos > lopputuotos	Jäseneksi liittyminen > Edunvalvonta, vertaisohjaus, vaikuttamismahdollisuudet ja -valmiudet			
Ohjaava normisto	Strategia, poliittiset ohjelmat			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai huomautuksia
<b>Opiskeluasioista tiedottaminen ja opiskelijapalautteen kerääminen (HJ1)</b> Prosessin tavoitteena on tuottaa tietoa opiskelusta ja opiskelijan oikeuksista sekä kerätä ja välittää opiskelijapalautetta	Uuden opiskelijan oppaan laatiminen	Uuden opiskelijan opas	KS	Huhti-toukokuu
	Taskutiedon osien laatiminen	Taskutiedon osat	HJ1	Touko-kesäkuu
	Tiedotus- ja palautekiertue	Ständit	HJ1	
	Opiskelijan neuvontapalvelu	Neuvonta	HJ1	
	Opiskelijapalautekyselyn tulosten hyödyntäminen	Palautepäivä	HJ1	
<b>Opiskelijatuutoritoiminnan koordinointi (KS)</b> Prosessin tavoitteena on tuottaa laadukasta vertaisohjausta	Opiskelijatuutorien rekrytointi	Opiskelijatuutorit	KS	
	Opiskelijatuutorien kouluttaminen	Koulutustilaisuus	KS	
	Opiskelijatuutorien ohjaaminen	Vuosisuunnitelma, tiedottaminen, neuvonta	KS	
	Opiskelijatuutorioppaiden tuottaminen	Oppaat	KS	
	Opiskelijatuutorien palkitseminen	Opintopiste-esitykset, materiaali	KS	
<b>Rakenteelliseen koulutuspolitiikkaan vaikuttaminen (HPJ)</b> Prosessin tavoitteena on valvoa ja kehittää laadukkaan koulutuksen edellytyksiä rakenteellisessa koulutuspolitiikassa	Valtakunnalliseen koulutuspolitiikkaan vaikuttaminen	Lobbaus	HPJ	
	Kunnalliseen koulutuspolitiikkaan vaikuttaminen	Lobbaus	HPJ	
	Korkeakoulujen väliseen yhteistyöhön vaikuttaminen	Lobbaus	HPJ	
<b>Opintoasioihin vaikuttaminen (HJ2)</b> Prosessin tavoitteena on valvoa ja kehittää laadukkaan koulutuksen edellytyksiä ammattikorkeakoulu yhteisössä	Opintojen ohjaukseen ja uraohjaukseen vaikuttaminen	Lobbaus	HJ2	
	Opetukseen ja opetusjärjestelyihin vaikuttaminen	Lobbaus	HJ2	
	Koulutusohjelmatiimin opiskelijajäsenten valinta	Nimetyt opiskelijajäsenet	HJ2	
	Tutkintokollegion opiskelijajäsenten valinta	Nimetyt opiskelijajäsenet	HJ2	
	Opiskelijaedustajien kouluttaminen	Koulutustilaisuus tai tapaaminen	HJ2	
	Opiskelijaedustajan käsikirjan laatiminen	Opiskelijaedustajan käsikirja	HJ2	

Taulukko 7. Opiskeluhyvinvoinnin edistäminen -prosessi

OPISKELUHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN (hallituksen varapuheenjohtaja)				
Prosessitiimi	Hallituksen varapuheenjohtaja, kaksi hallituksen jäsentä, kansainvälisyys- ja kulttuurisihteeri			
Prosessin asiakas	Jäsen			
Asiakkaan tarve	Opiskeluhyvinvoinnin turvaaminen ja edistäminen			
Alkupanos > lopputuotos	Jäseneksi liittyminen > Edunvalvonta, hyvinvointi, kansalaistoimintamahdollisuudet ja -valmiudet			
Ohjaava normisto	Strategia, poliittiset ohjelmat			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai huomautuksia
<b>Hyvinvointipalveluista tiedottaminen (HJ1)</b> Prosessin tavoitteena on tuottaa tietoa opiskelua tukevista hyvinvointipalveluista	Opintotuen vuosikierrosta tiedottaminen	Tiedotteet	HJ1	Laaditaan tarkistuslista
	Uuden opiskelijan oppaan osien tuottaminen	Oppaan osat	HJ1	
	Taskutiedon osien laatiminen	Taskutiedon osat	HJ1	
	Opiskelijan neuvontapalvelu	Neuvonta	HJ1	
	Hyvinvointitiedouden lisääminen	Hyvinvointitapahtuma ja -tiedotus	HJ1	
<b>Kansalaistoiminta- ja kansainvälisyysvalmiuksien tuottaminen (HJ2)</b> Prosessin tavoitteena on tuottaa valmiuksia aktiiviseen kansalaisuuteen	Ympäristötiedouden lisääminen	Ympäristötapahtuma ja -tiedotus	HJ2	
	Kehitysyhteistyötiedouden lisääminen	Kehitysyhteistyötapahtuma ja -tiedotus	HJ2	
	Vaihto-opiskelutiedouden lisääminen	Vaihtoinfo ja -tiedotus	KKS	
	Äänestysaktiivisuuden lisääminen	Vaalitiedotus ja -tapahtumat	HJ2	
<b>Opiskeluhyvinvointiin vaikuttaminen (HVPJ)</b> Prosessin tavoitteena on valvoa opiskelijan etuja opiskeluhyvinvointiin vaikuttavissa palveluissa ja rakenteissa	Hyvinvointitutkimuksen tuottaminen	Hyvinvointitutkimus	HVPJ	
	Oamkin hyvinvointitoimintaan vaikuttaminen	Lobbaus	HVPJ	
	Kunnallispalveluihin vaikuttaminen	Lobbaus	HVPJ	
	Valtakunnalliseen hyvinvointipolitiikkaan vaikuttaminen	Lobbaus	HVPJ	
<b>Opiskelijakulttuurin edistäminen (KKS)</b> Prosessin tavoitteena on yhteisöllisyyden ja opiskelijoiden toimintamahdollisuuksien edistäminen	Perinteisen opiskelijatapahtuman järjestäminen	Preludi, VappuRally, Las-kiaisRally, pikkujoulut	KKS	
	Muun opiskelijatapahtuman järjestäminen	Opiskelijatapahtuma	KKS	
	Opiskelijataide-tapahtuman järjestäminen	Taidetapahtuma	KKS	
	Matkan tai retken järjestäminen	Matka tai retki	KKS	

Taulukko 8. Opiskelija- ja järjestöpalvelut -prosessi

OPISKELIJA- JA JÄRJESTÖPALVELUT (hallituksen puheenjohtaja)				
Prosessitiimi	Hallituksen puheenjohtaja ja varapuheenjohtaja, pääsihteeri			
Prosessin asiakas	Jäsen			
Asiakkaan tarve	Jäsenyyden hyöty, opiskelijatoiminnan edistäminen			
Alkupanos > lopputuotos	Jäseneksi liittyminen > Jäsenedut ja -palvelut			
Ohjaava normisto	Strategia			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai huomautuksia
<b>Jäsenetujen tarjoaminen (PS)</b> Prosessin tavoitteena on hankkia ja tarjota opiskelijan elämänlaatua parantavia etuja	Opiskelija-alennuksen hankkiminen	Opiskelijakortin edut	PS	
	Lukuvuosikalenterin tuottaminen	Lukuvuosikalenteri	PS	
	Kampanjaedun hankkiminen	Kampanjaetu	PS	
<b>Opiskelijatoiminnan tukeminen (HVPJ)</b> Prosessin tavoitteena on tukea jäsenten omaehtoista opiskelijatoimintaa	Projektivastustusten myöntäminen	Hallituksen päätös	HVPJ	
	Varusteiden vuokraaminen / lainaaminen	Vuokraus / lainaus	HVPJ	
	Viestintäfoorumien ylläpitäminen	Viestintäforumit	HVPJ	
<b>Opiskelijajärjestötoiminnan tukeminen (HPJ)</b> Prosessin tavoitteena on tukea jäsenten omaehtoista opiskelijajärjestötoimintaa	Järjestöavustusten myöntäminen	Hallituksen päätös	HPJ	
	Järjestökoulutusten järjestäminen	Järjestökoulutukset	HPJ	
	Järjestötapaamisten järjestäminen	Järjestötapaamiset	HPJ	

Taulukko 9. Osakolainen-prosessi

OSAKOLAINEN (päätoimittaja)				
Toimituskunta	Päätoimittaja, taittaja, avustajat, ilmoitusmyyjä			
Prosessin asiakas	Opiskelijakunta			
Asiakkaan tarve	Oamkin opiskelijalehti			
Alkupanos > lopputuotos	Kustannuspäätös > Opiskelijalehti			
Ohjaava normisto	Strategia			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai huomautuksia

Taulukko 10. Hallintopalvelut-prosessi

HALLINTOPALVELUT (pääsihteeri)				
Prosessitiimi	Johtoryhmä			
Prosessin asiakas	Prosessitiimit			
Asiakkaan tarve	Toiminnan vaatimat resurssit ja tiedot			
Alkupanos > lopputuotos	Resurssitarve > Taloudelliset ja henkilöstöresurssit, jäsentiedot			
Ohjaava normisto	Säännöt, hallintosääntö, strategia			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai huomautuksia
<b>Talouhallinto</b> (PS) Prosessin tavoitteena on varmistaa toiminnan vaatimat taloudelliset resurssit	Talouden vuosisuunnittelu	Edustajiston päätös	PS	
	Talouden projektisuunnittelu	Prosessiomistajan / hallituksen päätös	Prosessinomistaja	Konsultoidaan PS:iä
	Maksuliikenne, tiliointi	Laskut, maksut, kuitit	PS	
	Kirjanpito ja tilinpäätös	Välitilinpäätös, tilinpäätös	Tilitoimisto	
	Talouden seuranta ja raportointi	Hallituksen päätös	PS	
	Tositetarkastus	Tarkastajan kuittaus	Hallituksen valitsema henkilö	
<b>Henkilöstöhallinto</b> (PS) Prosessin tavoitteena on varmistaa toiminnan vaatimat henkilöstöresurssit	Työntekijän rekrytointi	Hallituksen päätös	Esimies	
	Työsopimus	Hallituksen päätös	Esimies	
	Kehityskeskustelu	Henkilökohtaiset kehitysehdotukset ja tavoitteet	Esimies	
	Työaikasunnittelu	Työaikasunnitelma	Esimies	
	Yhteistoimintamenettely	Hallituksen päätös	HPJ	
<b>Tietohallinto</b> (PS) Prosessin tavoitteena on kerätä ja hallinnoida jäsenyyteen liittyviä tietoja sekä ylläpitää opiskelijakunnan muita tietovarantoja	Jäsentietojen kirjaaminen	Jäsenrekisteri	PS	
	Jäsentietojen tarkistaminen	Jäsentieto	PS	
	Jäsentietojen luovuttaminen vaalilautakunnalle	Jäsenluettelo	PS	Lokakuu-marraskuu
	Jäsenmäärän kirjaaminen toimintasuunnitelmaan	Edustajiston päätös	PS	Marraskuu
	Jäsenmääräilmoitus Oamkille	Jäsenmääräilmoitus	PS	Marraskuu
	Jäsenmääräilmoitus SAMOKiin	Jäsenmääräilmoitus	PS	Joulukuu / Maaliskuu
	Jäsenmäärän kirjaaminen toimintakertomukseen	Edustajiston päätös	PS	Helmikuu-huhtikuu

Taulukko 11. Viestintäprosessi

VIESTINTÄ (pääsihteeri)				
Viestintätiimi	Pääsihteeri, tiedottaja, taittaja			
Prosessin asiakas	Prosessitiimit			
Asiakkaan tarve	Viestintäratkaisut			
Alkupanos > lopputuotos	Viestintätarve > Jäsenrekryointi- ja yhteisviestintä, suhdetoiminta			
Ohjaava normisto	Strategia, viestintäsuunnitelma			
Osaprosessi (vastuullinen toimija)	Alaprosessi	Tuotos	Vastuutaho	Ajankohta tai huomautuksia
<b>Jäsenrekryointi (PS)</b> Prosessin tavoitteena on rekrytoida jäseniä	Jäsenrekryointitavoitteen asettaminen	Edustajiston päätös	PS	Syyskokous, osa toiminta- ja taloussuunnitelmaa
	Palautteen kerääminen jäsenrekryoinnista ja liittymiskäytännöistä	Kehittämisehdotukset	PS	Tammikuu
	Jäsenrekryointisuunnitelman laatiminen	Hallituksen päätös	PS	Toukokuu, osa operatiivista toiminta- ja taloussuunnitelmaa
	Kampanjamateriaalin valmistaminen	Jäsenrekryointimateriaali	PS	Toukokuu-kesäkuu / tammikuu
	Rekrytoijien kouluttaminen	Jäsenrekryointikoulutus	PS	Elokuu / tammikuu
	Kampanjan toteuttaminen	Jäsenrekryointikampanja	PS	Elokuu-tammikuu
	Jäseneksi liittyminen / jäsenyyden uusiminen	Jäsenyys	Palvelupisteen hoitaja	
<b>Yhteisviestintä (PS)</b> Prosessin tavoitteena on opiskelijakunnan toiminnan vaatiman tiedotustoiminnan tuottaminen	Viestintäsuunnitelman laatiminen	Hallituksen päätös	Tiedottaja	Vuosittain
	Sisäinen viestintä	Tiedotteet eri kanavilla (henkilökohtaiset ja sähköiset)	Kaikki toimijat	
	Ulkoisen viestintä	Tiedotteet eri kanavilla (henkilökohtaiset ja sähköiset)	Tiedottaja	
<b>Suhdetoiminta (PS)</b> Prosessin tavoitteena on opiskelijakunnan toiminnan vaatiman suhdetoiminnan toteuttaminen	Kutsuvierastilaisuuden järjestäminen	Kutsuvierastilaisuus	PS	
	Merkipäivämuistaminen	Lahja tai muu muistaminen	PS	
	Henkilökohtainen suhdetoiminta	Tapaaminen, lahja yms.	Prosessinomistajat	



## 4 Prosessikaavio

Prosessien kehittämisen työkaluna voidaan käyttää prosessikaaviota (käytetään myös termejä työnkulkukaavio ja tehtävälista). Prosessi kuvataan prosessikaaviossa kronologisesti etenevinä tehtävinä, joille määritellään syntyvät suoritteet ja vastuuhenkilöt. Suorite eli lopputuotos siirtyy alkupanokseksi seuraavaan tehtävään. Kaavion avulla prosessin kulkua voidaan kehittää ja tehostaa, työnjaon selkeyttäminen on helpompaa ja yhteiset toiminnot muiden prosessien kanssa tulevat näkyviksi.

Laatutyökalujen joukossa mainittu suunnittelumuistio toimii prosessikaavion tavalla ohjaamalla projektien ja tapahtumien suunnittelussa, suunnitelman hyväksymisessä ja toteuttamisessa sekä projektin arvioinnissa. Taulukossa 12 on esimerkki prosessin kuvaamisesta prosessikaaviona.

Taulukko 12. Työntekijän rekrytointin prosessikaavio

TYÖNTEKIJÄN REKRYTOINTI (toimenhaltijan rekrytointi)		
Toiminto	Vastuuhenkilö	Suorite
Rekrytointitarve ilmenee		Rekrytointitarve
Hakukuulutuksen valmistelu itsenäisesti ja johtoryhmässä	Esimies	Hakukuulutusuunnos
Toimen julistaminen haettavaksi	Hallitus	Hallituksen päätös (hakukuulutus)
Avoimesta toimesta tiedottaminen, lisätietojen antaminen	Esimies	Hakemukset
Haastateltavien ja haastatteluryhmän valinta	Hallitus	Hallituksen päätös
Haastattelut, esitys toimeen valittavasta	Haastatteluryhmä	Esitys hallitukselle
Toimen täyttäminen	Hallitus	Hallituksen päätös
Päätöksestä tiedottaminen, työsopimuksen laatiminen	Esimies	Työsopimus