

# TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULUN AUDITOINTI

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

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

Language **Finnish**

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

## 4 Oppiva korkeakoulu: korkeakoulun valitsema arviointialue

### - Assessment of the audit team

*Arviointialueella IV arvioidaan korkeakoulun valitsemaa kohdetta, josta se haluaa ulkopuolista palautetta kehittääkseen toimintaansa. Korkeakoulun valitsemasta arviointialueesta ei anneta arviointiasteikon mukaista arvioita eikä sitä oteta huomioon auditoinnin läpäisyä arvioitaessa.*

Tampereen ammattikorkeakoulu valitsi arviointialueen IV kohteeksi korkeakouluyhteisön yhteiset palvelut.

### **Auditointiryhmän tunnistamat keskeiset vahvuudet ja kehittämissuositukset**

#### **Vahvuudet**

- Yhteiset palvelut ovat lyhyessä ajassa parantaneet palvelukyvyyn ja tehokkuuden asiakaskokemusta.
- Yhteisten palvelut ovat pystyneet laajentamaan ja syventämään TAMKille tuotettuja palveluita, joita sillä ei itse tuotettuna olisi ollut mahdollista tuottaa.
- Yhteisten palveluiden operatiivinen palvelukyky koetaan olevan hyvällä tasolla.

#### **Kehittämissuositukset**

- TAMKin lakisääteisten tehtävien joustava toteuttaminen tulee olla konsernitason yhteisten palveluiden kehittämisen lähtökohta.

- Korkeakoulu yhteisössä tulee tarkastella yhteisten palveluiden organisoitumista ja toimintaa kriittisesti ja terminologia tulee yhdenmukaistaa.
- Operatiivisen palvelutoiminnan ja palvelukohtaisten johtoryhmien toiminta tulee erottaa toisistaan siten, että strategian mukainen, koko palvelukehityksen tulevaisuus aidosti ohjaa toiminnan kehittämistä. Nyt palvelukohtaiset johtoryhmät käsittelevät operatiivisia ongelmia tarpeettoman usein.