

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.