

Laadunhallinta osana organisaation toimintaa

TieVie-asiantuntijakoulutus
Organisatorinen muutos
1.9.2006

Sari Tervonen
Oppimiskeskus



KUOPION YLIOPISTO
UNIVERSITY OF KUOPIO



Sisältö

- Laadun käsitteistöä
- Laatu organisaatiossa
- Laatutyö Kuopion yliopistossa
- Auditointi laatutyön tukena
- Laatutyö verkko-opetuksen näkökulmasta



Mitä laatu on?

- Laatu on käsitteenä vaikeasti määriteltävä ja lähestyttävä.
- Laadun käsite liittyy läheisesti arvon ja merkityksen käsitteisiin.
- Laatu on aina laatua suhteessa johonkin. (Koivula 2004)
- Laatua verrataan usein asiakkaiden tarpeisiin, vaatimukseen ja odotuksiin. (Lecklin 2002)
- Laatua voidaan siten arvioida myös lupausten toteutumisenä.



Mitä laatu on?

- ISO 9001:2000 mukaan toiminnan laatu voidaan määrittää siten, että se täyttää ja ylittää asiakkaan tarpeet ja odotukset mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti.
- Laatua on tehdä oikeita asioita kerralla oikein.
- Liittyy oleellisesti jatkuvan parantamisen ideologia.



Miten laatu määritellään?

Harvey & Knight (1996) näkevät laadun

- erinomaisuutena
- virheettömyytenä
- tarkoituksenmukaisuutena
- vastineena rahalle
- muutoksena, kehityksenä

Karjalainen (2005) määrittelee laadun

- asiakkuuksien määrittelyyn pohjautuvana
- asiakastyytyväisyyden saavuttamisena

Koivula (2002) näkee laadun

- dynaamisena kulttuuri- ja kontekstisidonnaisena ilmiönä
- myös arvo- ja moraalikysymyksenä (mitä eri aikoina eri kulttuureissa arvotetaan hyvänä ja laadukkaana)



Laadun näkökulmat

Laadunhallinta (quality management) ja
laadunvarmistus (quality assurance)

Laadunhallinta

- yleisten laatujärjestelmien laatimista, kehittämistä ja arviointia
- käsitteistön luomista laatutyölle

Laadunvarmistus

- prosesseja ja menetelmiä, joilla pyritään varmistamaan opetuksen ja oppimisen, oppimateriaalien sekä tukipalvelujen laadukkuus



Laatujärjestelmä

- Laadunhallintaan kehitetyistä järjestelmistä käytetään usein nimitystä laatujärjestelmä, laadunhallintajärjestelmä tai toimintajärjestelmä.
- Laatujärjestelmä on järjestelmällinen tapa toteuttaa organisaation määrittelyt, tavoitteet ja suuntaukset laadun suhteen. (SFS, ISO 9000)
- Rakenne, jonka avulla johdon tahtotila viedään systemaattisesti läpi koko organisaation. (Lecklin 2002)
- Käytännössä se tarkoittaa yksikössä olevaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista.



Laatujärjestelmä

- Laatujärjestelmä on aina organisaatiokohtainen ja sen kehittämisen lähtökohtana tulee olla organisaation tarpeet ja tavoitteet.
- Laatujärjestelmän rakentaminen ei saa olla itsetarkoitus.
- Tavoitteena on parempi asiakasvaatimusten täyttäminen ja organisaation tehokkuuden paraneminen.



Laadunhallintamalleja

- ISO 9001:2000
- EFQM
- BSC
- TQM

- [Kooste laadunhallintamalleista](#)



Keskeiset pääsisällöt

- Johtaminen
- Osaaminen
- Resurssit
- Prosessit
- Seuranta ja arviointi



Prosessit keskiössä

Mitä prosessi tuo laatuun?

- auttaa määrittelemään, mitkä ovat ne 'oikeat asiat', jotka organisaation tulisi tehdä
- auttaa löytämään turhia asioita, päällekkäisyyksiä, virhemahdollisuuksia ja pullonkauloja
- prosessit tuovat järjestystä kaaokseen => tavoitteena järjestelmällisyys!
- prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttaa ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta ja tuo keinon esittää organisaation käytännön työtä
- korostaa asiakaskeskeistä lähestymistapaa

Vaittinen 2005



KUOPION YLIOPISTO
UNIVERSITY OF KUOPIO

40
VUOTTA
YEARS

Laatutyö organisaatiossa

Miksi organisaatiossa tarvitaan laadunhallintaa?

- jotta tiedetään mikä on organisaation tehtävä
- jotta yksilö tietää mikä on hänen tehtävänsä ja miten se liittyy kokonaisuuteen
- jotta voidaan tarkastella toimitaanko asetettujen tavoitteiden suuntaan (arviointi ja kehittäminen)
- jotta tiedetään kuka tekee, mitä tekee, miksi tekee, kuinka tehdään ja pystytään osoittamaan kaikki tämä
- jotta voidaan varmistaa asiakastyytyväisyys



Laatutyön hyötyjä organisaatiolle

- tekee toiminnan näkyväksi (dokumentointi)
- helpottaa toimintojen kriittistä arviointia ja kehittämistä
- tuottaa yhtenäisiä käytäntöjä
- kirkastaa rajapintoja
- toimii johdon apuvälineenä kehittämisessä
- tukee henkilöstöä koulutuksessa ja työnohjauksessa



Ketä laatu koskettaa organisaatiossa?

- laatupäällikköä?
- johtajia?
- opettajia?
- tutkijoita?
- suunnittelijoita?
- sihteereitä?
- ...
- ihan jokaista! - myös opiskelijaa



Laatutyö Kuopion yliopistossa

- Laatujärjestelmän rakentaminen on aloitettu v. 1996
- Laatupäällikkö nimitetty syksyllä 2002
- Vuonna 2006 kattava laatujärjestelmä ja toimiva auditointikäytäntö (sisäiset ja ulkoiset auditoinnit)
- Sisällöllisesti työn tavoitteena on oman toiminnan jatkuva ja systemaattinen kehittäminen
- Laatudokumentit:
 - päälaatukäsikirja
 - toimintayksikkökohtaiset laatukäsikirjat ja
 - liitedokumentit
- Työ pohjautuu ISO9001:2000 -järjestelmään
- [Kuopion yliopiston laatusivusto](#)



Laatutoimijat KuY:ssa

- Laatupäällikkö
- Laatuvaastavat
 - kaikki toimintayksiköt nimenneet
 - säännöllisiä tapaamisia ja koulutusta
- Auditoijat
 - säännöllistä koulutusta sisäisestä auditoinnista
 - myös opiskelijoita koulutettu



Oppimiskeskuksen laatutyö

- Laatu järjestelmän rakentaminen on aloitettu vuonna 2002.
- Tehdään yhteistyössä Tieto- ja opetuspalvelukeskuksen (TOP) muiden laitosten kanssa.
- Laatu vastaava, laaturyhmä, koko hlökunta
- Haasteellisin osuus toimintojen kuvaaminen
 - missio → prosessit → laatutavoitteet → mittarit



Auditointi

- Auditointi on riippumatonta ulkopuolista arviointia, jossa selvitetään, onko laadunvarmistusjärjestelmä tavoitteiden mukainen, tehokas ja tarkoitukseen sopiva. Auditoinnissa arvioidaan niitä prosesseja, joilla korkeakoulu hallitsee ja kehittää koulutuksen ja toiminnan laatua.

KKA, Auditointikäsikirja vuosille 2005-2007



KUOPION YLIOPISTO
UNIVERSITY OF KUOPIO

40
VUOTTA
YEARS

Auditoinnit Kuopion yliopistossa

- Sisäisiä auditointeja tehty vuodesta 2003
 - henkilökuntaa ja opiskelijoita koulutettu sisäisiksi auditoijiksi
- Ulkoisia auditointeja tehty/tekeillä kaksi
 - Inspecta 2005 - 2006: tavoitteena opetuksen laadunhallintajärjestelmän kansainvälinen sertifiointi
 - Korkeakoulujen arviointineuvosto 2005 (2006): laadunvarmistusjärjestelmän hyväksytty auditointi ensimmäisenä suomalaisena yliopistona



Mitä hyötyä auditoinnista on organisaatiolle?

- auditoinneista yleensä

- ylläpitää **jatkuvan kehittämisen periaatetta** ja käytäntöjä - jämäköittää laatu järjestelmän käyttöönottoa ja hyödyntämistä, jämäköittää strategista johtamista
- ulkoinen vaade (aikaraja/suunniteltu auditointi/ulkopuolinen tarkastus) jouduttaa laatutyön etenemistä ja valmistumista
- pitkä ja kokonaisvaltainen projekti edellyttää välitavoitteita ja välipalautetta
- ulkopuolinen huomaa niitä asioita, joille itse on jo tullut sokeaksi
- auditoinneilla ja niiden palautteella on nähtävissä motivoiva vaikutus, auditointi luo uskon vahvistusta omaan työhön



Mitä hyötyä auditoinnista on organisaatiolle?

- sisäiset auditoinnit
 - hyvää harjoittelua
 - mahdollisuus levittää hyviä käytänteitä
 - tietoa johdon katselmuksiin
- ulkoiset auditoinnit
 - yliopistotason kehittämiskinkejä
 - positiivista julkisuutta
 - sertifiointi ja KKA:n auditointitodistus (engl.) antavat kansainvälistä uskottavuutta, jota voidaan käyttää mm. markkinoinnissa



Verkko-opetus ja laatu

- Verkko-opetuksen laatu liittyy koko organisaation toimintaan, ei pelkästään yksittäisen opettajan toimintaan.
- Verkko-opetuksen laatua tulee tarkastella osana opetuksen ja oppimisen laatua (Vopla-esiselvitys 2005).
- Verkko-opetuksen laadunhallinta ja laatupalvelu, Vopla-hanke (2004-2007) HY, KuY ja LTY



Verkko-opetuksen laatukäsikirja

- Nopeuttaa verkko-opetuksen laatutyön aloittamista ja tekemistä
- Auttaa laitosta tai tiedekuntaa hahmottamaan verkko-opetuksen laatua kokonaisuutena
- Auttaa resurssien suuntaamisessa ja osaamisen kehittämisessä
- Antaa työkaluja opettajalle oman verkko-opetuksen laadun kehittämiseen
- Mahdollistaa verkko-opetuksen laadunhallinnan liittämisen osaksi yliopiston laatutyötä



Kiitos mielenkiinnosta!

Lisätietoja verkko-opetuksen laadusta

www.vopla.fi



KUOPION YLIOPISTO
UNIVERSITY OF KUOPIO



VUOTTA
YEARS