

## Laadunhallinta osana organisaation toimintaa

TieVie-asiantuntijakoulutus  
Organisatorinen muutos  
1.9.2006

Sari Tervonen  
Oppimiskeskus



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Sisältö

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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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, vaatimuksiin ja odotuksiin. (Lecklin 2002)
- Laatua voidaan siten arvioida myös lupausten toteutumisenä.



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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.



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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 arvioidaan hyvänä ja laadukkaana)



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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 vietään 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



## 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 asiakastytyväisyys



## 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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Ketä laatu koskettaa organisaatiossa?

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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Laatutyö Kuopion yliopistossa

- Laatujärjestelmän rakentaminen on aloitettu v. 1996
- Laatupäällikkö nimetty 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](#)



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Laatutoimijat KuY:ssa

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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Oppimiskeskuksen laatutyö

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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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 auditoinneiksi
- Ulkoisia auditointeja tehty/tekeillä kaksi
  - Inspecta 2005 - 2006: tavoitteena opetuksen laadunhallintajärjestelmän kansainvälinen sertifiointi
  - Korkeakoulujen arviointineuvosto 2005 (2006): laadunvarmistusjärjestelmän hyväksytyt auditointi ensimmäisenä suomalaisena yliopistona



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Mitä hyötyä auditoinnista on organisaatiolle?

- auditoinneista yleensä

- ylläpitää **jatkuvan kehittämisen periaatetta** ja käytäntöjä - jämäköittää laatujärjestelmän 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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Mitä hyötyä auditoinnista on organisaatiolle?

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



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## 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 laatu palvelu, Vopla-hanke (2004-2007) HY, KuY ja LTY



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Verkko-opetuksen laatu käsikirja

- 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 liittäminen osaksi yliopiston laatutyötä



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS

## Kiitos mielenkiinnosta!

Lisätietoja verkko-opetuksen laadusta  
[www.vopla.fi](http://www.vopla.fi)



KUOPION YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF KUOPIO

40  
VUOTTA  
YEARS