



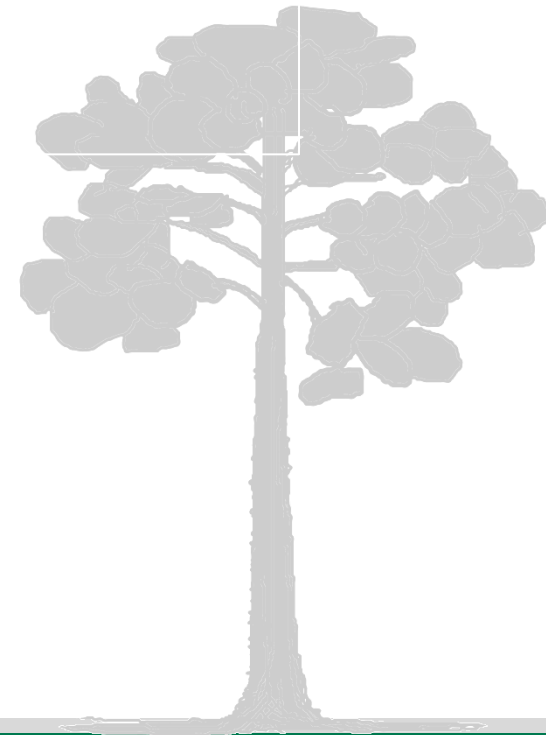
LÄNSI-PIRKANMAAN
KOULUTUSKUNTAYHTYMÄ

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Näkökulmia ja kokemuksia kehittämis- ja laatutyöstä kansalaisopistossa

Seinäjoki 26.5.2009
Olli Ruohomäki
Petäjä-opisto



Näkökulmia kehittämistyöhön

- **Opiskelijan** näkökulmasta kehittämishankkeet parantavat opiston palveluprosesseja, tuottavat uudenlaista toimintaa, uudistavat kurssitarjontaa, ilmaisia opiskelumahdollisuuksia, tapahtumia jne.
- **Opettajan** näkökulmasta kehittämistyö antaa tilaisuuksia kehittää osaamistaan, uudistaa opetussisältöjä, tarttua haastavampiin ongelmiin ja työaikaresurssia muuhunkin kuin opetukseen.
- **Opiston** näkökulmasta kehittäminen voi liittyä ongelmien ratkaisuun, uuden toiminnan aloittamiseen, toimintamallien kehittämiseen, opiston profiilin rakentamiseen, ulkoisen rahoituksen hankkimiseen ja kumppanuuksien solmimiseen ja syventämiseen.
- **Toimialan** näkökulmasta kehittämistyö parantaa vapaan sivistystyön asemaa kilpailussa ihmisten vapaa-ajasta, sekä tuottaa palvelu, jotka parantavat kansalaisopistojen imagoa koulutusalan toimijana.

Kehittämistyön haasteita

- Jos kehittämistyötä tekee ulkoa palkattu henkilö, kertyvä osaaminen katoaa helposti hankkeen päätyttyä.
- Vasta vähän aikaa opistossa ollut työntekijä ei ehkä tunne opistotoimintaa tai oppiaineensa opetuksen kehitystä niin syvällisesti, että voisi viedä alaa kokonaisuutena eteenpäin.
- Pt. henkilöstön pieni määrä keskittää hanketyön opistossa vain parille ihmiselle.
 - Mahdollisuuksien maailma rajoittuu pienen joukon osaamisalueisiin.
 - Opistot kehittyvät ja erikoistuvat pelkästään pt. henkilöstön osaamisalueiden suuntaan.

Hanketyöntekijän huoneentaulu

1. Hanki tietoa toimintaympäristöstä ja sen muutoksista
2. Kuvaa nykyisiä ja ennakoi tulevia kehittämistarpeita
3. Esittele idea johdolle, luokaa yhteinen ymmärrys ja pyydä johdon tuki
4. Määrittele tavoiteltavat tulokset, tuotokset tai kehitysaskeleet
5. Hahmota hankkeiden ja kehittämistoimenpiteiden kokonaisuus, niiden väliset suhteet, niiden kohderyhmät ja työnjako
6. Tehkää yhteinen päätös kehitystoimenpiteestä
7. Kartoita mahdolliset kumppanit, luo ja ylläpidä suhteita
8. Sopikaa työn laajuus, työnjako, aikataulu ja rahaliikenteestä
9. Kartoita rahoittajat, ota selvää aikatauluista ja hae rahoitusta
10. Tarkista suunnitelmat rahoituspäätöksen myötä
11. Seuraa tavoitteita ja taloutta toteutuksen ajan
12. Raportoi rahoittajalle
13. Levitä tuotokset ja hyödynnä tulokset

Hankkeiden tyypittelyä

Kansalaisopistojen rahoitus on sidottu valtionosuustunteihin onkin selvää, että myös hanketoimintaa arvioidaan siltä pohjalta, tuottaako se vaos-tunteja tai onko siihen haettavissa ulkopuolista rahoitusta

| | Ulkoisella rahoituksella toteutettu | Omalla työpanoksella resursoitu |
|-----------------------|---|--|
| Tuottaa vaos-tunteja | <ul style="list-style-type: none">• koulutushankkeet• teemat ja kampanjat• Uuden teknologian pilotointi | <ul style="list-style-type: none">• Uusien kurssien kokeilu• Pedagogiset kokeilut |
| Ei tuota vaos-tunteja | <p>investointihankkeet</p> <ul style="list-style-type: none">• parantavat olosuhteita• Uuden teknologian käyttöönotto• luovat mahdollisuuksia | <ul style="list-style-type: none">• muun työn hankkeet esim. laadun tai vies-tinnän kehittäminen |

Millaisia tuotokset voivat olla

- Konkreettinen tuotos, esim. remontoitu toimitila
- Aineeton tuotos, esim. digitaalinen oppimateriaali
- Nykyisen toiminnan uudistaminen ja uusintaminen
- Toimintamallien kehittäminen ja kuvaaminen
- Ongelmien ratkaiseminen
- Uudenlaisen toiminnan kehittäminen
- Aseman saavuttaminen tai pitäminen
- Kumppanuuksien ja verkostojen syntyminen

Kokemuksia kehittämistyöstä

- Ole konkreettinen asettaessasi tavoitteita.
- Tuotettava lisäarvo on voitava määritellä.
- Kehittämistoimenpiteet kannattaa nähdä yksittäistä hanketta laajempuna kehityspolkuna, jossa jokainen askel tuo uusia mahdollisuuksia tai poistaa uhkia.
- Minihankkeissa on tärkeintä olla ahkera ja raivattava tila hanketyölle
- Suuremmissa yhteistyöhankkeissa on tärkeää olla aloitteellinen, avoin ja luotettava.
- Hanketyö voi olla opiston jatkuvaa toimintaa kunhan:
 - Työntekijät ovat motivoituneita, innovatiivisia, seuraavat alansa kehitystä ja ajattelevat laajemmin kuin vain omaa kurssiaan.
 - Esimiehet resursoivat siihen tarvittavan työajan
 - Ylläpitäjä suhtautuu myönteisesti hanketoimintaan (esim. hakuluvan ja omarahoitusosuuden muodossa)

Kokemuksia sisällöntuotannoista

- On hyvä huomioida:
 - **Monikanavaisuus** - sisällöt voi jakaa printtinä tai sähköisesti.
 - **Erilaiset opetusmuodot** - sisällöt soveltuvat niin ryhmä-, luento- kuin itseopiskeluunkin
 - **Modulaarisuus** - sisällöt ovat itsenäisiä kokonaisuuk-sia, joita voi käyttää eri kurssien osina.
 - **Alustariippumattomuus** - vältetään käyttämästä tiettyyn ohjelmaan tai oppimisalustaan sidottuja sisältötyyppejä. (kannattaa suosia PDF-julkaisuja).
- Tulokset paranevat vuosien sinnikkäällä yrittämisellä.
- Tuotosten avoin julkaiseminen luo kontaktiverkostoja
- Valmiit pohjat nopeuttavat ja yhtenäistävät sisältöjä

Näkökulmia laatutyöhön

- **Opiskelijan** näkökulmasta laadun kehittäminen selkeyttää ja yhtenäistää palveluita sekä synnyttää kanavia tulla kuulluksi ja mukaan opiston kehittämiseen.
- **Henkilöstön** näkökulmasta laatutyö tuo toimintaan ryhtiä ja linjakkuutta, esim. määrittelemällä kunkin vastuut, valtuudet ja tehtävät, asiakirjat ja tallenteet.
- **Opiston** näkökulmasta laadunhallinnan työkalujen käyttö tukee jatkuvaa parantamista ja oppivaa organisaatiota. *”Saatu palaute tulee hyödynnettyä, asiat eivät jää hoitamatta”*
- **Ylläpitäjän, tilaajan tai rahoittajan** näkökulmasta laatujärjestelmän sertifiointi on kiistaton näyttö toiminnan laadusta.
- **Ministeriön** näkökulmasta laatujärjestelmät tuottavat tietoa, jonka avulla opistoille voidaan luoda Lake-rahoituksen jakoperusteet.

Viralliset laatu järjestelmät

- **ISO 9001** kuvaa opiston toiminnan tarkasti
 - ISO korostaa dokumentteja ja pitää ne ojennuksessa
 - Laatu käsikirja kertoo selkeästi miten opisto toimii.
Se on erinomainen perehdytysopas uudelle työntekijälle
 - ISO pitää dokumentaation kunnossa jokavuotisten auditointien avulla.
 - ISO:a voi moittia keskittymisestä suunnitteluun, liian kalliiksi ja raskaaksi järjestelmäksi pieneen opistoon
- **EFQM** tuottaa monipuolista arviointiaineiston
 - EFQM korostaa tuloksia ja niiden esittämistä
 - Tulokset auttavat oikeiden päätösten tekemisessä.
 - Vuosien saatossa saadaan esiin muutostrendit.
 - EFQM:ä voi moittia helposti hajaantuvaksi työkaluksi kun säännöllistä, ulkoista auditointia ei ole.

Kokemuksia laatutyöstä

- Laatutyöhön ryhdyttäessä on ymmärrettävä, että laatujärjestelmän rakentaminen
 - on päätös, joka on syytä kirjata
 - synnyttää aina kustannuksia
 - täytyy vastuuttaa ja resursoida
 - ei saa olla päättymätön projekti
- Johdon sitoutuminen toimimaan järjestelmässä kuvatulla tavalla on välttämätöntä
- Koko henkilöstön täytyy olla tietoinen laatutyön vaiheesta
- Pt. henkilöstön on päästä osallistumaan työhön, esim. omien prosessien kuvaamisella tai toimimalla sisäisenä auditoijana.
- Kun laatukäsikirjan ensimmäinen versio on valmis, järjestelmän ylläpidon tarve pienenee.

Kokemuksia laatutyöstä 2

- Ulkoisen auditoijan kriteerit ovat ammattimaisuus ja puolueettomuus.
- Ulkoinen auditointi kannattaa ajatella konsultointina, missä arvioija tuo opistoon tietämyksensä muilta aloilta näkemistään parhaista käytännöistä.
- Kannattaako sertifioida riippuu siitä keiden kanssa organisaatio on (tai aikoo jatkossa olla) tekemisissä.
- Henkilöstö- ja organisaatiomuutokset tuottavat suuria päivitystarpeita laatujärjestelmään. Laatukäsikirjan päivittäminen kuitenkin nostaa esiin seikkoja, jotka muutenkin olisi päätettävä ja viestitettävä.

Laatutyön teesejä

- Kansalaisopistossa laatua ei kannata ajatella *Excellence*-mielessä ("*Suomen paras*"). Asiakkaat haluavat mielummin läheistä ja inhimillistä kuin superhienoa.
- Laatutyön ei pidä olla erillisenä toiminnasta. Laatu on hyvää toimintaa, ei toiminnan kiillotettua kuvaa.
- Henkilöstölle ei saa välittää kokemusta, että jokin asia tehdään vain laadun vuoksi.
- Laatua on hyödyllistä osata ajatella myös ominaislaatuna, ("*Millainen on hyvä kurssisuunnitelma*")
- Laatukäsikirja ja arviointilomakkeet pitää osata kirjoittaa selvällä suomenkielellä. (älä kysy tuntiopettajalta "Käytätkö laatutyökaluja?")
- Laatupäällikön tehtävänä on neuvoa ja auttaa henkilöstöä parempaa kohti. LP ei saa olla virheenetsijä ja sormella osoittelija.

Yhteystiedot

Olli Ruohomäki
suunnittelijaopettaja
olli.ruohomaki(at)lpkky.fi
044 5800 522

Petäjä-opisto
Keskuskatu 41
38700 Kankaanpää
Petaja.lpkky.fi