

LAADUNVARMISTUKSESTA TULI OSA ARKEA EDUPOLISSA

Monet aikuiskoulutuksen oppilaitokset ovat soveltaneet laadunvarmistukseen, kehittämistyöhön ja itsearviointiin työkaluja, jotka on alun alkaen kehitetty teolliseen toimintaan ja yrityselämään. Tarkastellessa menetelmien sisintä olemusta on voitu havaita niiden soveltuvan erinomaisesti myös koulutusprosessin kehittämiseen. Pääkaupunkiseudulla toimivalla Edupolilla on tällaisessa laatutyössä jo perinteet. Monen vaiheen kautta on edetty nykyiseen tilanteeseen, jossa laadunvarmistus on osa jokapäiväistä toimintaa ilman, että sanaa laatu tarvitsee erikseen korostaa.

TARMO VAALASMAA

Kehittämisessä tarvitaan paitsi järjestelmiä ja niihin liittyviä laatuindikaattoreita, myös omanarvontuntoa ja tavoitteita. Koko henkilöstön kytkeminen kehitystyöhön on erinomaisen tärkeää. Laadun kehittäminen ei ole yhden miehen projekti, vaan yhteinen iloinen asia.

Edupoli on aikuiskoulutukseen erikoistunut oppimiskeskus, joka toimii sekä pääkaupunkiseudulla että itäisellä Uudellamaalla. Päätoimipaikka on Porvoossa. Muut toimipisteet sijaitsevat Helsingissä, Vantaalla ja Sipoossa. Edupolin koulutuspalveluihin kuuluvat tutkintoihin valmistavat koulutukset – yhteensä yli 50 ammatillista tutkintoa – sekä organisaatioiden erityistarpeisiin räätälöidyt koulutuskokonaisuudet.

KEHITYKSEN PERUSTA

Yli 30-vuotisen olemassa olonsa aikana Edupolissa on muodostunut pitkät perinteet systemaattiselle toiminnan kehittämiselle. Lähtökohtina kaikessa toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä toimivat Edupolin toiminta-ajatus, visio ja arvot.¹

Ydinsaamistamme on uuden osaamisen luova maastouttaminen, oppimisprosessin kokonaisvaltainen osaaminen ja vahva kumppanuusosaaminen, joiden avulla kautta suuntaamme toimintaamme toiminta-ajatuksen mukaisesti vision suuntaan.

Strategia päivitetään vuosittain siten, että koko henkilöstö osallistuu strategiaprosessiin. Maastoutus tapahtuu toimialoilla, jotka johtavat oman

strategiansa yhteisen strategian pohjalta.

Strategisen suunnittelu-
prosessin avulla Edupolin toiminnalle asetetaan myös tavoitteet. Toimialat ja tiimit laativat omat toimintasuunnitelmansa ja määrittävät oman toimintansa painopisteet tukemaan koko Edupolin suunnitelmaa.

Edupolin toiminnassa korostuu osaaminen ja laatu. Niiden varmistuksessa Edupolissa käytetään kahta sertifiointia järjestelmää: SFS-EN ISO 9001 laatu- ja SFS-EN ISO 14001 ympäristöjärjestelmää.



Tarmo Vaalasmaa

TAKANA YLI 10 VUODEN JÄRJESTELMÄLLINEN LAATUTYÖ

Systemaattinen kehitystyö voidaan katsoa aloitetuksi vuonna 1994. Toiminta oli siirtynyt vuosikymmenen alussa uusiin tiloihin ja kasvoi nopeasti. Suomessa 1980-luvulla yleisemmin käyttöön tulleet ISO 9000 -laatujärjestelmästandardien todettiin tarjoavan työkaluja kasvavan toiminnan laadun hallintaan. Vaikka ISO 9000 -standardi on alun perin kehitetty teollisen toiminnan laatu-
järjestelmäksi, nähtiin sen tarjoavan oikein ymmärrettynä ja sovellettuna erinomaisen välineen myös koulutuslaitoksen toiminnan laadun hallintaan.

Kehitystyötä koordinoimaan perustettiin laa-

tupäällikön vetämä laaturyhmä, joka koordinoi kehitystyötä yhdessä johdon kanssa. Laaturyhmään valittiin edustajat kaikilta koulutusaloilta, millä varmistettiin laatu- ja tiedon maastoutuminen organisaatioon. Laaturyhmä kouluttautui standardin vaatimuksiin ja rakensi järjestelmää.

Kehitystyö huipentui vuonna 1996 myönnettyyn viralliseen ISO 9001 -laatujärjestelmäsertifikaattiin, jonka Edupoli sai ensimmäisten koulutusorganisaatioiden joukossa Suomessa.

TYÖKALUNA PEDAGOGISET KEHITTÄMISKESKUSTELUT

Laatujärjestelmän sertifiointi on kehitysprojektin huipentuma ja lähtölaukaus kehitysprosessille.

Toimintaa ei voi ohjata ja kehittää, ellei toimintaa voi mitata. Kehitysprosessin ohjaustyökaluksi otettiin käyttöön taloudellisen seurannan tueksi mittareita, jotka koottiin ns. tasapainotettuun tulokorttiin.

Vaikka ISO 9000 standardi sisältää jo itsessään vaatimuksia jatkuvan parantamisen prosesseille, otettiin Edupolissa käyttöön myös laatupalkintokriteerien mukainen itsearviointi, käyttäen aluksi Suomen laatupalkintokriteeristöä ja myöhemmin Euroopan laatupalkintokriteeristöä, EFQM. Ensimmäiset laatupalkintokriteerien mukaiset arvioinnit tehtiin vuonna 1999 ja sen jälkeen prosessi on toistunut vuosittain. Arviointiin osallistuu johtoryhmän ja laaturyhmän jäsenten lisäksi myös tiimien edustajia, jolloin saadaan mahdollisimman kattava arvio toiminnan kehityksen tilasta.

Itsearvioinnin lisäksi koulutus- ja suunnitteluprosessia seurataan ja kehitetään pedagogisten kehityskeskusteluiden avulla. Näin kehittämistyössä voidaan huomioida toiminnan pedagogiset erityispiirteet.

Mukana Edupolin laatutyössä on myös oppimistiimi, jonka tehtävänä on oppimisstrategian luominen, opetuksen ohjaus, opetuksen laadun seuranta sekä pedagogisen kehityksen seuraaminen ja soveltaminen.

Oppimistiimi suorittaa Edupolin ja sen toimialojen pedagogisen arvioinnin kerran vuodessa. Pedagogiset kehittämiskeskustelut koostuvat keskusteluista kouluttajien ja opiskelijoiden kanssa. Keskusteluista laaditaan sekä koko Edupolia koskeva että toimialakohtaiset tilannearviot. Arvioinnin tavoitteena on kehittää oppilaitoksen pedagogisia valmiuksia. Tulokset otetaan huo-

mioon Edupolin sisäisessä laadun arvioinnissa, joka toteutetaan EFQM:n mukaan.

Varsinaiset laatujärjestelmästandardin edellyttävät sisäiset auditoinnit hoitaa Edupolin laaturyhmä. Johtoryhmä samoin kuin kaikki toimialat auditoidaan yhteisesti sovituille painopistealueilla. Tarkoituksena on varmistaa järjestelmän toimivuus, mutta ennen kaikkea löytää eri alueilta hyviä käytäntöjä, joita voidaan ottaa laajemmin käyttöön. Sisäinen auditointi toimii myös uusille työntekijöille erinomaisena perehdyttämisyövälineenä.

YMPÄRISTÖJÄRJESTELMÄ OSANA TOIMINTAJÄRJESTELMÄÄ

Kantavana ajatuksena Edupolin toiminnassa on ollut puhua toimintajärjestelmästä, ei erillisestä laatu- tai ympäristöjärjestelmästä. Koska opiskelijoiden ympäristötietouden lisääminen on oleellinen osa koulutusta, päätettiin Edupolissa liittää ympäristöasiat osaksi jokapäiväistä toimintajärjestelmää: Edupolissa selvitetään toimintaa koskevat lait ja määräykset, määritettiin toiminnasta aiheutuvat ympäristövaikutukset ja sovittiin mittarit, joiden avulla ympäristövaikutuksia voidaan mitata. Tärkeimmäksi ympäristövaikutukseksi määritettiin opiskelijoiden ympäristötietoisuuden lisääminen.

Edupolin ympäristöjärjestelmä sertifiointiin ISO 14001 ympäristöjärjestelmän mukaiseksi vuonna 2001.

ISO 9000:2000 TOI UUSIA LAATUPAINOTUKSIA

ISO 9000 laatujärjestelmästandardi on käynyt läpi olemassa olonsa aikana useita kehitysvaiheita. Viimeisin versio lähestyy perusolemukseltaan EFQM -kriteeristön kuvausta huippuluokan toiminnasta. Tämä onkin helpottanut käytännön tasolla molempien laatutyökalujen käytön järjestelmän kehittämisessä.

ISO 9000:2000 painottaa erityisesti johdon roolia ja toiminnan suunnitelmallisuutta, resurssien hallintaa ja ohjausta, prosessimaista toiminnan kuvausta sekä jatkuvan parantamisen nivouttamista osaksi jokapäiväistä toimintaa.

Edupolin toimintajärjestelmä muokattiin vastaamaan uudistuneen standardin vaatimuksia ja virallinen sertifiointi tapahtui vuonna 2003.

MITEN TORJUA BYROKRATIAPEIKKO?

Yksi käytännön ongelma, joka kokemusten perusteella liittyy laaturjärjestelmiin, on dokumentoinnin, asiakirjojen ja tietojen hallinnan vaatimusten myötä helposti syntyvä byrokratia, joka jäykistää ja piilottaa järjestelmästä saatavan hyödyn. Edupolissa on monien muiden organisaatioiden tapaan käyty läpi useita kehitysvaiheita tässä asiassa.

Ohjekansiot ja toimintakäsikirjat on käytännössä hyvin vaikeaa pitää aina ajan tasalla, jos ne muodostavat oman erillisen järjestelmänsä. Asiakirjojen ja tietojen saamiseksi parempaan hallintaan Edupolissa on hyödynnetty sisäistä tietoverkkoa. Järjestelmää rakennetaan siten, että kaikki tarvittava informaatio löytyy intranetistä. Toiminnan suunnitteluun liittyvät strategiat, suunnitelmat ja mittaristot ovat kaikkien saatavilla sisäisestä verkosta, samoin kuin kaikki muukin ohjeistus ja informaatio, joka liittyy jokapäiväiseen toimintaan. Sisäinen tietoverkko korvaa siten perinteisen toiminta- tai laaturkäsikirjan ja toimii myös hyvänä välineenä uuden henkilöstön perehdyttämisessä Edupolin toimintaan.

VIISI INDIKAATTORIA

Edupolin tulokorttiin on kerätty mittarit, jotka kuvaavat Edupolin yhteisesti määriteltyjen arvojen mukaista toimintaa, sekä toiminnan laatua ja määrää kuvaavat indikaattorit. Toimintaa seurataan ja ohjataan koko taloa ja toimialakohtaisia mittareita käyttämällä.

Edupolin toiminnan indikaattorit, joiden avulla toimintaa ohjataan, on määritelty seuraavasti:

Henkilöstön osaaminen ja hyvinvointi ymmärretään siten, että teemme yhdessä innostavan työyhteisön ja sitoudumme itsemme sekä työyhteisömme kehittämiseen. Vuosittain toteutettavan henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn tulokset ovat tärkeä indikaattori työilmapiiristä. Yhteenveto tuloksesta ja yhteisesti sovitut kehityskohdeet ovat koko henkilöstön nähtävillä intranetin kautta. Jokaisella toimialalla tehdään myös omat kehityssuunnitelmat alakohtaisten konkreettisten asioiden parantamiseksi.

Asiakasläheisyys merkitsee Edupolissa innovatiivista osaamisen kehittämistä asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme kanssa. Tähän olemme ottaneet mittariksi asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka ovat reaaliajassa kou-

luttajien käytössä oman oppimisalustamme kautta. Mahdolliset kehitystoimet voidaan käynnistää välittömästi.

Yhteiskunnallinen vastuu merkitsee toiminnassamme sitä, että vaikutamme hyvinvointiin, kestäväan kehitykseen ja yhdenvertaisuuteen toiminta- ja työympäristössämme. Edupolin yhteiskunnallisen vastuun indikaattorina käytetään hyväksytysti koulutuksen suorittaneiden opiskelijoiden lukumäärää sekä suoritettujen tutkintojen ja osatutkintojen määrää.

Toiminnan laatua ja kehitystä kuvaamaan on valittu EFQM pistemäärä, joka saadaan vuosittaisen itsearvioinnin tuloksena. EFQM:n mukaan arvioidaan toimintaa ja saavutettuja tuloksia kokonaisvaltaisesti. EFQM:n mukaan voidaan helposti seurata myös eri osa-alueiden edistystä sekä tehtyjen kehitystoimien tehokkuutta.

Toiminnan määrää mittaavat opiskelijatyöpäivien määrä ja tuloslaskelman sisältämät taloudelliset mittarit.

Edupolin tulokortti on jalostunut vuosien kuluessa nykyiseen malliinsa. Eri versioita kehitettäessä on opittu paljon. Koulutusorganisaatioissa on monia asioita, joita olisi mielenkiintoista seurata ja mitata. Monet asiat eivät ole helposti mitattavia. Tällöin joudutaan käyttämään laadullisia mittareita, jotka usein vaativat erillisiä työläitä selvityksiä. Tulokortin mittaristoa laadittaessa valitaan helposti liian monia mittareita, jolloin ohjaustyökalun teho vähenee, kun mittaamisesta tulee liian paljon resursseja vaativaa toimintaa.

Edupolin nykyisessä mittaristossa pyritään kiteyttämään tavoitteet helposti saatavilla oleviin indikaattoreihin. Toimivat mittarit on saatava organisaatiosta ilman erillisiä järjestelyjä, jolloin voidaan keskittyä tulosten analysointiin ja ohjaaviin toimenpiteisiin. Liian vaikeat mittarit jäävät helposti toiminnan kulussiksi ilman todellista käyttöarvoa.

Edupolissa toiminnan kehittäminen on osa jokapäiväistä työntekoa. Olemme todenneet, että laaturjärjestelmästandardit, joita usein kaihdetaan koulutuslalle sopimattomina ja kahlitsevina, toimivat oikein ymmärrettynä tehokkaana työkaluna toiminnan kehittämisessä. Koulutusprosessia kehittämällä voidaan varmistaa asiakkaiden tyytyväisyys ja onnistuminen heidän omassa kehitysprosessissaan. Sisäisiä prosesseja kehittämällä parannamme omaa työympäristöämme ja viihtyvyyttä, mikä heijastuu positiivisuutena ohjatesamme asiakkaitamme heidän pyrkimyksissään.