

Laadunhallinta yliopistossa

Mikko Mäntysaari

Luennon sisällöstä

- Luento on pidetty 28.10.2008 Jyväskylän yliopiston sosiaalityön yksikön kehittämispäivänä. Teemana on laadunhallinnan kehittäminen yliopistossa.
- Miksi tässä luentosarjassa? Siksi, että kyse on ikäänkuin esimerkistä. Tiimimme valmistautuu yliopistomme laadunarviointiin. Samalla meillä on mahdollisuus pohtia laadun olemusta yleisemminkin.
- Alustuksessani kertaan monia tällä luentosarjalla esittämiäni asioita – mutta nyt kontekstissaan.

Laadunhallinta

- Megatrendi johtamiskeskusteluissa 1950-luvulta lähtien.
- Osittain ylimitoitettuja odotuksia liike-elämässä joskus 1980-luvulla, nykyään vakiintunut normaaliksi osaksi organisaatioiden toimintaa.
- Merkitystä myös sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Oma laatuajatteluni kehitys

- Työskentelin Stakesissa vuosina 1993-2001 ja tänä aikana laatutyö oli aika keskeinen osa tehtäviäni.
- Julkaisin sekä yleistajuisia puheenvuoroja että joitakin tieteellisiäkin artikkeleita.
- Mikko Mäntysaari (1998) The Risks of using TQM philosophy in developing the quality of social welfare services. Scandinavian Journal of Social Welfare. Vol.7, pp 9-16.

Stakesin laatutyö

- Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallintasuositukset, 2 kpl
- Ensimmäisessä suosituksessa oli mukana perusteellinen käsiteanalyysi
- Toisesta tiputettiin pois, koska ajateltiin että ISO 9000 käsitteistö riittää myös hyvinvointipalveluihin.

Sopiiko laatu keskustelu yliopistoon

- Sopiiko laadunhallinta yliopistoihin?
- Miksei sopisikin, tärkeää kuitenkin säilyttää mahdollisuus keskusteluun laadun merkityksestä (sisällöstä) sekä yliopistoihin parhaiten sopivista menettelytavoista.
- Kannattaa olla kuitenkin avoimin silmin sen suhteen, mitä laatu on, mitä se ei ole.

Mitä se ei ole

- Laadunhallinnasta puhuminen ei merkitse kannanottoa nykyiseen laatutasoon. Laatu tässä kontekstissa on mittakäsite (vrt. Metrimitta).
- Oikeastaan puhutaan hallintajärjestelmästä ja sen kehittämisestä, ja uskotaan että tällä on välillisiä vaikutuksia tuotettujen palvelujen (opetuksen ja tutkimuksen) laatuun.

Tavoite: järjestelmän laatu vai opetuksen laatu

- Kehittämishankkeiden riski on, että välineestä tulee tavoite. Ydintoimintojen kehittäminen ei olekaan enää huomion keskiössä.
- Idea laadunhallinnasta on hyvä: keskitytään organisaation ydintoimintaan. Tässä: opetuksen laatuun.
- Silti riski on olemassa laatuhankkeissakin: laadunvarmistusjärjestelmä voi paisua liian raskaaksi.

Järjestelmää tarvitaan

- Järjestelmän luomisessa prosessien hallinta ja virheiden karsiminen ovat ydinkohtia. Laadunhallintajärjestelmän viilaaminen on monivuotinen projekti, johon sitoutumisen on oltava pitkäjänteistä.
- Tukipalvelut kuntoon, voisi olla laatujärjestelmän rakentamisen yksi perusta.

Laadunhallinnanvälineet

Yliopisto on kuin mikä hyvänsä suuri organisaatio. Olemassaolevia keinoja kannattaa tietysti hyödyntää. Laatupalkintokriteerien soveltaminen, BSC, ISO 9000-työskentely, TQM mallit.

Olennainen kysymys on, mihin laadunhallintaa oikein tarvitaan. Laadun itsensä vuoksi vai johonkin muuhun päämäärään pyrkien? Huonoin vaihtoehto: järjestelmän vuoksi.

Jyväskylän yliopiston laatukäsikirja

- Yliopistomme laatukäsikirja on vapaasti tutustuttavissa osoitteessa:
- <http://www.jyu.fi/hallinto/laatu/lvj/laatukasikirjat>
- Yliopistonlaatukäsikirjastasaakäsityksensiitä, mitenlaatukäsikirjavoidaanrakentaa.

- “Laatukäsikirja on yliopiston toiminnanohjauksen väline, joka kuvaa yliopiston toiminnan tavoitteet, periaatteet, vastuut, arvioinnin sekä kehittämisen kohteet ja menettelytavat. Käsikirjassa kuvataan yliopistotasoisesti päätehtävien, tutkimuksen, koulutuksen ja yhteiskunnallisen vuorovaikutuksen toiminnan kokonaisuus. Yliopiston johtamisen periaatteet kuvataan keskitetysti laatukäsikirjassa. Laatukäsikirja on tarkoitettu yliopiston sisäisen toiminnan ymmärtämiseen ja kokonaiskuvan hahmottamiseen henkilökunnalle ja opiskelijoille. Toimintatavat tehdään näkyviksi myös yliopiston yhteistyökumppaneille.”
(www.jyu.fi/hallinto/laatu)

Järjestelmä vai kulttuuri

- Olennaista on nojautua olemassa oleviin perinteisiin laadunvarmennuksen keinoihin, joita yliopistoissa on paljon. Esimerkiksi opiskelijapalaute on aika vanha idea.
- Omalta perustalta lähteminen mahdollistaa parhaan tuloksen.
- Myös luottamusta tutkijoiden ja opettajien vastuullisuuteen tarvitaan.
- Siis pikemminkin kulttuuri kuin järjestelmä, mutta kyllä myös järjestelmää tarvitaan.

Toimintaperiaate 1: Omaan voimiin luottaminen

“Haluamme oppia muilta, mutta luomme oman ohjelmamme”. Oikea periaate, kannatan.

- Yliopiston vanhat toimintatavat voivat olla parhaita.
- Tieteelliseen julkisuuteen sisältyy paljon laadunvarmennuksen keinoja. Esimerkiksi anonyymien refereiden käyttäminen tieteellisissä lehdissä.

Toimintaperiaate 2: Innovatiivisuus

- Innovaatioiden edistäminen on ollut laatujärjestelmien heikkous, vrt. Japani.
- Yliopiston laadun hallinnan olennainen osa on innovatiivisuuden kehittäminen edelleen. Millaisin keinoin innovaatioiden syntyminen turvataan parhaiten?
- Antamalla aikaa, luottamusta ja rohkaisemalla kokeilemaan.
- Demingin periaate: pelko pois, samoin väärät kvantitatiiviset tulostavoitteet.

Toimintaperiaate 3: Keskustelevaorganisaatio

- Oppiva organisaatio on keskusteleva, ei-hierarkkinen, vapaamielinen ja pitää tiukasti kiinni ilmaisun vapaudesta.
- Millaiset hallinnolliset ja kulttuuriset käytännöt estävät ja edistävät vapaata mielipiteenvaihtoa.
- Opetus on julkista mutta tavoitteena on silti Opetuksen ”intiimiyden” poisto
 - asiantuntijuuden kasvun tuki ja puuttumisoikeus

Toimintaperiaate 4: yksinkertaisuus

- Yksinkertainen järjestelmä on parempi kuin monimutkainen.
- Monimutkaisten systeemien riski on, että niitä ei jakseta ylläpitää (vrt. Kokemukset laatusertifiointista)

Arvot ja etiikka

- Laatu järjestelmän rakentamisen keskeinen kysymys liittyy arvoihin. Mihin arvoihin laatu työ nojaa?
- Onko laatu hankkeiden takana deontologinen vai utilitaristinen etiikka? Ts. toteutetaanko laatua sen itsensä vuoksi vai johonkin päämäärään johtavana välineenä.
- Usein laatu järjestelmän rakentamisen perustana on utilitaristinen etiikka. Deming vai Crosby? (Paul Lillrankin kysymys)

Tavoitteenmäärittely

- Deontologista ja utilitaristista etiikkaa ei aina ole helppo erottaa toisistaan.
- “Koska arvostamme tutkimuksen ja tutkimukseen perustuvan opetuksen korkeatasoisuutta, innovaatioita ja riskinottoa, tulee niiden näkyä laadun parantamisen tähtäävän toiminnan periaatteissa.”
- Tätä voisi halutessaan pitää deontologisena laatuperiaatteena.

Deontologinen laatuetiikka sopii yliopiston ideaan

- Laatu laadun itsensä vuoksi – malli sopii yliopiston vanhaan toiminta-ajatukseseen.
- Se myös soveltuu ajatukseseen, että ydintoiminnan (opetuksen ja tutkimuksen) osalta on hyvä nojautua professionalismin perustalta laatukulttuurin ideaan pikemminkin kuin raskaisiin laatujärjestelmiin
- Tukijärjestelmissä erilaiset TQM variantit voisivat toimia hyvin.