

Raportti

Erasmus-koulutus, Tukholma

29.1-31.1.2024

Teemana: Laadun kehittäminen

Mitä on laatu, jota halutaan kehittää? Onko organisaatio määrittänyt tavoitteensa ja miten laatu näkyy siinä? Onko laatu sitä, että saavutetaan määritetyt tavoitteet vai onko se jotain enemmän? Onko laatu sitä, että ns. loppukäyttäjät ovat tyytyväisempiä palveluun / tuotteeseen kuin ennen vai sitä että sen tuotto on parantunut?

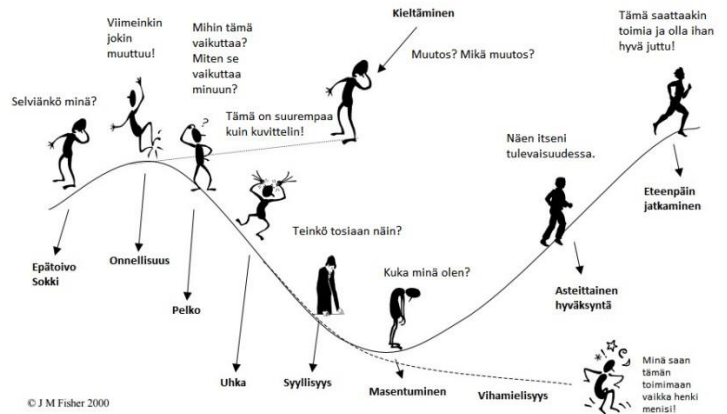
Laatu on ja voi olla näitä kaikkea. Tärkeä toimenpide organisaatiolle, joka haluaa kehittää toimintansa laatua, on määrittää mitä se tavoittelee ja miten havainnoi sitä. Jos esim ns. loppukäyttäjät kokevat kehityksen hyväksi mutta kehittymistä ei näy mitattavassa ominaisuudessa voidaan kehitys hylätä epäonnistumisena, jota se ei välttämättä ole. Epäonnistuminen sekä onnistuminen ovat laadukkaita ja tärkeitä tietoja kunhan tiedostetaan miksi ja miten tuohon lopputulokseen ollaan päädytty.

Tämän koulutuksen teemana oli käydä keskustelua laadukkaasta hankkeesta, mutta mielestäni tämän koulutuksen antia pystytään hyödyntämään loistavasti myös organisaatioiden laadun sekä toimijoiden osallisuuden kehittämiseen. Raporttina ei saadakaan vastausta pelkästään siihen, miten tehdään laadukas hakemus vaan myös siihen, että miten organisaatio kehittyy laadukkaammaksi. Kehittymisessä on huomioitava seuraavia asioita: arvot, ongelman määrittely, ratkaisuun johtavat menetelmät, realistinen aikataulu, resurssit ja yhteistyö, mittaaminen, osallisuus ja sitouttaminen, tiedotus ja tuloksien jalkauttaminen. Jokaisesta näistä aiheesta nostetaan tässä raportissa muutamia kohtia esiin, joihin organisaatioissa / hankkeiden suunnittelussa on hyvä kiinnittää huomiota.

Erasmus-koulutuksen materiaalit löytyvät tästä [Google Drive kansioista](#).

Muutos alkaa sieltä missä ollaan

- Nykytilanteen realistinen arviointi ja sen myöntäminen
- Tavoite selkeäksi
- Miten tavoitteeseen pääsee
- Missä ajassa
- Ketkä toimivat ja miten



Kuva 1. John Fisherin muutoksen käyrä vapaasti suomennettuna (J. Fisher, 2000. <http://www.businessballs.com/processofchange.pdf>)

Arvot (Core):

Arvot ohjaavat tekemistäsi ja jos toimit vastoin omia arvojasi, et varmaankaan koe suurta iloa. Myös organisaatiollasi on arvot, jotka ohjaavat teidän tekemistänne.

(Urheilussa) jatkuvaa menestystä tuo vain hyvä toimintakulttuuri. Määrittäkää ensin arvonne ja sen pohjalta menestys, jota tavoittelette. Arvot auttavat tekemään teille oikeita valintoja, ja valinnat ovat täten helpompia. Kulttuurin pitää olla menestystä tukevaa (myös terveyttä, tms omien arvojenne mukaisesti).

Ongelman määrittely:

Miksi asia on tärkeä?

Mitä ratkaisusta seuraa?

Vaatiiko ratkaisu lyhyen vai pitkän tähtäimen tehtäviä vai molempia?

Laadi realistinen aikataulu, johon liitätä kaikki toimenpiteesi ja niiden valmistelut. Ne keitä kyseiset asiat koskevat, tulee huomioida aikataulua laatiessa, jolloin vältetään päällekkäisiltä tehtäviltä ja tapahtumilta. Tällöin myös toimenpiteiden vaatimat resurssit tulevat huomioitu paremmin.

Resurssit ja yhteistyö

AIKA: Meillä kaikilla on saman verran aikaa vuorokaudessa. Se eroaa paljon, miten käytämme aikamme. Teemmekö niitä asioita, joista saamme voimaa ja energiaa vai kulutamme aikamme sellaiseen, jota kadumme myöhemmin.

Jos alussa määrittämäsi asiat (arvot) ovat tärkeitä, aika niiden tekemiseen ja edistämiseen löytyy arjesta. Itselleni on ollut hyvä tapa varata kalenteristani minulle tärkeille asioille aikaa, tätä voin siis suositella sinullekin!

Tee aikataulu, johon raivaat itsellesi tärkeälle asialle riittävästi aikaa.

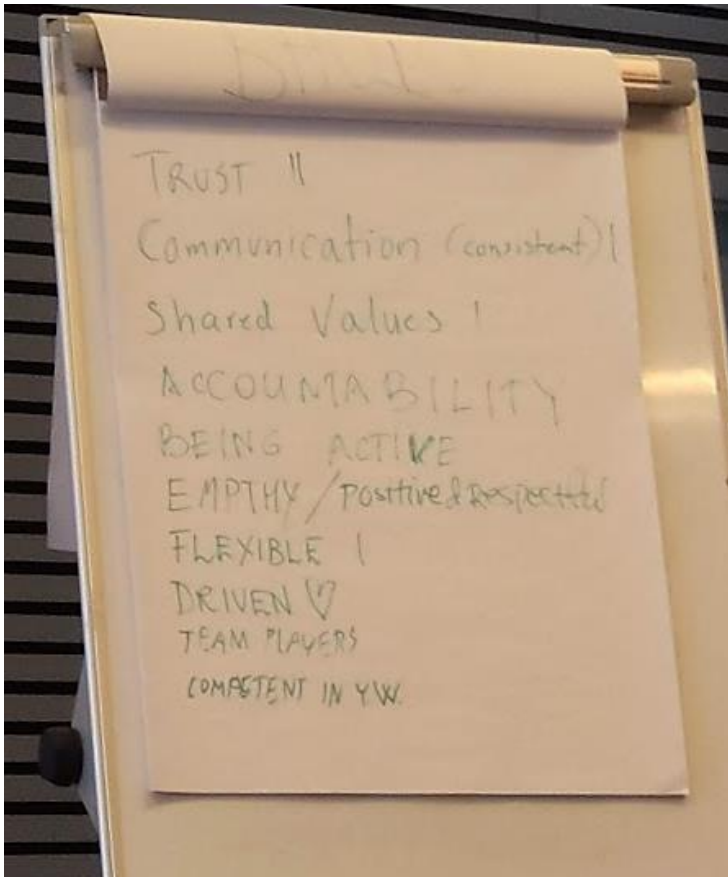
RAHA: Jos tavoitteet tarvitsevat rahoitusta tulee rahaakin olla. Jos alkupääomaa siihen ei ole tulee rahaa ensin säästää tai saada jostain. Molemmista tapauksissa tulee ensin tiedostaa summa, jota tarvitaan. Säästämällä voit viikko / kuukausi tasolla miettiä kuinka paljon voit laittaa sivuun ja milloin saavutat tavoitteesi. On myös olemassa erilaisia rahoituksen instrumentteja, joita voit hyödyntää, jotta pääset nopeammin tavoitteeseesi. On olemassa sanonta: Maailma on rahaa täynnä, pitää vain tietää mistä sitä pitää kysyä. Kun määrität mihin tarvitset ja millaisen ongelman ratkaiset rahoituksella, on sen saaminen paljon helpompaa.

Tee budjetti, jolla saavutat mahdolliset tavoitteesi.

IHMISET / OSAAMINEN

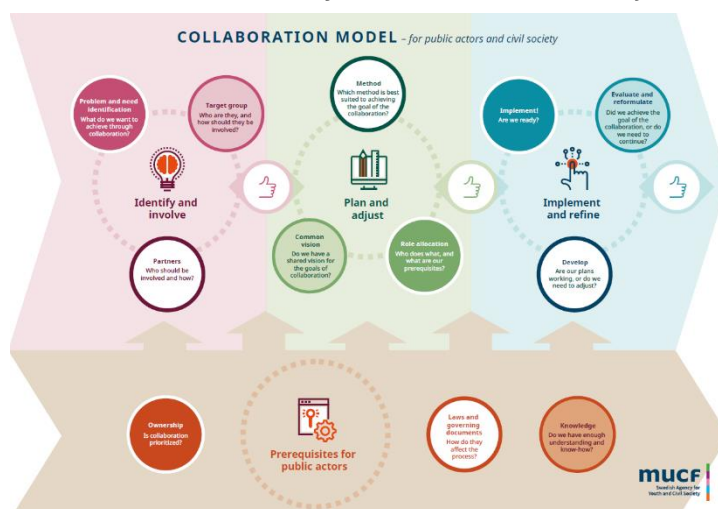
Kuinka paljon työpanosta tehtävät vaativat ja millaista osaamista ne edellyttävät? Jos teillä on jo ennestään molempia niin tehtävien toteuttaminen ei ole ongelma. Jos taas ei niin joko teille hankitaan ihmisiä ja osaamista tai te etsitte organisaatioita, joiden kanssa voitte tehdä yhteistyötä.

Etsikää yhteistyökumppania, joka voi täydentää teidän puutteitanne, mutta vain sellaista johon voitte luottaa ja jonka arvot ovat samantyyllisiä kuin teillä.



Hyvän yhteistyökumppanin määrittäjiä. Oletteko te hyvä yhteistyökumppani eli löytyykö teiltä samat ominaisuudet sekä miten arvioitte, oletteko organisaationa kehittyneet vaadituissa ominaisuuksissa?

Kirjatkaa yhteistyökumppaninne kanssa asiat, joita yhdessä edistätte ja joita tietyillä toimenpiteillä tavoittelette. Merkatkaa myös yhteiseen sopimukseenne yhteiset mittarit, joilla tarkistatte, jotta olette toimineet, kuten yhdessä suunnittelitte ja sovitte.



Kun on aikaa/rahaa/ihmisiä/osaamista käytössä, pystyy helpommin kulkemaan kohti määritettyjä tavoitteita realistisessa aikataulussa.

Mittaaminen (KPI=Key Performance Indicator)

Määritä max 5 tärkeintä ominaisuutta, joita laatua haluat kehittää ja mittarit, jotka kertovat miten laadun kehittämisessä edistytään. Sitoudu valittuihin ja luotettaviin mittareihin. Usein tuloksia aletaan selittämään itselle parhaiten päin, mutta mittarien tulokset kertovat kyllä mihin suuntaan toimintasi on kehittymässä.

On tärkeää tiedostaa miksi mittarin tulokset ovat muuttuneet verrattuna aiempaan. Esim. jos mittarina on osallistumismäärät koulutukseesi, jonka laatua olet kehittänyt, ovat mittarina eikä koulutukseen ole tullut osallistujia enempää kuin ennenkään niin kertooko se pelkästään koulutuksen laadusta vai enemmän sen markkinoinnin onnistumisesta/epäonnistumisesta. Kertoisiko palautekysely paremmin koulutuksen laadun muutoksesta? Toki pitkällä aikavälillä myös osallistujamäärät kertovat osaltaan laadusta mutta yksistään siitä ei voi vetää liian nopeita johtopäätöksiä.

On olemassa sanonta, että se mitä mitataan, kehittyy. Tämä johtuu osittain siitä, että silloin mitattavaan asiaan kiinnitetään huomiota aiempaa enemmän. Kiinnitä siis huomiota mittaamiisi asioihin ja kerro muillekin niiden muutoksista säännöllisesti.

Osallisuus ja sitouttaminen

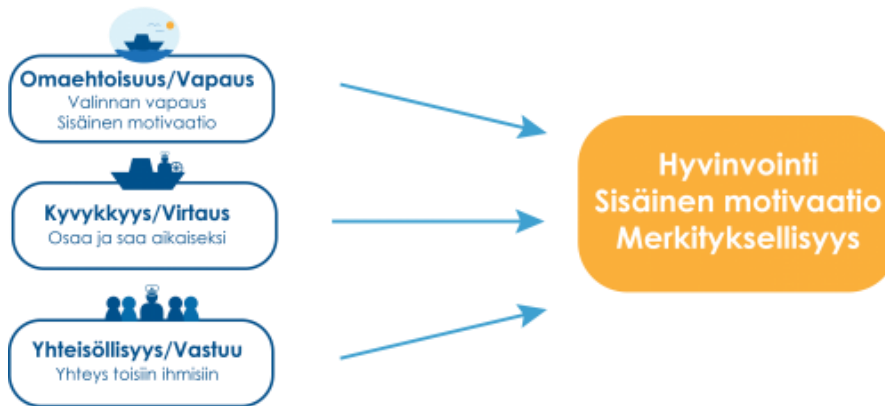
Ihmiset sitoutuvat itselleen ja yhteisölleen tärkeisiin asioihin sekä niihin, joihin heillä on osaamista ja mahdollisuutta vaikuttaa. Alla olevan kuvan viesti onkin, että opasta uudet ihmiset heille uuden taidon pariin, kerro sen merkityksestä yhteisölle ja kysy säännöllisesti vinkkejä, miten asiat voitaisiin tehdä paremmin. Kun tämä jatkuva kehittämisen malli oikeasti toimii organisaatiossanne, on se mukaansa tempaava voima, joka mahdollistaa erittäin paljon. Jos taas valta on harvoilla eikä tietoa jaeta vapaasti johtaa se pieneen kuppikuntaan, joka voi taputtaa toisiaan selkään mutta mitään merkittävämpää ja ulkopuolisille mielenkiintoista ei tässä suljetussa yhteisössä tapahdu.

Ihmiset myös oppivat ja sitoutuvat tehtäviinsä paremmin, kun he pääsevät opettamaan niistä muille. Hyödynnä siis vertaisoppimisen mahdollistama voima organisaatiossasi!

Itseohjautuvuus ja onnellisuuden osatekijät

Onnellisuuden peruselementit

eli itseohjautuvusteoria (Deci & Ryan 2000, Martela 2014)



Organisaatiossa / hankkeissa / projekteissa mukana olevien tulee päästä itse vaikuttamaan työhön sekä heidän tulee sisäistää sen merkitys, niin itselle kuin ympäröivälle organisaatiolle. Jos ja kun tarvitsette myös päätöksentekijöiden tukea, ottakaa heidät mukaan prosessiin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta he kokevat sen myös merkitykselliseksi ja ajavat teidän asiaanne. Todellinen vuoropuhelu syntyy kohtaamisissa ja keskusteluissa, tiedot ja etenkin tunteet eivät välity kokouspöytäkirjojen välityksellä.

Tiedotus ja tuloksien jalkauttaminen

Ota jo suunnittelussa kaikki mukaan. Tiedota mitä ollaan tekemässä ja miksi. Käy keskusteluja organisaatiossa, että miksi tämä on tärkeää ja mitä hyötyä tästä on. Kun kaikki ymmärtävät miksi ongelmaa ratkaistaan, ovat he edistämässä lopputulosta ja sitoutuvat siihen. Miettikää jo suunnittelussa, miten esim. uusi toimintamalli asettuu arkeenne.

Tiedottakaa myös matkan varrella mitä teette ja miksi. Näin toimintanne pysyy muistissa myös muille. Myös mahdolliset yhteistyökumppanit on hyvä huomioida tiedottamisessa.

Älä pidä asioita itsestään selvyytenä. Kertaa ja kerro useasti mitä olette tekemässä ja miksi sekä miten tähän tilanteeseen ollaan tultu.

Käytä tiedotukseen ja toiminnan markkinointiin valittuja kanavia valituille kohderyhmille soveltuvalla viestillä. Muista hyödyntää kohderyhmien lähellä olevia yhteistyökumppaneita,

joiden avulla voit voimistaa viestiäsi. Parhaiten saavutat viestinnälliset tavoitteesi, kun käytössäsi on viestintäsuunnitelma, joka pohjautuu arvoihinne ja strategiaanne.

Miten muutoksesta saadaan pysyvää?



Näillä toimenpiteillä saatte varmasti kehitettyä organisaationne laatua ja nämä huomioimalla jo hanketta / projektia suunnitellessa saatte siitä vielä enemmän hyötyjä irti kuin mitä pelkästään toteuttamalla vaaditut toimenpiteet.

Muistakaa, että maailman muuttuessa ympärillänne tulee myös omaa toimintaanne tarkastella säännöllisesti. Se mikä aiemmin oli laadukasta, voi olla muuttanut muotoaan ajan saatossa. Tai olla edelleen laadukasta, jolloin siitä on hyvä puhua enemmän myös organisaation ulkopuolelle. Niin tai näin, laadukas työ ja laatu eivät ole koskaan lopullisia vaan muuttavat muotoaan joko kehittyen paremmaksi tai taantuen, te voitte suuresti vaikuttaa siihen mitä organisaatiossanne tapahtuu!

Laatu on mielestäni enemmän kuin osiensa summa, se on parhaimmillaan toisiaan ruokkivaa innostusta ja lujaa luottoa tekemiseen ja ihmisiin ympärilläsi!