



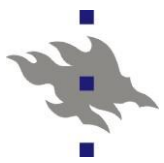
HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Missä menet Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia?

Anu Koivu

Vopla-pilottien työpaja 12.10.2006

Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia

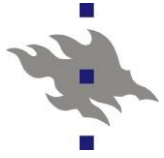


Missä mennään?

- n Kamppailua kehittämiskuvausten kanssa
 - n Tukipalveluprosessit ongelmanratkaisuna
 - Välineitä ongelmien tunnistamiseen
 - Tietoa vaihtoehtoisista ratkaisuista
 - Elävä väline ongelmanratkaisun tueksi

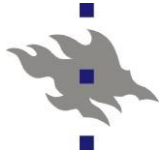
- n Kehittämiskuvausten työstäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa
 - n Asiakashaastattelut
 - n Tukipalveluprosessien dokumentointi

- n Kehittämiskuvausten avulla lähdeään tarkastelemaan laatumatriisin muita osa-alueita
 - n prosessien osaamisvaatimukset
 - n prosessien resurssivaatimukset
 - n prosessien vastuut



Onnistumiset?

- n Tiimin yhteinen ”laatuymmärrys” on alkanut rakentua, löydetty uusia näkökulmia omaan työhön
- n On uskallettu etsiä meille mielekästä tapaa tehdä laatutyötä
- n Kehittämistyölle on saatu resursseja laatutyön kautta
 - n Monia isoja ja pieniä asioita on saatu korjattua
- n Asiakkaat on saatu mukaan laatutyöhön
- n Tiimi on sitoutunut laatutyöhön
- n Hiljaiselle tiedolle on saatu ääni



Sudenkuopat?

- n Vaikeuksia löytää meille mielekäs tapa tehdä laatutyötä
 - n Esim. kehittämiskuvaukset
- n Ajankäyttö ja resurssit
- n Suhde organisaation muuhun laatutyöhön on epäselvä
- n Jatkuva muutos organisaatiossa
- n Strategian puute
- n Laatutyö edelleen irrallista, ei ole vielä osa jokapäiväistä toimintaa