

# Sisällys

---

Aluksi.....	11
-------------	----

## I osa

### Laadun kehittämisen lähtökohtia

<b>Kehittämistyön taustaa</b> .....	17
Perusopetuksen laatutyön taustoja.....	17
Laatu eri koulutusasteilla.....	19
<b>Laadun määritelmiä</b> .....	23
Määrällinen vai laadullinen? .....	25
Tulos-, prosessi- vai rakennekriteerit? .....	26
Yleinen vai ongelmakohtainen? .....	28
<b>Laatu julkisella ja yksityisellä sektorilla – tavoitteita ja menetelmiä</b> .....	31
<b>Mitä on laatu opetustoimessa?</b> .....	41
<b>Perusopetuksen laatukriteerit</b> .....	49
Opetustoimen rakenteet koulun toiminnassa.....	52
Oppilaan kohtaama toiminta .....	53
Kerhotoiminnan sekä aamu- ja iltapäivätoiminnan laatu.....	54

<b>Johto, henkilöstö ja asiakas: laatutyön roolit</b> .....	57
Opetustoimen laatu ja sen johtaminen.....	57
Prosesseihin perustuva johtaminen.....	66
Oppiva organisaatio – henkilöstö laadun tekijänä.....	72
Ajansäästöä omaa työtä tarkastelemalla.....	80
Asiakkaan affektiivinen laadun kokemus.....	83

## II osa

### Toteuttamista ja mittaamista

<b>Prosessit ja toimintaketjut</b> .....	91
<b>Ulkoinen arviointi ja vertaisarviointi</b> .....	95
Benchmarking – opitaan erinomaisuudesta .....	96
Vertaisarvioinnilla yhteisöllistä kehittämistä.....	97
Toiminnan auditointi ja sertifiointi .....	99
<b>Miten mitata laatua?</b> .....	103
Liikennevalot .....	107
Kyllä tai ei .....	108
Tasoasteikko .....	109
Likert-asteikko .....	110
Edistymisasteikko.....	111
Matriisiarviointi .....	112

### III osa Laatutyön askelmerkit

Laatujärjestelmän rakentaminen.....	117
Vaihe 1: Oletko valmis? Valmistelu .....	121
Vaihe 2: Laatutyön aloittaminen ja organisoituminen.....	127
Vaihe 3: Arviointisuunnitelma ja toiminnan vuosikello.....	133
Vaihe 4: Kunnan strategia ja laatukorttien valitseminen .....	139
Vaihe 5: Laatutason selvittäminen ja laadun kuvaukset .....	143
Vaihe 6: Mittaaminen .....	147
Vaihe 7: Itsearviointin suorittaminen.....	149
Vaihe 8: Arviointitiedon kerääminen ja käsitteleminen .....	153
Vaihe 9: Vahvuudet, kehittämiskohteet ja parantaminen.....	155
Vaihe 10: Onnistumisen arviointi.....	159

## IV osa

### Toiminnan jäljet – sujuvuuden seuranta

<b>Toiminnan kehittäminen laadunarvioinnin tuloksena</b> .....	163
Laadunvarmistus on jatkuvaa kehittämistä.....	164
Arviointivelvoitteet .....	167
Aikataulutus ja toimintavastuut.....	173
Palautteen merkitys ja huomioiminen .....	176
Miksi laatutyö ei edisty? .....	177
<b>Laatukäsikirja toimintaa ohjaavana asiakirjana – organisaation <i>tapa toimia</i></b> .....	179
Laatukäsikirja johtamisen työkaluna.....	183
Laatukäsikirja pelisääntöinä ja työkalupakkina.....	185
Kustannustavoitteiden asettaminen ja seuraaminen.....	186
<b>Palvelujärjestelmästä laatukortteihin – vai päinvastoin?</b>	
<b>Laatujärjestelmän rakentamisen malleja</b> .....	189
TSO:n laatutyössä suunta kohti kehittävää arviointia (Riikka Kuusisto) .....	191
Salo yhtenäistää toimintojaan laatujärjestelmällä (Auli Ottelin).....	204
Hollolan laatutyö osana seudullista kehittämistä (Janne A. Salonen).....	213
Kristillisten koulujen Pedagoginen portti tiivistää verkostoyhteistyötä (Jose Turunen).....	217

Tiivistelmä:	
Opettajan laatuopas .....	223

Tarkastuslista .....	283
Sanastoa .....	285
Lähteet .....	293
Liitteet .....	301
<i>Liite 1: Laatukuvaukset</i> .....	301
<i>Liite 2: Koulun arviointilomake</i> .....	305