

Verkko-opetuksen tukipalvelujen laadunvarmistusta

Taina Rytkönen-Suontausta

Bit'06, Oulu

2.11.2006

Agenda

- 🕒 Vopla-hanke pähkinänkuoressa
- 🕒 Mitä laatu ja laadunvarmistus ovat?
- 🕒 Miksi tukipalveluja kannattaa tarkastella laadun näkökulmasta?
- 🕒 Miten laatu käytännössä varmistetaan tukipalveluprosesseissa?
- 🕒 Miten tukipalvelujen laatua arvioidaan?

Vopla-hanke pähkinänkuoressa 1(2)

- Toimijoina Vopla-projektitiimi (Voplakopla): Helsingin yliopisto (koordinoija), Kuopion yliopisto, Lappeenrannan teknillinen yliopisto
- Seuranta ja arviointi: Ohjausryhmä
- Tavoitteet
 - Kehitetään laatupalvelua verkkoon (www.vopla.fi).
 - Tuetaan ja edistetään yliopistojen verkko-opetuksen laadunhallintaa.
 - Kehittää yliopistojen henkilöstön asiantuntemusta ja sitoutumista laatutyöhön.

Vopla-hanke pähkinänkuoressa 2(2)

Selvitystyö Verkko- kyselyt Haastattelut Työpajat	Laadun- hallinnan työkalut Seminaarit Työpajat Portaalityö	Pilotit Testaus Raportointi Tiedotus Seminaarit	Tiedotus Seminaarit Koulutus
Esiselvitys pdf (8,77 MB) swf (685 KB)	Laatukäsikirja	Pilottien sivut	
2004	2005	2006	2007

Mitä laatu on?

- o Ilmiö on käsitteenä moniulotteinen ja monimerkityksinen.
 - o Laatu on
 - a) poikkeuksellinen ilmiö, erinomaisuutta (imagon luonti)
 - b) virheettömyyttä (standardointi)
 - c) tarkoituksenmukaisuutta (laatu suhteessa toiminnan tarkoitukseen ja tavoitteisiin)
 - d) vastinetta rahalle (kustannus-hyöty-ajattelu)
 - e) muutosta (itseohjautuvuus, itsearviointi)
- (Harvey & Knight)

Mitä laadunvarmistus on?

- Laadunvarmistuksella tarkoitetaan
 - menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla ...
 - turvataan ja kehitetään ...
 - korkeakoulun, sen järjestämän koulutuksen ja muun toiminnan laatua.

Miksi tukipalveluja kannattaa tarkastella laadun näkökulmasta?

- 🕒 Verkkoo-opetuksen tukipalvelujen laadunvarmistuksen tavoitteina voi esimerkiksi olla
 - 🕒 yhtenäistää ja selkeyttää tukipalveluhenkilöiden tehtäviä ja rooleja
 - 🕒 selkeyttää ja tehostaa toimintatapoja ja prosesseja
 - ⇒ parantaa asiakaspalvelua
 - ⇒ hyödyntää resursseja mahdollisimman kustannustehokkaasti

Tukipalvelujen laadunvarmistus käytännössä 1(3)

1. Nykytilan kuvaus

- Kuvataan lyhyesti verkko-opetuksen tukipalvelujen nykyinen tilanne sisältö sisällöltä (Johtaminen; Osaaminen; Resurssit, Prosessit, Arviointi)
- Kysymykset auttavat hahmottamaan omaa tilannetta ja toimintaa, esimerkiksi:
 - Kuka tai ketkä vastaavat tukipalveluista ja niiden suunnittelusta ja kehittämisestä?
 - Miten varmistat toimintatapojesi yhteensopivuuden yksikkösi tai organisaatiosi toimintaan?
 - Millaista osaamista sinulla ja muilla tukihenkilöillä on?
 - Millaisia resursseja tukipalveluihin on käytössä? (aika, raha, välineet)
- Nykytilan kuvaus kirjoitetaan mahdollisimman yksinkertaisesti ja pääpiirteissään.

Tukipalvelujen laadunvarmistus käytännössä 2(3)

2. Rakentaminen

- Tukipalvelujen kehittämisen toisessa vaiheessa valitaan ne osa-alueet, joita halutaan edelleen kehittää. Vaihetta voi kuvata myös nykytila+ -vaiheeksi. Tarkoituksena on
 - arvioida kriittisesti tukipalvelutoimintoja nykytilan kuvauksen pohjalta
 - määritellä ja kuvata tukipalvelujen pääprosessit ja vastuut sekä laatutavoitteet ja mittarit.
- Systemaattinen dokumentointi on tärkeää.
- Kehitettäväksi aluksi vain muutama kohde, myöhemmin voi palata muihin kehittämiskohteisiin.
- Vaihe on nykytilan kuvausta pidempi prosessi ja saattaa kestää jopa vuosia.

Tukipalvelujen laadunvarmistus käytännössä 2(3)

3. Ylläpito ja kehittäminen

- 🕒 Tässä vaiheessa analysoidaan toimintaa ja tarkistetaan, ovatko valitut prosessit ja mittarit oikeita
- 🕒 Kehittämisen syklin tulisi jatkua edelleen ja kehittämistoiminnasta tulisi muodostua osa jokapäiväistä toimintaa.

Pilottien huomioita, vinkkejä ja kriittisiä hetkiä tukipalvelujen laadunvarmistuksessa

- 🕒 Yhden luukun periaate käyttöön.
- 🕒 Luetteloita organisaation asiantuntijoista ja asiantuntemuksesta.
- 🕒 Kaikki tukipalvelutilanteet ovat yksilöllisiä ja erilaisia.
- 🕒 Hiljainen tieto ja pitkäaikainen kokemus kokoon ja käyttöön.
- 🕒 Ketkä ovat minun asiakkaitani? Ketkä ovat yhteistyökumppaneita tai tasavertaisia toimijoita?
- 🕒 Mikä on minun prosessini? Kenen prosessia kuvaan? ⇒
Esimerkki
- 🕒 Miten tukipalvelujen laatua arvioidaan? Määrällisiä mittareita on kohtalaisen helppo kehittää, mutta entä laadulliset mittarit?

Vopla

Palataan asiaan!

www.vopla.fi