



POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
www.pkamk.fi



Verkko-opetuksen tekninen ja pedagoginen tuki tukipalveluhenkilöstön näkökulmasta

Seppo Kainulainen (@pkamk.fi), PKAMK
Taina Rytönen-Suontausta (@uku.fi), KY



KUOPION YLIOPISTO

Terveys, ympäristö, hyvinvointi



Esityksen sisältö

- Esittely
- Case PKAMK / KY
 - Nykytilan kuvaus ([Verkko-opetuksen laatukasikirja](#))
 - Kehittämiskohteita
- Keskustelu ja kokemusten vaihto
- Yhteenvedo





Esittely



PKAMK:n verkko-opetustuki Oppitupa, oppimiskeskus

- Yksikkökohtaiset virtuaalivastaavat
- Verkko-oppimisympäristön tukihenkilöt (tekninen/pedagoginen)
- Kaupungin Helpdesk
- Kolmen henkilön tukipalvelutiimi
 - Verkko-opetuksen ja TVT:n opetuskäytön tukipalvelut
 - <http://www.uku.fi/opk/henkilokunnalle/oppitupa.shtml>
- TOP-Info (<http://www.uku.fi/top-info>)





Johtaminen: Kuka tai ketkä vastaavat tukipalveluista ja niiden kehittamisestä yksikössäsi ja/tai organisaatiossasi?



- Tietohallinto
- Koulutusohjelmat
- Virtuaalivastaavat
- **Kehityskohteet:**
 - Vastuiden tarkentaminen
- Oppimiskeskuksen johtaja
- Tukipalvelujen prosessinomistaja
- Tukipalvelutiimin muut jäsenet





Johtaminen: Kenelle olet vastuussa toiminnastasi?



- Asiakkaille
- Tietohallintopäällikölle
- Koulutusohjelmajohtajalle



- Asiakkaille
- Oppimiskeskuksen johtajalle





Johtaminen: Miten varmistat toimintatapojesi yhteensopivuuden yksikkösi tai organisaatiosi toiminnan kanssa?



- PKAMK:n strategia
- Pedagoginen strategia
- Työryhmien yhteiset linjaukset
- Kehityskohteet:
 - TVT-strategia ja toimenpideohjelma



- Kuopion yliopiston strategiat ja kehittämisohjelmat (POKS)
 - <http://www.uku.fi/hallinto/suunn/asiakirjat.shtml>
- TOPin ja oppimiskeskuksen strategiat ja kehittämisohjelmat
 - <http://www.uku.fi/top/>





Osaaminen: Millaista osaamista tukihenkilöillä on?



- Pedagoginen
- Tekninen
- Virva-verkostolla monipuolista erikoisosaamista
- **Kehityskohteet:**
 - osaamisen syventäminen suunnitelmallisesti



- Pedagoginen (verkko-opetus, TVT:n opetuskäyttö)
- Tekninen (oppimisalusta, verkkotyökalut, muut ohjelmat)
- Visuaalinen suunnittelu





Resurssit: Millaisia resursseja tukipalveluihin on käytössä (aika, raha, välineet)?



- Virvat: n. 100 h/v/yksikkö hankerahalla
- Oppimisympäristötuki: pedagoginen 300 h/v + tekninen ylläpito
- Multimediakone/yksikkö?
- **Kehityskohteet:**
 - Toiminnan vakinaistaminen PKAMK:n rahoituksella



- Oppituvan henkilöstön (3 htv) työpanos (hankerahoitus)
 - Moodle, taitokurssit, tukipalvelut
- Oppitupa: Tiimin työpisteet + kaksi konetta opettajille + ääni- ja kuvastudio
- **Kehityskohteet:**
 - Rahoituksen vakinaistaminen





Resurssit: Kuka vastaa resursseista?



- Talousjohtaja
- Tietohallintojohtaja
- Vararehtori
- Koulutusohjelmajoht.
- Projektipäälliköt
(hankeraha)



KUOPION YLIOPISTO

- Yliopiston johto
- Oppimiskeskuksen johtaja





Prosessit: Miten tukipalvelut toteutetaan?



- Virvojen paikallinen "vierihoito"
- Oppimisympäristötuki
 - koulutukset
 - työpajatoiminta
 - sähköpostituki
- Ohjeet verkossa
- Vuosittainen verkko-opetuspäivä
- Joensuun kaupungin helpdesk-palvelu

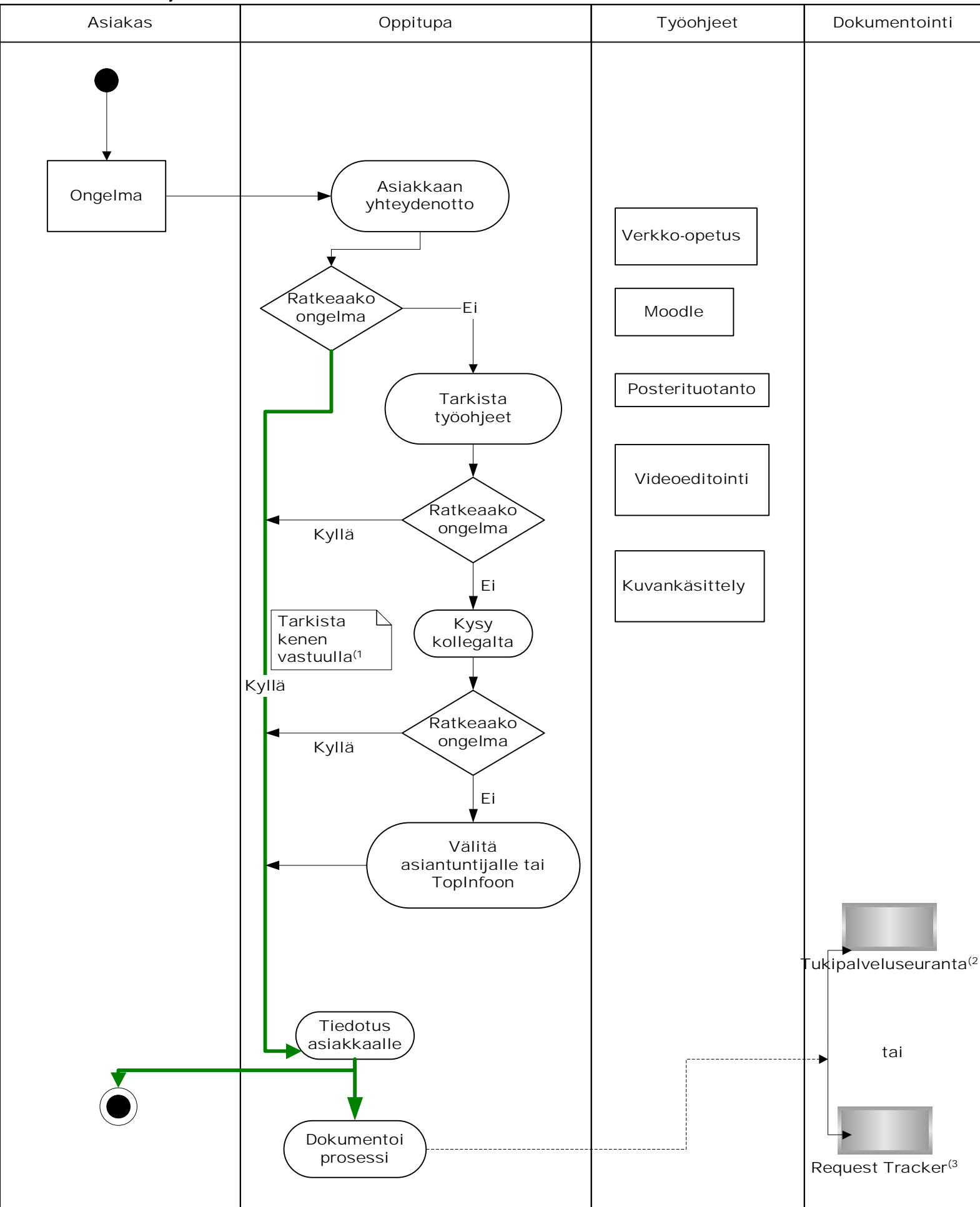


KUOPION YLIOPISTO

- Ks. seuraava dia:
 - Opetuksen ja tutkimuksen tukipalvelujen prosessikuvaus



Opetuksen ja tutkimuksen tuen asiakaspalveluprosessi
 Prosessinomistaja Pasi Karvonen



Työohjeet ja niiden tila: O:\Opetuksen tuki\Työohjeet\Työohjeista.doc

- 1) O:\Opetuksen tuki\Oppitupa_Vastuut.doc
- 2) <http://www.oppi.uku.fi/lomake/data/2726-89733.html>
- 3) <https://webapp.uku.fi/rt/>



Arviointi: Miten arvioit tukipalveluja?



- Yleinen palaute positiivista ja kannustavaa
- Ei suunnitelmallista seuranta (viimeisin TVT-kysely keväällä 2006)
- **Kehityskohteet:**
 - Suunnitelmallinen arviointitiedon keräys ja käsittely
 - Keskitetty tukipalvelu?



- Määrällinen seuranta ja arviointi
 - Järjestelmien tuottama tieto
- Laadullinen seuranta ja arviointi
 - Asiakastyytyväisyyskysely
 - Tukipalvelutapahtumien dokumentointi





Pohdintatehtävä yleisölle

- Keskustele vierustoverisi kanssa (n. 5 min),
 - Miten tukipalvelut on organisoitu omassa organisaatiossasi / yksikössäsi?
 - Miten niitä voisi kehittää?





Nykytilan kuvaus, kysymykset

- **Johtaminen**
 - Kuka tai ketkä vastaavat tukipalveluista ja niiden kehittämisestä yksikössäsi ja/tai organisaatiossasi?
 - Kenelle olet vastuussa toiminnastasi?
 - Miten varmistat toimintatapojesi yhteensopivuuden yksikkösi tai organisaatiosi toiminnan kanssa?
- **Osaaminen**
 - Millaista osaamista sinulla ja muilla tukihenkilöillä on?
- **Resurssit**
 - Millaisia resursseja tukipalveluihin on käytössä (aika, raha, välineet)?
 - Kuka vastaa resursseista?
- **Prosessit**
 - Miten tukipalvelut toteutetaan?
- **Arviointi**
 - Miten arvioit tukipalveluja?





Yhteenveto

- Mitä asioita keskustelussa tuli esille?
- Kysymyksiä ja kommentteja?
- Kokemuksia asiakkailta?

