

Verkko-opetuksen laatu osana yliopistojen laatutyötä

Sari Tervonen
KuY, Oppimiskeskus

TieVie-asiantuntijakoulutus
Organisatorinen muutos
26.8.2005

Esityksen sisältö

- Laadun käsitteistöä
- Laatutyö Kuopion yliopistossa
- Laatutyö verkko-opetuksen näkökulmasta

Mitä on laatu?

- Laatu on käsitteenä vaikeasti määriteltävä ja lähestyttävä.
- Laadun käsite liittyy läheisesti arvon ja merkityksen käsitteisiin.
- Laatu on aina laatua suhteessa johonkin. (Koivula 2004)
- Laatua verrataan usein asiakkaiden tarpeisiin, vaatimukseen ja odotuksiin. (Lecklin 2002)
- Laatua voidaan siten arvioida myös lupausten toteutumisenä.

Mitä on laatu?

- ISO 9001:2000 mukaan toiminnan laatu voidaan määrittää siten, että se täyttää ja ylittää asiakkaan tarpeet ja odotukset mahdollisimman tehokkaasti ja kannattavasti.
- Laatua on tehdä oikeita asioita kerralla oikein.
- Liittyy oleellisesti jatkuvan parantamisen ideologia.

Laatujärjestelmä

- Laadunhallintaan kehitetyistä järjestelmistä käytetään usein nimitystä laatujärjestelmä, laadunhallintajärjestelmä tai toimintajärjestelmä.
- Laatujärjestelmä on järjestelmällinen tapa toteuttaa organisaation määrittelyt, tavoitteet ja suuntaukset laadun suhteen. (SFS, ISO 9000)
- Rakenne, jonka avulla johdon tahtotila viedään systemaattisesti läpi koko organisaation. (Lecklin 2002)
- Käytännössä se tarkoittaa yksikössä olevaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista.

Laatujärjestelmä

- Laatujärjestelmä on aina organisaatiokohtainen ja sen kehittämisen lähtökohtana tulee olla organisaation tarpeet ja tavoitteet.
- Laatujärjestelmän rakentaminen ei saa olla itsetarkoitus.
- Tavoitteena on parempi asiakasvaatimusten täyttäminen ja organisaation tehokkuuden paraneminen.

Laadunhallintamalleja

- ISO 9001:2000
- EFQM
- BSC
- TQM

- Kooste laadunhallintamalleista

Keskeiset pääsisällöt

- Johtaminen
- Osaaminen
- Resurssit
- Prosessit
- Seuranta ja arviointi

Prosessit keskiössä

Mitä prosessi tuo laatuun?

- auttaa määrittelemään, mitkä ovat ne 'oikeat asiat', jotka organisaation tulisi tehdä
- auttaa löytämään turhia asioita, päällekkäisyyksiä, virhemahdollisuuksia ja pullonkauloja
- prosessit tuovat järjestystä kaaokseen => tavoitteena järjestelmällisyys!
- prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttaa ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta ja tuo keinon esittää organisaation käytännön työtä
- esim. KuY:n oppimiskeskuksen [prosessikartta](#)
- korostaa asiakaskeikeistä lähestymistapaa

Vaittinen 2005

Laatutyö Kuopion yliopistossa

- Laatu järjestelmän rakentaminen on aloitettu v. 1996
- Laatu päällikkö nimitetty syksyllä 2002
- Tavoite: v. 2006 yliopistolla on kattava laatu järjestelmä ja toimiva auditointikäytäntö.
- Sisällöllisesti työn tavoitteena on oman toiminnan jatkuva ja systemaattinen kehittäminen.
- Laatudokumentit:
 - ✓ päälaatukäsikirja (versio 2.0 hyväksytään syksyllä 2005),
 - ✓ toimintayksikkökohtaiset laatukäsikirjat ja
 - ✓ liitedokumentit
- Työ pohjautuu ISO9001:2000 -järjestelmään.
- [Kuopion yliopiston laatusivusto](#)

Laatutoimijat KuY:ssa

- **Laatupäällikkö**
- **Laatuvastaavat**
 - ✓ kaikki toimintayksiköt nimenneet
 - ✓ säännöllisiä tapaamisia
- **Auditoijat**
 - ✓ säännöllistä koulutusta sisäisestä auditoinnista
 - ✓ myös ylioppilaskunnan edustajia koulutettu

Oppimiskeskuksen laatutyö

- Laatu järjestelmän rakentaminen on aloitettu vuonna 2002.
- Tehdään yhteistyössä Tieto- ja opetuspalvelukeskuksen (TOP) muiden laitosten kanssa.
- Laatu vastaava, laaturyhmä, koko hlökunta
- Haasteellisin osuus toimintojen kuvaaminen
 - ✓ missio → prosessit → laatu tavoitteet → mittarit
- Oppimiskeskuksen laatukäsikirja

Verkko-opetus ja laatu

- Verkko-opetuksen laatu liittyy koko organisaation toimintaan, ei pelkästään yksittäisen opettajan toimintaan.
- Verkko-opetuksen laatua tulee tarkastella osana opetuksen ja oppimisen laatua (Vopla-esiselvitys 2005).
- Verkko-opetuksen laadunhallinta ja laatupalvelu, Vopla-hanke (2004-2007) HY, KuY ja LTY

Verkko-opetuksen laatukäsikirja

- nopeuttaa verkko-opetuksen laatutyön aloittamista ja tekemistä
- auttaa laitosta tai tiedekuntaa hahmottamaan verkko-opetuksen laatua kokonaisuutena
- auttaa resurssien suuntaamisessa ja osaamisen kehittämisessä
- antaa työkaluja opettajalle oman verkko-opetuksen laadun kehittämiseen
- mahdollistaa verkko-opetuksen laadunhallinnan liittämisen osaksi yliopiston laatutyötä

Kiitos mielenkiinnosta!

Lisätietoja verkko-opetuksen laadusta

www.helsinki.fi/vopla