

## Verkko-opetuksen laatu osana yliopistojen laatutyötä

Sari Tervonen  
KuY, Oppimiskeskus

TieVie-asiantuntijakoulutus  
Organisatorinen muutos  
26.8.2005



www.uku.fi/opk



## Esityksen sisältö

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

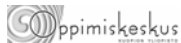


www.uku.fi/opk



## 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)
- Laatu verrataan usein asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. (Lecklin 2002)
- Laatua voidaan siten arvioida myös lupausten toteutumisenä.



www.uku.fi/opk



## 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.



www.uku.fi/opk



## Laatujärjestelmä

- Laadunhallintaan kehitetyistä järjestelmistä käytetään usein nimitystä laatujärjestelmä, laadunhallinta-järjestelmä 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.



www.uku.fi/opk



## 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.



www.uku.fi/opk



## 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 asiakaskesteistä lähestymistapaa

Vaittinen 2005

## Laatutyö Kuopion yliopistossa

- Laatujärjestelmän rakentaminen on aloitettu v. 1996
- Laatupäällikkö nimitetty syksyllä 2002
- Tavoite: v. 2006 yliopistolla on kattava laatujärjestelmä 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
- Laatuvaastavat
  - ✓ kaikki toimintayksiköt nimenneet
  - ✓ säännöllisiä tapaamisia
- Auditoidijat
  - ✓ säännöllistä koulutusta sisäisestä auditoinnista
  - ✓ myös ylioppilaskunnan edustajia koulutettu

## Oppimiskeskuksen laatutyö

- Laatujärjestelmän rakentaminen on aloitettu vuonna 2002.
- Tehdään yhteistyössä Tieto- ja opetuspalvelukeskuksen (TOP) muiden laitosten kanssa.
- Laatuvaastava, laaturyhmä, koko hlökunta
- Haasteellisin osuus toimintojen kuvaaminen
  - ✓ missio → prosessit → laatuvaatimet → 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 laatu palvelu, Vopla-hanke (2004-2007) HY, KuY ja LTY



[www.uku.fi/opk](http://www.uku.fi/opk)



## 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



[www.uku.fi/opk](http://www.uku.fi/opk)



## Kiitos mielenkiinnosta!

Lisätietoja verkko-opetuksen laadusta  
[www.helsinki.fi/vopla](http://www.helsinki.fi/vopla)



[www.uku.fi/opk](http://www.uku.fi/opk)

