

Suomen virtuaaliyliopiston palveluyksikkö (SVYPA)

Laatukäsikirja

Versio 0.6

Tekijä(t)	SVYPA
Tarkastaja	SVY:n johtokunta
Hyväksyjä	SVY:n johtokunta/TKK
Tiedosto	svypa_lvj.pdf
Versio/laatumispvm.	0.5 27.10.2008

Versiohallinta

Versio	Tekijä	Pvm.	Muutokset
0.1	Lena Levander	07.08.2007	
0.2	Julian Lindberg Totti Tuhkanen	09.08.2007	Täydennyksiä ja tarkennuksia.
0.3	Lena Levander	10.08.2007	Täydennysten käsittely ja hyväksyminen
0.4	Lena Levander	07.09.2007	SVY:n johtokunnan esittämät muutokset
0.5	Totti Tuhkanen	27.10.2008	Täydennyksiä, tarkennuksia ydinprosessin kuvaukseen
0.6	Eija Ristimäki Lena Levander	21.11.2008 24.11.2008	Täydennyksiä ja tarkennuksia

SISÄLLYS:

1. Suomen virtuaaliyliopiston palveluyksikkö (SVYPA).....	3
1.1 Yleistä	3
1.2 Palveluyksikön toiminta-ajatus ja tehtävät	5
1.3. Palveluyksikön henkilöstö ja vastualueet	6
2. Laatujohtaminen	7
2.1 Toiminnan suunnittelu, ohjaaminen ja kehittäminen.....	7
2.2 SVY:n strategiset tavoitteet ja niihin liittyvät kriittiset menestystekijät:	10
3. Voimavarat.....	12
3.1 Rahoitus	12
3.2 Henkilöstö	12
3.3 Tilat, laitteet	13
4. Toiminnan kuvaus	13
4.1 Ydinprosessi:.....	13
4.2 SVY:n strategiaa toimeenpanevien kehittämishankkeiden valmistelu, koordinointi ja toimeenpano.....	16
4.3 SVY-sääntöjen mukainen toiminnan tukeminen ja kehittäminen	16
5. Toiminnan arviointi ja kehittäminen (Palaute- ja jatkuvan parantamisen menettelyt).....	17

Dokumentti on tuotettu SVYPA:n henkilökunnan yhteistyönä.

1. Suomen virtuaaliyliopiston palveluyksikkö (SVYPA)

1.1 Yleistä

Suomen virtuaaliyliopisto (SVY) on konsortiomuotoinen yliopistojen yhteistyön verkosto-organisaatio. Kyseessä ei ole erillinen yliopisto, vaan yliopistojen yhteistoiminta tieto- ja viestintäteknikan hyödyntämiseksi opetuksessa ja opiskelussa. SVY:n palveluyksikkö (SVYPA) on konsortion toimielin, joka toteuttaa konsortion sille määrittelemiä tehtäviä.

Virtuaaliyliopistotoiminnan valmistelu alkoi 1990-luvun loppupuolella. Opetusministeriön rahoittamana projektina toiminta käynnistyi vuonna 2000. SVY-konsortion perustamissopimus allekirjoitettiin vuonna 2001. SVY:n toimintaa määrittelevät konsortion perustamisasiakirja (18.1.2001), konsortion säännöt (uusittu 24.11.2006) ja strategia 2005–2010.

SVY:n **visio** vuonna 2010: Yliopistolaitokseen on syntynyt intensiivinen opetuksen innovaatioiden kehittämisen ja jakamisen kulttuuri.

Toiminta-ajatus: SVY:n tehtävänä on tukea joustavaa opiskelua ja oppimateriaalien laajaa yhteiskäyttöä sekä tuottaa ja ylläpitää opiskelun ja opetuksen tutkimuspohjaisia palveluita. SVY edistää yliopistojen yhteisen infrastruktuurin kehittämistä ja tarjoaa laajan tiedotus- ja toimijaverkoston kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä kehitettäessä.

Arvot: SVY:n toimintaa ohjaa viisi perusarvoa: luottamus, eettisyys, opiskelijakeskeisyys, tasa-arvo ja laadukkuus.

Perustamisasiakirja

http://www.vy.fi/data/files/perustamistilaisuus/SVY_perustamissopimus.pdf

SVY konsortion säännöt

http://www.vy.fi/data/files/sopimukset/Sopimus_SVY-konsortion_saantojen_uusimisesta_2006-11-24.pdf

SVY konsortion strategia

http://www.vy.fi/data/files/strategia/SVY-strategia_2005-2010.pdf

SVY -konsortiolla on seuraavat toimekannat ja toimijaryhmät:

- **Neuvottelukunta**, johon jäsenyliopistot, opetusministeriö ja Suomen ylioppilaskuntien liitto nimeävät kukin yhden jäsenen ja varajäsenen (23 +23 varajäsentä) kolmivuotiskaudeksi.
- **Johtokunta** (5 + 5 henkilökohtaista varajäsentä), johon neuvottelukunta valitsee konsortion edustajat ja asiantuntijajäseniä. Hallinnollinen kotiyliopisto nimittää johtokunnan kolmivuotiskaudeksi. Johtokunnassa voi olla myös vakituksia tai kokouskohtaisia asiantuntijoita.
- Yliopistojen asiantuntijoista kootut strategiaa toimeenpanevat **viisi asianomistajaryhmää** (85 + 9 varaedustajaa). Yliopistot nimeävät edustajansa asianomistajaryhmiin.
- **SVY-yhdyshenkilöt** jäsenyliopistoissa (26 henkilöä), jotka jäsenyliopistot itse nimeävät.
- **SVY-foorumi**, joka koostuu SVY-yhdyshenkilöistä, asianomistajaryhmien puheenjohtajista ja SVY:n palveluyksikön johtajasta ja päälliköistä (32 henkilöä).
- **SVY:n palveluyksikkö (SVYPA)** (9 henkilöä)

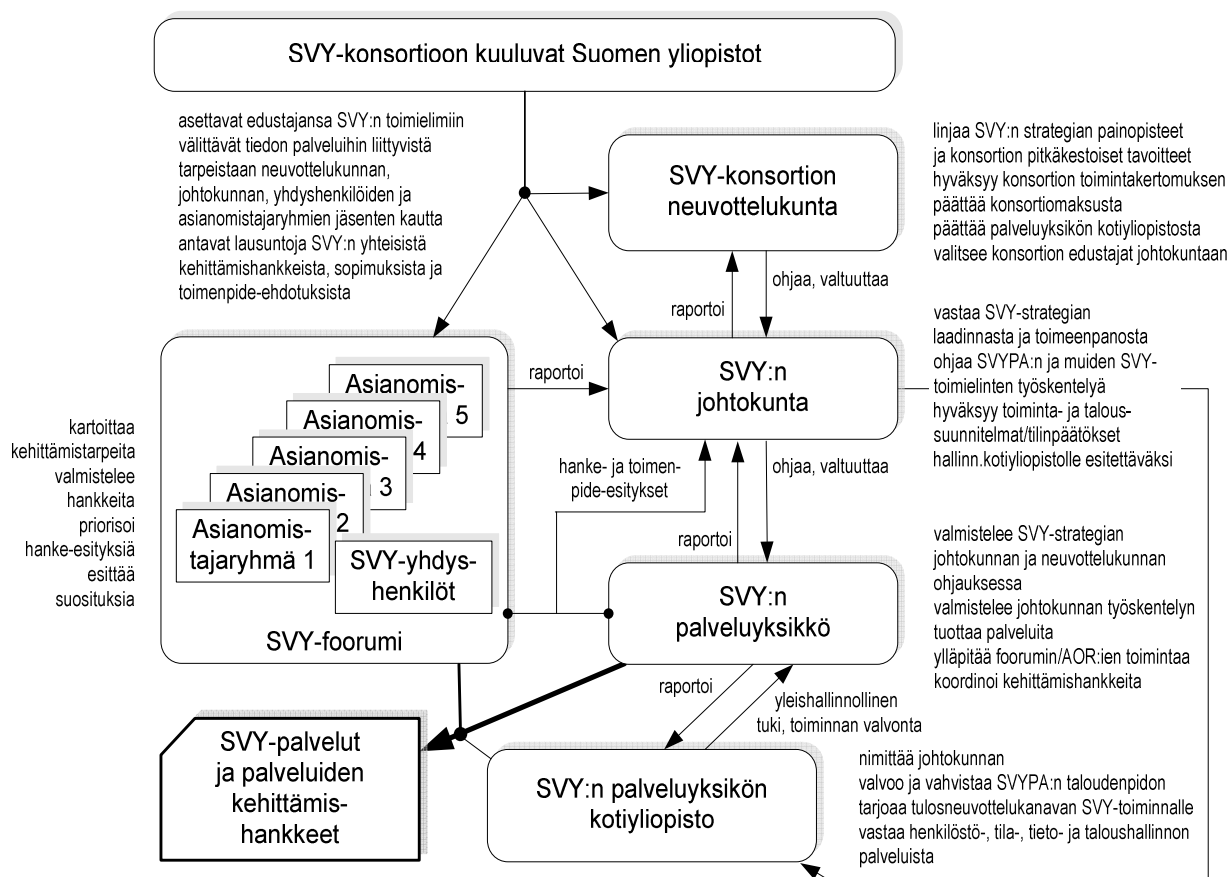
Suomen virtuaaliyliopiston kehittämissyksikkö (myöhemmin palveluyksikkö) SVYPA, aloitti toimintansa vuoden 2000 elokuussa. Sen tehtävänä oli valmistella Suomen virtuaaliyliopiston toiminnalle vakinainen organisaatiomalli vuoden 2004 loppuun mennessä. Kehittämiskautta jatkettiin myöhemmin vuoden 2006 loppuun. Palveluyksikkö toimi kaudella 1.1.2001–31.12.2006 Koulutuskeskus Dipolin projektiorganisaationa. Erillislaitoksen perustamisesta yliopistot tekivät sopimuksen 24.11.2006.

Kaudella 1.1.2007–31.12.2012 palveluyksikön kotiyliopistona toimii Teknillinen korkeakoulu. SVYPA-erillislaitoksen laatukäsikirja on osa TKK:n laadunhallintajärjestelmän kuvausta. SVY:n palveluyksikön tehtävä on valtakunnallinen ja kaikkia konsortion jäsenyliopistoja palveleva. Erillislaitoksen yleis-, talous- ja henkilöstöhallinnossa noudatetaan sen kotiyliopiston (TKK) menettelytapoja. Hallinnollinen kotiyliopisto huolehtii siitä, että erillislaitoksella on toimintaedellytykset osana opetusministeriön alaisuudessa toimivaa yliopistolaitosta. Laitoksena SVYPA toteuttaa SVY:n neuvottelukunnan hyväksymää strategiaa ja sen tehtävät määrittellen konsortion säännössä.

SVYPA:n palvelujen asiakas- ja sidosryhmiä ovat:

Yliopistojen ja korkeakoulujen opiskelijat, TVT-tuetun opetuksen tukiyksiköt, TVT-opetus käytön asiantuntijat ja vastaavat toimijat, opetus- ja tutkimushenkilöstö sekä opinto- ja tietohallinto.

Kuviossa 1 on esitetty SVY konsortion organisaatio.



Kuvio 1: SVY-konsortion organisaatio

1.2 Palveluyksikön toiminta-ajatus ja tehtävät

SVYPA palvelee kaikkia Suomen yliopistoja (21 kpl) SVY-konsortion neuvottelukunnan linjausten mukaisesti. Palveluyksikön tehtävänä on koordinoita jäsenyliopistojen välistä virtuaaliyliopistotoimintaa, huolehtia SVY:n toiminnan edellytyksistä sekä tuottaa, ylläpitää ja kehittää laadukkaita palveluita koko yliopistokentän käyttöön.

Jäsenyliopistojen yhteisiä tavoitteita toteuttavan palveluyksikön tehtävänä on:

- virtuaaliyliopistotoiminnan strateginen suunnittelu Suomen virtuaaliyliopisto -konsortion neuvottelukunnan ja johtokunnan määrittämien linjausten mukaisesti,
- korkeakoulujen välisen yhteistyön kehittäminen tieto- ja viestintätekniikalla (TVT) tuetun opetuksen ja opiskelun alueella,
- valtakunnallisten joustavan opiskelun palvelujen ylläpito ja kehittäminen,
- yliopistojen välisen opetustiedon ja oppimateriaalitiedon standardointi ja laadittujen standardien ylläpito,
- virtuaaliyliopistotoiminnasta tiedottaminen,
- kansainvälinen yhteistyö muiden virtuaaliyliopistojen kanssa,
- virtuaaliyliopiston toimintojen ja hallinnon kehittäminen

SVYPA ylläpitää ja kehittää kaikkien yliopistojen yhteistä portaalia www.virtuaaliyliopisto.fi. Valtakunnallinen yleisportaali on suunnattu verkostoyhteistyöstä ja tieto- ja viestintäteknologian opetuskäytöstä kiinnostuneille henkilöille. Kolmikielisessä yleisportaalissa julkaistaan mm. konsortion toimijoille ja sidosryhmille suunnattua kuukausitiedotetta (SVY-tiedote, FVU-info, FVU Newsletter,) virtuaaliyliopistotoimintaan liittyviä päivittäisuutisia ja kuukausittain vaihtuvaa Näkökulma-palstaa (Synvinkeln) sekä ylläpidetään Tapahtumakalenteria (Current Events and Seminars). Vuoden 2008 lopulla SVY:n yleisportaali siirretään yhteiselle julkaisualustalle Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulun kehittämissyksikön ylläpitämän portaalin kanssa (ns. multiportaaliratkaisu).

Yleisportaalista on mahdollisuus siirtyä SVY:n ekstranettiin http://www.virtuaaliyliopisto.fi/vp_etusivu_fin.asp, joka on erityisesti tv:n opetusikäyttöön kehittäjille suunnattujen palveluiden portaali. Ekstranettiin on sijoitettu mm. käynnissä olevien virtuaaliyliopistotoimintaan liittyvien kehittämishankkeiden dokumentaatio, tukipalvelut hankesuunnitelmaan ja -toimintaan sekä toimijaryhmien kokousympäristöt.

Opiskeluun, opiskelijoille ja opintohallinnon virkailijoille kohdenneet joustavan opiskelun palvelut keskitetään jatkossa opiskeluportaaliin www.joopas.fi sekä siihen liittyvään virkailijaportaaliiin. JOOPAS sisältää sähköisen JOO-opintojen hakupalvelun (hakujoopas.fi), jota on laajennettu myös korkeakouluverkostojen tarjoamien opintojen hakupalveluksi. Palvelussa on mahdollisuus tutustua yliopistojen opetustarjontaan (opetustietopalvelu) sekä saada tukea ja ohjausta opiskeluun ja opintojen suunnitteluun. JOOPAS-virkailijaportaaliiin palveluihin sisältyvät mm. laskutuksen tueksi saatavat raportit myönnettyistä opinto-oikeuksista ja suoritetuista opintopisteistä, lisäksi palvelu mahdollistaa yliopistojen joustavan liikkuvuuden tilastollisen seurannan.

1.3. Palveluyksikön henkilöstö ja vastualueet

Palveluyksikössä työskentelee tällä hetkellä kahdeksan kokopäiväistä asiantuntijaa, joista kolme työskentelee Turun yliopistossa. Viestintäpäällikön ja atk-suunnittelijan työsuhteet on tehty 31.12.2009 asti. Turun yliopistossa työskentelevän henkilökunnan työsuhteet on tehty 31.12.2012 saakka. Lisäksi yksikössä työskentelee osa-aikaista hankehenkilöstöä. SVY:n johtokunnan kokouksen (13.10.2006) päätöksen mukaan henkilökunnan työsuhteiden vakinaistaminen käynnistetään vuonna 2007, toistaiseksi laitoksella on johtajan ja osastosihteerin vakinaiset virat.

Henkilöstön vastualueet:

Johtaja: Palveluyksikön toiminnan suunnittelu, kehittäminen ja johtaminen sekä yksikön henkilöstön esimiehenä toimiminen. Asianomistajaryhmä 5:n toimintaan osallistuminen.

Kehittämispäälliköt: Kehittämispäälliköiden vastuualueena ovat neuvottelukunnan hyväksymien strategisten linjausten mukaisesti sovitut ja johtokunnan vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan sisältyvät tehtäväalueet, jotka tällä hetkellä painottuvat seuraavasti:

Kehittämispäällikkö 1: Opintohallinnon sähköisten järjestelmien ja opintohallinnon palveluiden (mm. www.joopas.fi) sekä palveluyksikön laatu- ja järjestelmien suunnittelu, kehittäminen ja toteutus. Asianomistajaryhmän (AOR 1) sihteeri. Vuosittain toistuvat SVY:n ja SVY:n palveluyksikön toiminnan kehittämiseen, suunnitteluun ja raportointiin liittyvät tehtävät.

Kehittämispäällikkö 2: SVY:n portaalin (www.vy.fi) kehittäminen ja portaalipalveluiden ylläpidon kysymykset, verkko-oppimateriaalien tuotannon, hallinnan ja laadunarvioinnin hankkeet sekä korkeakoulujen opintotietojärjestelmien kehittämistä tukevat standardointihankkeet. Asianomistajaryhmän (AOR2) sihteeri. Vuosittain toistuvat SVY:n ja SVY:n palveluyksikön toiminnan kehittämiseen, suunnitteluun ja raportointiin liittyvät tehtävät.

Viestintäpäällikkö: SVY-konsortion viestintä-, markkinointi- ja tiedotusstrategian suunnittelu ja toimeenpanon johtaminen. Portaalien tiedotuskanavien päätoimittajan tehtävät. SVY:n julkaisusarjojen vastaavan toimittajan tehtävät. SVY:n kansainvälisen toiminnan suunnittelu, kehittäminen ja toteutus. Asianomistajaryhmän (AOR 4) sihteeri. Vuosittain toistuvat SVY:n ja SVY:n palveluyksikön toiminnan kehittämiseen, suunnitteluun ja raportointiin liittyvät tehtävät.

Koulutuspäällikkö: SVY:n portaalipalveluiden asiakaskoulutuksen suunnittelu, kehittäminen ja toteutus. JOOPAS-verkkopalvelun kehittäminen ja ylläpito. Asianomistajaryhmän (AOR 3) sihteeri.

ATK-suunnittelija: Sähköisten palveluiden toimivuudesta, käytettävyydestä ja teknisestä suunnittelusta vastaaminen.

Osastosihteeri: Laitoksen talous- ja henkilöstöhallinnosta vastaaminen.

Lisäksi yksikössä voi olla erilaisissa tehtävissä määräaikaista projektihenkilöstöä.

Palveluyksiköllä on sisäinen johtoryhmä, jonka muodostavat johtajan ja päällikötason henkilöstö. Johtoryhmän tehtävänä on tukea yksikön johtamista ja kehittämistä.

2. Laatujohtaminen

Palveluyksikön tehtävänä on yhdessä yliopistojen asiantuntijoiden kanssa luoda uusia, tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntäviä toimintatapoja ja -muotoja. Tämä on pitkälti innovatiivista toimintaa, jossa tulee sallia myös umpikujia. Toiminnassa tulee edistää ja tukea yhteistyötaitoja ja asiantuntijuuden jakamista. Toiminnan tulee kuitenkin olla sellaista, josta on yhteistyökumppaneille hyötyä. Akateemisen yhteisön toimintatavat ja arvot huomioidaan toiminnassa. Yhteistyökumppanit voivat vaikuttaa omalla panoksellaan toiminnan ja tuotettujen palveluiden laatuun. SVY-konsortion strategiassa on asetettu toiminnalle määrällisiä ja laadullisia mittareita, kriittiset menestystekijät sekä kuvattu tavoitteiden saavuttamisen seuranta.

2.1 Toiminnan suunnittelu, ohjaaminen ja kehittäminen

SVY:n johtokunta ohjaa ja valvoo palveluyksikön toimintaa sekä seuraa neuvottelukunnan hyväksymän strategian toimeenpanoa. Johtokunnan tehtävät on kuvattu 24.11.2006 päivätyssä sopimuksessa Suomen virtuaaliyliopisto -konsortion sääntöjen uusimisesta (liite1, luku 5).

Johtokunnan työskentelyyn liittyviä menettelytapoja:

- Johtokunnan kokouksiin osallistuvat varsinainen jäsen tai hänen ollessa estyneenä varajäsen, asiantuntijajäsenet ja SVYPA:n henkilöstöstä johtaja, viestintäpäällikkö, koulutuspäällikkö ja kehittämispäälliköt (2).

- Johtokunta kokoontuu noin 8 kertaa vuodessa. Johtokunta tekee päätökset esittelystä, esittelijänä toimii palveluyksikön johtaja.
- Tammi-helmikuussa pidettävä kokous on SVYPA:n johtajan ja johtokunnan välinen kehityskeskustelu-kokous, johon ei osallistu muuta SVYPA:n henkilökuntaa.
- Ennen johtokunnan kokousta puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja SVYPA:n johtaja valmistelevat kokouksen. Mikäli jäsenillä on tuotavanaan kokoukseen jokin laajempi asia, se tulee toimittaa kokouksen valmistelijoille hyvissä ajoin etukäteen, jotta ko. asiaa voidaan valmistella ennen kokousta.
- Kokousposti lähetetään sekä varsinaisille jäsenille että varajäsenille sekä sähköpostitse että paperiversiona.
- Kokouksen pöytäkirjaan kirjataan päätökset ja pöytäkirja tarkistetaan seuraavassa kokouksessa. Kokousaineistot ovat osoitteessa http://www.vy.fi/?node=vp_kokousymparisto_fin&action=focus&kokousryhma=23
- Johtokunnan päätöksistä tiedotetaan asianosaisille sekä hallinnollisen kotiyliopiston kanssa erikseen sovituille tahoille.
- Johtokunnan jäsenillä on tärkeä kaksisuuntainen tehtävä välittää tietoa yhtäältä taustayhteisöistään johtokuntaan ja toisaalta johtokunnan päätöksistä taustayhteisöille. Johtokunnan jäsenet kehittävät SVY:n ja SVYPA:n toimintaa.

Palveluyksikkö tekee vuosittaisen toiminta- ja taloussuunnitelman sekä toimintakertomuksen tilinpäätöksineen. Taloutta seurataan kirjanpidon Raindance-ohjelmalla. Laskujen käsittely tehdään Rondo-järjestelmän avulla. Kustakin toteutettavasta hankkeesta tehdään projektisuunnitelma, joka sisältää tavoitteen, toimintakuvauksen, aikataulun, työn- ja vastuunjaon, osapuolet sekä käytössä olevat resurssit.

Johtokunta vahvistaa toiminta- ja taloussuunnitelman ja tekee esityksen talousarvioksi hallinnolliselle yliopistolle. Johtokunta hyväksyy tilinpäätöksen kotiyliopistolle esitettäväksi. Laitoksen taloushallinnossa noudatetaan hallinnollisen kotiyliopiston (TKK) ohjeita, määräyksiä ja menettelytapoja.

Konsortion sääntöjen mukaan strategiasta päättää konsortion neuvottelukunta, joka päättää myös toiminnan painopisteistä ja muista pitkäkestoisista suunnitelmista. Neuvottelukunta kokoontuu 1-2 kertaa vuodessa. Strategian toteutuminen tarkistetaan vuosittain neuvottelukunnan kokouksessa. Palveluyksikön henkilöstö valmistelee seurantaraportin johtokunnalle, joka tekee hyväksymisehdotuksen neuvottelukunnalle.

SVYPA:n toiminta Teknillisen korkeakoulun erillislaitoksena on käynnistynyt vuoden 2007 alussa. Laitoksen johtosäännön päivitys toteutettiin yhteistyössä TKK:n hallinnon kanssa ja johtosääntö hyväksyttiin SVY:n johtokunnan kokouksessa 23.1.2008. Dokumentti ylläpidetään SVY:n portaalissa osoitteessa http://www.virtuaaliyliopisto.fi/data/files/sopimukset/SVYPA_Johtosaanto_2008-01-23.pdf.

Palveluyksikön johtaja toimii yksikön henkilöstön esimiehenä. Johtajan hallinnollisena esimiehenä toimii TKK:n rehtori. Johtaja tekee yksikön henkilökunnan nimittämistä tai ottamista koskevat esi-

tykset ja päätökset sen mukaan kuin hallinnollisen kotiyliopiston ohjeistus edellyttää. Johtokunta hyväksyy yksikön henkilöstösuunnitelman. Henkilöstöhallinnossa noudatetaan hallinnollisen kotiyliopiston ohjeita, määräyksiä ja menettelytapoja. Henkilöstö kirjaa työaikansa projektikohtaisesti Halli-projektinhallintajärjestelmään.

Sisäisen viestinnän keinoja ovat verkkokokoukset (Adobe Connect Pro) kerran viikossa (näistä tehdään muistiot), svypa-sähköpostilista, työseminaarit noin kerran kuussa, reaaliaikainen keskustelulinja verkossa (tallentava), kehittämis- ja virkistyspäivät. Koska palveluyksikön henkilökunta toimii kahdella paikkakunnalla, on tärkeää pitää huoli siitä, että yksiköllä on käytössään sisäistä viestintää tukeva teknologia. Video- ja audiokokoustyöskentelyn ja sähköisesti jaetun työpöydän lisäksi pidetään tärkeänä yhteisten asioiden käsittelyä myös kasvokkain.

Viestintäpäällikön vastuulla on viestintäpalvelut SVY:n verkostolle. Näitä ovat kuukausitiedote suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, päivittäisuutiset ja tapahtumakalenteri portaalissa, toimijaryhmien sähköpostilistojen ylläpito, toimijaryhmien kokousalueet verkossa, tapahtumien järjestelytuki ja palvelujen markkinointituki.

Palveluyksikkö solmii toiminnassaan tarvitsemansa sopimukset. Teknillinen korkeakoulu on solmittavien sopimusten juridinen osapuoli. Sopimusten valmistelu tapahtuu SVYPA:n, TKK:n ja sopimusosapuolien yhteistyönä. Palveluyksikkö solmii SVY-portaaliin sijoitettavien palveluiden tekijänoikeus-, ylläpito- ja kehitysvastuusopimukset. Palveluyksikkö hallinnoi SVY-tavaramerkkejä ja verkkotunnuksia. Palveluyksikkö vastaa SVY-palveluihin liittyvistä henkilötietorekistereistä.

Palveluyksikön tukena toimivat vuonna 2005 perustetut asianomistajaryhmät (5), joiden tehtävänä on SVY:n strategisten tavoitteiden toimeenpano, kehityksen seuranta, omaan strategiseen painopistealueeseen liittyvien selvitystehtävien tekeminen, tiedonkulun edistäminen, toimenpidesuunnitelmien, kehittämis ehdotusten ja hankkeiden valmistelu sekä yliopistojen välisten, omaa toiminta-aluetta koskevien menettelytapojen ja kannanottojen valmistelu. Lisäksi asianomistajaryhmät laativat oman vastuualueensa vuotuisen toimintasuunnitelman ja raportoivat toiminnasta SVY:n johtokunnalle.

Asianomistajaryhmät ovat:

1. Joustavan opiskelun ja sitä tukevan sähköisen asioinnin kehittäminen
2. Verkko-opetuksen ja oppimateriaalien yhteiskäyttöisyyden edistäminen
3. Yhteisesti tuotettujen TVT-koulutuspalveluiden ja TVT-tukipalveluiden laaja käyttöönotto
4. Virtuaaliyliopistotoiminnan integrointi eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen ja muu kansainvälinen yhteistyö
5. SVY:n organisaatio, toimintatavat, päätöksenteko ja rahoitusmallit

Asianomistajaryhmien sihteerinä toimivat palveluyksikön työntekijät.

Toimintaa koskevat julkiset dokumentit ovat SVY:n portaalissa <http://www.virtuaaliyliopisto.fi>.

2.2 SVY:n strategiset tavoitteet ja niihin liittyvät kriittiset menestystekijät:

(SVY:n strategia 2005-2010)

SVYPA noudattaa ja toteuttaa toiminnassaan Suomen virtuaaliyliopiston strategiaa http://www.virtuaaliyliopisto.fi/data/files/strategia/SVY-strategia_2005-2010.pdf

Konsortion ensimmäinen strategia ulottui vuosille 2003–2005 ja seuraava on laadittu vuosille 2005–2010. Uuden strategian valmisteluprosessi aloitetaan vuonna 2009. Voimassaolevan strategian mukaan Suomen virtuaaliyliopisto on suomalaisten yliopistojen yhteistyön verkostoorganisaatio, jonka tehtävänä on tukea joustavaa opiskelua ja oppimateriaalien laajaa yhteiskäyttöä sekä tuottaa ja ylläpitää opiskelun ja opetuksen tutkimuspohjaisia palveluita. SVY edistää yliopistojen yhteisen infrastruktuurin kehittämistä ja tarjoaa laajan tiedotus- ja toimijaverkoston kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä kehitettäessä.

Seuraavassa on kuvattu strategiset tavoitteet ja niiden toteutumisen seuranta.

Taulukko 1: Strategisiin tavoitteisiin liittyvien kriittisten menestystekijöiden seurantakriteerit. (Arviointikommentit kriteerien toteumasta 2008 päivitetään dokumenttiin 11/2008.

Str. tavoite	Kriittinen menestystekijä	Seurantakriteeri (kommentit 8/2007)
Joustavan opiskelun ja sitä tukevan sähköisen asioinnin kehittäminen	Käynnissä olevien erillisten määrittely- ja kehittämishankkeiden koordinointi, integrointi ja valtakunnallistaminen (tärkeimpinä LiTu, kuvailutietojen määrittäminen, HAKA)	Todetaan toteutuminen (kyllä / ei): seuranta 2006, 2008, 2010 lopussa. SVY-jory. - <i>Kyllä [valtak. Opintotoimistohanke, M:t olemassa, omat palvelut sibboloitu</i>
	On olemassa laaja, kattava ja laadukas eri tyyppiset opiskelijaryhmät huomioiva valtakunnallinen (verkko-)opetustarjonta.	Todetaan toteutuminen: kuvailutieto (on / ei), opetustarjonta (määrä tieteenalaa kohden, asianomistajaryhmä määrittää tarkan mittarin). - <i>Kyllä: svypalla valmius välittää kuvailutiedon mukaista opetustarjontaa. Määrä riippuu yliopistokohtaisista aikatauluista opintotietojärjestelmien päivityksissä ja yliopistokohtaisista ratkaisuista JOO-tarjonnan laajuudesta.</i>
	Opintohallinnon verkostoitunut yhteistyö laajenee JOO-sopimuksesta muuhun sähköiseen asiointiin. Yhteistyössä ovat mukana kaikki yliopistot ja sitä laajennetaan tarvittaessa kansallisesti ja kansainvälisesti.	JOO-sopimusmallin mukaisessa ja muussa yhteistyössä mukana olevien osapuolien lukumäärä, tehtyjen sopimusten toimivuus (selvitetään kyselytutkimuksin), yhteistyöaluiden laajuus (lukumäärä, kattavuus). - <i>Kriteerin muotoilu täsmennettävä. JOO-sopimuksessa olivat mukana kaikki yliopistot jo strategian voimaan tullessa. Valmisteilla on verkostojen sopimuksia SVY:n sähköisen asioinnin hyödyntämisestä opetuksen ja opiskelun liikkuvuuden tukena. Lisäksi liikkuvuuden tukea on rakennettu kehittämällä ja solmimalla kv-verkostosopimuksia. – Sopimusten kattavuuden/määrän tarvevastaavuuden seurantaan on luotava seurantamenetely ja mittari.</i>
Verkko-opetuksen ja oppimateriaalien yhteiskäytöisyyden edistäminen	Verkko-opetuksen tuotannon ja tarjoamisen yhteiset prosessit laatukriteereineen suunnitellaan ja otetaan käyttöön jäsenyliopistoissa, jolloin aineistojen ja opetustarjonnan hakeminen, vertailu, arviointi ja kehittäminen ovat mahdollisia.	Kuvailutietomääritykset hyväksytään yliopistoissa: yliopistot sitoutuvat tuotantomalleihin; SVY:n portaalissa julkaistavan aineiston laatukriteeristö otetaan käyttöön SVY-portaalin sisällöntuotantoprosessissa; SVY-opintotoimistohanke ja eOpiskeluympäristöhanke käynnistyvät; Vopla: laadunhallinnan välineistöä sovelletaan SVY-toimijoiden piirissä. - <i>Kaikki kuvailutietomääritykset on vahvistettu yliopistojen/korkeakoulujen käyttöön. Tuotantomalleja eri oppimateriaalimuodoille kehitetään yliopistojen yhteistyönä (HY, JY, LTY, OY, TaY, TTY, TTK) AOR2-hankkeissa; näihin malleihin sisältyy laatukriteerien soveltaminen ja aineistojen arviointitiedon julkaiseminen. –SVY-opintotoimistohanke on käynnistynyt. eOpiskeluympäristöhanke toteutunut oppimisalustayhteistyöratkaisun muodossa.</i>
	Toiminnallisia tarpeita vastaava käyttäjätunnuksen luottamusverkostosopimuksen toimeenpano.	Luottamusopimusverkoston kattavuus (lkm osapuolista), yhteisen käyttäjätunnuksen käyttöönotto yhteiskäyttöisissä tietojärjestelmissä. - <i>Luottamusverkoston kattavuus tasaisesti kasvanut (vain HKKK, SiBa ja TaiK, KuVa, Hanken, VY) puuttuvat), SVYPAn ylläpitämissä palveluissa sibboloitu.</i>
	Oppimateriaalin tuottajamallien kehittäminen osana opetuksen laadunhallintajärjestelmän toteuttamista: on luotu ja laajasti käytöön otettu oppimateriaalien tuottajamallit, jotka tukevat yliopistojen välistä yhteistyötä. Tuottajamallilla tarkoitetaan tässä yhteydessä vakioituja tuotantoprosesseja ja siihen liittyviä kriteerejä, tukipalveluja ja toimintatapoja	Yliopistokohtaiset ratkaisut, KKA-auditointi, parhaiden käytänteiden tunnistaminen: benchmarking asianomistajaryhmän toimesta. - <i>Yhteisiä tuotantomalleja ja laatuikäytäntöjä tukeva tuotantovälineistö on pilotoitinkäytössä 07-08. Tämän välineistön kehittäminen pohjautuu AOR:n kautta kaikki yliopistot kattavaan menettelytapojen, sopimusmallien ja toimintaehtojen benchmarkaukseen. Laaja käyttöönotto 09 alkaen.</i>

Yhteisesti tuotettujen TVT-koulutuspalveluiden ja TVT-tukipalveluiden laaja käyttöönotto	TVT-koulutus vastaa käyttäjien tarpeita ja opm:n asettamia tavoitteita	Tapahtuu opetusministeriön määrittämällä mekanismilla. - <i>ope.fi -tasoihin kiinnitettyä taitotaseurantaa ei enää opm:n toimesta.</i> - <i>TieVie-koulutukseen on osallistunut 1138 henkilöä. Koulutuksen vaikuttavuutta ja oikeata kohdentuvuutta arvioitu tutkimuksessa Tenhula, Tytti. 2007. Valtakunnallisesti vaikuttavaa koulutusta.</i>
	Yhteisesti tuotetut TVT-tukipalvelut voidaan integroida osaksi yliopistojen tukijärjestelmiä	SVY-jory-seuranta. - <i>Yhteisesti tuotettuihin TVT-asiantuntijakoulutuksiin osallistuneiden määrät vuosittain raportoitavissa (esim. videoneuvottelukoulutus, oppimisolustayhteistyöverkostojen toiminta, kuten Moodle-koulutus.)</i> - <i>TVT-ohjelmisto- ja tukipalveluiden tarvetta ja kehittämistä on kartoitettu yhteistyössä IT-Peda-verkoston kanssa. Tukipalveluratkaisuja kehitetään laajana korkeakoulu yhteistyönä.</i>
Virtuaaliyliopistotoiminnan integrointi eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen ja muu kansainvälinen yhteistyö	SVY-yhteisön kansainvälistettävien kärkialueiden ja -hankkeiden tunnistaminen.	Kartoituksen esittely konsortiokokouksessa syksyllä 2005. - <i>Järjestetty KV-seminaari 6/2006, jossa tarkasteltu eurooppalaisella korkeakoulutusalueella toimivia virtuaaliyliopistomalleja erityisesti laadunhallinnan näkökulmasta.</i>
	EU-alueen ja muiden kansainvälisten yhteistyöorganisaatioiden ja niiden hankkeiden selvittäminen, priorisointi ja päätös toimintaan ja hankkeisiin osallistumisesta	Kartoituksen esittely konsortiokokouksessa syksyllä 2005. - <i>Osallistuttu seminaareihin, mutta kartoitusta ei ole tehty.</i> - <i>Käytetty hyväksi mm. EU:n komission tilaamaa selvitystä "Virtual models of European Universities", jonka pohjalta osallistuttu eLene-yhteistyöhön vuosina 2005-2006, 2007-2008</i> - <i>.käytetty hyväksi mm. Megatrends-hankkeen tuloksia, tehty yhteistyösopimus Bajerin virtuaaliyliopiston (VHB) kanssa ja laajennettu yhteistyötä perustamalla EuNeOn-verkosto 2008.</i>
	Opetuksen ja oppimateriaalin vaihtoon luodaan toimiva malli kansainvälisten pääyhteistyökumppaneiden kanssa	Seurantakriteerit luodaan hankesuunnittelun yhteydessä. - <i>Bajerin virtuaaliyliopiston kanssa pilotoitu kahden verkkokurssin vaihtoa, pilotointia laajennetaan EuNeOn-verkoston puitteissa, mallia hiotaan yhteiskumppaneiden sekä AOR1:n ja AOR4:n tuella.</i>
	SVY osallistuu aktiivisesti eurooppalaisen korkeakoulutusalueen joustavan opiskelun kehittämiseen	Seurantakriteerit luodaan hankesuunnittelun yhteydessä. - <i>M-määrittämissä otettu huomioon eurooppalaisella koulutusalueella sovellettavat yhteiset ohjeet, kriteerit ja standardit; kehittäminen tehty kv-yhteistyön piirissä.</i>
SVY:n organisaatio, toimintatavat, päätöksenteko ja rahoitusmallit vastaavat verkoston tarpeita	Hallinto- ja organisaatiomallin toimivuus ja sen vakiinnuttaminen	Kevään 2005 konsortiokokouksessa hyväksytään asianomistajaryhmien ja SVY-foorumien perustaminen, syksyn 2005 konsortiokokouksessa päätetään vakiinnutettavat organisaatiot ja SVYPAn toimintamuoto 2007 alkaen. - <i>AOR:t perustettu, SVYPA-erillislaitos perustettu.</i>
	Pitkäjänteistä toimintaa tukeva riittävä resursointi	Resurssien riittävyttä verrataan strategiaan tavoitteisiin, seuranta toteutetaan jatkossa tulosohjausmenettelyn kautta. SVY-jory. - <i>2007 voimaan tulleiden sääntöjen mukaan SVY:n toimielimet ovat tulosvastuussa SVY:n johtokunnalle. Johtokunta valvoo strategian toimeenpanon edellytyksiä suhteessa toiminnan resursseihin. Rahoituspohja muodostuu konsortiomaksusta ja opm:n hankerahoituksesta, jonka taso on laskeva. SVY on tulosohjauksen piirissä hallinnollisen kotiyliopistonsa (TKK) kautta; SVY:n neuvottelukunta asettaa strategiset linjat toiminnalle.</i>
	Tulosohjauksen kehittäminen verkostotoimintaa sekä opetuksen innovaatioiden kehittämisen ja jakamisen kulttuuria tukevaksi. Yliopistoilla on mahdollisuus perusrahoituksella ylläpitää vakiintuneen verkostoyhteistyön muotoja ja verkostoitunut toiminta on osa tulosohjausta	Opm:n tulosohjauskeskustelut ja -ohjeistus. - <i>Tavoitteen mukaista kehitystä ei ole tapahtunut.</i>

3. Voimavarat

3.1 Rahoitus

SVY :n palveluyksikkö toimii 2007–2009 opetusministeriön hankerahoituksella (vuosittain aleneva rahoitus) ja jäsenyliopistojen maksamalla konsortiomaksulla. Rahoituksen jatkuvuuden varmistaminen on yksi toiminnan suunnittelun ja kehittämisen edellytys. Toiminnan jatkuvuus edellyttää perusrahoitusmallin löytymistä seuraavan kolmivuotiskauden aikana. Vaikka palveluita kehitettäisiin maksulliseksi, ei toiminta voi perustua ainoastaan maksullisuuteen.

Kotiyliopiston käytänteen mukaan SVYPA erillislaitoksena käy vuotuiset tulossopimusneuvottelut TKK:n kanssa, vaikka rahoituksesta ei neuvotellakaan. SVYPA:n ensisijainen tulosneuvottelukumppani on SVY konsortion johtokunta. Tulossopimusaineiston laatimisessa noudatetaan TKK:n aikataulua, ohjeita ja tietojärjestelmiä.

3.2 Henkilöstö

SVYPA kehittää ja luo edellytyksiä teknologisten innovaatioiden hyödyntämiseksi yliopisto-opiskelussa, opetuksessa ja hallinnossa. Yhteistyö eri asiantuntijoiden kanssa lisää kaikkien osaamista. Kehittämisyo on pitkälti innovatiivista ja tulokset saattavat olla ennalta odottamattomia. Henkilökuntaa kannustetaan ja tuetaan oman ammattitaidon ylläpitämisessä. Vastuu omasta kehittämisestä on työntekijällä.

Palveluyksikön johtamisessa on otettava huomioon asiantuntijoiden osaaminen ja hyödynnettävä tätä edistämällä yhteisöllisyyttä ja asiantuntijuuden jakamista. Yhdessä tehdyn työn omistajuus ja meritoivuus on hajautunutta. SVYPA:n henkilöstön osaamista kehitetään sekä yksilöiden kehittämistarpeiden että koko tiimin kehittämisen näkökulmasta.

SVYPA:n johtaja käy henkilökunnan kanssa kehityskeskustelut vähintään kerran vuodessa. Täydentäviä keskusteluja käydään tarpeen vaatiessa.

Uuden henkilön perehdyttäminen: Perehdytettävälle sovitaan henkilökunnasta vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on käydä lävitse asioita ja lisäksi kerätään perehdytyskansio (ei vielä ole). Hyödynnetään TKK:n verkkosivuilla olevaa materiaalia ja TKK:n järjestämää perehdytyskoulutusta.

3.3 Tilat, laitteet

Yksikön tilat sijaitsevat Teknillisessä korkeakoulussa (Otakaari 1) ja Turun yliopistossa (yhteensä n.115 m²).

Laitteiden hankinnan ja ylläpidon vastuuhenkilö on nimetty. SVYPA ylläpitää omaa laiterekisteriä TKK:lla.

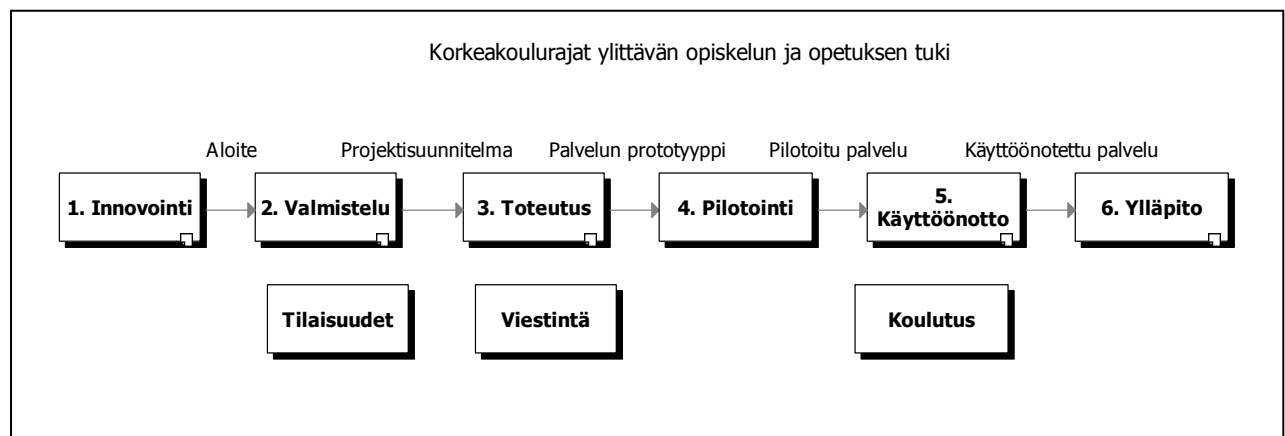
SVY:n verkkopalvelinten (SVY-portaali, hakujoipas- ja kehityspalvelin) teknisestä perusylläpidosta vastaa Otaverkko Oy ja ne sijaitsevat Otaverkon tiloissa. Palvelintilaan pääsee magneettiavaimella. Ylläpito kattaa laitteiston ylläpidon, sähkönsyötön, verkkoyhteydet, käyttöjärjestelmät päivityksineen ja varusohjelmat päivityksineen. SVYPA vastaa varsinaisten sovellusten teknisestä ylläpidosta. SVYYPalla on hallussaan 12 verkkotunnusta, joopas.fi, virtuaaliyliopisto.fi, virtualuniversity.fi, virtuelauniversity.fi, vy.fi, fvu.fi, syv.fi, yliopistot.fi, universities.fi, universite-ten.fi, refereepalvelu.fi ja ehops.fi. Sähköpostipalvelut hankitaan TKK:n atk-keskuksen kautta.

4. Toiminnan kuvaus

Suomen virtuaaliyliopiston palveluyksikön (SVYPA) johtosäännön 4§:n mukaan SVYPA:n tehtävänä on ”koordinoida jäsenyliopistojen välistä virtuaaliyliopistotoimintaa, huolehtia SVY-konsortion toiminnan edellytyksistä sekä tuottaa, ylläpitää ja kehittää laadukkaita palveluita koko yliopistokentän käyttöön.” Tämän tehtävän hoitaminen edellyttää palvelutarpeiden tunnistamista ja palvelujen elinkaaren hallintaa.

4.1 Ydinprosessi:

SVYPA:n toiminnan ydinprosessi on joustavan organisaatorajat ylittävän opiskelun palvelujen ylläpito ja kehittäminen (kuvio 2).



Korkeakoulurajat ylittävän opiskelun ja opetuksen tuki -prosessin kuvaus

Tavoite

”Edistää ja kehittää paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti tieto- ja viestintätekniikan hyödyntämistä ja yliopistojen välistä yhteistyötä opiskelussa, opintojen suunnittelussa ja ohjauksessa, opetuksessa, oppimateriaalien tuottamisessa ja hallinnoinnissa.”

Etenemisvaiheet

SVYPAn ydinprosessin tarkoituksena on kehittää tavoitetta edistäviä palveluja yhdessä yliopistojen kanssa. Palvelut kehitetään prosessina, joka etenee innovoinnista valmisteluun, toteutukseen ja käyttöönottoon. SVYPAlla on oma rooli myös palvelujen ylläpidossa.

1. Innovointi – ideasta aloitteeksi

- Rahoittaja voi päättää ohjelmasta tai tarjota muun rahoitusmahdollisuuden, johon ideointi voi perustua.
- Svypalainen, yliopiston edustaja ja mahdollinen muu yhteistyökumppani ideovat uutta palvelua.
- Ideoijat tarkistavat verkostoissaan idean toimivuutta.
- Svypalaisen ja yliopiston edustajan arvioidessa idean olevan kypsä, yliopiston edustaja tekee aloitteen käsittelemiseksi SVY-verkostossa.

2. Valmistelu – aloitteesta projektisuunnitelmaan

- Aloitteen käsittelyä varten SVYPA valitsee vastuuhenkilön viemään aloitetta eteenpäin.
- Vastuuhenkilö valmistelee aloitteen pohjalta esityksen AOR:lle
- AOR valmistelee rahoitusta ja päättää jatketaanko valmistelua.
- Jos valmistelua jatketaan, vastuuhenkilö päättää laaditaanko aloitteen pohjalta esiselvitys.
- Jos esiselvitys laaditaan, valitaan esiselvityksen laatija vastaamaan esiselvityksestä.
- Vastuuhenkilö valmistelee suoraan tai mahdollisen esiselvityksen pohjalta AOR:lle esityksen aloitteen projektoimisesta.
- AOR päättää projektoidaanko aloite.
- Myönteisessä tapauksessa asetetaan projektin ohjausryhmä ja vastuuhenkilö laatii projektisuunnitelman.
- Projektin ohjausryhmä hyväksyy projektisuunnitelman ja asettaa projektipäällikön ja projektiryhmän.

3. Toteutus – projektin tuloksena toteutettu palvelu

- Projektipäällikkö vastaa projektin läpiviennistä.
- Projektiryhmä toteuttaa projektin, johon mahdollisesti osallistuvat asiantuntijaryhmä ja toimittajan edustajat.
- Projektin ohjausryhmä resursoi ja valvoo projektin toteutusta.

4. Pilotointi – toteutetun palvelun pilotointi

- SVYPAn asiantuntija suunnittelee pilotoinnin (yhdessä yliopistojen ja mahdollisesti muiden yhteistyökumppaneiden kanssa)
- Yliopisto hakee pilottiyksiköksi.
- Projektin ohjausryhmä valitsee pilottiyksiköt. Pilottiyksiköt on voitu sopia jo aiemmin projektisuunnittelun yhteydessä.
- Projektipäällikkö laatii pilotointisuunnitelman.
- Projektin ohjausryhmä hyväksyy projektisuunnitelman.
- Yliopisto pilotoi palvelun. Projektiryhmä kerää palautteen pilotoinnin aikana ja toteuttaa tarvittavat muutokset yhteistyössä mahdollisen toimittajan kanssa.
- Yliopisto raportoi pilotoinnin tulokset projektin ohjausryhmälle, joka arvioi onnistuiko pilotointi.

5. Käyttöönotto – pilotoidun palvelun käyttöönotto

- SVYPAn asiantuntija suunnittelee käyttöönoton yhdessä yliopistojen edustajien kanssa.
- Yliopisto päättää käyttöönotosta.
- Projektipäällikkö laatii käyttöönottosuunnitelman.
- Projektinohjausryhmä hyväksyy käyttöönottosuunnitelman.
- SVYPAn asiantuntija suunnittelee yliopistokohtaiset toimenpiteet yhdessä yliopistojen edustajien kanssa.
- Yliopisto resursoi käyttöönoton.
- Yliopisto ottaa palvelun käyttöön, SVYPAn asiantuntijat osallistuvat koulutukseen, opastamiseen ja muuhun käyttöönoton tukemiseen käyttöönottosuunnitelman ja tarpeen mukaan.
- Yliopisto hyväksyy palvelun käyttöönotetuksi vastaanottotarkastuksessa.

i. Projektipäällikkö laatii käyttöönotosta loppuraportin.

6. Ylläpito – Toteutetun palvelun ylläpito

- a. SVYPA neuvottelee ylläpidon rooleista yliopistojen edustajien kanssa. Neuvottelujen pohjalta laaditaan ylläpitosopimus, jonka SVYPAn johtaja ja yliopistojen edustajat allekirjoittavat.
- b. Ylläpitosopimuksen mukaisesti SVYPAn asiantuntijat, mahdollisen toimittajan edustajat ja yliopistojen edustajat hoitavat ylläpitotehtävät sekä sisällön että tekniikan osalta.
- c. Sovittu taho valvoo, että ylläpito hoidetaan asianmukaisesti.

Toimijat (roolit ja vastuut)

AOR	Valmistelee aloitteen rahoitusta. Päätää jatketaanko aloitteen valmistelua. Päätää projektoidaanko aloite.
Asiantuntijaryhmä (projektissa)	Osallistuu projektin toteutukseen.
Esiselvityksen laatija	Laatii esiselvityksen.
Johtaja (SVYPA)	Allekirjoittaa ylläpitosopimuksen.
Palvelun käyttäjä	Käyttää palvelua.
Projektinohjausryhmä	Hyväksyy projektisuunnitelman. Ohjaa projektin toteutusta. Valitsee pilottiyksiköt. Hyväksyy pilotointisuunnitelman. Arvioi pilotoinnin onnistumisen.
Projektipäällikkö	Vastaa projektin toteutumisesta. Laatii pilotointisuunnitelman. Laatii käyttöönottosuunnitelman. Laatii loppuraportin.
Projektiryhmä	Toteuttaa projektin. Toteuttaa tarvittavat muutokset pilotointivaiheessa.
Rahoittaja	Päätää ohjelmasta / rahoitusmahdollisuudesta. Maksaa ylläpidon.
SVYPA	Käynnistää uuden palvelun kehittämisen. Käynnistää vanhan palvelun uudistamisen. Ideoi verkostossa. Kouluttaa, opastaa ja tukee pilotointivaiheessa. Arvioi, onko ideointi riittävällä tasolla. Päätää ylläpidon roolit ja vastuut. Suunnittelee käyttöönottoa. Suunnittelee pilotointia. Tukee käyttöä. Ylläpitää sisältöä. Ylläpitää tekniikkaa.
Vastuuhenkilö (SVYPA)	Esittelee AOR:lle. Selvittää, laaditaanko esiselvitys. Laatii projektisuunnitelman. Valitsee vastuuhenkilön. Valmistelee aloitetta.
Yliopisto	Allekirjoittaa ylläpitosopimuksen. Hakee pilottiyksiköksi. Läpäistiinkö vastaanottotarkastus? Osallistuu ideointiin. Ottaa palvelun käyttöön. Pilotoi.

	Päätää käyttöönotosta. Suunnittelee ja resurssoi. yliopistokohtaisen käyttöönoton. Suunnittelee käyttöönottoa. Tekee aloitteen.
Toimittaja	Osallistuu käyttöönottoon Osallistuu pilotointiin. Osallistuu toteutukseen. Osallistuu ylläpitoon ylläpitosopimuksen mukaisesti.
Yhteistyökumppani	Osallistuu ideointiin.
Työkalut (ohjeet, asiakirjat, tietojärjestelmät) Sähköposti. Portaalin kokousalue. SVY-konsortion toimeksianto. Asiaa koskevat säädökset (esim. Virkamieslaki, Julkisuuslaki...). Portaalissa julkaistavan aineiston laatukriteeristö. Videoneuvottelut. Tiedon jakamisen välineet.	
Laadunvarmistus Portaalissa julkaistavan aineiston laatukriteeristö Portaalipalvelun laatukriteerit Hyvän ohjelmoinnin-ohje Laatukäsikirja Asiakastyytyväisyys Käytettävyysarvioinnit Käyttäjäpalaute Yhdyshenkilöpalaute Svypalaisen laatima ja arvioima toimenpidelista Svypalaisen laatima palautekoontilista ja siitä tiedottaminen	
Omistaja SVY-konsortion johtokunta	

4.2 SVY:n strategiaa toimeenpanevien kehittämishankkeiden valmistelu, koordinointi ja toimeenpano

Prosessi on kuvattu hankeohjausympäristössä. Se kattaa elinkaarimallin mukaiset hankevaiheet ja niihin liittyvät ohjeet, hyvät käytännöt, riskit sekä työn koordinoitua tukevat dokumenttipohjat.
http://www.virtuaaliyliopisto.fi/?node=vp_hankesuunnitelu_yleista

4.3 SVY-sääntöjen mukainen toiminnan tukeminen ja kehittäminen

Virtuaaliyliopistotoiminnan strateginen suunnittelu ja toiminnasta tiedottaminen, kansainvälisen yhteistyön edistäminen sekä virtuaaliyliopistotoiminnan ja -hallinnon kehittäminen.

5. Toiminnan arviointi ja kehittäminen

(Palaute- ja jatkuvan parantamisen menettelyt)

SVY:n toimintaorganisaation työtapaan sisältyy ydinprosessin ja tukiprosessien osalta jatkuvan arvioinnin tavoite: SVYPA saa ohjaavaa ja arvioivaa palautetta SVY:n neuvottelukunnalta, johtokunnalta sekä asianomistajaryhmiltä. Vuonna 2007 toteutui myös SVY-toiminnan ulkoinen arviointi, jonka osana arvioitiin SVYPA:n toiminta. Opetusministeriön toimeksiannosta tuotettu arviointiraportti on osoitteessa

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2007/liitteet/tr48.pdf?lang=fi>. Raportin suositusten mukaisia toimenpiteitä valmistellaan yhteistyössä eri toimijaryhmien kanssa.

Neuvottelukunnan jäsenten ohjaava palaute käsitellään pääasiallisesti neuvottelukunnan kokouksissa. Tämä palaute kirjataan kokousmuistioon. Johtokunta ohjaa SVYPAn toimintaa sekä kokouksissa että valmistelutöiden niin edellyttäessä myös niiden välillä. Kokouspalaute kirjataan tarvittavin osin kokousmuistioihin, henkilökohtainen työnohjaus dokumentoituu mm. sähköposteihin, jotka kuitenkin nauttivat yksityisyyden suojaa. Itsearviointia SVYPAn henkilöstö suorittaa vaihtelevin menetelmin 1-2 kertaa vuodessa järjestettävissä kahden päivän työseminaareissa, joissa käsitellään toimintasuunnitelmia ja tiimin resursseja ja edellytyksiä suunnitelmatavoitteiden saavuttamiseen. Työseminaareista tehdään muistiot sisäiseen käyttöön.

SVYPAn tukiprosessien ja niiden aliprosessien arvioinnista ja kehittämisaloitteista vastaavat keskeisesti näitä prosesseja hyödyntävät tai niiden käytön valvojiksi yliopistojen vastuuttamat henkilöt. Joustavaa opiskelua tukevan opintohallinnon ja tietohallinnon palvelut -tukiprosessin laadunvarmistajia ovat opintohallinnon asianomistajaryhmä (AOR1) ja yliopistojen JOOPAS-yhdyshenkilöt. Tämän tukiprosessin aliprosesseihin kuuluvaa M-opetustietomäärittysten/standardien tuottamista ja tarvevastaavuutta taas valvovat yliopistojen nimeämät M-yhteyshenkilöt, jotka toimivat keskuudestaan nimeämänsä puheenjohtajan johdolla.

Joustavaan opiskeluun soveltuvat opetuksen tukipalvelut -tukiprosessin palautteenantajia ja laadunvalvojia ovat AOR2 ja AOR3, M-yhteyshenkilöt sekä mm. IT-Peda-verkoston kanssa yhteistyössä järjestettävät foorumit.

SVYn palvelutuotannon ja verkkopalveluiden ylläpidon laatujärjestelmän kehittämistyö tapahtuu yhteisöllisesti toimintatavoista, pelisäännöistä ja yhteisistä laadulle asetettavista vaatimuksista sopien. Laatujärjestelmää rakentavia hankkeita ovat olleet mm. palveluiden tuottajien, yliopistojen ja palveluyksikön yhteistyönä syntynyt hankesuunnittelun ohjausmateriaali. Materiaali päivitetään ja täydennetään vuoden 2007 aikana SVYPAn, asianomistajaryhmien ja SVY-hankeyhdyshenkilöiden yhteistyönä. Materiaali on SVY:n portaalissa osoitteessa:

http://www.virtuaaliyliopisto.fi/?node=vp_hankesuunnitelu_yleista

Portaalin eri profiilien kautta voivat kaikki portaalin käyttäjät antaa palautetta ja kysyä lisätietoa palveluista ja hankkeista SVYPA:n henkilökunnalta. Näiden portaalin palautetoiminnallisuuden kautta saapuvien palautteiden käsittely on vastuutettu aihealueittain SVYPA:n henkilöstölle. Vastuhenkilö vastaa sisältökysymyksiin tai välittää kysymyksen toiselle asiantuntijalle: tämä sähköpostiviestintä tiedotetaan harkinnan mukaan cc-jakeluna [svypa@vy.fi-jakelulistalle](mailto:svypa@vy.fi). Portaalin muutosta tai toiminnallisuuden kehittämistä koskevat pyynnöt kootaan aloitelistaksi, joka käsitellään ja priorisoidaan SVYPAn yhteisessä kokouksessa; tältä pohjalta tehdään suunnitelma korjaustoimenpiteiksi jotka tehdään joko tiimin sisäisenä työnä tai ostopalveluna. Portaalin kehittämisen ja ylläpidon dokumentaatiota varten on SVYPAn käytössä Vypeli-toimintaympäristö

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/admin/tools/vyppeli/>, joka portaali-alustan päivityksen myötä vaihtuu uudeksi, nykyistä kehittyneemmäksi projektinhallintaympäristöksi.

SVY:n portaalipalveluiden käyttöä seurataan säännöllisesti. Seurantatieto raportoidaan johtokunnalle ja vuosiraportointina myös neuvottelukunnalle. SVYPA hyödyntää seurantatietoa mm. portaalitiedotusta suunniteltaessa ja portaalipalveluiden kehittämistarpeita arvioitaessa.

Portaalin kehittämisen tueksi on tehty arviointimalli, arviointikriteeristö ja näihin pohjautuva työväline. Lisäksi on tarpeen mukaan teetetty käytettävyyssarviointeja ja käyttäjäkartoituksia.

Portaalipalveluiden osalta SVYPA:n toimintaa ohjaavat myös julkisten verkkopalveluiden tuottamista säätelevät lait, asetukset ja laatukriteerit.

SVYPA:n ja sen yhteistyötahojen käyttöön on määritelty seuraavat, SVYPA:n laatujärjestelmän osina pidettävät laatusprosessit:

- yhteistyöhankkeiden ohjauksen laatusprosessi
- portaalin teknisen toteutuksen ja sen välittämien informaatio-sisältöjen laatusprosessi
- yliopisto-opetuksen tieto- ja viestintä teknisen tuen laadukkaan suunnittelun tuki
- SVY:n standardointiyön laatusprosessi

Kuvaukset löytyvät osoitteesta:

http://www.vy.fi/data/files/extranet/tek_arkisto/SVYPAn_laatusprosessit.pdf

SVYPA:n yhteys verkko-opetuksen laadun kehittämiseen SVY-toiminnassa

Verkko-opetuksen kilpailukyvyyn, käyttöasteen ja organisaatorajat ylittävän sovellettavuuden kehittäminen yliopistoissa edellyttää oppimateriaalien laadunarvioinnin liittämistä kiinteäksi osaksi niiden tuotanto- ja julkaisuprosessia. SVY-toiminnan osana (mm. Vopla-hanke) ja kv-yhteistyönä toteutuneiden laatushakkeiden ydinsisällöt yhdistäen on tuotettu korkeakoulujen yhteiskäyttöön tarkoitettujen verkko-oppimateriaalien laatukriteeristö (jonka pääkategoriat ovat: 1. yhteiskäyttöisyyden kriteerit, 2. pedagogiset kriteerit, 3. sisällölliset kriteerit, 4. välineelliset kriteerit), jota tullaan soveltamaan SVYPA:n ylläpitämänä kaikille korkeakouluille tarjottavassa SVY:n Refereepalvelussa. Verkko-oppimateriaalien referee-arviointi pyritään nivomaan ja vakiinnuttamaan osaksi tieteenalaverkostojen sekä paikallisten ainelaitosten laatuskäytäntöjä. Refereepalvelu ja -portaali liittyvät myös osana siihen verkko-oppimateriaalien julkaisujärjestelmäpalveluun, jonka Julkaisukanavahanke SVYPAn ylläpidettäväksi tuottaa.

Referee-kriteeristö: http://www.vy.fi/data/files/AOR/AOR2/referee_ohjeet_arvioitsijalle04.pdf

Verkko-oppimateriaalien julkaisujärjestelmää ja laatusprosessia kehittävä hankkeisto:

http://www.vy.fi/vy_kotisivut_vomyke_fin.asp

Ulkoisen SVYPA:n toiminnan vaikuttavuuden arviointi toteutettiin opetusministeriön toimeksiantosta vuonna 2007.

Toiminnan kehittämisen sykli/ vastuut

Alustava luonnos taulukoksi:

		Kuka/ketkä	Miten tehdään	Miten käytetään
Suunnittelu	Strategian valmistelu, toimeenpano ja seuranta. Tavoitteiden asettaminen. Toimintasuunnitelmat, taloussuunnitelmat	Neuvottelukunta (nk) Johtokunta (jk) SVYPA AOR:t Yhteyshenkilöt		
Toiminta	Palveluiden tuottaminen. Toimintatavat, prosessit. Ohjeet,	SVYPA AOR:t Yhteistyökumppanit		
Arviointi	Miten on onnistuttu? Ovatko tavoitteet oikeasuuntaiset? Pitääkö toimintaa suunnata uudelleen?	NK ja JK, AOR:t TVT-toimijat ja asiantuntijat. OPM asettama arviointiryhmä.	Vielä kehitettävä menettely, miten kerätään ja käsitellään palautetta.	
Kehittäminen	Strategian uudelleen suuntaaminen. Tavoitteiden uudelleen asettelu, toiminnan uudelleen suuntaaminen.			

Laadunvarmistusjärjestelmän kehittäminen

SVY:n palveluyksikön laatukäsikirjan päivityksestä vastaavat johtaja ja päällikötason henkilöstö.

Laatukäsikirja ylläpidetään SVY-portaalin extranetissa osoitteessa
http://www.vy.fi/data/files/svypalaatu/svypa_lvj.pdf