



Suomen virtuaaliyliopisto
Finlands virtuella universitet - Finnish Virtual University

www.virtuaaliyliopisto.fi

Kartoitus korkeakoulu- opetuksen tieto- ja viestintätekniikan tukipalveluiden tilasta ja kehityskohteista vuonna 2009

Suomen virtuaaliyliopisto ja Virtuaaliammattikorkeakoulu
2009

KARTOITUS KORKEAKOULUOPETUKSEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN
TUKIPALVELUIDEN TILASTA JA KEHITYSKOhteista VUONNA 2009

Suomen virtuaaliyliopisto ja Virtuaaliammattikorkeakoulu
2009

Julkaisija
Suomen virtuaaliyliopiston palveluyksikkö
PL 1100, 02015 TKK

Suomen virtuaaliyliopiston e-julkaisu nro 16
ISBN 978-952-248-261-7
ISSN 1458-316X

SISÄLTÖ

1.	OPETUKSEN TVT-TUKIPALVELUIDEN TOTEUTTAMINEN KORKEAKOULUISSA	4
1.1	Palveluiden toteuttaminen	4
1.2	Työntekijät	4
1.3	Palveluiden kohderyhmät	5
1.4	Toiminnan rahoituksen rakenne (2008-2010)	5
2.	OPETUKSEN TVT-TUKIPALVELUT: TEHTÄVÄT JA TOIMINTA	6
2.1	Opetuksen tv-tuen keskeiset palvelut/tehtäväalueet	6
2.2	Käytössä oleva opetusteknologia ja käytön tukeminen	7
2.3	Teknisten järjestelmien käytön tukimuotoja	8
2.4	Yhteistyöverkostot	8
2.5	Yhteistyön merkitys ja tärkeimmät yhteistyöalueet	8
3.	JOHTAMINEN, SUUNNITTELU, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN	10
3.1	Toiminnan johtaminen ja suunnittelu	10
3.2	Tutkimus- ja selvitystyö	10
3.3	Toiminnan arviointi ja kehittäminen	11
3.4	Tvt-tukipalveluiden tarpeet ja kehittämisalueet tulevaisuudessa	11
4.	BENCHMARKKAUKSEN TOTEUTTAMINEN	12

TAUSTAA

Suomen virtuaaliyliopisto ja Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu toteuttivat syksyllä 2009 yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen tieto- ja viestintätekniikan (tvt) tukipalvelutoimintojen toteuttamiseen ja kehityskohteisiin liittyvän selvityksen. Selvityksen toteuttamiseksi lähetettiin kaikille Suomen yliopistoille ja ammattikorkeakouluille kysely, joka sisälsi tvt-tukipalveluiden toteuttamiseen ja toiminta-alueisiin, resursseihin ja tekijöihin, toiminnan suunnitteluun, arviointiin ja kehityskohteisiin liittyviä kysymyksiä.

Kyselyyn vastasi 18 korkeakoulua. Vastukset ovat toistaiseksi luettavissa ja kommentoitavissa osoitteessa: http://www2.vy.fi/lomakkeet/tvt_bm09vastaukset.php

Tammikuussa 2010 toteutetaan tvt-toimintojen benchmarking-päivä, jonka sisältö ja työtavat suunnitellaan edelleen tämän selvityksen tietojen pohjalta. Benchmarking-toiminnan tavoitteena on edistää käytännön toimijoiden välistä yhteistyötä.

I. OPETUKSEN TVT-TUKIPALVELUIDEN TOTEUTTAMINEN KORKEAKOULUISSA

I.1 Palveluiden toteuttaminen

Pääosin työnjako tv-tukipalveluiden toteuttamisessa on tehty teknisen tuen ja infran hankkimisen ja ylläpidon (toimijoina atk-keskus, tietohallinto, tietokonekeskus, IT-palvelut) sekä pedagogisen tuen, tv:n käytön opastamisen ja koulutuksen (toimijoina opetuksen/koulutuksen kehittämispalvelut/-keskukset, opetusteknologiakeskukset, virtuaaliopintojen tukipalvelu, täydennyskoulutuskeskus, eOppimiskeskus, innovaatiokeskus, opintoasiainosasto, opintotoimisto) välillä.

Lähitukiverkosto ja henkilökohtainen tuki on mainittu muutamissa vastauksissa.

Muutamassa vastauksessa kerrottiin tukipalveluiden tarjoamisesta alueellisena yhteistyönä (korkeakoulut, oppilaitokset, kuntayhtymä).

I.2 Työntekijät

Tieto- ja viestintätekniiikan tukipalvelutyötä tehdään ilmeisen usein osana muuta työtä. Maininta siitä, että tv-tukea tehdään osana muuta työtä, oli noin puolessa vastauksista.

Keskimäärin tv-tukipalvelutehtäviä kuuluu organisaatiossa 5-7 henkilön tehtäviin joko kokoaikaisesti tai osana muuta työtä.

Alla keskeiset tehtäväalueet ja tehtävänimikkeet:

- ▶ **Hallinto ja kehittäminen:** tehtävät ovat vakinaisia.

Nimikkeitä: *Opetusteknologiapäällikkö, päällikkö, opetuksen kehittämispäällikkö, erikoissuunnittelija, kehityspäällikkö, tietohallintopäällikkö.*

- ▶ **Pedagoginen suunnittelu, kehittäminen, kouluttaminen:** tehtävät pääosin vakinaisia, kouluttaja-nimikkeellä myös osa-aikaisia ja määräaikaisia

Nimikkeitä: *Verkkopedagogiikan asiantuntija, verkko-opetuskoordinaattori, koordinaattori, verkkopedagogiikan suunnittelija, tv-koordinaattori, E-oppimisen asiantuntija, kouluttaja, verkkopedagogi*

- ▶ **TVT-tukipalveluiden ja ohjelmistojen tekninen ylläpito, hallinnointi, koulutus:** tehtävät pääosin vakinaisia, palvelinten ylläpitoon ja ohjelmoitiin ja tekniseen tuleen liittyvissä tehtävissä jokin verran myös osa- ja määräaikaisia tehtäviä.

Nimikkeitä: *Tietotekniikka-asiantuntija, erikoistutkija, vanhempi suunnittelija, suunnittelija, it-suunnittelija, kouluttaja, järjestelmäsuunnittelija, järjestelmäasiantuntija.*

Teknisen tuen osalta palvelinten ylläpitoon, ohjelmointiin, tekniseen suunnitteluun, av-tuotantoon ja palveluihin, tekniseen tukeen liittyvissä tehtävissä:

Nimikkeitä: *Suunnittelija, atk-tuki, pääkäyttäjä, ylläpitäjä, järjestelmäsuunnittelija vakinainen, mikrotukihenkilö, tekninen suunnittelija, mediasuunnittelija, studioteknikko, valoteknikko, av-suunnittelija, laboratoriomestari, laboratorioinsinööri, it-tukihenkilö, it-asiantuntija, sovellustukihenkilö.*

► **Tiedotus, viestintä, markkinointi, verkkosivun suunnittelu ja ylläpito, käytännön kurssien järjestämiseen liittyvät asiat**

Nimikkeitä: *Verkkoviestinnän suunnittelija ja kurssisihteeri.*

Henkilöstöresurssit ovat pääasiassa pysyneet samana tai kasvaneet vuodesta 2008. Muutoksia ei henkilöresursseissa tule juurikaan tapahtumaan vuodelle 2010. Muutamissa vastauksissa kerrottiin, että yhteistyötä palveluiden tarjoamisessa tullaan lisäämään alueellisesti.

1.3 Palveluiden kohderyhmät

Tvt-tukipalveluita tarjotaan yleensä kaikille henkilöstöryhmille. Vastuksissa mainittiin etäkokousvälineiden käyttö, e-lomakkeet, tiedonhankinta, oppimisalustan käyttö, opetuksen suunnittelun ja opetushallinnon järjestelmien käyttö ja tekninen käyttäjätuki. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että opetuksen tvt-tukipalveluita tarjotaan vain opetushenkilöstölle.

Tukipalveluita tarjotaan pääsääntöisesti omalle organisaatiolle. Palveluiden jonkinlaisesta ulkopuolisesta tarjonnasta kertoi hieman alle puolet vastaajista, tarjonnan sanotaan olevan kuitenkin yleensä melko vähäistä. Näissä tapauksissa palveluita tarjotaan pääasiassa oman alueen/kunnan muille oppilaitoksille/organisaatioille tai samaa järjestelmää käyttäville korkeakouluille. Vastaajat, jotka kertoivat ulkopuolelle tarjottavien palveluiden sisällön, mainitsivat Connect Pro -järjestelmän, Moodle-käyttäjätuen, palvelintilan ja videoneuvottelusillan tarjoamisen, HumakPron ja LernLinc-tuen.

1.4 Toiminnan rahoituksen rakenne (2008–2010)

Valtaosa toiminnasta rahoitetaan toimintameno- tai perusrahoituksella. Muiksi rahoituslähteiksi mainittiin hankeraha ja palveluiden myynti.

Pääosin toiminnan resurssit säilyvät nykyisellä tasolla. Korkeakoulujen yhdistyminen muuttaa myös uusien organisaatioiden tvt-tukipalveluresursseja ja toimintamalleja.

Hankerahalla on useimmiten tehty teknisten palveluiden kehitystyötä. Etäkokous- ja opetus työkalujen (videoneuvottelu ja ACP-ympäristöt, wiki, oppimisympäristö, mobiilipalvelut) kehitystyötä, sähköisten tenttipalvelujen kehittämistä sekä eHops-järjestelmän, intranetin, opintotietojärjestelmän ja opetuksen suunnittelujärjestelmän kehitystyötä.

Teknisen kehitystyön lisäksi hanketoimintana on edistetty alueellisten tukipalveluverkostojen toimintaa ja opiskelijaliikkuvuutta sekä korkeakoulun opettajien tvt-taitojen kehittymistä.

2. OPETUKSEN TVT-TUKIPALVELUT:TEHTÄVÄT JA TOIMINTA

2.1 Opetuksen tv-tuen keskeiset palvelut/tehtäväalueet

Henkilökunnan pedagogisten taitojen kehittäminen, laitteiden ja ohjelmistojen käyttöönotto, ylläpito ja käytön tuki, kehittämistyö sekä sähköisen materiaalin tuotannon tukemiseen liittyvät palvelut ovat keskeisimpiä palveluita ja tehtäväalueita.

1. Henkilökunnan pedagogisten taitojen kehittäminen:

- ▶ verkkopedagoginen koulutus, opetuksen suunnittelun tuki, henkilökohtainen ohjaus, konsultointi
- ▶ oppimisympäristöjen, Connect Pron, videoneuvottelun, wikin, opetuksen suunnittelutyökalujen käytön tuki ja koulutus
- ▶ tukimateriaalin tuottaminen
- ▶ tukipalvelusivuston ylläpito

2. Laitteet ja ohjelmistot:

- ▶ ohjelmistojen valinta ja ylläpito
- ▶ ohjelmistojen asentaminen
- ▶ käyttäjä- ja kurssihallinta
- ▶ työtilojen luominen
- ▶ käyttäjien helpdesk (puhelintuki, sähköpostituki)
- ▶ koulutukset, henkilökohtainen ohjaus, konsultointi
- ▶ koneiden asennus (työasemat, atk-luokka, yksittäiset käyttäjät)

3. Kehittämistyö:

- ▶ tv-opeduskäytön työkalujen ja opetuksen suunnittelutyökalujen kehittäminen
- ▶ tv:n opetusikäytön strategiatyön koordinointi
- ▶ uusien innovaatioiden ja mahdollisen teknologian tutkiminen
- ▶ asiantuntija- ja konsultointitehtävät projekteissa ja kehittämissä
- ▶ tv:n kehittämiseen liittyvä verkostotoiminta ja yhteistyöhankkeet korkeakoulujen välillä

4. Verkko- ja sähköisen materiaalityökalujen tuki:

- ▶ materiaalin tuottamisen tuki
- ▶ sähköisen aineiston erityiskysymyksissä ohjaaminen
- ▶ av-tuki

5. Palveluiden markkinointi, tiedottaminen ja henkilöstön motivointi tv:n käyttöön

6. Opetussuunnitelmaudistuksien läpiviemiseen osallistumien järjestelmien kouluttamisella

7. Opintohallinnon sähköinen asiointi

8. Joustavan opiskelijaliikkuvuuden edistäminen

9. Tutkimus

Lähes kaikissa korkeakouluissa palvelut on esitelty korkeakoulun intranetissä tai oppimisympäristössä. Osassa palveluita on esitelty myös julkisilla www-sivuilla (ainakin osa palveluista/toiminnasta).

2.2 Käytössä oleva opetusteknologia ja käytön tukeminen

Käytössä olevat ohjelmistot:

- ▶ Oppimisalustat, työskentely-ympäristöt: Moodle, Blackboard, Optima, WorkMates, HumakPro, Tuubi-portaali
- ▶ Sosiaalisen median työkalut: Confluence-wiki, Wordpress, MU blogi, Mediawiki, WordPress, Second Life ja Elgg, Ning, Wordpress-blogi, ZeptoCMS, Tokbox
- ▶ Video- ja verkkokokousjärjestelmä: ACP, Skype, LearnLinc, MeetingLinc
- ▶ Oppimateriaalin tuotanto ja julkaisu: ApuMatti, Datamanager, Moniviestin, Koppa -kurssi- ja oppimateriaalipolone podcasting-tuotantovälineet, Echo360
- ▶ Sähköinen tenttiminen: tenttiakvaario, eTentti
- ▶ Ryhmätyöohjelmisto: BSCW
- ▶ Sähköinen lomake ja tiedonkeruu: e-Lomake, Typala, Wepropol, Zef
- ▶ Mobiilisovellukset: eTaitava-mobiilisovellusohjelma

Opintojen ja opetuksen suunnittelu, hallinnointi, arviointi:

- ▶ eHops, efofi, Asio, SoleOPS, SoleHOPS, Korpin eHops, HumakPro, hops ja portfolio
- ▶ Oodi, Winha, WinhaWille, WinhaPro, WinhaWiivi, HumakPro
- ▶ Urkund
- ▶ Palautejärjestelmä: Webunits
- ▶ OPS-editori
- ▶ TVJ tilavarausjärjestelmä - lukujärjestysuunnittelu

Suunnittelu / hallinnointi:

- ▶ STTS Strateginen toiminnan ja talouden suunnittelutyöväline,
- ▶ Vuosu vuosisuunnittelu- ja resursointiväline,
- ▶ Totsu toteutus suunnittelu

Yhteinen kalenteri/suunnittelutyökalu:

- ▶ Group Wise kalenterit ja sähköpostit

Henkilöstön HR-järjestelmä (sis. henkilöstön koulutustiedot)

2.3 Teknisten järjestelmien käytön tukimuotoja

- ▶ palvelukohtainen palvelusivusto
- ▶ tukimateriaali
- ▶ järjestelmäkohtaiset tukihenkilöt/pääkäyttäjät/sovellustuki
- ▶ helpdesk: puhelin- ja sähköpostituki
- ▶ järjestelmäkohtaiset työpajat
- ▶ koulutukset, konsultointi
- ▶ tiedotustilaisuudet
- ▶ lähituki: verkko-opetuksen tukihenkilöt, opettajatuutorit.

Järjestelmien käytön tukipalveluja tarjoavat tietohallinto, opetuksen tuki- ja kehittämissyksiköt, atk-keskukset, it-palvelukeskus ja lähitukiverkosto.

2.4 Yhteistyöverkostot

Keskeisimmät yhteisötahot/verkostot ovat oman korkeakoulun tiedekunnat, laitokset, osastot/yksiköt ja niissä toimivat tukihenkilöt sekä IT-palvelut/tietohallinto. Lisäksi otettiin esille henkilöstön kehittämisspalvelut, t&k-toiminta, opintoasiat, viestintäpalvelut ja kirjasto.

Tärkeimmät yhteistyöalueet oman korkeakoulun sisällä ovat palveluiden ylläpito, toimintatapojen kehittäminen, yhtenäisyys, työnjako ja resurssien tehokas hyödyntäminen.

Lähes kaikissa vastauksissa kerrottiin alueellisesta yhteistyöstä pääasiassa korkeakoulujen välillä, mutta myös toisen asteen oppilaitosten kanssa on jonkin verran yhteistyötä. Alueellista yhteistyötä pidetään erityisen tärkeänä yhteistyömuotona. Kansallisia yhteistyöverkostoja ovat SVY, VirtAmk, PedaForum ja oppimisolusta/järjestelmäyhteistyöverkostot.

Kansallisessa yhteistyössä tärkeimmät perusteet ovat kokemusten ja tietojen jakaminen, kehityksen tasalla pysyminen ja tiedon jakaminen esimerkiksi uusista järjestelmistä, oppimisolustayhteistyö, ohjelmistoyhteistyö (yhteishankinnat ja yhteiskäyttö), yhteisen koulutuksen tai seminaarien toteuttaminen, tv-tukipalveluiden tarjoaminen ja tukipalvelumuotojen ja -palveluiden kehittäminen, opasmateriaalin tuottaminen.

Kansainvälinen yhteistyö ei ole vastausten mukaan kovin systemaattista. Se mainittiin erikseen vain muutamissa vastauksissa tai sen sanottiin olevan usein pienimuotoista. Kansainvälistä yhteistyötä tehtiin mm. Coimbrassa. Ruotsinkielisissä yliopistoissa ja Vaasan yliopistoissa nostettiin esille yhteistyö Ruotsin ja Norjan kanssa. Kansainvälisen yhteistyön alueita ovat verkko-opetuksen toteuttaminen ja kehittäminen sekä opiskelijavaihto.

2.5 Yhteistyön merkitys ja tärkeimmät yhteistyöalueet

Hyödyllisintä yhteistyö on kun se on

- ▶ tarvelähtöistä,

- ▶ käytännön työhön liittyvää yhteistyötä, koulutusyhteistyötä, yhteistä tekemistä, tuosäästöjä ja tuo osaamista jota ei itsellä ole tai järkevää hankkia (esim. TieVie-verkosto, paikallinen koulutusyhteistyö),
- ▶ kokemusten, käytänteiden ja osaamisen jakamista, benchmarkkausta (käyttäjäringit, verkko-seminaarit),
- ▶ uusien ohjelmien käyttöönottoon, koulutukseen ja opasmateriaalin tuottamiseen liittyvä yhteistyötä ja
- ▶ järkevään työnjakoon perustuvaa ja palveluprosessien hiomista.

Yhteistyötarpeen lisäystä ja laajentamista koetaan olevan:

- ▶ Järjestelmien kehitystyössä ja käyttöönotossa: Moodle kehityksessä, sähköinen tenttijärjestelmä kehitystyössä ja videoviestinnässä sekä intra-alustan uusimisessa sekä järjestelmäintegraatioissa.
- ▶ Henkilöstökoulutuksen toteuttamisessa, erityisesti sosiaalisen media työkaluilla ja tutkimuksen alueella.
- ▶ Yhteistyömuodoista alueellisen yhteistyön ja valtakunnallisten yhteisten kehittämistoiminnan (esim. AOR-toiminta, SVY-yhteistyöfoorumit) laajentaminen, varmistaminen jatkossa, benchmarkkaus ja yritys-yhteistyö.

Tehokkainta yhteistyö on silloin, kun se on sisältölähtöistä, tehokkaasti koordinoitua (nimetty ja resursoitu) sekä projektikohtaisesti, mutta kevyesti organisoitua. Työskentely edellyttää aktiivisista ja sitoutuneista toimijoista koostuvaa (rajallista) verkostoa, jolla on käytettävissä riittävät resurssit.

Viestinnän tulee olla avointa. Työskentely perustuu selkeään työnjakoon ja mielekkääseen jakamiseen.

Hyödylliseksi yhteistyön kannalta nähdään myös sosiaalisen median työkalujen hyödyntämisen lisääminen korkeakoulujen välisessä yhteistyössä.

3. JOHTAMINEN, SUUNNITTELU, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

3.1 Toiminnan johtaminen ja suunnittelu

Tvt-tukipalveluiden strategisen tason johtaminen ja suunnittelu tehdään pääasiassa osana korkeakoulun strategiaa, jossa asiaa valmistelevat toiminnasta vastaavien yksiköiden toimijat (opetusteknologiayksikkö, koulutuksen/opetuksen kehittämisspalvelut, tietohallinto, opintoasiat tms.) yhdessä opetuksesta vastaavan vararehtorin kanssa.

Käytännön toimintaa koordinoivat/hoitavat yksiköt vastaavat pääasiassa toimintaan liittyvästä päätöksenteosta korkeakoulun sisällä. Käytännössä päätöksiä esim. tarjottavista palveluista tehdään usein palveluista tuottavien yksiköiden yhteistyöryhmissä.

Päätökset tarjottavista palveluista tehdään strategisten linjausten, asiakkaiden tarpeiden, ennakoitavissa olevien muutosten mukaan sekä tarpeiden ja käytössä olevien resurssien pohjalta.

Resursointiin liittyvä päätöksenteko: Yleisestä resursoinnista neuvotellaan usein osana korkeakoulun taloussuunnittelua (opetuksesta vastaava vararehtori, yksiköiden johtajat). Resurssien jaosta eri tehtäviin päätetään yleensä yksiköittäin.

3.2 Tutkimus- ja selvitystyö

Suurin osa vastaajista kertoi, että korkeakoulussa tehdään ainakin jonkin verran tv:n opetuskäyttöön liittyvää tutkimus- ja selvitystyötä. Neljä vastaajaa kertoi, että toiminta on melko vähäistä.

Tutkimus- ja selvitystyön kohteita ovat sosiaalisen median työkalujen käyttö opetuksessa, verkostanalyysit, oppimisaihiot ja asiantuntijuuden kehittyminen. Selvityksiä tehdään kyselemällä opiskelijoilta ja opettajilta tukipalveluiden toiminnasta ja kehittämisestä, osaamistarpeiden kehittämisestä sekä kerätään seurantatietoja verkko-opetuksen määrästä.

Tutkimus ja selvitystyötä toteutetaan EU-hankerahalla, Tekesin rahoituksella, virkatyönä ja väitöskirjatyönä.

Tuloksia hyödynnetään pääasiassa tukipalveluiden toiminnan, toimintamallien, työkalujen ja työntekijöiden osaamisen kehittämisessä sekä henkilöstökoulutuksessa. Tuloksista tiedotetaan oman korkeakoulun sisällä, jonkin verran myös julkaisutoiminnan kautta. Selvitykset, julkaisut ja raportit ovat luettavissa usein myös korkeakoulujen sivuilta (ks. [www-osoitteet korkeakoulujen vastausten yhteydessä](http://www-osoitteet.korkeakoulujen.vastausten.yhteydessä)).

3.3 Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Tvt-tukipalveluille asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan, arvioidaan ja raportoidaan vuosittain. Arviointimenetelmistä yleisin on käyttäjäpalautte joko koulutuksista, ohjaus- ja tukitilanteista tai palautteen kerääminen vuosittaisella palautekyselyllä. Myös verkko-opetuksen määrää ja tukipalveluiden määrää kuvaavia indikaattoreita käytetään palautekanavina. Arviointia tehdään myös osana laatujärjestelmää sisäisinä katselmoineina ja itsearviointina toiminnan aikana.

Pääosassa korkeakouluja toiminnan arvioinnin tulokset ovat nähtävissä intranetissä. Tuloksia käydään läpi yhdessä ja niitä hyödynnetään toiminnan ja palveluiden kehittämisessä, työkalujen hankinnassa ja resursointipäätöksissä.

3.4 Tvt-tukipalveluiden tarpeet ja kehittämisalueet tulevaisuudessa

Tvt-tukipalveluiden tarpeen kehityksessä vastaajat olivat melko samansuuntaisia.

Työskentelymuotojen osalta kysyntä kasvaa räätälöidyssä tuessa sekä työpaja- ja konsultointityyppisetä ohjauksessa. Sisältöjen osalta erityisesti tvt:n pedagogiseen hyödyntämiseen liittyvän opastuksen ja ohjauksen tarpeen nähdään kasvavan. Videoviestinnän ja verkkokokousjärjestelmien, mobiiliteknologian, sosiaalisen median hyödyntämiseen sekä digitaalisen materiaalin käyttöön, tuottamiseen ja julkaisemiseen liittyvän koulutuksen/opastustarpeen ennakoiin kasvavan.

Tvt-tukipalveluiden kehittämisalueista useimmiten otettiin esille

- ▶ verkkopedagogiset taidot, sosiaalisen median ja erilaisten työkalujen toimiva hyödyntäminen opetuksessa
- ▶ verkko- ja videokokousjärjestelmien kehittäminen ja käytön laajentamisen tukeminen
- ▶ sosiaalisen median käyttöönotto ja tukipalveluiden järjestäminen
- ▶ mobiilipalveluiden, sähköisten opintojen suunnittelun ja arvioinnin välineiden käyttöönotto ja käytön laajentaminen
- ▶ järjestelmäintegraatiot, joilla rakennetaan käytössä olevista järjestelmistä tiivis kokonaisuus, selkeytetään opettajalla käytössä olevien teknologioita ja vähennetään niiden määrää
- ▶ yhteistyön lisääminen tukipalveluiden tuottamisessa sekä
- ▶ yliopistojen ruohonjuuritason yhteistyön ylläpitäminen tvt-tukipalveluissa muuttuvassa tilanteessa.

4. BENCHMARKKAUKSEN TOTEUTTAMINEN

Toiveita benchmarking-työpäivän teemoista olivat

- ▶ tv-tukipalveluiden toteuttamisen tavat ja palveluiden organisointi, tuotteistaminen,
- ▶ yhteistyö koulutusten toteuttamisessa sekä
- ▶ sähköinen tenttiminen.

Työtavoiksi toivottiin

- ▶ etäkokousmahdollisuus
- ▶ caseja
- ▶ kokemusten ja käytäntöjen jakamista
- ▶ keskustelua erilaisista työtavoista
- ▶ ideointia ja mahdollisuuksien kartoittamista.

Yksi päivä sai eniten kannatusta.