

Opetuskäytön TVT-strategia ja ITIL Omniassa

OTTO BURMAN
KL, ekonomi
Koulutusvastaava
It-opettajatiimin vetäjä

omnia 
ESPOON SEUDUN AMMATTIOPISTO

Johdanto

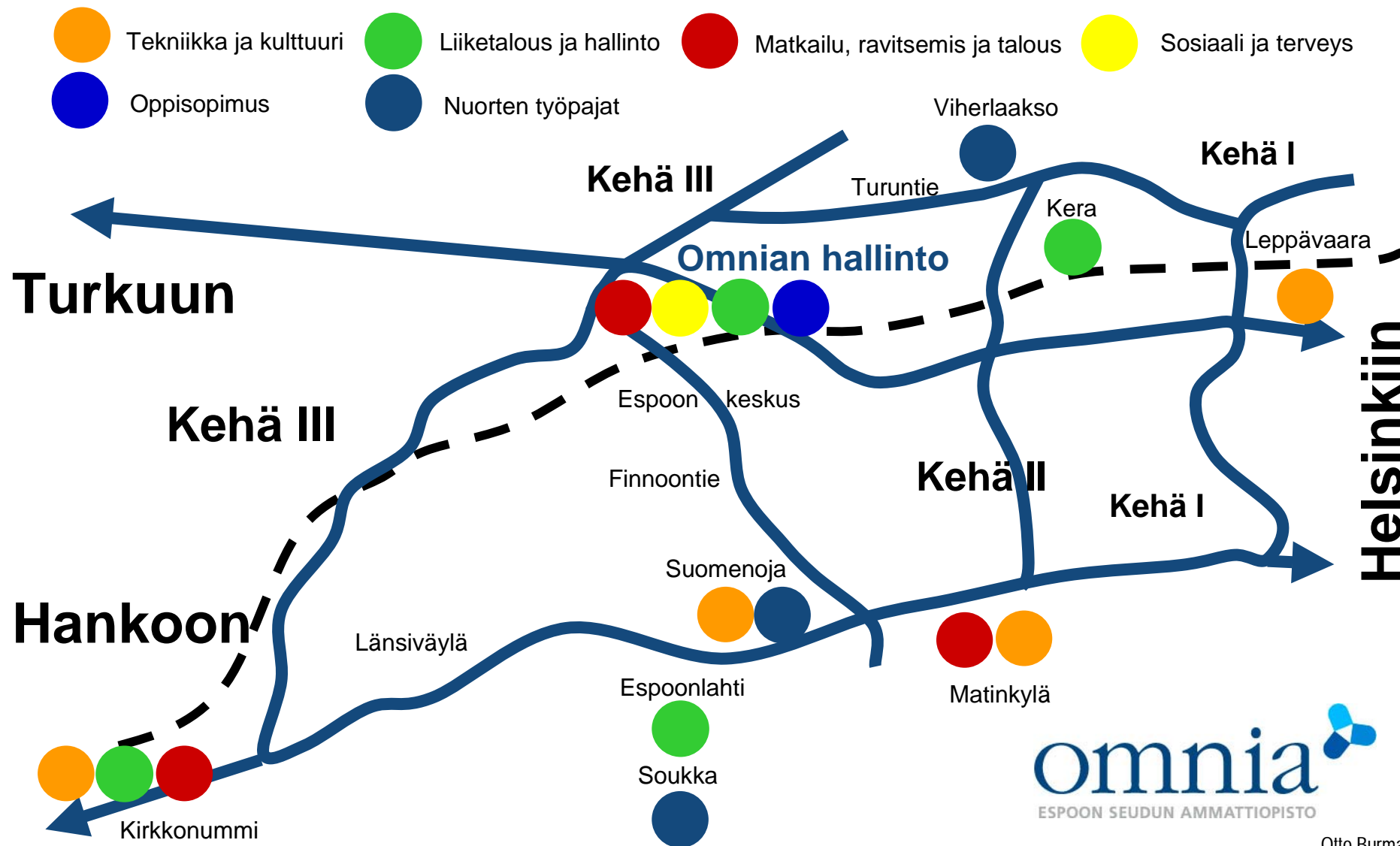
- **OMNIA**
- **EFQM**
- **BSC**
- **TVT STRATEGIA**
- **ITIL**

OTTO BURMAN
KL, ekonomi
Koulutusvastaava
It-opettajatiimin vetäjä

omnia 
ESPOON SEUDUN AMMATTIOPISTO

Omnian opiskelijat 20.9.2005

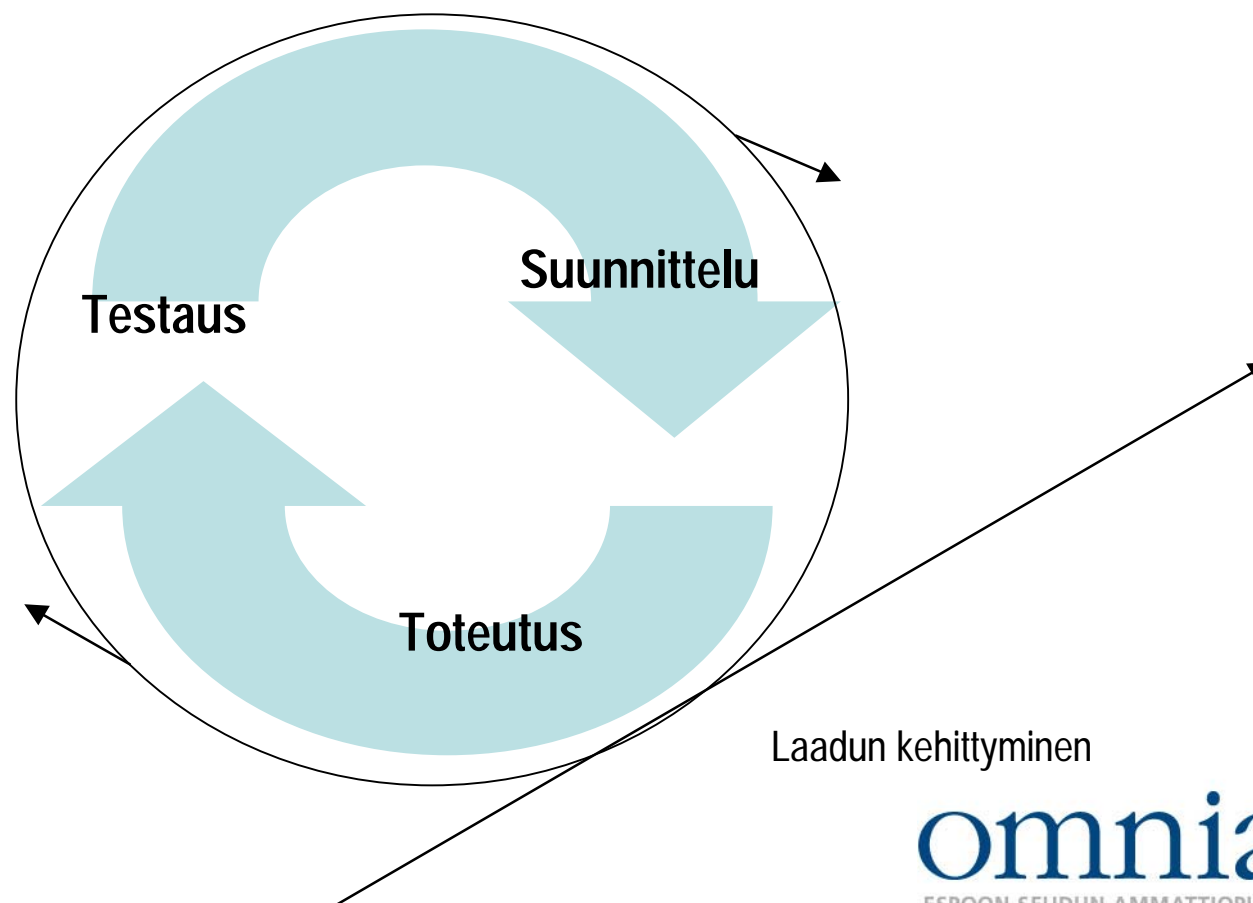
	nuoriso	aikuis	
LiiHa	956	117	
MaRaTa	641	199	
TeKu	1204	23	
SoTe	625	425	
yhteensä	3426	764	4190



Omnia

- Omniassa on nelisentuhatta opiskelijaa,
 - viitisen sataa opettajaa ja
 - noin 2000 aktiivista päätelaitetta.
- Omnialla on koulutustarjontaa seuraavilla aloilla:
 - liiketalous ja hallinto,
 - matkailu,
 - ravitsemis ja talous,
 - sosiaali ja terveys sekä
 - tekniikka ja kulttuuri.

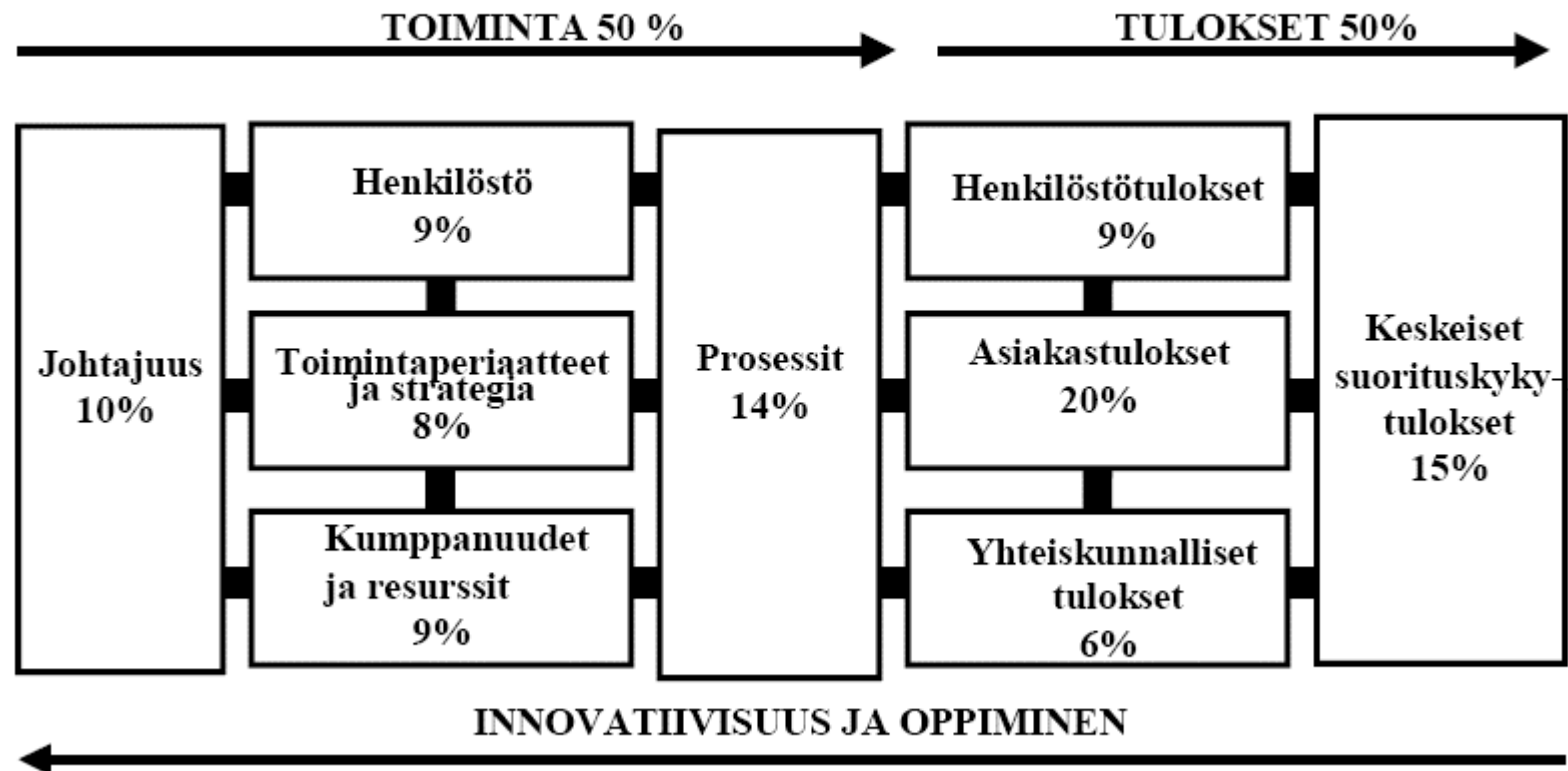
LAATU



EFQM

EFQM: <http://www.laatukeskus.fi/content/Area727/SLP%20tiedostot/VMKuntaliittoOpas.pdf>

EFQM Euroopan laatupalkintomalli



© 1999 EFQM. The model is a registered trademark of EFQM.

EFQM

Erinomaisuuden tunnuspiirteiden toteutumista kuvataan Euroopan laatupalkintomallissa, joka jakautuu yhdeksään arviointialueeseen. Niistä viisi liittyy organisaation toimintaan ja neljä tuloksiin.

- **Organisaation toimintaa arvioidaan alueilla 1-5, jotka ovat**
 - johtajuus (1)
 - toimintaperiaatteet ja strategia (2)
 - henkilöstö (3)
 - kumppanuudet ja resurssit (4) sekä
 - prosessit (5).
- Organisaation **tuloksia** ja niiden kehittymistä arvioidaan alueilla 6-9, jotka ovat
 - asiakastulokset (6)
 - henkilöstötulokset (7)
 - yhteiskunnalliset tulokset (8) ja
 - keskeiset suorituskykytulokset (9).
- useita arviointikohtia (yhteensä 32), joita arvioinnin yhteydessä tarkastellaan.

EFQM

EFQM laatupalkintokriteeristön ja itsearvioinnin tavoitteena on käynnistää organisaatiossa keskustelua

- **Visiosta:** ulkoinen visio: millaisia vaikutuksia haluamme saada aikaan tulevaisuudessa? ja sisäinen visio: mitä meidän on oltava saadaksemme ne aikaan?
- **Missiosta:** mikä on toimintamme tarkoitus?
- **Asiakkaista:** miten onnistuneesti tuotamme asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kannalta tärkeimmät tuotteet ja palvelut ?
- **Ydinprosesseista:** mitkä ovat asiakkaittemme ja tärkeimpien sidosryhmiemme sekä menestyksemme kannalta keskeiset toimintaprosessimme?

EFQM ja prosessit

Prosessit

EFQM -laatupalkintomallissa painottuu keskeisten prosessien tarkastelu

■ **EFQM -laatupalkintomallissa edellytetään prosessien ymmärtämistä, niiden määrittelyä ja kuvaamista.**

■ **Prosessi on tietty menettely tai toimintoketju, jolla tuote tai palvelu tuotetaan asiakkaalle.**

■ **Prosessikuvaus on siten kuvaus siitä, miten palvelu tai tavara on tuotettu, mitä toimenpiteitä ja menettelyjä siihen sisältyy.**

■ **Keskeistä on hahmottaa eri prosessien väliset kytkennät ja prosessin suora yhteys eri asiakasryhmien tarpeisiin.**

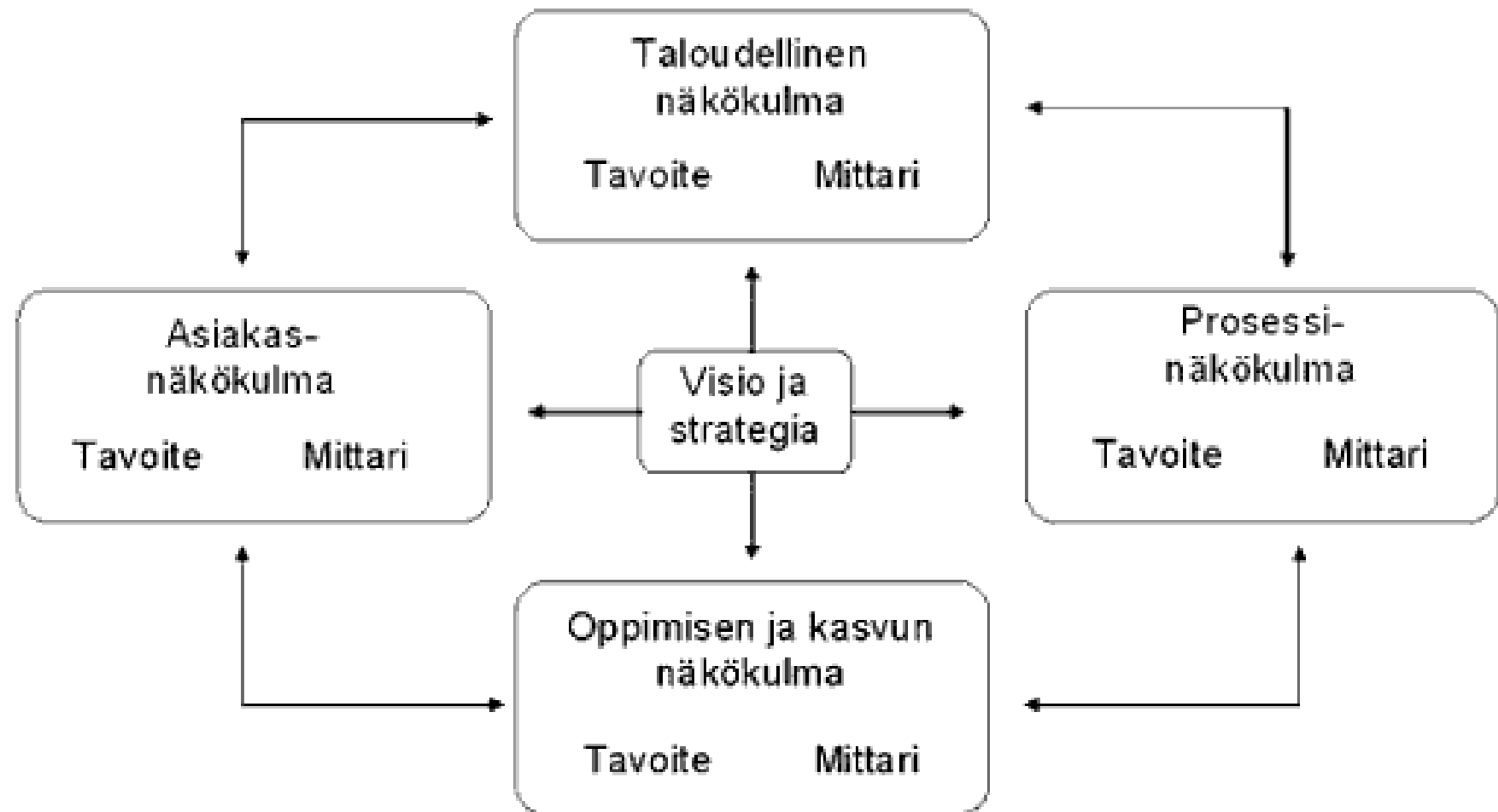
EFQM ja BSC

EFQM -laatupalkintomalli auttaa selvittämään omia vahvuuksia ja heikkouksia.

- **Organisaation toiminnan kehittämisen kannalta on tärkeää, että itsearviointi nähdään osana toiminnan suunnittelua. Arviointi perustuu organisaation nykytilan ja mallissa kuvatun ihannetilän mahdollisimman systemaattiseen vertailuun ja siitä tehtäviin johtopäätöksiin.**
- **Laatupalkintomalli ei kuitenkaan välttämättä kerro, minkä osa-alueen kehittäminen johtaa strategisesti parhaaseen lopputulokseen tai mikä on organisaation menestymiselle strategisesti tärkeintä ja kriittisintä.**
- **BSC – tasapainoitettu tulokortti - voi auttaa keskittymään strategisesti kriittisiin tekijöihin ja niiden parantamiseen.**

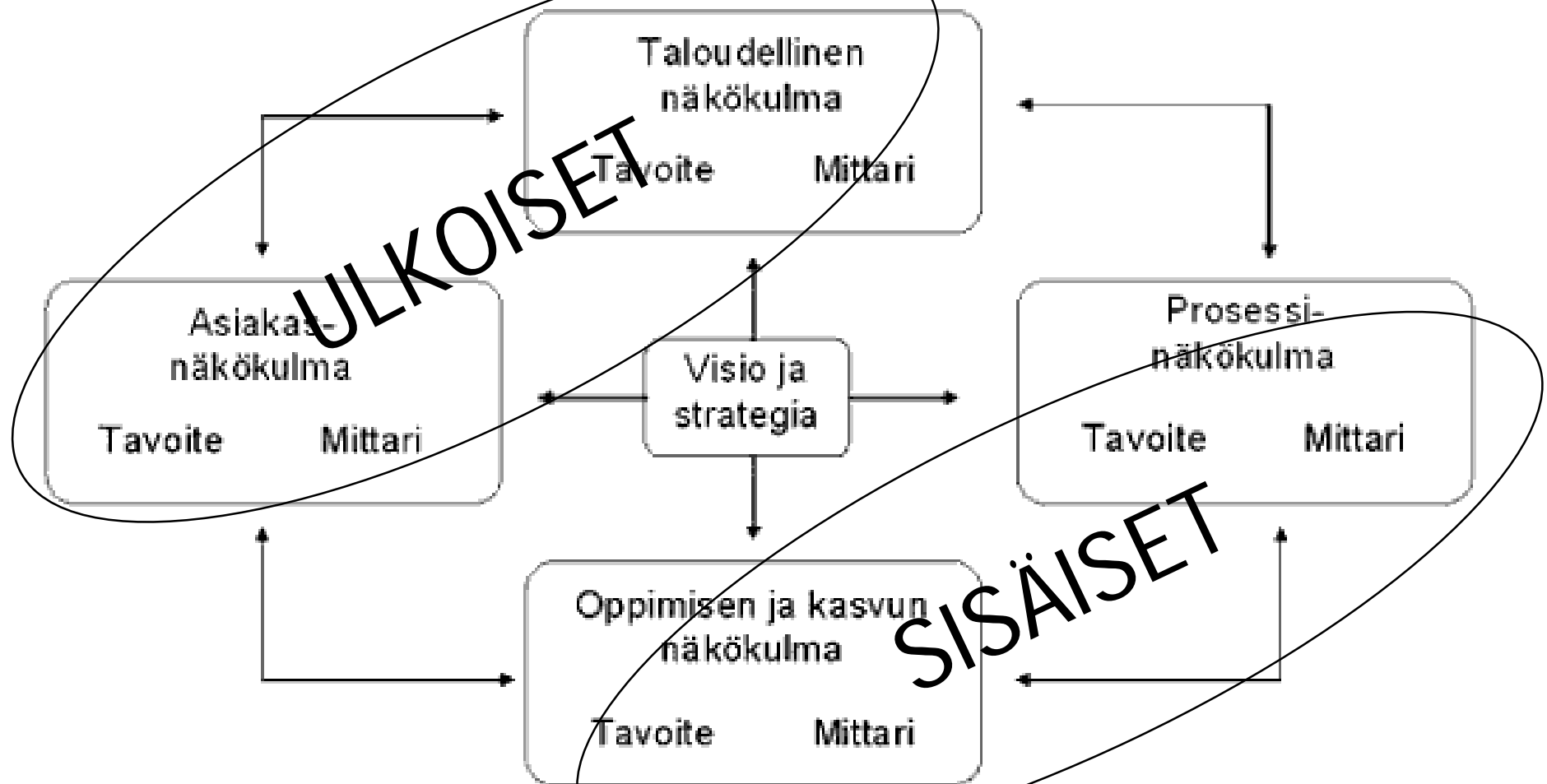
EFQM -laatupalkintomalli keskittyy siis enemmän organisaation tämän hetken tilanteen analysointiin, kun taas BSC on suuntautunut enemmän tulevaisuuteen.

BSC – tasapainoitettu tuloskortti



Tasapainotettu mittaristo (Kaplan & Norton 1996)

BSC – tasapainoitettu tuloskortti



Tasapainotettu mittaristo (Kaplan & Norton 1996)

BSC – tasapainoitettu tuloskortti

BSC - Tasapainoisen onnistumisstrategian viitekehys (Määttä & Ojala 1999)

- Tarkasteltaessa asioita **työyhteisön ja henkilöstön näkökulmasta** pyritään varmistamaan sekä yksilö-, työyksikkö- ja työyhteisötasoinen uudistuminen että henkilökunnan henkinen ja fyysinen työkyky.
- Organisaation **prosessien ja rakenteiden suorituskyky ja toimivuus** määrittävät, kuinka hyvin organisaatio saavuttaa toiminnan vaikuttavuutta sekä taloudellisuutta ja tuottavuutta koskevat tavoitteensa.
- Kansalaisen ja **asiakkaan näkökulmassa keskitytään organisaation vaikuttavuuteen joka voidaan jakaa asiakasvaikuttavuuteen ja yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen**. Asiakasvaikuttavuudessa on kyse asiakkaan välittömien tarpeiden tyydyttämisestä ja yhteiskunnallisessa vaikuttavuudessa yhteiskunnalliseen vastuuseen perustuvien tavoitteiden saavuttamisesta.
- Resurssien hallinnan näkökulmassa tarkastellaan **organisaation resursseja ja taloutta**. Tavoitteena on, että organisaatio hyödyntää käytössään olevia voimavaroja taloudellisesti, tuottavasti ja kustannustehokkaasti.

omnia 

Kaplan, R. & Norton, D. 1996. The Balanced Scorecard: Translating strategy into action. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Määttä, S. & Ojala, T. 1999. Tasapainoisen onnistumisen haaste - johtaminen julkisella sektorilla. Hallinnon kehittämiskeskus, valtiovarainministeriö. Helsinki: Edita

EDITA POON SEUDUN AMMATTIOPISTO

OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

TOIMINTA-AJATUS

- **Omnia kouluttaa, kehittää ja tukee sekä nuoria että aikuisia hyvälle ammattiuralle.**
- **Jokaisella Omnian opiskelijalla on oikeus saada tieto- ja viestintätekniikan avulla laadukkaita oppimiskokemuksia osana tutkintoon johtavaa koulutusta.**

OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

VISIO 2009

- **Omnia on ammatillisen koulutuksen huippuyksikkö.**
- **Tieto- ja viestintätekniikan käyttötaidot ovat osa ammattitaitoa jokaisessa koulutusohjelmassa. Tietoverkkotyöskentelyä kehitetään yhdessä opettajien, opiskelijoiden, työelämän sekä kotien edustajien kanssa. Koulutustarjonnassa verkostoidutaan seudullisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti.**

OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

PÄÄMÄÄRÄT

- ***Oppimista verkossa kehitetään pedagogisista lähtökohdista: tieto ja osaaminen syntyvät toiminnasta ja tekemisestä, osaaminen syntyy vuorovaikutuksessa sekä oman ajattelun tuloksena, tieto- ja viestintäteknikkaa apuna käyttäen kyetään ylittämään oma aikaisempi osaaminen.***
- **Tieto- ja viestintäteknikkaa hyödyntävä koulutus antaa opiskelijalle hyvät *valmiudet työelämään ja jatko-opintoihin.***
- **Opettajien, opiskelijoiden, työelämän sekä kotien välisessä *yhteistyössä* hyödynnetään tieto- ja viestintäteknikkaa.**
- **Omistajakuntien kanssa tehtävässä yhteistyössä - kuten *opiskelijarekrytoinnissa ja markkinoinnissa* sekä nivelvaiheen ohjauksessa - tieto- ja viestintäteknikan sovellukset suunnataan *vastaamaan paremmin kohderyhmiä.***

OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

PÄÄMÄÄRÄT

- ***Opiskelija osallistuu*** aktiivisena toimijana virtuaalisten oppimisympäristöjen kehittämiseen.
- Tietoverkkoja hyödyntävät henkilökohtaiset ***oppimis- ja näyttösuunnitelmat sekä muut henkilökohtaistetut tukitoimet*** edistävät tutkinnon suorittamista.
- Voidakseen toimia edelläkävijänä, haluttuna yhteistyökumppanina ja markkinajohtajana ammatillisen ***aikuiskoulutuksen on kehitettävä tieto- ja viestintätekniikan opetuskäyttöä***
- Henkilöstö on työhönsä motivoitunut, osaava ja pätevä. Opettajien tieto- ja viestintätekniikan ***opetuskäytön osaaminen on opetushallituksen tavoitetason mukainen***
- Tietotekninen ***infrastrukturi vastaa tuleviin haasteisiin ja tukee aktiivista oppimista.***

OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

Avain- tavoitteet	KEHITETTÄVÄ OSAAMINEN	PROSESSIT JOTKA SYNTYVÄT TAI JOIHIN VAIKU- TETAAN	ASIAKKAAT - ts. kohde- ryhmät	MITATTAVISSA OLEVA TULOS
----------------------	--------------------------	---	-------------------------------------	-----------------------------

HENKILÖSTÖ
OPISKELIJA(T)
TYÖELÄMÄ
KODIT JA MUUT YHTEISTYÖTAHOT



OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

Avaintavoitteet	KEHITETTÄVÄ OSAAMINEN
HENKILÖSTÖ	<p>Kehityskeskustelussa ja työn vaativuuden arvioinnissa keskusteluissa otetaan ope.fi -tavoitetasot huomioon</p> <p>Henkisen ja fyysisen kuormittavuuden huomioon ottaminen: sovitaan verkkotyöskentelytyöajat ja muut säännöt</p> <p>Opettajien tekninen ja pedagoginen koulutus ope.fi -tavoitetasojen mukaisesti: 100% opettajista hallitsee ope.fi 1 –tason, 75% ope.fi 2 –tason ja 10% ope.fi 3 -tason</p>
OPISKELIJA(T)	<p>Opiskelijat ohjataan käyttämään aktiivisesti tietoverkkoja ja koulutetaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - verkko-oppimisen käytäntöihin - käyttämään sähköisiä HOPS-, TOPS- ja HENSU- lomakkeita
TYÖELÄMÄ	<p>Työssäoppimispaikkojen edustajat koulutetaan seuraavissa aihealueissa:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Työssäoppimiskäytäntöjen kouluttaminen •Ammattiosaamisen arviointikoulutus
KODIT JA MUUT YHTEISTYÖTAHOT	<p>Koulutetaan vanhemmat ja muut huoltajat käyttämään oppilaitoksen tietojärjestelmiä.</p> <p>Tehdään yhteistyötä ja tiedotetaan omasta verkko-opetuksesta ts. verkostoituminen toisten oppilaitosten kanssa</p>

OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

Avaintavoitteet	PROSESSIT JOTKA SYNTYVÄT TAI JOIHIN VAIKUTETAAN
HENKILÖSTÖ	<p>Uusien toimintatapojen kehittäminen: verkko-opetuksen pedagoginen kehittäminen ja tuotteistaminen</p> <p>Verkkopedagogisille sekä teknisille ratkaisuille luodaan oma toimiva tukiorganisaatio</p> <p>Käytössä olevat opiskelijahallintojärjestelmät ovat internet-pohjaisia esim. lukujärjestys-, tilavaraus- ja kiinteistötietojärjestelmä</p>
OPISKELIJA(T)	<p>Etätyön ja langattoman työympäristön kehittäminen yhteistyössä opettajien ja opiskelijoiden kanssa.</p> <p>Henkilökohtaiset oppimis- ja näyttösuunnitelmat verkossa</p> <p>Opiskelija seuraavat yksilöllisiä oppimispolkuja</p> <p>Opiskelijat valitsevat vaihtoehtoisia ja motivoivia oppimismenetelmiä</p>
TYÖELÄMÄ	<p>Työssäoppimissopimukset ja tiedottaminen verkossa</p> <p>Työssäoppimissopimusten yhteistoiminta tapahtuu tietoverkon välityksellä.</p> <p>Ammattiosaamisen arvioinnin toteuttaminen tietoverkkojen avulla</p>
KODIT JA MUUT YHTEISTYÖTAHOT	<p>Arvosanojen ja poissaolojen seuranta tietoverkon avulla</p> <p>Intranet on aktiivisessa tiedotuskäytössä</p> <p>Työryhmät käyttävät verkko-oppimisympäristöä työskentely-ympäristönä ja projektitoiminnan raportointi verkossa: intra-/ekstranet-sovellukset käytössä</p> <p>Kansainvälinen verkko-opetus-yhteistyö on vakiintumassa. Monipuolisessa kansainvälisessä yhteistyössä hyödynnetään verkkoympäristöä</p>

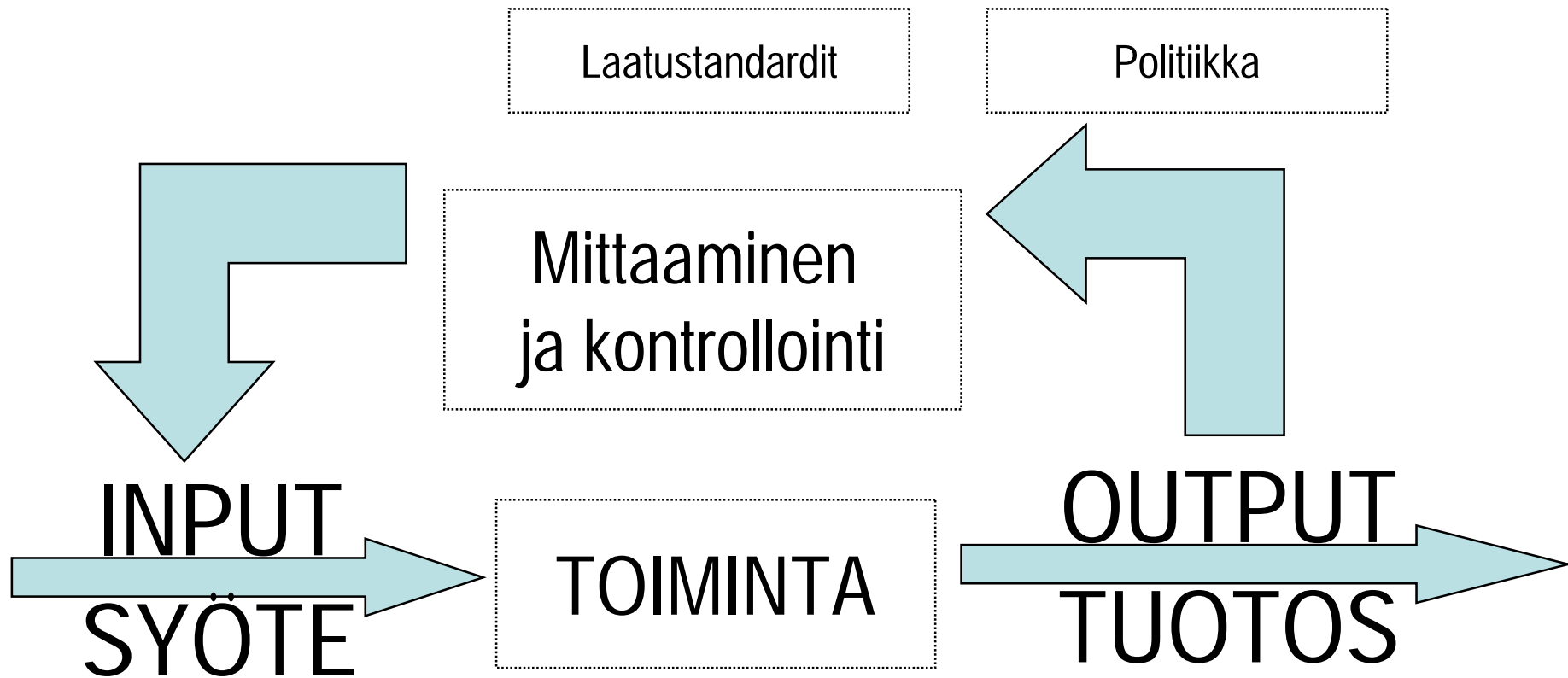
OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

Avaintavoitteet	ASIAKKAAT - ts. kohderyhmät
HENKILÖSTÖ	Yhteisten aineiden opettajat Koulutusalaakohtaiset ammattiopettajat Sijaiset Opinto-ohjaajat Työpaikka-koordinaattorit Muu henkilöstö
OPISKELIJA(T)	Uudet tulevat opiskelijat Oman oppilaitoksen opiskelijat Muiden oppilaitosten opiskelijat Täydentäjät ja keskeyttäneet
TYÖELÄMÄ	Työssäoppimispaikat työyhteisöjen yhdyshenkilöt
KODIT JA MUUT YHTEISTYÖTAHOT	Vanhemmat ja muut huoltajat Valtakunnallinen yhteistyö on käynnissä: toisen asteen koulutuksen yhteistyön kehittäminen seudullisesti on toteutunut Taitaja 2008 yhteistyö tapahtuu hyödyntäen tietoverkkoja: intra- /ekstranet-sovellukset käytössä

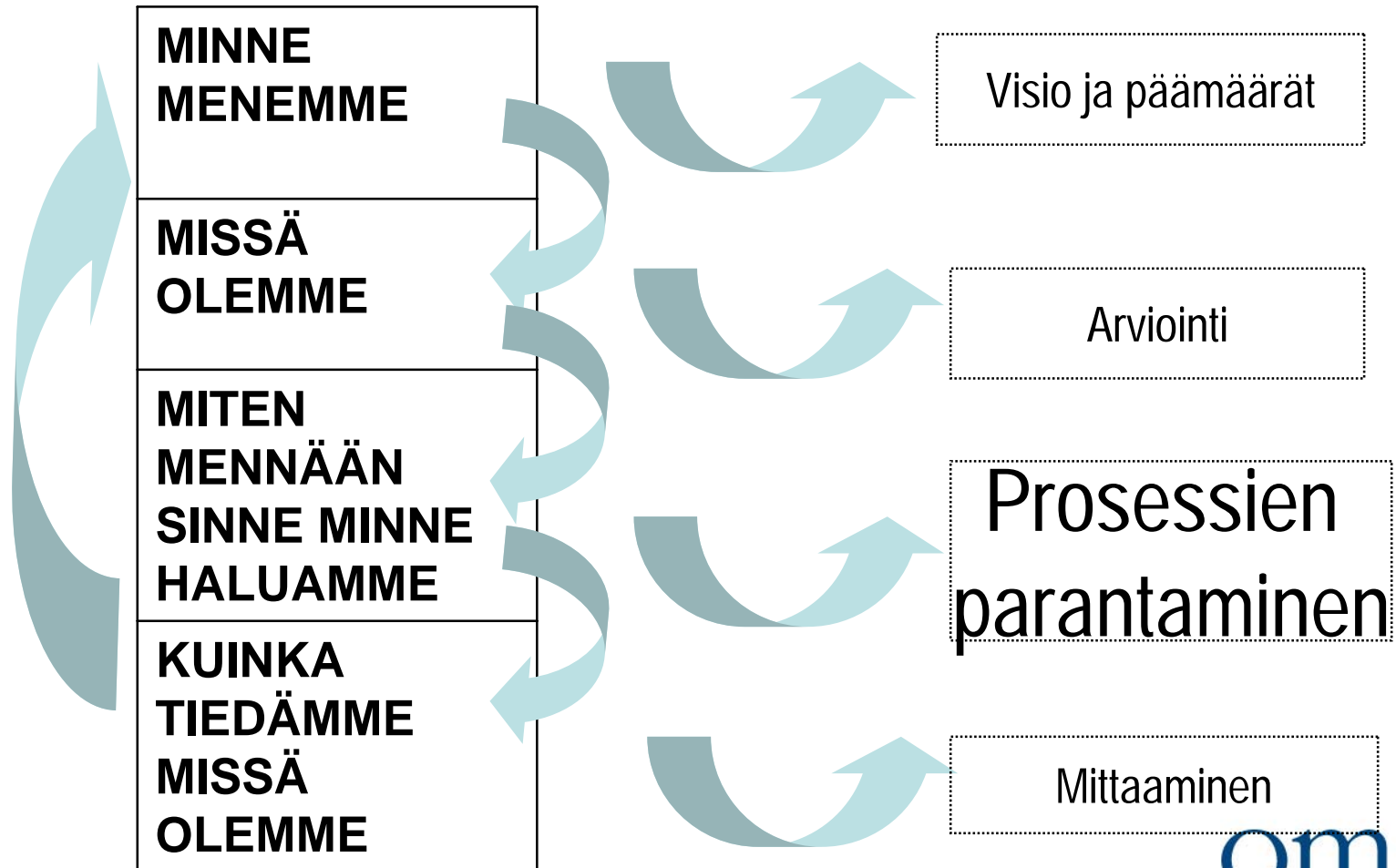
OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA

Avaintavoitteet	MITATTAVISSA OLEVA TULOS
HENKILÖSTÖ	<p>Opetussuunnitelma ja opetusmateriaalit sähköisinä soveltuvin osin. Opetuksen jäsentäminen verkko-opetukseen sopivaksi Opetustyön kuormittavuuden vähentyminen Henkilöstön työtyytyväisyyden paraneminen Koulutusaloja yhdistävien työryhmien toiminta IT-pedagoginen työryhmä, verkko-opetuksen kehittämisprojekti, tieto- ja viestintätekniikan opetuskäytön strategiaprosessi</p>
OPISKELIJA(T)	<p>Verkko-oppimisympäristön hyödyntäminen on vakiintunut ja sitä käytetään laajasti Keskeyttämisten vähentyminen Valmistuminen nopeutuu ja ainakin varmistuu Opiskelijat sitoutuvat oppilaitokseen osallistumalla kehitystyöhön: keskeyttämisen väheneminen Jokainen Omnian opiskelija suorittaa verkossa teoriaopintoja vähintään kaksi opintoviikkoa sekä yhden työssäoppimisjakson, jonka aikana hyödynnetään verkko-oppimisympäristöä.</p>
TYÖELÄMÄ	<p>Työssäoppimiseen liittyvien puitesopimusten lisääntyminen Koulutettujen työpaikkaohjaajien ja arviointiin osallistuvien määrän ja laadun kasvu</p>
KODIT JA MUUT YHTEISTYÖTAHOT	<p>Poissaolojen väheneminen. Verkko-opetusta tarjotaan oppilaitoksen ulkopuolelle Verkko-oppimis-hankkeisiin haetaan aktiivisesti rahoitusta</p>

PROSESSIT



PROSESSIT



ITIL

Information *T*echnology *I*nfrastructure *L*ibrary (ITIL)

- ITIL on kokoelma IT-palvelujen tuottamiseen liittyviä ohjeita ja parhaita käytäntöjä.
- ITIL-standardin suosio on kasvanut erittäin nopeasti ja sen oppeja sovelletaan hyvin monessa IT-organisaatiossa.
- ITIL määrittelee joukon palveluprosesseja, joiden avulla IT-palveluita voidaan tuottaa laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja turvallisesti

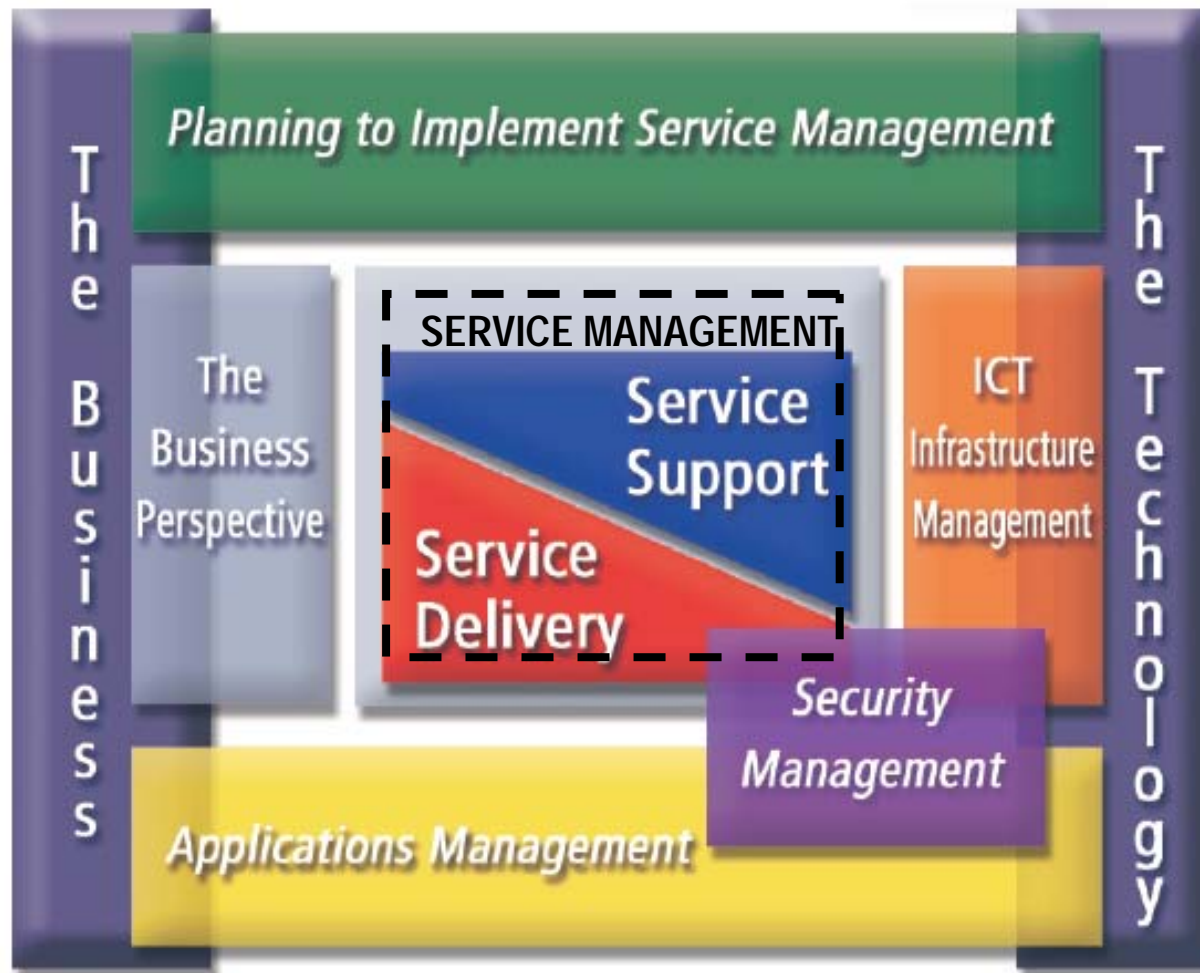
ITIL on työkalu, jolla tunnistetaan ja dokumentoidaan alan parhaat käytännöt tietotekniikkapalveluiden hallintaan ja rohkaistaan parhaiden palveluiden käyttöön

■ Keskeisiä käsitteitä mm.

- Service Desk = Yhteydenottopiste
- Single Point of Contact = Ensisijainen yhteydenottopiste
- Tapahtuman (Incident Management) hallinta
- Ongelman (Problem Management) hallinta

ITIL

ITIL on 7 kirjasto:



1. Service Support;
2. Service Delivery;
3. Planning to Implement Service Management;
4. ICT Infrastructure Management;
5. Applications Management;
6. Security Management;
7. The Business Perspective

ITIL –parhaat käytännöt

ITIL SERVICE DELIVERY TAKTINEN

Service Level Management

Palvelutason hallinta

IT Financial Management

Kustannusten hallinta

Capacity Management

Kapasiteetin hallinta

Continuity Management

Jatkuvuussuunnittelu

Availability Management

Käytettävyyden hallinta

ITIL SERVICE SUPPORT OPERATIIVINEN

Service/Help Desk

YHTEYDENOTTOPISTE

Incident Management

Tapahtuman hallinta

Problem Management

Ongelman hallinta

Change Management

Muutoksen hallinta

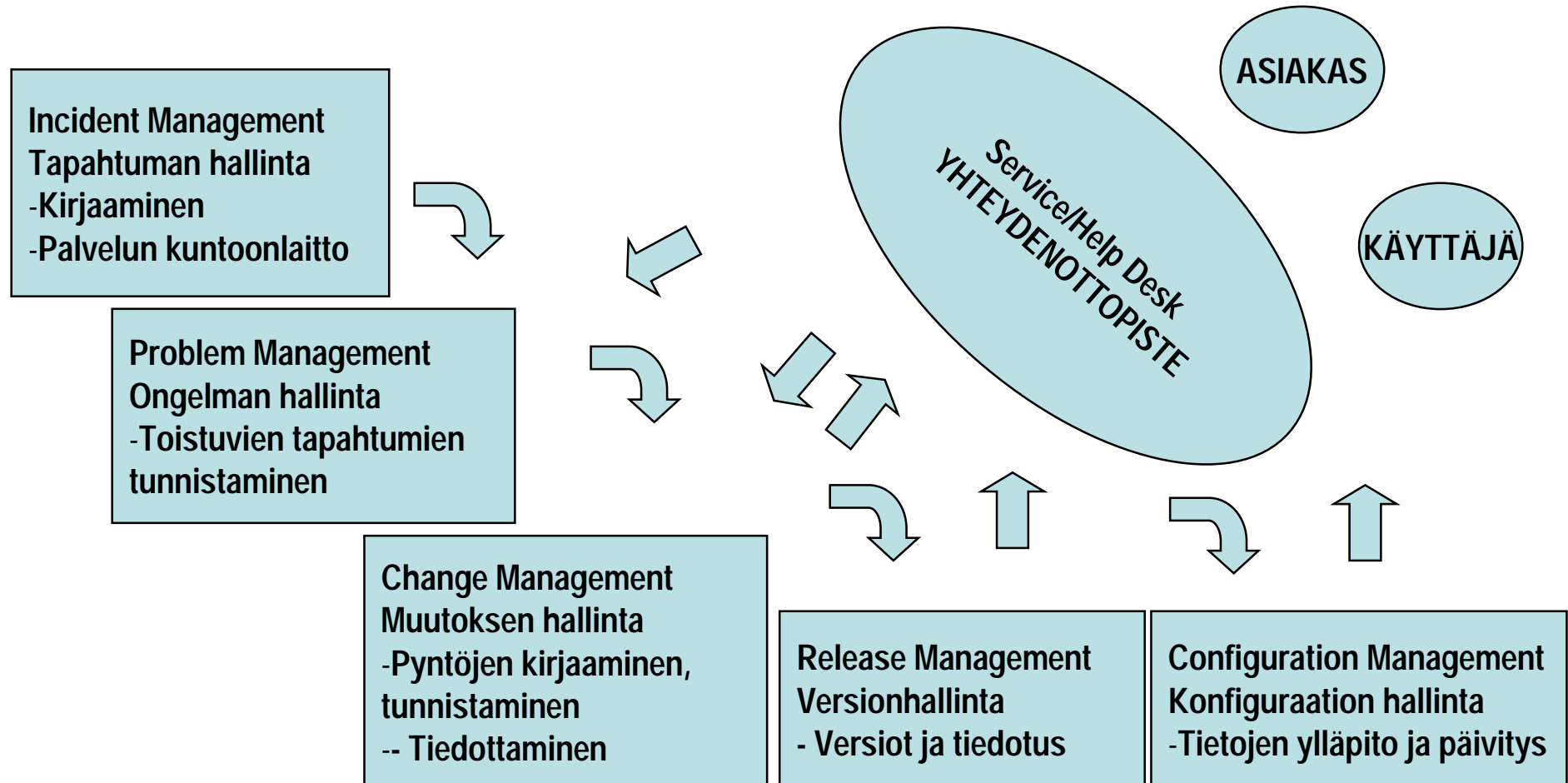
Configuration Management

Konfiguraation hallinta

Release Management

Versionhallinta

ITIL –SERVICE SUPPORT



ITIL -UUTISIA



UUTISOPAS.COM
Uuden talouden uutispalvelu

JOKO TUNNET
KAIKKI OPPAAT?

Oppaat verkossa:

Etusivu Uutisarkisto Uutishaku Yleistietoa

Sisällysluettelo:

UUTISET

MAINOKSET

Efecten ja Patrian ITIL-hanke ICT-hankekilpailun parhaimmistoa
Perjantai, 10.3.2006 9:56



Nyt ensimmäistä kertaa jaettujen Executive IT Awards -tunnustuspalkintojen tavoitteena oli palkita suomalaiselle asiakasorganisaatiolle toimitetut, menestyksekkäimmät ICT-hankkeet. Kilpailuun osallistui suuri määrä hankkeita, joista kolmanneksi parhaana palkittiin Efecte Oy:n ja Patria Oyj:n ITIL-hanke. Hankkeen tavoitteena oli keskittää Patrian tietohallinto perusteellisella prosessien ja työkalujen uudistamisella sekä siirtyä ITIL:iin mukaiseen toimintatapaan.

Lisäksi Patrialle luotiin ratkaisu keskitettyyn IT-omaisuuden, sopimusten sekä tukipyyntöjen elinkaaren hallintaan sekä tehostettiin raportointia ja laskutuksen seurantaa.

Executive IT Awards -palkinnon saajan valitsi kotimaisten suuryritysten liiketoimintajohdosta koottu jury, joka arvioi hankkeet asiakasyrityksen saavuttaman mitattavan edun perusteella, lisäkritereinä olivat myös mielenkiintoisuus ja innovatiivisuus.

(Marko Mäkelä)

<BODY>

PAITASHOP

Suunnittele oma persoonallinen paita, joka sopii loistavasti lahjaksi tai omaan päivittäiseen käyttöön.

Painettavat tuotteet ovat laadukkaita ja todella edullisia, joten yhdenkin paidan tilaaminen kannattaa.

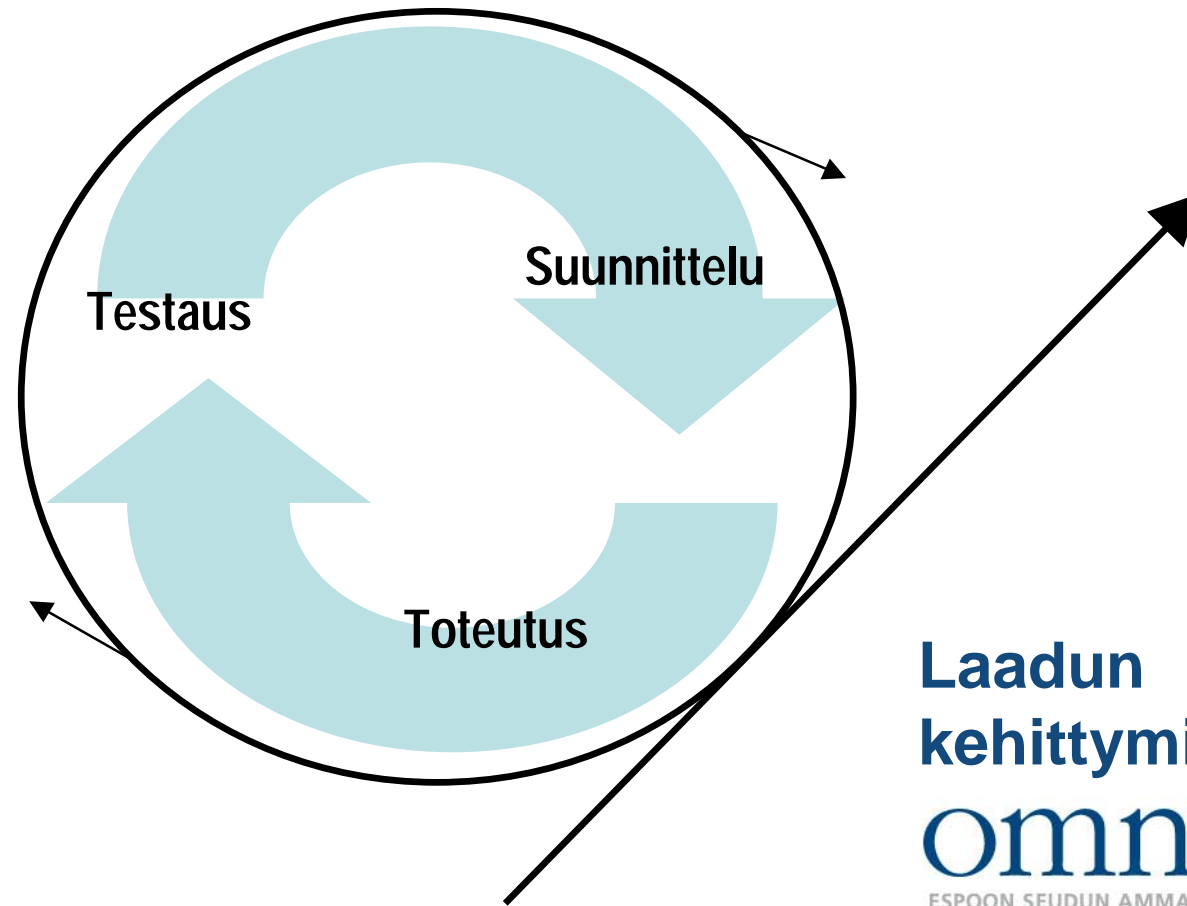
Tutustu osoitteessa
WWW.PAITASHOP.FI

[edellinen sivu - tulosta uutinen - sivun yläosaan]

ITIL JA OPETUSKÄYTÖN TVT STRATEGIA YHDESSÄ

31

ITIL on työkalu, jolla tunnistetaan ja dokumentoidaan alan parhaat käytännöt tietotekniikkapalveluiden hallintaan ja rohkaistaan parhaiden palveluiden käyttöön.



Laadun
kehittyminen
omniassa
ESPOON SEUDUN AMMATTIOPISTO

YHTEENVETOA

- OMNIA
- EFQM
- BSC
- OPETUSKÄYTÖN TVT
STRATEGIA
- ITIL

OTTO BURMAN
KL, ekonomi
Koulutusvastaava
It-opettajatiimin vetäjä

omnia 
ESPOON SEUDUN AMMATTIOPISTO

KYSYMYKSIÄ??

KESKUSTELUA!!??

OTTO BURMAN
KL, ekonomi
Koulutusvastaava
It-opettajatiimin vetäjä

omnia 
ESPOON SEUDUN AMMATTIOPISTO