

virtukampus.fi



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Sosiaalisen median koulutus- ja tukipalvelujen vakiinnuttaminen osaksi tukipalveluyksikön toimintaa

Sari H. Pitkänen ja Taina Rytönen-Suontausta
Opinto- ja opetuspalvelut
Itä-Suomen yliopisto

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

virtukampus.fi



ITÄ-SUOMEN
YLIOPISTO



Savonia
ammattikorkeakoulu

Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013

Miten sosiaalinen media sisällytetään TVT:n opetuskäytön ja pedagogisiin koulutuksiin?

Taitokurssit (1-4 h)

- Järjestämme sosiaalisen median tietoiskuja ja työpajoja (1-3 h) sekä käytännöt kierto-tilaisuuksia.
- Esittelemme sosiaalisen median mahdollisuuksia myös muilla taitokursseilla ja annamme kokonaiskuvan työskentelymahdollisuuksista (esim. yhteiset dokumentit).

Pitkät koulutukset (3-10 op)

- Integroimme sosiaalisen median menetelmiä koulutuksiin.
- Kannustamme osallistujia soveltamaan oppimaansa omaan työhönsä, etsimään yhtymäkohtia ja suunnittelemaan omia oppimisen polkuja.



Miten ja millä tasolla TVT:n käytön koulutuksia järjestävät henkilöt ottavat sosiaalisen median haltuun?

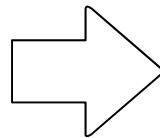
- Heidän pitää tuntea laaja-alaisesti sosiaalisen median mahdollisuudet ja periaatteet pedagogisesta ja didaktisesta näkökulmasta, mutta ei niinkään tarkasti yksittäisten työkalujen toimintoja.
- Heidän pitää tietää, miten sosiaalista mediaa otetaan tarkoituksenmukaisesti käyttöön omassa työssä, ja vielä niin, että se tuo mukanaan lisäarvoa
 - Esimerkiksi oppimisprosessin suunnittelu, tutkijaryhmän työskentely



Tieto- ja viestintätekniiikan (TVT) opetuskäytön tukipalvelumalli

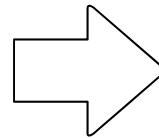
TUKIPYYNTÖ

Asiakas pyytää tukea.



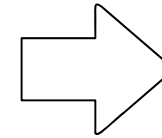
VUOROPUHELU

Asiakas ja tukihenkilö muodostavat yhteisen käsityksen tilanteesta.



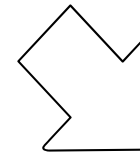
SUUNNITELMA

Asiakas ja tukihenkilö tekevät toimintasuunnitelman.



LOPUKSI

Asiakas hyödyntää saamaansa tukea, ja osallistuu tarvittaessa TVT-koulutuksiin.

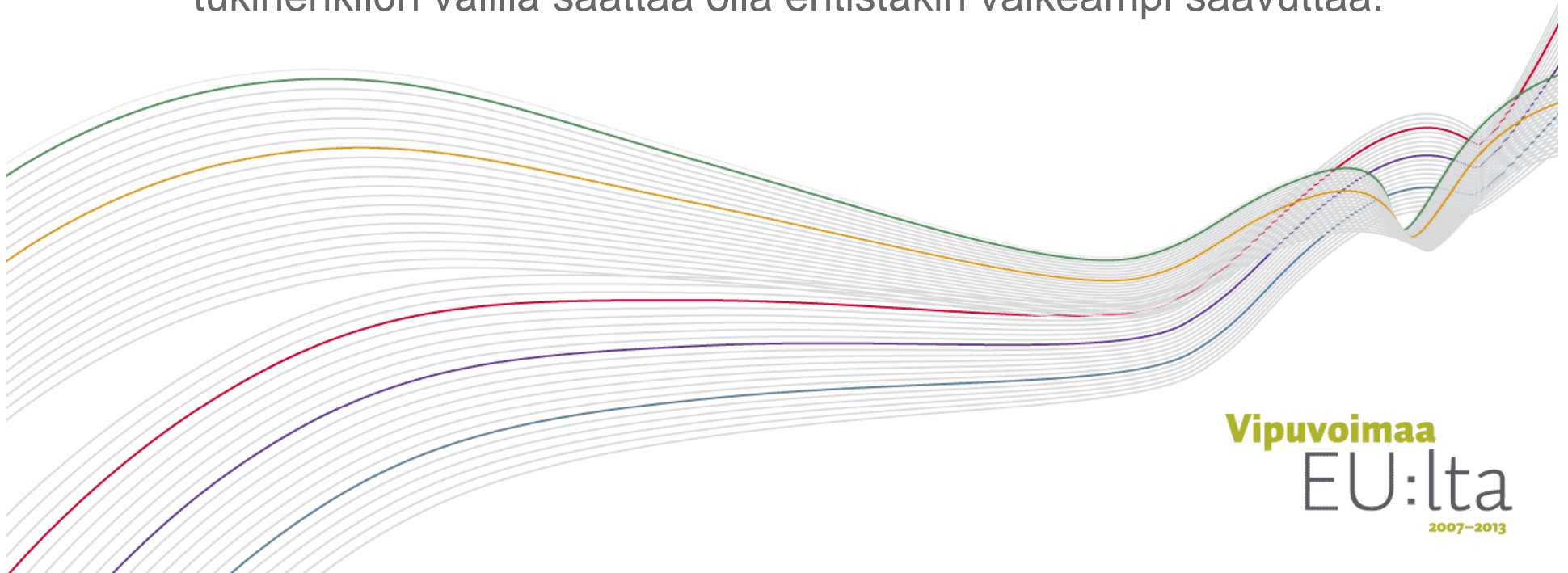


Tukihenkilö huolehtii dokumentoinnista.



Mitä uutta sosiaalinen media tuo tukipalvelumalliin? (1)

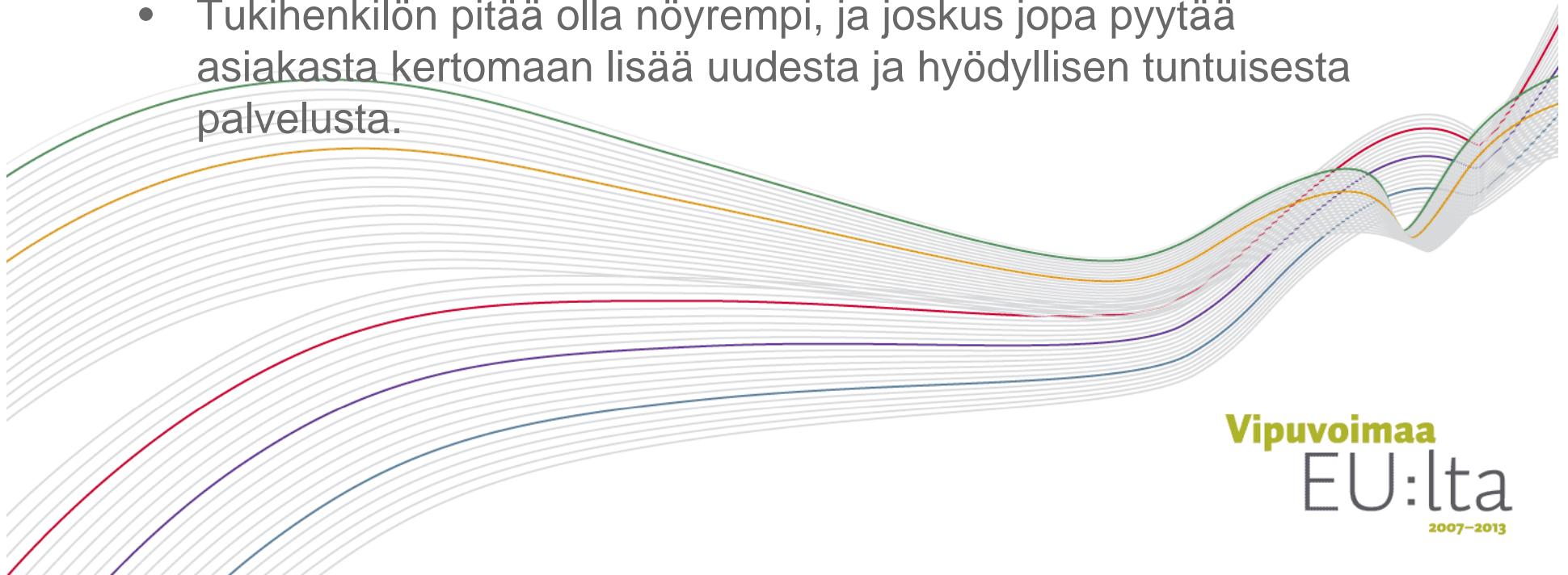
- Sosiaalisen median palvelujen kirjo lisääntyy koko ajan.
- Asiakas saattaa kiinnostua mistä tahansa palvelusta, ja se voi olla uusi myös tukihenkilölle.
- Koska sosiaalisen median käsitteistö on vakiintumatonta, voi yhteinen ymmärrys tukipalvelun tarpeesta asiakkaan ja tukihenkilön välillä saattaa olla entistäkin vaikeampi saavuttaa.





Mitä uutta sosiaalinen media tuo tukipalvelumalliin? (2)

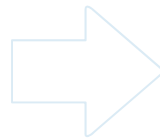
- Kysymykset tietoturvasta, tietosuojasta, tekijänoikeuksista jne. nousevat erittäin keskeisiksi. Tähän vaikuttaa myös organisaation linjaukset ja ohjeistukset.
- Tukipalveluhenkilöstön tulee seurata entistäkin tarkemmin ajan ilmiöitä.
- Tukihenkilön pitää olla nöyrempi, ja joskus jopa pyytää asiakasta kertomaan lisää uudesta ja hyödyllisen tuntuisesta palvelusta.





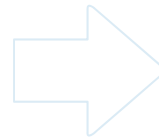
TUKIPYYNTÖ

Asiakas pyytää tukea.



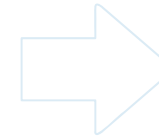
VUOROPUHELU

Asiakas ja tukihenkilö muodostavat yhteisen käsityksen tilanteesta.



SUUNNITELMA

Asiakas ja tukihenkilö tekevät toimintasuunnitelman.



LOPUKSI

Asiakas hyödyntää saamaansa tukea, ja osallistuu tarvittaessa TVT-koulutuksiin.

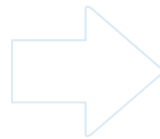


Tukihenkilö huolehtii dokumentoinnista.



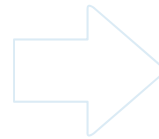
TUKIPYYNTÖ

Asiakas pyytää tukea.



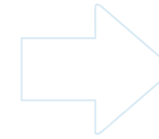
VUOROPUHELU

Asiakas ja tukihenkilö muodostavat yhteisen käsityksen tilanteesta.



SUUNNITELMA

Asiakas ja tukihenkilö tekevät toimintasuunnitelman.



LOPUKSI

Asiakas hyödyntää saamaansa tukea, ja osallistuu tarvittaessa TVT-koulutuksiin.

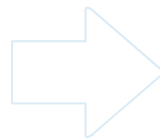


Tukihenkilö huolehtii dokumentoinnista.



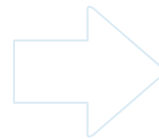
TUKIPYYNTÖ

Asiakas pyytää tukea.



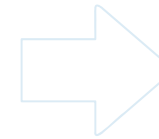
VUOROPUHELU

Asiakas ja tukihenkilö muodostavat yhteisen käsityksen tilanteesta.



SUUNNITELMA

Asiakas ja tukihenkilö tekevät toimintasuunnitelman.



LOPUKSI

Asiakas hyödyntää saamaansa tukea, ja osallistuu tarvittaessa TVT-koulutuksiin.

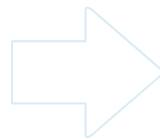


Tukihenkilö huolehtii dokumentoinnista.



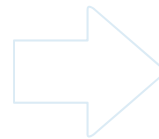
TUKIPYYNTÖ

Asiakas pyytää tukea.



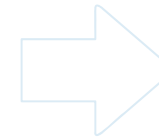
VUOROPUHELU

Asiakas ja tukihenkilö muodostavat yhteisen käsityksen tilanteesta.



SUUNNITELMA

Asiakas ja tukihenkilö tekevät toimintasuunnitelman.



LOPUKSI

Asiakas hyödyntää saamaansa tukea, ja osallistuu tarvittaessa TVT-koulutuksiin.



Tukihenkilö huolehtii dokumentoinnista.



Mitä tukihenkilön pitää osata ja tietää sosiaalisesta mediasta, jotta asiakasta voidaan tukea? (1)

- Hän käyttää ja kokeilee mielellään sosiaalisen median palveluja.
- Hän tuntee sosiaalisen median palvelujen käyttöönoton peruseriaatteet.
- Hän tuntee sosiaalisen median hyödyt ja riskit sekä organisaation linjaukset ja suositukset (ks. sosiaalisen median käytön suositus), avaa näitä seikkoja asiakkaalle ja auttaa tätä soveltamaan tietoa omaan tilanteeseen.



Mitä tukihenkilön pitää osata ja tietää sosiaalisesta mediasta, jotta asiakasta voidaan tukea? (2)

- Hän tuntee peruseriaatteet tekijänoikeuksista, tietosuojasta, tietoturvasta, autentikoinnista ja varmuuskopioinnista sekä keskustelee periaatteista myös asiakkaan kanssa.
- Hän ohjaa asiakasta palvelujen tarkoituksenmukaiseen, asiakkaan pedagogisia tmv. valintoja tukevaan käyttöön.
- Hän tukee myös käytännössä asiakasta sosiaalisen median palvelujen käyttöönotossa.



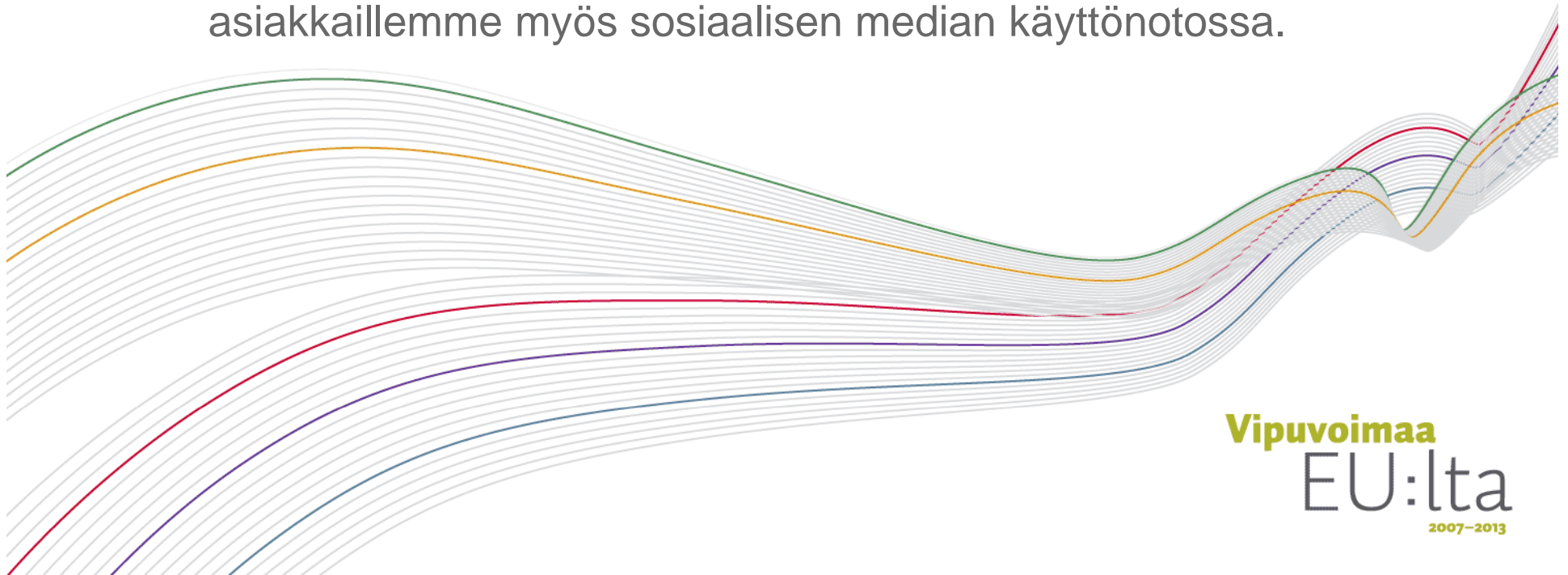
Miksi teemme luettelon tuettavista sosiaalisen median palveluista? (1)

- Tukipalveluhenkilöstömme ei voi perehtyä kaikkiin sosiaalisen median palveluihin (joita on satoja).
- Organisaatio ei ole hankkinut kaikkia sellaisia palveluja, joita asiakkaat kuitenkin tarvitsevat ja käyttävät (esim. blogipalvelu).
- Koska organisaatio ei voi tarjota kaikkia asiakkaiden tarvitsemia palveluja itse, testaamme maksuttomia palveluja ja esittelemme hyviksi havaitsemamme palvelut ja niiden tuen myös asiakkaillemme.



Miksi teemme luettelon tuettavista sosiaalisen median palveluista? (2)

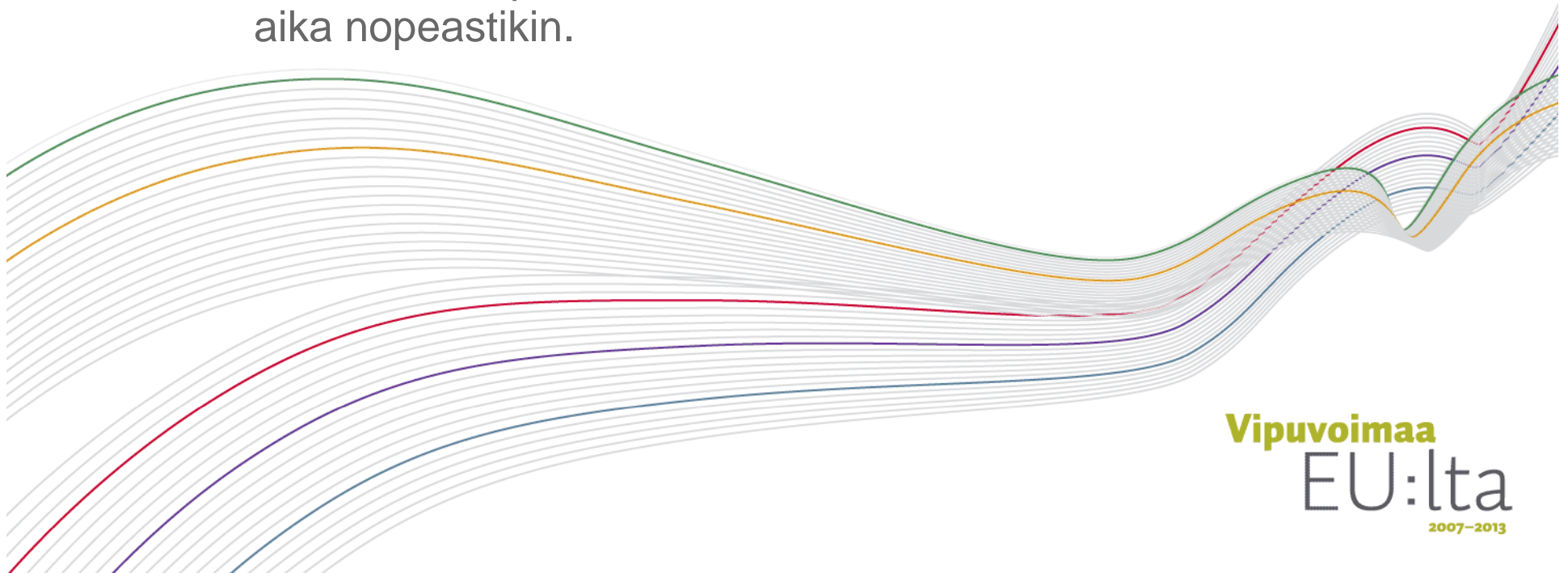
- Kun esimerkiksi opettaja ottaa käyttöön jonkin sosiaalisen median palvelun, hän ei tällä hetkellä voi olla varma siitä, saako hän palvelun käyttöön apua ja tukea tukipalveluyksiköstämme. Tuettavien palvelujen luettelosta hän saa tukea valintoihinsa.
- Haluamme tarjota parasta mahdollista palvelua ja tukea asiakkaillemme myös sosiaalisen median käyttön otossa.





Mistä tietää, mitkä sosiaalisen median palvelut ovat keskeisiä, tai edes pysyviä? (1)

- Ei oikein mistään.
 - Osa palveluista on kuitenkin niin suurten konsernien ylläpitämiä, että voi olla melkoisen varma siitä, etteivät ne kokonaan häviä (esim. Googlen palvelut).
 - Silti nämäkin palvelut saattavat muuttua tai muuttaa muotoaan aika nopeastikin.





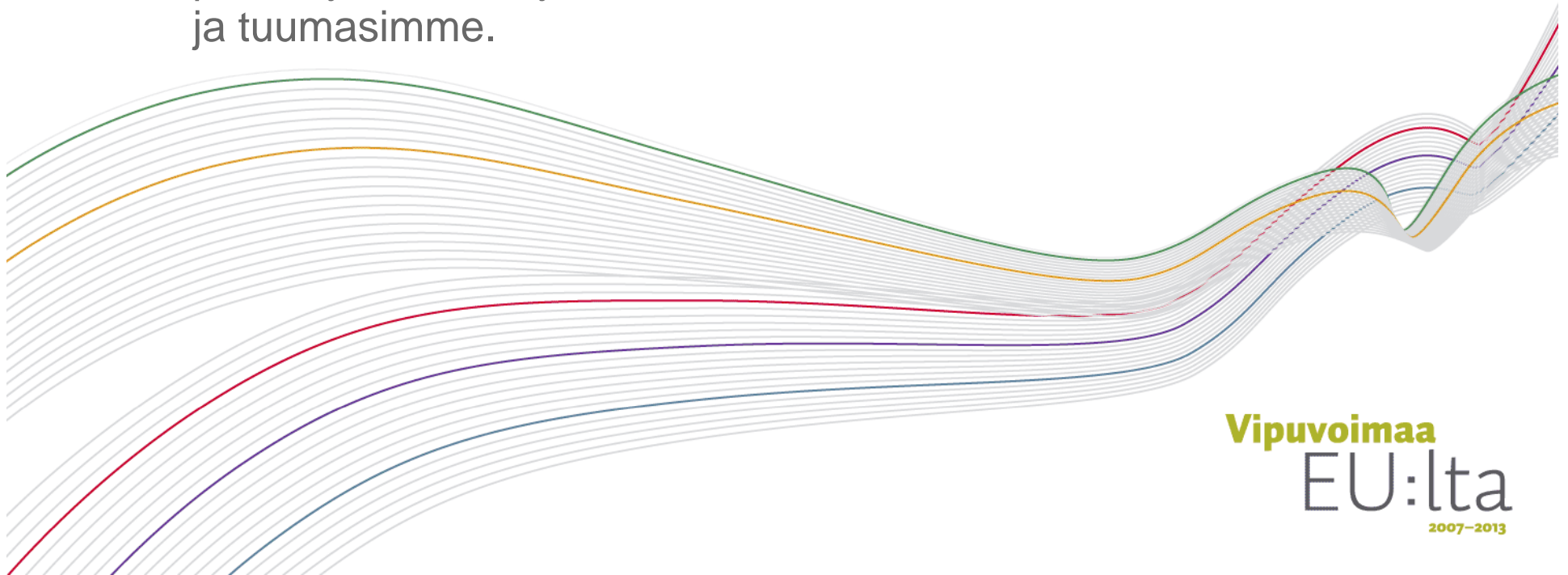
Mistä tietää, mitkä sosiaalisen median palvelut ovat keskeisiä, tai edes pysyviä? (2)

- Tieto muutoksista tai päivityksistä sosiaalisen median palveluissa ei välttämättä tavoita kaikkia palvelun käyttäjiä, koska vastuu seurannasta on käyttäjällä itsellään; vrt. muutoksista organisaation ylläpitämissä palveluissa tiedottaa se yksikkö, joka vastaa organisaation palvelujen ylläpidosta.
- Summa summarum: Sosiaalisen median palvelut eivät ole millään tavalla tukipalveluja järjestävän organisaation hallinnassa ja hallittavissa.



Miten olemme tehneet tämän käytännössä? (1)

1. Kokosimme luettelon niistä sosiaalisen median palveluista, joita pidämme keskeisinä asiakkaidemme näkökulmasta.
2. Pyysimme kommentteja luetteloon yksikköemme henkilökunnalta.
3. Järjestimme koulutus- ja keskustelutilaisuuden, jossa otimme palveluja haltuun, ja samalla keskustelimme niistä, ihmettelimme ja tuumasimme.





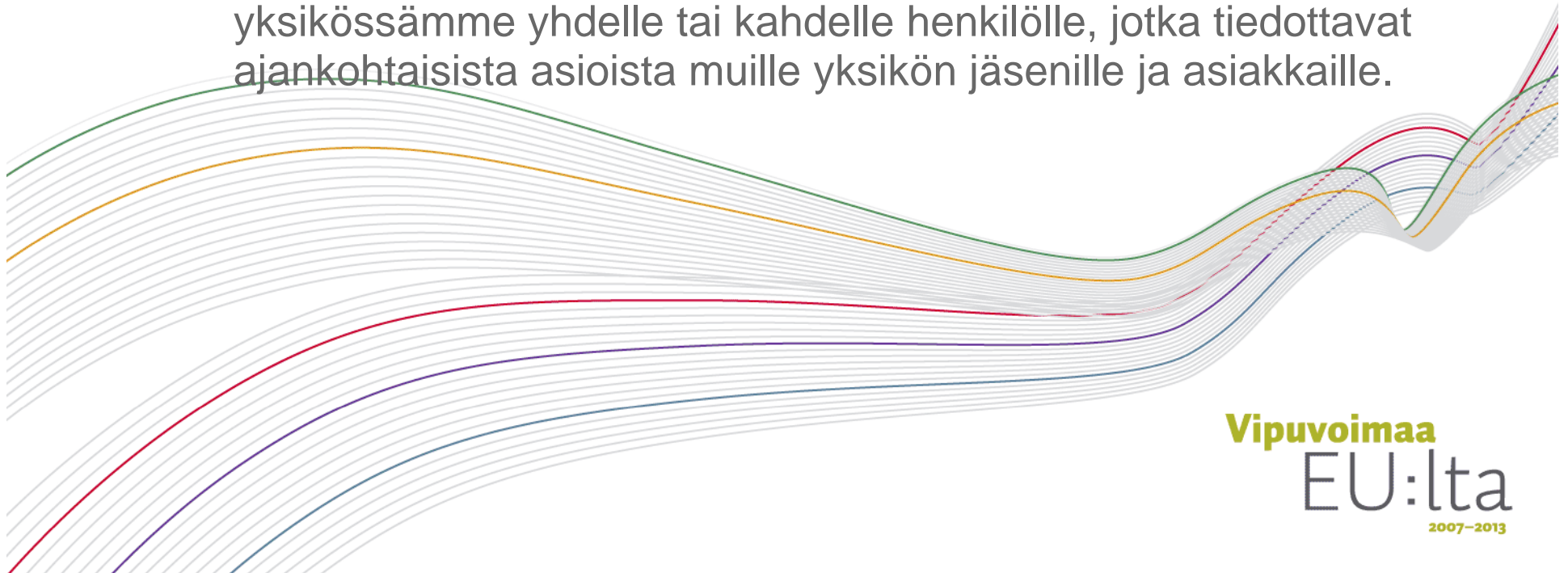
Miten olemme tehneet tämän käytännössä? (2)

4. Perehdytyksen, koulutusten ja keskustelujen avulla olemme koonneet sosiaalisen median palveluista luettelon, jonka julkaisemme netissä.
5. Asiakkaamme (=opettaja tai muu henkilökunnan jäsen) voi tutustua luetteloon, ja päättää sitten, ottaako käyttöön sellaisen palvelun, jota yliopistossamme tuetaan, vai käyttääkö jotakin muuta palvelua ja perehtyy siis itsenäisesti sen käyttöön.
6. Yliopistossa on laadittu sosiaalisen median käytön suositus.



Miten olemme tehneet tämän käytännössä? (3)

7. Perehdymme ja perehdytämme yksikön henkilökunnan sekä luetteloon sosiaalisen median palveluista että sosiaalisen median käytön ohjeistukseen ja varmistamme, että meillä on niistä yhteinen ymmärrys.
8. Vastuutamme sosiaalisen median kehityksen seuraamisen yksikössämme yhdelle tai kahdelle henkilölle, jotka tiedottavat ajankohtaisista asioista muille yksikön jäsenille ja asiakkaille.



Linkkivinkkejä

- Opinto- ja opetuspalvelukeskuksen koulutuskalenteri:
<http://www.uef.fi/opinto-ja-opetuspalvelut/koulutuskalenteri>
- Tuettavat sosiaalisen median palvelut Itä-Suomen yliopistossa:
https://docs.google.com/document/d/1x3-MDIJoretV_oJp0gMFSWNDUZ2Fi41S6-9qEtfqfjA/edit?hl=fi&authkey=ClnzuwF&pli=1 (luonnos)
- Virtukampus-hanke: <http://virtukampus.fi>
- Sosiaalisen median hyvien käytäntöjen helminauha:
<http://wiki.uef.fi/display/sosmedia>
- Sosiaalisen median käytön suositus Itä-Suomen yliopistossa:
<http://wiki.uef.fi> (julkaistaan piakkoin)