

Kooste TieVie asiantuntijakoulutuksen 2005 Arviointi -verkkojaksosta

Arviointi-verkkojaksos ensimmäisen osan näkökulmana oli verkko-opetuksen laadun arviointi ja kehittäminen. Jakson tavoitteena oli syventää osallistujien laatu-tietoisuutta verkko-opetuksessa ja luoda aiempaa prosessikuvausta hyväksi käyttäen laatukehikko oman hankkeen laadun arviointia ja kehittämistä varten. Verkko-opetusta tarkasteltiin jaksolla osana oman korkeakoulun opetuksen laadun kehittämistä ja laadun arviointi kytkettiin oman hankkeen kehittämiseen. Verkkojakso kesti 4 viikkoa ajalla 23.1-24.2.2006. Aktiivisia toimijoita oli 114. Luotuja objekteja (dokumentteja) oli n. 100. Keskusteluviestejä kirjoitettiin n. 900 ja viestejä luettiin 9000 kertaa.

Kuva verkkojaksosn pääsivusta:

Terveulua TieVie asiantuntijakoulutuksen 2005 Arviointi -verkkojaksoslle
by Markku — last modified 2006-01-23 10:51

TieVie asiantuntijakoulutuksen 2005 Arviointi -verkkojakso (23.1. - 24.3.2006) käsittää kaksi verkko-työskentelyn osiota ja megakonferenssin (videoneuvottelu). Verkkojaksosn laajuus on kokonaisuudessaan 3 op. Jaksossta vastaavat Jyväskylän yliopisto (I-osa) ja Tekninen korkeakoulu (II-osa)

1. osan teemana on verkko-opetuksen laadun arviointi ja kehittäminen. Työskentely ajoittuu viikoille 4-7.
2. osan teemana on oman kehittämishankkeen ja portfolion työstäminen. Työskentely ajoittuu viikoille 8-12.

Osioiden välissä on järjestetään megakonferenssi (videoneuvottelu) torstaina 16.2.

Arviointi-verkkojaksosn ensimmäisen osan (osa I: 23.1. - 19.2.2006) näkökulma on verkko-opetuksen laadun arviointi ja kehittäminen. Jakson tavoitteena on syventää osallistujien laatu-tietoisuutta verkko-opetuksessa ja luoda prosessikuvausta hyväksi käyttäen laatukehikko oman hankkeen laadun arviointia ja kehittämistä varten. Verkko-opetusta tarkastellaan osana oman korkeakoulun opetuksen laadun kehittämistä. Jaksolla tarjotaan välineitä verkko-opetuksen prosessien ja niiden laadun tunnistamiseen ja dokumentointiin. Laadun arviointi kytketään oman hankkeen kehittämiseen. Jaksolla työstetään oman hankkeen prosessikuvausta, kommentoidaan pienryhmissä muiden tuotoksia ja rakennetaan hankekohtaisesti toimivaa laatukehikkoa. Työskentelyä ohjataan orientoivilla materiaaleilla, pienryhmäohjauksella ja vertaispalautteilla. Jakson ensimmäisestä osasta vastaa Jyväskylän yliopisto. Lisätietoja antaa Markku Närhi (mailto:mtnarhi@cc.jyu.fi).

Arviointi-jaksosn jälkimmäisen osan (osa II: 20.2. - 24.3.2006) aikana työskennellään ohjatusti oman kehittämishankkeen ja portfolion kanssa. Tällöin näyteportfoliota työstetään orientoivan materiaalin, pienryhmäohjauksen ja vertaispalautteen avulla. Jakson aikana tehtävien näyteportfolioiden avulla kerätään palautetta kehittämishankkeesta ja omasta toiminnasta pienryhmissä. Arviointi-verkkojaksosn aikana ja osin sen jälkeen osallistujat viimeistelevät näyteportfolion. Valmis näyteportfolio palautetaan kouluttajille 15.5.2006 mennessä (ks. suorittaminen ja arviointi). Arviointi-verkkojaksosn jälkimmäisen osan toteutuksesta vastaa Teknillinen korkeakoulu. Lisätietoja antavat Anna-Kaarina Kairamo (mailto:anna-kaarina.kairamo@hut.fi) ja Taru Jokinen (mailto:taru.jokinen@hut.fi).

Arviointi -verkkojaksosn (I-osa) ohjaus- ja arviointikuvaus

Arviointi -verkkojaksosn toiminta perustuu aktiiviseen osallistumiseen verkko-keskusteluun ja itsenäiseen työskentelyyn, jota jaksosn vastuuhenkilöt ja asiantuntijat tukevat. Ohjaus on järjestetty juonteittain ja teemaryhmittäin. Jakson vastuuhenkilöt toimivat ohjaajina menetelmiin ja sisältöihin liittyen. Asiantuntijoiden roolina on osallistujien tuosten kommentointi ja teemakeskustelun menetelmällinen ja sisällöllinen ohjaaminen. Vastuuhenkilöt selventävät ohjeita tarvittaessa, seuraavat ryhmien keskustelua sekä huolehtivat siitä, että toiminta pysyy aikataulussa.

Jakson työskentelyssä kuvattiin omia laatukokemuksia, työstettiin hankkeen prosessikuvauksen ja lähdemateriaalien pohjalta omaa laatukehikkoa sekä kommentoitiin tehtyjä tuotoksia asiantuntija-kommenttien ja vertaispalautteen kautta pienryhmissä. Verkkojaksolla tuotettuja laatukehikoita ja ryhmien pohdinnoissa esiin nousseita opetuksen laadun kehittämismalleja koostettiin lopuksi yhteen jakson päättäneessä videoneuvottelumegakonferenssissa. Seuraavassa koosteessa käydään läpi jakson tehtävät ja niiden tuottamat keskeiset oivallukset, sekä pohdintaan jakson antia OPLAA –hankkeen luoman opetuksen laatu järjestelmän kehittämismallin kautta.

Jakson työmuotojen ja tehtävien kuvaus ilmenee seuraavasta matriisista:

Viikko	Tehtävät, aikataulu ja työskentelymalli	Tavoite	Työmuoto	Ajankäyttö
4-5	<p>TEHTÄVÄ 1 Jakson kokonaisuuteen, verkkoympäristöön ja verkkomateriaaleihin tutustuminen. Oman laatutarinan julkaiseminen juonneryhmän keskustelualueella ja muiden tarinoiden kommentointi.</p>	Tunnistaa omakohtaisesti toiminnan laadun ilmeneminen ja kuvata se muille.	Yksilötyö Juonneryhmä verkkokeskustelu	n. 12 tuntia
5-6	<p>TEHTÄVÄ 2 Verkkomateriaaleihin ja oman yliopiston laatu-työhön tutustuminen. Oman hankkeen laatu-kehikon tuottaminen ja julkaisu teemaryhmässä.</p>	Löytää tai luoda oman toiminnan laadun kuvaamisen soveltuva malli (laatukehikko) Kuvata kehikon avulla oman toiminnan laadun lähtökohtia sekä laadun ilmenemistä ja mittaamista.	Yksilötyö Mentoryhmä laatukehikon laatiminen	n. 20 tuntia
6-7	<p>TEHTÄVÄ 3 Teemaryhmän muiden osallistujien laatu-kehikoiden kommentointi ja laadun kehittämisen menetelmien pohdintaan osallistuminen verkkokeskustelussa.</p>	Pohtia keinoja toiminnan laadun kehittämiseksi ja laadun arvioinnille. Löytää käytännön prosesseja laatu-työn tekemiseen ja laadun mittaamiseen	Teemaryhmä vertaiskommentointi Johdettu pohdintakeskustelu	n. 10 tuntia
7	<p>TEHTÄVÄ 4 Oman laatukehikon esittely/ arviointikes-</p>	Tarkentaa omaa laatukehikkoa sekä nivoa se osaksi	Yksilötyö Ryhmäkeskustelu (vn)	n. 7 tuntia

kusteluun osallistuminen megakonferenssissa. Laatukehikon täydentäminen ja vieminen portfolio-työtilaan.

kehittämishanketta ja portfolio-työtä.

laatukehikoiden esittely ja jakson arviointi

Verkkojakson ensimmäinen tehtävä oli siis pohtia: millainen on laadukas (tv-tuettu) oppimis-/opetuskokemus?

Työskentely ohjeistettiin seuraavasti: Kirjoita lyhyt laatutarina oppimis- tai opetusprosessista, jossa olet mielestäsi **kokenut** olevan **hyvää laatua**. Kuvaa **miten laatu ilmeni** käytännössä, mitkä tekijät tuottivat hyvää laatua ja miten laatu näkyi oppijoiden toiminnassa. Tarinan ei tarvitse koskea tv-opetuskäyttöä. Lue tämän jälkeen juonneryhmäsi laatutarinat ja kommentoi muutamia (2-3) kiinnostavia tarinoita. Pohdi miten tarinoissa kuvattu laatu olisi mitattavissa ja arvioitavissa. Esitä tarinoihin sellaisia kommentteja ja lisäkysymyksiä, joilla pyrit löytämään toiminnan laatuun vaikuttaneita arvoja ja periaatteita. Vastaa omaan tarinaasi tehtyihin kommentteihin ja kysymyksiin.

Keskeisiä oivalluksia ja näkökulmia laatu keskusteluista

Opetuksen uudistajat ryhmissä löydettiin mm. seuraavia laadun ilmentymiä. *Laatu syntyy opettajan toiminnasta. Laatu näyttää syntyvän opettajan ammattitaidosta, laajasta substanssin hallinnasta, oppimisprosessin huolellisesta suunnittelusta, opintomateriaalien selkeästä jäsentelystä sekä opiskelijoita huomioivasta pedagogisesta otteesta.* Muina tekijöinä mainittiin mm. *opittavan asian kytkeytyminen käytäntöön ja tiedon sovellettavuus, toiminnallisuus ja pienryhmissä tapahtuva opiskelu sekä välitön ohjaus ja positiivinen palaute.* Tv-tuottaa laatua joustavuutena mm. opettajan ja opiskelijan ajankäytön sekä yksilöllisen toimintatavan (esim. oppimistyylin) näkökulmasta. *Laatua ilmenee myös jos opiskeluprosessin rakenne ja ohjeistus on selkeä ja sovituista toimintatavoista pidetään kiinni.* Tv voi myös auttaa yhteisen orientaation ja ryhmän kiinteyden luomisessa, jolloin myös F2F tilanteissa toiminnan tulokset paranevat.

Rakenteiden ravistelijat ryhmien kokemuksia tiivistä Antit Auer kommentissaan seuraavasti:

Kävin läpi tarinanne ja kommentit. Ensimmäiseksi laadun kokemisesta yleensä. Yksi argumentti keskustelussa oli se, että koska laatu on tunne laadusta, kokonaisuus, sitä ei pidäkään yrittää purkaa osiin. Olisin kuitenkin sitä mieltä, että kaikesta huolimatta kannattaa yrittää purkaa 'tunnetta laadusta', koska se antaa mahdollisuuden oppia ja siirtää kokemukset seuraaviin/omiin toteutuksiin.

Toisaalta laadun kokemukseen näyttää liittyvän opettajan henkinen läsnäolo, sitoutuminen, itsensä likoon laittaminen ja välittäminen opiskelijoistaan, eikä välttämättä niinkään hienot opetusmenetelmät. Purkamisen jälkeen voi pohtia myös sitä, voisiko näillä laatukokemuksilla ja laatujärjestelmillä olla mitään yhteyttä toisiinsa. ... Vaikka opetusmenetelmät olisivat miten tyylikkäitä ja opettaja millainen virtuoosi tahansa esiintyjänä, omatkin laatukokemukset kuitenkin useimmiten liittyvät kokemukseen siitä, että esiintyjä todella hallitsee asiansa tai että opetuksessa liikutaan todella uusien ja jännittävien asioiden parissa... Silti laatujärjestelmien on paradoksaalisesti ilmeisen vaikea tavoittaa aidosti laadullisia tekijöitä.

Parhaiten laatujärjestelmät kykenevät varmaankin tavoittamaan kokemuksia opetusjärjestelyjen toimivuudesta oppimisen kannalta. Näitä laatu tekijöitä ovat mm. tavoitteiden aukikirjoittaminen, ohjeistuksen ajantasaisuus, systemaattisuus, riittävyys, kurssin aikataulutus, rytmitys ja selkeä rakenne, sisällölliset kytkennät, tekniikan toimivuus jne. Kyse on siis suunnittelun laadusta, joka ei samalla tavalla personoidu kuin opetus.

Verkostojen virittäjät ryhmän keskustelu

*Myös tässä ryhmässä puhuttiin paljon opettajan merkityksestä, mutta esiin nousi myös uusia teemoja. Toinen oli *opettajan oma oppiminen ja toinen on tiimissä tuotettu opetuksen suunnittelu ja tuotantoprosessi. Samoin systemaattinen, yksiöllinen ja yhteisöllinen palaute ja sen analysointi nousi useammassa tarinassa esiin laadun piirteenä. Erittäin hyvä, mm. oheisessa kommentissa näkyvä, huomio oli myös opettajan oman oppimisen merkitys laadun kokemuksessa.**

"Mielestäni on tärkeää laadusta puhuttaessa puhua myös opettajien oppimisesta, asiantuntijuudesta ja kehitystarpeista. On

mielenkiintoista pohtia, kuinka paljon esim. opettajan asiantuntemus tai opetusmenetelmät vaikuttavat opiskelijoiden oppimiseen.”

Samoin koulutuksen vaikuttavuus nostettiin laadun ulottuvuudeksi, esim. seuraavasti:

”Koulutusprosessin aikana laadukkuus näkyy hyvässä kokonaisuuden suunnittelussa ja konkretisoituu toimivana opiskeluympäristönä sekä erityisesti osallistujien ja opettajien/ohjaajien yhteistyönä. ...Laadukas oppiminen konkretisoitui yhteistyöprosessiksi. Laadukkuutta osoittaa myös se, että tuotokset ovat jääneet elämään ja kehittyneet edelleen sekä tuottaneen kokemuksia ja toimivia malleja organisaatiolle. Laatu ilmeni siis käytännössä asiakkaan tarpeita vastaavana koulutusprosessina, ja organisaation sisällä syntyneessä (verkko) opetuksen – ja opiskelun kehittämiskeskusteluna myös laajemmin kuin mukana olevissa projekteissa.”

Verkkoja jakson seuraava tehtävä oli oman laatukehikon luominen. Osion keskeiseksi Kysymykseksi nostettiin: Kuinka kuvata, perustella ja arvioida oman toiminnan laatua?

Tehtävänanto oli seuraava:

Luo oman hankkeen, tai hankkeen tuloksena syntyvän toiminnan, laatukehikko (laatudokumentti), jossa esittelet seuraavia laadun elementtejä:

Arvot ja periaatteet, joiden perusteella ja oikeutuksella laadukas toiminta tapahtuu,

Indikaattorit, eli toiminnan laatua osoittavat ja kuvastavat tekijät,

Mittarit ja arviointimenetelmät, joilla laatua osoittavia tekijöitä seurataan ja arvioidaan

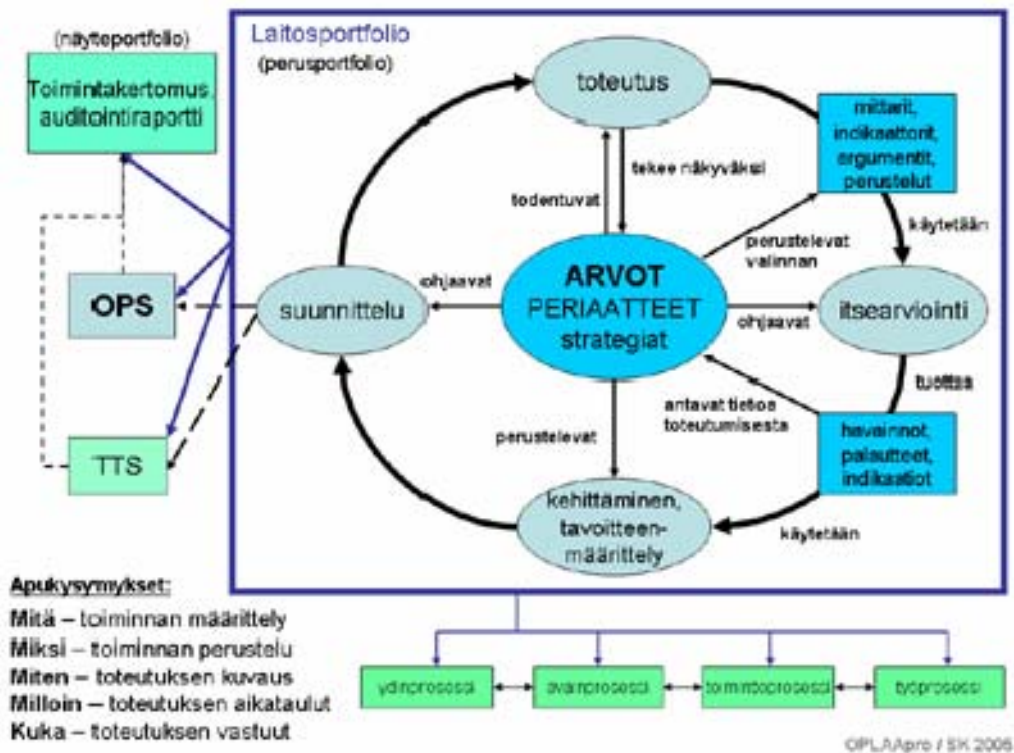
Perustelet lyhyesti valitsemaasi mallia ja tekemiäsi valintoja

Laatukehikoiden työstämisessä sai käyttää pohjana oman yliopistonsa laatumallia tai itse kehittämänsä kuvaustapaa, mutta aineistoksi annettiin myös muutamia valmiita malleja ja matriiseja. Useimpien laatukehikoiden pohjaksi valikoituivat seuraavat kaksi mallia:

VOPLA –hankkeen laatumatriisi:

Vaiheet >>> Pääsisällöt	Nykytilan kuvaus 1. vaihe	Valinta 2. vaihe	Toimeenpano ja Kehittäminen 3. vaihe
Johtaminen			
Osaaminen			
Resurssit			
Prosessit			
Arviointi			

Ja Jyväskylän yliopiston OPLAA hankkeen laatuympyrä:



Havainnot ja laatukehikoista

Oman hankkeen laatukehikon (laatumallin) laatiminen osoittautui jaksolla sangen vaativaksi ja vaivalloiseksi tehtäväksi. Osallistujat suoriutuivat haasteesta kuitenkin hyvin kireästä aikataulusta huolimatta ja saivat aikaan kattavia ja pohdittuja laatumalleja. Selkeästi vaikeimmaksi tehtäväksi osoittautui opetuksen todellista laatua kuvaavien indikaattoreiden (osoittimien, ilmaisimien, näyttöjen...) ja niitä vastaavien mittareiden (välineiden, luokitusten, mallien...) löytäminen, sekä niiden tuottamien tulosten kuvaaminen osaksi laatuprosessia.

Tuotettuja laatukehikoita pohdittiin tämän jälkeen teemaryhmissä, jotka olivat verkko-opetus, materiaalit ja aineosto sekä tulipalvelut ja strategiat. Pohdinnassa ohjeistettiin tarkastelemaan tuotoksia mm. seuraavista näkökulmista:

Millaisena näkyvät toiminnan arvojen ja periaatteiden yhteydet mallissa esitettyihin indikaattoreihin ja mittareihin ?

Vaikuttaako malli sellaiselta, joka tuottaa kehittyvää laatua ja tuo toiminnan laadun näkyväksi ulkopuolisille?

Millaisilla menetelmillä (käytännön toimenpiteillä) hankkeen laatua voisi edistää ?

Kuinka mallissa näkyy tv-t-opetuskäytön osuus laadun kehittämisessä?

Seuraavassa asiantuntijakommentaattoreiden ja osallistujien viesteistä koottua palautetta laatukehikoista.

Sami Hautakankaan kommentteja laatukehikoista

" Nyt kun on valittu jokin lähestymistapa (laatukehikko) ja pyritty kuvaamaan erilaisten kehittämishankkeiden tai jatkuvaan toimintaan liittyvien työtehtävien tai palvelujen kehittämistä ja toteuttamista, on hyvä miettiä mitä sitten tapahtuu? Kun on perehtynyt jonkin yksittäisen mallin logiikkaan ja pyrkinyt soveltamaan sitä itsenäisesti, on toivottavasti kertynyt myös näkemystä siitä, miten pystyy arvioimaan myös mallin soveltuvuutta omaan sovellusalueeseen. Erilaiset laatumallit ja -kehikotkin kun ovat työvälineitä, joiden soveltamisella pitäisi saavuttaa jotakin paremmin kuin ilman niitä.

Kun näistä kuvauksista edetään kohti järjestelmällistä toimintatapaa, pitäisi kehittyä myös tunnistamaan laatukehikkojen rajoitukset niiden antamien hyödyllisten puolien lisäksi. Esimerkiksi kun jotakin

käytännön toimintoa pyritään arvioimaan, olisi hyvä olla vertailun vuoksi käytössä jokin muukin näkökulma kuin toiminnan kuvauksen vastaavuus käytössä olevaan malliin, tai ainakin perusteluja sille, miksi kyseinen malli on valittu juuri tähän tapaukseen. Useimmiten yksittäisessä laatumallissa ei kovin syvällisesti esitetä sitä millä ehdoilla mallin soveltaminen ei olisi järkevää. Laatumallien ja -kehikoiden käsitteleminen työvälineinä voi olla aluksi haasteellista, varsinkin kun kyseessä on niinkin monimutkainen yhdistelmä kuin tieto- ja viestintätekniikka, opetus ja siihen liittyvät tukimuodot. Heitän tässä muutaman kysymyksen, jotka toivon mukaan auttavat haastamaan ja asettamaan malleja niille sopivaan rooliin ja näkemään niitä myös ulkopuolelta.

- Ovatko laatumallin jäsenyykset tai malleihin liittyvät kuvaukset luonteeltaan normatiivisia, arvottavia vai empiirisesti koeteltavissa olevia väitteitä tietyn toimintatavan syy- ja seuraussuhteista? Vai ovatko ne objektiivisia toimintaa kuvaavia ulottuvuuksia, joita ei mallissa itsessään arvoteta?

- Laatujärjestelmästä puhuttaessa, käsitteeseen sisältyy ajatus ennakoitavuudesta ja toistettavuudesta. Mikä osa oman tarkastelun kohteena olevasta toiminnasta on luonteeltaan toistuvaa, mikä puolestaan joka kerralla ainutkertaista?

- Edelliseen osittain liittyen, kun pyritään mittaamaan toimintaa joillakin määrällisillä indikaattoreilla, mikä on niiden suhde toiminnan logiikkaan. Ohjaavatko määrälliset tavoitteet toiminnan kannalta merkitykselliseen suuntaan? Esimerkkinä päinvastaisesta on esitetty mm. kansainvälisen lentoyhtiön laadunparantamisajatusta.

Suuri idea oli, että tuottoa tulee, mitä enemmän koneet ovat ilmassa, sen sijaan että ne olisivat maassa kentällä. Tämä asetettiin keskeiseksi mittariksi, jonka seurauksena yhtiössä pyrittiin minimoimaan kentällä vietetty aika. Koska tämän rinnalla ei ollut muita samantasoisia yhtä vaikuttavia mittareita, toiminta muuttui sen kaltaiseksi, että huoltoja ei tehty yhtä huolellisesti ja jopa polttoaineen tankkaus saatettiin jättää kesken aikarajan tullessa vastaan. Seurauksena oli, että lentojen toimintavarmuus väheni ja välilaskuja ja palaamisia kentälle tuli lisää, ja nehan kokonaisuuden kannalta ovatkin erityisen halpoja; -)

Eli, tällaisessa suhteellisen yksinkertaisessa tapauksessakin voidaan päätyä periaatteessa rationaalisesta lähtökohdasta aivan älyttömäänkin lopputulokseen, mikäli kokonaisuutta ei nähdä.

- Miten käytännössä toteutetaan laatujärjestelmään liittyvä ylläpitävä työ, tiedonkeruu ja analysointi siten, että siitä ei tule yhtä ylimääräistä työtehtävää, joka syö ydintoimintaan liittyviä resursseja? Voi olla, että

sinänsä tarpeellinen tieto voi olla aivan liian työlästä hankkia jatkuvasti luotettavuuden kärsimättä. Esimerkiksi palautteiden antaminen voi helposti kokea inflaatiota, varsinkin jos palautteen antajat eivät näe palautteen antamisen seurauksia."

Anna –Kaarina Kairamo ajatuksia laadusta:

"Entäpä jos kukin meistä tekisi ajatuskokeen ja jätämme sanan laatu pois tuotoksistamme?"

Jääkö jäljelle yksinkertainen ja samalla ehkä ymmärrettävä jäsenitys siitä että mitä tahansa teemmekin, meillä tulee olla selkeästi muotoiltu tavoite, nykytila rehellisesti arvioituna ja itse toiminta joilla tavoitteisiin päästään on selkeästi määritetty konkreettisiksi toimenpiteiksi, joiden toteutumista ja onnistuneisuutta voidaan arvioida ja tarvittaessa kehittää? Kun laatukehikoita ja indikaattoreita ja mittareita luodaan, on varmasti hyvä pitää mielessä että saat sitä mitä mittaat.

Voplan sivuilta löytyy laadun määritelmiä: laatu voi olla mielessämme jokin tai useampi seuraavista:

- a) poikkeuksellinen ilmiö, se on erinomaisuutta*
- b) laatu on virheettömyyttä*
- c) se on tarkoituksenmukaisuutta*
- d) laatu on vastinetta rahalle (kustannus-hyöty-ajattelu) ja*
- e) laatu on muutosta.*

Syytä on myös ajatella, kenen näkökulmasta me aina kulloistakin laatua (sitä mitä kukin sillä aina tarkoittaa yllä olevista tai muista) tarkastelemme? Onko opiskelijan näkökulma sama tai eri kuin esim. rahoittajan? Luultavimmin tarkastelua auttaisi myös jäsentely siihen kenen näkökulmasta tarkastelemme. . Yhteenvetona voin kuitenkin todeta, että tuotokset selkeästi osoittavat että pohdinta toiminnan arvoista, indikaattoreista ja mittareista tuo näkyväksi toimintaa ja sen taustalla olevia tekijöitä. Nehän ovat joka tapauksessa olemassa, implisiittisinä tai kuten nyt eksplisiittisinä."

Antti Auerin koottuja teesejä laatukehikoiden rakentamisesta

- * Yritetään aluksi nostaa mahdollisimman laajasti erilaiset laadun näkökulmat ja tekijät esille*
- * Sen jälkeen tiivistetään olennaisiin indikaattoreihin ja mittareihin, koska käytännön toimintaa voidaan ohjata riittävän yksinkertaisin välinein*
- * EI KUITENKAAN PIDÄ TAKERTUA LIIKAA YKSITTÄISIIN MITTAREIHIN!*
- * mittari pelkistää ja kaventaa aina todellisuutta - siinä on myös sen hyöty, mahdollisuus todeta nopeasti, mihin suuntaan ollaan menossa*
- * laatu on aina suhteellista - konteksti on tärkeä ottaa huomioon yksittäisten mittareiden tulosten tulkinnassa*
- * esim. käyttäjäpalaute mittarina antaa yhden näkökulman laatuun - ei kuitenkaan pidä harhautua 'asiakas on aina oikeassa'- laadunarviointiin*
- * oppiminen, ammatillinen kasvu, käytettävyys ym. laadulliset tekijät eivät taivu helposti mittareiksi - silti ne ovat keskeisiä indikaattoreita*
- * vielä tärkeämpää kuin mittareiden rakentaminen on kuvata niitä toimenpiteitä ja prosesseja, joiden kautta laatuun konkreettisesti vaikutetaan*
- * NÄE METSÄ PUILTA - laatu syntyy kokonaisuudesta, myös laadun osajärjestelmien pitäisi muodostaa kokonaisuus*
- * Jatkuva keskustelu arvojen, tavoitteiden ja indikaattoreiden ja mittareiden kesken tarpeen*
- * Ongelmia ei kannata pelästyä, laatujärjestelmän kehittäminen on aina pitkä prosessi - mutta on tärkeää päästä vaikuttamaan myös alkuvaiheessa, kun laatujärjestelmiä rakennetaan ja arvioinnin kriteerejä kiinnitetään*
- * YHTEISÖLLISYYS arvona ja toimintatapana - mitä laatujärjestelmä kertoo siitä?*
- * Laatujärjestelmä voi luoda yhteisöllisyyttä, mutta pahimmillaan myös hajoittaa sitä*

Viimeisenä vaiheena kävimme videoneuvottelumegakonferenssissa läpi tuotettuja laatukehikoita ja kokosimme yhteen toimivia malleja laatutyön käytännön toimintaan. Mm. seuraavia malleja ja työkaluja nostettiin esille:

Prosessimallit

Vakiintuneen toiminnan kuvaaminen ja uuden toimintamallin käytänteiden kehittäminen

Laatukäsikirjat

Toiminnan kuvaus, luokittelu ja tasalaatuisuuden luominen
Myös uuden toimintamallin systemaattinen kehittäminen

Itsearviointimallit ja palautejärjestelmät

Toiminnan kehittäminen ja laadun seuranta

Laatutapahtumat, benchmarking, konsultaatio

Toiminnan sisäinen palaute, omaehtoinen kehittäminen ja arviointi

Laatuportfoliot

Toiminnan kuvaus ja dokumentaatio
Systemaattinen itsearviointi ja palautemallit

Laatujärjestelmät

Toiminnan arviointi ja luokittaminen
auditointi- ja akkreditointimallit

Lopuksi hieman synteesiä jakson toimivuudesta ja siitä annetusta palautteesta.

Käytimme verkkojakson työskentelyn ja laatujärjestelmien kehittämisen mallina taustalla aiemmassa kuvassa esiteltyä OPLAA hankkeen tekemään laatuympyrää, joka pohjautuu Demingin laatuympyrään ja noudattaa oppimisprosessina Kolb:n kokemuksellisen oppimisen kehää. Tästä syntyy kiinnostava yhteys kokemukselliseen oppimisen ja verkkojakson oppimistuloksien ja palautteen välille, koska käytimme kurssin sisällä työskentelymallina samaa prosessimallia, jonka kautta myös oma laatukehikko oli mahdollista toteuttaa.

Ennen toteutusta teimme järjestäjien toimesta suunnittelua laatutyön sisältöjen ja jakson tavoitteiden osalta, ja omat (hankkeen ja henkilöiden) arvomme olivat enemmän kehittävän laatutyön ja laatutyön tarkoituksen mukaisuuden (fitness for purpose) lähtökohdissa kuin laadunhallinnan ja laatuksentrollin (quality management) perusteissa. Jakson tavoitteeksi asetimme näin laatu-tietoisuuden kehittämisen sekä omaan toimintaympäristöön

soveltuvan ja ulospäin perusteltavan laatukehikon (laatumallin) luomisen. Tämä lähtökohta oli siis perustana jakson työskentelyn ohjeistukselle, eli verkkojakson perustana olleen kehittämissyklin arvojen ja periaatteiden taustana.

Toteutustapa teki siis toivottavasti näkyväksi nuo suunnittelun periaatteet joihin tavoittemme perustimme, mutta otimme mukaan myös toisenlaisia lähtökohtia ja malleja, jotta jokaisella olisi vapaus etsiä ja valita juuri omaan ajatteluunsa ja toimintaympäristöönsä sopiva toimintamalli. Näin suunniteltuna jakson työskentely eteni tällä (kokemuksellisen oppimisen) toiminnan kehittämisen kehällä, eli kurssi aloitettiin henkilökohtaisesta laatukokemuksesta, joka toi palautteen perusteella mielekkäällä tavalla esille omia arvoja ja periaatteita, sekä konkretisoi laatua omakohtaisena ilmiönä. Keskeisimpiä havaintoja laaturarinoissa oli laadun tunne-ulottuvuus ja laadun kokemus toiminnallisuutena.

Laaturarinoiden pohdinnan jälkeen palattiin oman toiminnan kuvaukseen ja pyrittiin luomaan laatumalli, joka tekisi näkyväksi omaa toimintaa ja suuntaisi kehittämistoimenpiteitä jäsennellysti. Tässä yhteydessä pyrittiin siis löytämään laatukehikon kautta laadun indikaattoreita ja mittareita oman toiminnan kehittämiseen. Tämä osoittautui hyvin vaikeaksi, etenkin ns. laadullisten indikaattorien osalta. Tässä osiossa toteutui em. laadun kehittämissyklin ensimmäinen itsearviointi ja kehittämiskohteiden määrittely.

Tässä yhteydessä syntyi myös eräs yhteiseen kokemukselliseen oppimisen liittyvän oivallus. Pohdimme laadullisia indikaattoreita oppimiselle ja huomasimme, että lähes kaikki laatukehikot nostivat oppijoiden palautteen keskeiseksi laadun indikaattoriksi. Tästä havainnosta päästiin mittareiden ongelmaan, sillä yleisesti tiedostetaan palautteen analysoinnin vaikeus ja ongelmat ko. tulosten validiteetin määrittelyssä. Päätelmämme oli, että tarvitsemme laaturajestelmään hyvin määritellyt mittarit jo ennen palautteen keräämistä, jotta niiden kerääminen ja analyysi tapahtuu suunniteltuun ja kestävästi. Tulee siis kysyä itseltään, mitä haluan mitata ja miten tulos vaikuttaa toimintaani, jo ennen kuin palautetta edes kerätään opiskelijoilta. Samoin omaa kehittymistä koskeva ja siihen aidosti vaikuttava palautemalli motivoi opiskelijaa havainnoimaan ja arvioimaan toimintaa pitkäjänteisesti. Tämä havainto ja sen pohdinta oli myös kurssin arvioinneissa nostettu yhdeksi keskeiseksi oppimistulokseksi.

Verkkajakso eteni seuraavaksi laatukehikoiden vertaiskommentointiin ja laatutyön menetelmien pohdintaan. Tässä osassa pääsimme laatutyön ja kokemuksellisen oppimisen kehällä reflektiosta oman laatukehikon uudelleen käsitteellistämiseen sekä käytännön toimintamallien suunnitteluun. Tämä työ jäi tosin verkkojaksolla osin kesken, mutta toivottavasti portfolion kokoaminen auttaa sen loppuunsaattamisessa.

Kokonaisuutena jakson työskentely toi palautteen perusteella näkyväksi laatutyön teoreettisten kehikoiden tehtävän eli toiminnan kuvaamiselle ja toiminnan arvioinnin mallintamisen. Toisaalta jakso osoitti myös näiden välineiden rajoitukset, sillä ne antavat yleensä toiminnan välineeksi vain lähinnä prosessikuvauksen ja arviointikehikkojen malleja. Tämä välineistö voi johtaa siihen että laatua ryhdytään kuvaamaan olemassa olevasta staattisesta toimintamallista käsin ja mittarit luodaan vain nykyisen toiminnan tehostamisen pohjalle. Kuten mm. Antti Auer ja Sami Hautakangas toivat arvioinnissa voimakkaasti esille, hyvin toimiva mittari voi suunnata toimintaa myös täysin väärään suuntaan!

Tässä ajattelussa, etenkin koulutuksen ja kehittyvän laadun näkökulmasta, perinteisen laatutyön välineistö jää siis usein vajaaksi, sillä laadukas oppiminen/opetus on usein uuden ja ainutlaatuisen löytämistä ja siihen liittyy aina toimijoiden ennakoimatonta vuorovaikutusta sekä oppimisen vahvaa tilannesidonnaisuutta. Pyrimmekin tällä jaksolla yhdessä löytämään toimivia oppimisen laadun kehittämisen menetelmiä mm. sellaisista toimintamalleista kuin palautejärjestelmän systematisointi, laatuksultaaatio, benchmarking, yhteisön laatu tapaamiset sekä yksilöllisten ja yhteisöllisten laatuportfolioiden kehittäminen. Nämä menetelmät nähtiinkin lupaaviksi kehittämissuunniksi, mutta näiden teemojen yhteinen työstäminen ja käytäntöön saattaminen jäi vielä kesken kurssin aikataulun vuoksi. Kokonaisuuden puutteena nähtiinkin lähinnä liian kireä aikataulu sekä osin liian vaikeat tehtävät. Kokonaisuutena jakso onnistui palautteen ja järjestäjien itsearvioinnin pohjalta kohtuullisen hyvin, ja useimmat jaksolle ennalta asetetut tavoitteet näyttivät toteutuvan. Myös verkkojakson ja sitä seuranneen videoneuvottelumegakonferenssin yhteen sovittaminen toimi palautteen perusteella onnistuneesti.

Hyvää kevään odotusta kaikille osallistujille!

Toivottavat arviointi –verkkojakson järjestäjät
Markku Närhi ja Antti Auer