

Kooste TieVie asiantuntijakoulutuksen 2006 Arviointi -verkkojaksosta

Arviointi-verkkojakson näkökulma oli verkko-opetuksen laadun arviointi ja kehittäminen. Jakson tavoitteena oli syventää osallistujien laatutietoisuutta verkko-opetuksessa ja luoda aiempien verkkojakson aikana tuotettuja malleja ja tuotoksia hyödyntäen laatumalli oman hankkeen arviointia ja kehittämistä varten. Verkko-opetusta tarkasteltiin osana oman korkeakoulun opetuksen laadun ja organisaation toiminnan kehittämistä ja jaksolla tarjottiin näkökulmia verkko-opetuksen laadun tunnistamiseen ja dokumentointiin sekä työvälineitä laatutyön edistämiseen. Jaksolla pohdittiin opetuksen laadun käsitettä, työstettiin oman hankkeen laatumallia, kommentoitiin pienryhmissä muiden tuotoksia ja etsittiin malleja ja välineitä laatutyön käytänteisiin. Työskentelyä tukivat orientoivat materiaalit, pienryhmäohjaus ja vertaispalautte. Verkkojakso päättyi videoneuvottelumegakonferenssiin. Verkkojakso kesti 5 viikkoa ajalla 15.1-18.2.2007. Aktiivisia toimijoita oli 95. Luotuja objekteja (dokumenteja) oli n. 140. Keskusteluviestejä kirjoitettiin n. 640 ja viestejä luettiin 6800 kertaa.

Verkkojakson aikataulu ja tehtävät olivat seuraavat:

Viikko	Tehtävät, aikataulu ja työskentelymalli	Tavoite	Työmuoto	Ajankäyttö
3-4	<u>TEHTÄVÄ 1</u> Jakson kokonaisuuteen, verkkoympäristöön ja verkkomateriaaleihin tutustuminen. Oman lähiseminaarin tuotoksen/arviointitehtävän tuominen työryhmän kansioon ja ryhmän yhteiseen laatupohdintaa osallistuminen. Oman osuuden julkaisu viimeistään ke. 17. 1. 2007	Tunnistaa omakohtaisesti toiminnan laadun ilmenemisen ja kuvata se muille.	Yksilötyö Työryhmä Verkkokeskustelu	n. 12 tuntia
4-5	<u>TEHTÄVÄ 2</u> Verkkomateriaaleihin ja oman yliopiston laatutyöhön tutustuminen. Oman hankkeen laatudokumentin tuottaminen ja julkaisu teemaryhmässä. Oman laatudokumentin julkaiseminen valittuun teemaan viimeistään ti. 6.2.2007	Löytää ja luoda oman toiminnan ja hankkeen laadun kuvaamisen soveltuva malli (laatudokumentti/laatukehikko). Kuvata mallin avulla oman hankkeen laadun osatekijöitä sekä laadun ilmenemistä ja mittaamista.	Yksilötyö Mentoryhmä Laatudokumentin laatiminen	n. 20 tuntia
5-6	<u>TEHTÄVÄ 3</u> Teemaryhmän muiden osallistujien laatudokumenttien kommentointi ja laadun kehittämisen menetelmien pohdintaa osallistuminen verkkokeskustelussa. Verkkokeskustelu ajalla 9.2.- 15.2.2007	Pohdita keinoja toiminnan laadun kehittämiselle ja laadun arvioinnille. Löytää käytäntöjä ja malleja laatutyön tekemiseen ja ja laadun mittaamiseen	Teemaryhmä Vertais kommentointi Johdettu pohdintakeskustelu	n. 10 tuntia
7	<u>TEHTÄVÄ 4</u> Oman laatumallin esittely/ arviointikeskusteluun osallistuminen megakonferenssissa (jakson vastuuhenkilöt valitsevat esiteltävät laatumallit). Laatumallin täydentäminen ja vieminen portfolio-työtilaan. Megakonferenssi 15.2.2007	Tarkentaa omaa laatumallia ja nivoa se osaksi kehittämishanketta ja portfolioa	Yksilötyö Ryhmäkeskustelu (vn) Laatumallien esittely ja jakson arviointi	n. 7 tuntia

Mihin verkkojaksolla päästiin?

Tässä koosteessa kuvataan lyhyesti verkkojakson toiminnan yleisiä teemoja ja toimintamallia, mutta painopisteeksi on valittu verkko-opetuksen tuotantomallin ideoiden koostaminen sekä laatutyön käsitteiden ja toimintamallien avaaminen.

Verkkojakson työskentelyssä näkyi osallistujien yleinen kiinnostus aiheeseen ja valittuun työskentelymalliin, mutta toisaalta laadun käsitteet ja laatutyön toimintamallit olivat palautteen perusteella vaikeasti omaksuttavia teemoja. Myös työskentelyajankohta oli useille osallistujille kiireinen ja verkkojakso koettiin sangen kiivastahtiseksi. Verkko-opetuksen suunnittelumallin kautta laatutyön käytänteisiin löydettiin uusia näkökulmia ja rooleja, mutta osalle toimijoista tämä työskentely jäi vieraaksi silloin kun oma hanke ei suoraan liittynyt opettamiseen. Opintomateriaaleja, oman hankkeen pohtimista ja etenkin hankkeen arvojen, periaatteiden, indikaattoreiden ja mittareiden auki kirjoittamista pidettiin jakson keskustelujen ja palautteen perusteella hyödyllisenä. Oman hankkeen laatutyön sitominen organisaation yleiseen laatumalliin jäi vielä useimmilla ohueksi, samoin kuin laatutyön menetelmien pohdinta, joka olisi vaatinut hieman lisää aikaa.

Seuraavissa osissa on esitelty verkkojakson tutoreiden käsityksiä työskentelystä ja sen tuloksista.

Verkko-opetuksen laatu /Leena Hiltunen

Verkko-opetuksessa oppiminen ei ole enää sidoksissa johonkin tiettyyn oppilaitokseen ja opettaja ei ole enää fyysisesti läsnä oppimistilanteissa. Tämä luo toisaalta uusia mahdollisuuksia esim. tiedon saavutettavuuden ja elinikäisen oppimisen suhteen, mutta myös uusia haasteita hyvien oppimiskokemusten luomiselle. Ongelmana on liian usein se, että perinteistä opetusta viedään verkkoon sellaisenaan (kirjallisena materiaalina) ilman tarkempaa sisällöllistä suunnittelua, dokumentaatiota ja pedagogista suunnittelua. Opettajilla ei myöskään ole aina riittävää tietotaitoa verkko-opetuksen suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi. Jotta oppijoiden yksilöllisiä oppimisprosesseja, -tyylejä ja -strategioita voitaisiin tukea parhaalla mahdollisella, tavalla tarvitaan suunnitelmallisuutta sekä hyvien käytänteiden dokumentointia.

Jyväskylän TieVie-seminaarin laatutyöpajassa esiteltiin verkko-opetuksen aihetapaustalähtöinen suunnittelumalli, jossa hyödynnetään ohjelmistotekniikan metaforia yhdistäen ne opetussuunnitteluun. Suunnittelumallissa lähtökohtana on luoda dokumentaatio verkko-opetuksen suunnittelun ja toteutuksen tueksi. Suunnittelun keskiössä on verkkokurssin sisältö, koska yleensä opetuksen suunnittelu lähtee liikkeelle halutusta sisällöstä, joka täyttää opetukselle asetetut yleiset tavoitteet. Työpajatyöskentelyssä hyödynnettiin yhteisöllistä oppimista, vastavuoroista opettamista sekä verkostoitumista suunnitellen

ryhmissä yhden ryhmäläisen omaa verkkokurssia. Jokaiselle ryhmäläiselle valittiin rooli: vastuuopettaja, pedagoginen vastaava, oppimateriaalivastaava, tekninen vastaava, tukivastaava sekä laativastaava, jonka näkökulmasta jokainen pohti suunniteltavaa verkkokurssia. Osa osallistujista olisi varmasti mieluummin suunnitellut omaa kehittämishankkeenaan ollutta verkkokurssia, mutta koulutuksen päätavoitteena oli oppia soveltamaan suunnittelumallia, ei siis välttämättä suunnitella täysin valmista verkkokurssia.

Verkko-opetuksen suunnittelumallissa verkkokurssin suunnittelu lähtee liikkeelle tausta-analyysillä, jossa kartoitetaan tulevan verkko-opetuksen taustalla vaikuttavat asiat, kuten

- verkon käytön tuomat hyödyt: miksi verkko-opetusta kannattaa käyttää tässä tapauksessa?
- verkon rooli: onko kyseessä itseopiskelupaketti, lähiopetuksen tukimateriaali, yhteistoiminnallisuuden tukeminen vai koko oppimisprosessi verkossa?
- kohderyhmä: kenelle ja millaisille oppijoille kurssi suunnataan (oppijoiden tiedolliset sekä tieto- ja viestintätekniset taidot)?
- resurssit: millä aikataululla ja millaisilla resursseilla verkko-opetus toteutetaan?
- tavoitteet: mikä on verkkokurssin perus idea, entä keskeisimmät käsitteet sekä oppimistavoitteet?
- rajoitteet: onko suunnittelua rajoittavia tekijöitä, esim. tietyn oppimisympäristöalustan käyttö, tekijänoikeussopimukset, jne.

Suunnittelumallin toisessa vaiheessa pureudutaan varsinaiseen sisällön suunnitteluun. Yleensä tämä kannattaa tehdä visuaalisessa sisältökarttamuodossa, jolloin sisältöjen väliset suhteet ovat helpommin hahmotettavissa. Eräs työkalu sisällön dokumentoimiseen on Opetushallituksen suomeksi ja ruotsiksi versioima ilmainen CmapTools-käsittekarttatyökalu¹, jossa sisältökarttaan voidaan liittää sisältöä tarkentavia sisältökuvauksia sekä valmiita mahdollisesti käytettäviä oppimateriaaleja. Sisältökarttaan voidaan myös liittää erilaisia oppimispolkuja, joilla kuvataan oppimisprosessin suositeltavia tai vaihtoehtoisia etenemisteitä.

Verkko-opetuksen suunnittelumallin kolmannessa vaiheessa pureudutaan aiemmin dokumentoidun sisällön pedagogiseen suunnitteluun. Pedagogisessa suunnittelussa laajennetaan sisältöön valittuja käsitteitä ja sisältökuvauksia pedagogisilla valinnoilla, joilla tuetaan ja kuvataan aiheen opettamista sekä oppimista (opetus- ja oppimisteot). Tässä vaiheessa suunnitellaan myös oppimistehtävät, oppimista tukevien kognitiivisten ja kommunikointityökalujen käyttö, ohjaus (opettajan rooli) sekä oppimisen arviointi. Pedagogisiin valintoihin sisältyvät myös pedagogisten mallien sekä oppimista vaiheistavien skriptien käytön suunnittelu.

Jos jonkin pedagogisen näkemyksen toivotaan ohjaavan koko oppimisprosessia (esim. ongelmalähtöinen oppiminen osana koko

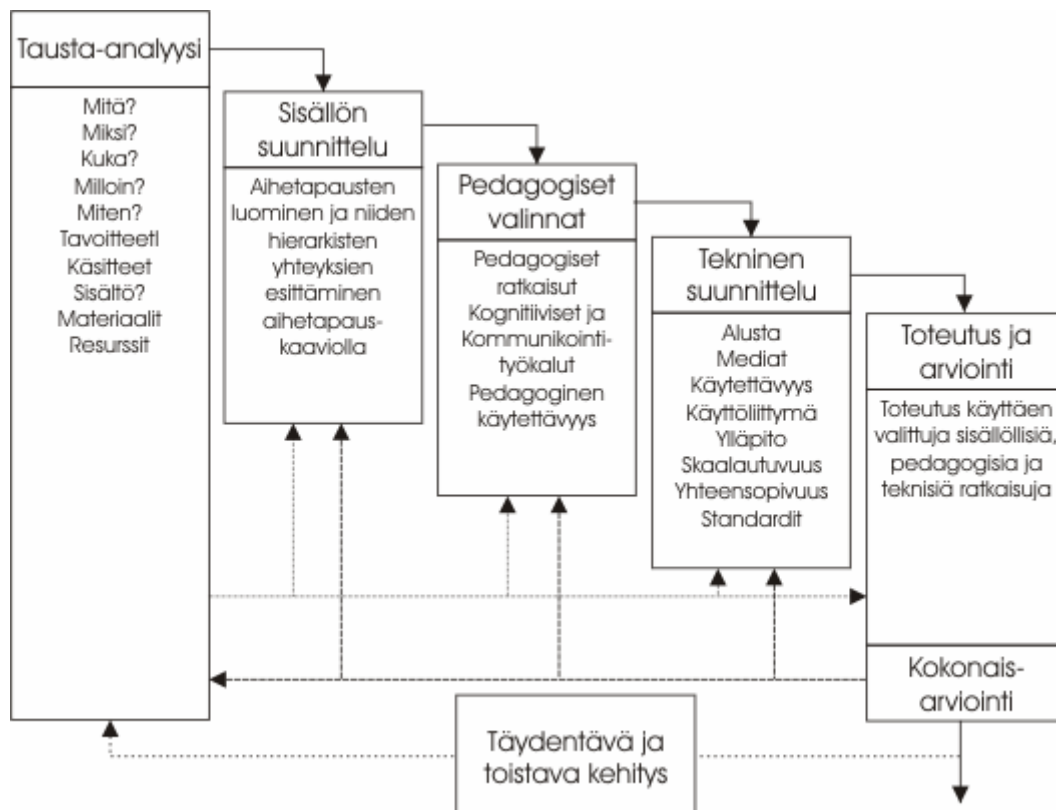
¹ CMapTools-ohjelman voi ladata osoitteesta: <http://cmap.ihmc.us/download/> ja lisätietoja OPH:n koulutuksista ohjelman käyttöönottamiseksi löytyy osoitteesta: <http://www.oph.fi/koulutus/kasitekartta/>

opetussuunnitelmaa), niin pedagoginen suunnittelu voidaan tehdä jo ennen sisällönsuunnittelua. Tällöin sisältö sovitetaan pedagogisen mallin asettamiin vaatimuksiin (esim. ongelmalähtöisessä oppimisessa syklimalliin).

Ideaalitapauksessa sisällönsuunnittelussa ja pedagogisessa suunnittelussa voitaisiin unohtaa tekniset rajoitteet kokonaan; näin ei valitettavasti useinkaan ole. Useimmissa organisaatioissa on rajoitettu ainakin käytössä olevien (tuettujen) oppimisympäristöalustojen määrää: käytössä on vain jokin tietty alusta (Optima, Moodle, WebCT, ...) tai muutama vaihtoehto. Usein myös käytössä olevien muiden teknisten apuvälineiden määrä on rajallinen (videointilaitteistot, kuvankäsittely- ja videoiden sekä äänen editointiohjelmit, ...) tai ainakin opettajien käyttötaidot ovat rajalliset (tässä tullaan resurssiongelmaan – kuka tekee?).

Suunnittelumallin mukaisesti edeten seuraavana vaiheena on tekninen suunnittelu, joka aloitetaan alustan valinnalla – jos tätä ei ole tehty jo taustanalyysi vaiheessa. Mahdollista on toteuttaa verkkokurssi myös täysin avoimien www-sivujen kautta, jolloin sisältö on vapaasti kaikkien saatavilla. Tekniseen suunnitteluun sisältyvät myös mediavalinnat: käytetäänkö tekstiä, kuvia, graafeja, ääntä, videoita, animaatioita, simulaatioita, jne. Lisäksi tässä vaiheessa suunnitellaan myös verkkokurssin käyttöliittymä (miltä verkkokurssi näyttää). Oppimisympäristöalustaa käytettäessä käyttöliittymä muotoillaan alustan ominaisuuksien sallimissa rajoissa (mitä elementtejä otetaan käyttöön ja miten sisältö esitetään). Myös verkkokurssin ylläpito, skaalautuvuus ja yhteensopivuus sekä mahdollinen standardien tukeminen tulee huomioida.

Verkko-opetuksen suunnittelumalli, Leena Hiltunen, JY TTL 2007



TieVie-laaturyöpajassa päästiin suunnittelussa suunnitelmallin mukaan toteutusideoihin asti. Käytännönesimerkkeinä esiteltiin toteutusideoita maailmalta (Antti Auer) sekä Jyväskylän yliopistosta (Heta Kero ja Markku Närhi). Suunnittelutyö jatkui verkkojaksolla laaturyöpajana, jonka tavoitteena oli löytää verkko-opetuksen suunnittelulle laaturyöpäjä ja -mittareita.

Verkkokeskusteluissa nousi esille mm. seuraavia asioita:

Suunnitteluprosessi kokonaisuutena:

- suunnitelmallin ohjeistus selkiinnyttää ja yksinkertaistaa verkko-opetuksen suunnittelua
- tehdyt päätökset dokumentoidaan, jolloin parhaat ja toimivat käytännöt on helppo ottaa uudelleen käyttöön
- muistuttaa sekä opiskelijoilta että opettajilta kerätyn palautteen tärkeydestä
- ohjaa verkkokurssin täydentävään ja toistavaan kehittämiseen

Tausta-analyysi:

- ohjaa resurssien tehokkaampaan hyödyntämiseen, työkuorman optimointiin ja realistiseen aikataulutukseen sekä yhteistyöhön kollegoiden kanssa
- muistuttaa oppimistavoitteiden asettamisesta

Sisällönsuunnittelu:

- ohjaa käsitteiden määrittelyyn, sisällön kokonaissuunnitteluun sekä sisällön järkevämpään mitoitukseen
- ohjaa oppimateriaalien monipuolisuuteen
- korostaa sisällön toimivuutta, tiedon oikeellisuutta sekä ohjeistuksen yksinkertaisuutta

Pedagoginen suunnittelu:

- ohjaa pedagogisesti suunniteltujen oppimistilanteiden luomiseen sekä yksilöllisten oppimispolkujen suunnitteluun
- ohjaa oppimista edistävien opetustekojen suunnitteluun
- ohjaa oppimisen arviointiin oppimistulosten, -tehtävien, opittujen tietojen ja taitojen sekä niiden soveltamisen kautta ulkoa opetteluun suosimisen sijaan
- ohjaa arvioimaan asetettuja oppimistavoitteita sekä laatimaan yhtenäisiä arviointikäytäntöjä
- muistuttaa ohjauksen merkityksestä: riittävä ohjaus oikeaan aikaan ja yksilöllisesti
- korostaa ohjauksen oikeellisuutta, luotettavuutta, kannustavuutta ja selkeyttä
- ohjaa tukemaan erilaisia oppijoita

Tekninen suunnittelu:

- muistuttaa sekä pedagogisen että teknisen tuen merkityksestä
- ohjaa testaamaan ja arvioimaan ennen laajempaa käyttöönottoa

- muistuttaa käytettävyyden, saavutettavuuden, esteettömyyden, skaalautuvuuden ja pedagogisen käytettävyyden huomioimisesta suunnittelussa

Verkkokeskustelun tavoitteena olleiden varsinaisten laatuindikaattoreiden ja -mittareiden löytäminen oli hivenen vaikeaa. Tämän ongelman pohtimista jatkoimmekin sitten verkkojakson loppuun asti ja päätimme vielä koostaa laatutyön perusteista ja toimintamalleista selkeyttävän pohdinnan, jonka toteuttivat verkkojakson tutor Sampo Koivula sekä hänen kollegansa (myös TieVie koulutuksen osallistuja) Jari Rantamäki.

Laatutyön pohdintaa /Sampo Koivula ja Jari Rantamäki

Verkko-opetuksen teemaryhmissä laatukehikoiden työstämisessä ja keskusteluissa havahduttiin huomaamaan sekä laatutyön tärkeys että sen työläys. Selvänä hyötynä pidettiin sitä, että arvojen, mittareiden ja indikaattoreiden pohtimisen avulla voidaan saada näkyväksi, sekä itselle että muille, omaa toimintaa ja siihen liittyviä ja taustalla olevia tekijöitä. Haasteellisimmaksi tehtäväksi osoittautui mittareiden ja indikaattoreiden löytäminen. Mitä ja miten mitataan?

Omaan hankkeeseen sopivan laatumallin valintaa ja soveltuvuutta oli laatukehikoita tehdessä pohdittu, mutta usein varsinaiset perustelut valinnalle ja vertailu muihin malleihin jäi ohueksi. Miksi juuri valittu malli oli käyttökelpoinen ja tarkoituksenmukainen ja mistä syystä jokin toinen malli ei ollut? Ennen kuin tekee lopullisen vallinnan mallista, olisi hyvä tutustua sen toimintaan ja toimivuuteen etukäteen esim. pilotoinnin avulla. Tähän liittyy kysymys laatumallien sovellettavuudesta. Suhtaudutaanko malleihin valmiiksi annettuina ja staattisina, jolloin ne pyritään pitämään alkuperäisinä ja sovittamaan oman toiminnan kuvaus malliin, vai halutaanko tai "uskalletaanko" muokata malleja niin, että ne mahdollisimman hyvin sopivat oman toiminnan kontekstiin ja konkretiaan? Arvioiko malli ja siihen kytketyt mittarit oikeita asioita ja voidaanko niiden tuottamia tietoja käyttää ja tulkita niin, että se vie toimintaa oikeaan suuntaan? "Väärin" asetetut, arvoista ja periaatteista irralliset, mittarit ja niiden tuottamat tulokset ja indikaatiot vaikuttavat toimintaan ja osoittavat sen suuntaa, mutta ohjaavatko ne oikeaan ja haluttuun suuntaan vai epätarkoituksenmukaiseen toiminnan muutokseen?

On hyvä pitää kokonaiskuva kirkkaana mielessä, sillä muutoin voidaan päätyä arvioimaan ja mittaamaan itse mittaamisen vuoksi ("mittaria käytetään, koska sellainen on olemassa") eikä niinkään toiminnan kehittämiseksi. Kokonaisuuden mielessä pitäminen on tärkeää myös siksi, ettei se (vahingossa) häviä keskityttäessä (liiaksi) yksittäisiin asioihin ja niiden yksityiskohtiin. Laatu ja laatujärjestelmä syntyy kokonaisuudesta, jossa (järjestelmän) osatekijät ovat loogisesti yhteydessä toisiinsa. Tämän vuoksi jatkuva tai ainakin määrääjain toistuva vuoropuhelu arvojen ja periaatteiden, indikaattoreiden ja mittareiden välillä on tarpeellista, jopa välttämätöntä, jotta

kokonaisuus toimisi toiminnan kehittämiseksi eikä vain ”järjestelmänä järjestelmän” vuoksi.

Arvo:

- käyttökelpoisuuden tms. ominaisuuden aste, merkitys, tärkeys, paino; arvovalta, arvokkuus, kunnia
- *Arvot* 'seikkoja, joita ihminen pitää hyvinä, tavoittelemisen arvoisina, arvomaailma, joka ohjaa ihmisen elämää'.
- se minkä perusteella jotakin pidetään merkityksellisenä, hyvänä, arvokkaana tms., merkitys, kantavuus.

Periaate:

- toimintaa tai ajattelua ohjaava perusajatus, perusohje, perussääntö.
- toiminnan, menettely- t. ajattelutavan perusajatus, johtava ajatus, ohjenuora, perussääntö, -laki, perinsiippi.

Kriteeri:

- arvosteluperuste; ratkaisevasti erottuva tunnusmerkki
- arviointi-, arvosteluperuste, mittapuu, (ratkaiseva) tunnus(merkki), erottava ominaisuus

Indikaattori:

- osoitin, ilmaisin, esim. merkkivalo
- osoittava laite t. aine, merkkilaitte t. -aine
- soveltaen myös: ”(jokin joka) muutoksellaan ilmaisee ... (kehittymisen, asiantilan) vaiheen”.

Indikaatio:

- osoittaminen, viittaaminen; osoitus jostakin
- soveltaen myös: seikat, joiden perusteella tietyn toimenpiteen käyttö on perusteltua, aiheellista.

Mittari:

- mittauslaite osoittamiseen

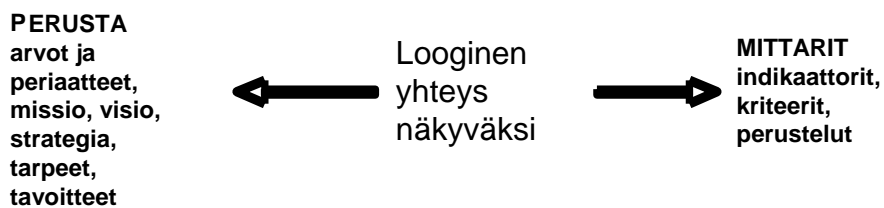
Arvot jäävät usein abstrakteiksi ja etäisiksi suhteessa toiminnan konkretiaan nähden. Kuitenkin arvojen tulisi olla yhteydessä konkreettiseen tekemiseen ja toimintaan ja toteutua siinä. Ja arvioinnin ja mittareiden avulla tätä toteutumista/toteutumattomuutta pitäisi kyetä määrittämään ja todentamaan. Tämän "arvojakumon" aukikirjoittaminen on melkoinen ajatuksellinen ponnistus, mutta myös vaivan arvoinen, sillä se jäntevöittää kummasti koko arviointiprosessia ja laatutyön tekemistä. Kysymys kuuluu siis, miten perustellusti ja konkretisoiden kuvata "juoni" arvoista ja periaatteista, (tavoitteista), indikaattoreiden ja kriteerien kautta mittareihin ja niiden osiin (esim. palautekyselykysymykset) siten, että ne muodostavat loogisen kokonaisuuden. Kun "arviointi on arvon määrittämistä", niin tulisi pystyä kuvaamaan, mikä on tämän prosessin kokonaisuus ja miten se on

perustellusti laadukas ja toimiva. Asiaa tarkastellaan useimmiten jatkumona "ylhäältä lähtien" arvot - indikaattorit - mittarit - mittarin osiot, mutta voihan asian hahmottaa myös "alhaaltapäin": "Mitä ja miksi kysyn tai haluan kysyä palautteissa", ja jatkaa tästä ylöspäin "Mitä kysymykset indikoivat ja mihin indikaattoreihin niillä halutaan saada vastaus" ja sitten "Mitä arvoja ja periaatteita nämä indikaattorit todentavat/kuvastavat". Myös näin tämä "arvon määrittämisen" jatkumo voidaan saada näkyväksi ja arvioinnille syntyy "looginen mieli".

Jos arvona on esim. opiskelijälähtöisyys, niin mitä se tarkoittaa (mahdollisimman konkreettisesti kuvattuna) ja mitä (tavoitteita ja periaatteita) siitä seuraa toimintaan (tästä hyvänä esimerkkinä Päivin dokumentti), mi(t)kä tekijät toiminnassa ilmentävät/indikoivat tätä arvoa, miten laadittu/valittu mittari mittaa ja tuo esiin tämän arvon toteutumisen ja kuinka mittarin "toimivat" tässä tehtävässään. Eli mittareiden ja esim. palautekyselyiden aukikirjoittaminen ja -miettiminen tuo esiin sekä arvioinnin tarkoituksen että mittarin yhteyden indikaattoreihin, kriteereihin ja arvoihin/periaatteisiin. Konkreettisuus on viime kädessä se, mikä todentaa ja tekee perustellusti näkyväksi koko laatutyön toimivuuden.

Perusväittämät:

- VÄITE 1: Arvo tai periaate on olemassa, jos sillä on kriteeri tai indikaattori.
- VÄITE 2: Mittari tuottaa toimintaa kehittäviä indikaatioita vain, jos sen kytkeytyminen johonkin arvoon voidaan osoittaa.
- VÄITE 3: Mittari, joka ei kytkeydy toimintayksikön johonkin arvoon, tuottaa indikaatioita, jotka saattavat muuttaa toimintaa, mutta voivat haitata toiminnan laadun varmistusta ja kehittämistä.



Arvo 1 (konkreettinen kuvaus)	Yhteyden perustelu	Arvon 1 indikaattori/kriteeri
Tavoite 1 (esim. osaamistavoite)	Yhteyden perustelu	Tavoitteen 1 indikaattori/kriteeri

Yksinkertainen malli tärkeiksi koettujen tavoitteiden ja niiden toteutumisen osoittamiseksi ajateltujen indikaattoreiden muodostamisesta.

MITTARIN MUODOSTAMINEN

ARVO muuttuu käytännöksi kun siitä muodostetaan

PERIAATE, jonka todentamiseksi asetetaan

KRITEERI

INDIKAATTORI

INDIKAATIO



301106/Koivula S., Rantamäki J.

Keskusteluissa pyydettiin myös kommentteja ja kokemuksia erilaisista laatutyön malleista ja työkaluista ja niiden toimivuudesta käytännön toimintaan. Näitä malleja ja työkaluja ovat mm: prosessikuvaus (mm. kaaviot), itsearviointi (mm. matriisit), laatukäsikirjat (mm. laatumallien EFQM, CAF tai ISO9001:2000 antamat rakenteet) ja erilaiset toimintatavat kuten laatukonsultaatio, laatukoulutus, benchmarking, auditointi ja akkreditointi sekä laatumallien rakentamiseen ja seurantaan kehitettävät laatuportfoliot.

Teemaryhmässä ei käyty kovinkaan paljon keskustelua laatutyön työkaluista. Ne koettiin osittain oudoiksi ja etäisiksi. Tutuimmiksi ja käyttökelpoisimmiksi keskusteluissa osoittautuivat prosessimallit, itsearviointi(matriisit) ja erilaiset laatutapahtumat, joissa jaettiin tietoa ja hyviä käytäntöjä.

Laatumallien ja työkalujen olennaisin yleinen hyöty on oman toiminnan ja sen laadukkuuden näkyväksi tekemisessä ja arvioinnissa. Ne tarjoavat myös rakenteita ja toimintamalleja toiminnan kehittämiseen. Laatumallien ja työkalujen valinnassa ja käytössä on keskeistä niiden soveltuvuus ja soveltaminen, mahdollisuuksien mukaan, oman toiminnan kontekstiin ja konkretiaan. Valitaan sopiva ja sopivan kokoinen työkalu, jolla tehtävä laatutyö parhaiten hoituu – usein tahtoo käydä niin, että valitaan (kaiken varalta) joko liian järeä tai monimutkainen työkalu. Laatutyökaluja voi käyttää myös selektiivisesti soveltaen siten, että hyödyntää niistä omaan toimintaan ja kontekstiin vain joitakin osioita tai esim. kysymyssarjoja.

Eri toimija- ja toimintatasoilla eri asiat ja mm. kuvauksen abstraktiotaso korostuvat ja ovat merkityksellisiä, joten laatutyökalujen (ja niihin sisältyvien

osioiden ja mittareiden) suhteuttaminen ja ”skaalaaminen” kullekin kontekstille ja toimintatasolle on mietittävä tarkoin, ettei päädytä esim. laatukäsikirjassa kuvaamaan asioita moneen kertaan tai liian detaljeihin menevästi. Yleisenä ohjeena eri toimintatasojen kuvauksessa voidaan pitää sitä, että mikäli toiminto tai asia on kuvattu ”ylemmällä tasolla” (esim. koko yliopiston ja/tai tiekunnan laatukäsikirja tai prosessikuvaus), niin sitä ei enää kuvata uudelleen ”alemmalla tasolla” (esim. laitoksen tai oppiaineen laatukäsikirjassa tai prosessikuvauksissa). Sen sijaan siihen vain viitataan (tai linkitetään, jos käytössä on verkkoversio) ja alemmalla tasolla kuvataan toiminto niiltä osin kuin se kulloisessakin kontekstissa poikkeaa, on erilaista tai omaleimaista verrattuna yleisempään ja ylempään kuvaustasoon.

Prosessimallit toimivat hyvin kuvattaessa samanlaisina toistuvia toimintoja, joilla on selkeä alku ja loppu sekä syötteet ja tuotokset.

Laatukäsikirjan määritelmä

Laatukäsikirja on organisaation laatupolitiikan esittävä ja laatujärjestelmän kuvaava asiakirja. ISO -standardin mukainen laatukäsikirja käsittää laatupolitiikan, laatutavoitteet, organisaation rakenteen ja vastuumäärittelyt, laatujärjestelmän kuvauksen, rakenteen ja toteutuksen, laatukäytännöt ja laatujärjestelmän dokumentoinnin.

Laatukäsikirjat ovat hyviä apuvälineitä laatujärjestelmän kuvaamisessa ja toiminnan sisällysluettelonomaisessa dokumentoinnissa.

Benchmarkingin määritelmä

Arviointia, jossa organisaatiot (tai sen osat) vertaavat toimintaansa ja prosessejaan toisen organisaation kanssa. Vertailukumppani etsitään yleensä itseä jossakin suhteessa paremmasta organisaatiosta. Benchmarking on menetelmä, jossa opitaan hyviltä esikuvilta ja jonka tavoitteena on saavuttaa parannuksia omassa toiminnassa. Benchmarking on ihmisen luontainen utelias tapa toimia ja kartoittaa yhteistyön ja ystävyysedellytyksiä.

Benchmarkingista voisi todeta, että se on syytä aloittaa viimeistään silloin, kun on riittävästi tehty itsearviointia ja saatu todennettua oma ’hyvyys’ ja kehitettyä sitä (oletettavaan tiettyyn pisteeseen, jossa omaa toimintaa ei enää voi riittävästi itse itsekseen arvioimalla kehittää). Kun sitten halutaan saada vertailupohjaa oman toiminnan edelleen kehittämiseksi ja halutaan oppia muilta ja jakaa myös omaa ’hyvyyttä’ muille, on benchmarking toimiva laatutyön väline.

Laatujärjestelmän (lyhyt)määritelmä

Toiminnan kehittämisen ja arvioinnin sekä laadukkuuden osoittamisen ja varmistamisen tueksi luodut ja ylläpidettävät rakenteet, menetelmät ja käytänteet.

Laatujärjestelmät (kuten EFQM ja ISO9001:2000) sopivat parhaiten koko organisaation toiminnan arviointiin, mutta myös yliopiston laitoksia on arvioitu ja sertifioitu laatujärjestelmien vaatimusten mukaisesti.

Itsearviointimatriisit ovat käyttökelpoisia jonkin tietyn asiakokonaisuuden tai ilmiökentän ajatuksellisessa ja toiminnallisessa hahmottamisessa, vaikkei niitä käytettäisikään kokonaisuudessaan. Usein itsearviointimatriisien kohdalla unohdetaan, että ne ovat ensisijaisesti oman toiminnan kuvaamisen ja kehittämisen työkaluja. Matriiseihin, kuten myös muihin laatutyökaluihin, liittyy se riski, että mikäli niissä (valmiiksi annettuna) kovin määräävästi ohjataan toiminnan kuvausta ja sen sisältöjä, voi syntyä tilanne, jossa vastataan matriisiin ”vaatimuksiin” ja kuvataan toiminta sen mukaiseksi ilman kytkentää todellisen toiminnan näyttöihin ja perusteluihin. Tällöin ne voivat alkaa muuttaa toiminnan kuvausta matriisin mukaiseksi muuttamatta itse toimintaa, jolloin syntyy ”kaksoiskirjanpidoksi” kutsuttu ilmiö.

Portfoliomalli poikkeaa ”perinteisestä” laatujärjestelmäkonseptista siinä, että se painottaa omistajuutta laadun määrittelyssä ja dokumentoinnissa. Portfoliomalli kohdentaa laatutyön yhteisön oman toiminnan kestäväan ja pitkäjänteiseen kehittämiseen itse valittujen arvojen mukaisesti. Sen etu esim. laatukäsikirjaan nähden on siinä, että sen avulla saadaan paremmin esiin ja todennettua toiminnan muutos ja kehittyminen (”historia” ja ”kehitystrendit”).

Lopuksi

Yleisesti voinee sanoa että arviointi verkkojakson tavoitteena ollut laatutietoisuuden parantuminen ja laatutyön omakohtaistuminen saavutettiin kohtuullisesti. Ainakin jakson päättäneessä videoneuvottelumegakonferenssissa käytiin lukuisia innostavista ja oivaltavia keskusteluja laatutyön tavoitteista, esteitä ja käytänteistä. Tämän teema on yhä ajankohtaisempi nyt, kun korkeakoulut valmistutuvat vuorollaan laatujärjestelmänsä kuvaamiseen ja ulkoiseen auditointiin. Siinä prosessissa on myös meillä tvt-opetuskäytön toimijoilla ja alueen kehittämishankkeilla mahdollisuus kuvata oman toiminnan laatu, toimivuus ja hyödyllisyys yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa. Toivomme tämän jakson olleen hyödyllistä harjoitusta näihin tuleviin haasteisiin.

Hyvää kevään odotusta kaikille osallistujille!

Toivottavat arviointi –verkkojakson järjestäjät

Markku Närhi ja Antti Auer