

Orientaatio verkko-opetuksen laadunhallintaan

Annikka Nurkka ja Sari Tervonen

Tämän artikkelin tavoitteena on johdattaa lukija verkko-opetuksen laadunhallinnan keskeisiin kysymyksiin ja antaa perustietoa verkko-opetuksen laadunhallintajärjestelmän rakentamisen pohjaksi. Verkko-opetus ja sen laatua tarkastellaan kokonaisvaltaisesti ja laajasti ymmärrettyinä. Tarkasteluun kytketään kolme ulottuvuutta:

- laadunhallintajärjestelmän sisällöt
- laadunhallintajärjestelmän vaiheet
- verkko-opetuksen keskeiset näkökulmat.

Tämä ulottuvuuksien moninaisuus on sekä mahdollisuus että haaste, sillä lukija voi valita tai joutuu valitsemaan oman lähestymistapansa verkko-opetuksen laadun tarkasteluun.

Artikkeli orientoi lukijaa myös tarkastelemaan VOPLA-laatukäsikirjaa, joka on tuotettu laadunhallinnan tukimateriaaliksi ja julkaistu osoitteessa www.vopla.fi.

Mitä on laatu?

Verkko-opetuksen laadusta puhuttaessa on aluksi määriteltävä, mitä termillä *laatu* tarkoitetaan. Termin määrittely ei ole helppo tehtävä, ja tuon käsitteen epämääräisyys ja moninaisuus herättää jatkuvasti keskustelua. Terminä laatu on kuin märkä saippua, joka ei tahdo pysyä käsissä vaan luiskahtaa pois heti, kun siitä saa otteen.

Koulutuksen kontekstissa laatu-termillä viitataan seuraaviin määritelmiin: laatu on hyvyttä tai erinomaisuutta, virheettömyyttä, tarkoituksenmukaisuutta, (kustannus)tehokkuutta tai muutosta ja kehittämistä¹. Nämä määrittelyt kuvaavat sitä moninaisuutta, johon laatu-termi viittaa. Jotta laatua voidaan määritellä, täytyy sen tarkastelu kytkeä tiettyyn kohteeseen, esimerkiksi verkko-opetukseen.

VOPLA-hankkeessa tuotetussa laadunhallinnan tukimateriaalissa on tausta-ajatuksena näkemys laadusta muutoksena tai jatkuvana kehittämisenä. Laatu nähdään siis hyvin dynaamisena ja alati muuttavana. Toimintojen pitää olla jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen kohteina, sillä toimintojen edellytysten muuttuessa pitää myös toimintojen kehittyä.

¹ ks. esim. Harvey & Knight 1996.

Laatu on laadunhallintaa

VOPLA-hankkeessa laatua tarkastellaan laadunhallintana. Laadunhallinnalla viitataan siihen järjestelmällisyyteen, jolla toimintoja johdetaan, suunnitellaan, toteutetaan, arvioidaan ja kehitetään. Tämä systemaattisuus mahdollistaa sen, että laatuun oleellisesti liittyvän jatkuvan parantamisen ideologia voidaan toteuttaa. Verkko-opetuksen laatu varmistetaan ja osoitetaan siis laadunhallintajärjestelmänä, jossa on kuvattu kaikki se, mikä toimintojen laadun kannalta on tärkeää kuvata. Järjestelmän kehittämisen lähtökohtana pitää olla organisaation omat laadunhallinnan tarpeet ja tavoitteet.

Laatu-termiä on melkein mahdotonta avata edellä mainittua enempää ilman niitä konkreettisia toimintoja tai kohteita, joiden laatua halutaan kehittää. Verkko-opetuksen laadusta puhuttaessa kohteena voi olla verkkokurssi, verkko-oppimateriaali, verkko-opetuksen tukipalvelut, tiedekunnan tai koulutusohjelman verkko-opetus tai tieteenalaverkoston verkko-opetus. Kun kohde on selvillä, voidaan ryhtyä keskustelemaan siitä, mistä syntyy esimerkiksi tieteenalaverkoston verkko-opetuksen laatu, ja määrittelemään, millaista laadun kehittämisen systemaattisuutta tai laatu-järjestelmää tarvitaan.

Verkko-opetuksen laadunhallintajärjestelmän keskeiset sisällöt

Standardoidut laadunhallintamallit – ISO, BSC, EFQM ja TQM – ovat olleet taustalla verkko-opetuksen laadunhallinnan sisältöjä rakennettaessa. Näillä järjestelmillä on paitsi omat painotuksensa myös paljon yhteistä. Ne korostavat muun muassa asiakaslähtöisyyttä ja jatkuvaa parantamista, ja niistä on löydettävissä samoja sisältöjä.

Verkko-opetuksen laadunhallintaa kehitettäessä keskeisiksi tarkastelun kohteiksi on VOPLA-hankkeessa nostettu seuraavat sisällöt: johtaminen, osaaminen, resurssit, prosessit ja arviointi. Näitä sisältöjä tarkastelulla rakentuu käsitys verkko-opetuksen laadusta tietyssä organisaatiossa. Näihin sisältöihin keskittymällä myös kehitetään verkko-opetuksen laatua.

Laadunhallintajärjestelmän vaiheet

Laadunhallinnassa on oleellista jatkuvan kehittämisen sykli, joka syntyy jatkuvasti parantamalla, laajentamalla ja syventämällä tarkasteltavia asioita. Laadunhallinnassa edetäänkin vaiheittain nykytilan kuvauksesta

laadunhallintajärjestelmän rakentamisen kautta järjestelmän ylläpitoon ja jatkuvaan kehittämiseen. Laadunhallintajärjestelmän kehittämisen vaiheet limittyvät organisaation toiminnassa usein toisiinsa. Ne eivät ala ja lopu tiettyihin kohtiin vaan saattavat jatkuva yhtäaikaaisesti pidemmän aikaa. Kaikkia kehittämiskohteita ei myöskään tehdä kerralla, vaan asioita kehitetään eri tahdissa tarpeellisuuden ja kiireellisyyden mukaan.

Nykytilan kuvaus

Verkko-opetuksen laadunhallinta aloitetaan nykytilan kuvauksella, jossa käsitellään oman verkko-opetuksen tämänhetkinen tilanne sisältö sisällyttäen: johtaminen, osaaminen, resurssit, prosessit ja arviointi. Nykytilan kuvaus kirjoitetaan tavallisesti mahdollisimman yksinkertaisesti ja pääpiirteissään. Tässä vaiheessa ei vielä mietitä kehittämiskohteita, vaikka ideoita siihen yleensä jo syntyykin.

Nykytilan kuvaus on hyödyllistä tehdä koko organisaation kanssa, jotta verkko-opetuksen nykytila saadaan kuvattua kattavasti. Nykytilaa kuvattaessa vastataan esimerkiksi seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Miten verkko-opetus kytkeytyy strategiaan tai toimintaohjelmaan?
- Millaista osaamista opettajilla ja opiskelijoilla on verkko-opetuksessa ja -opiskelussa?
- Millaisia resursseja verkko-opetukseen on käytössä?
- Miten verkko-opetus toteutetaan?
- Miten verkko-oppimateriaaleja tuotetaan?
- Miten verkko-opetuksen tukipalvelut toteutetaan?
- Miten verkko-opetusta arvioidaan?

Laadunhallintajärjestelmän rakentaminen

Laadunhallinnan toista vaihetta, rakentamisvaihetta voidaan kutsua myös Nykytila+ -vaiheeksi. Tässä vaiheessa määritellään, kuvataan ja tarkastellaan organisaation tai työntekijän toimintaa sekä arvioidaan nykyistä toimintaa kriittisesti. Vaiheen tuloksena syntyy verkko-opetuksen, tukipalveluyksikön tai yksittäisen verkkokurssin laadunhallintajärjestelmä, jossa on kuvattu kaikki ne asiat, joilla toimintojen laadukkuus varmistetaan.

Rakentamisvaiheessa määritellään tärkeimmät toiminnot eli prosessit (esimerkiksi johtamisen, verkkokurssin tuotannon ja arvioinnin prosessit) sekä määritellään prosessien osaamis- ja resurssivaatimukset sekä vastuut. Prosessien kuvauksen yhteydessä on hyvä myös määritellä verkko-

opetuksen ja toimintojen laatutavoitteet sekä tavoitteiden saavuttamista arvioivat mittarit. Rakentamisvaiheessa kuvataan myös se, miten arviointien tuloksia käsitellään.

Rakentamisvaiheessa kannattaa edetä pienin askelin niin, että laadunhallintajärjestelmän kehittäminen aloitetaan yhdestä tai kahdesta asiasta, tehdään kehittämistoimenpiteiden valmistelu kunnolla ja ryhdytään toteuttamaan valittuja kehittämistoimenpiteitä systemaattisesti. Myös toiminnan riittävä ja huolellinen dokumentointi on tässä vaiheessa tärkeää. Rakentamisvaiheessa nousevat esiin esimerkiksi seuraavanlaiset kysymykset:

- Millaisia resursseja varataan verkko-opetukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi?
- Miten verkko-opetuksen tukipalveluilla edistetään strategisten tavoitteiden toteutumista?
- Millainen on verkko-opetuksen tuotantoprosessi ja miten se kuvataan?
- Millaiset mittarit verkko-opetuksen laatutavoitteille määritellään?
- Milloin arviointitietoa kerätään ja miten se käsitellään?

Jatkuva ylläpito ja kehittäminen

Laadun kehittämisen kolmas vaihe kuvaa laadunhallinnan jatkuvuutta. Ylläpito- ja kehittämisvaiheessa on laadunhallinnassa siirrytty jo vakiintuneeseen toimintaan, jossa ylläpidetään hyväksi havaittuja laadunhallintajärjestelmässä kuvattuja menettelyjä ja kehitetään tarpeen mukaan uusia. Tässä vaiheessa on tärkeää, että organisaatio kokonaisuudessaan toimii määriteltyjen prosessien mukaisesti, toisin sanoen toimitaan, kuten laadunhallintajärjestelmässä on kuvattu.

Laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen kuuluu myös mittareiden arviointi ja arvioinnista saatujen tulosten analysointi. On tärkeää arvioida, ohjaavatko mittarit ja niillä saadut arviointitulokset toiminnan kehittämistä oikeaan suuntaan. Jos näin ei tapahdu, on arvioitava, onko mittarissa tai prosessissa jotain vikaa. Siinä tapauksessa pitää mittaria tai prosessia kehittää edelleen. Laadun kehittämisen viimeinen vaihe on jatkuvaa toiminnan parantamista ja kehittämistä.

Verkko-opetuksen keskeiset näkökulmat

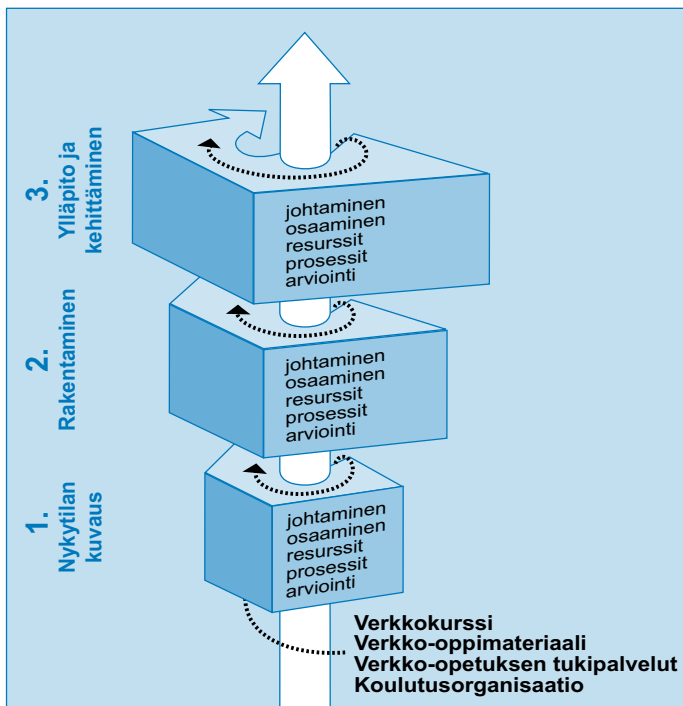
Verkko-opetuksen laadunhallintaa pohdittaessa eteen tulee kysymys, mitä asioita pitää ottaa tarkasteltaviksi ja käsiteltäviksi. Laajasti ymmärrettynä verkko-opetuksen laatutarkasteluun pitää sisällyttää seuraavat näkökulmat:

- verkkokurssin laadunhallinta
- verkko-oppimateriaalien laadunhallinta
- verkko-opetuksen tukipalvelujen laadunhallinta
- koulutusorganisaation verkko-opetuksen toimintojen laadunhallinta.

Nämä neljä näkökulmaa yhdessä tuottavat kokonaiskuvan verkko-opetuksen laadunhallinnasta. Verkkokurssin laadunhallinta koskettaa erityisesti opettajia ja koulutuksen suunnittelijoita, kun he tuottavat tai uudistavat verkko-opetustaan. Verkko-oppimateriaalien laadunhallinta koskettaa paitsi sisällön tuottajia myös opettajia, jotka tuottavat verkko-oppimateriaaleja osaksi verkkokurssiaan. Tukipalvelujen laadunhallinta koskettaa verkko-opetuksen tukihenkilöitä, kun he antavat ohjausta ja tukea sekä yksiköille että yksittäisille verkko-opettajille ja tuottajille. Koulutusorganisaation kokonaisnäkökulma on tärkeä korkeakoulun johdolle ja koulutustoiminnoista vastaaville esimiehille, kun he arvioivat yksikkönsä verkko-opetuksen tilaa ja tekevät strategisia linjauksia yksikön verkko-opetuksesta.

Verkko-opetuksen laadunhallinnan kokonaisuus

Verkko-opetuksen laadunhallinnan kokonaisuus voidaan esittää mallina (kuvio 1), jossa on huomioitu laadunhallintajärjestelmän sisällöt ja vaiheet sekä verkko-opetuksen keskeiset toiminnot.



Kuvio 1. Verkko-opetuksen laadunhallinnan malli ja laadun kehittämisen sykli

Mallin avulla verkko-opetuksen laadunhallintajärjestelmän rakentaja voi hahmottaa oman näkökulmansa suhteessa kokonaisuuteen. Mikäli esimerkiksi verkko-opettaja haluaa kehittää oman verkkokurssinsa laadunhallintaa, hän voi hyödyntää työssään tämän mallin elementtejä ja tarkastella oman verkkokurssinsa laatua ja sen systemaattista kehittämistä mallin avulla.

Verkko-opetuksen laadunhallintajärjestelmä ei ole itseään toteuttava automaatti. Se edellyttää, että sen mukaan toimitaan ja sitä myös kehitetään ja parannetaan aina, kun tarvetta ilmenee. Laadunhallintajärjestelmän avulla verkko-opettaja voi parhaimmillaan varmistaa, että verkko-opetus on tarkoituksenmukaista ja tuloksellista, ja että verkkokurssin toiminnot sujuvat hyvin.

Lähteet

Harvey, L. & Knight, P. T. 1996. Transforming Higher Education. The Society for Research into Higher Education & Open University Press. Buckingham.

VOPLA-laatukäsikirja 2006. Luettu marraskuussa 2006. [www-dokumentti].
<http://www.vopla.fi/laatukasikirja/>