

# Verkko-opetuksen laatu on osa opetuksen kehittämistä

*Tiina Pyrstöjärvi*

## Laatutyön lähtökohdat

Avoimen yliopiston tehtävänä on edistää koulutuksellista tasa-arvoa, tarjota aikuisille monipuolinen mahdollisuus osallistua yliopistolliseen koulutukseen sekä edistää yliopistollisten opintojen saatavuutta. Opintojen saatavuutta ja vaikuttavuutta lisätään joustavilla ja aikuisen oppimista edistävillä opetus- ja opiskelumenetelmillä. Toiminnassamme tämä tarkoittaa muun muassa verkko-opetuksen kehittämistyötä, sillä verkon hyödyntäminen antaa joustoa opiskeluun.

Kuopion Avoimessa yliopistossa, kuten Kuopion yliopistossa, on 1990-luvulla alkanut laatutyö vahvasti käynnissä. Yliopisto on omaksunut jatkuvan kehittämisen toimintamallin strategisen johtamisen tueksi kaikilla toiminnan tasoilla.

Yliopiston päälaatukäsikirjassa<sup>1</sup> ja sitä tarkentavissa toimintayksiköiden laatukäsikirjoissa on kuvattu laadunhallintajärjestelmä, laatupolitiikka ja laatutavoitteet sekä toiminnan toteuttaminen, arviointi ja kehittäminen. Avoimen yliopiston toiminta on osa yliopiston ja Koulutus- ja kehittämiskeskuksen toimintaa, joten taustalla on vankka yliopiston strateginen tuki ja malli laatutyön edistämiseksi.

Kuopion yliopiston tavoite kattavasta laadunhallintajärjestelmästä ja toimivasta auditointikäytännöstä vuoteen 2006 mennessä on toteutunut hienosti: Kuopion yliopisto läpäisi ensimmäisenä *Korkeakoulujen arviointineuvoston* (KKA) laatuauditoinnin, ja *SFS Inspectan* auditoinnissa Kuopion yliopistolle myönnettiin opetuksen kansainvälinen laatusertifikaatti ensimmäisenä pohjoismaisena yliopistona.<sup>2</sup>

KKA:n auditointiraportin mukaan yliopiston laadunvarmistusjärjestelmässä on monia vahvuuksia ja hyviä käytänteitä. Raportin johtopäätöksissä mainittiin hyvänä käytänteenä Koulutus- ja kehittämiskeskuksen laatima pedagogisen toiminnan arviointiohjelma:

*Ohjelmassa on ansiokkaasti kuvattu ja ohjeistettu avoimen yliopisto-opetuksen ja täydennyskoulutuksen järjestämisprosessi. Ohjelmassa on kuvattu avoimen yliopisto-opetuksen ja täydennyskoulutuksen*

1 Kuopion yliopiston päälaatukäsikirja 2006.

2 Laatutyö Kuopion yliopistossa 2006.

*suunnittelussa, toteutuksessa ja päättämisessä huomioitavat arviointikriteerit.*<sup>3</sup>

SFS:n auditointiraportissa todettiin myös vahvuutena edellä mainittu pedagogisen toiminnan arviointiohjelma, jossa ohjeistetaan asiakaspalautteen dokumentointi ja arviointitiedon analysointi.

Laatukäsikirjaa ei ole tehty vain auditointeja varten vaan toimintamme kehittämiseksi. Toimintayksikkömme Koulutus- ja kehittämiskeskuksen laatukäsikirja onkin osoittautunut toimivaksi työkaluksi jokapäiväisessä työssä. Laatukäsikirja löytyy yliopistomme sisäisiltä www-sivuilta ja sieltä on helppo löytää halutut dokumentit kuten ydinprosessiemme kuvaukset, menettelyohjeet ja niitä täydentävät ohjeet sekä asiakirja- ja lomakemallit. Sinne dokumentoidaan asiakaspalautteiden yhteenvedot ja kehittämistoimenpiteiden hallintaan liittyvät asiakirjat sekä raportoidaan johdonkatselmukset ja auditoinnit.

Laatukäsikirjan ohjeet on yhteisesti hyväksytty ja laatutyöhön on tavalla tai toisella jokainen osallistunut, joten kirjatut toimintaperiaatteet velvoittavat koko henkilöstöä. Ohjeita laatii ja päivittää tehtävästä vastaava henkilö ja hyväksymisen hoitavat nimetyt henkilöt. Näin ollen suuri osa henkilöstöstä on aktiivisesti mukana ylläpitämässä laatukäsikirjaa ja siitä on tullut toimintamme kehittämisen työkalu.

Pilottivuosi oli meille mahdollisuus kehittää edelleen jo alkanutta laatutyötä ja tarkastella syvällisemmin nimenomaan Avoimen yliopiston verkko-opetuksen laatua. Lähteihän mainittu arviointiohjelmakin kehittävän arvioinnin ajatuksesta, jonka mukaan toimintaa arvioidaan laadukkaamman ja oppimista paremmin tukevan opetuksen kehittämiseksi.

Laatu on mielestämme kehitystä, jatkuvaa muutosta ja tarkoituksenmukaista toimintaa. Verkko-opetus on opiskelijalle tarkoituksenmukaista silloin, kun opiskelu on mielekästä, sujuvaa ja joustavaa. Laadukas opetus vastaa opiskelijan tarpeisiin ja odotuksiin, ja hän saa vastinetta maksetulle opintomaksulle. Opetuksen järjestäjän kannalta laatujärjestelmä helpottaa työtä ja on tarkoituksenmukainen tapa tuottaa verkko-opintoja ja oppimista edistäviä tukipalveluja.<sup>4</sup>

Pilottivuosi osui organisaatiomme kannalta aikataulullisesti hyvään kohtaan. Kokemukset laatutyöstä olivat olleet palkitsevia, ja toisaalta olimme verkko-oppimisalustan osalta muutostilanteessa. Kuopion yliopistossa siirryttiin Moodle-oppimisalustan käyttöön ja kaikki verkko-opintomme siirrettiin uudelle alustalle. Meidän piti laatia uusia ohjeita verkko-opiskelijoille ja saimme sopivan tilaisuuden arvioida verkko-opintojemme

3 KKA 2006.

4 Heikkilä 2005, 23–26.

yhtenäisyyttä niin ulkoasun, tukipalvelujen kuin toiminnallisuudenkin kannalta.

Pilottihankkeen etenemisestä vastasi Avoimen yliopiston kolmen suunnittelijan työryhmä ja koulutuspäällikkö<sup>5</sup>. Pilotin tukena oli myös mentori Kuopion yliopiston oppimiskeskuksesta ja vertaistukena Koulutus- ja kehittämisskeskus Palmenian pilotin yhteyshenkilö.

## Tavoitteet

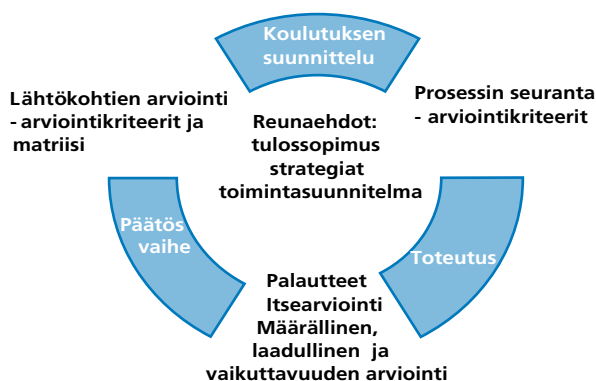
Pilottihankkeemme tavoitteena oli kehittää verkko-opetuksen arviointia ja laatua, osana organisaatiomme pedagogisen toiminnan arviointiohjelmaa ja Kuopion yliopiston laadunhallintajärjestelmää. Pilotin tavoitteina oli

- kuvata verkko-opetuksen ja verkko-opetuksen tukipalvelujen prosessit
- luoda yhteinen näkemys hyvästä verkko-opetuksesta ja tukipalveluista
- määritellä osaamis- ja resurssivaatimukset sekä vastuut
- asettaa laatutavoitteita
- määritellä keskeisimpiä arviointikriteerejä ja laatia toimintaohjeita toiminnan kehittämiseksi
- testata verkko-opetuksen laatukäsikirjan työkaluja.

Pedagogisen toiminnan arviointiohjelma on osa organisaatiomme laatukäsikirjaa, jossa on avoimen yliopiston toimintaa kuvaava ydinprosessi toimintaohjeineen. Aloimme siis tarkastella verkko-opetuksen laatua organisaatiomme laatukäsikirjan mukaisesti prosessina, mikä auttaa liittämään myös verkko-opetuksen laadunhallinnan osaksi toimintaamme ja ydinprosessiamme (kuvio 1).

Pilottihankkeessa halusimme keskittyä verkko-opetuksen tukipalvelujen ja verkko-opetuksen laadunarviointiin, sillä ne ovat keskeisimpiä osaluoteita toiminnassamme. Avoimen yliopiston toiminnassa emme suuntaa resursseja niinkään laajojen oppimateriaalien tuottamiseen vaan pikemminkin oppimisprosessin, ohjaavan oppimateriaalin ja oppimisympäristön suunnitteluun ja tuotantoon yhteistyössä opettajien kanssa. Tukipalvelut liittyvät verkko-opetuksen laatuun ja näitä prosesseja oli tarkoitus tarkastella rinnakkain.

5 Suunnittelijat Tiina Pyrstöjärvi, Ulla Kekäläinen ja Päivi Puustjärvi-Soininen sekä koulutuspäällikkö Leena Leskinen.



Kuvio 1. Avoimen yliopisto-opetuksen ydinprosessi Kuopion yliopistossa

Avoimessa yliopistossa määrittelemme tukipalvelut opiskelijälähtöiseksi ja laaja-alaisesti oppimista edistäväksi toiminnaksi. Tekniset ongelmat eivät ole enää keskeisiä, vaan opiskelijan ohjaus ja pedagoginen tuki verkko-opiskelutaitoihin ovat tärkeitä erityisesti opiskelijan aloittaessa verkko-opintojaan. Ohjaavien verkkopalvelujen avulla voidaan raivata oppimisen esteitä ja lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Mielestämme verkko-opetuksen laadun kehittämisen ylimpänä tavoitteena on edistää oppijan oppimista ja tämä tavoite liittyy aina opetuksen laadun kehittämiseen riippumatta siitä, mistä opetusmuodosta, -menetelmistä tai -välineistä on kysymys. Hyvän verkko-opetuksen ja tukipalvelujen keskiössä on siis oppimisen edistäminen, mutta mitä se tarkoittaa toiminnassamme? Yhteisen näkemyksen luomiseksi tarvittiin työyhteisössä keskustelua, jossa otettiin huomioon käytössä olevat resurssit sekä osaamisvaatimukset.

Olimme siis tunnistaneet tukipalvelujen kehittämiskohteita, ja pilot-tihankkeen tavoitteina oli määritellä tukipalvelujen ja verkko-opetuksen laadutavoitteita ja kehittää toimintaa. Laadunvarmistus edellyttää toimintaohjeita sekä määriteltyjä arviointikriteerejä, ja niiden työstäminen kuului myös pilottihankkeemme tavoitteisiin.

Pilotin tavoitteena oli myös testata VOPLA-laatakäsikirjan työkaluja<sup>6</sup>. Laatakäsikirjassa esitettyjen matriisien ja tarkastuslistojen avulla pyrittiin helpottamaan verkko-opetuksen laadunhallinnan kokonaisuuden hahmottamista ja nopeuttaa laatutyön edistymistä.

6 VOPLA-laatakäsikirja 2006.

## Toiminta ja tulokset

Seuraavassa kappaleessa kuvaamme, miten aloitimme verkko-opintojen laadun kehittämistyötä Avoimessa yliopistossa pilottivuoden aikana. Työ käynnistyi verkko-opetuksen ja verkko-opetuksen tukipalvelujen nykytilan kuvauksella, jonka perusteella päädyttiin valitsemaan ensisijaiset kehittämiskohteet laadun edistämiseksi: verkko-opetuksen tukipalvelut sekä verkko-opetuksen prosessikuvaus toimintaohjeineen ja arviointikohteineen.

### *Nykytilan kuvaus*

Nykytilan kuvauksessa pääsimme hyvin liikkeelle hyödyntämällä VOPLA-laatakäsikirjan laatumatriiseja. Verkko-opetuksen nykytilaa tarkasteltiin matriisin ohjeistuksen mukaisesti johtamisen, osaamisen, resurssien, prosessien ja arvioinnin näkökulmista, muun muassa vastaamalla nykytilavaiheen kysymyksiin. Kuvaus sai matriisin muodon – matriisista oli helppo jatkaa valintavaiheeseen.<sup>7</sup>

Pilottiryhmän suunnittelijat kuvasivat nykytilan pääpiirteissään tarkastelemalla Kuopion yliopiston strategioita sekä Koulutus- ja kehittämisskeskuksen ja Avoimen yliopiston toimintatavoitteita. Tarkempi ja laajalaisempi kuvaus edellyttäisi etenkin johtamisen, osaamisen ja resurssien osalta myös esimiehen ja johtajan osallistumista. Näihin osa-alueisiin on tarkoitus palata lähemmin strategiатыön yhteydessä.

### **Johtopäätöksiä nykytilan kuvauksesta**

Jotta verkko-opetuksen ja tukipalvelujen laatua voidaan kehittää osana organisaation laatutyötä, täytyy verkko-opetuksen organisoinnin, vastuiden ja työnkuvien olla kaikille toimijoille selvät ja dokumentoituina. Nykytilaa kuvatessamme vahvistui käsitys siitä, että suunnittelijoiden, sihteerien ja eri työryhmien yhteistyötä pitäisi tiivistää, ja tehtävävastuut pitäisi sopia selkeämmin. Työn organisointia ja vastuita ei pidä tarkastella vain organisaation tai hallinnollisesta näkökulmasta, vaan on hyvin tärkeää muistaa asiakkaan ja sidosryhmien näkökulma. Miten verkko-opetuksen ja tukipalvelujen organisointi näyttäytyy opiskelijalle tai opettajalle? Tietääkö asiakas, keneen pitää ottaa yhteyttä missäkin tilanteessa ja kenen vastuulla on tietyt asiat?

Verkko-opetuksen ja tukipalvelujen vastuiden ja tehtävien hoito edellyttää tiettyä tieto- ja viestintätekniikan ja verkkopedagogiikan osaamista. Yleensä työntekijöillä on vaadittava osaaminen ja osaamista lisätään henkilökunnan kehittämissuunnitelmien mukaisesti. Parhaassa tapauksessa

7 Tämän vaiheen nimi on nykyisessä VOPLA-laatakäsikirjassa (2006) Rakentaminen (toim. huom.).

osaamisen kehittämissuunnitelmat muodostuvat strategisten linjausten ja toimintatavoitteiden tarpeista eivätkä ole ristiriidassa työntekijän omien tavoitteiden kanssa. Osaava henkilökunta tekee laadukkaammin työtään kuin sellainen henkilökunta, jonka osaamisessa on joiltain osin puutteita tai joka ei ole sitoutunut osaamisensa kehittämiseen. Toisaalta erityisosaamisen hankkiminen työyhteisön ulkopuolelta on joskus tarkoituksenmukainen ja siten laadukkaampaan tulokseen johtava ratkaisu.

Laadukkaan opetuksen tarjoaja huomioi myös opiskelijansa osaamisen. Esimerkiksi verkko-opintojen tekniset ratkaisut ja pedagoginen tuki suunnitellaan erilaiset aikuisopiskelijat huomioiden koulutuksellisen tasa-arvon mukaisesti. Lisäksi opiskelijalle kerrotaan, millaista osaamista hän tarvitsee.

”Kehitys kehittyi” valtavaa vauhtia, erityisesti tieto- ja viestintätekniikan opetuskäytön alalla. Miten pysymme mukana? Mitä muualla tehdään? Miten selviämme kilpailutilanteesta? Miten varmistumme siitä, että valintamme ja ratkaisumme verkko-opetuksen kehittämistyössä ovat oikeita? Näissä kysymyksissä vastuu on johtajalla ja esimiehillä. Asia liittyy osaamiseen ja kouluttautumisen mahdollisuuksiin, mutta ratkaisevalta osin johtamiseen, kuten oikeisiin päätöksiin ja käytettävissä oleviin resursseihin – erityisesti työaikaan. Miten siis jaamme niukat resurssit työyhteisössä? Ovatko resurssit oikeassa suhteessa verkko-opetukselle asetettujen tavoitteiden kanssa? Poikkeavatko käsitykset tarvittavista resursseista toimijan ja johdon välillä?

Totesimme, että tarvittaviin verkko-opetuksen ja tukipalvelujen resursseihin pääsee paremmin käsiksi kuvaamalla verkko-opetuksen prosessi eli tekemällä tarvittava työ näkyväksi. Samalla voimme tarkastella toimintatapojamme ja löytää kehittämiskohteita. VOPLA-laatukäsikirjassa kuvattut verkko-opetuksen ja tukipalvelujen prosessikuvaukset ovat yhtenevät ydinprosessimme eli *Avoin yliopisto-opetus* -prosessikuvauksen kanssa. Tämä helpotti verkko-opetuksen ja tukipalvelujen prosessien kuvauksen laatimista ja laatutavoitteiden asettamista. Huomasimme muun muassa sen, että tukipalveluja ei ole kuvattu riittävästi ja erityisesti tukipalvelujen osalta tarvitaan toimintaohjeita laadukkaan verkko-opetuksen tueksi.

Toimintaa ei voi kehittää ilman arviointia. Verkko-opetuksen toteutuksen lähtökohtana on laatukäsikirjamme opetuksen suunnitteluohje sekä arviointiohjelmamme laatutavoitteet. Opetuksen arviointi on edistynyt hyvin, mutta verkko-opetuksen ja verkko-opetuksen tukipalvelujen arvioinnissa on erityispiirteensä, joita pitää vielä huomioida. Totesimme, että verkko-opetuksen arviointityökalut ovat meillä vielä muotoutumassa.

Nykytilan kuvauksen yhteydessä nousi esille eritasoisia kehittämis-

tarpeita, strategisista kannanotoista aina konkreettisiin työohjeisiin. Ne kaikki dokumentoitiin matriisiin jatkotyöskentelyä varten.

### *Kehittämiskohteiden valinta*

Nykytilan kartoituksen yhteydessä kirjatut kehittämisideat työstettiin hieman valmiimmiksi kehittämisehdotuksiksi valintavaiheen matriisiin. Matriisi lähetettiin Avoimen yliopiston henkilökunnalle kommentoitavaksi ja käsiteltiin koulutuspäällikön koolle kutsumassa palaverissa. Palaverin tukimateriaaliksi laadittiin ydinprosessimme pohjalta myös prosessikuvausluonnos verkko-opetuksen suunnittelusta ja toteutuksesta.

Palaverin tavoitteena oli yhdessä sopia, mitä verkko-opetuksen ja tukipalvelujen kehittämiskohteita valitaan pilotin aikana eteenpäin vietäviksi. Halusimme myös alustavasti keskustella siitä, millaisia ovat verkko-opetuksen ja tukipalvelujen laatutavoitteet.

Palaverin alussa olimme epätietoisia verkko-opetuksen käsitteistä ja niiden erilaisista tulkinnoista sekä siitä, millä tasolla verkko-opetuksen laatu on tarkoitus kehittää, sillä laatumatriisissa asiaa on käsitelty hyvin laaja-alaisesti. Heti aluksi oli siis tarve määritellä käsitteitä: Mikä ero on verkko-opetuksella ja verkkoavusteisella opetuksella? Mitä tarkoittaa verkko lähi-opetuksen tukena ja mitä tarkoittavat verkko-opettaja ja verkkotuutor?

Totesimme palaverissa, että verkko-opetusta suunnitellaan ja toteutetaan yliopiston laatukäsikirjan opetuksen suunnitteluohjeen ja arviointiohjelman laatutavoitteiden mukaisesti, mutta niissä ei ole kuvattu verkko-opetuksen suunnittelun erityispiirteitä. Myös verkko-opetuksen toteutukselle on olemassa menettelyohje, mutta tukipalvelut eivät ole siinä riittävän kattavasti esillä. Näiden ohjeiden avulla on tavoiteltu laadukkaampaa verkko-opetusta, mutta joiltakin osin toimintatapojamme pitäisi edelleen kehittää sekä kehittää tukipalveluja erityisesti asiakkaan näkökulmasta.

Edelleen totesimme, että tärkein asiakkaamme on opiskelija, ja halusimme pilotin aikana kehittää verkko-opetuksen tukipalveluja erityisesti opiskelijalle. Verkko-opetusta toteuttava opettaja on sisäinen asiakkaamme ja keskeinen verkko-opetuksen laatuun vaikuttava henkilö, joten opettajan tukipalveluja olisi myös hyvä huomioida. Keskustelussa tuli esille myös toive tarkastella tukipalveluja Avoimen yliopiston suunnittelijoiden ja sihteerien työn näkökulmasta

Verkko-opetuksen laatu näyttäytyy siis erilaisena eri näkökulmista tarkasteltuna. Totesimme, että opiskelijalähtöisten tukipalvelujen kehittämiseen liittyy aina henkilökunnan ja opettajan toiminta – toimintaa pitää siis tarkastella myös näistä näkökulmista. Tärkein lähtökohta verkko-ope-

tuksen tukipalvelujen arviointiin on kuitenkin opiskelijan toiminta. Opiskelijan näkökulmaa tukee mielestämme myös se, että yliopistojen toimintaohjeet ja prosessikuvaukset ovat yleisesti hyvin hallinnollisia ja niissä tuskin näkyy itse opiskelija. Oivalsimme, että nyt meillä on mahdollisuus kuvata verkko-opetuksen prosessi opiskelijälähtöisesti ja pyrkiä tuomaan asiakasnäkökulmaa esille myös muissa yhteyksissä.

Jotta verkko-opetuksen tukipalveluja voidaan kehittää, pitää ensin kuvata verkko-opetuksen prosessi – näin tukipalvelujen tarpeet tulevat esille mahdollisimman hyvin opetuksen eri vaiheissa. Lisäksi verkko-opetuksen prosessin kuvaaminen oli yksi pilottimme tavoitteista.

### **Kehittämiskohteina tukipalvelut ja verkko-opetuksen prosessi**

Nykytilan kuvauksen yhteydessä esille tulleista kehittämiskohteista pidettiin tärkeimpänä kehittää Avoimen yliopiston opiskelijan verkko-opetuksen tukipalveluja.

Käsitämme verkko-opetuksen tukipalvelut laaja-alaisesti oppimista tukevinä palveluina. Ne sisältävät

1. neuvontaa, opintojen ohjausta ja arviointia
2. oppimista tukevan oppimisympäristön
3. tietoteknistä tukea ja käytettävyyden huomiointia.

Edellä mainittua opiskelijoille tarjottavien verkkopalvelujen tarkastelutapa tukee Heikkilän, Nevgin ja Haarala-Muhosen (2005)<sup>8</sup> artikkeli *Verkko-opetuksen laatutyö*. He nimeävät opiskelijoiden verkkopalveluissa neuvonnan, opintojen ohjauksen ja tuen sekä oppimisen arvioinnin työkalut kognitiivisiksi palveluiksi. Affektiiviset palvelut tarjoavat opiskeluympäristön, joka lisää opiskelijan motivaatiota, sitoutumista ja itsearvostusta. Tietotekninen tuki ja verkon käytettävyyteen liittyvät palvelut ovat systemisiä palveluja, joiden avulla voidaan lisätä verkko-opetuksen saavutettavuutta.

Näin laaja-alaisesti tarkasteltuna verkko-opetuksen tukipalvelujen laatu alkoi näyttää verkko-opetuksen laadunhallinnan keskeiseltä osalta. Totesimme, että sitä ei voi irrottaa omaksi osa-alueeksi, vaan se liittyy laajaan verkko-opetuksen tai opetuksen kokonaisuuteen, jossa kehitetään opetusta, asiakaspalvelua ja toimintatapoja. Lisäksi organisaation ja opettajan toiminta vaikuttaa aina opiskelijan työskentelyyn, joten niitä näkökulmia ei voi jättää huomioimatta.

Tässä vaiheessa verkko-opetuksen laadun määrittely osoittautuikin

---

8 Heikkilä, Nevgi & Haarala-Muhonen 2005, 33.

yllättävän haastavaksi ja laajaksi tehtäväksi, johon oli vaikea saada otetta. Ymmärsimme, että verkko-opetuksen laadun kehittämistyö voi lähteä hitaasti liikkeelle, eikä pilottivuoden aikana välttämättä saavuteta kaikkia tavoitteita halutulla tavalla, vaan laatutyö jatkuu pilottivuoden jälkeenkin. Valintavaiheessa pitääkin edetä pienin askelin niin, että kehittäminen aloitetaan yhdestä tai kahdesta asiasta, jotta kehittämisessä pääsee systemaattisesti ja konkreettisesti eteenpäin. Meidän mielestämme oli parasta kuvata verkko-opetuksen prosessi opiskelijan toimintana, aina ensimmäisestä yhteydenotosta oppimisen arviointiin ja opintosuorituksen merkintään.

## Verkko-opetuksen matriisi

Prosessia kuvatessamme hyödynsimme VOPLA-laatukäsikirjan verkkokurssin prosessikuvausta ja omassa laatukäsikirjassa kuvattua ydinprosessia avoimesta yliopisto-opetuksesta. Verkko-opetuksen prosessi sisältää suunnittelu-, tuotanto-, käynnistys-, toteutus- ja päätösvaiheen. Organisaatiomme laatukäsikirjassa oli jo muutamia verkko-opetuksen toimintaohjeita tästä prosessista, ja toisaalta eri henkilöillä oli eri tavoin käytössä muitakin hyviksi todettuja malleja tai ohjeita, joita ei ole otettu systemaattisesti käyttöön. Katsoimme tarpeelliseksi koota kaikki nykyiset ohjeet osaksi verkko-opetuksen prosessia. Laadimme matriisiin verkko-opetuksen prosessista, jossa päädyimme loppujen lopuksi tarkastelemaan prosessin vaiheita niin opiskelijan, opettajan kuin henkilökunnan toiminnan kautta (taulukko 1).

Prosessia työstäessämme kirjasimme matriisiin myös muutamia mahdollisia verkko-opetuksen ja tukipalvelujen arviointikohteita ja arviointityökaluja, samoin esille tulleita ehdotuksia tukipalvelujen kehittämisestä tai uusista toimintatavoista. Matriisi on verkko-opetusprosessin ensimmäinen luonnos ja muuttuu varmasti laatutyön edetessä ja käyttöönotto-vaiheessa.

*Taulukko 1. Verkko-opetuksen prosessi vaiheittain tarkasteltuna (pelkistetty matriisi): I suunnittelu -> II tuotanto -> III käynnistys & toteutus -> IV päätös*

I vaihe: suunnittelu			
Toiminta avoimessa yliopistossa	Opiskelijan toiminta	Opettajan toiminta	Kehittämiskohde
1. Kartoitetaan tarpeet ja selvitetään lähtökohdat  Arvioidaan opetus-tarjonta kriteerien avulla	<ul style="list-style-type: none"> <li>opiskelijapalautte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tarvittaessa opettaja tai ohjausryhmä mukana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>riittävän työ-resurssin turvaaminen</li> <li>ajankäytön suunnitelman laatiminen</li> </ul>
2. Oppimisprosessin suunnittelu opetuksen suunnittelupohjan ja verkko-opintojen mitoitukseen avulla.  Opetuksen suunnittelu ja opettajan koulutustaidot arvioidaan ymmärtävän oppimisen kriteerien ja laatumatriisin avulla.	<ul style="list-style-type: none"> <li>opiskelijapalautte</li> <li>mukana suunnittelutyössä?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>hyödyntää suunnittelupohjaa ja mitoitukseen aikaisempaa arviointitietoa opetuksen suunnittelussa</li> <li>yhteistyössä suunnittelijan kanssa</li> <li>huomioi ymmärtävän oppimisen laatukriteerit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>opiskelija mukaan suunnittelutyöhön</li> <li>verkko-opetuksen suunnitteluohjeen laatiminen opettajalle ja sen yhteinen käsittely</li> </ul>
3. Media, oppimis-alustan ja välineiden valinta		<ul style="list-style-type: none"> <li>sopii tuotantotiimin kanssa</li> </ul>	
4. Tekijänoikeudet, sopimukset, palkkiot		<ul style="list-style-type: none"> <li>tekee sopimukset suunnittelijan kanssa</li> </ul>	
5. Tiedotus, markkinointi jne.			
III vaihe: käynnistys ja toteutus			
1. Tiedotus	<ul style="list-style-type: none"> <li>etsii tietoa</li> <li>arvioi valmiuksiaan</li> <li>ilmoittautuu</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>yhden luukun periaate opiskelijapalveluissa</li> </ul>
2. Opetuksen käynnistäminen toteutusohjeen mukaisesti, opintokirjemalli	<ul style="list-style-type: none"> <li>orientoituu opintoihin</li> <li>tekee opiskelusuunnitelman</li> <li>ottaa käyttöön tarvittavat verkkotyökalut ja ohjelmat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>valmistautuu opetukseen</li> <li>lähtötason kartoitus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>verkko-opetusohjeen systemaattinen käyttö</li> </ul>
3. Opiskelijan perehdyttäminen opintoihin	<ul style="list-style-type: none"> <li>oppimisympäristöön, opetusprosessiin ja tavoitteisiin tutustuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>alkuohjaus</li> </ul>	
4. Opiskelu, sovitut tukipalvelut	<ul style="list-style-type: none"> <li>tiedon omaksuminen</li> <li>verkko-vuorovaikutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>oikea tuki oikeaan aikaan</li> <li>yksilöllinen ohjaus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tukipalvelujen käytön seuranta</li> </ul>

### *Laatutavoitteista*

Verkko-opetuksen arviointikohteita valitessa keskustelimme tietysti verkko-opetuksen laatutavoitteista. Tiesimme, että laatutavoitteiden pitää nojautua Avoimen yliopiston arvoihin ja toimintaperiaatteisiin, sillä ne ohjaavat toimintaamme. Esille arvoistamme on jo tullut oppijakeskeisyys ja opintojen saatavuus, ja ne ovat tavoitteita myös verkko-opetuksen toteutuksessa.

Totesimme, että verkko-opetuksen laatutavoitteet eivät voi olla erillään osa opetuksen laatutavoitteista, mutta niihin liittyy tiettyjä erityispiirteitä, jotka on hyvä huomioida. Tällä hetkellä verkko-opetuksen tavoitteet ovat lähinnä määrällisiä tavoitteita, kuten verkko-opintojen määrä opintopisteinä tai opiskelijoiden määrä, mutta mitkä olisivat hyviä laadullisia tavoitteita? Laadullisia tavoitteita voisivat olla esimerkiksi verkon käytön lisäarvo opinnoissa ja opiskelijoille tarjottu oikeanlainen tuki verkko-opinnoissa. Päämääränä on, että tavoitteet liittyvät jatkossa selkeämmin opetuksen kehittämisen ja tieto- ja viestintätekniikan opetusikäytön tavoitteisiin, jotka vastaavasti sidottaisiin tiiviimmin organisaation strategiatyöhön.

Keskustelun myötä pilottiin osallistujille alkoi muodostua uusia näkemyksiä verkko-opetuksen laatutavoitteista. Esimerkiksi se, että jatkossa tavoitteena on verkko-opetuksen systemaattinen suunnittelu ja toteutus verkko-opetuksen prosessissa kuvattujen toimintaohjeiden mukaisesti. Se olisi verkko-opetuksen laadullinen minimiehto. Verkko-opetuksen tukipalvelujen laatutavoitteena voisi olla se, että tukipalvelu on hyvin tunnettu ja käytetty.

### *Esimerkkejä arviointikohteista, arviointityökaluista ja mittareista*

Yksi arvoistamme on oppijakeskeisyys, ja se näkyy pyrkimyksenä toteuttaa oppimista edistävä oppimisympäristö ja antaa ohjausta, joka tukee ymmärtävää oppimista. Näihin tavoitteisiin pääsee oppimisprosessin hyvällä suunnittelulla (I vaihe: suunnittelu) ja esimerkiksi oikeaan aikaan annetuilla tukipalveluilla ja ohjauksella opiskelun aikana (III vaihe: käynnistys ja toteutus). Mitä tämä tarkoittaa käytännön työssä? Muun muassa sitä, että oppimisprosessin suunnittelussa jokaisen suunnittelijan pitää käyttää opetuksen suunnittelupohjaa ja verkko-opintojen mitoitushikkoa<sup>9</sup> yhteistyössä opettajan kanssa. Ne ovat työkaluja ja toimintaohjeita, joiden avulla varmistetaan suunnittelutyön laatu. Erityisesti verkko-opinnoissa korostuu oppimisympäristö, jossa oppimistavoitteet ja -prosessi tehdään opiskelijalle näkyviksi ja se, että opiskelijalla on käytössään sopivat verk-

9 Levänen, Tervonen, Suhonen & Stigell 2005.

kotyökalut. Tärkeä osa verkko-opetuksen laatua on myös oikein mitoitettut opinnot, jotka eivät yli- tai alikuormita opiskelijaa. Opiskelijalla pitäisi olla käytössään myös ohjeita tai työkalu ajankäytön suunnitteluun ja seurantaan.

Opetuksen suunnittelussa pitää aina kiinnittää huomiota myös opettajan koulutustaitoihin. Laadukas verkko-opetuksen järjestäjä voi edellyttää opettajalta hyviä koulutustaitoja ja kannustaa opettajaa toteuttamaan koulutus yhä paremmin. Suunnittelijan pitää avoimesti keskustella opettajan kanssa oppimista edistävästä menetelmästä ja taidoista. Tähän tarkoitukseen ja laadukkaan oppimisprosessin arviointiin käytetään arviointiohjelmamme *pedagogisen toiminnan laatumatriisia*. Tavoitteena on ottaa käyttöön myös ymmärtävän oppimisen kriteerit, osana opettajan verkko-opetusohjetta. Kriteerit perustuvat Nevgin ja Tirrin (2003) mielekkään oppimisen kriteereihin, joissa kuvataan, miten oppimisympäristö pitäisi rakentaa ja millaista verkko-opiskelun pitäisi olla.<sup>10</sup>

Miten edellä mainittujen kriteerien toteutumista voidaan arvioida? *Pedagogisen toiminnan laatumatriisia* käytetään lähinnä itsearviointityökaluna, jolla voi skaalata pedagogisen suunnittelutyön laadun noviisiin, heräävän, kehittyvän tai pitkälle edistyneen tasolle. Matriisissa arvioidaan muun muassa opetuksen tavoitteiden, menetelmien, ohjauksen, arvioinnin, materiaalin, verkon hyödyntämisen ja opettajan koulutustaitojen pedagogista toimivuutta ja organisaation tuen toteutumista laadukkaassa opetuksessa (ks. taulukko 1). Ymmärtävän oppimisen kriteerien täyttymistä voi arvioida laadullisella mittarilla yhdessä opettajan kanssa. Mietittäväksi jää vielä se, olisiko sarja VOPLA-laatukäsikirjan kysymyksiä sopiva mittari opettajalle ja suunnittelijalle – kysymysten avulla arvioidaan ymmärtävää oppimista tukevien tavoitteiden toteutumista. Tällaisia tavoitteita ovat muun muassa opiskelijan aktiivisuuden tukeminen, tavoitteelliseen toimintaan ja oppimisen arviointiin ohjaavien työkalujen käyttö, autenttiset oppimistehtävät ja palautteen oikea-aikaisuus.

Millaisilla verkko-opetuksen tukipalveluilla voidaan edistää oppimista ja nostaa tukipalvelujen laatua? Yksi esimerkki tukipalvelujen arviointikohteista voisi olla ohjaus opiskelun aikana. Matriisiin on kirjattu, että opiskelun aikana opiskelijalle tarjotaan sovitut tukipalvelut ja oikea tuki oikeaan aikaan. Tämä edellyttää opetuksen toteuttajien yhteistä ohjaussuunnitelmaa ja sovittuja tehtävävastuita ja työkaluja sekä ohjauksen kuvausta opiskelijalle. Ohjauksen laatua ja onnistumista voidaan arvioida opiskelijapalautteen ja verkkotyökalujen käytön seurannan avulla tai ohjesivustovierailujen perusteella.

10 Nevgi & Tirri 2003.

## Johtopäätökset ja jatkotyöskentely

Vaikka laatutyö on organisaatiossamme jo pitkällä, yksittäisen osa-alueen, kuten verkko-opetuksen tukipalvelujen edistäminen osoittautui moniulotteiseksi haasteeksi. Pilotoinnin aikana alkoi verkko-opetuksen ja tukipalvelujen kokonaisuus hahmottua ja siten pystyttiin valitsemaan kehittämiskohteita laadun edistämiseksi.

Pilotti osui organisaatiomme kannalta aikataulullisesti hyvään kohtaan muun muassa siksi, että tarvitsimme Moodle-oppimisalustalle siirtyessämme uusia ohjeita verkko-opiskelijoille ja olimme valmiita tukipalvelujen kehittämiseen. Saimme kuvattua verkko-opetuksen prosessin asiakkaan näkökulmasta ja koottua ensimmäisen version verkko-opetuksen suunnittelu- ja toteutusohjeeksi. Näin ollen saamme ohjeet pilottivuoden tavoitteiden mukaisesti osaksi laatukäsikirjamme ja toimintaohjeiden avulla on mahdollista päästä kohti laadukkaampaa verkko-opetusta.

Prosessikuvausta ja ohjeita työstetään edelleen ja verkko-opetuksen laatutavoitteista tarvitaan enemmän keskustelua. Sen jälkeen voimme arvioida, ovatko kehittämiskohteet konkretisoituneet oikein verkko-opetuksen toimintojen tasolle, ja olemmeko löytäneet toimivia arviointikriteerejä (arvosteluperusteita) ja sopivia työkaluja laadun mittaamiseen.

Pilottivuoden aikana emme ehtineet määritellä verkko-opetuksen resurssivaatimuksia ja vastuita. Se olikin liian suuri tavoite tällä aikataululla. Nykytilan kuvauksen yhteydessä todettiinkin, että näihin palataan strategiatyön yhteydessä. Tavoitteena on, että opetuksen laatutavoitteet näkyisivät jatkossa organisaatiomme toiminnassa selvemmin kokonaisuutena eikä erillisinä lähi-, verkko- tai monimuoto-opintojen tavoitteina. Edellä mainittu opetuksen kolmijako ei mielestämme kuvaa enää nykyaikaista opetusta. Opetuksen pitäisi olla ennemminkin joustavaa ja monimuotoista opetusta, jossa mielekkäällä ja luontevalla tavalla hyödynnetään tieto- ja viestintäteknikkaa silloin, kun se on tarkoituksenmukaista. Yliopistojen opetuskäytännöt ovat yleisestikin muutosvaiheessa ja esimerkiksi *blended learning* eli *sulautuva opetus* voidaan nähdä mahdollisuutena sulauttaa monimuotoiset opetusmuodot tieto- ja viestintäteknikan avulla uudenlaiseksi kokonaisuudeksi ja osaksi normaalia opetustoimintaa.<sup>11</sup>

Pilottivuoden aikana tulikin monta kertaa esille se, että nyt emme kehitä ainoastaan verkko-opetuksen laatua, vaan opetuksen laatua ja opetuksen tukipalveluja. Esimerkiksi opetuksen suunnittelupohja tai ymmärtävän oppimisen kriteerit eivät kuulu vain verkko-opetuksen laadun kehittämiseen vaan opetuksen kehittämiseen yleensä. Olemme siis väistämättä siinä tilanteessa, että aikaisemmat verkko-opetuksen määritte-

11 Levonen, Joutsenvirta & Parikka 2005.

lyt, toimintamallit ja tukipalvelut muuttuvat. Tulevaisuudessa korostuvat muun muassa syvempään ymmärtämiseen ohjaavat vuorovaikutusvälineet, joilla voidaan tukea yhteisöllistä oppimistoimintaa sekä erilaisten oppijoiden esteetön opiskelu ja siihen tarvittavat tukipalvelut.

Tavoitteena on, että pilottivuoden aikana työstetty verkko-opetuksen prosessimatriisi kehittyy opetuksen suunnittelun ja opetuksen tukipalvelujen työkaluksi. Toimiakseen sen pitää olla pätevä työkalu, jota on helppo käyttää jokapäiväisessä työssä. Se voi olla muodoltaan laatuksikirjamme toimintaohjeiden mallinen prosessikuvaus (matriisi) tai ehkä joustavampi ja väljempi verkkotyökalu, johon on helppo koota vaihtoehtoisia toimintamalleja ja ohjeita niin henkilökunnan, opettajan kuin opiskelijankin tarpeisiin.

Tämän tulevaisuudennäkymän pohjaksi tarvittiin verkko-opetuksen prosessin kuvaus, toiminnan kriittistä arviointia, kokemusten vaihtoa, raportin työstämistä ja aikaa ajattelulle. Tämän mahdollisti pilottivuosi. Sen avulla olemme päässeet laatuaskeleen verran eteenpäin (verkko-)opetuksen kehittämistyössä.

## Lähteet

- Heikkilä, M., Nevgi, A. & Haarala-Muhonen A. 2005. Verkko-opetuksen laatutyö. Teoksessa A. Nevgi A, E. Löfström & A. Evälä (toim.). Laadukkaasti verkossa. Yliopistollisen verkko-opetuksen ulottuvuudet. Helsinki: Yliopistopaino, 33–44.
- Heikkilä M. 2005. Verkko-opetuksen laadunhallinta – käsitteenmäärittelystä kriteeristöihin. Teoksessa J. Sariola & A. Evälä (toim.). Verkko-opetuksen laatu yliopisto-opetuksessa. Verkko-opetuksen laadunhallinta ja laatu palvelu -hankkeen raportti I. Helsinki: Yliopistopaino, 23–26.
- KKA 2006. Kuopion yliopiston laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Korkeakoulujen arviointineuvosto. Luettu marraskuussa 2006. [pdf-dokumentti]. [http://www.kka.fi/pdf/julkaisut/KKA\\_306.pdf](http://www.kka.fi/pdf/julkaisut/KKA_306.pdf)
- Kuopion yliopisto 2006. Päälaatukäsikirja. Luettu joulukuussa 2006. [pdf-dokumentti]. <http://www.uku.fi/hallinto/laatu/paalaatukasikirja.pdf>
- Laatutyö yliopistossa 2006. Kuopion yliopisto. Luettu joulukuussa 2006. [www-dokumentti]. <http://www.uku.fi/tutustu/laatu.shtml>
- Levonen, J., Joutsenvirta, T. & Parikka, R 2005. Blended learning. Katsaus sulautuvaan yliopisto-opetukseen. Piirtoheitin. Verkko-opetuksen verkkolehti. Luettu joulukuussa 2006. [www-dokumentti]. <http://www.valt.helsinki.fi/piirtoheitin/sulautus1.htm>
- Levänen, K., Tervonen, S., Suhonen, M. & Stigell, L. 2005. Verkko-opintojen mitoituksen arviointi. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 11:2006. Luettu joulukuussa 2006. [pdf-dokumentti]. [http://www.kka.fi/pdf/julkaisut/KKA\\_1106.pdf](http://www.kka.fi/pdf/julkaisut/KKA_1106.pdf)