

AZ E-LEARNING MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI MEGKÖZELÍTÉSEI ÉS ALKALMAZHATÓSÁGUK A GDF ILIAS-BAN

E-LEARNING QUALITY APPROACHES AND THEIR USABILITY IN THE GDF ILIAS

Berecz Antónia, Kriskó Edina

Gábor Dénes Főiskola

Összefoglaló

Számos minőségbiztosítási megközelítés, elv, szabvány, valamint kritériumrendszer áttekintése és összevetése után cikkünkben arra keressük a választ, hogyan biztosítható a táv- és elektronikus eszközökkel támogatott oktatás minősége? Hogyan integrálható adott távoktatási keretrendszer (ILIAS) minőségbiztosítása a szervezet minőségpolitikájába és minőségbiztosítási gyakorlatába?

Fő- és mellékhangsúlyok kijelölésével próbálunk „rendet tenni”, a máshol sikerrel alkalmazott módszereket és eljárásokat saját intézményünkre (a Gábor Dénes Főiskolára) adaptálni, illetve adaptálhatóságát felmérni.

Kiemelt kérdésként kezeljük a hallgatói elégedettséget és a tanulástámogatás minél szélesebb horizonton megvalósítandó szempontjait. A rendszert és folyamatokat a maguk teljességében vizsgálva teszünk javaslatokat a folyamatok összehangolására, a főiskolai minőségbiztosítási rendszer környezeti feltételekkel történő harmonizálására.

Kulcsszavak

e-learning, minőségbiztosítás, felsőoktatás

Abstract

After a deep study and comparison of several quality assurance related concepts, standards and criteria systems we investigate in this paper two main topics. The first one deals with the assurance of the quality of the distance learning and e-learning. The second one covers the integration of the quality assurance of a distance framework system (ILIAS) into the quality policy and quality practice of an organization.

We intend to „tidy up”, i.e. we try to estimate the adaptability of different methods and processes that were applied successfully in other institutions. Besides, we put accent on student satisfaction and learning assistance. We give recommendations examining the system and the processes as a whole, in order to co-ordinate the processes aiming the harmonization between the quality management of the college and the environmental conditions.

Keywords

e-learning, quality assurance, higher education

1. Bevezetés

Az 1970-es évekig igen kevés a távoktatás minőségével kapcsolatos kutatás folyt, és az ezekről készült írások is főként csak esettanulmányok voltak, többé-kevésbé anekdota jellegű beszámolók. Napjainkban a helyzet lényegében változott meg: az 1980-as évektől olyan kutatási kérdőívek és bibliográfiák kerülnek publikálásra, amelyek tanúsítják, hogy a területen folyó kutatások igen mélyrehatóak és széles körűek. (EDEN, 2005)

Miért is szükséges áttekinteni a távoktatás-minőség legkülönbözőbb megközelítéseit? Elsősorban azért, mert egyelőre nincs a szakirodalomban általánosan elfogadott megegyezés a minőségbiztosítás és a minőségmenedzsment kérdéseiben. Vannak akik normákra, mások ajánlásokra, megint mások már többszörös kritériumrendszerekre esküsznek. Az igazság pedig ezúttal is valahol mindenütt... sehol van. A kiindulópontunk a távoktatás minőségében az lehet, hogy törekszünk a hallgatói igények minél magasabb szintű kielégítésére, és ehhez már tervszerű és folyamatos erőfeszítésekre is képesek vagyunk.

2. A minőséggel kapcsolatos fogalmak, szabványok, módszerek áttekintése a felsőoktatásban folytatott e-learning területén

Ebben a szakaszban a címben megjelölt területnek csak néhány elemét mutatjuk be, azokat, amelyeket saját gyakorlati tapasztalataink alapján is fontosnak tartunk.

2.1. *A minőséggel kapcsolatos fontosabb fogalmak*

A minőség valamely termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek alkalmassá teszik a fogyasztók, a vevők kifejezett, elvárt és látens igényeinek kielégítésére. A minőségbiztosítás pedig az a tevékenység, amellyel a minőséget „beletervezzük” a termék vagy a szolgáltatás előállításának folyamatába, és beleépítjük magába a termékbe is. (Dr. Sediviné et. al., 2000)

Mindez a Gábor Dénes Főiskola elektronikus távoktatási rendszerében (a továbbiakban GDF e-learning) azon törekvések összessége lehet, amelyekkel az elektronikus eszközökkel támogatott távoktatásba beépítjük mindazokat az elemeket, amelyek a hallgatói elégedettséget megalapozhatják, míg igyekszünk kiküszöbölni az ezen törekvéseinkkel ellentétesen ható tényezőket.

2.2. *Az e-learningben alkalmazott minőségsszabványok*

A minőségi szabványok harmonizált, megegyezésen alapuló koncepciókat nyújtanak a minőség menedzseléséhez vagy eléréséhez. Általában három osztályukat különböztetjük meg: a koncepciót nyújtó általános minőségi szabványokat, speciális minőségi szabványokat az oktatás és a képzés területére, valamint kapcsolódó szabványokat a minőség bizonyos aspektusainak menedzselésére. (Pawlowski, 2007) Tovább árnyalható a kép, ha a tartalom vagy alkalmazási terület, célok, fókusz, perspektíva, módszertan vagy metrika alapján különböztetjük meg a minőségi szabványokat és a koncepciókat.

Ehlers és munkatársai felosztásában (Ehlers et. al., 2005) ezenkívül vannak még (tág) időtartam szabványok is (főként ahol még nincs formálisan elismert dokumentum), illetve kvázi szabványok is, amelyeket általában a gyakorlat hív életre, és a felhasználók egy bizonyos csoportjában elismertek csak. A norma szakkifejezést ezzel szemben a formálisan

elismert dokumentumokra (pl. ISO 9000) használjuk. Lényegében annyi szabvány van, ahány minőség-megközelítés.

Használatuk azért célszerű, mert tükröznek egyfajta közmegegyezést, általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaznak, amelyekkel adott feltételek mellett a legkedvezőbb rendezést érhetjük el. (Kun et. al., 2001) Elvárásként fogalmazódik meg, hogy a szabvány nyitott és kiterjeszhető legyen, az eltérő felfogásokat és perspektívákat vegye tekintetbe, skálázhatósága révén tegye lehetővé a mérést és az egyedi igényekhez való igazítást. Az integrált módszertan végül minőség tudatossággal párosulva biztosítja, hogy a már létező szabványok tanulságai beépüljenek a minőségbiztosítás rendszerébe.

2.3. Az ISO 9000 szabványsorozat

Az ISO 9000 a gazdasági szféra minden területén, a legszélesebb körben elterjedt szabványsorozat, amely a vállalkozás méretétől és tevékenységi körétől függetlenül segíti elő és garantálja a termékek és a szolgáltatások állandó kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését és a vevői igényeknek való mind magasabb szintű megfelelést. (Wikipedia.hu) Mivel általánosan használható, az oktatás, illetve az e-learning területén is alkalmazhatjuk.

„A rendkívül erős helyi és nemzetközi verseny egyre inkább arra kényszerítette és ma is kényszeríti a vállalatokat, hogy a minőség elvet ne csupán a termékekre, de az egész vállalatra, annak működésére is kiterjesztve alkalmazzák. A minőségirányítási rendszer biztosítja a cégen belüli folyamatok áttekinthetőségét és a tevékenységek ésszerű dokumentálhatóságát, lehetővé teszi a folyamatok napi irányíthatóságát.” Wikipedia.hu

Az ISO 9000 legnagyobb érdeme talán az, hogy széleskörű minőségöntudathoz vezetett a szervezetekben, még, ha nem is teljesen találkozik az átlátszóság, adaptálhatóság és a skálázhatóság, illetőleg a részvétel stb. követelményeivel. (Ehlers et. al., 2005)

2.4. Az EFQM modell

Az EFQM (European Foundation for Quality Management) modellben a vevői és a dolgozói elégedettséget, a pozitív társadalmi hatást a vezetés megalapozott üzletpolitikával és stratégiával, a dolgozók az erőforrások és a folyamatok menedzselésén keresztül érik el, ami kiváló üzleti eredményekhez vezet.

A modellben szereplő 9 főbb kritérium (vezetés, stratégia, dolgozók irányítása, erőforrások, folyamatok, vevői elégedettség, dolgozói elégedettség, társadalmi kihatás, eredmények¹) két nagy területre tagozódik, az adottságok és az eredmények kritériumcsoportra, amelyek azonos súlyúak, maximum 500–500 pontra értékelhetők a modellben.

Az EFQM azt mutatja be, hogy a szervezet adottságainak megfelelően milyen módszereket alkalmaz, hogyan vonja be az embereket a folyamatos fejlesztésbe, hogyan figyel a vevőkre, s hogyan valósítja meg céljait, terveit a folyamatok kézbentartásával. Az önértékelés tartalmazza a 9 főbb és az ahhoz tartozó 32 alkritérium területén alkalmazott módszereket, tevékenységeket, tapasztalatokat és eredményeket. Az alkritériumokhoz erősségeket és fejlesztendő területeket lehet megfogalmazni, amelyek a további fejlődés alapjait képezik. Az eredményekhez a vevői elégedettség és a dolgozói elégedettség eredményei, a társadalmi hatás, s a pénzügyi és nem pénzügyi eredmények tartoznak.

¹ Ahol az üzleti eredmények terminus helyett mindinkább a kulcsteljesítmény mutatók elnevezés lesz az általános.

2.5. *Az EFQM modell és az ISO szabvány kapcsolata*

Az EFQM modellt az oktatás területére és fogalomrendszerére adaptálni kell, bár a kritériumok minden eleme alkalmazható akkor is, ha a szervezet saját magára értelmezi.

A modell bevezetése során gyakran felvetődő kérdés, hogy az EFQM modell és az ISO közé azonossági jelet lehet-e tenni? A válasz egyértelmű nem. Az EFQM modell követelménye túlmegy az ISO szabvány követelményein. Egy olyan szervezet, amely az ISO 9000 szabvány előírása szerint működik, az EFQM követelményrendszeréből körülbelül csak 20–25%-ot tud teljesíteni. A legtöbb átfedés természetesen a folyamatok menedzselésében van, de a díjmodell itt is többet, a kulcsfolyamatok azonosítását és menedzselését is számon kéri. Az ISO szabvány jelenleg nem kéri a vevői és dolgozói elégedettség bemutatását, mint ahogy az emberi erőforrás menedzselését sem.

Az EFQM önértékelésnek nem feltétele az ISO 9000 rendszer bevezetése, természetesen ez a folyamatok szabályozásában és menedzselésében nagy segítségére lehet a szervezetnek.

2.6. *A TQM modell*

A minőséget a TQM (Total Quality Management) modell gyengeség-központúan mindvégig a „vevőre” koncentrálva, a dolgozók teljes körű részvétele mellett kívánja elérni úgy, hogy a tanulást társadalmi méretűvé szélesíti. Mindehhez az eredmények terjesztésével és benchmarking technikák alkalmazásával él, amelyek közül alább néhányat mi is áttekintünk. (Johanyák, 1997) Vevőorientáltságával és az oktatás társadalmi kérdésként történő kezelésével jól illeszkedik az információs társadalom olyan új kihívásaihoz, mint élethosszig tartó tanulás, folyamatos át- és továbbképzés igénye.

2.7. *Az ESTQM modell*

Az ESTQM (European Standard for Training Quality Management) az Európa Tanács támogatásával készült szabványos „önértékelési” modell². Az ESTQM az EFQM modell adaptálása, amely ugyanazt a 9 kritériumot tartalmazza a célok és az eredmények előtérbe helyezésével. Elsődleges célja hogy kimutassa az erősségeket és a gyengeségeket; definiálja a prioritásokat és a tevékenységeket az előrehaladáshoz; elindítsa az állandó javítás dinamikáját. Az ESTQM alkalmazása csak maximum két napot vesz igénybe. Specialistával történő konzultáció révén lehetőség van az erősségek és a gyengeségek azonosítására, a minőség szempontjából lényeges kulcsindikátorok meghatározására. Az átvilágításról kiértékelési jelentés készül. (managingquality.lv, 2006)

2.8. *A Reconnaissance QFor minőségcímke*

A Reconnaissance QFor egy minőségcímke, amely kifejezetten az oktatási és adminisztrációs szektor számára lett kifejlesztve. A vásárlók legalább 80%-os elégedettségét célozza meg. Az értékelési eljárás egy auditot tartalmaz, amely részletes intézményi kérdőívre, telefonos interjúkra és intézményi látogatásra alapoz.

Ha pozitív a látogatás eredménye az auditor végső interjúja után, az intézmény megkapja a minőségcímket. A Qfor külső kiértékelési modell, mivel az intézményt egy külső auditor vizsgálja. Az intézménynek mindössze az auditor javaslatait kell elfogadnia, hogy az igazolást megkapja. (managingquality.lv, 2006)

2.9. *További minőségtechnikák*

² Mivel az ESTQM modellben az intézmény maga dolgozik a minőség fejlesztésén, az inkább egy önértékelési modell. A külső konzulens külső kiértékelőként csak támogatja az intézményt, felajánlja segítségét.

A további minőségtechnikák között találjuk például az általánosan ismert SWOT analízis mellett a hat szigma (hat szigma és minőségirányítás [ISO 9001]) módszert. Utóbbi célja a 3,4 dpmo (defect per million opportunities) elérése. A 6 szigma workshop a termék vagy a folyamat javításához vezet variációjuk csökkentésén alapulva. A workshop 5 lépésből áll: (D) meghatározás, (M) mérés, (A) elemzés, (I) javítás, (C) ellenőrzés; az angol megfelelőjük után betűszava DMAIC.

A PDCA ciklus a magyar szavak megfelelő angol párjaiból alkotott betűszó: (P) tervezd meg, hogy mit fogsz csinálni, (D) hajtsd végre, amit terveztél, (C) ellenőrizd, értékeld a megvalósítást, (A) avatkozz be, ha kell, és ha szükséges tervezd újra, és ismételd meg a ciklust. Ha sikerült elérni a legjobb megoldást, azt be kell vezetni a napi működés szintjén; ennek megvalósulását szabványosításnak (S) nevezik. Természetesen időközönként a működés valamennyi területét értékelni szükséges (önértékelés), aminek következtében újabb PDCA ciklusok indulhatnak el. (Palotás Z., 2003)

Az 5S öt „S” betűvel kezdődő japán szóval – Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke – leírt következetes módszert jelent. Lényege a szükségtelen dolgok leválogatása és eltávolítása, majd a megmaradt dolgok sorba rendezése, a munkahely teljes kitisztítása, a szervezés és a rendtartás szabványosítása és a dolgozók képzése.

A 8D módszer a problémamegoldás folyamatát írja le. A válságkezelés forgatókönyveihez hasonlóan a csapat összeállításából és a probléma leírásából indul ki. Az elsődleges tüneti kezelés utánra hagyja a probléma feltárását, amikor a kárenyhítés már megkezdődött, majd ez után tér át javító intézkedések foganatosítására. A módszer kulcsmomentuma, hogy a csapatnak szóló gratulációval, elismerésekkel zárul.

2.10. E-learning minőségértékelések a felsőoktatásban

Sajnálatos módon az e-learning minőségével kapcsolatos kutatások áttekintése napjainkban is azt mutatja, hogy az e-learning minőségértékelése nem kap megfelelő hangsúlyt a felsőoktatás minőségbiztosításáért felelős nemzeti irodák és szervezetek munkájában.

Norvégiában (Norwegian Agency for Quality Assurance in Education, NOKUT) és Svédországban (National Agency) kisskálájú projektek futnak 2007 óta, amelyek feladata hogy speciális e-learning minőségkritériumokat fejlesszenek ki. Anglia QAA-ja (Quality Assurance Agency for Higher Education) vázolt már fel irányelveket a távoktatás minőségfejlesztéséről. Ezek, és más országbeli szervezetek sem foglalják bele a nemzeti minőségi áttekintésekbe integráns részként az e-learning minőséget, nem helyeznek hangsúlyt sem a szabványokra, sem az irányelvekre.

Az USA-ban a CHEA (Council for Higher Education Accreditation) adott ki irányelveket az akkreditációhoz és a minőségbiztosításhoz a távoktatás területén. Norvégiában a NADE publikált minőségkritériumokat a távoktatáshoz már 1993-ban. Angliában a JISC (Joint Information Systems Committee) és a HEA működik együtt az e-learning értékelés terén a módszertani fejlesztésben. Az ACODE (Australasian Council on Open, Distance and E-learning) ausztrál szervezet extenzív benchmarkokat publikált intézményi gyakorlatokkal, nemzeti és nemzetközi szintekkel, valamint az USA-ban a DETC (Distance Education and Training Council) kézikönyvet adott ki a távoktatás intézmények akkreditációjához. (Aström, 2008)

Más jelentések szerint a felsőoktatási intézmények saját megközelítéseket dolgoznak ki a minőség biztosítására. (Ehlers et. al., 2005) És ezzel csak a számtalan projekt egy részét érintettük.

2.11. Minőségbiztosítás a GDF-en, továbblépés az ISO 9001-ről az EFQM-re

A Gábor Dénes Főiskola minőségpolitikájának második és harmadik pillére³ hitet tesz az elektronikus oktatás feltételeinek képzési rendszerébe való integrálása és az élethosszig tartó tanulás feltételeinek megteremtése mellett. Minőségügyi rendszerét (MIRE) a Felsőoktatási törvény és a Magyar Akkreditációs Bizottság ajánlásai alapján dolgozta ki. A háromszintű felsőoktatási minőségirányítási modellnek megfelelően jellemzője a partnerközpontú intézményi működés, a minőségközpontú intézményvezetés és a teljes körű minőségirányítás egyes elemeinek megvalósulása. A MIRE támaszkodik a GDF-nek az ISO 9001:2000 szabvány szerint kialakított korábbi intézeti szintű minőségirányítási rendszerére.

A GDF az adottságok és eredmények elemzésére épülő EFQM modell felsőoktatásra adaptált változatát tekinti minőségügyi rendszere fejlesztésének alapjaként. Az EFQM egyik díja, az Európai Üzleti Kiválóság Modell azt elemzi, hogy a vállalkozás hogyan és milyen tevékenységeken keresztül éri el eredményeit az eredményektől az adottságokhoz való visszacsatolást folyamatos innováció és tanulás által biztosítva.

3. Irányelvek, kritériumlisták, benchmarkok az e-learningben

3.1. Irányelvek

Az irányelvek, mint nevük is mutatja, irányokat jelölnek csupán ki az intézmények számára, hogy a minőséggel összefüggő törekvéseiket minél hatékonyabban valósíthassák meg. A továbbiakban mindössze három e-learningben alkalmazott irányelvet vázolunk.

Az európai szintű UNIQue (European University Quality in eLearning) a tanulási forrásokból és folyamatokból kiindulva fogalmaz meg ajánlásokat az intézmény és az oktatási terület tükrében. A fő hangsúlyok itt a nyitottságon és az intézményi pozíción, mint kiindulási alapon helyezkednek el. Az UNIQue kitér az intellektuális jogok menedzsmentjére és a humán erőforrás kihívásokra is. (Aström, 2008)

A Cadefop úgy gondolja, hogy a minőség nem csak nagy szervezetek kiváltsága. Ezért új utakat, módszereket, nyitott szabványokat és interdiszciplináris kutatásokat szorgalmaz. A tanulóknak szintén kulcsszerepet szán.

Az angliai QAA (Quality Assurance Agency for Higher Education) irányelvek a tanulás alapú anyagokra és a tanulás helyi támogatására alapoznak. Négy nagy területet ölelnek fel: a rendszertervezést, a tudományos szabványokat, a programszállítókat és a hallgatói támogatást. A jogi, pénzügyi és adminisztratív alátámasztottság aspektusa is megjelenik benne. A tudományos működés területén az intézményi felelősséget tekinti az egyik sarokpontnak, amely kiterjed a távoktatási tananyagok specifikálására, a módszertani alátámasztottságra, monitorozásra és visszacsatolásra. A tanulók fejlesztésében az autonóm tanulásra való képesség kialakítását, reális célok megfogalmazását tekinti az intézmény felelősségi körébe tartozónak. Jól informált, és így maga is felelősen döntést hozni tudó hallgatói kört akar, az önellenőrzés lehetőségével. (Aström, 2008)

3.2. Kritériumlisták

A kritériumlisták egyfajta vezérfonal kijelölésével kívánják elősegíteni a minőségbiztosítási folyamat hatékonyságát, amennyiben (rész)területenként vázlatpontokba szedik a legfontosabb áttekintendő kérdéseket. Az e-learning egyik népszerű és saját (ILIAS)

³ <http://www.gdf.hu/NyilvanosAdatok/Lapok/Minosegbiztositas.aspx>

keretrendszerünkben is jól alkalmazható vezérfonalát nyújtja az az osztrák tanulmány, amely több – didaktikai, tartalmi és képzési – kritériumlistát is nyújt. A keretfeltételekből és oktatásmódszertan alapvetéseiből kiindulva sorra veszi az e-learning specifikumokat mind a hallgatóra, mind a személyzetre nézve. A tanulási és tanítási elméletek kiterjesztését nyújtja a virtuális térben, keresve a mediális támogatás és a teljesítményértékelés új útjait az együttműködés minőségére helyezve a főhangsúlyt. (Hametner, 2006)

3.3. *Benchmarkok*

A benchmarkok elsősorban az intézményi misszió, a szervezeti struktúra és a források allokációja kérdéseiben nyújtanak összevetési lehetőséget, illetve a tekintetben igazítanak el, hogy a tananyag és az oktatás, a felhasznált technológia mennyiben illeszkedik a tanulási/oktatási célhoz. Arra kíváncsiak, hogy a választott megoldások mennyiben élvezik a munkatársak támogatását, mennyiben illeszkednek a hallgatók elvárásrendszerébe. Kimeneti oldalon pedig természetesen a tanulmányi eredményeknek szentelik figyelmüket. Az alábbiakban három benchmarkot tekintünk át.

Az ACODE (Australasian Council on Open, Distance and E-learning) szintén a technológiák integrációjából indul ki, de a könyvtárrendszer, a mobiltechnológiák és az ITC megoldások alkalmazása kapcsán a tanulási és a tanítási stratégiáknak való megfelelést helyezi előtérbe a multimodális megközelítés jegyében. Flexibilisen igénybe vehető, átcsoportosítható professzionális személyzetet kíván meg, és mindenki számára elérhető irányelvekre alapozza a jól informáltságot. (Aström, 2008)

Az EADTU a tudáskészségek kérdésében megalkuvást nem ismerve kívánja az elérhető legnagyobb rugalmasságot elérni, hogy mindjobban elősegítse a hallgató-tananyag, hallgató-hallgató és hallgató-tanár interakciókat. Részben ezért a tananyag tervezésében is az on-line közösségek párbeszédeire, széleskörű részvételre alapoz. Figyelembe kívánja venni a hallgatók (felhasználók) sokféleségét, és nem utolsó sorban a fogyatékkal élők társadalmi integrációjának igényeit. Az új és legújabb technológiák alkalmazását anélkül képzelel el, hogy akár az adminisztratív akár a tudományos munkát végző személyzetnek médiaspecialistává, ICT szakértővé kellene válnia. Az értékelésben egyaránt kitér formatív és szummatív aspektusokra is. (Aström, 2008)

A BenchFor (Benchmarking pour organismes de formation) az Európa Tanács támogatásával került kifejlesztésre a Leonardo Programban. Különböző európai partnerek webalapú és együttműködési platformja (Belgium, Franciaország, Olaszország, Spanyolország, Cseh Köztársaság). Amivel a többi modell közül kiemelkedik az, hogy különösen alkalmas a más intézményekkel való összehasonlításra dátumok és megvalósuló gyakorlat tekintetében, támogatja az információcserét, illetve következtetések levonását a minőség javítása érdekében. Ehhez hozzájárul az is, hogy BenchFor-ban résztvevő szervezet elérést kap a BenchFor szoftverhez, amely segít a más intézményekkel való összehasonlításban, a javaslatok megvalósításában és egy újabb jelentés írásában. Összesen 140 kritérium 5 csoportba osztva – struktúra és szolgáltatások, tanácskozás és humántőke, hatékony gyakorlat, vevők, profitabilitás és hatékonyság – adja az értékelés alapját. (Hametner, 2006)

Mint látjuk, a benchmarkok nem egymást kizáróak, sőt, számos pontjukban összeesengenek, máshol egymást kiegészítve telítik újabb és újabb színekkel az e-learning minőségbiztosításának palettáját.

4. Az EU szintjén irányvonalat nyújtó dokumentumok

Az EU szintjén általános irányvonalat nyújtó dokumentumok között a legalapvetőbb talán az Európai Bizottság E-learning Akcióterve (European Commission's eLearning Action Plan), az Európai Unió E-learning Programja (European Union's eLearning Programme) és az Európai Bizottság Élethosszig Tartó Tanulás Programja (European Commission's Lifelong Learning programme). Mindhárom dokumentum az új multimédia technológia és az Internet növekvő használatával foglalkozik az élethosszig tartó tanulás kontextusában. Az e-learningbeli minőség nem központi témájuk. Ehelyett elsődlegesen azokkal az érvekkel és kezdeményezésekkel foglalkoznak, amelyek előmozdítják az e-learning minél szélesebb körben történő alkalmazását és fejlesztését, (Aström, 2008) illetőleg a 2000 márciusi lisszaboni célkitűzések megvalósulását (hogy az EU a Föld legversenyképesebb, legdinamikusabb tudásbázisú gazdasága legyen). Igyekeznek az általános és a szakoktatási kérdésekben is előrehaladást elérni.

5. Ajánlási keretrendszerek az e-learning minőség-megközelítésekhez

Az ajánlási keretrendszerek a minőségi szabványok új generációi, amelyek csak egy keretet nyújtanak alapnak, és a szervezeteknek a saját igényeik szerinti minőségügyi rendszerek kifejlesztésében segítenek. A következőkben három keretrendszert mutatunk be.

5.1. A QAM modell

A nemzeti megközelítések alapján egy általános leírás alkotott az ISO/IEC JTC1 SC36 munkacsoport⁴, a tanulási technikák szabványosítási testülete. Döntően a német referenciamoddellre, a DIN PAS 1032-1 (<http://www.ebn.din.de/sixcms/detail.php?id=17320>, <http://www.qed-info.de>) (DIN 2004) alapoz.

Az ajánlási keretrendszer a minőség-megközelítéshez (Reference framework for the description of quality approaches [RFDQ]) egy leíró keretrendszert tartalmaz, valamint egy folyamatmodellt, hogy egyedi szakkifejezésekkel legyenek leírhatók a folyamatorientált minőség-megközelítések, és hogy transzparenssé legyenek tehetők. A leíró keretrendszer komponenseit összefoglaló táblázatokat (Ehlers et. al., 2005) hasznosnak találjuk a GDF ILIAS számára is.

A minőségi adaptációs modell (Quality Adaptation Model [QAM]) az ISO/IEC 1976-1 szabvány adaptálása. Az adaptálás ebben a kontextusban azt jelenti, hogy az ajánlásmodell csak mint irányvonal szolgál a szervezet számára, megadja, hogy mely aspektusokat kell figyelembe venni. A modell négylépéses folyamatot követ a kontextus megállapításától a szükségletekre alapozott adaptáción át a minőségrendszer megvalósításáig, majd azt követő folyamatos fejlesztéséig. (Ehlers et. al., 2005)

5.2. Az EQO portál

Az EQO-t (European Quality Observatory) európai kezdeményezéssel alapította az Európai Bizottság eLearning Programja (eLearning Programme of the European Commission). Célja egy általános leíró keretrendszer létrehozása az e-learning területén alkalmazott minőség-megközelítések (quality approaches, QAs) kategorizációjához. Ezen kívül az EQO projekt kifejlesztett egy webalapú tárolót (<http://www.eqo.info/index.cfm>),

⁴ International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission, Joint Technical Committee 1, Subcommittee 36: Information Technology for Learning, Education, and Training

amely összefogja az EQO koncepcionális modellben használt e-learning minőségbiztosítási megközelítéseket. Ebben a kontextusban a portál célja megkönnyíteni a felhasználók számára, hogy érdekes és előrevivő megközelítéseket azonosítsanak tárolójában. (Manouselis, Sampson 2004)

Az EQO az ajánlási technikák számos osztályozásából (tartalomalapú, együttműködési ajánlás, demográfiai, típusalapú és tudásalapú ajánlás) a típusalapú ajánlást használja, amely az ajánlott tételek több tulajdonságát (multi attributes) figyelembe veszi. A többszörös kritériumok először az előző felhasználók e-learning minőség-megközelítés értékelését írják le, aztán egy hozzáadott érték függvény kerül megalkotásra, hogy kiszámítsa az e-learning minőség-megközelítés megfelelőségének mértékét (több felhasználó értékeléséből, figyelembe véve az adott felhasználó preferenciáit). (Manouselis, Sampson 2004) Bár ez a megközelítés a keretrendszereknél általánosan megfigyelhető, számunkra az EQO dokumentáltsága okán és gyakorlati tapasztalataink alapján kiemelt figyelmet kapott.

Az EQO nagy mértékben támaszkodik Frydenberg által publikált áttekintésére az USA-ban ajánlott e-learning minőségyszabványokról (Frydenberg, 2002), ahol azokat egy kilenccellás kritériummátrixban foglalta össze. A mátrix megvizsgálja, összehasonlítja, ellentétbe állítja és szintetizálja az e-learning minőség alapvető elemeit:

- Az e-learning szolgáltatásokat fejlesztő és/vagy nyújtó szervezet minőség iránti elkötelezettsége, megfelelő intézményi struktúrával és személyi háttérrel.
- A technológiai infrastruktúra minősége az e-learning szolgáltatásokhoz, beleértve nemcsak a beszerzést és szolgáltatást, de a fejlesztést is.
- Magas színvonalú szolgáltatás és rendelkezésre állás az e-learning folyamatok minden szakaszában (előtt, közben és után).
- Az e-learning programok és kurzusok tervezésének és fejlesztésének minősége.
- Az oktatás és az oktatók minősége.
- Az e-learning szolgáltatásokhoz való könnyű hozzáférés biztosítása, hatékonyság és az átlátszóság a felhasználók számára.
- Az életképes piaci termékek/szolgáltatások létrehozásához szükséges pénzügyi menedzsment és a struktúra minősége.
- Az e-learning termék/szolgáltatás mennyiben követi a rá vonatkozó szabályozókat és törvényeket.
- A kiértékelési folyamatok minőségéért folyamatos visszacsatolás és fejlesztés.

A fenti elemzési mátrix az e-learning programok és szolgáltatások általános minőség-halmazát fogalmazza meg. Reprezentálja az e-learning minőség aspektusait, egy minőség-megközelítés, amelynek célja az egyik minőségi szintről egy fejlettebbre jutás. (Manouselis, Sampson 2004)

5.3. Az ELQ modell

Az ELQ (E-learning quality) 10 aspektusával az e-learning minőség kiértékelésének egy modellje. A Svéd Nemzeti Felsőfokú Oktatási Iroda által végzett, még folyamatban levő munka része. Célja, hogy kimutassa az e-learning alkotóelemeit, és megadja, hogy hogyan értékelhető ki a minőség a nemzeti minőségbiztosítási rendszer keretében. A 10 aspektusa:

1. Tananyag/tartalom
2. Struktúra/virtuális környezet
3. Kommunikáció, együttműködés és interaktivitás
4. Hallgatói értékelés

5. Flexibilitás és adaptálhatóság
6. Támogatás (hallgató és személyzet)
7. Személyzet képzettsége és gyakorlata
8. Vízió és intézményi vezetés
9. Forrásallokáció
10. A holisztikus és folyamataspektus

Az Iroda véleménye az, hogy az e-learning minőségét rendszerperspektívából kell kiértékelni, pl. az oktatás minőségét a fenti aspektusok együttesen, illetve a közöttük levő kapcsolatok határozzák meg. Úgy gondolják, hogy az e-learninggel kapcsolatos feladataik kiértékeléséhez nem elég csak egyszerűen felvázolni a minőségaspektusokat, hanem ki kell fejleszteni és adaptálni saját munkamódszerüket, és garantálni annak belső kompetenciáját.

A fenti aspektusok sorszámai nem fontossági sorrendet mutatnak, de durva sorrendiség van közöttük a tanítási/tanulási folyamat legkisebb elemeitől a szervezeti, szisztematikus és holisztikus nézet felé. Ez valójában két különböző és kiegészítő információforrásra utal, egy szervezeti perspektívára és egy kutatási perspektívára. A kutatási cikkek főleg az első kategóriákkal foglalkoznak az ELQ modellel kapcsolatban, azon belül főleg a tananyagokkal, a virtuális környezettel, a tanárok és a hallgatók közötti interakciókkal, és a hallgatói értékeléssel. (Aström, 2008)

6. A GDF ILIAS intézményi szintű működtetése és minőségellenőrzése

A GDF ILIAS a 2004/05-ös tanévtől nyújt szolgáltatásokat intézeti szinten, felmenő rendszerben. Feladatának tartja a GDF oktatási gyakorlatába integrálódva annak távoktatási gyakorlatát az elektronikus keretrendszerrel támogatni. A keretrendszer fő feladata a tananyagok rendezett tárolása és szolgáltatása, a kommunikáció biztosítása az oktatásban résztvevők között, az elektronikus segédletek (tesztek, fogalomtárak, elektronikus tananyagok, tantárgyi értékelő kérdőívek) készítése és kezelése. A BSc távoktatás az ILIAS-szolgáltatásokra épül, emellett a keretrendszer a BSc nappali képzést és a hagyományos főiskolai képzést is támogatja. Lényegesen hozzájárul a távoktatásos, de a nappali tagozatos hallgatók körében is ahhoz, hogy a Főiskolához tartozónak érezzék magukat, azzal virtuálisan bármikor felvehessék a kapcsolatot. A keretrendszerrel majd minden, a Főiskolán dolgozó munkatárs kapcsolatban van. A GDF ILIAS projektként működik.

A GDF ILIAS szabályozó és irányítást szolgáló dokumentuma a GDF e-learning stratégiai terve; a projekttervek, -jelentések, -feljegyzések, ILIAS csoportmegbeszélések emlékeztetői; valamint a munkaköri leírások a projektvezetőnek, a projektvezető helyettesnek, az adminisztrátornak, a mentoroknak, a tutoroknak, a vezetőtanároknak és az intézetvezetőknek.

A GDF ILIAS minőségbiztosításában a fontosabb irányelveket a következők szerint foglalhatjuk össze:

- Általános elvárás, hogy a keretrendszer szolgáltatásai a Főiskola életébe, annak folyamatához igazodjanak, azokat támogassák, a tanulási és tanítási folyamatot hatékonyabbá tegyék. Hangsúlyos hogy jól informált legyen a projekt minden résztvevője a rá háruló feladatokat, kötelezettségeket érintően, s ezen túlmenően legyen tájékozott a rendszerben és a Főiskola életében zajló folyamatok, események, változások és időről időre megfogalmazódó új igények tekintetében.
- A hallgatóknak az iskolai életükkel kapcsolatos változásokról teljes körű információt kell nyújtani, s a közérdekű információk számára nyilvánosságot kell biztosítani az

ILIAS eszközeivel (tantárgyi és közösségi fórumok, hirdetés, általános információk kategóriában, üzemeltetési fórumban stb.). A hallgatók által feltett kérdéseket, megkereséseket a legrövidebb határidőn belül kielégítően meg kell válaszolni, illetve meg kell valósítani.

- A tananyag-szolgáltatás kiemelt szempontjai között szerepel a taneszköz tároló (tananyag-adatbázis) szerkezetének a karbantartása, a feltöltött segédletek külalakjának egységessége. (Az objektumnevek képzése belső dokumentummal szabályozott.) A tantárgyi mappák tartalmát, a kötelezően előírt tananyagsegédletek meglétét (tantárgyleírás, tantárgyi útmutató, előadásvázlat, ellenőrző kérdéssor, mintazárthelyi dolgozat illetve mintavizsga, elektronikus tesztek és gyakorlatok), a tantárgyi útmutatóban levő adatokkal és tételekkel való egyezőséget a szemeszterkezdeskor ellenőrizni kell.
- A távoktatás támogatásának frekvenciált aspektusa az aktív tutorálás, amely felöleli a hallgatók által feltett szakmai kérdések megválaszolását, a beküldhető gyakorlatok kiértékelését, a szakmai vitafórum működésének elősegítését.
- Legalább ilyen fontos, hogy a hallgatók adminisztratív kérdései is megválaszolásra kerüljenek a mentorok által, akik aktív mentori tevékenységükkel zökkenőmentesebbé teszik az információcserét, a párbeszéd kialakulását, és elősegítik a pozitív intézményi imázs építését (konfliktuskezelés, kvázi frontszemélyzet). A mentorok nyomom követik a hallgatók tanulmányi előrehaladását, a lemaradókkal felveszik a kapcsolatot és keresik a felzárkóztatás lehetőségeit. Munkájukról, tapasztalataikról feljegyzéseket, statisztikákat készítenek a vezetőség számára.
- A hallgatók szemeszterek végén a keretrendszerben tantárgyi értékelőket tölthetnek ki, amelyben minősítik az oktatási szolgáltatásokat. A kérdőívek anonimak, az automatikusan készülő statisztikákat a kitöltők azonnal megtekinthetik.
- A GDF-en folyó tudományos kutatásokban kiemelt prioritású irány a hatékony e-learning módszerek és technológiák fejlesztése, új javaslatok kidolgozása, alkalmazások fejlesztése. Ezt segíti a magyarországi ILIAS-felhasználói közösségben a tapasztalatok cseréje, a legjobb megoldások terjesztése, az új ILIAS-felhasználók segítése. E célkitűzések elérése érdekében az ILIAS-partnerintézményekkel folyamatos szakmai kapcsolattartásra törekszünk, workshopokat szervezünk, eredményeinket folyamatosan publikáljuk.

7. Zárszó

Míg a minőségfejlesztés fontosságát tekintve figyelemre méltó egyetértést láthatunk, ennek gyakorlati megvalósítása nem problémamentes. A minőségtudatosság, az ezzel kapcsolatos informáltság és a kialakításába beleszólás túlságosan eltérő mértékű a döntési szinten, a működési szinten és a tanulási szinten résztvevők között. „Szakadék” figyelhető meg az e-learning termékek és szolgáltatások szolgáltatói és azok felhasználói között is. Sok felmérés mutatja, pl. (Manouselis, Sampson 2004), hogy nincs minden felhasználói kör bevonva a minőségpolitikák, az elvek és a gyakorlatok kidolgozásába, és főként a tanulók kirekesztettek a részvételből.

Mind hangsúlyosabban fogalmazódik meg az az elvárás, hogy a minőségkutatást interdiszciplináris alapokon erősítsük meg, az oktatástudomány, a közigazgatás és az informatika szakterületek együttes erőfeszítései révén. A megváltozott, virtuális tanulási környezetben új kompetenciákat kell megszerezni, továbbadni, másként kell a teljesítményt mérni, hiszen más formái vannak az együttműködéseknek és a tanulási/oktatási aktivitásnak.

Többoldalúan kell megvitatni az e-learning minőségi kérdéseit, hogy a külön-külön levont tanulságok alapján egy globális minőségkoncepció körvonalazódjon végül. (Ehlers et. al., 2005)

Irodalomjegyzék

- [1] Eva Aström (2008) E-learning quality, Aspects and criteria for evaluation of e-learning in higher education. Report 2008:11 R. Swedish National Agency for Higher Education. <http://www.hsv.se/download/18.8f0e4c9119e2b4a60c800028057/0811R.pdf>
- [2] Dr. Sediviné Balassa I., Deák É., Gerő P., dr. Komáromi L. (2000) A távoktatás minőségbiztosítása. Elektronikus tananyag Interneten lebonyolított nemzetközi képzéshez, Socrates QAODL. Budapest – Madrid – Lisszabon – Brüsszel – London
- [3] European Distance and E-Learning Network (2005) Status and Trends of Distance-Education Research, Online - Distance Education White Papers <http://whitepapers.silicon.com/0,39024759,60133083p,00.htm>
- [4] U.-D. Ehlers, L. Goertz, B. Hildebrandt, J. M. Pawlowski, (2005) Quality in e-learning Use and dissemination of quality approaches in European e-learning A study by the European Quality Observatory. Cedefop Panorama series; Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg http://www2.trainingvillage.gr/etv/publication/download/panorama/5162_en.pdf
- [5] J. Frydenberg: Quality Standards in e-Learning: A matrix of analysis (2002) International Review of Research in Open and Distance Learning, Volume 3, Number 2. ISSN: 1492-3831 <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewFile/109/551>
- [6] K. Hametner, T. Jarz, W. Moritz, J. Pauschenwein, H. Sandtner, I. Schinnerl, A. Sfiri, M. Teufel (2006) Qualitätskriterien für E-learning. Wien http://www.e-teaching-austria.at/download_mat/Qualitaetskriterien.pdf
- [7] Johanyák E., Johanyák Zs. Cs.(1997) Az ISO 9000 utat nyit a teljeskörű minőségirányítás felé, A Gépipari és Automatizálási Műszaki Főiskola Közleményei, XIII. Évfolyam 1996-1997., Kecskemét, 1997, ISSN 0230-6182, 31-38. old.
- [8] Dr. Kun I., Dr. Szász G., Dr. Zsigmond Gy. (2001) Minőség és megbízhatóság, I. kötet, Minőségbiztosítás, GDF jegyzet, Budapest
- [9] managingquality.lv (2006) Országjelentések, Kutatás a létező minőségmenedzsment rendszerekről a felnőttképzési szervezetek számára a partnerországokban, Belgium http://www.managingquality.lv/i/Country%20Report_Belgium_07_2006.doc
- [10] Manouselis N., Sampson D. (2004) A Multi-criteria Model to Support Automatic Recommendation of e-Learning Quality Approaches. Int he Proc. Of the 16th World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications EDMEDIA 2004, Lugano, Switzerland http://www.ask4research.info/Uploads/Files/Publications/En_Pubs/ManSam_EDMEDI_A04_draft.pdf
- [11] Palotás Z. (2003) Tanulás, tanulási környezet és a minőség összefüggései. <http://www.oki.hu/oldal.php?tipus=cikk&kod=gyula2003-05-Palotas-tanulas>

- [12] J. M. Pawlowski (2007) The New Quality Standard for E-Learning: Enabling Global Quality Development. Jan M. Pawlowski, University of Duisburg-Essen, Germany <http://www.initiatives.refer.org/Initiatives-2005/document.php?id=337>
- [13] R. Schulmeister (2003) Welche Qualifikationen brauchen Lehrende für die „Neue Lehre“? Versuch einer Eingrenzung von eCompetence und Lehrqualifikation1 http://www.zhw.uni-hamburg.de/pdfs/E-Competence_und_Lehrqualif.pdf
- [14] Wikipedia.hu: ISO 9000. http://hu.wikipedia.org/wiki/ISO_9000