

Renata Czaplukowska (<https://orcid.org/0000-0001-8109-7980>)

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

Zarządzanie jakością w e-learningu – wybrane formy i narzędzia ewaluacji

Wstęp

Zapewnienie jakości jest zadaniem o wysokim priorytecie w instytucjach szkolnictwa wyższego. Choć uniwersalne podejście do oceny i jakości, które byłoby stosowne i odpowiednie w każdej sytuacji, wydaje się być iluzoryczne, to ważne jest, aby w poszukiwaniu odpowiedniej formuły oceny jakości w e-learningu brać pod uwagę specyficzne potrzeby, jak również indywidualny i instytucjonalny kontekst nauczania oraz znać dostępną ofertę narzędzi ewaluacji. Celem artykułu jest przedstawienie wybranych form i narzędzi ewaluacji i certyfikacji zajęć dydaktycznych realizowanych w trybie e-learningu (*ELQE*, *EFQUEL*, *SEVAQ+*, *EADTU*, *SEA*) wypracowanych i stosowanych w krajach Unii Europejskiej jako praktycznej pomocy przy planowaniu i realizacji zajęć dydaktycznych w formie zdalnej. Omawiane treści mogą być przydatne zarówno dla osób i podmiotów odpowiedzialnych za jakość kształcenia jak i dla osób bezpośrednio prowadzących zajęcia w trybie e-learningu.

Pojęcie jakości w edukacji

We wstępnych rozważaniach należy zauważyć, że jakość jako kategoria filozoficzna nie może być zdefiniowana w prosty sposób. Początków koncepcji jakości można dopatrywać się według Karaszewskiego (2005) w pochodzących z okresu chińskiej dynastii Zhou (XI-VIII w. p.n.e.) tzw. *Kronikach etykiety*. Opisano w nich system produkcyjny obejmujący również podsystem kontroli jakości. Samo pojęcie jakości zostało jednak sformułowane dopiero w starożytnej Grecji przez Platona i rozwinięte przez Arystotelesa. Platon definiował jakość jako stopień doskonałości; Arystoteles pojmował ją z kolei jako jedną z dziesięciu podstawowych kategorii filozoficznych i opisywał jako to, co sprawia, że rzecz jest rzeczą, którą jest, wskazując na zgodność ze specyfikacją (Karaszewski 2005, 89). Jakość w obszarze uczenia się i nauczania jest tym trudniejsza do zdefiniowania, iż sam proces uczenia się i nauczania podlega wielu możliwym interpretacjom. Niemniej jednak nieuniknione jest, że będzie on wymagał cyklicznego pomiaru i oceny.

W specyficznym kontekście nauczania jakość polega na spójności lub zgodności celów, treści, metod i mediów oferty edukacyjnej. Oznacza to, że poszczególne cechy

danej oferty edukacyjnej nie powinny być rozpatrywane w oderwaniu od innych. Analizując literaturę przedmiotu w zakresie jakości w sektorze edukacji, można zauważyć, że dla większości autorów jakość jest czymś więcej niż tylko sprawdzeniem zgodności z przyjętymi standardami (por. Harvey i Green 2000, Tergan 2004, Stracke 2009). Harvey i Green (2000) dostrzegają zasadniczo pięć różnych pedagogicznych sposobów rozumienia jakości, konkludując swoje rozważania stwierdzeniem, że jakość jest pojęciem względnym, które musi być dokładniej zdefiniowane w odniesieniu do wartości różnych grup interesariuszy jako efekt procesu negocjacji w relacjach pomiędzy nimi. Również Heid (2000, 41) podkreśla, że jakość nie jest cechą procesu edukacyjnego, którą można zaobserwować w sposób ogólny i bezpośredni, a raczej wynikiem oceny. Jakość w edukacji, w tym w e-learningu, nie może być rozumiana jako ogólna klasyfikacja dobrych szkół, programów czy scenariuszy nauczania, ale musi być postrzegana jako wynik procesów negocjacyjnych dotyczących systemów wartości, wymagań i wyników. Przy dokonywaniu całościowej oceny jakości możliwe jest – zdaniem autora – jedynie jasne zdefiniowanie kryteriów, które każdy z interesariuszy stosuje w swojej ocenie jakości i uwzględnienie tych konkurencyjnych w swojej naturze punktów widzenia. Również zdaniem Ojstersek (2008) trudno jest precyzyjnie określić jakość oferty e-learningowej jako specyficznej formy uczenia się i nauczania na podstawie całkowicie obiektywnych kryteriów, gdyż ze względu na rosnącą orientację na uczącego się w ofertach edukacyjnych daje się zauważyć wzrost stopnia swobody w wyborze celów, treści, mediów i metod uczenia się. O jakości oferty e-learningowej może decydować jedynie jakość pojmowanego jako nierozłączna całość procesu nauczania-uczenia się. Szczególnie ważną rolę odgrywa tu zdaniem autorki jakość oferowanego wsparcia online (por. też Mokwa-Tarnowska 2014).

Podpisana 19 czerwca 1999 roku *Deklaracja Bolońska* wyznaczyła nowy kierunek zmian w zakresie szeroko pojętego zarządzania jakością w szkolnictwie wyższym. Na mocy jej zapisów utworzono *Europejski Obszar Szkolnictwa Wyższego*¹ (*EOSW*) oraz wprowadzono dalsze istotne zmiany w tym zakresie, jak między innymi punktowy system rozliczania osiągnięć studentów, podział studiów na licencjackie i magisterskie, zwiększenie mobilności studentów i wykładowców, jak również rozpoczęcie współpracy w zakresie zapewnienia jakości kształcenia oraz opracowanie wspólnych kryteriów i metod oceny jakości. W 2000 roku utworzona została *Europejska Sieć Współpracy na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym* (*ENQA*)². Celem działalności *ENQA* było uruchomienie w państwach członkowskich systemu zapewniania jakości obejmującego wewnętrzny oraz zewnętrzny system zapewniania jakości, akredytację i certyfikację systemu szkolnictwa wyższego, a ponadto udział ekspertów zagranicznych w procesach ewaluacji i oceny jakości kształcenia. *ENQA* jako stowarzyszenie europejskich agencji do spraw zapewnienia jakości może być uznana obecnie za główną siłę napędową działań zapewniania jakości e-learningu we wszystkich krajach

¹ ang. *European Higher Education Area*.

² *Europejska Sieć Współpracy na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym* została przemianowana w roku 2004 na *Europejskie Stowarzyszenie Zapewniania Jakości*.

będących sygnatariuszami procesu bolońskiego.³ Opracowane przez *ENQA Standardy i wskazówki zapewniania jakości dla EOSW* (w skrócie *ESG – European Standards and Guidelines*) zostały przyjęte przez ministrów odpowiedzialnych za szkolnictwo wyższe i stanowią obecnie podstawowy punkt odniesienia przy wypracowywaniu krajowych rozwiązań w zakresie zapewniania jakości. *ESG* określają ramy zapewniania jakości w szkolnictwie wyższym na trzech poziomach: standardy i wytyczne dotyczące wewnętrznego zapewniania jakości w instytucjach szkolnictwa wyższego, standardy i wytyczne dotyczące zewnętrznego zapewniania jakości przeprowadzanego przez agencje ds. zapewniania jakości oraz standardy i wytyczne dotyczące pracy agencji ds. zapewniania jakości. *ESG* zawierają zalecenia i zasady, które powinny przyświecać procesowi tworzenia wewnętrznych i zewnętrznych systemów zapewniania jakości, stanowiące, że

- główna odpowiedzialność za jakość kształcenia powinna spoczywać na instytucjach, które to kształcenie prowadzą;
- interes studentów, pracodawców i społeczeństwa powinien być chroniony przez systemy zapewniania jakości, które powinny służyć rozwijaniu i poprawie jakości oferowanego kształcenia w całym EOSW;
- ważnymi elementami systemów zapewniania jakości powinny być przejrzystość procesów, wykorzystanie w nich wiedzy specjalistycznej oraz promowanie kultury jakości w instytucji szkolnictwa wyższego;
- stosowane procesy zapewniania jakości nie powinny ograniczać różnorodności oraz innowacji kształcenia;
- instytucjonalna autonomia powinna być równoważona świadomością obowiązków ciążących na danej instytucji szkolnictwa wyższego (por. Chmielecka 2015).

Powyższe zasady sformułowane są w sposób konkretny, lecz na tyle ogólny, że pozwalają podmiotom, do których są kierowane, na zachowanie autonomii decyzji dotyczących zasad i sposobów funkcjonowania wymienionych systemów zapewniania jakości. Najnowszy raport *ENQA* opublikowany w 2018 roku pokazuje, że *ESG* mają zastosowanie do całego szkolnictwa wyższego oferowanego w ramach EOSW, niezależnie od trybu studiów czy miejsca ich prowadzenia, w tym do kształcenia transnarodowego i transgranicznego, jak również do wszelkich form e-learningu.⁴

Samoewaluacja wewnątrzuczelniana

Szukając odpowiedniej dla swoich specyficznych potrzeb i wymagań formuły ewaluacji, zamiast polegać na instytucji zewnętrznej niektóre uczelnie decydują się na stworzenie i wdrożenie własnej wewnątrzuczelnianej procedury certyfikacji opartej

³ *Standardy i wskazówki zapewniania jakości dla EOSW (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area)* zostały opublikowane wraz z komunikatem ministrów z Bergen w 2005 roku. W ostatnich latach zostały poddane niewielkiej rewizji. Ich nowa wersja została przyjęta na konferencji ministrów w Armenii w maju 2015 roku.

⁴ Raport *ENQA* można pobrać ze strony <http://www.enqa.eu/index.php/publications/papers-reports/occasional-papers>.

na samoocenie i samoewaluacji. Zaletą takiego podejścia jest bezsprzecznie fakt, że – oprócz oszczędności kosztów – proces taki wymaga intensywnego wstępnego określenia i przeanalizowania własnych wymagań, co może w rezultacie zaowocować skuteczną polityką zarządzania jakością. Samoewaluacja polegająca na systematycznym i ukierunkowanym zbieraniu, analizie i ocenie danych w celu zapewnienia jakości i kontroli jakości stanowi – jak wynika z badań przeprowadzonych przez Hense i Mandl (2006) – jeden z najbardziej rozpowszechnionych wariantów poprawy jakości w zakresie e-learningu. Samoewaluacja ma na celu ocenę planowania, rozwoju, projektowania i wykorzystania całej lub poszczególnych ofert edukacyjnych (metod, mediów, programów). Za samoewaluacją przemawiają następujące zalety: stosunkowo niski wysiłek organizacyjny, podejście dostosowane do potrzeb, bezpośredni wkład w profesjonalizację danej instytucji, zwiększona akceptacja wyników. Według Buhren, Killus i Müller (1999) dobrze przeprowadzona samoewaluacja ma charakter cykliczny, który rozpoczynają rozważania przygotowawcze, obejmujące określenie przedmiotu ewaluacji (np. program, kurs, moduł) oraz celów jakościowych, jak również kryteriów i wskaźników oraz celów jakościowych. Określenie tych elementów jest warunkiem koniecznym do zastosowania wybranego narzędzia samoewaluacji. Zebrane i zinterpretowane dane tworzą informację zwrotną i są podstawą wprowadzania zmian. Zmiany te poddawane są ocenie w kolejnym cyklu samoewaluacji.

Spośród licznych wewnątrzuczelnianych procedur certyfikacji warto w tym miejscu wymienić przykładowo Uniwersytet Techniczny w Darmstadt⁵ (Niemcy). W 2005 roku uczelnia wprowadziła tzw. *E-Label* jako instrument rozwoju jakości nauczania w ogóle, a e-learningu w szczególności. Jest on obecnie stale wykorzystywany jako centralny instrument rozwoju jakości kursów e-learningowych. W procesie certyfikacji oceniany jest potencjał kursu, który albo umożliwia dalszy rozwój wcześniejszych koncepcji dydaktycznych, albo służy wspieraniu digitalizacji treści nauczania.⁶ Z kolei na Uniwersytecie Justusa Liebiga w Giessen⁷ (Niemcy) w 2009 roku wprowadzono procedurę samoewaluacji kończącą się przyznaniem tzw. etykiety e-learningowej (*E-Learning-Label*⁸), aby studenci mogli bezpośrednio rozpoznawać oferty e-learningowe i lepiej z nich korzystać. Znak ten ma służyć dalszemu rozwojowi e-learningu, a tym samym rozwojowi jakości całej uczelni. Procedura wewnątrzuczelnianej ewaluacji przebiega dwuetapowo. W pierwszym etapie nauczyciele akademicki sami dokonują samooceny, a na koniec semestru przeprowadzana jest ankieta dotycząca sposobu wykorzystania nowych mediów w trakcie kursu. Następnie kursy, które wykorzystują elementy e-learningu, zostają odpowiednio oznaczone w uczelnianym wykazie kursów. Po pierwszych trzech semestrach stosowania etykiety studenci poddawani są ankietyzacji i pytani o efektywność nauczania e-learningowego. Z kolei Uniwersytet Naddunajski w Krems⁹ (Austria) stworzył w 2010 roku jako pierwszy austriacki

⁵ niem. *Technische Universität Darmstadt*.

⁶ <https://www.e-learning.tu-darmstadt.de/elearning/index.de.jsp>.

⁷ niem. *Justus-Liebig-Universität Giessen*.

⁸ <https://www.uni-giessen.de/fbz/svc/hrz/svc/medien/el/img/elearning-label/view>.

⁹ niem. *Danube University Krems*.

uniwersytet katalog kryteriów, które wykorzystuje do wdrażania, rozwoju i oceny e-learningu w nauczaniu. Certyfikowane kursy w trybie e-learningu są oznaczone odpowiednią etykietą (*E-Learning-Label*), która służy zarówno do celów komunikacji zewnętrznej, jak i wewnętrznej. Studenci i inne zainteresowane strony rozpoznają na podstawie etykiety, czy i w jakim zakresie kursy uwzględniają elementy e-learningu. *E-Learning-Label* jest przyznawany w trakcie wewnętrznego procesu oceny. Ocena opiera się na czterech ważonych kryteriach i łącznie 50 szczegółowych wskaźnikach: informacje i materiały; wykorzystanie możliwości komunikacji między studentami a wykładowcami, forma i zakres wsparcia podczas faz online; zakres kompetencji medialnych i dydaktycznych zespołu odpowiedzialnego za kurs (Bratengeyer i.in. 2015).

Z kolei działania w zakresie wdrażania e-learningu w Szwajcarii odbywały się w ramach federalnego programu o nazwie *Swiss Virtual Campus* i ze wsparciem organizacji SWITCH, świadczącej usługi i wsparcie techniczne dla wszystkich szwajcarskich uniwersytetów. Podzielony na fazę wstępną (2000–2003) i fazę konsolidacji (2004–2008) program miał na celu modernizację i podniesienie jakości szwajcarskiego systemu szkolnictwa wyższego, a w szczególności promowanie rozwoju e-learningu. Faza wstępna koncentrowała się na rozwoju wysokiej jakości innowacyjnych metod dydaktycznych i ich połączeniu z technicznymi możliwościami Internetu. W ramach fazy konsolidacji na wszystkich szwajcarskich uniwersytetach utworzono lub rozbudowano centra multimedialne i nastąpiło stopniowe przekazywanie zarządzania operacyjnego programem z centralnego ośrodka na poszczególne uniwersytety.¹⁰

Certyfikacja i akredytacja zewnętrzna – wybrane inicjatywy

Wraz z rosnącym znaczeniem kwestii zapewniania jakości w ostatnich latach powstało wiele inicjatyw mających na celu promowanie jakości w e-learningu. Zewnętrzne instytucje certyfikacyjne prowadzą certyfikację jako usługę o charakterze komercyjnym, oferując odpłatne informacje i porady ekspertów. Przedmiotem certyfikacji mogą być treści, kursy, programy studiów lub sama instytucja jako taka. W zależności od obiektu docelowego (wykład, kurs, instytucja) i polityki instytucjonalnej, kryteria te koncentrują się albo na projektowaniu lub użyteczności, na dydaktyce lub scenariuszach kształcenia, albo na kulturze uczenia się lub rentowności. Zewnętrzne instytucje certyfikacyjne oferują Certyfikacja realizowana przez zewnętrzną opartą na niezależnej (międzynarodowej) społeczności może stworzyć zaufanie do certyfikowanego materiału lub instytucji. Rzeczywisty rozwój jakości jest jednak tworzony głównie przez samą instytucję edukacyjną poprzez wyznaczanie własnych celów jakościowych i poddawanie się kryteriom, niezależnie od tego, czy zostały one wprowadzone na zewnątrz, czy rozwinięte wewnętrznie. Rzeczywista wartość dodana wynikająca z poddania się procesowi certyfikacji może zatem zostać osiągnięta również poprzez wzmiankowaną powyżej wewnętrzną certyfikację i samoewaluację.

¹⁰ <http://www.virtualcampus.ch/pdf/svc-brochure-de.pdf>.

Przedstawione poniżej treści nie mają charakteru całościowego, a jedynie pogładowy, kazuistyczny i odnoszą się tylko do obszaru Unii Europejskiej.

European Foundation for Quality in e-Learning (EFQUEL)

Europejska Fundacja na Rzecz Jakości w E-learningu została założona w 2005 roku w Brukseli jako organizacja non-profit, której celem było stworzenie europejskiej społeczności użytkowników i ekspertów służącej wymianie doświadczeń w zakresie e-learningu. Dwie główne inicjatywy fundacji to akredytacja *UNIQUE* oraz certyfikat *ECBCheck*. Zainteresowane organizacje mogą zostać członkami społeczności poprzez podpisanie stosownej deklaracji¹¹ i uzyskać w ten sposób dostęp do wszystkich narzędzi, instrumentów oceny oraz specjalistyczne forum, na którym mogą aktywnie dzielić się swoimi doświadczeniami w zakresie rozwoju jakości oraz profesjonalizacji stosowanych praktyk zarządzania jakością. Mają one również możliwość korzystania i adaptowania do własnych potrzeb kwestionariusza samooceny. Organizacje członkowskie, które są zainteresowane bardziej sformalizowanym procesem certyfikacji, mogą ubiegać się o przyznanie certyfikatu *ECBCheck*. Certyfikat ten potwierdza zgodność z kompleksowym zestawem 39 kryteriów jakości. Kryteria te obejmują kluczowe aspekty programu e-learningowego i różne etapy jego rozwoju, wdrażania i oceny – od oceny informacji rozpowszechnianych przed uruchomieniem kursu, poprzez ocenę jakości i adekwatności informacji instruktażowych, po ocenę zastosowanych w e-learningu rozwiązań technicznych. Proponowany przez *EFQUEL* proces certyfikacji kursów e-learningowych łączy tym samym elementy samooceny, zewnętrznych przeglądów w ramach społeczności oraz oceny otwartej społeczności profesjonalistów.

European Association of Distance Teaching Universities (EADTU)

*European Association of Distance Teaching Universities*¹² (*EADTU*) jest istniejącą od 1987 roku europejską siecią ponad 200 uniwersytetów. Na obecną chwilę jest to wiodące europejskie stowarzyszenie w dziedzinie zapewnienia jakości w e-learningu. Grupa zadaniowa do spraw jakości opracowała narzędzie *E-excellence*¹³ oceniające cztery kluczowe elementy oferty e-learningowej: dostępność, elastyczność, interaktywność i personalizację (Bratengeyer i.in. 2015). Narzędzie *E-xcellence* składa się z trzech elementów: Pierwszy to podręcznik podzielony na sześć części obejmujących zarządzanie strategiczne, projektowanie programów nauczania, projektowanie kursów, prowadzenie kursów, wsparcie personelu i wsparcie studentów. Każda sekcja zawiera szczegółowe punkty odniesienia i wskaźniki efektywności. W latach 2008–2010 nastąpiło rozszerzenie projektu *E-xcellence* i wdrożenie drugiego elementu w formie narzędzia *QuickScan*. *QuickScan* to kwestionariusz online, który pozwala uzyskać pierwszą orientację na temat mocnych stron kursu

¹¹ <https://www.ecb-check.org>.

¹² <https://eadtu.eu/>.

¹³ <https://e-xcellencelabel.eadtu.eu/quickscan/form/1>.

e-learningowego zawierający trzydzieści trzy punkty referencyjne ujęte w sześciu obszarach: zarządzanie strategiczne, projektowanie programów nauczania, projektowanie kursów, realizacja kursów, wsparcie personelu i studentów, instytucjonalne strategie zarządzania. Trzeci element to benchmarking (badania porównawcze) jako narzędzie doskonalenia oferty e-learningowej. W tym podejściu benchmarking jest procesem porównywania wyników danej uczelni z najlepszymi praktykami. Proces ten prowadzi uczelnię do krytycznego spojrzenia na własne rozwiązania i stosowane praktyki, a w dalszej kolejności do identyfikacji słabych i mocnych stron w porównaniu z innymi uczelniami. Poprzez oferowanie wskazówek i przykładów ulepszeń użytkownicy *E-xcellence* są wspierani w procesie optymalizacji swojej oferty edukacji e-learningowej.

Shared Evaluation of Quality in Technology (SEVAQ) i SEVAQ+

Shared Evaluation of Quality in Technology (SEVAQ) to ogólnoeuropejska inicjatywa na rzecz rozwoju jakości w e-learningu, jak również nazwa narzędzia, które powstało w ramach projektu *Leonardo Da Vinci*. W 2009 roku rozpoczął się realizowany w ramach programu *Uczenie się przez całe życie* dwuletni projekt *SEVAQ+* jako kontynuacja pierwotnego projektu *SEVAQ*. Jego celem było rozpowszechnianie wyników poprzedniego projektu i udoskonalenie informatycznego narzędzia do ewaluacji kursów oraz szkoleń. Narzędzie *SEVAQ+* umożliwia systemowe zarządzanie procesem oceny jakości kursów i szkoleń wykorzystujących technologie informacyjno-komunikacyjne. Jest to wielojęzyczne narzędzie do generowania kwestionariuszy oceny przeznaczone przede wszystkim dla uczelni wyższych, centrów i ośrodków szkoleniowych, a także bezpośrednio dla nauczycieli i trenerów, którzy chcą projektować własne spersonalizowane ankiety w celu zebrania opinii na temat zajęć lub prowadzonych przez nich szkoleń (Chmielewski i.in. 2011). Narzędzie *SEVAQ+* pozwala zaprojektować ankietę w oparciu o zestaw opracowanych przez ekspertów pytań. Istnieje także możliwość dodania własnych pytań do konstruowanej ankiety. Ocena w ankiecie dokonywana jest na trzech poziomach:

- treści i zasobów wykorzystywanych w procesie uczenia się,
- procesów i działań zaproponowanych i podjętych podczas szkolenia oraz
- efektów, osiągniętych celów i transferu wiedzy (Chmielewski i.in. 2011).

Proces oceny według *SEVAQ+* przebiega w dwóch cyklach, z których każdy obejmuje cztery etapy: planowanie, działanie, obserwacja i refleksja. Pierwszy cykl składa się z kompleksowej samooceny, która stanowi podstawę do dalszych decyzji. Pula zawiera 500 pytań wielokrotnego wyboru. Konstruowanie ankiety rozpoczyna się od jej konfiguracji. Na tym etapie ustalany jest język, w jakim ankietę będzie udostępniana oraz rodzaj odpowiedzi na poszczególne pytania. Istnieje możliwość zaprojektowania dwóch typów ankiet: tzw. „ankiety krótkiej” „ankiety długiej”. W przypadku „ankiety krótkiej” jej celem jest uzyskanie jedynie odpowiedzi na pytanie, czy w obszarze, którego dotyczy pytanie, konieczna jest poprawa. Stąd do wyboru są tylko odpowiedzi *tak* i *nie*. W przypadku „ankiety długiej” ocena jest rozbudowana i przebiega w trzech etapach: pierwszy jest analogiczny jak w „ankiecie

krótkiej”, drugi daje możliwość dokonania oceny za pomocą skali 1–4 (odpowiedzi do wyboru: 1 – zdecydowanie się nie zgadzam, 2 – nie zgadzam się, 3 – zgadzam się, 4 – zdecydowanie się zgadzam). W trzecim etapie określana jest waga danego obszaru (odpowiedzi do wyboru: 1 – nieważne, 2 – dość ważne, 3 – ważne, 4 – bardzo ważne) (Chmielewski i.in. 2011, 5).

E-learning Quality Evaluation (ELQE)

E-learning Quality Evaluation (ELQE) to internetowe narzędzie skierowane do twórców kursów, nauczycieli, menedżerów programów i innych osób zaangażowanych w projektowanie, rozwój, wykorzystanie, zarządzanie i ewaluację procesów i zasobów e-learningowych.¹⁴ Przedmiotem ewaluacji może być zarówno wykład, moduł kursu, jak i cały program studiów. Narzędzie jest oparte na podzielonym na pięć sekcji kwestionariuszu. Każda z sekcji składa się z czterech lub pięciu pozycji, dając w sumie 23 pozycje jako wskaźniki oceny. Wszystkie pozycje są opatrzone przykładami, co gwarantuje, że będą interpretowane w ten sam sposób przez wszystkich respondentów. Korzystanie z narzędzia *ELQE* odbywa się w czterech etapach: Na początkowym etapie zbierane i wprowadzane są metadane identyfikujące cel ewaluacji. Na etapie drugim następuje wybór scenariusza nauczania/uczenia się: Dany jest wybór możliwych scenariuszy, z których należy wybrać najbardziej odpowiednią opcję. Pozwoli to określić, jak pewne czynniki będą ważone w ocenie. Etap trzeci stanowi samoocena przy pomocy formularza online, w którym użytkownik przypisuje wartości procentowe do serii stwierdzeń opisujących poddawany ewaluacji obiekt. Procedurę kończy etap czwarty, na którym zostanie wygenerowany przegląd podsumowujący w formie wykresu, ukazujący osiągnięte wyniki w pięciu oddzielnych kategoriach wraz z podaniem średniej wartości.

Kryteria Stowarzyszenia E-learningu Akademickiego (SEA)

Powołane do życia w 2006 polskie *Stowarzyszenie E-learningu Akademickiego*¹⁵ (*SEA*) z siedzibą w Warszawie udostępniło w 2008 roku autorskie kryteria oceny kursu internetowego. *SEA* działa na rzecz promocji i rozwoju e-edukacji w szkolnictwie wyższym i podnoszenia jakości kształcenia na odległość z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, tworzeniu standardów i procedur akredytacyjnych, propagowaniu przykładów dobrych praktyk, a w rezultacie wpływaniu na zmianę paradygmatu kształcenia akademickiego i szkolnictwa wyższego pod wpływem szeroko pojętej technologii informacyjno-komunikacyjnej. Kryteria *SEA*¹⁶ mogą służyć do przeprowadzenia samooceny kursów e-learningowych lub być pomocne tym, którzy dopiero planują wdrożenie e-learningu, wskazując szczególnie istotne aspekty kursów. W odróżnieniu od przedstawionych powyżej narzędzi, kryteria *SEA* mają

¹⁴ Narzędzie jest dostępne na stronie <http://en.elqe.at>.

¹⁵ <https://sea.edu.pl/>.

¹⁶ <https://sea.edu.pl/kryteria/>.

zastosowanie jedynie w ocenie pojedynczego kursu, który w całości realizowany jest w trybie zdalnym; nie mają zastosowania do oceny zajęć realizowanych w trybie mieszanym ani do oceny programów szkoleń e-learningowych lub studiów jako całości. Kryteria mają formę elektronicznego kwestionariusza i zawierają łącznie 262 pytania, na które można udzielić odpowiedzi *tak*, *nie* lub *nie dotyczy*. Ocena dokonywana jest przy tym w czterech obszarach kursu:

- organizacja,
- opracowanie,
- prowadzenie,
- ewaluacja.

Pierwsze kryterium ocenia aspekty organizacyjne kursu, poddając ocenie infrastrukturę informatyczną, proces rekrutacji uczestników, sposób przekazywania informacji o zasadach prowadzenia zajęć, sposób udostępnienia materiałów dydaktycznych i narzędzi komunikacji oraz przygotowanie prowadzącego. Kolejny zestaw kryteriów ocenia kurs w zakresie metodycznego opracowania kursu. Z jednej strony ocenie podlega metodyczna koncepcja zajęć oraz organizacja materiału, z drugiej zaś różnorodność i jakość zastosowanych technologii. Ocenie poddawana jest ponadto zgodność z założonymi celami kształcenia, przejrzystość struktury, w tym metodyczny i techniczny sposób organizacji treści. Obszar oceny kursu w zakresie jego opracowania uwzględnia też kwestie doboru technik sprawdzania wiedzy i weryfikacji umiejętności uczestników oraz spójność przyjętego systemu oceniania. Elementem oceny jest zasadność zastosowanych rozwiązań technicznych, funkcjonalność oraz niezawodność elementów kursu. W trzeciej części ocenie podlega w szczególności prawidłowość realizacji kursu w określonym kontekście organizacyjnym. Sprawdzane jest przygotowanie prowadzącego oraz zgodność podejmowanych przez niego działań z metodyką kursu. Szczególnie uwzględniana jest komunikacja pomiędzy uczestnikami kursu a prowadzącym oraz forma i jakość informacji zwrotnej. Kryteria ostatniego etapu służą sprawdzeniu, czy właściwie zaplanowano i poprawnie przeprowadzono proces samooceny realizacji kursu. Kryteria w tej części katalogu uwzględniają perspektywę uczestnika, prowadzącego i organizatora kursu.

Ocenie może być poddana dowolna liczba kursów. Po zakończeniu oceny użytkownik uzyskuje dostęp do zbiorczych statystyk poddanych ocenie kursów. Korzystanie z katalogu *SEA* jest bezpłatne, wymagana jest jedynie rejestracja na stronie stowarzyszenia.

Podsumowanie

W ostatnich latach obserwuje się w instytucjach szkolnictwa wyższego szereg zmian wynikających z wprowadzania nowoczesnych technik informacyjno-komunikacyjnych. Opracowanie i wdrożenie wysokiej jakości kursów e-learningowych jako proces złożony nie może być skutecznie realizowane przez pojedyncze osoby; wymagane jest w tym zakresie raczej podejście systemowe i zespołowe uwzględniające

specjalizację i podział pracy. W chwili obecnej nie istnieje standardowa procedura i ujednoczony zestaw kryteriów oceny jakości kursów lub programów e-learningowych. Mimo że opracowano różnorakie ramy zarządzania jakością, nie ma agencji, która byłaby w stanie przyznawać certyfikaty w oparciu o powszechnie przyjęte i zunifikowane normy. Warto jednak korzystać z doświadczeń, zaleceń szeregu organizacji, instytucji i firm, które oferują usługi certyfikacyjne w skali europejskiej i udostępniają narzędzia samoewaluacji. Technologia ewoluuje z zawrotną prędkością, wprowadzane są nowe cyfrowe aplikacje dla celów edukacyjnych. Można przyjąć, że również bezprecedensowe okoliczności wywołane przez pandemię Covid-19, przyspieszą w środowisku akademickim transformację z tradycyjnej formy nauczania do środowiska online. Jeszcze większym wyzwaniem stanie się bycie na bieżąco zarówno z rozwojem technologicznym i pedagogicznym w skali międzynarodowej, jak również z bieżącymi działaniami na rzecz zapewnienia jakości w obszarze kształcenia w trybie e-learningu.

Bibliografia

- Bratengeyer, Erwin; Bubbenzer, Arndt; Jäger, Julia; Schwed, Gerhard: *E-Learning Qualitäts-Evaluationstool*. Krems 2015.
- Buhren, Claus. G., Killus, Dagmar., Müller, Sabine: *Wege und Methoden der Selbstevaluation. Ein praktischer Leitfaden für Schulen* (2. Aufl.), Dortmund IFS 1999.
- Chmielecka, Ewa: *Europejskie Standardy i Wskazówki zapewniania jakości w szkolnictwie wyższym a polski model akredytacji*. W: *Edukacja ekonomistów i menedżerów*, 2 (36), s. 29–40, 2015, <https://econjournals.sgh.waw.pl/EEiM/article/download/1722/1525/> (data dostępu: 21.01.2021).
- Chmielewski, Adam; Grad-Grudzińska, Małgorzata; Jasińska, Magdalena: *Ewaluacja w procesie kształcenia online – możliwości narzędzia SEVAQ+*. W: *E-mentor* nr 5 (42), 2011, <http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/42/id/880> (data dostępu: 21.01.2021).
- Harvey, Lee, Green, Diana: *Qualität definieren – Fünf unterschiedliche Ansätze*. W: Helmke, A., Hornstein, W. and Terhart, E. (Eds.), *Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich: Schule, Sozialpädagogik, Hochschule, Zeitschrift für Pädagogik*, vol. 41, Basel 2000, s. 17–40.
- Heid, Helmut: *Qualität: Überlegungen zur Begründung einer pädagogischen Beurteilungskategorie*. W: Helmke, A., Hornstein, W. and Terhart, E. (Eds.), *Qualität und Qualitätssicherung im Bildungsbereich: Schule, Sozialpädagogik, Hochschule, Weinheim und Basel* 2000, s. 41–51.
- Hense, Jan Ulrich; Mandl, Heinz: *Selbstevaluation als Ansatz der Verbesserung von E-Learning-Angeboten* (Forschungsbericht Nr. 184), München: Ludwig-Maximilians-Universität, Institut für Pädagogische Psychologie, <https://epub.uni-muenchen.de/947/> 2006 (data dostępu: 21.01.2021).
- Karaszewski, Robert: *Zarządzanie jakością: koncepcje, metody i narzędzia stosowane przez liderów światowego biznesu*, Toruń 2005.

- Mokwa-Tarnowska, Iwona: *Struktury wsparcia a efektywność kształcenia w środowisku e-learningowym*. W: *E-mentor*, nr 2/2014, s. 34–39, <http://www.e-mentor.edu.pl/artukul/index/numer/54/id/1100> (data dostępu: 05.02.2021).
- Ojstersek, Nadine: *E-Learning-Qualität aus der Lernendenperspektive*. W: *Online Tutoring Journal*, (2008), No.1, s. 1–2, <http://www.online-tutoring-journal.de/ausgabejanuar08/ojstersek1.htm> (data dostępu: 05.02.2021).
- Stracke, Christian. M.: *Qualität und Standards im E-Learning*, Duisburg-Essen 2009.
- Tergan, Sigmar-Olaf: *Realistische Qualitätsevaluation von E-Learning*. W: D. M. Meister, S. O. Tergan P. Zentel *Evaluation von E-Learning. Zielrichtungen, methodologische Aspekte, Zukunftsperspektiven*, Münster 2004, s. 131–154.

Słowa kluczowe

zarządzanie jakością, kryteria ewaluacji, zarządzanie jakością, samoewaluacja, certyfikacja.

Abstract

Quality management in e-learning – selected forms and tools of evaluation

Universities tend to focus on quality assurance measures increasingly. Several initiatives specifically dealing with quality in e-learning have emerged in recent years, partially because of the so-called Bologna Process as a series of ministerial agreements between European countries to ensure comparability in the standards and quality of higher-education qualifications. Nevertheless, a common level of international standardization has not been achieved yet. The article provides an overview of selected forms, initiatives, measures and tools like ELQE, EFQUEL, SEVAQ+, EADTU, SEA for quality assurance in academic e-learning.

Keywords

e-learning development, quality criteria, quality assessment, self-evaluation, certification.