



Tagasiside Eesti kõrgkoolides

Eesti Üliõpilaskondade Liidu soovitused liikmesesindustele

Sisukord

1. Eessõna. Miks on tagasiside vajalik?	lk 2
2. Hea tagasiside süsteem	lk 3
2.1 Formaalsed alused	
2.2 Kogumise viisid	
2.2.1 Vabatahtlik vs kohustuslik tagasiside	
2.2.2 Tagasiside andmine õppekavale vs õppeainetele/õppejõududele	
2.3 Tulemuste avalikustamine ja presenteerimine.	
2.4 Tulemuste analüüs	
2.5 Tulemuste kasutamine ja kasutamise tulemuste avalikustamine	
2.5.1 Kasutamine	
2.5.2 Kasutamise tulemuste avalikustamine	
3. Kokkuvõte. Kuidas tagasisidet juurutada?	lk 11
Kasutatud ja seotud allikad	lk 12

1. Eessõna. Miks on tagasiside vajalik?

Tagasiside kõrgkoolide õppeprotsessidele, õppekavadele ning õppejõududele on saanud oluliseks osaks kvaliteedikindlustamise süsteemist. Tagasisidega arvestamist peetakse oluliseks osaks kõrgkoolide hindamisel ning üha enam rõhutakse mitte ainult tagasiside andmise kui sellise olemasolule, vaid ka selle süsteemsusele ning kvaliteetsusele. Positiivne tagasiside ehk üliõpilaste rahulolu õppekvaliteediga on ka üks kriteeriumitest institutsionaalsel akrediteerimisel (Allikas: EKKA, Institutsionalne akrediteerimine).

Tagasiside vorme ning seda andvaid sihtrühmi on mitmeid. See juhend tagasiside juurutamiseks keskendub aga õppivate tudengite käes pidevalt kogutavale õppekvaliteeti puudutavale tagasisidele. Seetõttu mõeldakse selle dokumendi raames sõna “tagasiside” all kitsalt sellist tagasiside kogumist. See ei tähenda, et EÜL ning üliõpilasesindajad ei peaks tähtsustama ka vilistlaste, tööandjate ning valdkonna ekspertide tagasisidet õppekavadele ja õppekvaliteedile.

Tagasiside rolle on mitmeid. See on võimalus saada teada tudengite hinnang konkreetsete õppejõudude ja õppeainete meetoditele ja sisukusele. See on ka võimalus kaasata tudengeid õppimistingimuste parandamisse, olles sellega osa süvenevast jagatud vastutuse kultuurist õppeprotsessides. Tagasiside andmine ning selle süsteemne kogumine on osa 21. sajandi haridusest ning selle juurutamine kõrgkoolides aitab kaasa aktiivsete tudengite muutumisele aktiivseteks ühiskonna liikmeteks, kes oskavad ning tahavad anda sisukat tagasisidet ning nõuda kogutud tagasiside põhjal tehtavaid muudatusi.

Järgnevad lühipeatükid annavad ülevaate tagasisidesüsteemide olemusest, tendentsidest ning Eesti Üliõpilaskondade Liidu poolsetest soovitud kvaliteetsete ja tudengite arvamusega arvestavate tagasiside süsteemide loomiseks Eesti kõrgkoolides.

Eesti tasemel on kõrgkoolide tagasiside andmise protsesse muuhulgas analüüsinud ka Eesti Kõrghariduse Kvaliteediagentuur (EKKA, osa SA Archimedesest) ja Praxis. Tagasiside annavad kõrgkoolidele nii õppivad tudengid, vilistlased, riik kui ka tööandjad. Sealhulgas on kõrgkoolide seas märgata väga erinevaid praktikaid just õppivatelt tudengitelt kogutava tagasiside seas. Kui mõningates kõrgkoolides kogutakse tagasisidet lisaks tavapärasele eraldi esimest aastat õppivatelt tudengitelt, lõpetama asuvatelt tudengitelt ja vilistlastelt ning tagasiside kogumisel eristatakse õppekeskkonda puudutavad küsimused selgelt õppekvaliteeti puudutavatest, siis selline praktika ei ole kindlasti sajaprotsendiliselt kasutusel kõigis kõrgkoolides.

2. Hea tagasiside süsteem

2.1 Formaalsed alused

Selleks, et tagasiside kogumine ja kasutamine oleks osa üldisest kvaliteedi kindlustamise protsessist, peavad sellel olema kindlalt fikseeritud alused, mis annavad aluse süsteemsuseks ja jätkusuutlikuseks.

Formaalsete aluste hulka, mis annavad eelduse tagasiside kogumise järjepidevusele läbi aastate ning võimekuse hinnata tehtud muudatuste mõju võimalikult objektiivselt kuuluvad:

- Formaalsed tagasiside kogumise ja kasutamise juhendid, mis on kinnitatud ülikooli kõrgeima otsustuskogu poolt, s.h. tagasiside kogumise eesmärk;
- Küsimustikud, mille muutmine läbi aastalõikude on vajalik vaid minimaalselt;
- Süsteem, mille alusel toimub kogutud tagasiside analüüsimine, s.h. kellele on tagasiside nähtav ning millisel määral
 - Näiteks võib olla kasulik süsteem, kus teaduskonnapõhistel esinduskogudel on ligipääs teaduskonna analüüsitud tagasisidele samas kui ülikooli esinduskogul on ligipääs üldisele analüüsile.
- Süsteem, mille alusel on võimalik kiiresti ja objektiivselt hinnata, milliseid muudatusi on tehtud kogutud tagasiside põhjal.

Lisaks põhimõtetele peaksid kõrgkoolid fikseerima ka vähemalt teaduskonna tasemel, milline roll on tagasisidel õppejõudude hindamisel ja akrediteerimisel, s.h. kuidas hinnata õppejõu individuaalset arengut, mis on toimunud saadud tagasiside rakendamisel. Ülikoolid peaksid õppejõududele võimaldama nii erialast kui ka didaktilist arengut, võttes seejuures arvesse tudengite tagasiside analüüsi.

Kõigi osapoolte kaasatuse kindlustamiseks peaksid ülikooli tasandil olema kokku lepitud tagasiside kogumise ja kasutamise üldised põhimõtted, mis määravad süsteemi alused. Selle alla käivad

- küsimustikud;
 - Seejuures tuleb silmas pidada, et paika võivad olla pandud ka ainult küsimustike väga üldised põhimõtted. Lisaks võib näitena välja tuua Tallinna Ülikooli, kus õppeosakonna poolt selgelt paika pandud üldisele küsimustikele on õppejõududel võimalik lisada endapoolseid spetsiifilisi küsimusi kursuse kohta.
 - EÜL'i poolseks soovitusena on lisada kõigisse kõrgkoolide õppekvaliteedi uurivatesse küsimustikesse ka tudengite eneserefleksiooni osa.
- osapoolte (s.h. üliõpilaste, esinduse, õppejõudude, õppekavajuhude, teaduskondade, õppeosakonna jne) kohustused;
 - Näiteks kas tudeng on kohustatud tagasisidet andma, kas tagasiside põhjal tehtavate muudatuste toimumise eest vastutab tagasiside saanud õppejõud, õppekavajuhud, teaduskonna juht või keegi teine jpm.
- osapoolte õigused

- Näiteks millised on tudengite õigustatud ootused pärast tagasiside andmist, kuidas kaitstakse õppejõude subjektiivsete negatiivsete kommentaaride avalikuks tulemise eest jpm.

Kuigi iga kõrgkooli tagasiside süsteemi paneb paika kõrgkool ise, anname järgmiste peatükkide jooksul edasi omapoolsed soovitused tudengisõbraliku ning esindusi kaasava tagasiside süsteemi loomiseks.

2.2 Kogumise viisid

Tagasiside kogumise juures on oluline järjepidevus ja süstemaatilisus. Tagasiside küsimustikud peaksid olema võimalikult lühikesed ja konkreetsed, et vältida fookuse hajumist. Lisaks on oluline tagasiside kogumise ajastamine - hetked, mil tudeng küsimustele vastama peab, peavad olema ootuspärased ning piisavalt lühikest aega pärast õppeainete lõppemist, et tudeng neid veel adekvaatselt hinnata saaks.

Tagasiside kogumise erinevaid viise on võimalik analüüsida kahes jaotuses:

- Kas tagasiside andmine on tudengitele kohustuslik või vabatahtlik?
- Kas tagasisidet on võimalik eraldi anda nii õppeainetele ja õppejõududele kui ka õppekavadele tervikuna?

2.2.1 Vabatahtlik vs kohustuslik tagasiside

Eesti Üliõpilaskondade Liidul puudub kindel seisukoht tudengitepoolse tagasiside andmise vabatahtlikkuse või kohustuslikkuse kohta. Järgnevalt anname lühiülevaate mõlema süsteemi positiivsetest ning negatiivsetest külgedest. Otsuse, millist süsteemi esindus pooldab, peab iga esindus tegema iseseisvalt ning mõlema süsteemi varjukülgi arvesse võttes.

Kohustuslik tagasiside andmine kindlustab ülikoolile piisava hulga tudengite vastuse, mille pealt saab teha suuri üldistusi nii õppejõudude kui ka kursuste kohta. Seejuures on kohustuslikke süsteeme loodud erinevalt - on nii süsteeme, milles tudengil on kohustus anda tagasisidet iga läbitud kursuse kohta kui ka süsteeme, milles tudengitel on kohustus anda tagasisidet, aga ainult teatud hulgale (näiteks pooltele) läbitud kursustest. Kohustusliku süsteemi miinusteks on peetud nii võimalikku "suvaliselt" vastamist, et vabaneda tagasiside andmise kohustusest. Samuti on seatud kahtluse alla kõigi tudengite motiveeritust tagasisidet anda.

Kohustusliku tagasiside süsteemi puhul on mitmetes ülikoolides, s.h. Eestis, viidud sisse süsteem, mis ei lase näha läbitud ainekursuse tulemusi enne, kui tudeng on andnud tagasisidet kursusele. Selline süsteem töötab hetkel nii EBS'is kui ka näiteks Korea ülikoolis (Korea University). Kuigi selline süsteem välistab tudengi hinnangu kallutatuse pärast kursuse tulemuse teada saamist, on sellise hinnet varjava süsteemi miinuseks hindamissüsteemi hindamise võimatus. Lühidalt - tudengil ei ole võimalik anda tagasisidet kursuse hindamismeetoditele, kui hinne ei ole veel teatavaks saanud.

Vabatahtlik tagasiside andmine annab tudengitele võimaluse anda tagasisidet vaid ainetele ja õppejõududele, kelle puhul seda vajalikuks peetakse. Ideeliselt peaks selline süsteem kindlustama, et tagasisidet antakse läbimõeldult. Seejuures kerkib aga esile kaks probleemi - tagasisidet annab sellisel juhul väiksem hulk tudengeid (n.t. EIK puhul, kus tagasiside andmine on vabatahtlik, annab seda hinnanguliselt ainult 30% üliõpilastest) ning tagasisidet antakse ainult kas positiivselt või negatiivselt eristuvatele õppejõududele ja kursustele. Väiksem protsent vastanuid ei tähenda ebakvaliteetset tagasisidet iseenesest, kuid väiksema valimi pealt üldistuste tegemine on nii teaduskondadele kui ülikoolidele oluliselt keerulisem. Tagasiside andmine vaid eristuvatele õppeainetele ei võimalda arendada selle põhjal n.ö. "keskmisi" õppejõude ja õppeaineid ning võib tähendada, et tudengitelt saavad tagasisidet ainult parimad ja halvimald õppejõud ülikoolis, mis ei võimalda kõigil õppejõududel areneda toetudes tudengite tagasisidele. Seega kuigi väiksem hulk tagasisidet andvaid tudengeid ei tähenda iseenesest vähem kvaliteetset tagasisidet, ei kindlusta selline süsteem kõigile õppejõududele ja ainekursustele võrdset tagasiside saamist ning seeläbi võrdseid arenguvõimalusi.

Vaatamata sellele, kas tagasisidet kogutakse tudengitelt vabatahtlikult või kohustuslikult, peaks tagasiside andmine olema osa õppimiskultuurist ja tudengi ülikoolikogemusest. Sisulist tagasisidet saadakse tudengitelt, kes on motiveeritud seda andma ka väljaspool kohustavaid tegureid.

Lisaks ülalmainitud formaalsetele tagasiside kogumise võimalustele on võimalik tudengitelt tagasisidet koguda ka individuaalsemalt.

- Positiivse näitena võib vabatahtliku sisukama tagasiside ja formaalse tagasiside vormi ühildamisena tuua Tallinna Ülikooli, kus õppejõududel on võimalus ise lisada kohustuslikule tagasiside vormile endapoolseid küsimusi. Lisatavate küsimuste kitsaskohaks võib olla küsimustike pikemaks venimine. Seetõttu tuleb leida piir süsteemipõhiste ankeetide paindliku kasutamise ja küsimuste optimaalse arvu vahel.

Samuti on igati tervitatav õppejõudude initsiatiiv iseseisvalt tudengitelt tagasiside kogumiseks, seda nii suuliselt ja loengute ajal kui ka näiteks kirjalikult ainekursuse lõpus. Samas tuleb tudengitele mõista anda, et andes tagasisidet aine kohta vaid õppejõule, ei kajastu see tagasiside üldises süsteemis.

Tagasiside kogumiseks võib kindlasti lugeda ka üksikute tudengite pöördumist üliõpilasesinduste või õppeosakonna poole konkreetsete probleemidega tegelemiseks. Selline tagasiside peaks kajastuma koos üldiste tagasiside analüüsides, kuna vastasel juhul võib toimuda olulise informatsiooni kadu - tudeng, kes probleemiga juba kuhugi pöördunud on, ei pruugi seda enam küsimustikes mainida, kuna sellega on juba tegeletud. Samas ei jää sellest jälgi õppeainete ja õppejõudude arengut puudutavatesse analüüsidesse. Seega peaksid nii üliõpilasesindused kui ka õppeosakonnad jäädvustama juhtumipõhised tagasiside andmise juhud ning võtma neid arvesse kui osa tagasisidesüsteemist.

- Näiteks EBSi tudengiesindajad koostavad ise kokkuvõtted õppimisega seotud probleemidest ning edastab need õppeosakonnale.

- Samuti saab positiivse näitena tudengitepoolsest initsiatiivist tuua TTÜ esinduse poolt korraldatut HKT tegevust, mille kohta saad täpsemalt lugeda siit: <http://www.ttu.ee/hkt>

2.2.2 Tagasiside andmine õppekavale vs õppeainetele/õppejõududele

Tagasiside andmine õppeainetele ja õppejõududele on enamikes kõrgkoolides levinud praktika, mille põhjal arendatakse nii üksikute ainekursuste kui ka õppekavade kvaliteeti. Harvemini keskenduvad nii kõrgkoolid kui ka tagasiside protsessis osalevad esindused õppekavade tagasisidestamisele tervikuna. Siiski on tegu olulise ning üksikute ainete tagasisidest mõneti põhimõtteliselt erineva tagasiside tüübiga. Kuigi õppekavaarendust viiakse tihtipeale läbi keskendudes õppekavasse kuuluvate ainete tagasiside põhjal, ei taga üksikud kvaliteetsed õppeained ja õppejõud õppekava kui terviku kvaliteetsust ja vajadustele vastavust. Samuti on oluline jälgida ka õppekava väljundite saavutatavust ning nende väljundite vastavust tööturu vajadustele.

Õppekava puudutava tagasiside kogumine on küll pidev protsess, kuid lõplikke järeldusi õppekava väljunditele vastavuse ning kvaliteedi osas on võimalik teha pärast õppekava täitmist.

Kuigi antud juhis ei keskendu õppekavapõhisele tagasiside andmisele, pidasime vajalikuks seda tagasiside andmise tasandit olulisena välja tuua. Õppekavapõhine tagasiside on õppeainepõhisest tagasisidest oluliselt ülevaatlikum ning kuigi üks ei sõltu tingimata teisest, on õppekava tagasisidestamist oluliselt lihtsam korraldada keskkonnas, kus tagasiside andmine juba harjumuseks saanud on. Seega on meie eesmärgiks keskenduda esmalt õppeainepõhisele tagasiside andmisele ning selle tagasiside eesmärgipärasele kasutamisele ning tudengite ja kõrgkooli vahelise usalduse tekkele. Olles sisse töötanud sellise süsteemi, saame asuda püüdlema parema õppekava tagasisidestamise poole.

2.3 Tulemuste avalikustamine ja presenteerimine.

Tagasiside tulemuste avalikustamine on üheks eelduseks tagasiside kasutamiseks. See seab välise surve nii tudengitele, õppejõududele kui ka kõrgkooli juhtkonnale. Tudengid peavad läbi mõtestama enda antava tagasiside, et sellest oleks õppejõule kasu ja annaks võimaluse sellest parendusi teha. Keskkel kohal on tudengi jaoks õppejõud, kes saab tudengit suunata ja õpetada, kuidas tagasisidet anda. Õppejõul on võimalus küsida tudengitelt tagasisidet ka suuliselt. Just õppejõu poolne tagasiside kogumine ja selle andmise julgustamine aitab tekkida tudengite harjumusel anda tagasisidet. Olukordades, kus tagasiside andmine on saanud harjumuseks, on tagasiside andjatel seda ka oluliselt kergem anda.

Õppejõule saab tagasiside olema indikatsiooniks oma nõrkadest ja tugevatest külgedest. Olukorras, kus see tagasiside on avalik, on olemas ka ootus, et õppejõud enda nõrku kohti parandab ning tugevuste eest kiita saab. Kõrgkoolile annab see hea ülevaate, kus on puudusi ning võimalusi muutuste tegemiseks.

Oluline on, et tagasiside toimimise protsess oleks kooskõlas andmekaitseeadusega ja vastuseid ei seostataks kindlate inimestega. See võimaldab anda osalejatel objektiivset tagasisidet, kartmata negatiivseid tagajärgi.

Tagasiside tulemusi on võimalik avalikuks teha nõ “astmeti”. Kogu tagasiside avalikustamine analüüsimata kujul ei ole õppekvaliteedi tagamiseks vajalik. Samas peab olema tagatud piisavalt ülevaatliku analüüsi valmimine, et infot saaks lugeda avalikustatuks.

- Näiteks on pea kõigis õppekvaliteeti puudutavates küsimustikes olemas võimalus kommentaaride kirjutamiseks. Nende kommentaaride automaatne avalikustamine võib viia ka õppejõudu isiklikult kritiseerivate kommentaaride avalikuks saamiseni. See aga ei aita kindlasti kaasa õppejõu enesearengu motiveerimiseks.

Tagasiside astmeti avalikustamine on praktikas olemas ka praegu.

- Näiteks Tallinna Ülikoolis ei ole tagasiside tulemused tavatudengile nähtavad. Teaduskonnapõhistel üliõpilasesindustel on õigus näha tagasiside analüüsitud kujul ning puudub ligipääs tudengite kirjalikele kommentaaridele. Üleülikooliline üliõpilasesindus omab ligipääsu üleülikoolilisele analüüsile ning osaleb ka analüüsi tutvustavatel koosolekutel, ning näeb seejuures ka analüüsitud kommentaaride kokkuvõtet. Kuigi seda näidet ei saa kindlasti pidada ideaalseks, kuna ligipääs analüüsitud tagasisidele peaks olema kõigil õppesüsteemi sisseloginud tudengitel, on see hea näide võimalustest avalikustada tagasisidet süstemaatiliselt.
- Samuti on võimalik tagasisidet astmeti avalikustada ka väljaspool ÕIS-ist kogutavat tagasisidet. Näiteks TTÜ Üliõpilasesinduse poolt läbi viidav HKT (hariduse kvaliteedi töögruppide) kaudu kogutav tagasiside on tänu isesiesvusele ülikooli süsteemist oluliselt paremini kättesaadav tudengitele. Samas on selle süsteemi tulemuseks ka see, et õppejõud ei näe ise kogu tagasisidet, mida nende kohta antud on.

Hetkel kasutab suur osa kõrgkoolidest tagasiside kogumiseks ülikooli õppeinfosüsteeme, kuigi olemas on ka teistsuguseid süsteeme. Seetõttu peame mõistlikuks, et ka tavatudengitele tagasiside tulemuste avalikustamine toimuks läbi õppeinfosüsteemide. Kõrgkoolid, kus tagasisidet kogutakse kas osaliselt või täielikult paber kandjal, on tulemuste avalikustamine oluliselt keerulisem. Sellisel viisil tagasiside kogumine raskendab ka suurte analüüside tegemist ning on tavaline, et sellisel juhul saavad tagasiside tulemused avalikuks vaid töökoosolekutel. EÜL soovib üliõpilasesindustel, kelle kõrgkool kogub tagasisidet paber kandjal, suunata ülikooli viima tagasiside kogumist süsteemseks ning õppeinfosüsteemil põhinevaks.

Lisaks õppeinfosüsteemi läbi kogutavale tagasisidele, mis on tihti ainult kvantitatiivne, on olemas mitmeid näiteid ka kvalitatiivsetest viisidest, kuidas tagasisidet kogutakse. Näiteks on võimalik tudengitega läbi viia nii individuaalseid kui ka fookusgrupina toimivaid intervjuusid. Näidetena kummastki tagasiside kogumise viisist võib tuua vastavalt TLÜ ja TTÜ üliõpilasesindused.

Ülikoolidepoolne vastuseis tagasiside avalikustamisele on olnud küllalt suur. Seda takistavaks on peetud nii õppejõudude õiguste kaitsmist ja võimalikku laimu välimist kui ka konkureerimist teiste ülikoolide õppekavadega. Andmekaitset ja laimu puudutavaid

probleeme on lihtsasti võimalik vältida andmetega korrektselt ümberkäimisega ning tagasiside astmeti avalikustamisega (selle lähenemise positiivse näitena võib tuua Tartu Ülikooli). Kartes aga konkurentsi teiste ülikoolide paremaid tudengitepoolseid hinnanguid saavate õppekavade ja õppeainetega takistab ülikool enda õppekavade arengut. Konkurentsi vähendamine tagasiside salajas hoidmisega ei saa viia parema ja kiirema arenguni ning ei ole kindlasti üliõpilaste huvides.

2.4 Tulemuste analüüs

Tagasiside tulemuste analüüsi koostajaid võib kõrgkoolis olla mitmeid. Sõltuvalt kõrgkooli suurusest võivad koostatud analüüsid olla olemas nii õppekavade, teaduskondade ja ülikooli lõikes kui ka näiteks ainult õppekavade ja ülikooli lõikes.

Kuigi vaieldamatult on suur roll tagasiside põhjal järelduste ja muudatuste tegemisel õppejõul, peaks suuremahuliste analüüside koostajaks olema eelkõige kõrgkooli õppeosakond. Analüüsi peaks koostama nii õppekava, teaduskonna kui ka ülikooli tasandil. Tagasisidet puudutavad analüüsid peaksid endas sisaldama nii kogutud tagasiside põhjal tehtud järeldusi kui ka eelnevate analüüside põhjal tehtud muudatuste tagasivaatavat hindamist. Juba tehtud muudatuste kajastamine analüüsidest aitab kindlustada, et tehtavad muudatused ei toimu liiga kiiresti ning aastate lõikes vastupidistes suundades.

Värskelt kogutud tagasiside analüüsi juurde peaks kuuluma ka ülikoolipoolne tegevusplaan. Kuigi põhivastutus ainepõhiste muudatuste tegemiseks lasub õppejõul, on vajalik ka väline kontroll ning koordineeritus, millele aitab kaasa pidev ülikoolipoolne tähelepanu pööramine nende muudatuste tegemisele.

Tagasisidet puudutavad analüüsid peaksid olema kättesaadavad nii tudengite esindajatele kui ka, kooskõlas andmekaitset puudutavate regulatsioonidega, tavatudengitele.

2.5 Tulemuste kasutamine ja kasutamise tulemuste avalikustamine

Tavatudengi jaoks on tagasiside andmise oluliseks aspektiks selle tulemuse nägemine. Tudengil on motivatsiooni anda paremat (ehk sisukamat) tagasisidet juhul, kui ta näeb selle tulemuslikkust. Probleemide püsijäämisel või pikaajaste lahenduse kasutamisel, millest tudengeid ei teavitata, kaob motivatsioon anda vabatahtlikult põhjalikum tagasisidet, kui minimaalselt vaja.

2.5.1 Kasutamine

Tagasiside tulemusi tuleb arvestada kõrgkooli õppetöö arendamisel ja otsustusprotsessides. Kogutud tagasiside kasutamise eesmärgid peavad olema kõrgkoolide tagasisidesüsteemide juhendites kirjas ja kõigile tagasisideprotsessis osalevatele arusaadavad.

Seejuures tuleb kinnitada kriteeriumid, mille alusel otsustatakse kuidas teatud tagasisidele reageerida (näiteks millise keskmise hinde puhul õppeainele on vajalik põhjuste selgitamine ja põhjalikum uurimine). Kriteeriumide kehtestamine on oluline hinnatavatele osapooltele ja aspektidele õiglaseks ja läbipaistvaks hinnangu andmiseks ning sellest tulenevale tegevuse rakendamisele.

Lisaks negatiivsete kriteeriumite kehtestamisele (näiteks mainitud madal keskmine hinne), aitab tagasiside andmise kasulikkusest aimu ka positiivsete kriteeriumite kehtestamine.

- Siinkohal saab näiteks tuua Tartu ülikooli, kes toetab tudengite poolt parimaiks hinnatud õppejõude lisarahastusega.¹

Tagasiside tulemuste kasutamine on eelkõige kõrgkooli pädevuses. Üliõpilaskonna rolliks tagasiside sisulise kasutamise juures on olla nii järelvalvaja kui ka aktiivne partner soovitude tegemisel. Lisaks on oluline teha kindlaks, kelle ülesanne on tagasisidet kasutada - selle põhjal muudatusi teha või tegemata jätta. Suures osas kõrgkoolides lasub põhivastutus teha muudatusi ja tagasisidet kasutada õppejõududel. Selle süsteemi plussiks on püüdlus luua nõ. isereguleerivat süsteemi - õppejõud saab antud kursusele tagasiside ning tegutseb selle tagasiside alusel. Lisaks on õppejõul ka endal võimalus tuua välja tagasiside kasulikkust, tutvustades tudengitele kursuse alguses muudatusi, mis on läbi viidud eelmiste kursust võtnud tudengite tagasiside põhjal, seostades neid muudatusi konkreetselt tudengitepoolse tagasisidega.

Süsteemi miinusteks on aga nii kontrollmehhanismi puudumine kui ka vähene ülikoolipoolne toetus õppejõule. Suur osa probleemidest, alates mittesobivatest loenguaegadest kuni ainekursuste omavaheliste seosteni, ei ole lahendatavad ainult ühe õppejõu tasandil. Tihti vajavad muudatused elluviimist teaduskonna või kõrgkooli tasandil. Seega on oluline, et suurt rolli tagasiside kasutamisel nähakse lisaks õppejõududele ka õppekava ja teaduskonna juhtidel kui ka õppeosakondadel. Kesksete analüüside ja lahenduste leidmine peaks olema ülikooli ühine ülesanne, mitte ainult õppejõu tasandil toimuv tegevus. Praxise analüüsi alusel peavad kõrgkoolid üheks tagasiside kogumise eesmärgiks kasutada seda indikaatorina näiteks kooli arengukavade elluviimisel. Sellisel juhul ei ole tagasiside kasutamise kohustuse õppejõu õlgale jätmine kooskõlas ka ülikoolipoolsete eesmärkidega.

Teaduskondade ja õppeosakondade poolsed ülevaated võimaldavad anda tavatudengitele ja esindustele ka paremat aimu tagasiside kasutamise protsessist - iga õppejõu käest eraldi küsimine ei ole tudengile lihtsalt jõukohane.

2.5.2 Kasutamise tulemuste avalikustamine

¹ Tartu ülikool maksab parimatele õppejõududele 200 eurot palgalisa, EPL.
<http://epl.delfi.ee/news/eesti/tartu-ulikool-maksab-parimatele-oppejoududele-200-eurot-palgalisa?id=71739819>

Nii, nagu tagasiside puhul on oluline paika panna, kelle ülesandeks on vastutada tagasiside tulemuste kasutamise eest, peab süsteemi heaks tööks panema ka paika, kelle ülesandeks on tagada tulemuste kasutamise avalikustamine.

Teavitustöö tegemine kindlustab, et tudengid mõistavad tagasiside vajadust. Kindlasti ei ole enamuses kõrgkoolid, kes koguvad tagasisidet teadmiseks, et seda arvesse ei võeta. Tõenäoliselt tehakse igas koolis pärast igat tagasiside kogumist selle põhjal olulisi muudatusi. Need muudatused ei saa aga kuidagi teatavaks tagasisidet andnud, s.t. aine juba läbinud tudengitele, kui neid sellest ei teavitata. Teavitamata jätmine tekitab aga olukorra, kus tagasiside andnud tudeng ei tunneta sellest mingit kasu ning ei ole seega ka motiveeritud järgmine kord sama sisukat tagasisidet andma. Praxise analüüsist selgub ka, et kui tehtud muudatusi ei seostata üliõpilaste tagasisidega, ei pruugi tudengid seda ka tagasisidega seostada osata.

Tehtud muudatuste tudengitele kommunikeerimine on sama oluline, kui nende muudatuste tegemine. Selleks kommunikeerijaks, ehk tulemuste kasutamise avalikustajaks, võib olla nii üliõpilasesindus kui ka ülikool. Oluline on see koostöös esindusega paika panna ning seda kokkulepet järgida.

- Positiivse näitena võib esile tuua Tartu Tervishoiu Kõrgkooli, kus tudengitele saadetakse koos kutsega anda tagasisidet ülevaade eelmise tagasisideküsitluse tulemustest ning viisidest, kuidas nende ettepanekutega arvestatud on. (Praxis, 2014)

Tulemuste kasutamise avalikustamise viise on mitmeid. Negatiivse tagasiside puhul võib selleks olla nii vea tunnistamine ning sellega tegelemine kui ka probleemi lahenduse tagajärgedest tudengitele rääkimine. Kindlasti ei tohi negatiivse tagasiside avalikustamise eesmärk olla õppejõudude nn “häbiposti” panek - selline lahendus ei mõju õppejõu enesearengut motiveerivalt. Tagasiside andmise (ja kogumise) eesmärk ei tohi olla õppejõu halvas valguses esiletoomine. Tagasiside andmise eesmärk peab olema kvaliteedi parandamine. Positiivse tagasiside puhul on kasutamist oluliselt lihtsam avalikustada. Näiteid võib leida nii “Hea õppejõu” tiitli andmisest tudengite tagasiside põhjal kui ka visuaalsete ja avalike headest õppejõududest rääkivate kampaaniateni.

3. Kokkuvõte. Kuidas tagasisidet juurutada?

EÜLi liikmeskõrgkoolide tagasiside süsteemid ei ole samadel tasemetel. Nagu ka teistes valdkondades, on tagasiside kogumisel ja kasutamisel kõrgkoolidel suur autonoomia, mis on viinud väga erinevate tasemeteni koolide vahel. Esinduste tegevused tagasiside süsteemi paranemisele kaasa aitamiseks on väga erinevad. Siiski peaks see dokument olema piisavalt laiahaardeline, suunamaks meie liikmeid enda tagasiside süsteeme paremaks ja kaasavamaks muutma.

Silmas tuleb pidada, et kõigil on oma roll - õppejõul, teaduskonnal, ülikoolil ja ka esindusel. Heas tagasiside süsteemis teevad kõik need osad omavahel koostööd. Oluline on lisaks tagasiside kogumisele ka hoida tavatudengeid kursis tehtavate ja tehtud muudatustega. Tagasiside ei tohi olla salajane kogum andmeid, mida kardetakse. Tagasiside kasutamisel sihipäraselt ja andmekaitse seadustele vastavalt tagab, et avalikuks saab info, mis on vajalik parema kvaliteedi tagamiseks.

Järgnevalt oleme järjestanud astmed tagasiside paremaks kogumiseks ja kasutamiseks.

1. Üliõpilaste esindused peavad mõtlema enda jaoks läbi tagasiside eesmärgid ja kuidas tagasisidet eesmärgile vastavalt koguma peaks. Siin tuleb võtta arvesse enda ülikooli eripärasid. Juhul, kui esindusel pole piisavalt informatsiooni eksisteeriva süsteemi kohta, on abiks ka selle juhendi kirjutamisel abiks olnud Praxise uuring. Lisaks on infot võimalik küsida esinduste vilistlastelt või ka kõrgkoolilt endalt. Koolil võivad tagasisidet puudutavad juhendid juba ka olemas olla, kuid neid ei pruugita olla esindusega jagatud.
2. Tuleb uurida, kuidas on tagasiside kogumise eesmärgi sõnastanud kõrgkool. Sellest lähtuvalt on võimalik uurida, kuidas vastab tagasiside kogumine ülikooli enda eesmärkidele. Samuti on vajalik suunata ülikooli mõistma tagasiside kogumisel ka tudengite nägemuse tähtsust.
3. Koostöös kõrgkooliga peab kokku leppima tagasiside kogumise ja kasutamise sammud, et tagada süsteemi kasulikkus ja jätkusuutlikkus. Selle alla käib nii tagasiside kogumise kui ka kasutamise ja avalikustamise reeglite paika panemine.
4. Esindusel on võimalik tagasiside kogumise protsessis täita nii järelevalvaja kui ka vabatahtliku tagasiside andmise puhul vastamisaktiivsuse tõstjana. Seda rolli saab täita, teadvustades tudengitele tagasiside vajalikkust ja näidata neile selle tulemuslikkust.
5. Pärast tagasiside kogumist ja analüüsimist tuleb avalikustada kogutud tagasiside sisu. Selle läbi näeb tudeng tagasiside andmise vajalikkust ning tudengitel tekib tagasidestamise harjumus.

Kasutatud ja seotud allikad

“Üliõpilaste tagasiside Eesti kõrgkoolides”, Praxis 2014.

http://www.praxis.ee/wp-content/uploads/2015/04/%C3%9Cli%C3%B5pilaste_tagasiside_aruanne_l%C3%B5plik.pdf

Ligipääs Eesti Kõrghariduse Kvaliteediagentuuri poolt läbi viidud kõrgkoolide, s.h. tagasiside kogumise ja kasutamise, hindamistele.

https://wd.archimedes.ee/?page=ekka_search_dynobj&tid=94722&u=20150610134521&desktop=10016

Dokumendi koostanud töörühma liikmed:

Katrina Koppel

Silver Ool

Hannes Puidet

Dokumendi valmimisele aitasid kaasa:

Anni Korts-Laur

Jaanus Müür

Laura Toomast

Märt Summatavet

Kristiine Špongolts

Geili Pais

Matis Palm

Oliver Liiv