



Matti Vuori

Sertifikaattien ja sertifiointijärjestelmien hyviä piirteitä

Eri aloilla – ja varsinkin testauksen maailmassa – on erilaisia henkilökohtaisia sertifikaatteja, joiden avulla voidaan oletettavasti hieman osoittaa henkilön kyvykkyys toimia alan tehtävissä. Sertifikaattien maailma elää ja joka hetki on olemassa useita erilaisia sellaisia valittavaksi. Mutta millaiset piirteet ovat hyvän sertifikaatin ja sen taustalla olevan sertifiointijärjestelmän toivottavia piirteitä?

Lähtökohta

Sertifikaatti on jonkun tahon antama todistus siitä, että joku tai jokin täyttää jotkut tiedossa olevat kriteerit. Tästä me lähdemme liikkeelle ja yritämme pohtia, millaisia piirteitä sertifikaateista pitäisi löytyä. Huomautan vielä, että nyt on koko ajan kyse asia-substanssiin liittyvistä osaamis- tai kyvykkyyssertifikaateista, eikä esimerkiksi todistuksesta jonkin ohjelmiston käyttämisen osaamisesta.

Myöntäjätaho on alalla riittävä auktoriteetti

Kenen tahansa antama sertifikaatti ei ole minkään arvoinen. Sertifiointijärjestelmät toimivat ympäristössä, jossa esim. yritysten pitää osoittaa kyvykkyytään globaalisti. Silloin on sertifiointijärjestelmän ”omistajan” oltava vakuuttava jokaisessa maassa ja kulttuurissa. Suomalainen ”Sertifikaatti ja Poika” ei täyttäisi tätä ehtoa, vaikka kaikki muut asiat olisivat kunnossa. Sensijaan vaikkapa Internationaalinen Standardointi-Organisaatio on sellaiseen oivallinen.

Mutta järjestelmien hyödyntäjien täytyy tiedostaa tarkkaan sen auktoriteetin luonne. Riittävää globaalia auktoriteettia ei saa luoda se, että järjestelmää johtaa tunnustettu alan ”guru”. Siihen luottaminen on inhimillistä assosioitumista johonkin ”laadukkaaseen”, johon toivotaan sertifiointin luovan selkeän ja näkyvän yhteyden.

Kaikille on selvää, mikä on sertifioitu substanssi

Sertifikaatti on todistus jostain, mutta mistä. Pelkkä abstrakti ”sertifikaatti” on vain paperinpala. Onko se todistus osaamisesta? Minkä osaamisesta? Kyvykkyudesta – mihin? Soveltuvuudesta – mihin? Tai asioiden tuntemisesta – minkä asioiden?

Sertifikaatin ei ole mitään erityistä syytä osoittaa erinomaisuutta – se voi osoittaa vaikkapa vain ajattelun yhdenmukaisuutta tai toiminnan vastaavuutta standardin kanssa. Tärkeintä tässä on se, että kaikki ymmärtävät samalla tavalla, mitä se sertifikaatti osoittaa!

Sertifiointiperustan pitää olla relevantti

Jos lupauksena on esimerkiksi testauksen perusasioiden tunteminen ja joidenkin perustaitojen osaaminen, pitää sertifiointisisältöjen käsityksen vastata todellisuutta toimialalla.

Siksi hyvä sertifikaatti tunnistaa myös rajansa – erilaisia maailmoja ja keskeisiä perusasioita on erilaisia. Joskus voi tärkein perusasia olla testauksen maailman tunteminen, joskus riittävä testaustaito, joskus laatujärjestelmän tunteminen, joskus taas käyttäjien syvälinen ymmärtäminen ja joskus joskus teoreettisen testausprosessin syvälinen ymmärtäminen.

Testaus tapahtuu kuitenkin aina kontekstissa ja olennaista on kyky astua siihen kontekstiin sopivaan asetelmaan – ja kyky ymmärtää ja oppia.

Sertifiointijärjestelmän käsitykset ja oletukset

Sertifiointijärjestelmän olisi hyvä tunnustaa ja kertoa omat käsityksensä ja oletuksensa, jotta niitä voidaan uudistaa ja muut voivat verrata käsityksiään niihin.

Muuten on vaarana, että sellaista maailmaa, jossa oletukset ovat valideja, ei joskus kenties enää olekaan. Siksi sertifiointiperustan pitää olla avoimesti saatavilla. Asiat, joita sertifioidun pitää riittävässä määrin tietää ja riittävässä määrin osata. Ja miten tämä osoitetaan.

Arvolupaukset

Sertifiointijärjestelmä antaa aina arvolupauksia (jos ei anna, mitä virkaa sillä on?). Niiden on myös pidettävä paikkansa.

Arvolutausten ja etujen on tuettava sitä, mitä järjestelmällä haetaan, eikä jotain muita asioita. Esimerkiksi erään sertifiointijärjestelmän lähes isoin lupaus on isokokoinen todistus, jonka henkilö voi laittaa seinälleen! Tietenkin sellainen voi olla tärkeä monissa kulttuureissa, mutta se ei ole serfiointin tarkoitus.



Sertifikaatti on ”luottamusjärjestelmän” elementti

Sertifikaatti on symboli ja niitä kulttuurit ja ihmiset tarvitsevat. Mutta silloin, kun symboli maksaa rahaa ja vaikuttaa toimintaan, pitää nähdä sen taakse ja tinkiä merkityssisälöistä ja suosia substanssia. Hyvissä järjestelmissä yhdistyy korkea symboliarvo ja korkea todellinen etu.

Tunnusta väriä

Järjestelmän pitää tunnustaa väriä: ketä varten se on olemassa ja kenen etuja se edistää? Eri osapuolten eduissa ei välttämättä ole ristiriitoja, joten sertifiikaatti voi olla hyvin tasapuolinen:

- Se voi auttaa henkilöitä todistamaan osaamisestaan jotain yleispätevää.
- Se voi auttaa organisaatioita tunnistamaan henkilöiden osaamista tavalla, joka on – toivottavasti – relevantti ja luotettava.
- Se voi tuoda alalle standardeja, yhteisiä ajattelumalleja ja käsitteitä, mikä tehostaa toimintaa.

Eettisyys

Mutta tasapuolisuus edellyttää eettisyyttä. Sertifikaatti ei esimerkiksi saa asettaa ihmisiä eriarvoiseen asemaan – sertifiikaatti on vain osaamisen yksi todiste, mikä on eri asia kuin osaaminen! Sitä ei myöskään saa käyttää kilpailuttamisen epäreiluna keinona tai mittarina silloin, kun sillä ei ole relevanssia. Monissa muissa tämän jutun kohdissa nostetaan esille tärkeitä eettisiä periaatteita.

Kehittyminen ja uudistuminen

Relevanttien sertifiikaattien käyttöönotto on aina jonkin klusterin tai alan sanaton sopimus, joka sitoo monia tahoja. Siksi sertifiikaatin pitää olla pitkän tähtäimen järjestelmä, joka kehittyy ja ennenkaikkea muuttuu maailman, toimintaympäristön ja osaamistarpeiden muuttuessa. Siihen pitää voida sitoutua huoletta. Joillakin kehittyvillä aloilla jo viisi vuotta voi muuttaa sertifiointiperustan vaatimuksia merkittävästi. Haasteena on myös tiedostaa, milloin maailma ympärillä muuttuu.

Kaikilla asioilla on elinkaarensa

Jokainen sertifiointijärjestelmä perustuu siihen maailmankuvaan, joka oli sen kehittäjillä. Radikaali muuttuminen – jos siihen on tarvetta – on vaikeaa. Niinpä sertifiointijärjestelmissä on aina vain tietyn mittainen elinkaari. Onkin hyvä miettiä, missä vaiheessa kukin järjestelmä on. Jos ollaan jo ”ehtopuolella”, kannattaa kenties etsiä tulevaisuuden kannalta mielekkäämpi sertifiikaatti.

Tilaa muullekin

Organisaatiot tarvitsevat diversiteettiä ja dialogia ajatteluunsa. Siksi sertifiikaatit ovat vain yksi näkökulma, ja jotta organisaatioon mahtuu muitakin, on sertifiikaatille ymmärrettävä keskeiset piirteet ja rajat ja tuettava tarpeen mukaan niitä ylittäviä muita näkökantoja. Sellainen organisaatio olisi kauhistus ja katastrofi, jossa kaikki keskeiset toiminnot toteutettaisiin tiukasti jonkin perussertifiikaatin oppien mukaan, jollainen löytyisi jokaiselta työntekijältä (ja johtajilta vielä johtamistaidon sertifiikaatti!).

Ei rahastusautomaatti

Sertifiointijärjestelmä ei saa olla rahastus, jolla pakotetaan ammattilaisia ja yrityksiä säännöllisiin maksuihin. Joskus esimerkiksi sertifiikaattikoe pitää uusia säännöllisin väliajoin – vaikka siihen ei ole esitetty mitään pätevää perustelua.



Sertifiointijärjestelmän pitää olla selvästi palvelualalla

Joskus järjestelmästä tulee itsetarkoitus ja itsერიitoinen järjestelmä. Järjestelmä kehittää itselleen sloganeita ja turvottaa organisaatiotaan. Kieli muuttuu varovaiseksi ja välttää asioista puhumista ja suosii ”poliittisesti korrekteja totuuksia”. Byrokrazia syrjäyttää substanssin ja alkaa politikointi. Silloin ei enää palvella alkuperäisen ajatuksen mukaisesti asian ideaaleja, osaamista ja ihmisiä, vaan ollaan luodun koneiston vankeja.

Sertifikaatti ei ole kurssi

Sertifikaatti on vain sertifikaatti. Hyvissä ”asioiden todentamisen järjestelmissä” erotetaan selkeästi se, miten asia saadaan aikaan ja mitkä ovat sen hyvyyden kriteerit ja miten ne todetaan.

Kurssi on siksi eri asia kuin sertifiointi. Sertifiointiin ytimessä voi sen sijaan olla koe. Sertifikaatteja pyrkivät yhdistämään kurssien käymiseen ne tahot, joille kouluttaminen on liiketoimintaa – huippukalliit ”pakolliset kurssit” ovat mukava tulonlähde, jos ne ovat pakollisia tai koetaan pakollisiksi. Se on siis kouluttajan, eikä asiakkaiden edun ajamista.

On siis oleellista, että valmentavat kurssit ja koe erotetaan selkeästi toisistaan käsitteellisesti ja toiminnallisesti. Samasta syystä on oleellista, että koulutusyrityksillä ei ole päättävävaltaa sertifiointi sisältöjen ja kriteerien suhteen.

Eikö ”todistus” riitä?

Hyvin monissa sertifiointijärjestelmissä olisi luontevampaa antaa vain ”todistus” kurssin läpikäynnistä, eikä mitään todistusta yleisestä kyvykkyydestä, eli sertifikaattia. Muutaman päivän alkeiskurssin jälkeen muuta kuin arkisten todistuksen antamista voisi pitää harhaanjohtavana, mikä tietoisesti tehtynä on monien suomalaistenkin lakien vastaista.

Avoimuus toimijoille

Juuri kurssien ja sertifikaattien erosta johtuen jokaisen järjestelmän on hyvä olla vapaa kilpailulle ja vapaa monenlaiselle substanssin kouluttamiselle. Tämä vapaus ei toki estä sitä, etteikö voisi olla erityinen koulutustahojen akkreditointi, missä on ideana se, että asiasta tietävät ovat todenneet, että ainakin nämä tahot tietävät, mitä kouluttavat ja miten sitä pitää kouluttaa laadukkaasti. Mutta vapaassa maailmassa muun kaupallisen koulutuksen estämistoimet olisivat hulluutta ja joissain tapauksissa kartellin luonteista kilpailun estämistä. Kaikki toiminnan estäminen on

Yleisiä vaarallisia sertifikaattien väärinkäytön tapoja:

- Bisneksen naamiointi pyrkimyksiksi parantaa toimialan laatua.
- Itsetarkoituksellinen kontrolli ja vallankäyttö alihankkijoihin ja työvoimaan.
- Perusteeton luottamus ”ulkopuoliseen objektiivisuuteen” – näkemys, joka vanhentui 1990-luvulla.
- Teeskentely, että lyhyt kurssi millään tavalla takaa käytännöllisiä valmiuksia (jos sellaisia odotetaan luvattavan).
- Ymmärtämättömyys, että jokainen sertifiointi on vasta merkki siitä, että ollaan kehityksen alussa – mutta kenties oikealla tiellä.
- Sertifiointijärjestelmän geneerisen koulutuksen suosiminen organisaation omista tarpeista lähtevän koulutuksen sijaan.
- Lokalisoinnin unohtaminen. Tietokoneohjelmat ja dokumentit pitää sovittaa paikalliseen kulttuuriin – miksi se unohtuu ihmisten toiminnan kuvauksista? Eri maissa ja eri aloilla tarvitaan erilaisia asioita.
- Muun kehittämisen ja koulutuksen lopettaminen, koska ollaan sertifioituja eli jo osaavia.
- Sertifiointiin edistäminen, vaikka ei itse uskoisi asiaan lainkaan.
- Sertifikaatin edellyttäminen, vaikka ei tiedä juuri mitään alan sertifikaateista, niiden eduista ja rajoituksista.
- Sertifiointiin valmentava koulutus, joka antaa asian olemuksesta liian kapean ja mekanistisen kuvan – ikään kuin maailma olisi vain se, mitä siitä on kuvattu sertifiointisisältöihin.

kehityksen jarru ja saa toimijat keskittymään liiketoimintansa suojeluun parantamisen sijaan.

Nämä vaatimukset kohdistuvat myös sertifikaattisisältöjä omissa organisaatioissaan kouluttavien tai kehittämisessä muuten käyttävien tukemiseen.

Yhteisöllisyys

Yksi tärkeä avoimuuden muoto on yhteisöllisyys. Järjestelmät, jotka eivät kuuntele sidosryhmiään, eli sertifiointiin piirissä olevia tai sidosryhmien ihmisiä, eivät ole kyllin avoimia 2010-luvulle. Hyvillä järjestelmillä pitää olla vähintään keskustelufoorumi ihmisten väliselle vuorovaikutukselle.

Todisteet sertifiointijärjestelmän laadusta – miten se itse on ”sertifioitu”

Sertifiointijärjestelmä edustaa jonkinlaista laadun ideaalia. Siksi järjestelmän itsensä pitää pystyä osoittamaan se laadunhallinnan ja kehittämisen toimintamalli, jonka perusteella voidaan osoittaa, että sertifiointitoiminta täyttää sille asetettavat vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.

Organisaatiot edellyttävät alihankkijoiltaan ammattimaisuutta. Samaa pitää edellyttää myös niiltä tahoilta, joiden myöntämään sertifikaattiin ne luottavat!

Tiettyssä mielessä olisi mukavaa, jos sertifiointijärjestelmille olisi kansainvälinen standardi tai edes jotain tunnistettuja hyviä kriteerejä – joista tässäkin artikkelissa on kyse.

Väärinkäytön ehkäisy

Jokaiselle sertifiointijärjestelmien parissa toimivalle on selvää, että niitä käytetään väärin. Siksi onkin aivan realistista odottaa, että järjestelmä on tunnistanut väärinkäytön mahdollisuudet ja pyrkii estämään niitä – vähintäänkin selvällä viestinnällä.

Kymmenen tärkeintä sertifiointijärjestelmän ominaisuutta

1. Mystifioinnin purkaminen – selkeä viestintä siitä, mistä on kyse.
2. Järjestelmä tiedostaa oman asemansa toiminnan ja kulttuurin sisällä, osoittaa suhteet muihin toimiin.

3. On kuvattu, milloin sertifikaatti on hyödyllinen ja missä tilanteissa se ei ole paras mahdollinen tai jopa haitallinen.
4. Ymmärretään vaihtoehtoiset tavat saavuttaa sama asia ja niihin suhtaudutaan tasa-arvoisesti.
5. Avoin substanssi, sertifiointisisältö, jota voi vapaasti arvioida.
6. Koulutuksen ja kokeen erottaminen.
7. Rahaa asialla ansaitsevat tahot eivät ole määräävässä asemassa tekemässä päätöksiä järjestelmän suhteen.
8. Antaa riittävää lisäarvoa, jotta sitä kannattaa kutsua sertifikaatiksi.
9. Järjestelmä on dialogissa sen hyödyntäjäyhteisön kanssa.
10. Järjestelmää kehitetään jatkuvasti.

Lopuksi

Sertifikaatteihin suhtaudutaan usein kovin mekanistisesti tai etsitään niistä sellaista, johon riittää ihan arkinen kurssi – tai johon kurssi antaa parempaa apua. Voisi sanoa, että ”sertifiointi on hyvä renki, mutta huono isäntä”.

