

HRÓBJARTUR ÁRNASON HÁSKÓLA ÍSLANDS, ÁSLAUG BÁRA LOFTSDÓTTIR, BJARNDÍS FJÓLA JÓNSDÓTTIR, KRISTÍN ÞÓRARINSDÓTTIR OG SÆRÚN RÓSA ÁSTÞÓRSDÓTTIR

## GÆÐANÁM

### GÆÐI Í KENNSLU OG NÁMI

Það getur verið erfitt að henda reiður á gæði í starfi skóla og annarra fræðslustofnana þar sem raunverulegur árangur af starfinu, lærdómurinn sjálfur, verður til í samvinnu við þá sem eiga að njóta gæðanna, þ.e. þátttakendurna. Starfsemi fræðslustofnunar gengur út á að þátttakendur læri. Hún snýst um að fólk, sem tekur þátt í atburðum sem eru skipulagðir af stofnuninni, viti, skilji og geti eitthvað eftir atburðina sem það vissi ekki og gat ekki áður, eða að það kunnir og geti eitthvað betur en áður. Það liggur í augum uppi að lítill verður lærdómurinn án eigin vinnu þátttakenda. Þess vegna hlýtur samstarf starfsfólks fræðslustofnunar og þátttakenda að hafa úrslitaáhrif á árangurinn og þar með gæði námsins. Það er til lítills ef húsnæði uppfyllir alla gæðastaðla, öll ferli eru nákvæm, skráð og gagnsæ en þátttakendur læra ekki.

Nú þegar margar fræðslustofnanir, sem starfa að framhaldsfræðslu á Íslandi, hafa fengið gæðavottun (sjá lista yfir vottaðar stofnanir í heimildaskrá: Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, e.d.-a) er við hæfi að spyrja hvaða áhrif gæðavottunin og einkum vinnan sem gæðavottunin hefur í för með sér hafi á starf þeirra.

Á námskeiði um gæðastjórnun vorið 2014, við námsleiðina *Nám fullorðinna* við Menntavísindasvið Háskóla Íslands, ákváðu þátttakendur að kanna hvaða ávinning kennarar og verkefnastjórar þeirra hefðu haft af undirbúningi fræðsluáðila í framhaldsfræðslu fyrir gæðavottun („gæðavinna“) og EQM-gæðavottuninni sjálfri. Þessir tveir hópar starfsmanna eru í nánnum tengslum við þátttakendur og eru því í góðri aðstöðu til að hafa áhrif á gæði námsins.

### EQM-GÆÐAVOTTUN

Með auknu vægi náms og menntunar á fullorðinsárum hafa kröfur um fagmennsku í starfi fræðslustofnana aukist jafnt og þétt. Gott dæmi um þetta er að í nýjum lögum um framhaldsfræðslu gerir löggjafinn kröfu um að fræðslustofnanir, sem vilja starfa samkvæmt lögnum og þar með fá fjárveitingu úr ríkissjóði, skuli vera viðurkenndar af menntamálaráðuneyt-



Hróbjartur Árnason



Áslaug Bára Loftsdóttir



Bjarnadís Fjóra Jónsdóttir



Kristín Þórarinsdóttir

inu. Forsenda slíkrar viðurkenningar er að fræðsluáðili noti gæðakerfi með áherslu á nám fullorðinna (lög um framhaldsfræðslu 27/2010).

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) hefur haft forgöngu um að þróa gæðakerfi fyrir fræðsluáðila utan hins formlega skólakerfis, European Quality Mark (EQM), og er vottunaráðili EQM hér á landi. (Nánar má lesa um tilurð gæðavottunarinnar á vef FA: Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, e.d.-a) Gæðavottun EQM stað-



Særún Rósa Ástþórsdóttir

festir að starfsemi fræðsluaðila standist evrópskar kröfur um gæði en undanfari vottunar er markviss vinna við sjálfsmat þar sem gæðaviðmið EQM eru lögð til grundvallar. Auk vottunar getur afrakstur þessarar vinnu verið gæðahandbók þar sem starfsfólk hefur skráð áherslur, viðmið og ferla í tengslum við starfsemi sína (European Quality Mark, e.d.-b). EQM er dæmi um gæðavottun sem getur leitt til ofangreindrar vottunar menntamálaráðuneytisins.

Vinna við sjálfsmat að hætti EQM leiðir starfsfólk fræðsluaðila í gegnum ferli þar sem hugað er að mörgum þáttum náms – einkum þeim sem fræðslustofnunin getur haft áhrif á – og því hvernig gæðum verður náð. Við þessa vinnu þarf meðal annars að taka tillit til markmiða, stefnu, umhverfis og inntaks fræðslunnar og sammælast um hvaða leiðir henta best, hvað virkar vel og hvað má betrubæta (Guðfinna Harðardóttir, 2008, bls. 28–29).

#### Hlutverk og staða kennara í tengslum við gæði og „gæðanám“

Nám er samvinna þátttakenda og kennara en ekkert nám á sér stað nema nemandinn leggi sitt af mörkum til að læra: „Ég get ekki kennt neinum neitt ...“ sagði Carl Rogers (Rogers & Freiberg, 1994), „... en ég get ef til vill hjálpað honum að læra.“ Þessi niðurstaða hans og svipaðar frá öðrum sem skrifuðu um nám undir merkjum húsmanískra námskenninga um miðja síðustu öld eiga stóran þátt í að móta hefðir og venjur fullorðinsfræðslunnar, ekki aðeins á Vesturlöndum heldur um allan heim. Bera þar hæst hugmyndir og aðferðir brasilíska fullorðinsfræðarans Paolo Freire (2005) sem hafa mótað fræðslustarf sérstaklega í Suður-Ameríku og Afríku. Hugmyndir um að það sé hlutverk kennarans að styðja við sjálfsábyrgð og virkni námsmannsins sjálfs í náminu, skipulagningu þess og útfærslu hafa legið til grundvallar fullorðinsfræðslu síðan um miðja síðustu öld og trúlega fengið mesta útbreiðslu í gegnum skrif Malcolm Knowles (sjá t.d. Knowles o.fl., 2012). Torhild Slåtto (Slåtto, 2008) kom inn á þetta þegar hún setti framlag þátttakenda inn í jöfnu um gæði í fjarkennslu: [Gæði í þróun námskeiðs + gæði kennslu + gæði námsaðfanga + **gæði í framlagi þátttakenda** = góður námsárangur = gæði]. Það sem hún leggur áherslu á með þessari formúlu er að gæði í framlagi þátttakenda sé nauðsynlegur þáttur í lokaniðurstöðunni: Góðum námsárangri (eða „gæðanámi“). Það mætti jafnvel ganga lengra og segja að ef framlag námsmannsins er lítið sem ekkert séu litlar líkur á að

nokkuð nám eigi sér stað og þar af leiðandi verður engum gæðum til að dreifa.

Virkni þátttakenda í námi er að miklu leyti háð því rými sem kennari gefur henni í því námi sem hann skipuleggur fyrir þá og því hvað hann gerir til að laða fram virkni þeirra. Flestir eru vanir því úr grunn- og framhaldsskóla að kennarinn leiði og stjórnir för og eru því tregir að axla ábyrgð á eigin námi, hvað þá að eiga frumkvæði. Ætla má að þetta eigi enn fremur við þegar þeir hefja nám að nýju eftir margra ára hlé frá skipulögðu námi. Það byggist því á vilja og hæfni kennarans að fá þátttakendur með og hjálpa þeim að axla ábyrgð í náminu.

Ulf Ehlers, sem hefur rannsakað gæði í fjarnámi um árabíl, hefur bent á að öll evrópsk stefnuþlög um nám fullorðinna byggist á svipuðum hugmyndum og að ofan en hann kallar þær nútímahugmyndir byggðar á hugsmíðahyggu og ímyndinni af hæfum og ábyrgum námsmanni sem leitist við að auka þekkingu sína og hæfni til þess að vera virkur í „þekkingarsamfélagi“ nútímans (Ehlers, 2005). Þar að auki séu margir sammála um að gæði náms verði til í samspili þátttakenda og námsefnis. Ehlers skrifar um gæði sem lífandi fyrirbæri sem séu stöðugt á hreyfingu og námsmaðurinn *býr til* í samskiptum sínum við kennara og námsefni (Ehlers, 2006). Við viljum ganga skrefinu lengra og taka *samnemendur* með í jöfnuna. Kenningar um „félagslegt nám“, sem fengu m.a. útbreiðslu í gegnum skrif Albert Bandura (1974) og kenningar um „félagslega hugsmíðahyggu“, gjarnan kenndar við Lev Vigotzky, Piaget og fleiri (sjá t.d. umfjöllun um þá hjá Illeris, 2007) opnuðu augu kennara fyrir því að fullorðnir námsmenn læra ekki síst í gegnum samskipti sín við aðra þátttakendur á námskeiðum og eru að glíma við sömu þekkingu og hæfni. Þeir læra þannig með því að fylgjast með öðrum læra, með því að spegla sig í þeirra hegðun (félagslegt nám) og í gegnum samræður þar sem þátttakendur „smíða“ sameiginlegan skilning á því sem þeir eru að læra þar sem samvinna og samtal leiða til þess að hver og einn þátttakandi nær að „smíða“ sína eigin mynd af því sem hann er að læra og hópurinn „smíðar“ sér líka sína sameiginlegu hugmynd um hið lærða.

Það liggur í augum uppi að kennarinn er í sérstaklega sterkri stöðu til að stuðla að slíkri virkni og ábyrgu frumkvæði þátttakenda sinna í námi. En líti kennarinn svo á að það sé fyrst og fremst hlutverk hans að „miðla“ rétttri þekkingu og nemandans að vinna úr henni einn síns liðs, vantar stóran hluta í jöfnuna eins og Torhild Slåtto setti hana fram

hér að ofan, það er þar af leiðandi ekki nóg fyrir kennara að geta miðlað innihaldinu vel, hann þarf að kunna til verka við að virkja þátttakendur í eigin námi og styðja þá til ábyrgðar samvinnu í náminu eigi gæði námsins að vera tryggð.

Það getur reynst flókið að hjálpa fullorðnum námsmönnum að axla ábyrgð í eigin námi, einkum þar sem tíminn í grunnskóla og jafnvel framhaldsskóla snerist, að minnsta kosti hjá mörgum, að miklu leyti um að læra að fara eftir leiðsögn kennara og fara ekki eigin leiðir. Það er því sú hegðun sem flestir tengja við nám í skipulögðum hópum. Þess vegna getur verið full ástæða fyrir kennara og aðra starfsmenn fræðslustofnana að vinna saman að því verkefni að virkja þátttakendur og ýta undir sjálfsábyrgð þeirra í námi. Ef aftur á móti gæðastjórnunin nær „aðeins að þröskuldi kennslustofunnar“ eins og kom fram í ytri úttekt á tveimur framhaldsskólum (Bragi Guðmundsson & Trausti Þorsteinsson, 2012a bls. 35, 2012b bls. 33) er hættu á að kennarar missi af nauðsynlegum stuðningi til að virkja nemendur í eigin námi.

Það eru viss tímamót í fræðslustarfi fyrir fullorðna á Íslandi þegar flestir fræðsluaðilar, sem starfa á vettvangi framhaldsfræðslu, hafa fengið gæðavottun. Það vekur forvitni og kallar á að kannað verði hver raunverulegur árangur sé af þessu starfi. Hér verður lítilli könnun lýst sem leitast við að skilja aðeins betur hvernig kennarar og verkefnastjórar skilja og skynja gæði í starfi sínu.

## VIÐTÖL VIÐ KENNARA OG VERKEFNASTJÓRA

Eins og áður hefur komið fram ákváðu þátttakendur við námsbrautina „Nám fullorðinna“ að kanna hvaða áhrif gæðavottun hefði haft fyrir starf kennara og verkefnastjóra í fræðslustofnunum.

Ákveðið var að leita svara við tveimur spurningum:

- Hvernig skilja kennarar og verkefnastjórar við símenntunarmiðstöðvar gæði í námi?
- Hvernig finnst kennurum og verkefnastjórum gæðavinnu í tengslum við EQM-gæðavottun hafa haft áhrif á gæði náms þátttakenda á námskeiðum og á sitt starf?

Vorið 2014 voru tekin átta viðtöl við einstaklinga sem höfðu starfað hjá þremur fræðsluaðilum. Viðtöl voru tekin við fjóra kennara og fjóra verkefnastjóra, bæði karla og konur. Við-



tölín fóru fram í einrúmi og voru tekin upp, meðalviðtalstími var um 25 mínútur.

## GREINILEG ÁHRIF VOTTUNARINNAR

Í viðtölunum gætir mikils samræmis í svörum viðmælenda og er enginn munur á svörum eftir því hvar þeir vinna. Greinilegt er að þeim þykir gæðavottunin góður stimpill sem veitir starfsmönnum aukið sjálfstraust. Eftir að gæðavottunin fékkst finnst viðmælendum verkferlarnir ljósari, þeir vita hvers er vænst af þeim og telja þeir að það sama eigi við um þátttakendur á námskeiðum. Af þessu mætti draga þá ályktun að þegar einstaklingur ákveður að sækja námskeið hjá fræðsluaðila sem hefur gæðavottun EQM geti hann vitað hvers hann getur vænst.

Þegar viðmælendur voru beðnir um að útskýra skilning sinn á gæðum náms í símenntun voru svör þeirra allra mjög svipuð. Viðmælendur voru sérlega sammála um að:

- Ánægja þátttakenda sé mælikvarði á gæði náms.
- Fagmenntaður leiðbeinandi innan fullorðensfræðslunnar komi til móts við þarfir nemandans á hans forsendum.
- Nemandi hafi tileinkað sér ákveðna færni og leikni eftir námið og geti nýtt sér hana í atvinnulífinu.
- Góð tengsl við kennara skipti miklu máli til þess að nemandi líði vel og vilji taka þátt í starfinu.



### Ánægja þátttakenda

Viðmælendum þykir ánægja þátttakenda með námið og þjónustuna, sem þeir fá hjá fræðsluaðilanum, vera skýr vísing um gæði:

- ... mér finnst þetta vera stærsti þátturinn í að við getum verið sátt ef þátttakendur eru sáttir, reynsla mín er sú að ef nemandi er ekki sáttur þarna þá gefst hann upp.
- Ef maður mælir það þannig þá kannski, ... þetta spilar alltaf saman ánægja þátttakenda.

Það er þekkt úr matsfræðunum að byrja á því að kanna viðbrögð þátttakenda á námskeiðum. Fjögurra skrefa matsmódel Donald Kirkpatrick (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) – sem er notað af mörgum fræðslustofnunum við mat á fræðslu – byggist t.d. á þeirri forsendu að ánægja þátttakenda á námskeiði sé forsenda náms, ef þátttakendur eru ánægðir séu miklar líkur til þess að þeir læri. Þessi hugmynd byggist m.a. á hugmyndum húmanískra menntunarfræðinga eins og t.d. Carl Rogers (Rogers & Freiberg, 1994) sem komust að því að þátttakendur, sem finna til öryggiskennar við þær aðstæður sem þeim eru búnaar ættu auðveldara með að læra. Í nýlegum rannsóknum í anda jákvæðrar sálfræði (sbr. t.d. Seligman, 2011) ganga niðurstöður jafnvel lengra. Rannsóknir Seligman benda til að jákvæðar tilfinningar námsmanna í námi auðveldi og styðji við nám þeirra.

### Mæta þátttakendum á þeirra forsendum

Viðmælendur eru þeirrar skoðunar að gæði í kennslu felist líka í því að þjónustan sé löguð að þörfum fullorðinna, þ.e. að þjónusta, framkoma, kennsla og aðstæður séu þannig úr garði gerðar að þær henti fullorðnu fólki.

- ... Ef við horfum á fullorðinsfræðsluna að gæði séu: Að aðstæða og námið sé fyrir fullorðna. Það finnst mér grundvallaratriði ... Mér finnst það vera alger áherslugrunnur. Já, að hann viti hvaða fólk hann er með í höndunum ...

Það getur stundum verið vandamál í fullorðinsfræðslu ef kennarar eru mjög mótaðir af starfsháttum grunn- eða framhaldsskóla og framkoma þeirra og væntingar séu svipaðar og þegar þeir vinna með ungu fólki sem er gjarnan háð kennaranum í námi sínu. Þá geta kennararnir gengið fulllangt í því

að stjórna því sem gerist í náminu. Aftur á móti er það almenn reynsla kennara í fullorðinsfræðslunni og viðurkennt meðal þeirra sem skrifa um sérstöðu fullorðinna námsmanna (sjá t.d. Brookfield, 1988; Knowles o.fl., 2012) að fullorðnir líta oft á sig sem sjálfstæða og skapandi aðila í eigin lífi og örlögum og að það geti leitt til innri togstreitu ef kennsla og framkoma kennara og/eða verkefnastjóra miðast frekar við þarfir stofnunarinnar eða kennarans en við þarfir námsmannsins. Í svokallaðri „kennaramiðaðri kennslu“ er það kennarinn sem leggur allar línur, stjórnar og ákveður svo til allt sem fram fer á námskeiðinu Nemendamiðuð kennsla tekur hins vegar mið af stöðu og þörfum nemenda og leitast við að fá nemendur til að eiga frumkvæði og axla ábyrgð í eigin námi. Vissulega er það háð aðstæðum hversu mikinn stuðning nemendur þurfa og hversu mikið sjálfræði þeir vilja og ráða við. En a.m.k. sumir viðmælendur okkar hafa upplifað þetta í sínu starfi og meta það sem grundvallaratriði í gæðum í starfi fræðslustofnunar sem þjónar fullorðnum að fullorðnum námsmönnum sé mætt í samræmi við það að þeir séu fullorðnir.

Að nemandi hafi tileinkað sér ákveðna færni og leikni eftir námið

Ef til vill liggur það í augum uppi að gæði í starfi fræðslustofnunar birtast í því að þátttakendur á námskeiðum læri eitthvað en það kom fram hjá nokkrum viðmælenda:

- ... það er náttúrulega gæði náms það er náttúrulega spurning ja hvað liggur eftir?
- Það að nemandi sé fær um að gera það sem kennt var í náminu eftir námið. Það myndi ég telja að væri gæði náms. Nái einhverjum tókum ...

Kennurunum, sem við ræddum við, þótti það sem sagt merki um gæði í starfsemi stofnunarinnar að þátttakendur væru einhverju nær að námi loknu. Fullorðnir stunda nám til að læra nýja hluti, vita og geta eitthvað betur og jafnvel eitthvað nýtt. Einn viðmælandinn gekk skrefinu lengra og sagði að það bæri vitni um gæði starfsins ef þátttakendur gætu nýtt sér það sem þeir lærðu:

- ... Ég held að það sé fyrst og fremst þannig að gæði felist í því að það er eitthvað sem þú getur nýtt þér strax í atvinnulífinu. Það hlýtur að vera gæði náms. Að þú sjáir að það sé eitthvað praktískt og eitthvað sem þú getur notað áfram ...

Þetta rímar við margt sem hefur verið skrifað um einkenni fullorðinna námsmanna og hvers vegna þeir leggi stund á skipulagt nám (sjá t.d. Jóhanna Rósa Arnardóttir & Jón Torfi Jónasson, 2004) en það tengist líka einfaldlega því að það er alltaf tilgangur kennslu að fólk læri eitthvað. Og flestir sem skipuleggja nám, fjármagna það eða stunda það á fullorðinsárum sjá helst tilgang í náminu ef þeir sjá fyrir sér að geta nýtt það og fyrir fullorðið fólk virðist möguleikinn að geta nýtt hið lærða í starfi oftast vera í forgangi. Malcolm Knowles (2012) er einn þeirra sem hefur lagt sérstaka áherslu á þetta.

### Góð tengsl við kennara

Viðmælendur nefndu sérstaklega góð tengsl leiðbeinenda við þátttakendur sem mikilvægan þátt í gæðum í starfi fræðslustofnunar:

- *Þetta snýst líka um að kennarinn sé í góðum tengslum við nemandann, maður finnur það ef að kennarar halda hópnum sínum í góðri virkni og ég bara sé það þegar fólk nær tengslum við þátttakendur og mætingin er næstum 100% þeir halda þetta út og eru tilbúnir til þess að halda áfram. Ég tel að gæðin felist í því að þú sért með kennara sem getur lesið nemandan sinn og gefið upp hvað honum finnst. Að hann sé ekki að fela það að þetta er ekki að ganga og hvernig getum við unnið út úr því.*

Eðli málsins samkvæmt er kennarinn í sérstakri stöðu þegar hann kennir á námskeiði. Hann er í lykilaðstöðu til að móta félagslegt andrúmsloft námskeiðsins. Müller (1990) færir fyrir því sannfærandi rök að kennarinn skapi tiltekinn valdastrúktúr á því námskeiði sem hann leiðir, allt eftir því hvaða aðferðir hann velur og að hann geti þannig stýrt hvernig samskipti á námskeiðinu þróast. Þannig stýrir val aðferða því hvort þátttakendum á námskeiði finnst þeir geta nálgast kennarann, spurt spurninga og unnið þannig með námsefnið að þeir geti tengt það við eigin reynslu og jafnvel nýtt það í eigin lífi og starfi. Þess vegna er það í verkahring kennarans að skapa félagslegar aðstæður sem stuðla að námi. Þetta viðhorf kemur greinilega fram í máli viðmælenda okkar. Það er einnig áberandi í rannsóknnum og kenningum um nám almennt og sérstaklega nám á fullorðinsárum. Við rekumst á þetta hjá fræðimönnum fyrri alda, eins og Comeniusi, sem skrifaði um ævinám á 17. öld (sjá t.d. Comenius, 1986) en það varð mjög áberandi hjá húmanistum eins og t.d. Carl



Rogers (1994) þegar hann uppgötvaði að fólki gekk mun betur að læra þegar því var sýndur skilningur og fékk jákvæð viðbrögð við viðleitni sinni til að læra. Malcolm Knowles segir það beina afleiðingu af fullyrðingum hans um sérstöðu fullorðinna námsmanna að það sé eitt hlutverk kennarans að móta félagslegt námsumhverfi sem stuðli að námi (Knowles o.fl., 2012).

### ÁHRIF GÆÐAVOTTUNAR

Markmið gæðastjórnunar hlýtur að vera aukinn árangur í starfi. Þegar til stendur að innleiða aðferðir gæðastjórnunar vinnur starfsfólk saman að því að skilgreina starfsemi sína og að lýsa, skýra og skrá vinnuferla, ein afurð þeirrar vinnu getur verið gæðahandbók sem starfsfólk nýtir sér til stuðnings í vinnunni. Gæðavottun er síðan vottun utanaðkomandi aðila um að tiltekið starf við skipulagningu verkferla og sjálfsmat hafi farið fram, nauðsynlegar upplýsingar og ferlar skráðir og að fræðslustofnunin starfi í samræmi við þá ferla sem starfsfólkið hefur lýst. Því er þess að vænta að sú vinna, sem fór fram í aðdraganda vottunar, hafi áhrif á starfsemina sjálfa. Viðmælendur okkar gáfu til kynna hvaða áhrif starfið við skráningu ferla, sjálfsmat og gæðavottunina sjálfa hafði á vinnustaðinn þeirra. Þeim fannst að:

- allir verkferlar og upplýsingar séu einfaldari, skýrari og aðgengilegri,
- skipulag sé mun betra en áður,
- skjalavarsla markvissari,
- afleysingar séu mun auðveldari þegar skráður námskeiðsferill er til staðar,



- kennslan og undirbúningur séu skilvirkari,
- kennarar viti til hvers sé ætlast af þeim,
- einfaldara sé að taka á mótí þátttakendum sem jafnvel koma frá öðrum fræðsluáðilum þar sem námsferlarnir eiga að vera samræmdir,
- en ... kennurum fannst kennslan sjálf ekki endilega hafa breyst.

#### Aukinn skýrleiki og betra skipulag

Gæðavottunin virðist hafa haft þau áhrif á þá kennara og verkefnastjóra sem við ræddum við, að þeir upplifi meiri skýrleika og öryggi í starfi. Greinilegt er að kennararnir eru í nánú samstarfi við verkefnisstjóra og að þeir veiti þeim öryggi og aðhald. Skráning verkferla í gæðahandbókina og önnur vinna við sjálfsmatið valda því að hugmyndir þeirra um verkefni þeirra eru mun skýrari. Skráðir ferlar og aðhald samstarfsfólks hjálpa þeim að halda sér við efnið:

- ▶ ... við fylgjum þessum stöðlum mjög vel og erum þá með manneskju í því sem sparkar í mig ef ég er ekki að sinna þessu nógu vel og ég sé að skila þessu af mér rétt.
- ▶ Við vorum náttúrulega með ferla án þess að vita það skilurðu en núna er þetta bara niðri á blaði. Það er búið að setja allt niður þannig að ef einhver veikist eða eitthvað þá fer maður bara í ferilinn. Þetta er bara miklu miklu skilvirkara. Skipulagið er miklu betra, við eyðum minni tíma í að leita að hlutum. Skjalavarsla og allt er orðið miklu markvissari. Það er rosa flott.
- ▶ Við höfum rætt hvað utanumhald skiptir miklu máli fyrir hópana okkar og þessi tengsl sem verkefnastjóri þarf að

hafa. ... það koma alltaf upp einhverjir hlutir sem við erum ekki viss hvernig á að dila við en ef verkefnastjórinn heldur vel á spöðunum og er vakandi þá hef ég trú á að það skili sér í námið.

- ▶ ... það er auðvitað gott fyrir okkur að vita að við séum að fara eftir einhverjum ákveðnum stöðlum, það styrkir okkur í því að við séum að gera rétt ... þetta er ákveðið öryggi.

Bæði kennarar og verkefnastjórar nefna að skýrir ferlar og gott utanumhald skapi öryggi hjá þátttakendum sem síðar leiði til betra náms. Svipaðar hugmyndir komu fram í kafla-num hér að ofan þar sem þeim þótti það merki um gæði að þjónusta tæki mið af því að þátttakendur séu fullorðnir og að góð tengsl við kennara beri vitni um gæði í fræðslustarfi. Hér bætist við sú vídd að annað starfsfólk – eins og verkefnastjórar – skapi kennurum og þátttakendum öryggi með góðu utanumhaldi um hagnýta þætti námsins og skýrum skilaboðum til þátttakenda.

#### Skilvirkara utanumhald, skýrari ferlar

Viðmælendur okkar upplifa breytingu í kjölfar vinnunnar við gæðahandbókina, breytingu til hins betra. Það birtist meðal annars í því að allir eru orðnir meðvitaðri um sitt hlutverk. Helsta ástæða þess er að verkferlar urðu sýnilegri. Það varð ljóst hvert hlutverk verkefnastjórans var og utanumhaldið varð í fastari skorðum sem síðar skilaði sér í meiri skilvirkni. Gæðavinnan virðist hafa fest í sessi það hlutverk verkefnastjórans að hafa umsjón með kennurum, halda utan um ákveðna hagnýta hluti, styðja við nemendahópinn og hafa yfirsýn yfir allt ferli námsins hjá hverjum nemendahópi fyrir sig. Þetta utanumhald virðist skila sér í auknu öryggi kennara. En það vekur furðu okkar að nokkrir þeirra segja að gæðastjórnunin hafi ekki bein áhrif á kennsluna sem slíka þótt þeir séu meðvitaðri um það sem ætlast er til af þeim. Frá okkar sjónarhóli hlýtur einmitt margt sem þeir lýsa að hafa áhrif á samskipti þeirra við nemendur og annað sem þeir gera með nemendum í kennslustofunni, það hlýtur að flokkast undir kennslu:

- ▶ ... ég held að listarnir og mappan hjálpi við að hafa yfirsýn yfir það sem þarf að framkvæma og halda utan um og þannig hefur þetta áhrif á starfið, já.
- ▶ Það sem ég finn með það er það að við erum orðnar meðvitaðri um bæði kennarana, að þeir séu að gera það



sem þeir eiga að vera að gera og að við séum líka að uppfylla að halda nógu vel utan um þátttakendurna. Það verður svona allt skýrara. ... er skilvirkara, þátttakendum er veitt meira aðhald og þeir fá meiri stuðning.

- ▶ Eftir að við fengum þessa möppu, þá varð betra utanumhald, ... það varð skýrara hvert hlutverk verkefnastjórans var þannig að það má segja að að því leytinu til að við lögðumst yfir það hvað hverjum og einum var ætlað að gera. Þannig að það liggur betur fyrir. ... hvaða hlutverkum við eigum að sinna sem verkefnastjórar, í sambandi við kennara og annað, það er sá partur sem virkar best í þessu. Ekki beint hvað snertir kennsluna sjálfa. Meira þetta skipulag, hvernig þú kemur fram sem verkefnastjóri, gagnvart kennurum, þessi gátlisti sem mér fannst í rauninni mjög góður. ... Þannig að mér finnst það mjög gott.
- ▶ Kannski upplýsingastreymi sé svona skilvirkara. Þú veist, það er kannski það sem gerir það að verkum að ... já, ég meina þátttakendur vita til hvers er ætlast til af þeim.
- ▶ Ég tel þau áhrif nokkur og þá helst óbein með því að hafa fagleg áhrif á kennslu þeirra leiðbeinenda/verktaka sem vinna að kennslu á þessum námskeiðum.
- ▶ En kannski endilega hvað snýr að kennslunni, þar sem það lá nokkuð ljóst fyrir og mér finnst sá hluti ekki hafa breyst neitt í rauninni. Ekki mikið, en maður fór að skoða markmiðin betur, en þetta lá allt ljóst fyrir, við erum að fara eftir Evrópastöðlunum í tungumálum og það er eitthvað sem ég var búin að vera skoða áður, áður en þetta, gæðapakkin okkar, kemur inn skiluru ... þannig að þetta var meira þessi praktíski hluti sem mér fannst hafa áhrif á mig.

Sumt í svörum viðmælenda hér minnir á ofangreinda niðurstöðu í úttekt á tveimur framhaldsskólum þar sem gæðastjórnunin þótti stoppa við þröskuld kennslustofunnar. Nokkrir viðmælenda okkar sögðu einmitt að gæðamappan hefði ekki áhrif á kennsluna sjálfa en á sama tíma tala bæði kennarar og verkefnastjórar um að eftir vottunina séu allir öruggari og viti betur til hvers sé ætlast af þeim, hvað þeir eigi að gera og hvað ekki og að utanumhald um nemendur gangi betur. Einn viðmælendi kallar áhrifin „óbein“ þar sem þau hafi „fagleg áhrif“ á kennsluna. Það verður því ekki annað séð en að gæðahandbókin hafi áhrif á starf allra á einhvern hátt og þar með líka inn fyrir þröskulda kennslustofanna þó að kennarar upplifi ef til vill ekki bein afskipti af kennslustíl sínum og vali á aðferðum.

Gæðahandbókin styður við vinnuna

Viðmælendur eru sammála um að gæðavottunin hafi haft áhrif á starfshætti þeirra en þó einkum með því að skapa skýrleika og miðla upplýsingum um ferli og skref þannig að fólk veit hvað á að gera hvenær. Þeir segja að gæðahandbókin hafi gefið:

- skýr skilaboð um hvers er vænst af þeim sem starfsmönnum, til dæmis að námskeiðsmat er lagt fyrir tvisvar á misseri,
- skýrar línur um það hverju þátttakandi má eiga von á,
- skilvirkni,
- markvisst utanumhald.

Verkefnastjórnarnir eru á einu máli um að það hafi hjálpað mikið til við að hafa gæðahandbókina fyrir framan sig við skipulagningu á vinnunni.

- ▶ Þeir hafa breyst þannig að ég hef það skilgreint fyrir framan mig á hverju ég þarf að standa skil, vinnan í kringum yfirferð og umræður um það hvort eitthvað á að vera svona eða hinsegin gefa mér líka tækifæri til þess að spá í kennslufræðina og sérstaklega fyrir hvað við stöndum.
- ▶ Það er til dæmis núna að það er skilyrði að það er sett fyrir nám[skeiðs]mat. Í lengra námi er það í miðju námi og í lok námskeiðs þá er það alltaf. Þetta var ekki alltaf ljóst áður.
- ▶ Það er náttúrulega kannski þetta mat sem er verið að framkvæma. Þú veist að það er verið að framkvæma mat sem sagt tvisvar yfir tímabilið sem gerir það að verkum að kennarar vita af því þannig að ég held að þeir leggi mikið meira á sig.
- ▶ Mér finnst gott að nota allan gæðapakkan okkar það á að gera þetta og svona og þetta nýtist mjög vel. Lærði mikið að hafa þetta fyrir framan mig.

Reglulegt námskeiðsmat virðist standa upp úr sem öflugt stjórntæki. Einn hafði á orði að það leiddi til að starfsfólk, einkum kennarar, leggi sig meira fram í starfinu. Annars virðist gæðahandbókin skila sínu, einkum með því að veita starfsfólki aðhald og stuðning fyrir einstaka þætti starfsins.

### Aukið sjálfstraust

Meira sjálfstraust og skilvirkari starfsferlar er það sem gæðavottunin hefur skilað fræðsluaðilum að mati viðmælenda. Það að vera kominn með gæðastimpil veitir þeim aðhald og gefur starfsmönnum og kennurum hvatningu til þess að halda vel á spöðunum. Gæðahandbókin hefur auðveldað vinnu með þátttakendum til muna þar sem ferlarnir eru mjög skýrir. Þá er auðveldara að taka á móti nýju starfsfólki þar sem ljóst er hvers er að vænta á báða bóga. Eftir að umræddir fræðsluaðilar fengu gæðavottun hefur starfsemin orðið sýnilegri. Það skiptir máli að nærsamfélagið viti að þangað er hægt að leita, hvort sem um formlegt nám er að ræða eða óformleg námskeið.

- ▶ *Mesta breytingin sem ég finn þó fyrir er hvatning, stuðningur og framför sem verkefnastjórinn minn hefur lagt sig fram við að innleiða. Ég er mjög sáttur með stöðu mína og aðhald við mína vinnu þó svo að þetta sé að mestu farið að gera sig sjálft milli okkar [nafn verkefnastjóra] enda hefur samstarfið alltaf verið gott.*
- ▶ *Ég held að þetta er svona ákveðinn gæðastimpill á námið. Þetta er það er óneitanlega út á við þá skiptir þetta máli. Og þeir sem starfa í þessum geira þeir vita alveg að ef fyrirtæki fara í gegnum svona þá vita þeir alveg að þeir setja metnað sinn í að vera með góða kennara, að kennslan fari vel fram.*
- ▶ *Já, þetta er orðið svona mun markvissara nú þannig að hérna að það kom hellingur í ljós að ég var að vasast í allt of miklu. Og svona nú fór maður að geta sagt það, ég á ekkert að sjá um þetta.*
- ▶ *Það er skýrara fyrir þá sem koma nýir inn hvað þarf að gera, gátlistarnir hjálpa þannig og það er orðið formlegra hvernig við höldum utan um hlutina, skrár og upplýsingar um námið og svoleiðis.*
- ▶ *Niðurstaðan: Betra starf!*

Viðhorf og reynsla átta starfsmanna fræðslustofnana, sem við ræddum við, voru nokkuð svipuð. Það að viðmælendur voru fáir þýðir að ekki er hægt að alhæfa um alla íslenska fræðsluaðila sem hafa fengið gæðavottun EQM en vonandi gefa viðhorf og reynsla þeirra lesendum efnivið í áhugaverð samtöl um gæði á sínum vinnustað.

Spurningin „hvað eru gæði hjá okkur“ getur laðað fram

ólík svör frá ólíkum fræðsluaðilum sömuleiðis í tengslum við rekstur ólíkra námstilboða. Það sem teljast gæði í einu námskeiði þurfa ekki endilega að vera gæði í öðru. Engu að síður gefa svör viðmælenda okkar til kynna að einhvern kjarna megi finna þegar leitað er að birtingarmynd gæða í námi fullorðinna. Hjá viðmælendum okkar stendur ánægja nemenda með námið framarlega, sömuleiðis að nemendum sé mætt sem fullorðnu fólki og þess vegna skapað rými fyrir virka þátttöku þeirra og sjálfsábyrgð. Þennan þátt nefna margir en reynslan sýnir að hér kreppir gjarnan skórin, einkum þegar kennarar eru vanir að stjórna öllu í kennslustofunni og það sem hinir fullorðnu nemendur þekkja úr skóla er að kennarinn ræður og stjórnar svo til öllu. Engu að síður heyrir það til gamalla hefða fullorðinsfræðslunnar að skipuleggja námskeið þannig að rödd þátttakenda fái að heyrast og að þeir séu hvattir til ábyrgðar og virkni í námsferlinu öllu.

Af viðtölum okkar við kennara og verkefnastjóra fræðslumiðstöðva er ljóst að þeim þykir gæðahandbók og gæðavottun hafa leitt til áþreifanlegra umbóta í starfi fræðslustofnananna sem þeir vinna við. Þeir segja starfsmenn leggja á eitt um að skapa þannig andrúmsloft að þátttakendur finni sig velkomna og örugga á námsstað. Skýrir ferlar leiði til öryggis allra sem skili sér í betra námi.

Það vakti athygli okkar að kennurum þótti gæðahandbókin ekki hafa áhrif á kennslu þeirra þótt þeir væru nýbúnir að lýsa verulegum áhrifum hennar á tilfinningar sínar og á marga hagnýta þætti sem hafa áhrif á nám og kennslu. Þetta rímar við niðurstöðu ytra mats tveggja framhaldsskóla þar sem gæðastjórnunin þótti ekki hafa bein áhrif á kennslu. Ef til vill er skýringa að leita í því viðhorfi að það sem gerist það sem gerist í kennslustofunni sé einkamál nemenda og kennara þeirra. Hver svo sem skýringin er þá lýstu bæði kennarar og verkefnastjórar margvíslegum áhrifum gæðahandbókar á margt sem snýr að og styður við kennsluna sjálfa. En í ljósi þess að nám og gæði í námi má sjá sem samvinnu nemanda, kennara og fræðsluaðila er full ástæða til að skoða hvernig fræðslustofnun getur stutt kennara sína í viðleitni þeirra við að skapa rými til að styðja við ábyrgð og virkni þátttakenda í námi sínu.



## HEIMILDIR

- Bandura, A. (1974). *Social learning theory* (p. 48). General Learning Press. Sótt af [http://www.eslundwig.com/uploads/2/6/1/0/26105457/bandura\\_sociallearningtheory.pdf](http://www.eslundwig.com/uploads/2/6/1/0/26105457/bandura_sociallearningtheory.pdf)
- Bragi Guðmundsson & Trausti Þorsteinsson. (2012a). *Menntaskólinn í Kópavogi Úttekt á starfsemi unnin fyrir mennta- og menningarmálaráðuneyti*. Akureyri.
- Bragi Guðmundsson & Trausti Þorsteinsson. (2012b). *Tækniskólinn – skóli atvinnulífsins Úttekt á starfsemi fyrir mennta- og menningarmálaráðuneyti*. Akureyri.
- Brookfield, S. (1988). Understanding and facilitating adult learning. *School Library Media Quarterly*. Sótt af <http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/recordDetail?accno=EJ365083>
- Comenius, J. A. (1986). *Comenius's Pampaedia, or, Universal education*. Dover, Kent: Buckland Publications.
- Ehlers, U. (2005). Partizipative Qualitätsentwicklung im E-Learning: Möglichkeiten einer neuen Lernerorientierung. *E-Learning*. Sótt af [http://link.springer.com/chapter/10.1007/3-7908-1655-8\\_14](http://link.springer.com/chapter/10.1007/3-7908-1655-8_14)
- Ehlers, U. (2006). Myths and realities in learner oriented e-learning-quality. In *Handbook on quality and standardisation in e-learning*. Sótt af [http://link.springer.com/content/pdf/10.1007/3-540-32788-6\\_24.pdf](http://link.springer.com/content/pdf/10.1007/3-540-32788-6_24.pdf)
- European Quality Mark. (n.d.). *Leiðarvisir Fyrir Evrópska gæðamerkið (EQM)*. Retrieved from [http://www.europeanqualitymark.org/files/EQM-Guidelines-IS\\_1186268996.pdf](http://www.europeanqualitymark.org/files/EQM-Guidelines-IS_1186268996.pdf)
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. (n.d.-a). Fræðsluáðilar með EQM vottun – Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Sótt 19 október, 2014, af <http://www.frae.is/gaedavottun/fraedsluadilar-med-eqm-vottun/>
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. (n.d.-b). Saga EQM. Sótt 13 október, 2014, af <http://www.frae.is/gaedavottun/saga-eqm/>
- Freire, P. (2005). *Pedagogy of the oppressed*. (30th afmælisútgáfa.). Continuum International Publishing Group Inc.
- Guðfinna Harðardóttir. (2008). Gæðaviðmið FA og evrópsk gæðavottun. *Gátt, Ársrit Fræðslumiðstöðvar Atvinnulífsins*, 28–29.
- Illeris, K. (2007). *How we learn : an introduction to learning and non-learning in school and beyond*. New York: Routledge.
- Jóhanna Rósa Amardóttir, & Jón Torfi Jónasson. (2004). Gildi menntunar í lífi fullorðins fólks. *Tímarit Um Menntarannsóknir*, 1, 129–143. Sótt af [http://fum.is/wp-content/uploads/2010/09/10\\_johanna\\_jon1.pdf](http://fum.is/wp-content/uploads/2010/09/10_johanna_jon1.pdf)
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Knowles, M. S. S. I., Holton, E. F. F., & Swanson, R. A. A. (2012). *The Adult Learner*. Routledge.
- Lög um framhaldsfræðslu 27/2010 (2010). Alþingi Íslands. Sótt af <http://www.althingi.is/altxt/stjt/2010.027.html>
- Müller, K. R. (1990). *Methodik. I Praxishilfen*. Neuwied: Grundlagen der Weiterbildung e.V.
- Rogers, C. R., & Freiberg, H. J. (1994). *Freedom to Learn (3. Útgáfa)*. Prentice Hall.
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being*. Simon and Schuster.
- Slåtto, T. (2008). Kennarinn – lykkillinn að gæðum í fjarkennslu. *Gátt. Ársrit Fræðslumiðstöðvar Atvinnulífsins*, 41–43.

## UM HÖFUNDANA

**Hróbjartur Árnason** er lektor í kennslufræði fullorðinna við Menntavísindasvið Háskóla Íslands. Hann er forstöðumaður námsleiðarinnar Nám fullorðinna. Hróbjartur er guðfræðingur frá HÍ, en eftir rannsóknarstörf í Ísrael og Þýskalandi snéri hann sér að kennslufræði fullorðinna sem hann nam við háskólann í Bamberg, Þýskalandi. Hann hefur unnið við fullorðinsfræðslu síðan 1995, bæði í Þýskalandi og á Íslandi, meðal annars í menntakerfi rafiðnaðarmanna, fyrir kirkjuna og haldið námskeið fyrir fjölmörg fyrirtæki og stofnanir. Helstu sérfræði- og rannsóknarsvið eru nám fullorðinna, tæknistutt nám, lýðræðislegar nálganir í námi og kennslu, vinna með stórum hópum og matsverkefni á ýmsum sviðum fullorðinsfræðslu.

**Áslaug Bára Loftsdóttir** starfar sem umsjónarkennari hjá Akurskóla og sem stundakennari hjá MSS. Hún er með BA gráðu í félagsfræði frá Háskóla Íslands og viðbótar diplóm-anám í uppeldis- og menntunarfræðum einnig frá Háskóla Íslands. Helstu verkefni hennar eru skipulag kennslu og almenn grunnskólakennsla og kennsla í félagsfræði.

**Krístín Þórarinsdóttir** starfar sem kennari hjá Promennt. Hún hefur lokið B.A. -prófi í Bókasafns- og upplýsingafræði og er framhaldsskólakennari. Hún leggur stund á M.ed. nám í uppeldis- og menntunarfræði með áherslu á nám fullorðinna. Hún hefur starfað á þriðja áratug við kennslu fullorðinna, fyrst með starfi og síðan alfarið á annan áratug.

**Særún Rósa Ástþórsdóttir** starfar við verkefnastjórn og kennslu hjá Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum, MSS. Hún er með B.ed. próf frá Kennaraháskóla Íslands og starfaði áður sem grunnskólakennari. Helstu verkefni hennar hjá MSS snúa meðal annars að verkefnastjórn Menntastöðva, kennslufræði fullorðinna og utanumhald fjarkennslu.

**Bjarnís Fjóra Jónsdóttir** upplýsingatæknikennari, starfar sem verkefnisstjóri UT-torgs og Tungumálatorgs. Hún leggur stund á M.ed. nám í menntastjórnun og matsfræðum með áherslu á leiðtoga, nýsköpun og stjórnun við Háskóla Íslands. Helstu verkefni eru utanumhald og stýring torganna og menntabúða sem er starfsþróunarverkefni fyrir starfandi kennara.

## ABSTRACT

It can be difficult to assess the quality of the activity of schools and other educational institutions where the real results, the learning outcomes, are created through the cooperation with the participants: that is those who are to reap the benefits. The activity of an educational institution focuses on the participants acquiring learning. It involves that people who participate in events that are organised by the institution who know, understand and are able to do something after the events that they didn't know and couldn't do before, or that they know and are able to do better than before. Without active participants, the outcome will obviously be poor. Consequently, the cooperation of the employees of the educational institutions and the participants is crucial for the learning outcomes, including the quality of the education. It is of little use if the facilities satisfy all quality requirements,

every procedure is precise, documented and transparent but the participants do not learn. Now that many educational institutions involved in adult education in Iceland have quality assurance, it is pertinent to ask what influence the quality assurance, and especially the work put into acquiring the assurance, had on their activities.

The article describes the findings of a survey that students of the study line "Adult Education" at the University of Iceland conducted during the spring term 2014. They interviewed eight teachers and programme managers at three continuous education centres regarding their attitudes towards the results of the work that the centres put into acquiring the quality assurance and its effect on the studies, teaching and other services of the centres. These findings are discussed with regard to the ideas of other scholars concerning student participation in creating educational quality.