

GUÐFINNA HARÐARDÓTTIR

GÆÐAVIÐMIÐ FA OG EVRÓPSK GÆÐAVOTTUN

Plató sagði víst einhverju sinni *Ég veit ekki hvað gæði eru fyrr en ég mæti þeim*. Í þessum orðum endurspeglast sú hugsun að gæði séu huglæg og bundin væntingum einstaklingsins til tiltekinnar vöru eða þjónustu. Gæði má hins vegar einnig skilgreina hlutlægt með hliðsjón af fyrir fram skilgreindum viðmiðum eða stöðlum. Í þessari grein verður fjallað um gæðaviðmið Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins og samevrópsk verkefni sem hafa haft það að markmiði að innleiða gæðavottun í fullorðinsfræðslu á Evrópuvísu.



Guðfinna Harðardóttir

Gæðastjórnun felst fyrst og fremst í skynsamlegum og öguðum vinnubrögðum sem miða að því að ná betri árangri og koma í veg fyrir mistök því að mistök kosta tíma, fyrirhöfn og peninga. Gæði felast því í stöðugum framförum og bættum árangri. Viðmið og leiðbeiningar eru til þess ætlaðar að tryggja gæði og eru í raun tæki til að skapa sameiginlegan skilning á því hvernig best verði komið til móts við væntingar viðskiptavinarins. Gæðavitund starfsmanna felst í því að þeir þekki

þær kröfur sem gerðar eru til þeirra og leggi sig fram um að uppfylla þær. Gæðaeftirlit er hluti af gæðastjórnun því að í eftirlitinu felast tækifæri til að rýna í eigið starf og finna út hvað gengur vel og hvað megi bæta. Eftirlit og endurskoðun eru afar mikilvæg því að án þeirra er erfitt að leita leiða til að koma í veg fyrir endurtekin mistök og án eftirlits og endurskoðunar verða litlar sem engar framfarir.

AF HVERJU GÆÐAVIÐMIÐ Í FULLORÐINSFRÆÐSLU?

Hröð þróun á vinnumarkaði og í skólamállum í Evrópu hefur haft veruleg áhrif á framboð á fullorðinsfræðslu og símenntun. Þessi fræðsla á sér oft stað utan hins hefðbundna menntakerfis og því er erfitt að tryggja gæði þeirrar þjálfunar sem í boði er. Þar sem almenningur er að verða sér meðvitaðri um mikilvægi þess að halda við kunnáttu sinni og vinnuveitendur fara fram á aukna ábyrgð þurfa fræðsluadilar að geta sannað gæði þess náms sem þeir bjóða upp á. Gæðaviðmið og gæðavottun auka gegnsæi í símenntun og

auðvelda neytendum að velja þá þjónustu sem hentar þeim best hverju sinni.

Þegar fjallað er um gæði í fullorðinsfræðslu er því mikilvægt að hugað sé að þörfum og óskum viðskiptavinarins og þá þarf að hafa í huga að fullorðnir læra best það sem þeir hafa áhuga á og sjá tilgang með að læra. Fullorðið fólk vill sjálft axla ábyrgð á sínu námi enda er meginmarkmið fólks með námi að auka við færni sína. Gæði í fullorðinsfræðslu felast þess vegna meðal annars í að virkja námsmennina sjálfa við ákvarðanatöku, veita þeim greinargóðar upplýsingar um markmið og tilgang námsins og gefa þeim færi á að hafa áhrif á námsferlið sjálft.

GÆÐAVIÐMIÐ FA

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) gaf út drög að handbók um gæðaviðmið í fullorðinsfræðslu árið 2006. Í henni má finna leiðbeiningar og viðmið um gæði í fullorðinsfræðslu, sniðin að þörfum þeirra fræðsluadila sem eru í samstarfi við FA og/eða kenna eftir námskrám FA. Viðmiðin eru í samræmi við almennar venjur hvað varðar sjálfsmat og úttektir á gæðum fræðslustofnana og er ætlað að auðvelda fræðsluadilum slíka vinnu. Markmiðið með gerð handbókarinnar var að hanna gegnsætt og einfalt gæðakerfi sem hentar starfsemi lítilla fyrirtækja og stofnana sem starfa hér á landi á sviði fullorðinsfræðslu og starfsmenntunar og bjóða upp á námskeið fyrir markhóp FA. Hugsunin var að með því móti væri hægt að tryggja að ákveðnar lágmarkskröfur væru uppfylltar af öllum samstarfsaðilum og þar með leitast við að bæta kennslu og árangur náms og uppfylla væntingar allra hagsmunaaðila.

Þegar gæðaviðmið FA voru hönnuð var tekið mið af afurðum Evrópuverkefnisins *ALL-accreditation of lifelong learning*. Markmið ALL-verkefnisins voru að þróa gæðavottunarkerfi til að meta framboð á námi utan formlega skóla-

kerfisins og meðal afurða voru gæðaviðmið og sjálfsmat fyrir fræðsluaðila. Þegar því verkefni lauk fékkst styrkur frá Leonardo da Vinci, menntaáætlun Evrópusambandsins fyrir framhaldsverkefni sem gengur út á að þróa hugmyndir og niðurstöður ALL-verkefnisins enn frekar. Framhaldsverkefni hlaut nafnið *RECALL – Recognition of Quality in Lifelong Learning* og hófst vinna við það í lok árs 2006. Í fyrstu var því stýrt af Mennt – samstarfsvettvangi atvinnulífs og skóla en þegar Mennt hætti starfsemi í árslok 2007 fluttist verkefnið yfir til Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins.

RECALL OG EUROPEAN QUALITY MARK – EVRÓPSK GÆÐAVOTTUN Í FULLORÐINSFRÆÐSLU

Samstarfsaðilar RECALL-verkefnisins eru frá átta Evrópulöndum, Bretlandi, Danmörku, Íslandi, Ítalíu, Litháen, Noregi, Portúgal og Slóveníu. Meginmarkmið RECALL er að byggja upp gæðavottunarferlið *EQM – European Quality Mark*, sem byggt er á viðurkenndum samevrópskum gæðaviðmiðum. Í því felst meðal annars að halda áfram þróun gæðaviðmiða fyrir fræðsluaðila, setja upp sjálfsmatsferli fyrir fræðsluaðila og hanna leiðbeiningar og fræðsluefni fyrir matsmenn. EQM-vottunarferlið byggist á tveimur grundvallaraðferðum gæðastjórnunar, sjálfsmati og eftirliti. Í sjálfsmatinu er fræðsluaðilum ætlað að safna saman upplýsingum um fyrirtækið, verklagsreglum, ferli og starfsvenjum innan þess. Sjálfsmatinu er ætlað að ýta undir samræður starfsmanna um gæðastjórnun og hvernig best sé að efla gæði starfseminnar.

Að sjálfsmati loknu er kallaður til matsaðili sem fer yfir upplýsingarnar með fræðsluaðila og gefur góð ráð um hvernig best sé að efla gæði starfseminnar. Uppfylli fræðsluaðili þær gæðakröfur, sem EQM gerir, hlýtur hann EQM-vottun. EQM-vottunarferlinu er ekki ætlað að sníða fræðsluaðilum þróngan stakk með ítarlegum og ósveigjanlegum viðmiðum enda gæti slíkt kerfi aldrei þjónað jafnt stórum sem smáum fræðsluaðilum. Grundvallarhugsunin með EQM-ferlinu er að byggja upp gæðastjórnunarkerfi sem hvetur fræðsluaðila til að huga að þeim ferlum sem notuð eru til að styrkja markmið, stefnu, umhverfi og inntak fræðslunnar. EQM-vottunin er verkfæri fyrir fræðsluaðilann til að meta eigin stjórnunar-

hætti, verklagsreglur og innra skipulag og fá stuðning til að viðhalda og efla eigin gæðastjórnun.

Með EQM-vottuninni er verið að mæta þörfum fyrir auknið gegnsæi og gæðavottun í símenntun og fullorðinsfræðslu. Hún mun gagnast öllum þeim sem skipuleggja, bjóða upp á, meta og nota símenntun og fullorðinsfræðslu. Þar á meðal vinnuveitendum, fræðslusjóðum stéttarfélaganna, fræðsluaðilum og síðast en ekki síst námsmönnum sjálfum sem sækjast eftir því að þjónustan uppfylli þeirra eigin kröfur og væntingar um gæði.

RECALL-verkefninu lýkur í lok nóvember 2008 með lokaráðstefnu um EQM-gæðavottunina í Vilnius, Litháen. Allar afurðir og ítarlegar upplýsingar um vottunarferlið verður hægt að finna á vefsíðunni www.europeanqualitymark.org.

UM HÖFUNDINN

Guðfinna Harðardóttir starfar sem sérfræðingur hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Hún hefur M.A.-próf í mannaúdstjórnun frá Háskóla Íslands, Cand.mag.-próf í þýsku frá Kaupmannahafnarháskóla, B.A.-próf í þýsku frá HÍ og uppeildis- og kennslufræði til kennsluréttinda frá HÍ.

Helstu verkefni Guðfinnu hjá FA tengjast gæðamálum í fullorðinsfræðslu og upplýsingasöfnun meðal samstarfsaðila. Áður starfaði hún sem sérfræðingur á Hagstofu Íslands og sem þýskukennari hjá Verzlunarskóla Íslands.

ABSTRACT

Platon is quoted saying: "I don't know what quality is until I see it." These words reflect the idea that quality is subjective and based on individual expectations to specific goods or service. Quality can, however, be defined objectively with regard to previously defined criteria or standards. This article focuses on the quality criteria of the Education and Training Service Centre (FA) and a European project RECALL – Recognition of Quality in Lifelong Learning that is aimed at generally introducing quality assurance into European adult education. The RECALL project ends in November 2008 with a closing conference on the EQM validation in Vilnius, Lithuania. All documents and comprehensive information will be available on the web site www.europeanqualitymark.org.