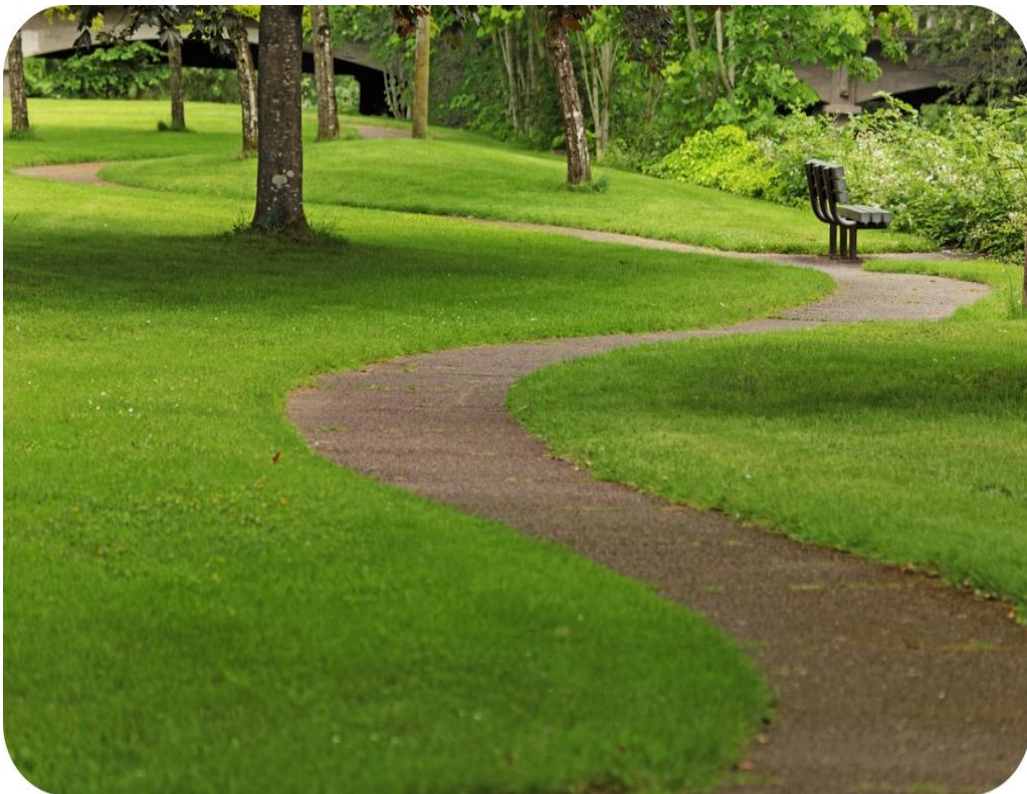


Kvalitet – hvordan?

Kvalitet i voksnes læring – en sammenlignende casebeskrivelse av nordisk kvalitetsarbeid



Kvalitet – hvordan? Kvalitet i voksnes læring – en sammenlignende casebeskrivelse av nordisk kvalitetsarbeid

Rapporten bygger på arbeidet i det nordiske nettverket for kvalitet i voksnes Læring (2009 – 2010) og rapporten "Systematisk kvalitetsarbejde i voksnes læring - Nordiske brikker til en mosaik"

Rapporten er redigert av Jakob Sletten, revidert av Ellen Stavlund og er finansiert av Nordisk Ministerråd gjennom NVLs strategiske midler. Den er tilgjengelig på www.nordvux.net

Oktober, 2010

Revidert oktober 2012

Innholdsfortegnelse:

Forord	s.4
Hvordan lese rapporten	s.6
Noen overveielser om kvalitet i voksnes læring	s.7
CQAF som modell for kvalitetsarbeidet	s.12
Eksemplesnes perspektiv	s.16
Danske eksempler	s.17
Finske eksempler	s.26
Islandske eksempler	s.31
Norske eksempler	s.37
Svenske eksempler	s.41
Kvalitet i et framtidsperspektiv	s.47
Referanser	s.51

Forord

Det har skjedd et skifte i synet på læring de siste årene som utfordrer tradisjonelle læringsmetoder og prosesser.

Fokus er endret fra kunnskapsformidling til den enkeltes utbytte av læringen. Livslang læring må, for å følge opp begrepets intensjon synliggjøres gjennom et utvidet læringssyn der tilgjengelighet, den lærendes behov og de rammene læringen skjer innenfor er viktige elementer.

For å oppnå godt læringsutbytte er det behov for å ha kunnskap om hva som sikrer gode læringsprosesser. Læringsprosessene er igjen avhengige av gode rammebetingelser.

I NVLs strategiplan er kvalitet ett av fokusområdene. Siden oppstarten i 2005 har NVL gjennom nettverk, arbeidsgrupper, seminarer og rapporter bidratt til å utvikle og styrke arbeidet med kvalitetssikring av voksnes læring i Norden. Arbeidet med denne rapporten tar utgangspunkt i rapporten "Systematisk kvalitetsarbejde i voksnes læring - Nordiske brikker til en mosaik"¹, som NVL publiserte i 2008. Den hadde som mål å vise hvordan kvalitetsarbeidet kan sikres ved at det struktureres og systematiseres. Rapporten presenterte modellen som benyttes som fundament for kvalitetssikring av yrkesopplæring, CQAF <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/12912.aspx>. Du kan lese mer om denne modellen på side 11.

På europeisk basis har det de siste årene vært arbeidet for økt bevissthet om kvalitet gjennom det tematiske nettverket QALLL, Quality Assurance in Lifelong learning. Nettverkets medlemmer har vært de nasjonale kontorene for livslang læring. Målet har vært å samle de gode prosjektene om kvalitet og synliggjøre dem og å styrke synnergieffekten. Av 100 prosjekter ble 39 godkjente som spesielt gode.

Nettverket anbefaler i sin sluttrapport (2012) å se kvalitet i fag- og yrkesopplæring og voksnes læring i sammenheng og at kvalitets sirkelen er et egnet verktøy for begge feltene. NVL har nettopp benyttet kvalitets sirkelen som modell i sine to rapporter om kvalitet i voksnes læring.

¹ http://www.nordvux.net/download/3026/rapport_kvalitet_voksnes_laering.pdf

I den første rapporten er hvert av kvalitetselementene i modellen beskrevet og i tillegg belyst med enkeltstående eksempler.

I denne rapporten har arbeidsgruppen satt aktuelle eksempler inn i selve modellen. Ønsket er å vise hvordan man gjennom metodisk tenkning kan kvalitetssikre arbeidet med voksnes læring i organisasjoner og dermed sikre gode rammebetingelser.

Rapporten presenterer fem nordiske eksempler på hvordan kvalitet kan struktureres i forhold til områdene i kvalitetssirkelen; planer og mål, implementering, evaluering og oppfølging. Eksemplene er hentet fra både formelle og ikke-formelle læringsområder, fra forskjellige nivåer og er tverrsektorielle. Eksemplene som presenteres skal gi et inntrykk av hvordan kvalitetsarbeid kan systematiseres og de viser hvordan det kan arbeides med kvalitetsutvikling ut fra en bestemt referanseramme. Gruppen mener at kvalitetssirkelen er en tydelig og overgripende modell som det er enkelt å forholde seg til.

Hvordan lese rapporten

Rapporten starter med en innledning som setter kvalitetsbegrepet inn i et større perspektiv. Den viser til flere områder innenfor voksnes læring som kvalitetsutvikling må knyttes til.

I denne rapporten er fokuset på rammebetingelsene og systematisk kvalitetstenkning i organisasjoner. De fem nordiske eksemplene følger i alfabetisk rekkefølge. Rapportens siste del består av refleksjoner og forslag til tiltak som kan styrke arbeidet med å utvikle kvaliteten i voksnes læring.

Rapportens generelle deler er skrevet på norsk, eksemplene er skrevet på de ulike nasjonale språk, med unntak av Island, der eksemplene er skrevet på norsk, og Finland, der eksemplene er skrevet på svensk.

Medlemmer i Kvalitetsnettverket 2008 - 2010:

Danmark

Lis Boysen, UCC Professionshøjskolen, lbo(at)ucc.dk

Finland

Paula Silfvast, vuxenutbildningscentret Edupoli, paula.silfvast(at)edupoli.fi

Island

Guðmunda Kristinsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, gudmunda(at)frae.is

Norge

Ellen Stavlund, VOFO, ellen.stavlund(at)vofo.no

Sverige

Mikael Andersson, mikael.andersson(at)tretton2.se

Arbeidsgruppen har bestått av representanter fra organisasjoner som er engasjert i kvalitetsutvikling. Deltakerne har erfaring fra forskjellige læringsarenaer og formell og ikke formell læring. NVLs mål var å sette sammen en gruppe som kan se arbeidet med kvalitet i voksnes læring fra forskjellige vinkler, men også peke på sammenfallende utfordringer og finne felles referanser.

Noen overveielser om kvalitet i voksnes læring

Kvalitetsbegrepet tilhører en kategori som er verdiladet, komplekst og flertydig. Det er samtidig relativt åpent hvordan dette begrepet omsettes til noe konkret i konkrete situasjoner. Dette gjelder også innen voksnes læring. Vurdering og definering av kvalitet er avhengig av den konkrete konteksten hvori den finner sted. Kvaliteten er avhengig av den gitte situasjon og av organisasjonens mål og verdier.

En måte å gjøre kvalitet konkret og målbar på er f.eks. å anvende indikatorer som kvaliteten måles i forhold til. Men er oppfyllelsen av indikatorer nødvendigvis uttrykk for at det har vært tale om en kvalitativ god læringsprosess? Er en lav frafallsprosent f.eks. uttrykk for at det har vært tale om en kvalitativ god læringsprosess.²

Når man beskjeftiger seg med kvalitet i voksnes læring, kan det pekes på minst to hovedperspektiver:

- På den ene siden er det spørsmål om hva som er kvalitet i voksnes læringsprosess – **et pedagogisk perspektiv.**
- På den andre siden er det spørsmål om hvordan man i en utdanningsinstitusjon kan arbeide med å sikre og utvikle kvalitet i voksnes læring – **et organisatorisk perspektiv.**

Innenfor det pedagogiske perspektivet kan kvalitet betraktes ut fra forskjellige synsvinkler eller perspektiver – blant annet:

- Den lærendes perspektiv
- Underviserens perspektiv

Innenfor det organisatoriske perspektiv kan kvalitet bl.a. betraktes ut fra:

- Institusjonens perspektiv
- Arbeidsgivers perspektiv
- Samfunnets perspektiv

² Bakgrunnen for frafald f.eks. i voksenutdanning kan være mange, og alle har ikke nødvendigvis med læringsprosessen å gjøre.

Det pedagogiske perspektiv

Den lærendes perspektiv

Vårt utgangspunkt er en forståelse av voksnes læring som bygger på at voksne er interesserte i å lære, og at voksne lærer best når læreprosessen oppleves som meningsfull for dem. Kvaliteter ved arbeidet med voksnes læringsprosesser er derfor bl.a. å trekke inn deltakernes erfaringer i forhold til stoffet som er anvendt i læringsprosessene/undervisningen, eller at resultatet av læringsprosessene medfører en økt handlingsmulighet i arbeids- eller dagliglivet. Et viktig utgangspunkt for kvalitetsarbeidet i voksnes læring er at voksne har mulighet for å være medansvarlige for egne læringsprosesser, og i at de i denne sammenheng kan dra nytte av de personlige og kvalifikasjonsmessige forutsetninger de har.

Det kan kortfattet sies at for voksne gjelder følgende nøkkelord: *Vil, mening, ressurser, ansvar og demokrati*. Voksne vil gjerne lære, men det skal være meningsfullt for dem i forhold til deres livsmål. De har ressurser som kan brukes i en læringssituasjon som bygger på ansvar og demokrati. Det er viktig for læringsaktivitetene at deltakerne opplever respekt for deres person og ressurser.

En ofte anvendt metode til å måle kvalitet i voksnes læring er å foreta "bruker-tilfredshetsundersøkelser". Spørsmålet er om en tilfredshetsundersøkelse er et hensiktsmessig verktøy da det måler tilfredshet, men ikke nødvendigvis omfatter en måling av kvaliteten i prosessen og kvaliteten av resultatet av læringsprosessen. Det er et for snevert og usikkert kvalitetskriterium. Det bør bl.a. kombineres med en metode som trekker inn måling av om prosessen har vært kjennetegnet av en kunnskapsbasert faglighet.

Underviserens perspektiv – kunnskapsbasert profesjonell faglighet

Utgangspunktet for kvalitet ut fra dette perspektivet er at underviserens kompetanse omfatter både det faglige og det pedagogisk - didaktiske feltet.

Mange undersøkelser er kommet til det resultatet at det ikke er noen bestemt undervisningsform eller – metode som generelt er bedre enn andre former og metoder – det avhenger av målet med undervisningsforløpet. Den tyske

professoren Hilbert Meyer beskriver i boken, "Hva er god undervisning?"³ noen punkter som kjennetegner den gode undervisningen. Meyer legger vekt på at god undervisning kjennetegnes ved:

- God struktur
- Tiden brukes til læringsorienterte aktiviteter
- Positiv læringsorientert klima
- Innholdsmessig klarhet
- God samtalekultur
- Mangfold av undervisningsformer og metoder
- Individuelle hensyn
- Hensiktsmessige øvelser eller trening
- Tydelige forventninger
- Stimulerende/gjennomtenkte omgivelser

Undersøkelser viser bl.a. at det er selve lærerens undervisning og relasjon til elevene som er avgjørende for kvaliteten i læringsprosessene.⁴ Fasilitering av voksnes læringsprosesser innebærer således refleksjon som medfører at voksenundervisere kan planlegge og tilrettelegge undervisning som trekker inn den enkelte deltakers ressurser, som motiverer i forhold til å ta ansvar, og som fører til en opplevelse av at undervisningen er meningsfull⁵ – kun på denne måten kan voksenundervisere få voksne deltakere til å engasjere sig i læring!

En måte å arbeide med kvalitet og kvalitetsutvikling med utgangspunkt i et faglig profesjonelt perspektiv er å arbeide med **didaktisk refleksjon i lærerteam** hvor det arbeides med henblikk på å dokumentere, analysere og vurdere undervisningen, læringsprosessene og læringsresultatene. Ved å arbeide med målfastsettelse, deltakerforutsetninger, undervisningsformer og metoder, evaluering og vurdering, utvikler underviserne sine faglige og didaktiske kompetanse.

³ Boken utkom i 2006 på dansk og er oversatt fra: Was ist guter Unterricht? (2004) Meyer, Hilbert, *Hvad er god undervisning?* Gyldendal 2006

⁴ Moos, Leif m.fl. *Evidens i uddannelser?*, 2005 DPU forlag

⁵ Det skal bemerkes at disse tre forhold betraktes som tett forbundne slik at inndragelse af deltakers ressurser kan forsterke opplevelsen av meningsfullhet, at opplevelsen av meningsfullhet kan motivere til å ta ansvar for læring, at ta ansvar for læring kan medføre at egne ressurser i høyere grad brukes, osv. Det er imidlertid ikke tale om kausale sammenhenger – det ene medfører ikke nødvendigvis det anet.

Det organisatoriske perspektiv

Utdanningsinstitusjonens perspektiv

Det er viktig at organisasjonen hvor læringsaktivitetene finner sted bygger på respekten for de enkelte aktører og deres ressurser, og at det er noen gjennomtenkte og stimulerende omgivelser. For en utdanningsinstitusjon er det viktig at det er kvalitet i den måten institusjonen møter deltakerne på fra første telefonoppringning til avslutning av et læringsforløp.

Det er vesentlig at institusjonen som helhet lever opp til de standarder som er satt opp for utdanningen, men også lever opp til de forventninger som deltakerne har med seg. Kvalitetssikringen og kvalitetsarbeidet handler derfor både om læringsprosesser og om organisasjonens administrative og kommunikative prosedyrer.

Dette måles blant annet ved at det kommer deltakere, og at kursene/utdanningene etterspørres. Det er imidlertid her også tale om et usikkert mål da deltakelsen kan være konjunkturbestemt.

Arbeidsgivers perspektiv

Bedrifter sender medarbeidere på etter og -videreutdanning for å få kvalifisert arbeidsprosessene i bedriften gjennom kompetanseutvikling. Det vil ofte være tale om at det etterspørres en spesifikk kompetanseutvikling. Dette stiller krav til presisering av utdanningstilbud, og at det evt. legges føringer for bestemte forløp. Kvaliteten måles umiddelbart ved at bedriftens ønske om kompetanseutvikling oppfylles.

Samfunnets perspektiv

Livslang læring og voksenutdanning kan ut fra et samfunnsmessig perspektiv oppfattes som en serviceytelse som bidrar til å utvikle den samfunnsmessige kompetansestrukturen. En stor del av voksenutdanningen i Norden er delvis offentlig finansiert, og lovverket m.v. stiller krav til standarder og kvalitetspraksis. Dette skjer f.eks. gjennom akkreditering av tilbydere av utdanning, og krav som skal oppfylles for å få økonomisk tilskudd til å drive institusjonen.

Det er i samfunnets interesse å få målt om de enkelte utdanningstilbudene og utdanningsinstitusjonene lever opp til sitt formål, og på en kvalitativ og økonomisk måte løser den samfunnsmessige oppgaven som de er tildelt.

Samfunnsmessige kvalitetsmålinger av voksnes læring er ofte generelle og dermed tatt ut av den konkrete konteksten hvori læreprosessen finner sted. På den ene siden kan man ut fra ønsket om å ha klare og målbare indikatorer på kvalitetsoppnåelsen risikere at det skjer en reduksjon av kvalitetens kompleksitet til kun å omfatte det indikatorene måler. På den andre siden kan risikoen være at kvalitetsmålene blir så generelle at de blir vanskelige å anvende i konkrete situasjoner.

Avslutning

I den konkrete fastsettelse av kvalitet i voksnes læringsprosess vil det som oftest være tale om et positivt samspill mellom de forskjellige perspektiver på kvalitet. Det kan imidlertid være slik at kvalitet ut fra ett perspektiv kan komme i konflikt med kvalitet sett ut fra et annet perspektiv. En arbeidsgivers ønske om at et kompetanseutviklingsprosjekt for medarbeidere knyttet snevert til en konkret bedrift, og et ønske om at prosjektet skal vare over en kort periode, kan for eksempel betraktes som å være et ikke fullt ut kvalitativt godt forløp sett ut fra det pedagogiske-profesjonelle perspektivet.

CQAF som modell for kvalitetsarbeidet

En referanseramme⁶

I vår kvalitetstenkning har vi valgt å se på hvordan man kan systematisere kvalitetsarbeidet i et organisatorisk perspektiv. Vi er klar over at de forskjellige perspektivene henger nøye sammen og påvirker hver for seg opplevelsen av kvalitet. Vi mener likevel det organisatoriske perspektivet er overordnet og hvis det er i varetatt, vil også de andre perspektivene fungere i en helhet og lettere kvalitetssikres.

Vi benytter oss av det arbeidet som er gjort på europeisk plan for yrkesutdanningen, CQAF⁷. Og vil vise hvordan den modellen som benyttes der, kvalitetssirkelen, kan fungere som referanseramme.

Kvalitetssirkelen inngår i den kvalitetsreferanserammen som er utviklet for fag og yrkesopplæringen (Vocational Education and Training). Dette området omfatter både de utdanninger, som i Norden tradisjonelt har vært på erhvervsskoler og tekniske skoler (Danmark), industri og spesialiserte erhvervsskoler (Island), gymnasieskolens yrkeskurser samt kvalifiserad yrkesutbildning (Sverige) og yrkesfag i videregående opplæring (Norge) samt hele yrkesdelen av voksnes (både arbeidsløse og ansattes) etter- og videreutdanning.

Modellen har prinsipper som er overførbare til voksnes læring. Den har som mål å styrke den systematiske tenkningen i arbeidet med kvalitet. Det gjør den like aktuell for begge. Den tvinger organisasjonen til å vurdere om den egentlig gjennomfører kvalitetsarbeidet fullt ut. Blant annet erkjennes det at oppfølging ofte kan være en svakhet i mange organisasjoner.

Det tematiske nettverket QALLL (quality Assurance in Lifelong Learning) hadde som oppdrag å samle og analysere mer enn hundre europeiske kvalitetsprosjekter. I sin sluttrapport (2012) anbefaler de kvalitetssirkelen som et verktøy også i voksnes læring. I rapporten presiserer de at kvalitetssikring vil være et grunnleggende element for utviklingen av yrkesopplæring og voksnes læring. Det gjelder gensidig tillitt og åpenhet som er viktig for internasjonalt samarbeid og ikke minst for EQF. (Europeisk kvalifikasjonsrammeverk)

⁶ <http://www.eqavet.eu/gns/about-egavet/welcome.aspx>

⁷ <http://www.cedefop.europa.eu/EN/publications/12912.aspx>

Modellen som presenteres i CQAF, kvalitetssirkelen, kan benyttes som en referanseramme for kvalitetsutvikling i alle organisasjoner som arbeider med læring og utdanning. Hensikten er å fokusere på bestemte områder som kan være avgjørende for opplevelsen av kvalitet.

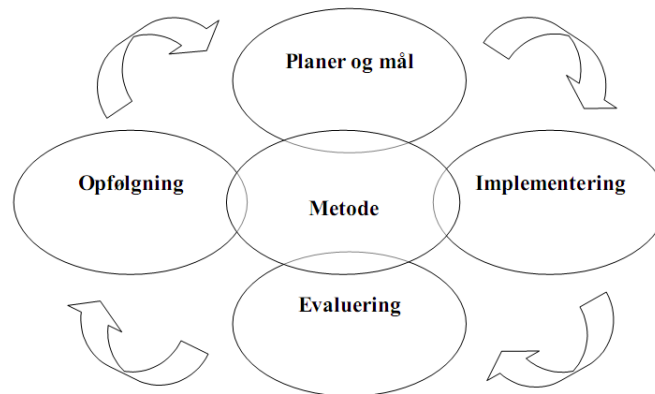
Innenfor hvert av disse områder bidrar referanserammen med en rekke spørsmål, som de enkelte aktører kan og bør ta stilling til. Referanserammen kan benyttes på alle nivåer fra myndigheter, studieforbund til skoler, avdelinger, enkelte klasser og leksjoner. På samme måte kan referanserammen med fordel benyttes for å se på systemet samlet, dvs. på alle aktørenes aktiviteter i sammenheng. Referanserammen er tenkt brukt uavhengig av hvilket kvalitetssystem man har valgt å bruke. Innen for hvert av disse områdene bidrar referanserammen med en rekke spørsmål, som de enkelte aktørene kan og bør ta stilling til. Referanserammen kan benyttes på alle nivåer fra ministerier, studie- og opplysningsforbund til skoler, avdelinger, enkelte tiltak og forelesninger. Likeledes kan referanserammen med fordel benyttes til å se på helheten i systemene, dvs. på alle aktørernes samlede aktivitet. Referanserammen er også uavhengig av av hvilke kvalitetssystemer man har ellers har valgt å bruke.

Kvalitetssirkelen

Vi gir her en kort presentasjon av kvalitetssirkelen og de utfordringene som knyttes til hvert av områdene. Vi henviser ellers til rapporten

http://www.nordvux.net/download/3026/rapport_kvalitet_voksnes_laering.pdf

Kvalitetscirklen



Hovedelementer

Planer og mål

Utgangspunktet for å snakke om kvalitet er, at det finnes mål og en plan, som undervisnings- og læringsaktivitetene søker å nå. Omfanget av måloppnåelse er relatert til vurderingen av

opplevd kvalitet (f.eks. høy måloppnåelse er god kvalitet).

Spørsmålene omfatter bl.a.

- Hvilke mål finnes?
- Er målene realistiske og målbare?
- Er målene kjente og aksepterte av alle involverte aktører?

Implementering

Her fokuseres det på daglige aktiviteter (som for eksempel undervisningen og læringen). Spørsmålene omfatter bl.a.

- Hvordan er forbindelsen til målene og planene?
- Hvem definerer reelt kvaliteten?

Evaluering

Hvordan gjennomføres evaluering- og vurderingsarbeidet?

Spørsmålene omfatter bl.a.

- Hva evalueres?
- Når evalueres hva?
- Hvordan gjennomføres evalueringene?
- Hvordan kommer man frem til konklusjonene i evalueringene?

Oppfølging

Her er problemstillingen bl.a., hvordan går man fra evalueringsresultater til nye mål, planer og handlinger. Spørsmålene omfatter bl.a.

- Hvordan benyttes evalueringenes resultater?
- Hvem benytter/benyttet ikke resultatene?

Metode

Denne delen av referanserammen er reelt en del av hvert av de ovenstående fokusområdene og inngår ikke som et separat element i eksempelbeskrivelsene. Spørsmålene omfatter bl.a.

- Hvem deltar i arbeidet?
- Hvilke instrumenter og verktøy brukes?
- Hvordan og hvorfor måles kvalitet?
- Hvor systematisk er arbeidet?

Eksemplenes perspektiv

I det neste kapittel presenteres fem nordiske eksempler for å vise hvordan vi ved å benytte kvalitetssirkelens fire referanseområder som holdepunkter for kvalitetsutvikling, kan sikre en helhetlig kvalitetsutvikling i organisasjonen. Vi mener at disse eksemplene ligger innefor det organisatoriske perspektivet og dets underpunkter.

Den danske modellen legger vekt på medbestemmelse og medeierskap hos aktørene i UCC

Institusjonens perspektiv

Den finske modellen fokuserer på ulike nivåer og aspekter i yrkesutdanning for voksen

Samfunnets perspektiv

Den islandske modellen fokuserer på FAs arbeid med studieplaner

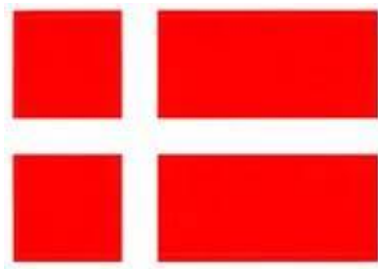
Arbeidsgivers perspektiv

Den norske modellen fokuserer på et kvalitetsverktøy som skal støtte organisasjonene i deres kvalitetsarbeid.

Organisatorisk perspektiv

Den svenske modellen fokuserer på hvordan arbeidet med de målene den svenske folkbildningen er pålagt, kan kvalitetssikres

Samfunnets perspektiv



Danmark

Den valgte kvalitetsudviklingsmodel er en model, der er under udvikling på Professionshøjskolen UCC (University College Capital). UCC udbyder videregående uddannelser på BA-niveau samt efter- og videreuddannelse af voksne. UCC er fusioneret af to tidligere centre for videregående uddannelse (CVU) i Storkøbenhavn. De tidligere CVU'er har haft hvert deres kvalitetssikring- og udviklingssystem.

Med etableringen af UCC har der været både et krav om og et behov for at udvikle en ny kvalitetsmodel.

Kvalitetsmodellen er (sommeren 2010) under fortsat udvikling og er undervejs i en demokratisk beslutningsproces, der forventes afsluttet i efteråret 2010.

I modellen lægges der vægt på:

Medbestemmelse og medejerskab hos aktørerne i UCC

Modellen er en dynamisk model ved, at der er en fortløbende dialog ang. fokus for evalueringer og kvalitetsudvikling i de enkelte enheder og afdelinger. Selve kvalitetsmodellen evalueres løbende med henblik på udvikling af modellen.

PLANER OG MÅL	
Kvalitet i Efter- og videreuddannelse af voksne i en professionshøjskole	
Land	Danmark
Beskriv procedurer for planlægnings - processen indenfor den anvendte kvalitetsmetode	<p>Udviklingen af det foreliggende kvalitetssikrings- og udviklingssystem i UCC, kaldet UCC Kvalitetssløjfe, tager udgangspunkt i et ønske om at gøre kvalitetssikring- og udvikling af kerneydelser og støtteprocesser i UCC til en systematisk, tilgængelig og meningsfuld proces.</p> <p>Udviklingen af systemet er udsprunget af § 7. i Lov om professionshøjskoler for videregående uddannelser, juni 2007, hvori der står at, "Professionshøjskolen skal have et system til kvalitetssikring og resultatvurdering af uddannelse, udviklingsarbejde og videncenterfunktion og er forpligtet til at informere herom."</p>

	<p>Kvalitetssystemet er udviklet i et samarbejde mellem Enheden for kvalitetsudvikling(EKU) og repræsentanter for chefer og ledere samt medarbejder- og studerenderepræsentanter på tværs af UCC.</p> <p>Systemet skal ikke betragtes som statisk men udvikles og forbedres kontinuerligt som det anvendes og evalueres</p>
Hvad er målet/hensigten?	<p>Mål for videreuddannelse af voksne ligger bl.a. i nationale mål i form af studieordninger for f.eks. diplomuddannelser.</p> <p>Mål for UCC's kvalitetssystem er at kvalificere aktiviteter inden for <i>alle UCC's uddannelser</i> – herunder efter- og videreuddannelse af voksne.</p>
Hvordan er målene tydelige og målbare?	<p>En del af målene er tydeliggjorte via Lov om professionshøjskoler for videregående uddannelser.</p> <p>I UCC's kvalitetssikrings- og udviklingssystem lægges der en stor vægt på medejerskab til kvalitetssikringen – og udviklingen. En vigtig præmis for kvalitetsarbejdet er, at alle afdelinger må, for at leve op til deres formelle opgavevaretagelse, kunne</p> <ol style="list-style-type: none"> vurdere kvalitet i deres afdeling, indsamle dokumentation af kvalitet og udvikle planer for opfølgning og udvikling af kvalitet. Disse tre processer foregår alle i kvalitetssløjfen.
Hvordan evalueres målopfyldelsen?	Der udarbejdes i hver afdeling dokumentationsrapporter, der analyseres af Enheden for Kvalitetsudvikling.
Udviklingsperiode/funktionsperiode	Fortløbende med etårige intervaller
Målgruppe	UCC's enkelte afdelinger, UCC som helhed samt samarbejdsparter og undervisningsministeriet.
Hvilke værktøj og procedurer anvendes til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	<p>Dokumentationsrapporten kan indeholde følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ resultater fra systematiske evalueringer ○ resumeer eller mødereferater (fx kan mødereferater illustrere og dokumentere) ○ samarbejdsprocesser mellem afdelingen og eksterne partnere) ○ eksempler på god praksis for opgavers løsning ○ korte resumeer af (undervisnings)planer ○ beskrivelser af udarbejdelse og gennemførelse af (undervisnings)planerne ○ registrering af opgavetyper ○ nøgletal for afdelingen ○ observationer og bedømmelser fra ledelse, brugere, medarbejdere og fra andre afdelinger ○ resultater ○ samarbejdsformer

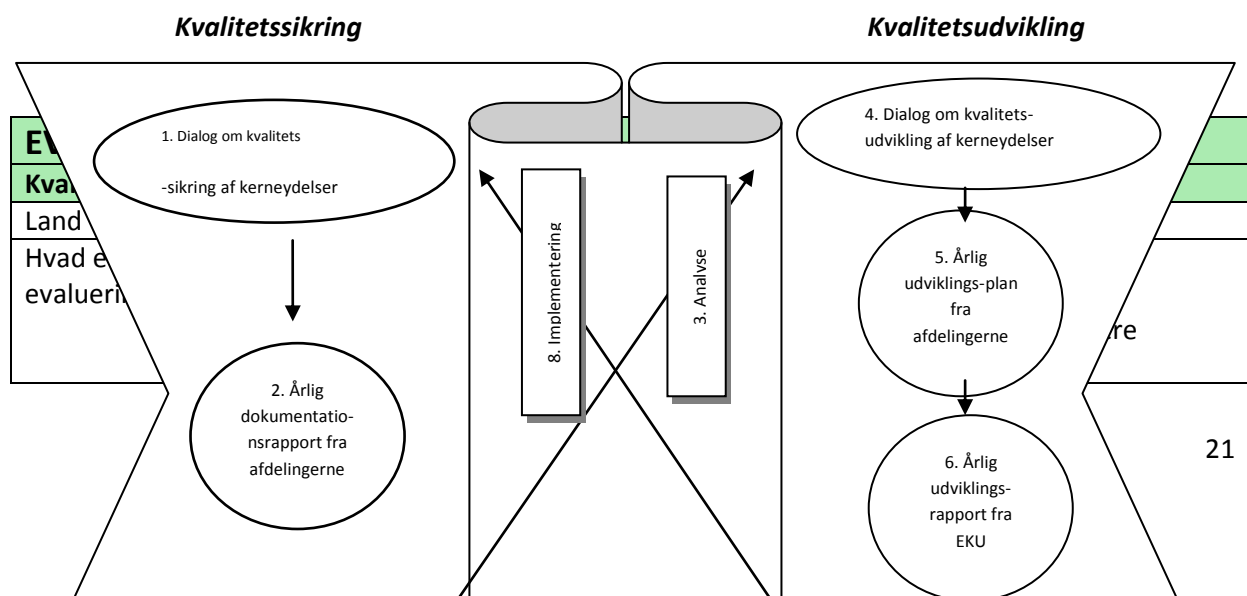
	<ul style="list-style-type: none"> ○ anvendte metoder til kvalitetssikring ○ er der udviklet procedurer for evaluering og drøftes evalueringer mellem medarbejdere, studerende, ledere eller andre interessenter? ○ oversigt over afdelingens kompetenceniveau på områder, hvor varetagelse af kerneydelser- og processer er centrale. Oversigten kan indeholde oplysninger om, hvordan afdelingen har sikret kvaliteten af arbejdet på områder, som har krævet en særlig indsats eller ekstra ressourcer. Resultatet kan være beskrivelse af god praksis et sted i afdelingen.
Sektor	Voksenuddannelse og professionsuddannelser
Videre information	
Website	www.ucc.dk
Kontakt:	Peter Mikkelsen, mail: PNM@ucc.dk

IMPLEMENTERING	
Kvalitet i Efter- og videreuddannelse af voksne i en professionshøjskole	
Land	Danmark
Beskrivelse af case	Udvikling af kvalitetssikrings- og – udviklingssystem i en professionshøjskole
Beskrivelse af implementerings-procedurerne.	<p>Arbejdet med udvikling af kvalitetssystemet er foretaget af Enheden for Kvalitetsudvikling(EKU) i samarbejde med UCC's afdelinger på ledelses-, medarbejder og studenterniveau.</p> <p>Proceduren:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ledelsen i den enkelte afdeling indgår i dialog med ECU om kvalitetssikring i afdelingen. 2. Afdelingen udarbejder med udgangspunkt i en matrix en rapport, der dokumenterer kvaliteten i kerneydelser og støtteprocesser, samt hvordan kvalitetssikringen er foregået - en dokumentationsrapport (<i>kvalitetssikringsrapport</i>). 3. ECU analyserer dokumentationsrapporterne. 4. På baggrund af dokumentationsrapporterne indgår lederne i den enkelte afdeling i dialog med ECU om kvalitetsudvikling i afdelingen. 5. Afdelingen udarbejder en plan for hvordan udviklingen af kerneydelser og støtteprocesser skal foregå - en udviklingsplan (<i>kvalitetsudviklingsplan</i>). 6. ECU samler op på udviklingsplanerne og udarbejder en samlet udviklingsrapport for UCCs afdelinger med anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC. 7. Direktionen tager beslutninger om den videre udvikling af kerneydelser og støtteprocesser i UCC, herunder evt. nedsættelse af særlige ad hoc projektgrupper. 8. Beslutningerne implementeres bredt i UCC.
Hvordan implementeres de planlagte handlinger?	<p>1: Indledende dialog mellem den enkelte afdeling og Enheden for kvalitetsudvikling(EKU)</p> <p>Dialogen mellem afdelingen og ECU kan omhandle</p>

	<ul style="list-style-type: none">• <i>Hvad dokumenteres?</i> Hvad skal og kan dokumenteres i afdelingen? Hvilke ydelser og processer skal og kan dokumenteres, herunder kvalitet i ydelser og selve kvalitetsarbejdet i afdelingen?• <i>Hvordan dokumenteres?</i> Metoder til og procedurer for evaluering og dokumentation, herunder anvendelsen af klare målsætninger og operative mål i kvalitetsarbejdet i afdelingerne, etablering af stærke teams, der kan understøtte kvalitetsarbejdet i afdelinger, opbygning af evalueringskapacitet i afdelingen, hvor resultater løbende vurderes og anvendes i forhold til eksplicite mål.• I relation til punkt to er det vigtigt at dokumentation bygger på løbende <i>systematiske, bruger- og aftagerorienterede samt fagligt funderede</i> evalueringer. Involvering af relevante interessenter særligt studerende og aftagere er afgørende. <p>2: Afdelingerne udarbejder en dokumentationsrapport. Rapporten skrives ud fra den matrix, der er udarbejdet af ECU og som har været genstand for dialog med afdelingerne. (se næste ang. Dokumentationsmetoder)</p> <p>3:Enheden for kvalitetssikring analyserer afdelingens dokumentationsrapport</p> <p>4: Dialog om kvalitetsudvikling af kerneydelser og støtteprocesser.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Hvad kvalitetsudvikles?</i> Hvad skal kvalitetsudvikles i afdelingen? Fx undervisning, aftagerkontakt, udviklingsprojekter, intern videndeling osv. Hvad er behovet for forandringer i afdelingen?• <i>Hvordan kvalitetsudvikles?</i> Planlægning og forankring af indsats, fx hvordan udvikles undervisningskvalitet i afdelingen, kompetenceudvikling af medarbejdere i afdelingen, udvikling af afdelingens procedurer for anvendelse af viden fra aftagere osv. <p>5: Afdelingerne udarbejder en udviklingsplan Afdelingens udviklingsplan skrives ud fra følgende matrix.</p> <table><tr><td>1. Hvilke mål for kvalitetsudvikling foreslår medarbejdere og leder for den fremadrettede indsats?</td></tr><tr><td>2. Hvilke dele af dokumentationsrapporten/tidligere dokumentationsrapporter tager målene afsæt i?</td></tr><tr><td>3. Hvilke mål fastsættes endeligt og hvilke udskydes/fravælges - hvorfor?</td></tr><tr><td>4. Hvordan vil vi nå målene?</td></tr><tr><td>5. Hvilke mål kræver bistand til afdelingen? Hvorfra?</td></tr><tr><td>6. Hvordan vil afdelingen vurdere, om man har nået målene?</td></tr><tr><td>7. Hvornår og hvordan skal der følges op på disse mål?</td></tr><tr><td>8. Hvordan søger afdelingen for at kvalitetsudviklingen kan dokumenteres i næste dokumentationsrapport?</td></tr><tr><td>9. Hvilke særlige udviklingsområder i UCC (ad hoc projekterne)</td></tr></table>	1. Hvilke mål for kvalitetsudvikling foreslår medarbejdere og leder for den fremadrettede indsats?	2. Hvilke dele af dokumentationsrapporten/tidligere dokumentationsrapporter tager målene afsæt i?	3. Hvilke mål fastsættes endeligt og hvilke udskydes/fravælges - hvorfor?	4. Hvordan vil vi nå målene?	5. Hvilke mål kræver bistand til afdelingen? Hvorfra?	6. Hvordan vil afdelingen vurdere, om man har nået målene?	7. Hvornår og hvordan skal der følges op på disse mål?	8. Hvordan søger afdelingen for at kvalitetsudviklingen kan dokumenteres i næste dokumentationsrapport?	9. Hvilke særlige udviklingsområder i UCC (ad hoc projekterne)
1. Hvilke mål for kvalitetsudvikling foreslår medarbejdere og leder for den fremadrettede indsats?										
2. Hvilke dele af dokumentationsrapporten/tidligere dokumentationsrapporter tager målene afsæt i?										
3. Hvilke mål fastsættes endeligt og hvilke udskydes/fravælges - hvorfor?										
4. Hvordan vil vi nå målene?										
5. Hvilke mål kræver bistand til afdelingen? Hvorfra?										
6. Hvordan vil afdelingen vurdere, om man har nået målene?										
7. Hvornår og hvordan skal der følges op på disse mål?										
8. Hvordan søger afdelingen for at kvalitetsudviklingen kan dokumenteres i næste dokumentationsrapport?										
9. Hvilke særlige udviklingsområder i UCC (ad hoc projekterne)										

	anbefaler afdelingen?
	10. Ønsker, tanker, drømme og visioner.
Hvilke værktøj og procedurer anvendes til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementation.	<p>Dokumentationsrapporten <i>kan</i> indeholde følgende matrix.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ resultater fra systematiske evalueringer ○ resumeer eller mødereferater (fx kan mødereferater illustrere og dokumentere) ○ samarbejdsprocesser mellem afdelingen og eksterne partnere) ○ eksempler på god praksis for opgavers løsning ○ korte resumeer af (undervisnings)planer ○ beskrivelser af udarbejdelse og gennemførelse af (undervisnings)planerne ○ registrering af opgavetyper ○ nøgletal for afdelingen ○ observationer og bedømmelser fra ledelse, brugere, medarbejdere og fra andre afdelinger ○ resultater ○ samarbejdsformer ○ anvendte metoder til kvalitetssikring ○ er der udviklet procedurer for evaluering og drøftes evalueringer mellem medarbejdere, studerende, ledere eller andre interessenter? ○ oversigt over afdelingens kompetenceniveau på områder, hvor varetagelse af kerneydelser- og processer er centrale. Oversigten kan indeholde oplysninger om, hvordan afdelingen har sikret kvaliteten af arbejdet på områder, som har krævet en særlig indsats eller ekstra ressourcer. Resultatet kan være beskrivelse af god praksis et sted i afdelingen.
Funktionsperiode	2009-2010
Målgruppe	UCC som organisation
Sektor	Voksenuddannelse og professionsuddannelser
Videre information:	
Website	www.ucc.dk
Kontakt:	Peter Mikkelsen, mail: PNM@ucc.dk

Kvalitetssløjfen:



Beskriv hvordan processen evalueres	<p>EKU udarbejder med udgangspunkt i afdelingernes udviklingsplaner en årlig opsamlende udviklingsrapport for hele UCC.</p> <p>Udviklingsrapporten fra ECU skrives ud fra følgende matrix.</p> <table><tr><td>1. Opsamling på udviklingsplanerne med udgangspunkt i spørgsmålene fra dokumentationsmatricen og spørgsmålene fra udviklingsmatricen</td></tr><tr><td>2. Inddragelse af eksterne krav (fx akkrediteringskrav, udviklingskontrakt, ressourceregnskab) samt ny viden om kerneydelser fra forsknings- og udviklingsarbejder (fx fra EVA og AKF)</td></tr><tr><td>3. Anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC</td></tr><tr><td>4. Forslag til særlige udviklingsområder (ad hoc projekter)</td></tr></table> <p>Punkt 3 og 4 udarbejdes med udgangspunkt i punkt 1 og 2.</p> <p>EKU kan inddrage interne og eksterne eksperter i udarbejdelsen af udviklingsrapporten</p>	1. Opsamling på udviklingsplanerne med udgangspunkt i spørgsmålene fra dokumentationsmatricen og spørgsmålene fra udviklingsmatricen	2. Inddragelse af eksterne krav (fx akkrediteringskrav, udviklingskontrakt, ressourceregnskab) samt ny viden om kerneydelser fra forsknings- og udviklingsarbejder (fx fra EVA og AKF)	3. Anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC	4. Forslag til særlige udviklingsområder (ad hoc projekter)
1. Opsamling på udviklingsplanerne med udgangspunkt i spørgsmålene fra dokumentationsmatricen og spørgsmålene fra udviklingsmatricen					
2. Inddragelse af eksterne krav (fx akkrediteringskrav, udviklingskontrakt, ressourceregnskab) samt ny viden om kerneydelser fra forsknings- og udviklingsarbejder (fx fra EVA og AKF)					
3. Anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC					
4. Forslag til særlige udviklingsområder (ad hoc projekter)					
Hvordan sikrer man at evalueringen er relevant og systematisk?	<p>Gennem ECU's analyse af de enkelte afdelingers dokumentationsrapporter og via sparring og dialog mellem afdelinger og ECU. ECU udarbejder med udgangspunkt i afdelingernes udviklingsplaner en årlig opsamlende udviklingsrapport for hele UCC.</p> <p>Udviklingsrapporten fra ECU skrives ud fra følgende matrix.</p> <table><tr><td>1. Opsamling på udviklingsplanerne med udgangspunkt i spørgsmålene fra dokumentationsmatricen og spørgsmålene fra udviklingsmatricen</td></tr><tr><td>2. Inddragelse af eksterne krav (fx akkrediteringskrav, udviklingskontrakt, ressourceregnskab) samt ny viden om kerneydelser fra forsknings- og udviklingsarbejder (fx fra EVA og AKF)</td></tr><tr><td>3. Anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC</td></tr><tr><td>4. Forslag til særlige udviklingsområder (ad hoc projekter)</td></tr></table> <p>Punkt 3 og 4 udarbejdes med udgangspunkt i punkt 1 og 2.</p> <p>EKU kan inddrage interne og eksterne eksperter i udarbejdelsen af udviklingsrapporten</p>	1. Opsamling på udviklingsplanerne med udgangspunkt i spørgsmålene fra dokumentationsmatricen og spørgsmålene fra udviklingsmatricen	2. Inddragelse af eksterne krav (fx akkrediteringskrav, udviklingskontrakt, ressourceregnskab) samt ny viden om kerneydelser fra forsknings- og udviklingsarbejder (fx fra EVA og AKF)	3. Anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC	4. Forslag til særlige udviklingsområder (ad hoc projekter)
1. Opsamling på udviklingsplanerne med udgangspunkt i spørgsmålene fra dokumentationsmatricen og spørgsmålene fra udviklingsmatricen					
2. Inddragelse af eksterne krav (fx akkrediteringskrav, udviklingskontrakt, ressourceregnskab) samt ny viden om kerneydelser fra forsknings- og udviklingsarbejder (fx fra EVA og AKF)					
3. Anbefalinger til den videre kvalitetsudvikling i UCC					
4. Forslag til særlige udviklingsområder (ad hoc projekter)					
Hvilke interessenter deltager i evalueringsprocessen og hvilke rolle har de?	<p>Der indgår interessenter på alle niveauer i organisationen. I forbindelse med dokumentationsrapporterne kan der arbejdes med dokumentation på følgende niveauer:</p> <ul style="list-style-type: none">○ arbejde med dokumentation på medarbejder og teamniveau○ arbejde med dokumentation på ledelsesniveau○ arbejde med dokumentation på afdelingsniveau (her menes både afdelingsniveau, enhedsniveau, institutniveau osv.)○ arbejde med dokumentation på tværgående niveauer				

Hvilken rolle har de enkelte interessenter?	Enheden for kvalitetsudvikling er ansvarlig for analysen/evalueringen. De enkelte afdelingers ledelser og medarbejdere deltager og får via dialog medejerskab til kvalitetsudviklingen
Hvor ofte evalueres?	Mindst 1 gang hvert år
Hvilke værktøj og procedurer bruges til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	Jfr. Matrix fra implementering
Udviklingsperiode	2009 -2010
Nøgleord	<p>Kvalitet</p> <p>Kvalitet defineres ud fra følgende perspektiver:</p> <p><i>Politisk defineret kvalitet</i> handler om de politiske krav til kvalitet i UCCs kerneydelser og organisation, blandt andet via ressourceregnskab, udviklingskontrakt, akkrediteringer og resultatlønskontrakt.</p> <p><i>Bruger- og aftagerdefineret kvalitet</i> handler om, hvordan brugere og aftagere oplever kvaliteten af de ydelser UCC leverer, herunder brugere og aftageres forventninger til ydelsen og oplevelser af udbytte.</p> <p><i>Fagligt defineret kvalitet</i> handler om de faglige vurderinger der foretages internt og eksternt om kerneydelserne i UCC. Den fagligt definerede kvalitet kommer til udtryk i fx studieordninger, faglige målbeskrivelser, censur, samt faglige reviews og evalueringer.</p> <p><i>Organisatorisk defineret kvalitet</i> handler om kvalitet i de organisatoriske strukturer og processer, blandt andet effektive arbejdsprocesser, ledelse, medarbejdere, kompetenceudvikling, økonomiske strukturer, organisationsformer mm. med henblik på at kunne understøtte og fremme kerneydelserne i UCC.</p> <p>Principper for UCC Kvalitetssløjfen</p> <p>De overordnede principper for UCCs kvalitetssikrings og -udviklingssystem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvalitetsarbejde⁸ omfatter både kerneydelser og støtteprocesser • Kvalitetsarbejde er let tilgængeligt for ledelse og medarbejdere • Kvalitetsarbejde omfatter både sikring og udvikling • Kvalitetsarbejde tilpasses de lokale kontekster • Kvalitetsarbejde anvendes fremadrettet • Kvalitetsarbejde anvendes både lokalt og centralt

⁸ Kvalitetsarbejde dækker over begreberne kvalitetssikring og kvalitetsudvikling.

	<ul style="list-style-type: none">Kvalitetsarbejde involverer relevante interessenter Kvalitetsarbejde koordineres med relaterede interne og eksterne krav
Målgruppe	UCC som organisation
Sektor	Voksenuddannelse og professionsuddannelser
Videre information	
Website	www.ucc.dk
Kontakt:	Peter Mikkelsen, mail: PNM@ucc.dk
OPFØLGNING	
Kvalitet i Efter- og videreuddannelse af voksne i en professionshøjskole	
Land	Danmark
Beskrivelse	
Hvordan er feedback og ændringsprocedurer organiseret?	<p>Hver afdeling udarbejder en dokumentationsrapport, der analyseres af Enheden for kvalitetsudvikling, hvorefter der gives feed-back til afdelingen. Herefter udarbejder ECU en samlet udviklingsrapport, der forelægges direktionen, der tager beslutninger om anbefalinger i udviklingsrapporten.</p> <p>De enkelte afdelinger beslutter hvilke initiativer, de ønsker at tage med henblik på kvalitetssikring og udvikling.</p> <p>Direktionen og ECU tager også beslutninger om hvilke initiativer, der skal tages ang. Kvalitetsarbejdet.</p>
Hvordan sikrer man at feedback gøres synlig og systematisk?	<p>Dette formidles via rapport, workshops, fælles seminarer, formidling af nye procedurer, internt opponentskab mv.</p> <p>ECU analysen indgår i hver afdelings kvalitetsudviklingsplan for det næste år.</p>
	Det formidles i de enkelte afdelinger
Hvordan sikrer man at resultaterne fra evalueringen anvendes?	Dokumentationen og analysen tager afsæt i afdelingernes udviklingsplaner og deres dokumentationsrapporter.
Hvordan er sammenhængen mellem målene og evlueringen?	
Hvilke værktøj og procedurer bruges til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	<ul style="list-style-type: none">resultater fra systematiske evalueringerresumeer eller mødereferater (fx kan mødereferater illustrere og dokumentere)samarbejdsprocesser mellem afdelingen og eksterne partnere)eksempler på god praksis for opgavers løsningkorte resumeer af (undervisnings)planerbeskrivelser af udarbejdelse og gennemførelse af

	(undervisnings)planerne
	o registrering af opgavetyper
	o nøgletal for afdelingen
	o observationer og bedømmelser fra ledelse, brugere, medarbejdere og fra andre afdelinger
	o resultater
	o samarbejdsformer
	o anvendte metoder til kvalitetssikring
	o er der udviklet procedurer for evaluering og drøftes evalueringer mellem medarbejdere, studerende, ledere eller andre interessenter?
	o oversigt over afdelingens kompetenceniveau på områder, hvor varettagelse af kerneydelser- og processer er centrale. Oversigten kan indeholde oplysninger om, hvordan afdelingen har sikret kvaliteten af arbejdet på områder, som har krævet en særlig indsats eller ekstra ressourcer. Resultatet kan være beskrivelse af god praksis et sted i afdelingen.
Udviklingsperiode	2009 -2010
Målgruppe	UCC som organisation
Del-målgruppe	Voksenuddannelse og professionsuddannelser
Website	www.ucc.dk
Kontakt:	Peter Mikkelsen, mail: PNM@ucc.dk



Finland

I regeringens *Utvecklingsplan för utbildning och forskning 2007-2012*

konstateras bl.a. att vuxenutbildningens träffsäkerhet och effektivitet förbättras genom kundinriktade informations-, rådgivnings- och handledningstjänster.

Läroporten är ett riksomfattande program, som strävar till att öka vägledning och rådgivning om utbildning för vuxna. De regionala Läroport- projekten samlar aktörer och intressegrupper inom vuxenutbildning till ett nätverk, som erbjuder väglednings- och rådgivningstjänster. Det tvåspråkiga projektet Läroporten i Östra Nyland är ett av de 30 regionala projekt som ingår i programmet.

PLANER OCH MÅL	
Läroporten i Östra Nyland	
Land	Finland
Beskriv procedurer för planläggnings - processen indenfor den anvendte kvalitetsmetode	<p>En verksamhetsplan för Läroporten i Östra Nyland uppgjordes våren 2008 i samband med en projektansökan. För planeringen stod vuxenutbildningscentret Edupoli och ett antal lokala aktörer till vilka hörde utbildningsinstitutioner, läroavtalscentret, arbets- och näringsbyrån, kommunen, lokala arbetsgivare och arbetsmarknadsorganisationer.</p> <p>Verksamhetsplanen involverar en preciserad modell för verksamheten inom ramen för projektet, med bl.a följande punkter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vilka uppgifter man definierar för projektets personal, ledningsgrupp och fyra utvecklingsgrupper som fokuserar på marknadsföring, metoder, språkfrågor och prognoser - modeller för pilotverksamhet och nya serviceformer - nätverksutbildning för medverkande aktörer i syfte att höja nivån på deras samarbete och kunnande
Hvad er målet/hensigten?	<p>Projektet har tre centrala mål:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utveckla samarbetet inom väglednings- och rådgivningstjänster för vuxna 2. Öka serviceutbudet och kunnandet inom detta område 3. Öka kundorienteringen och träffsäkerheten i det östnyländska utbildningsutbudet. <p>Resultat som eftersträvas i projektet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ett östnyländskt, tvåspråkigt nätverk för vägledning och rådgivning inom vuxenutbildning. Nätverket ska utveckla allmänna koncept för

	<p>verksamheten och en regional väglednings- och rådgivningsstrategi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pilotverksamhet i form av ett väglednings- och rådgivningscenter där man på ett och samma ställe kan erbjuda samlad information om utbildningsmöjligheter för vuxna och arbetsorganisationer
Hvordan er målene tydelige og målbare?	<p>I projektplanen har man även satt upp kvantitativa mål för</p> <ul style="list-style-type: none"> - antalet serviceprestationer på vägledningscentret - antalet evenemang som projektet ska arrangera eller medverka i - antalet medverkande personer, organisationer och företag - antalet arbetsdagar som medverkande organisationer förväntas satsa på projektet
Hvordan evalueres målopfylldelsen?	<p>Arbetsgrupperna utför en kontinuerlig evaluering av verksamheten.</p> <p>För ledningsgruppen presenterar man tre gånger om året en rapport om projektets resultat och hur de kvantitativa målen har uppnåtts.</p> <p>Man kommer man att verkställa en helhetsbedömning av verksamheten två gånger under projektet.</p>
Udviklingsperiode/funktionsperiode	Projektet inleddes 1.8.2008 och kommer att avslutas 31.12.2011.
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Personer som jobbar inom rådgivning och vägledning i de medverkande organisationer - Vuxna och organisationer som behöver vägledning och rådgivning om utbildning
Hvilke værktøj og procedurer anvendes til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	<p>Under planeringen av projektet drog man nytta av olika statliga, regionala och lokala utredningar, bl.a. av Arbetsministeriets publikation 365/2006 om utvecklande av informations-, rådgivnings- och vägledningstjänster inom vuxenutbildning. Prognosgruppen i projektet samlar regelbundet in information om lokala kompetensbehov. Denna information utnyttjas för vidareutveckling av verksamheten. Också samarbetet med andra. Läroporten-projekt ger idéer om hur verksamheten kunde förbättras.</p>
Website	http://www.opinovi.fi/ ; http://www.opinovi.fi/ita-uusimaa ; http://www.ohjauspiste.fi/svenska
IMPLEMENTERING	
Läroporten i Östra Nyland	
Land	Finland
Beskrivelse af implementerings-procedurene.	<p>Projektet samlar aktörer och intressegrupper inom vuxenutbildning till ett nätverk, som erbjuder väglednings- och rådgivningstjänster. Vägledning och rådgivning erbjuds via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ett vägledningscenter med studiehandledare och vuxenutbildare från lokala utbildningsorganisationer som vägledare

	<ul style="list-style-type: none"> - webbplatsen (www.ohjauspiste.fi) - temadagar i vägledningscentret och evangemang i olika delar av Östra Nyland <p>Företagare och organisationer erbjuds information om utbildning och hjälp med att kartlägga sina kunskapsbehov.</p> <p>Rådgivning och vägledning ges på finska, svenska, engelska och ryska.</p> <p>Det gemensamma arbete som man utför inom ledningsgruppen, i utvecklingsgrupperna, på vägledningscentret och i samband med nätverksutbildningen fungerar som en förstärkande faktor i det regionala nätverket och hjälper de medverkande att utveckla nya verksamhetsformer.</p>
Hvordan implementeres de planlagte handlinger?	<p>Verksamheten sker i enlighet med den projektplan som har godkänts av den koordinerande myndigheten. Fram till utgången av 2009 var denna myndighet Länsstyrelsen i Södra Finland. Från och med 1.1.2010 sköts samma funktioner av Närings-, trafik- och miljöcentralen i Sydöstra Finland. Projektet har erhållit finansiering från Europeiska Socialfonden.</p> <p>Personalen som ansvarar för projektet består av en projektchef, en serviceutvecklare och en projektassistent.</p> <p>Man erbjuder klienterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hjälp med att hitta en lämplig branch - information om utbildningar - information om studier och inläring i vuxen ålder - hjälp med att utveckla den personliga studieförmågan - information om finansiering av studier
Hvilke værktøj og procedurer anvendes til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementation.	<p>Kundfeedback av klienter på vägledningscentret. Informationen samlas i främsta hand som direktfeedback (nöjd respektive inte nöjd med tjänsten). Ett nytt feedbacksystem som man håller på att ta i bruk är en mer detaljerad kunduppföljning som sker några månader efter besöket. Genom den vill man utreda hur besöket på vägledningscentret har påverkat personens utbildnings- eller arbetssituation.</p> <p>Rådgivarna och vägledarna registrerar kundantal och besökets motiv.</p> <p>Det sker också en uppföljning av hur webbsidorna används (google analytics).</p>
Funktionsperiode	Projektet inleddes 1.8.2008 och kommer att avslutas 31.12.2011.
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Personer som jobbar inom rådgivning och vägledning i de medverkande organisationer

	<ul style="list-style-type: none"> - Vuxna och organisationer som behöver vägledning och rådgivning om utbildning
EVALUERING	
Läroporten i Östra Nyland	
Finland	
Beskriv hvordan processen evalueres	<p>En elektronisk mellanförfrågan som riktar sig till de medverkande i projektet verkställdes i november 2009.</p> <p>En helhetsevaluering av verksamheten sker i form av självevaluering på hösten 2010 och 2011. Ett forskningsinstitut skickar en elektronisk självevalueringssenkät till alla medlemmar och suppleanter i ledningsgruppen och olika arbetsgrupper och till andra personer som har varit involverade i projektet. Resultaten presenteras under projektets självevalueringss dagar.</p> <p>Projektets resultat och uppnåelsen av kvantitativa mål presenteras för ledningsgruppen tre gånger om året.</p> <p>Utvecklingsgrupperna evaluerar kontinuerligt verksamheten.</p>
Hvordan sikrer man at evalueringen er relevant og systematisk?	<p>En självevalueringssenkät skickas till en stort antal aktörer som medverkar i projektet. Enkäten är gjord av ett utomstående forskningsinstitut, som samlar in motsvarande evalueringar även från de andra projekten inom det riksomfattande utvecklingsprogrammet.</p> <p>Evalueringen är systematisk och transparent i enlighet med de krav som den koordinerande myndigheten uppställt.</p>
Hvilke deltager i evalueringssprocessen?	<p>Självevalueringssenkäten riktas till följande intressegrupper, tillsammans med en inbjudan till självevalueringss dagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - medverkande utbildningsorganisationer - läroavtalscentret - arbets- och näringsbyrån - kommunen - medverkande lokala arbetsgivare och arbetsmarknadsorganisationer - närings-, trafik- och miljöcentralen, som fungerar som koordinerande myndighet
Hvilken rolle har de enkelte interessenter?	<p>Utbildningsorganisationer och läroavtalscentret: att rekrytera motiverade studerande</p> <p>Arbets- och näringsbyrån: att de arbetslösa finner sysselsättningsfrämjande utbildningsmöjligheter</p> <p>Kommunen, arbetsgivare och arbetsmarknadsorganisationer: att förbättra vuxenutbildningens träffsäkerhet</p> <p>Den koordinerande myndigheten: att förbättra vuxenutbildningens effektivitet</p>

Hvor ofte evalueres?	<p>En mellanförfrågan en gång under projektet</p> <p>En självvärderingsförfrågan två gånger under projektet</p> <p>Regelbunden kundfeedback</p>
Funktionsperiode	Projektet inleddes 1.8.2008 och kommer att avslutas 31.12.2011.
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Personer som jobbar inom rådgivning och vägledning i de medverkande organisationer - Vuxna och organisationer som behöver vägledning och rådgivning om utbildning
UPPFÖLJNING	
Läroporten i Östra Nyland	
Finland	
Hvordan er feedback og ændringsprocedurer organiseret?	<p>Kontinuerlig utvärdering och uppföljning är en integrerad del av verksamheten. Detta sker i växelverkan med nätverket och i all synnerhet de fyra utvecklingsgrupperna.</p> <p>Ledningsgruppen godkänner den årliga mellanrapporten till den koordinerande myndigheten. I rapporten specificeras på vilket sätt man kommer att ändra och utveckla verksamheten. En förutsättning för fortsatt finansiering är att projektet har framskridit enligt planen.</p> <p>Under självvärderingsdagarna avtalar man om behövliga utvecklingsåtgärder.</p>
Hvordan sikrer man at feedback gøres synlig og systematisk?	Det sker en kontinuerlig utvärdering och uppföljning av verksamheten i de fyra utvecklingsgrupperna. Projektchefen och serviceutvecklaren, som deltar i utvecklingsgruppernas arbete kan lägga om verksamheten i enlighet med ändringskrav som har uppstått i grupperna samt i samband med olika evalueringar. Projektchefen och serviceutvecklaren föreslår vid behov ändringsåtgärder. Beslut om dessa görs av ledningsgruppen.
Hvordan sikrer man at resultaterne fra evalueringen bruges?	<p>Projektet har en informationsplan. Via flera olika informationskanaler sprider man information om projektet och dess resultat.</p> <p>Det finns också ett riksomfattande koordineringsprojekt för vuxenhandledning som stöder och följer upp de regionala Läroporten-projekten samt sprider information om projekten och deras resultat.</p>
Hvordan er sammenhængen mellem målene og evalueringen?	Man utvärderar hur det östnyländska, tvåspråkiga nätverket för vägledning och rådgivning inom vuxenutbildning fungerar och utreder vilka nya verksamhetsformer som har uppstått. Man utreder också hur pilotprojektet för ett vägledningscenter har lyckats och centrets möjligheter att fortsätta verksamheten efter projektets slut.
Udviklingsperiode	Projektet inleddes 1.8.2008 och kommer att avslutas 31.12.2011.
Målgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Personer som jobbar inom rådgivning och vägledning i de medverkande organisationer - Vuxna och organisationer som behöver vägledning och rådgivning om utbildning



Island

Om Arbeidslivets opplæringscenter (Fræðslumiðstöð atvinnulífsins/FA)

FA ble opprettet av Islandske LO (ASÍ) og Næringslivets hovedorganisasjon (SA) i desember 2002. I 2010 ble virksomheten utvidet da Forbundet for offentlig ansatte (BSRB), Kommunenes landsforening og Finansdepartementet ble godkjent som nye medlemmer.

FAs rolle er å være samarbeidsarena for eierorganisasjonene ASÍ, SA, BSRB, Kommunenes landsforening og Finansdepartementet, i samarbeid med andre utdanningsinstitusjoner som eies av partene.

Målet er å gi medarbeidere, som ikke har fullført utdanning fra videregående skole, mulighet til å utdanne seg eller styrke sin stilling på arbeidsmarkedet.

FAs arbeid bygger på vedtekter og en serviceavtale med Utdanningsdepartementet. I 2010 er ny lov om voksnes læring vedtatt. Loven trer i kraft 1. oktober 2010 og gjelder også for FAs virksomhet.

FA skal arbeide for å:

- Styrke utdanningstilbudet for folk på arbeidsmarkedet med liten formell grunnutdanning.
 - Vurdere (analysere) utdanningsbehov i bedrifter, yrkesgrupper og enkeltindivider.
 - Beskrive utdanningstilbudene i opplæringsplaner.
 - Samarbeide med opplæringsinstitusjoner, for eksempel sentra for livslang læring, om gjennomføring av tilbudene.
- Vurdere utdanningstilbudene og medarbeidernes realkompetanse.
 - Arbeide for anerkjennelse av kompetanse og kunnskap som anskaffes ved kursdeltaking.

- Arbeide for anerkjennelse av kompetanse, som anskaffes ved arbeidserfaring, selvstudium m.m.
 - Forkorte utdanningstiden for de som vil ta utdanning.
- Øke kvaliteten i voksenopplæring og yrkesrettet opplæring på arbeidsplassen.
 - Bygge opp senter for voksenpedagogisk kunnskap i voksenopplæringen.
 - Trene opp lærere ved voksenopplæringsinstitusjonene.
- Motivere til utdanning
 - Organisere utdanningsveiledning og yrkesveiledning i arbeidslivet.
 - Utvikle register for utdanningsprogresjon.
 - Formidle informasjon om vurdering i utdanning og ferdighet.
 - Samle inn og formidle informasjon om utdanningstilbud for målgruppen.

Eksemplet som her beskrives handler om hvordan senteret arbeider for å styrke utdanningstilbudet.

PLANER OG MÅL	
FAs studieplaner	
Land	Island
Beskriv prosedyrene for planleggingsprosessen med utgangspunkt i kvalitetsperspektivet	FA analyserer utdanningsbehovet for forskjellige yrker, beskriver studietilbud for å møte behovene og utgir studieplaner som opplæringsinstitusjoner kan anvende. Planene går ut fra at innholdet av studiene er i takt med arbeidslivets behov, og at organiseringen og gjennomføringen passer målgruppen, dvs. voksne på arbeidsmarkedet uten lang formell utdanning.
Hva er målet/hensikten?	Ved å utgi studieplaner søker en å opparbeide kvalitet og sikre at utdanningen kan jevnføres, uansett hvor i landet den blir gjennomført. Målet er å skape utdanning som møter arbeidslivets behov, for kortutdannede voksne. Utgivelsen av studieplanene er ett tiltak for å løfte utdanningsnivået og styrke utviklingen av arbeidslivet i landet.
På hvilken måte er	Målene for FAs virksomhet er tydelige i selskapets vedtekter og i

målene klare og målbare	<p>servicekontrakten med Utdanningsdepartementet. De er tilgjengelige på FAs hjemmeside; www.frae.is</p> <p>Proessen for behovsanalyser, forming av studietilbud og framstilling av studieplaner er beskrevet i et kvalitetsrammeverk, som kan lastes ned fra www.frae.is, og i prosessbeskrivelser på indre nett.</p> <p>Målestokken er etterspørsel og deltaking i studietilbud, og de fremskritt som deltakere som fullfører kursene opplever.</p>
Hvordan er det mulig å vurdere om målene er helt eller delvis oppnådd?	<p>Resultatene granskes ut fra statistikk fra livslang læringssentrene om deltaking i opplæring etter FAs studieplaner, sammenholdt med informasjon fra Islands statistikk om forandringer i målgruppens utdanningsnivå.</p> <p>FA følger med i utviklingen av studietilbud på regelmessige møter med opplæringstilbydere. Der diskuteres gjennomføringen av de forskjellige tilbud. FA har også god kontakt med arbeidslivets parter, og forsikrer på en uformell måte at studiene oppfyller behov. Økt etterspørsel anses som en viktig målestokk for behov.</p>
Eksempelets utvikling og status	Over 30 studieplaner er utgitt, de første fra år 2003.
Målgruppe	Studieplanene er siktet til utdanningstilbydere som arbeider sammen med FA, dvs. utdanning for voksne på arbeidsmarkedet.
IMPLEMENTERING	
FAs studieplaner	
Land	Island
Eksempel	FAs studieplaner, se planer og mål
Beskriv hovedmomentene i prosedyren i implementeringsprosessen: reguleringer, økonomi, retningslinjer	Ved behovsanalyse og utarbeiding av studieplaner deltar alle interessenter, dvs. representanter fra fagforeninger, arbeidsgivere, opplæringsansvarlige, og flere hvis det er nødvendig. Det legges særlig vekt på at alle behov blir ivaretatt, og at FAs rolle blir verdsatt – FAs rolle er å arbeide for varierte utdanningstilbud for voksne med kort utdanning på arbeidsmarkedet.
Hva gjøres for å implementere de planlagte handlingene?	<p>Nye planer sendes ut til samarbeidsparter og presenteres på regelmessige møter, i FAs årsskrift og på hjemmesiden, www.frae.is. Dessuten er utdanningstilbydere også aktive i selve prosessen. Enn videre utgis presentasjonsmateriale som opplæringsansvarlige kan anvende til markedsføring.</p> <p>Implementering skjer i samarbeid med arbeidslivets parter, det skjer ofte ved at de utpeker lærere og studiemateriale. I tillegg har arbeidsmarkedets parter spilt en viktig rolle ved å presentere studietilbudene hos arbeidsgivere og oppfordre deres medarbeidere til å delta. Fagforeningene presenterer også tilbudene for deres medlemmer i tidsskrifter og på møter.</p>

	<p>Kurser i voksenpedagogikk tilpasset forskjellige studieplaner tilbys, hvis behovet melder seg, for å sikre at implementeringen går som forventet.</p> <p>Utdanningstilbydere får bevilgninger fra FA for å tilby studier etter planene hvis de oppfyller visse kriterier.</p> <p>Bevilgninger gis ut fra hvor stor andel av målgruppen (arbeidsstokken) som ikke har fullført utdanning på videregående skoles nivå i den enkelte region. Dessuten bevilges det midler ut fra antall kurs med anerkjente studieplaner.</p> <p>Statistikk innhentes, dvs. antall kurser, deltakere og studietimer. Planer og resultater jevnføres to ganger i året.</p>
Når ble prosjektet utviklet?	Fra 2003
Målgruppe	Studieplanene er rettet mot utdanningstilbydere som arbeider sammen med FA, dvs. utdanning for voksne på arbeidsmarkedet.
EVALUERING	
FAs studieplaner	
Land	Island
Hva er formålet med evalueringen?	Å kontrollere hensiktsmessig forbruk av bevilgninger. Om deltakere mottar god service, om studieplanene oppfyller arbeidslivets og medarbeidernes behov.
Beskriv hvordan prosessen evalueres	<p>Opplæringsansvarlige sender informasjon om deltakere og anvendelse av midler til FA: Presis statistikk bearbeides, og utviklingen av forskjellige kurser og deltakergruppens sammensetning observeres.</p> <p>På regelmessige møter med aktørene kontrollerer FA at studieplanene møter behovene for studietilbud i vedkommende region.</p> <p>Gjennom variert samarbeid med arbeidsmarkedets parter (for eksempel i FAs styre) diskuteres det om studietilbudene møter aktuelle behov i arbeidslivet.</p> <p>Formelle evalueringer av et par tilbud er utført. Flere slike er planlagt.</p>
Hvordan sikrer man at evalueringen er relevant og systematisk?	<p>Ved å hente informasjon fra så mange interessenter som mulig som beskrevet ovenfor.</p> <p>På grunn av at virksomheten er relativ ny, har det ikke vært aktuelt å planlegge undersøkelse av senterets effekter og målsettinger på lengre sikt.</p>
Hvilke interessenter deltar i evalueringsprosessen?	Ledere av livslang læringssentra samler informasjon om deltakere og bruk av bevilgninger. Denne formidlingen av informasjon er et utgangspunkt for samarbeidet. FA bearbeider informasjonene og redegjør i årsrapporten overfor eierne (arbeidsmarkedets parter) og Utdanningsdepartementet. Deltakere evaluerer nytten av tilbudene og sentrenes ledere formidler den informasjon videre til FA.

	Arbeidslivet deltar i evaluering av nytten på egne premisser, men denne evalueringen er verken regelmessig eller formell.
Hvor ofte evalueres det?	Livslang læringssentrene sender informasjon to ganger i året til FA. FA kan be om informasjon oftere, hvis det er nødvendig FA gjør rede for virksomheten årlig i rapport.
Prosjektets utvikling og status.	Fra 2003
Målgruppe	Studieplanene er rettet mot utdanningstilbydere som arbeider sammen med FA, dvs. utdanning for voksne på arbeidsmarkedet.
OPFØLGNING	
FAs studieplaner	
Land	Island
Beskrivning	Se planer og mål
Hvordan er tilbakemeldinger og endringsprosedyrer organisert?	Når analysen for opplæringsbehov er ferdig og tilbudene framlagt, testes studietilbudene som vanlig. Deltakere, undervisere, arbeidsgiver og andre interessenter evaluerer hvordan det har lyktes, og deres bemerkninger tas i betraktning ved videreutvikling. I andre tilfeller inviterer FA til møte sammen med interessenter, etter påbegynt utdanning og/eller etter den er gjennomført, for å vurdere om målene for prosjektet er oppnådd.
Hvordan sikrer man at tilbakemeldinger synliggjøres og utføres systematisk	Feedback er en del av en planlagt prosess etter at studietilbud er gjennomført for første gang. Deretter får FA uformell og/eller uregelmessig feedback fra interessenter.
Hvordan sikrer man at resultatene fra evalueringen brukes?	Det finnes ikke en planlagt prosess for å revidere studieplaner. Det blir gjort hvis interessenter påpeker at det er nødvendig. På grunn av at virksomheten i FA er relativ ny, har studieplanene ikke gjennomgått en organisert revidering.
Hvordan er sammenhengen mellom målene og evalueringen?	I alle studieplaner er målene og hensikten for utdanningen tydelig presisert. Resultater kan evalueres ut fra rammene, og ved å undersøke deltakertall, og på grunnlag av dette trekke konklusjoner om målene er oppnådd.
Prosjektets utvikling og status.	Fra 2003
Målgruppe	Studieplanene er rettet mot utdanningstilbydere som arbeider sammen med FA, dvs. utdanning for voksne på arbeidsmarkedet.

KONKLUSJON

FA har vært i virksomhet i 7 år, og har formulert 31 studieplaner for varierte studieretninger: Utdanning for de som har lese- og skrivevansker, studier i allmenne fag, og yrkesrettet utdanning.

Presentasjonsmateriale i form av brosjyrer for noen av studieplanene er utgitt. Kvalitetskriterier er fastsatt, og et kvalitetssystem er strukturert i et internasjonalt samarbeidsprosjekt. Videre er 12 forskjellige kurser om voksenpedagogikk utviklet og gjennomført for samarbeidspartnere rundt om i landet for å øke kvaliteten i utdanningen.

Studieplanene, sammen med muligheten for tilbyderne til å få bevilgninger for å tilby kurser, har hatt stor innflytelse på målgruppens deltaking i opplæring.

Deltakertimer hos livslang læringssentrene som er betalt av FA for målgruppen, har økt fra 73.814 år 2006 i 253.171 år 2009.



Norge

Kvalitetsweb

Studieforbundene i Norge fikk i 2009 ny lov: Lov om Voksenopplæring. I forkant av denne loven ble studieforbundenes virksomhet utredet. Studieforbundene var involvert i dette arbeidet via diskusjoner, dialogmøter og høringsvar. VOFO, studieforbundenes interesseorganisasjon, fulgte opp ved å utnevne et kvalitetsutvalg. Utvalget ønsket å utvikle et verktøy som kan gjøre arbeidet med kvalitetssikring lettere, et eget nettbasert rom for definisjoner, lover, regler, forskrifter, modeller og eksempler. Det skal være lett å bruke og hensiktsmessig for alle nivåer i studieforbundenes virksomhet.

Planer og mål, implementering, evaluering og oppfølging av prosjektet er presentert i dette eksemplet.

PLANER OG MÅL	
Kvalitetssikring av studieforbundenes aktivitet, Kvalitetsweb	
Land	Norge
Beskriv prosedyrene for planleggingsprosessen med utgangspunkt i kvalitetsperspektivet	Studieforbundene fikk i 2009 ny lov med forskrifter. Loven krever ny godkjenning av alle studieforbundene i løpet av tre år. I prosessen fram til godkjenning skal studieforbundene vurderes i forhold til rutiner, effektivitet og robusthet. Virksomheten skal kvalitetssikres gjennom gode prosedyrer.
Hva er målet/hensikten?	Hensikten er å øke kvaliteten på studieforbundenes aktivitet og vise god bruk/forsvare bruk av offentlige midler. Måler et å gi voksne gode læringsmuligheter.
På hvilken måte er målene klare og målbare	Loven tydelige krav til rapportering via statistikk, regnskap, og årsmelding.
Hvordan er det mulig å vurdere om målene er helt eller delvis oppnådd?	En forvaltningsinstans (Vox) vil vurdere om studieforbundene oppfyller kravene. Dersom studieforbundene ikke oppfyller kravene som ligger i lov om

	voksenopplæring med forskrifter, samt tildelingsbrevet, vil godkjenningen kunne trekkes tilbake, benyttede midler må tilbakebetales
Eksempelets utvikling og status	<p>Proessen med kvalitetsutvikling i studieforbundene startet i 2005. Under arbeidet med den nye loven, startet utviklingen av verktøyet Kvalitetsweb.</p> <p>Et utvalg nesatt av VOFOs styre la premissenen for et elektronisk verktøy som skal være studieforbundenes viktigste arena i arbeidet med kvalitet. En adminsitrativ arbeidsgruppe bygget opp nettsiden Kvalitetsweb</p>
Målgruppe	Studieforbundene og medlemsorganisasjoner
Hvilket værktøy og prosedyrer brukes for å samle data/informasjon og måle, analysere konklusjoner og implementering?	<p>En arbeidsgruppe gikk gjennom alle aktuelle dokumenter som kan ha betydning for kvalitetsarbeidet. Disse ble lagt inn under retningsgivende overskrifter.</p> <p>Eksempler og modeller som kan være til støtte og hjelp samles inn fortløpende og legges på nettsiden.</p> <p>Dette gjøres gjennom elektronisk kommunikasjon, fysiske møter og lesing av dokumenter.</p>
Sektormålgruppe	Voksenopplæring
Annen informasjon	
Nettside	www.vodo.no/kvalitetsweb
Kontakt:	Hilde Søråas Grønhovd, hsg@vofo.no
IMPLEMENTERING	
Kvalitetsweb	
Land	Norge
Eksempel	Kvalitetsweb: Elektronisk kvalitetsverktøy for implementering av ny lov med forskrifter
Beskriv hovedmomentene i prosedyren i implementeringsprosessen: reguleringer, økonomi, retningslinjer	Et Kvalitetsutvalg har i to år arbeidet med hvordan kvalitetsutviklingen i studieforbundene kan støttes og sikres. Utvalget mente at det er et behov for et lett tilgjengelig elektronisk verktøy der alle nødvendige grunlagsdokumenter; lover forskrifter, eksempler, er tilgjengelige. Verktøyet er utviklet i samarbeid med et datafirma og er gratis og til fritt bruk for brukerne. Redaksjon og ansvar ligger hos VOFO (paraplyorganisasjon)
Hva gjøres for å implementere de planlagte handlingene?	Kvalitetsverktøyet er elektronisk, lett tilgjengelig og oversiktlig. Paraplyorganisasjonen har ansvar å informere om verktøyet. Det presenteres på egne seminarer. Det sendes ut informasjon om „nyheter“ på kvalitetsweb per e-post
Hvilke verktøy og prosedyrer brukes til å samle data/information, målinger, analyse, konklusjoner og	<p>Innsamling av eksempler og modeller fra aktørene skjer gjennom kommunikasjon med brukerne.</p> <p>Muntlig kommunikasjon med alle aktører og brukere, oppfølging av dokumenter og endring i lovverk er</p>

implementering.	
Når ble prosjektet utviklet?	2008 - 2010
Målgruppe	Studieforbundene/medlemsorganisasjoner/kurstilbydere
Sektor målgruppe	Voksnes læring
Annen informasjon:	
Nettside:	www.vofo.no/kvalitetsweb
Kontakt:	Hilde Søråas Grønhovd, hsg@vofo.no

EVALUERING	
Evalueringer på systemniveau	
Land	Norge
Hva er formålet med evalueringen?	Formålet er å finne ut om kvalitetsweb fungerer etter hensikten og hvordan den kan forbedres
Beskriv hvordan prosessen evalueres	Kvalitetsweb evalueres gjennom skriftlige spørsmål til målgruppen om bruk, innhold, forbedringer. Den evalueres også gjennom uformelle og mer tilfeldige tilbakemeldinger.
Hvordan sikrer man at evalueringen er relevant og systematisk?	Systematisk evaluering sikres gjennom skriftlige skjemaer en gang per år med spørsmål om innholdets relevans, nytte, kvalitet, bruk osv.
Hvilke interessenter deltar i evalueringsprosessen?	VOFO, studieforbundenes paraplyorganisasjon Studieforbundene Ledere (ledermøtet) Styret
Hvilken rolle har de ulike interessentene?	VOFO, studieforbundenes paraplyorganisasjon, er ansvarlig for evalueringen og utformingen av skjemaene. Studieforbundenes ledermøte og styret er interessert i webns funksjon og verdi.
Hvor ofte evalueres det?	Formelt en gang per år, uformelt hele tiden.
Hvilke verktøy og prosedyrer brukes til å samle data/informasjon, målinger, analyse, konklusjoner og implementering.	Spørreskjemaer sendes ut, skjemaene vurderes av sekretariatet, web opprettes i samsvar med brukernes behov
Prosjektets utvikling og status.	Utviklet 2008 – 2010. Kontinuerlig innlegging av dokumenter, modeller og eksempler.

Nøkkelord	
Målgruppe	Studieforbundene, medlemsorganisasjoner, kurstilbydere
Sektor målgruppe	Voksnes læring
Annen informasjon:	
Nettside:	www.vofo.no/kvalitetsweb
Kontakt:	Hilde Søråas Grønhovd
OPFØLGNING	
Kvalitetsweb	
Land	Norge
Eksempel	Nettbasert kvalitetsikring av studieforbundene, deres medlemsorganisasjoner og tilbydere av kurs .
Hvordan er tilbakemeldinger og endringsprosedyrer organisert?	Tilbakemeldinger gjennomgås av et arbeidsteam som vurderer hva som skal rettes opp og endres, eventuell innlegging av nye dokumenter. Dette gjøres innen en tidsfrist. Brukerne får beskjed om endringene.
Hvordan sikrer man at tilbakemeldinger synliggjøres og utføres systematisk	Brukerne får en melding om oppdatering, endringer og nyheter
Hvordan sikrer man at resultatene fra evalueringen brukes?	Det er tydelig hvem som har ansvaret for evalueringen og for oppfølging. Det er tidsfrist for tilbakemeldinger og for oppdatering av sidene. Tidspunkt for oppdatering synliggjøres med datologg.
Hvordan er sammenhengen mellom målene og evalueringen?	Målet for kvalitetsweb er at den skal være et nyttig verktøy i studieforbundenes arbeid med kvalitetsutvikling. Nytteaspektet er hovedmomentet i evalueringen.
Hvilke verktøy og prosedyrer brukes til å samle data/information, målinger, analyse, konklusjoner og implementering.	Skriftlige materiell, samtaler om resultater fra evalueringene, oppdateringene/endingene gjøres av webredaktør
Prosjektets utvikling og status.	2008 - 2010
Målgruppe	Studieforbundene/medlemsorganisasjoner/kurstilbyder
Sektor målgruppe	Voksnes læring
Annen informasjon:	
Nettside	www.vofo.no/kvalitetsweb
Kontakt:	Hilde Sørhovd Grønhovd, hsg@vofo.no



Sverige

Folkbildningen i Sverige är målstyrd, vilket innebär att den inte regleras av lagar och förordningar. Relationen mellan den anslagsgivande staten och folkbildningen har tidigare varit att staten med viss regelbundenhet utvärderar folkbildningen genom större utvärderingar, påminnande om offentliga utredningar. Sådana utvärderingar genomfördes 1996 (SUFO-96) och 2004 (SUFO2). Resultaten av dessa utvärderingar var positiva, men regeringen bedömde att ett mer löpande utvärderings- och kvalitetsarbete var nödvändigt. I Folkbildningspropositionen *Lära, växa, förändra* (2005/06:192) uppmanades därför folkbildningen att utveckla kvalitetsarbetet.

PLANER OG MÅL	
Land	Sverige
Beskrivelse af case	Folkbildningens nationella kvalitetsarbete
Beskriv procedurer for planlægnings - processen indenfor den anvendte kvalitetsmetode	<p>Folkbildningsrådet i Sverige fick uppdraget att utveckla formerna för kvalitetsarbetet. Folkbildningsrådets uppdrag är att:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utveckla <i>gemensamma utgångspunkter</i> för folkhögskolors och studieförbunds kvalitetsarbete. - följa upp och <i>återrapportera</i> folkbildningens kvalitetsarbete till regering och riksdag. - stödja studieförbundens och folkhögskolornas systematiska kvalitetsarbete. Detta gagnar i första hand folkbildningens <i>inre utveckling</i> och ger utgångspunkter för en systematisk omprövning och ytterst avveckling av insatser som inte är folkbildningsmässiga. - tillföra <i>kvalitativa kriterier</i> till kvalitetsredovisningarna. <p>Utvecklingen av ett nytt kvalitetssystem har genomförts successivt av folkbildningen själv sedan 2007. Arbetet har inneburit att studieförbund och folkhögskolor själva fått bidra med förslag på modeller för hur indikatorer och kännetecken på kvalitet inom folkbildningen kan se ut. En särskild nationell referensgrupp med representanter för folkhögskolor och studieförbund, samt en forskargrupp, har bistått Folkbildningsrådet i urvalet av lämpliga kvalitetsmodeller. Särskilda återföringskonferenser har också genomförts. Ett särskilt forskningsprojekt, <i>Evidens och effekter i folkbildningen</i>, har genomförts.</p>

	<p>Resultatet av utvecklingsarbetet är hittills att studieförbunden utvecklat ett gemensamt kvalitativt kriterium i form av <i>Cirkelledarnas folkbildningskompetens</i>, medan de i övrigt tillämpar olika kvalitetskriterier. Folkhögskolorna tillämpar olika kvalitetssystem, medan de redovisar resultaten av kvalitetsuppföljningen på i en gemensam form.</p> <p>Folkbildningsrådet utvärderar för närvarande det genomförda utvecklingsarbetet och avser att återkomma under hösten 2010 med förslag på hur folkbildningens kvalitetsarbete från 2011 och framåt ska vara utformat.</p>
Hvad er målet/hensigten?	<p>Målen för kvalitetsarbetet är satta i relation till de syften och de verksamhetsområden som staten anger för sitt ekonomiska stöd till folkbildningen. Dessa syften och verksamhetsområden är inte direkt uppföljningsbara i kvantifierbara termer, utan innehåller starka inslag av kvalitetsnivåer. Av den anledningen har utvecklingsarbetet främst riktat in sig på att hitta evidens för de effekter som verksamheten ska leda till. Kvalitetsindikatorerna ska bl.a. ha hög validitet i relation till statsbidragets syften, ha en allmän acceptans inom folkbildningen, vara avgränsade så att de bara täcker in nyckelaspekterna av statens motiv för folkbildningen, innehålla både kvantitativa och kvalitativa aspekter, kunna utvecklas med hjälp av verksamhetslogik samt testas efter hand med avseende på underliggande kausalitet.</p> <p>Folkbildningens syften är att:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stödja verksamhet som bidrar till att stärka demokratin - Bidra till att göra det möjligt för människor att påverka sin livssituation och skapa engagemang att delta i samhällsutvecklingen - Bidra till att utjämna utbildningsklyftor och höja bildnings- och utbildningsnivån i samhället - Bidra till att bredda intresset för och delaktigheten i kulturlivet <p>Folkbildningens verksamhetsområden är:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Den gemensamma värdegrunden och alla människors lika värde - Det mångkulturella samhällets utmaningar - Den demografiska utmaningen - Det livslånga lärandet - Kulturen - Tillgänglighet och möjligheter för personer med funktionshinder - Folkhälsa, hållbar utveckling och internationell solidaritet
Hvordan er målene tydelige og målbare?	<p>De fyra syftena och de sju verksamhetsområdena är väl kända bland folkbildningen. Genom att koppla ett utvecklingsarbete kring kvalitetsindikatorer till dessa kända mål har tydligheten ökat kring kvalitetsmålen. Detta innebär dock inte att alla mål är helt tydliga och mätbara. Det stora fältet av subjektiva uppfattningar kring övergripande mål försvårar naturligtvis mätbarheten. Målet att förtydliga det löpande kvalitetsarbetet inom folkbildningen är dock mätbart eftersom de</p>

	indikatorer som behandler dette område kan sammanställas kvantitativt.
Hvordan evalueres målopfylldelsen?	Folkbildningsrådet samler årligen in kvalitetsredovisningar från studieförbunden och sammanställer resultaten. Folkbildningsrådet har anställd personal specifikt för denna uppgift. En särskild referensgrupp för det nationella kvalitetsarbetet bistår personalen på Folkbildningsrådet.
Udviklingsperiode/funktionsperiode	Utvecklingsarbetet ska pågå 2007-2010, och ett nytt system ska tas i bruk från 2011. Utformningen av detta system ska basera sig på resultaten från det genomförda utvecklingsarbetet.
Målgruppe	Studieförbund och folkhögskolor. Staten.
Hvilke værktøj og procedurer anvendes til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	Folkbildningsrådet tillhandhåller två mer specifika webbformulär, ett för studieförbund och ett för folkhögskolor, för den nationella insamlingen. På lokal och regional nivå kan organisationerna välja egna system för den löpande kvalitetsuppföljningen. Metoderna för kvalitetsuppföljning ska dock beskrivas.
Videre information	
Website	http://www.folkbildning.se/Folkhogskolor/Kvalitet/
Kontakt:	
IMPLEMENTERING	
Nationellt Nätverk för kvalitetsarbete	
Land	Sverige
Beskrivelse af case	Folkbildningens nationella kvalitetsarbete
Beskriv implementeringsprocedurerne.	<p>Utvecklingen av folkbildningens nationella kvalitetsarbete baserar sig på formuleringar i Folkbildningspropositionen <i>Lära, växa, förändra</i> (2005/06:192). Folkbildningen genomförde också ett eget utvecklings- och framtidsarbete inom <i>Folkbildningens Framsyn</i>. Dessa båda dokument kan sägas utgöra den formella grunden för utvecklingen av det nationella kvalitetsarbetet.</p> <p>Folkbildningen fick från 2007 års budget en förstärkning med närmare 500 miljoner kronor. I budgetpropositionen nämns att ett av syftena med förstärkningen var ökade satsningar på folkbildningens uppföljnings- och kvalitetsarbete.</p> <p>Folkbildningsrådet har under perioden 2007-2009 använt ett ekonomiskt styrmedel för att främja kvalitetsarbetet inom folkbildningen. Såväl folkhögskolor som studieförbund har fått riktade medel för att genomföra ett lokalt utvecklingsarbete inom den egna organisationen. Projektmedel för kvalitetsutvecklingsprojekt har delats ut. Folkbildningsrådet har också finansierat konferenser, seminarier och utbildningar kring kvalitetsfrågor för studieförbund och folkhögskolor.</p> <p>Folkbildningsrådet har också ansvarat för upprättande av övergripande riktlinjer för utvecklingen av kvalitetsarbetet. Den mer detaljerade utformningen av</p>

	kvalitetsinstrumenten har dock överlåtits av studieförbund och folkhögskolor. Under 2010 kommer resultaten av utvecklingsarbetet att sammanställas, och hösten 2011 kommer förslag på gemensamma kvalitetsdokument att presenteras.
Hvordan implementeres de planlagte handlinger?	Implementeringen av det nationella kvalitetsarbetet har två huvuddelar, där själva utvecklingsarbetet genomförts under 2007-2009, med ett ikraftträdande av systemet fr.o.m. 2011. Implementeringsarbetet har skett genom utdelning av riktlinjer, ekonomiskt stöd för utvecklingsarbete, seminarier och utbildningar m.m., samt gemensamma webbaserade redovisningssystem för det lokala utvecklingsarbetet.
Hvilke værktøj og procedurer anvendes til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implemention.	Under utvecklingsarbetet har studieförbund och folkhögskolor själva varit fria att använda valfritt verktyg för kvalitetsuppföljningar, men resultaten har redovisats via nationella webbverktyg. Webbverktygen är uppdelade på studieförbund och folkhögskolor. De nationella uppföljningsverktygen har fokuserat såväl på uppföljning av verksamhetens kvalitativa resultat, som på uppföljning av utvecklingen av kvalitetsarbetet inom studieförbunden och folkhögskolorna.
Funktionsperiode	Utveckling under 2007-2009, ikraftträdande 2011.
Målgrupper	Studieförbund och Folkhögskolor.
Videre information:	
Website:	http://www.folkbildning.se/Folkbildningsradet/Myndighetsuppdrag/Uppfoljningkvalitet/
Kontakt:	
EVALUERING	
Evalueringer på systemniveau	
Land	Sverige
Hvad er formålet med evalueringen?	Att utvärdera folkbildningens måluppfyllnad i relation till de syften och verksamhetsområden som staten satt upp, samt att utveckla en kultur där systematiskt kvalitetsarbete ses som en viktig och naturlig del in det vardagliga arbetet.
Beskriv hvordan processen evalueres	Samtliga studieförbund och folkhögskolor har, förutom att lämna kvalitativa värderingar om den egna verksamheten, lämnat svar kring själva utvärderingsprocessen. I detta arbete har Folkbildningsrådet utgått från definierade bedömningskriterier. Huvudfrågeställningar för kriterierna är: - Beskrivs det systematiska kvalitetsarbetet? - Beaktas intressenter såsom staten, huvudman och medlemsorganisationer samt deltagare? - Beskrivs förankring och delaktighet i kvalitetsarbetet? - Beskrivs det systematiska kvalitetsarbetet i administrationen? (folkhögskolor). Beskrivs systemen för kontroll och granskning (studieförbund)? - Beskrivs implementering av kvalitetsarbetet?
Hvordan sikrer man at evalueringen er relevant og systematisk?	Ett treårigt utvecklingsarbete har lagt grunden till ett system för kvalitetsarbete som är väl förankrat. Just perspektivet med systematisk kvalitetsuppföljning har också varit ett huvudsyfte.
Hvilke interessenter	Folkbildningsrådet, som en del av sitt myndighetsuppdrag. Studieförbund och folkhögskolor som genomförare. Studieförbundens och folkhögskolornas

deltager i evalueringspro- cess en og hvilke rolle har de?	huvudmän som oppdragsgivare. Deltagere som målgruppe.
Hvor ofte evalueres?	Årligen.
Hvilke værktøj og procedurer bruges til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	Under utvecklingsperioden 2007-2009 har webbaserade nationella utvärderingsverktyg tillhandahållts. De respektive organisationerna har dock kunnat använda valfri modell för insamling av underlag till den nationella kvalitetsredovisningen. Ett nationellt utformat generellt verktyg kommer att presenteras hösten 2010, och tas i bruk 2011.
Udviklingsperiode	2007-2009. Försöksverksamheten utvärderas för närvarande, och ett förslag på gemensam utformning lämnas under hösten 2010. Ett gemensamt system för nationellt kvalitetsarbete ska tas i bruk 2011.
Nøgleord	
Målgruppe	Studieförbund och folkhögskolor
Sektor	
Videre information	
Website:	http://www.folkbildning.se/Folkbildningsradet/Myndighetsoppdrag/Uppfoljningskvalitet/
Kontakt:	
OPFØLGNING	
Land	Sverige
Beskrivelse	Folkbildningens nationella kvalitetsarbete
Hvordan er feedback og ændringsprocedur er organiserede?	<p>Var och en av studieförbunden och folkhögskolorna är ytterst ansvarig för förändringsarbetet. På nationell nivå ansvarar Folkbildningsrådet för sammanställning och bedömning av utvärderingsresultaten. Folkbildningsrådet ansvarar även för spridningen av dessa. Detta sker främst genom produktionen av en årlig <i>Nationell redovisning av folkbildningens kvalitetsarbete</i>. Denna redovisning sprids dels i tryckt form, men den finns även tillgänglig via webben.</p> <p>Folkbildningsrådet arrangerar årligen återföringskonferenser där man återför utvärderingsresultat och förslag på förbättringsarbete till studieförbund och folkhögskolor.</p> <p>Folkbildningsrådet anordnar även möten med folkhögskolor och studieförbund som man bedömer har brister i sitt systematiska kvalitetsarbete (i dagsläget 5% av folkhögskolorna samt två studieförbund).</p>
Hvordan sikrer man at feedback gøres synlig og systematisk?	Den nationella redovisningen av folkbildningens kvalitetsarbete presenteras årligen och är tillgängligt för alla organisationer. De uppföljande konferenserna skapar också en ökad tydlighet i processerna.
Hvordan sikrer man at resultaterne fra evalueringen	Uppföljningsinstrumenten fokuserar såväl på verksamhetskvalitet som genomförande av det systematiska kvalitetsarbetet. Detta skapar incitament bland studieförbund och folkhögskolor att följa upp och använda utvärderingsresultaten.

Kvalitet – hvordan?

bruges?	
Hvordan er sammenhængen mellem målene og evalueringen?	I fråga om uppföljningen av det nationella kvalitetsarbetet finns det ett direkt samband mellan mål och utvärdering. I fråga om uppfyllandet av statens syften och verksamhetsområden är det inte en lika direkt koppling, främst beroende på statens övergripande formuleringar. Detta är dock en konsekvens av folkbildningens målstyrning.
Hvilke værktøj og procedurer bruges til at samle data/information, målinger, analyse, konklusioner og implementering.	Webbaserade utvärderingsformulär på nationell nivå. Valfri metod på lokal nivå.
Udviklingsperiode	2007-2009. En gemensam strategi för uppföljning av folkhögskolors och studieförbudns kvalitetsarbete och dess effekter kommer att presenteras hösten 2010, med ikraftträdande 2011.
Målgruppe	Studieförbund och folkhögskolor
Sektor	
Website:	http://www.folkbildning.se/Folkbildningsradet/Myndighetsuppdrag/Uppfoljningkvalitet/
Kontakt:	

Kvalitet i et framtidsperspektiv

Mange spørsmål

Hva er kvalitet? Hvordan kan kvalitet måles og dokumenteres? Hva er hensikten og hvem skal arbeidet tjene?

Kan vi snakke om et nordisk perspektiv på voksnes læring? Har tilbudet om læring for voksne i Norden spesielle kvaliteter som bør ivaretas og styrkes?

Arbeidet med kvalitet i voksnes læring i Norden medfører mange spørsmål og færre svar, mange spennende diskusjoner og forhåpentligvis noen erkjennelser og gode valg.

Systematisk arbeid med kvalitet

Arbeidsgruppen har i denne rapporten forsøkt å illustrere hvordan det kan arbeides med kvalitet i et organisatorisk perspektiv med en bestemt modell som referanseramme.

Modellen er et godt verktøy for å strukturere og sikre kvalitetsarbeidet, den viser veg, men det er selvsagt opp til hver enkelt organisasjon og aktør hvilken modell som velges for arbeidet med kvalitet.

Vårt budskap er at arbeidet må systematiseres, være etterprøvbart og kunne dokumenteres. Det må være under kontinuerlig overvåking - a never ending story.

Med kvalitet i fokus

Kvalitet har hatt spesiell fokus i NVL, nordisk nettverk for voksne læring siden starten i 2005. Det har vært arbeidet nasjonalt og på tvers av landegrensene med å belyse og finne metoder for å utvikle området.

Voksenopplæringen i Norden var lenge synonymt med folkeopplysning der demokratiske perspektiver som tilgjengelighet og medvirkning var verdier som var retningsgivende for vår definisjon av kvalitet. Med disse kriteriene er lite målbare, vi mangler gode resultatindikatorer. Selv om det er tydelig at det er på disse verdiene vi hviler når vi omtaler den nordiske velferdsmodellen. Bak ligger prinsippet om likeverd.

Et slikt perspektive på kvalitet er fortsatt en integret del av voksnes læring og skiller Norden fra mange andre land. Samtidig er det en erkjenning at utdanning og ny kunnskap i seg selv er nødvendig for evnen til fleksibilitet og omstilling i et

samfunn som er preget av store endringer. I tråd med dette er Voksnes utdanningsmuligheter etter hvert blitt lovregulert og har gitt rettigheter, ikke bare muligheter.

Utvidet perspektiv

Dette siste er et smalere perspektiv på hvilke endringer i samfunnet som krever ny kunnskap, hvilke behov arbeidsmarkedet har og hvordan disse skal tilfredsstilles.

Et brederet perspektiv på kvalitet er i hvilken grad den kunnskapen folk og samfunn erhverver seg kan gi grunnlag for en bærekraftig utvikling.

Et bærekraftig samfunn er avhengig av innbyggere med dannelse, kunnskap, kompetanse og engasjement som opplever at de kan bidra i yrkes- og samfunnsliv, er gitt muligheter til å fungere som likeverdige borgere og ser seg selv som aktører i en posistiv utvikling. Dette er på mange måter et utvidet samfunnsperspektiv, og gjenspeiler hva slags samfunn vi ønsker å leve i.

Kvalitetskultur

I denne rapporten har vi vist eksempler på hvordan kvalitet kan sikres og systematiseres gjennom god styring. Men strenge systemer og rutiner er ikke kvalitetesikring i seg selv. Effektiv systematisering og gode modeller, er for å kunne ha riktig effekt, avhengig av et tankesett, en kultur de skal fungere innenfor. Dette påpeker EUs tematiske nettverk, QALL⁹ i sine forslag til tiltak. Bak all aktivitet må det ligge en forståelse av kvalitet, ikke bare som et verktøy for systematisering, men som noe som gir grobunn for involvering, kreativitet, tillit, åpenhet, refleksjoner og tilbakemeldinger. En godt utviklet kvalitetskultur skal sikre automatisk refleks når kvaliteten brister. Det krever god og tydelig ledelse og et trygt arbeidsmiljø.

EQF Kvalifikasjonsrammeverket

Et kvalifikasjonsrammeverk¹⁰ for utdanning er utviklet på nasjonalt og europeisk plan. Målet med rammeverket er å gjøre utdanningssystemene mer forståelig både nasjonalt og internasjonalt, legge til rette for økt mobilitet innenfor og mellom landene, bidra til fleksible læringsveier og styrke livslang læring. Det er også et ønske om at det skal bidra til økt kvalitet i nasjonale

⁹ http://www.qalll.net/fileadmin/qalll/Downloads/QALLL_Recommendations_web.pdf

¹⁰ http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/eqf_en.htm

utdanningssystemer, blant annet ved at landene stimuleres til å etablere gode systemer for kvalitetssikring. Implisert i dette er at det må være et mål for tilbydere gjennom gode prosesser å kunne dokumentere effekten av læringen, slik at den kan plasseres inn på relevant nivå i rammeverket.

Endret fokus

Under arbeidet med kvalifikasjonsrammeverket, har det skjedd en endring i fokus fra den voksne som objekt for læring til å bli subjektet. De forskjellige nivåene beskriver hva deltakeren kan forstå, er i stand til og mestrer. Det betyr et skifte fra læringsmål til læringsutbytte. Et godt læringsutbytte er i seg selv en kvalitetsindikator, men må også ses i sammenheng med hva slags mål den enkelte og samfunnet har for læringen. For den enkelte er det et spørsmål om i hvilken grad læringen har medført ny kunnskap og mer kompetanse som er relevant for livssituasjonen og i samsvar med forventningene. For samfunnet kan ønsket om et effektivt arbeidsmarked, økonomi og konkurransedyktighet være indikatorer på god effekt.

Effekt av kunnskap

Da denne rapporten ble presentert under Seminaret *Kvalitet – hvordan* i København 14. oktober 2010, ble det av deltakerne spesielt pekt på at at kvalitet og effekt henger tett sammen. Effekt er vanskelig å måle, og er avhengig av tydelige målsettingen for læringen. Et utdanningstilbud kan være godt kvalitetssikret organisatorisk og pedagogisk, men likevel ikke oppnå den ønskede effekten fordi målsettingen var uklar eller ikke ble oppnådd. Målet må være tydelig: å få arbeid, få nye kunnskaper på et fagområde, lære seg en ferdighet eller økt evne til samhandling og engasjement. Men dette er ikke i motsetning til at opplæring kan ha flere effekter.

Økt kunnskap og innsikt gir gjerne utvidet effekt. Man lærer noe som ikke lå i primærmålsettingen, men likevel er nyttig. Bieffekter kan være evnen til å samhandle, kommunisere, engasjere seg og økt selvtillit

Eksempel på måling av effekt

Vox(www.vox.no) gjennomførte en spørreundersøkelse rettet mot bedrifter som mottok kursmidler fra Program for basiskompetanse i arbeidslivet (BKA) i 2008 og 2009 for å kartlegge effekter av opplæringen.

Bedriftene som var med i undersøkelsen oppga blant annet følgende effekter av opplæringen:

Bedre kommunikasjon og samarbeid internt og eksternt (60 prosent)

Bedre gjennomføring av arbeidsoppgaver (55 prosent)

Økt samhold og arbeidsglede (42 prosent)

Målsettingen var at deltakerne skulle utvikle sine basisferdigheter (lese, skrive, datakunnskap osv) men som vi ser av undersøkelsen, ga opplæringen også andre viktige effekter.

Forskning på effekten av læring

”Jeg vet ikke hva kvalitet er, men jeg kjenner det igjen når jeg ser det er et kjent uttrykk” Opplevelsen av kvalitet kan være subjektiv og objektiv. Den

objektive kvaliteten kan bare måles gjennom klare mål og gode systemer.

Men det er ikke nok. Vi må også vite noe om resultatene eller utbyttet.

Kravet fra myndigheter og beslutningstagere om kunnskap om effekten av livslang læring, forsterker seg i en globalisert verden. Innføringen av kvalifikasjonsrammeverk, der det er utbyttet av utdanning og læring som beskrives på de forskjellige nivåene, tydeliggjør behovet for at tilbud, mål og utbytte henger sammen, og at tilbyderne kan dokumentere kvalitetsprosesser som gir det forventede utbytte.

Oppfordring

Med bakgrunn i det som er skrevet over, mener NVLs arbeidsgruppe at det er behov for å få mer kunnskap gjennom nordisk nettverksarbeid og forskning om effekten av voksnes læring, sammenhengen mellom prosesser, mål og utbytte og hvilke indikatorer som sier noe om dette.

Livslang læring må gjøres bæredyktig, uavhengig av konjunkturer, ved at den er rotfestet i en høyt utviklet kvalitetskultur og er styrt av faktabasert kunnskap, gjennomarbeidede målsettinger og målbare resultater.

Referanser

Det europeiske nettverket QALLL avsluttet sitt arbeid i 2012. Her er aktuelle dokumenter:

<http://www.qalll.eu/>

Recomandations from Qalll

http://www.qalll.net/fileadmin/qalll/Downloads/QALLL_Recommendations_web.pdf

EQM, europeisk kvalitetsmerke

<http://www.europeanqualitymark.org/home/>

Systematisk kvalitetsarbeid i voksnes læring

http://www.nordvux.net/download/3026/rapport_kvalitet_voksnes_laering.pdf

Kvalitetsbegrepet i voksnes læring

http://www.nordvux.net/download/6088/oppsummering_backaskog_2010.pdf

Kompetancekrav – Den nordiske voksenlærer

http://www.nordvux.net/download/6871/nordiske_voksenlaerer_withsummary.pdf