



Veiledning

til det europeiske kvalitetsmerket EQM

EQM er et kvalitetsmerke som i fellesskap er utviklet av partnere fra åtte europeiske land. Det er et resultat av prosjektet RECALL (Recognition of Quality in Lifelong Learning) som ble gjennomført med støtte fra EU under Leonardo da Vinci-programmet. RECALL varte fra 16. oktober 2006 til 15. desember 2008. For mer informasjon om RECALL-prosjektet, se www.recall.eu.com.



The Education and Training Service Centre (IS, promoter)

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins
Skeifunni 8, 108 Reykjavík, Iceland
Internettiside: www.frae.is
Kontaktperson: Ingibjörg Guðmundsdóttir
E-post: ingibjorg@frae.is



The Public Learning Association for non-formal adult education (DK)

Folkeligt oplysningsforbund - Horsens
Holmboes Alle 2, 8700 Horsens, Denmark
Internettiside: www.fof-rr.dk
Kontaktperson: Marianne Christensen
E-post: mc@fof-rr.dk



Consortium Employment and Environment (IT)

Consorzio Lavoro e Ambiente
Via E. Dal Pozzo, 5/A, 00146 Rome, Italy
Internettiside: www.galileo.it
Kontaktperson: Tito Livio Mongelli
E-post: cla@galileo.it



The Methodological Centre for VET (LT)

Profesinio mokymo metodikos centras
Geležinio Vilko str. 12, 01112 Vilnius, Lithuania
Internettiside: www.pmmc.lt
Kontaktperson: Lina Vaitkute
E-post: lina.v@pmmc.lt



The Norwegian Association for Adult Learning, NAAL (NO)

Voksenopplæringsforbundet, VOFO
Pb. 9339 Grønland, 0135 Oslo, Norway
Internettiside: www.vofo.no
Kontaktperson: Cathrine Thue
E-post: cathrine.thue@vofo.no



Vocational School of Leiria (PT)

Fundação Escola Profissional de Leiria
Rua da Cooperativa – S Romão, Pousos 2410 – 019, Leiria, Portugal
Internettiside: www.epl.pt
Kontaktperson: Sandra Rodrigues
E-post: srodrigues02@portugalmail.pt



The National Institute for Vocational Education and Training (SI)

Center RS za poklicno izobraževanje
Ob železnici 16, 1000 Ljubljana, Slovenia
Internettiside: www.cpi.si
Kontaktperson: Miha Lovšin
E-post: miha.lovsin@cpi.si



The Open College Network Yorkshire and Humber Region (UK)

OCNYHR, OCN House, Lower Warrengate, Wakefield WF1 1SA, United Kingdom
Internettiside: www.ocnyhr.org.uk
Kontaktperson: Donna Pritchard, Clare Wigzell
E-post: d.pritchard@ocnyhr.org.uk, c.wigzell@ocnyhr.org.uk



RECALL
Recognition of Quality in Lifelong Learning



Education and Culture
Leonardo da Vinci

Dette prosjektet er finansiert med støtte fra Europakommisjonen. De synspunktene som kommer til uttrykk i denne publikasjonen er forfatterens synspunkter og gjenspeiler ikke nødvendigvis Europakommisjonens holdninger. Verken Europakommisjonen eller representanter for Europakommisjonen er ansvarlig for informasjonen i dette dokumentet.

Innhold

Velkommen til EQM	4
Hvordan EQM brukes	5
Hvorfor skal kurstilbyderen evaluere seg selv?	6
Kvalitet er alles ansvar	6
1. Søke om EQM	7
2. Selvevaluering	8
Viktige forhold knyttet til selvevalueringsprosessen	8
EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorer	9
Hvordan fylle ut EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorer	9
Hva betyr avkryssingsrutene?	10
Avkryssingsruten "Gjelder ikke"	10
Hvorfor er det skyggelagte områder?	11
Hva slags dokumentasjon må fremskaffes til EQM?	11
Forklaring av EQMs evalueringsskjema	12
3. Det gylne triangel: Kurstilbyder – Personale – EQM-evaluator	20
4. Årlig selvaluering	21
5. Oppfølging underveis	21
6. Formidling og standardisering	21
7. Starten på en ny EQM-syklus	21
Ordliste	22

Velkommen til EQM

Etter hvert som folk blir mer oppmerksomme på hvor viktig det er å oppdatere det de kan og arbeidsgivere krever mer ansvarlighet og etterprøvbarehet, kan kurstilbydere ha behov for å kunne bevise kvaliteten av kurstilbudene. Denne veiledningen er først og fremst skrevet som en praktisk informasjon til kurstilbydere, men vil også leses av de nasjonale EQM-kontorene, de nasjonale EQM-evaluatorene og andre interesserte.

EQM-systemet er utviklet i samarbeid mellom institutt og organisasjoner i åtte land i sør, nord, øst og vest i Europa. Det ble utviklet som del av prosjektet RECALL – Recognition of Quality in Lifelong Learning. RECALL er et prosjekt under programmet Leonardo da Vinci som finansieres av Europakommisjonen. EQM gjenspeiler forskjellige behov og kulturelle forskjeller hos de involverte partnerne både på lokalt og nasjonalt nivå

De nasjonale EQM-kontorene som har som oppgave å vurdere kurstilbydere er ikke ennå opprettet. Det europeiske kvalitetsmerket EQM kan derfor ikke tildeles for øyeblikket (okt. 2008). Verktøy og veiledning til EQM finnes og er klart for bruk for kurstilbydere som ønsker å jobbe med kvalitet. I tillegg til å bevise kvaliteten hos kurstilbydere har EQM som mål å forbedre kvaliteten av ikke-formelle kurstilbydere og gjøre organisert læring mer gjennomslagskraftig for de som bruker kurstilbudene. Verktøy og veiledning er tilgjengelig på EQMs internettside: www.europeanqualitymark.org.

EQM er et kvalitetssikringsmerke for alle ikke-formelle kurstilbydere i Europa. Det er et system for å kvalitetssikre ikke-formelle kurstilbydere og deres aktiviteter, tilbud og arbeid. EQM måler hvor effektivt kurstilbyderne forstår hvilke system og aktiviteter som kreves for å tilby og støtte læring av god kvalitet i forhold til europeiske standardene for kvalitetssikring av læring. EQM er utviklet for å støtte kurstilbydere i å møte europeiske og nasjonale krav til kvalitet. EQM kan også brukes av andre typer kurs-/læringstilbydere.

EQM er også et verktøy for kurstilbydere og deres personale for å utforske hvordan de faktisk kvalitetssikrer både det de lærer bort og måten de støtter undervisning og læring på. Kjernen i EQM-prosessen er kurstilbyderens selvevaluering.

Undervisning brukes i dette dokumentet for å beskrive hvordan læringen er organisert i forhold til en kursdeltaker. Dette kan variere fra å være en veldig uformell aktivitet til å være en strukturert aktivitet i et strukturert læringsmiljø med eller uten samarbeid med formelle utdanningsinstitusjoner.

I løpet av utviklingsfasen ble konseptet og de ulike EQM-verkøylene brukt og evaluert av forskjellige kurstilbydere i de åtte forskjellige landene som deltok i prosjektet. Et av spørsmålene som ble stilt til kurstilbydere var:

"Hvorfor vil du at din organisasjon skal ha et europeisk kvalitetsmerke?"

En av kurstilbyderne svarte:

"Vi vil ha et kvalitetsmerke for at deltakerne skal ha en garanti for at våre kurs holder en god standard både i planfasen, under gjennomføringen og i oppfølgingsarbeidet etter kurset (dokumentasjon av opplæringen). Vi vil ha kvalitetsmerket for at deltakerne våre skal vite at de vil få den nødvendige informasjonen, god og vennlig service og for at de skal kunne stole på at våre administrative systemer er godt sikret.

BSF (Bygdefolkets studieforbund)
- et norsk studieforbund

Hvordan EQM brukes

De fleste kurstilbyderne som leser denne veiledning har besluttet at de ønsker å søke om EQM, eller de har allerede søkt. Søknaden om EQM begynner med å fylle ut et enkelt skjema med informasjon om kurstilbyderen og kontaktinformasjon.

For de som ønsker å søke finnes søknadsskjemaet og mer informasjon på EQMs internettside: www.europeanqualitymark.org

Kurstilbydere som søker EQM tar del i EQM-prosessen vist under.



Dersom en kurstilbyder ikke ønsker å søke om tildeling av EQM eller engasjere seg i EQM-prosessen på det nåværende tidspunkt, kan kurstilbyderen allikevel benytte seg av hovedverktøyet: EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorene. Dette skjemaet finnes på EQMs internettside (www.europeanqualitymark.org). Skjemaet er et enkelt og praktisk verktøy til bruk i kvalitetssikring av kurstilbyderen og skiller ut viktige områder for kvalitetsarbeid. Kurstilbyderen svarer på de 29 spørsmålene stilt i evalueringsskjemaet og sjekker på denne måten hva slags prosesser og rutiner som er i bruk i organisasjonen. Slik trenger en som kurstilbyder ikke bruke tid på å vurdere hvor en skal starte og slutte en kvalitetsgjennomgang. Isteden kan en bruke tiden på å få oversikt over organisasjonen, hva slags kvalitetsnivå en har på ulike områder og i tillegg vurdere hva en eventuelt ønsker å forbedre. Skjemaet strukturerer arbeidet med å samle informasjon og en sparer slik mye tid ved å fylle ut skjemaet. I tillegg vil en slik selvevalueringsprosess bidra til å øke bevisstheten rundt kvalitetsspørsmål hos personalet som deltar i prosessen. Økt kvalitetsbevissthet blant personalet gjør det enklere å øke kvalitet i selve organisasjonen.

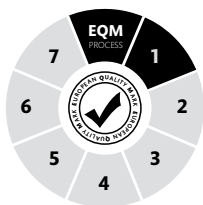
Hvorfor skal kurstilbyderen evaluere seg selv?

Selvevalueringsprosessen er kjernen i kvalitetsforbedringsstrategien i EQM. I løpet av denne prosessen vil representanter for kurstilbyderen stille seg selv og personalet spørsmål om kvaliteten av organisasjonen og aktivitetene som drives. Det de beskriver som svar hjelper kurstilbyderen til å få et realistisk bilde av handlinger, prosesser og prosedyrer som skjer i organisasjonen. På bakgrunn av resultatene av selvevalueringsprosessen kan kurstilbyderen foreta forbedringer. Selvevaluering gir alle som deltar i prosessen en bedre oversikt og bedre kunnskap om organisasjonen. Det styrker også bevisstheten om forskjellige forhold rundt kvalitet. Selvevalueringen kan være en hjelp for personalet til å dra sammen for å utføre en felles oppgave og få eierskap til selvevalueringsprosessen og de endringer som kommer som resultat av den. Denne prosessen vil i seg selv styrke kvaliteten av organisasjonen.

Kvalitet er alles ansvar

Kvalitetssikring er ikke en enkelt persons oppgave. Det er ikke noe som bør overlates til lederen alene. Tvert imot er dette en oppgave som bør være felles og deles i organisasjonen. I praksis betyr det at blant de som deltar i kvalitetsvurderinger må en finne personale som representerer ledelsen, personale med ansvar for kvalitet, administrasjon og pedagogisk personell (inkludert frivillige). Det er enklest å kartlegge kvaliteten av en organisasjon og jobbe for forbedring dersom dette er integrert i organisasjonen som et samarbeid mellom alle involverte.

I. Søke om EQM



EQM-verktøy, veiledning, søknadsskjema og annen generell informasjon finnes på EQMs internettside:
www.europeanqualitymark.org

Kontaktinformasjon til de nasjonale EQM-kontorene for evaluering og godkjenning vil være tilgjengelig på samme sted.

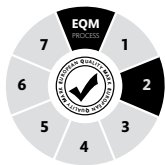
Det første trinnet i EQM-prosessen er å fylle ut et kort søknadsskjema med grunnleggende informasjon om kurstilbyderen. EQMs søknadsskjema finnes på: www.europeanqualitymark.org. Skjemaet sendes til det nasjonale EQM-kontoret som står oppført på internettsiden.

Søknadsskjema til EQM:

I de grå områdene i skjemaet finner en spørsmålene fra EQM. De hvite områdene er satt av til kurstilbyderen for å svare på spørsmålene og forklare. Under finner en deler av skjemaet med eksempel på informasjon til utfylling.

Organisasjonstype	For eksempel voksenopplæring, læring for voksne i frivillig sektor, kirke, fagforening, studieforbund, arbeidsgiver, privat kurstilbyder/opplæringsaktør, andre – beskriv.
Beskriv hvordan organisasjonen er bygd opp	For eksempel antall ansatte inkl. frivillige, hvor mange steder foregår kursvirksomhet, antall deltakere per år, ledelse og ledelsens oppbygging/hierarki, løse grupperinger med felles interesser som møtes mer uformelt, enhver struktur som deltakerne forholder seg til.
Beskriv hvorfor organisasjonen ønsker å søke om EQM (maksimum 50 ord):	For eksempel kvalitetssikring, markedsføring, kommersielle grunner, nettverksbygging, dele gode erfaringer på praksis.

2. Selvevaluering



Selvevalueringsfasen er kjernen i EQM. Kurstilbyderen sender inn EQM-søknaden til det nasjonale EQM-kontoret for evaluering og godkjenning. Her registreres søknaden. De nasjonale EQM-kontorene gir søkerne tilgang til EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorer.

EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorer kan også bli brukt som et verktøy for kurstilbydere som ikke søker om EQM, men som allikevel ønsker et hjelpemiddel til å evaluere egen kvalitet.

Kurstilbyderen (inkludert alt personale knyttet til ledelse og kvalitetssikring) går gjennom gjeldende praksis og fyller inn i EQMs evalueringsskjema. Som del av selvevalueringsprosessen er det essensielt at pedagogisk personale inkluderes i prosessen. På denne måten får personalet eierskap til EQM-prosessen, det er større sannsynlighet for at de gjennomfører foreslåtte endringer og de sikrer at eventuelle forbedringer er realistiske i praksis. Kurstilbyderens beskrivelser støttes av vedlagte dokumenter som er bevis og eksempel på den praksisen som beskrives. Ytterligere detaljer om bruken av skjemaet vil bli behandlet senere i denne veiledningen

Viktige forhold knyttet til selvevalueringsprosessen

- ✓ Forberedelse – en god forberedelse er nødvendig for å få til en vellykket selvevalueringsprosess. Alle som er involvert i prosessen må få informasjon om muligheter og utfordringer som kan oppstå når en selvevaluerer.
- ✓ Ressurser – for å kunne sikre og forbedre kvaliteten må ledelsen sørge for at det er satt av nok tid, i tillegg til at penger og personell er tilgjengelig.
- ✓ Velg en gruppe og en gruppeleder – velg hvem som skal ha ansvaret for EQM-prosessen. Denne personen må kunne inspirere og oppmuntre andre siden det er denne personen som holder fok samlet i evalueringssprosessen. Gruppelederen kan være en person som vanligvis har ansvaret for kvalitetsspørsmål eller det kan være en person som velges spesielt for arbeidet med EQM. Gruppelederen jobber med en gruppe fra personalet, men må også til en viss grad involvere resten av personalet. Det er viktig at meninger fra forskjellig typer personale blir hørt og tatt i betraktning. For å kunne forbedre kvaliteten må hele personalet ha eierskap til endringene som skal implementeres.
- ✓ Fastsett realistiske mål – urealistiske mål kan virke demoraliserende. Er målene urealistiske kan de være for vanskelige for personalet å oppnå. Planlegg og del opp oppgavene i mindre enheter slik at slutt målet kan nås over tid. Alle forbedringer kan ikke gjennomføres med en gang, men dersom en tar ett skritt av gangen, kan en nå et mål som i utgangspunktet virket urealistisk.
- ✓ Planlegg – Lag en arbeidsplan der en sikrer seg at alle kjenner og forstår innholdet. Fastsett oppgaver, ansvar og tidfest prosessen. Det er viktig å ta med så mange meninger som mulig når en samler inn data om hvordan prosessene i organisasjonen er og hvordan de brukes. Utviklingsarbeid dreier seg om engasjement og et ønske om å gjøre ting bedre. Folk involvert i dette må være overbevist om at det å arbeide for å forbedre kvaliteten er viktig. Derfor er det også viktig at alle er involvert.
- ✓ Kommunikasjon – det er viktig at kommunikasjonen er effektiv og at alle blir hørt. Eventuell motstand mot arbeidet med kvalitet kan forebygges ved at en har en åpen dialog og en effektiv informasjonsflyt i organisasjonen.
- ✓ Still spørsmål – Gjør det til en vane å stille spørsmål som *Hvordan gjør vi dette?* og *Kan vi gjøre det bedre?* Dette vil stimulere til å tenke på kvalitet og hvordan en kan forbedre kvaliteten i organisasjonen.

EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorer

Bildet under er en side fra evalueringsskjemaet i EQM. De ulike delene av skjemaet forklares her for dere som skal jobbe med skjemaet og ha ansvaret for selvevalueringen.

Dette er et tema for vurdering.	2.2	Læringsavtale	
	2.2.3	Kurstilbyderen inngår en læringsavtale mellom kurstilbyderen og deltaker/ oppdragsgiver før kurset starter	
I dette feltet beskriver representanter for kurstilbyderen det som skjer i organisasjonen og forklarer det avkryssede svaralternativet lenger ned på siden.	<i>Legg ved et eksempel på en læringsavtale mellom kurstilbyder og deltaker/ oppdragsgiver</i>		
	Kurstilbyderens forklaring:		
	Vedlegg som støtter forklaringen over:		
Kurstilbyderen krysser av for det svaralternativet som passer best til situasjonen som det er gjort rede for.	Kryss av for et svaralternativ på bakgrunn av informasjonen over		
	Kurstilbyder	Nivåbeskrivelse	Evaluator
	<input type="checkbox"/>	Gjelder ikke (forklar hvorfor i feltet over)	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Læringsavtaler inngås ikke	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	Læring diskuteres og avtales muntlig mellom kurstilbyder og deltaker/oppdragsgiver	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	Læring diskuteres og avtales skriftlig og er tilgjengelig for kurstilbyder og deltaker/oppdragsgiver	<input checked="" type="checkbox"/>
Her kan evaluatoren gi detaljerte forklaringer vedrørende resultatet av hans/hennes vurdering, komme med forslag til forbedring og skrive inn tema til diskusjon.	<input checked="" type="checkbox"/>	Læring avtales muntlig og skriftlig mellom kurstilbyder, deltaker og oppdragsgiver	<input checked="" type="checkbox"/>
	Evaluators kommentarer:		

Dette er kvalitetskriteriet som kurstilbyderen vurderer egen praksis mot. Spørsmålet dere besvarer er skrevet i feltet under i kursiv.

Før opp alt materiell dere ønsker å legge ved som støtter forklaringen over.

Evaluatoren krysser av for svaralternativet som hun/han mener best beskriver den situasjonen kurstilbyderen gjør rede for.

Hvordan fylle ut EQMs evalueringsskjema for kurstilbydere og evaluatorer

EQMs evalueringsskjema inneholder mange forskjellige kvalitetskriterier som dekker de følgende områdene:

- Administrasjon
- Kurs
- Hvordan man sjekker at deltakerne når målene sine
- Hvordan sjekke at kursene er så bra som mulig

Hver av disse fire delene tar opp effektiviteten av forskjellige aspekter av kurstilbyderens organisasjon og kurstilbud. De fire første sidene av evalueringsskjemaet viser en oversikt over alle kvalitetskriteriene og en introduksjon til disse. Kurstilbyderen blir spurt 29 spørsmål som representerer EQMs kvalitetskriterier

Kvalitetskriteriene blir presentert som utsagn slik som:

“1.1.2: Kurstilbyderen fører og oppbevarer nøye registrering over oppmøte”

Utsagnene blir fulgt av et til to spørsmål som skal besvares, slik som:

“1.1.2: Hvordan holder du oversikt over deltakernes oppmøte på kurs? Hvor er denne informasjonen?”

Dere svarer på spørsmålene ved å si hva dere gjør og hvordan dere gjør det. Fyll inn så mye informasjon dere trenger for å gjøre informasjonen klar for dem som leser skjemaet. Grundig informasjon her gjør det lettere for kurstilbyderen å få oversikt og jobbe med kvalitetsspørsmål, samtidig som det blir lettere for EQM-evaluatoren å forstå. Deretter legger dere til dokumenter som støtter det som er beskrevet, for eksempel brosjyrer med kursinformasjon, evalueringsskjema for kursdeltaker, beskrivelse av prosedyrer etc. Dere skriver ned disse bevisene på samme side som besvarelsen ellers og leverer det sammen med EQMs evalueringsskjema til det nasjonale EQM-kontoret. Vedleggene må merkes tydelig med nummeret på det spørsmålet det hører til.

Hva betyr avkryssingsrutene?

Etter at dere har svart på spørsmålet under kvalitetskriteriet og ført opp dokumentene som støtter besvarelsen, kommer dere til avkryssingsområdet. I denne delen av skjemaet finner dere en samling beskrivelser med avkryssingsruter på hver side som hører til kvalitetskriteriet over.

Avkryssingsrutene synliggjør kurstilbyderens mulige aktiviteter på området. Kryss av i én av rutene på venstre side. Dere gjør det for å vise hvordan dere vurderer praksis i egen organisasjon i forhold til beskrivelsene.

I noen tilfeller kan det være vanskelig å finne en rute som beskriver situasjonen og praksisen. Hvis det er tilfellet må dere krysse av for den beskrivelsen som passer best med deres egen praksis og så bruke det tomme området der det står "Kurstilbyderens forklaring" for å forklare og beskrive.

De som søker om EQM vil jobbe med en evaluator (trinn 3 i EQM-modellen). Dette betyr at dere har en mulighet til for å forklare deres eget kurstilbud og organisering i dialog med en evaluator.

EQM-evaluatoren krysser av i rutene på høyre side for å vise hvordan hun/han har vurdert kurstilbyderens besvarelse.

Avkryssingsruten "Gjelder ikke"

Den først avkryssingsruten er "Gjelder ikke". Dette er svaralternativet du velger dersom selve spørsmålet ikke er relevant for typen kurstilbyder dere er og typen læringsaktiviteter dere tilbyr. Hvis dette alternativet krysses av er det helt nødvendig å forklare hvorfor spørsmålet ikke gjelder. Dere skriver forklaringen i feltet der det står "Kurstilbyderens forklaring". Er dette virkelig et spørsmål som ikke er relevant eller som ikke gjelder, eller er det heller noe dere ikke gjør eller ikke har?

Når en beskriver for eksempel hva slags prosedyrer som finnes og er i bruk av personalet (betalt og frivillig) kan det være fristende å krysse av "Gjelder ikke" istedenfor å finne ut detaljene av det som gjøres. Uansett så er "Gjelder ikke" et svaralternativ som svært sjelden skal brukes. Dersom en kurstilbyder skal bli tildelt EQM vil dette svaralternativet kun i sjeldne tilfeller aksepteres. Det gjelder for organisert læring uansett om denne læringen finner sted i en organisasjon/institusjon som kalles ikke-formell eller formell. Som søkere til EQM vil dere være i dialog med en evaluator som vil vurdere svarene og bruke sunn fornuft og god profesjonell vurdering. Uansett:

En kurstilbyder som blir tildelt EQM bør ikke har mer enn to avkryssinger på "Gjelder ikke".

Hvorfor er det skyggelagte områder?

Noen av avkryssingsrutene er skyggelagt. Dette er gjort for å vise at dette svaralternativet faller innenfor standarden i EQM. Ingen hvite avkryssingsruter vil bli akseptert hos en kurstilbyder som blir tildelt EQM, med unntak av to "Gjelder ikke" i visse tilfeller.

Avkryssingsrutene går fra "Gjelder ikke" og "Har ikke et slikt system"/"Ingen slik prosess" etc. til avkryssingsruter som beskriver omfattende rutiner, detaljert oppfølging og veldokumenterte prosesser. Kurstilbydere er forskjellige og det er ikke alltid det siste svaralternativet som er best. En liten kurstilbyder kan ha et system som ikke er fullt utviklet fordi det ikke passer og fordi de ikke har nok ressurser eller personale. De kan ha færre møter og mindre dokumenter i bruk enn det som er nevnt i svaralternativene, men allikevel ha en robust kvalitetsprosess. For dem som jobber mot å få EQM må rutinene, systemene og aktivitetene være på en slik måte at de kan beskrives ved å krysse av for en av de skyggelagte avkryssingsrutene.

Hvis dere vurderer det slik at en hvit avkryssingsrute er det som best beskriver situasjonen kan dette være et område dere ønsker å forbedre. For å bli tildelt EQM må praksis på dette området da forbedres.

Når det gjelder å vurdere seg selv, om det er en selv som person eller egen organisasjon, kan det ofte være vanskelig å se hva som faktisk er der. Derfor bør en alltid forklare og ta ting en er usikker på opp til diskusjon med evaluator når en tar del i evalueringsprosessen i EQM. Kan det hende at det finnes prosesser og rutiner som ikke er skrevet ned noe sted selv om de er i bruk av personalet? Kan det hende at dere har gode kvalitetssystemer på plass på de fleste områder og med mindre justeringer kan bringe praksis opp til samme nivå på andre områder?

Det er viktig å tenke på alle systemene som er på plass for å sikre kvaliteten av læringen i organisasjonen og hvorvidt personalet faktisk følger disse i det daglige. Samtidig er det viktig å se på hva folk gjør som kan regnes som uoffisielle aktiviteter for å fremme og sikre kvalitet. Systemer som er beskrevet på papir sikrer ikke nødvendigvis kvaliteten, og manglende skriftlige rutiner betyr ikke nødvendigvis at kvaliteten ikke er sikret. I de fleste tilfeller vil det allikevel være enklere å oppnå god kvalitet dersom systemene finnes både skriftlig i form av dokumentasjon, og i praksis. Det å krysse av for et svaralternativ med hvit avkryssingsboks vil ikke nødvendigvis si at kurstilbyderen det gjelder er langt fra nivået som kreves i EQM.

Hva slags dokumentasjon må fremskaffes til EQM?

Det er spesielt viktig når evalueringen baserer seg på en selvevalueringsprosess at dere legger ved dokumentasjon som kan støtte og gi mer informasjon i forhold til det som er forklart og beskrevet. Slike dokumenter skal føres opp etter kurstilbyderens forklaring i evalueringsskjemaet. Alle vedlegg markeres tydelig med nummeret til det kriteriet det hører til (for eksempel: 1.1.2, 2.2.4). I elektroniske dokumenter kan nummeret skrives inn i filnavnet og i et papirdokument skrives det på første side. I de fleste tilfeller gjelder dette støttedokumenter. All dokumentasjon tas fra det som er i bruk hos kurstilbyderen. Dere beskriver situasjonen i organisasjonen/ institusjonen slik den er i dag. Dere legger ved dokumentasjon på hvor godt dere kjenner til kursdeltakerne og læringstilbudet de deltar i. Dere viser hvordan personalet støtter kursdeltakerne og hvordan dere (kurstilbyderen) støtter personalet.

Forklaring av EQMs evalueringsskjema

I denne delen vil spørsmål fra EQMs evalueringsskjema bli forklart og kommentert. Spørsmål vil også bli spurt som en hjelp for kurstilbydere når de fyller inn evalueringsskjemaet. Det vil ikke være mulig å svare på alle spørsmål som måtte komme opp i utfyllingsprosessen i dette dokumentet, men evalueringsskjemaet klargjøres så mye som mulig. Hvis man aldri tidligere har jobbet med en oversikt over systemene for kvalitetssikring i egen organisasjon kan forklaringene en gir være ganske kompliserte eller difuse. Derfor er det viktige å sørge for nok detaljer i forklaringene om hva praksis er, gi eksempler og legge ved dokumenter som støtter det som er skrevet. Eksempler på slike vedlegg er tilgjengelig på EQMs internettside: www.europeanqualitymark.org

Generell kommentar: Hvis svaralternativet "Gjelder ikke" er krysset av må det være en overbevisende forklaring på hvorfor dette er tilfellet. Forklaringen må godtas av evaluatoren for å være tilstrekkelig for en tildeling av EQM.

I.1	Administrasjon, oppbevaring av og tilgang til dokumenter
I.1.1	Kurstilbyderen har et nøyaktig system for registrering av kurs og deltakere
<i>Hvordan vet du hvilke deltakere som deltar på hvilke kurs? Hvor finnes denne informasjonen?</i>	
<p>Registrerer dere potensielle kursdeltakere? Registrere dere kursdeltakere når de melder seg på kurs eller når de kommer på kurset? Hva slags informasjon registreres og hvor detaljert er den?</p> <p>Beskriv hvordan dere holder oversikt over hver enkelt deltaker og hvert enkelt kurs. Hvordan registreres informasjon om dette (elektroniske/papirdokumenter, et elektronisk system for alle kurs og deltakere, et nettbasert system som samler forskjellig typer informasjon etter behov etc.)?</p> <p>Hvor oppbevarer dere fysisk denne informasjonen og hvem er ansvarlig for den? Hvis dere som fyller inn representerer en lokalavdeling deler dere da informasjon og erfaring med et hovedkontor, eller har dere et felles system for administrasjon, oppbevaring av og tilgang til dokumenter?</p> <p>"Tilstrekkelige opplysninger" og "all relevant informasjon"</p> <p>Vil dere si at systemet dere har registrerer tilstrekkelig med relevante opplysninger eller all relevant informasjon? Hvis dere krysser av for et av disse svaralternativene er det viktig at dere forklarer hva dere vurderer som tilstrekkelig og all relevant informasjon. Generelt sett vil tilstrekkelig opplysninger være de grunnleggende, absolutt nødvendige opplysningene som trengs for å ha oversikt. Dette kan variere fra land til land i tråd med lover og regler som sier hva som er tilstrekkelig informasjon om deltakere og kurs. Eksempel: I Norge må deltakere registreres for å få offentlig støtte. For å kunne regnes som tilstrekkelig registrering må lister over deltakere på kurs inneholde. Navn, adresse, fødselsdato og fødselsår.</p> <p>Svaralternativet "all relevant informasjon" vil da vise til et system der mer informasjon blir registrert. Dette kan være informasjon som dekker mer enn de absolutte behov for informasjon for at en skal ha oversikt og kontroll over kurs og deltakere.</p> <p>Eksempel: hvis en liste over deltakere på kurs i Norge har sekundær eller ekstra informasjon i forhold til det som er påkrevd vil det være riktig å krysse av for "all relevant informasjon". Dette kan være informasjon om deltakernes behov, ønsker, erfaringer eller planer for læring som vil være nyttig for lærerne/kurstilbyderen å vite om når kurset holdes, men som ikke er essensiell informasjon.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og beviser hvordan systemet er i praksis.</p>	

I.1	Administrasjon, oppbevaring av og tilgang til dokumenter
I.1.2	Kurstilbyderen fører og oppbevarer nøye registrering over oppmøte
<i>Hvordan holder du oversikt over deltakernes oppmøte på kurs? Hvor er denne informasjonen?</i>	
<p>Hvordan registrerer dere kursdeltakeres oppmøte på kurs? Hvordan foreligger dette? Hvor oppbevares denne informasjonen og hvor lenge blir det oppbevart? Hvem har ansvar for at oppmøte registreres og hvem gjør det i praksis? Gjøres det på papir eller elektronisk?</p> <p>Mange av avkryssingsrutene er svaralternativer som beskriver dette som et delt ansvar mellom kurstilbyder og lærere, for eksempel "Kurstilbyderen har ansvaret, delegert dette videre til lærerne". Her er det viktig å beskrive hvordan dette ansvaret deles, hvordan samarbeides det om denne oppgaven og hvordan deles de praktiske oppgavene og den overordnede kontrollen av dette.</p> <p>EQM-evaluatorene vil fokusere på hvordan dette arbeidet deles og hvordan de som deltar jobber sammen.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

I.1	Administrasjon, oppbevaring av og tilgang til dokumenter
I.1.3	Kurstilbyderen dokumenterer hva deltakerne har lært
<i>Hvordan viser du hva deltakerne lærer? Hvor er informasjonen om deltakernes resultater?</i>	
<p>Hvordan viser dere hva deltakerne oppnår? For eksempel: ved muntlig tilbakemelding, skriftlig tilbakemelding, kursbevis med beskrivelse av hva som er oppnådd, prøve/test, eksamen osv. Hvor er denne informasjonen? For eksempel: skrevet på papir og gitt til deltaker, på papir eller elektronisk oppbevart hos kurstilbyderen. Hvor lenge er det mulig å få tilgang til informasjonen og hvordan oppbevares den? Er informasjonen først og fremst for kursdeltakeren eller er den lagd for presentere hva kursdeltakeren har oppnådd til en tredje part?</p> <p>I mange tilfeller arrangerer kurstilbydere mange forskjellige kurs der kravene til dokumentasjon av kursdeltakernes læring og oppbevaring av dette er svært ulike. Hvis dette er tilfellet for dere kan flere avkryssingsruter være relevant. Forklar hva situasjonen er for de ulike typene kurs.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

1.1	Administrasjon, oppbevaring av og tilgang til dokumenter
1.1.5	Kurstilbyderen definerer kravene til tilfredsstillende gjennomføring av hvert kurs
<i>Hva er den administrative prosessen for å slutføre hvert enkelt kurs (når vet du at det administrative arbeidet med et kurs er avsluttet)?</i>	
<p>Hvis dere tenker gjennom prosessen med å jobbe med et kurs hva ville der skrive ned i en sjekkliste (elementer av planlegging, oppstart, gjennomføring, avslutning/slutføring)? Hva er det siste som må gjøres på en slik liste? Avkryssingsdelen vil gi noe veiledning. Dette spørsmålet er kursspesifikt. Tenk gjennom alle typer kurs dere tilbyr og forklar hvordan situasjonen er i forhold til de ulike kursene. Evaluatoren kan spørre etter eksempler på dokumenter for kurs som vanligvis krever en dokumentert prosess.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

2.1	Kartlegging av deltakernes behov og mål
2.1.1	Kurstilbyderen sørger for at deltakernes behov og mål blir klart definert før et kurs starter og at deltaker og kurstilbyder er enige om dette
<i>Hvordan finner du ut hva deltakerne ønsker/har bruk for å lære? Hvordan blir du enig med deltakeren om dette og hvor finnes denne avtalen?</i>	
<p>For noen kurs gjelder formelle krav som bestemmer strukturen på kurset, planleggingen osv. Andre kurs planlegges friere. Dette er det tatt hensyn til i 2.1.1 og evaluatoren vil også ta dette med i betraktning.</p> <p>Hvordan får dere informasjon fra kursdeltakere om hva de ønsker å lære (samtale i et møte eller per telefon, utfylling av et skjema i papir eller elektronisk osv.)? Vet dere noe om hvorfor de ønsker og lære dette/hva de skal bruke det til? Deltakernes motivasjon og tiltenkt bruksområde kan ha innflytelse på hvordan lærere jobber med temaene og det kan ha innflytelse på hvor effektivt læringen vil bli.</p> <p>Finnes det en formell avtale med deltakere om hva de skal lære? Hvis ja hvordan gjøres dette i praksis? Individuelt, i en gruppe, skrevet ned og signert, skrevet ned uten underskrift, lagret på papir eller elektronisk osv. Er temaene for kurset og den avtalte læringen tatt med i kursbevis eller vitnemål som deltakerne får etter kurset?</p> <p>Deltakere bør i mange tilfeller få tilbud om nivåkartlegging eller nivåtest/kompetansevurdering (for eksempel på internett). Dette er noe evaluatoren kan komme til å se etter. Behovet og nødvendigheten av å vurdere kunnskap/ferdigheter for å sette deltakerne på riktig kurs vil variere fra kurs til kurs. Dersom kurstilbyderen beskriver nivået på kursene godt burde ikke nivåkartlegging eller nivåtest/kompetansevurdering være et absolutt krav. Dette er særlig tilfellet dersom det er muligheter til å skifte til et annet kursnivå. Obligatoriske tester kan virke avskrekkende på potensielle kursdeltakere og bruken av disse må tilpasses hvert kurs.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

2.2	Læringsmål og læringsutbytte
2.2.3	Kurstilbyderen inngår en læringsavtale mellom kurstilbyder og deltaker/oppdragsgiver før kurset starter
<i>Legg vet et eksempel på en skriftlig redegjørelse for læringsmål og læringsutbytte for et kurs der det står f.eks.: "Som et resultat av dette kurset vil deltakerne være i stand til å ..."</i>	
Hvis læring diskuteres og avtales muntlig mellom kurstilbyder og kursdeltaker/oppdragsgiver skal kontakinformasjon fra en faktisk avtale legges ved.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

2.3	Kursinnhold og metodikk
2.3.1	Kurstilbyder sørger for at kursinnholdet bygger på kartlagte behov og mål slik at læringsmålene nås
<i>Gi eksempler som viser hvordan kursinnholdet utvikles i forhold til kartlagte behov</i>	
Svaret på dette spørsmålet avhenger av typen kurs. Dokumentasjon kan være et dokument som beskriver behovsanalyseprosesser, eller en rapport om hvordan man fant ut hva behovet var.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

2.4	Bemanningskriterier
2.4.1	Kurstilbyderen sikrer at lærerne er kvalifisert i kraft av sin utdanning, opplæring og/eller erfaring
<i>Hvordan forsikrer du deg om at lærerne er kvalifiserte og kompetente i fagområdet og har tilstrekkelige ferdigheter i passende undervisningsmetoder?</i>	
Hvordan kjenner dere lærernes kompetanser? Hvordan holder lærerne seg oppdaterte og hvordan styrker de egen kompetanse når nødvendig? Dette er et kursspesifikt spørsmål. Tenk gjennom alle kurs dere tilbyr.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

3.1	Oppnåelse av læringsmål
3.1.1	Kurstilbyderen sørger for at lærerne har en tilstrekkelig metodisk bredde i vurderingen av om deltakerne når læringsmålene
<i>Hvordan vet du at deltakerne har nådd sine læringsmål? Gi eksempel</i>	
Hvordan deltakerne får tilbakemelding avhenger av hva slags kurs det dreier seg om. Minimumskravet fra EQM er at det finnes et system for jevnlig tilbakemelding til deltakere enten muntlig eller skriftlig.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

3.1	Oppnåelse av læringsmål
3.1.2	Kurstilbyderen sørger for at deltakerne på forhånd blir informert om at det vil bli vurdert i hvilken grad de når læringsmålene og at de vil få tilbakemelding om dette
<i>Hvordan og når blir deltakerne informert om at det de lærer vil bli holdt oversikt over og sjekket i løpet av kurset?</i>	
Minimumskravet er at deltakerne får skriftlig informasjon når de starter kurset om hvordan de vil lære i løpet av kurset. Hvordan skjer det og hvem har ansvaret for det (observasjon, dialog, oppgaveløsning, tester/eksamen etc.)? Kan deltakerne selv velge eller ha innflytelse på i hvilken grad de ønsker at læreren holder oversikt over/sjekker det de lærer og gir tilbakemelding? Finnes det valgfrie eller obligatoriske tester?	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

3.1	Oppnåelse av læringsmål
3.1.3	Kurstilbyder sørger for at deltakerne under og etter kurset får tilbakemelding om i hvilken grad de når læringsmålene
<i>Hvordan gir du tilbakemelding til deltakere for å hjelpe dem til å nå læringsmålene?</i>	
Er lærerne i dialog med deltakerne om hvordan de lærer og hvis dette er tilfelle hvordan planlegges og forberedes dette? Får deltakerne skriftlig tilbakemelding om fremgang? Er slik muntlig eller skriftlig tilbakemelding knyttet til den enkelte deltakers behov og planer for læring og hvordan gjøres dette i praksis.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

3.1	Oppnåelse av læringsmål
3.1.4	Kurstilbyder informerer deltakerne om læringsmål ved slutten av kurset
<i>Hvordan blir deltakerne informert om at de har nådd læringsmålene ved slutten av kurset?</i>	
<p>Deltakere bør få et bevis på at de har deltatt på et kurs. Ifølge EQM er minimumskravet at dette skal være et skriftlig dokument med beskrivelse av kursinnhold som skal gis til enhver deltaker som ber om det (hvis det ikke er mulig å gi det ut til alle deltakere). Dersom dere krysser av for "Deltakerbevis som bekrefter frammøte med beskrivelse av kursinnholdet gis ved etterspørsel" må dere være forberedt på å vise evaluatoren et dokument som bekrefter frammøte inkl. en klar beskrivelse av kursinnhold.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

4.1	Kursevaluering
4.1.1	Kurstilbyder sørger for at lærere eller administrasjonen hos kurstilbyderen mottar tilbakemeldinger fra kursdeltakere som brukes til å overvåke, tilpasse og forbedre kurset i forhold til behov
<i>Hvordan gir kursdeltakerne konstruktive tilbakemeldinger til lærere/kurstilbyderen om selve kurset?</i>	
<p>Minimumskrav i EQM er at deltakerne har lov til å gi tilbakemeldinger på kurset, at de oppmuntres til å gjøre det og at dette gjøres anonymt. Hvordan gjøres dette?</p> <p>Hvis dere krysser av for "Skriftlig anonym tilbakemelding i løpet av eller etter kurset" bør dere legge ved for eksempel et spørreskjema for anonym tilbakemelding, analyse av kursevalueringer, handlingsplan el. Hvordan bruker lærere og deltakere denne informasjonen til å forbedre praksis? Finnes det en felles prosedyre for alle lærere eller er det opp til hver enkelt lærer? Er det forskjeller i praksis fra kurs til kurs bør dette forklares.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

4.1	Kursevaluering og kvalitetsgjennomgang
4.1.2	Kurstilbyderen sørger for at personalet er involvert i kvalitetsgjennomgangen og gir informasjon og tilbakemelding til ledelsen
<i>Hvordan er personalet involvert i jevnlig forbedring av kurs, undervisningsmetoder, ressurser og materiell, deltakernes læringsutbytte, tilbakemelding og støtte til deltakere?</i>	
Svaret på dette spørsmålet inkluderer en beskrivelse av systemet for all kursevaluering. Hvordan jobber ulike typer personale (ansatte og mulige frivillige) sammen med evaluering, kvalitetsgjennomgang og forbedring av aktiviteter? Er alle typer personale involvert eller kun noen typer personale?	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

4.2	Kvalitetssikring
4.2.2	Kurstilbyderen sørger for at det er enighet om en intern rutine for kvalitetsgjennomgang
<i>Hvordan sikrer du kvaliteten av læringstilbudet over tid? Forklar.</i>	
Hvordan hele kurstilbyderorganisasjonen jobber med kvalitetssikring bør være skrevet ned. Derfor er minimumskravet her at det skal finnes noe skriftlig dokumentasjon om hvordan dette arbeidet gjøres, hva slags tema har blitt diskutert og håndtert og hva slags beslutninger har blitt tatt.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

4.2	Kvalitetssikring
4.2.3	Kurstilbyderen sørger for at det er enighet om hva slags kvalitetskriterier som gjelder i kvalitetsgjennomgang og kvalitetsvurdering
<i>Hva bruker du for å kvalitetssikre kurstilbudet og all annen aktivitet hos kurstilbyder, f.eks. EQM, ISO 9 E37, internt avtalte spørsmål/veiledning/kriterier/sjekkliste for kvalitet (forklar)?</i>	
Hvordan vurderer dere kvaliteten av aktivitetene deres og hva slags verktøy brukes til dette? Gi en detaljert beskrivelse av hva slags kriterier som brukes i kvalitetssikringsprosessen deres.	
Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.	

4.2	Kvalitetssikring
4.2.5	Kurstilbyderen sikrer at alt personale som er involvert i kvalitetsgjennomgangen får støtte til å forstå og bruke denne kvalitetsprosessen
<i>Hvordan får personalet opplæring i kvalitetsprosessen og hvordan er de involvert i kvalitetsprosessen?</i>	
<p>Det er nødvendig at alt personalet forstår hva som regnes for god kvalitet og er enige om dette. De må forstå de verktøyene som er i bruk (EQM, sjekklister osv.).</p> <p>Minimumskravet er at det er satt av tid i årsplanene for å gi opplæring til personalet slik at de alle har mulighet til å delta i kvalitetsprosessen. Skriftlig dokumentasjon på slike møter bør legges ved.</p> <p>Husk å legge ved dokumenter eller annet som illustrerer praksis og støtter opplysningene som er gitt.</p>	

3. Det gyldne triangel: Kurstilbyder – Personale – EQM-evaluator

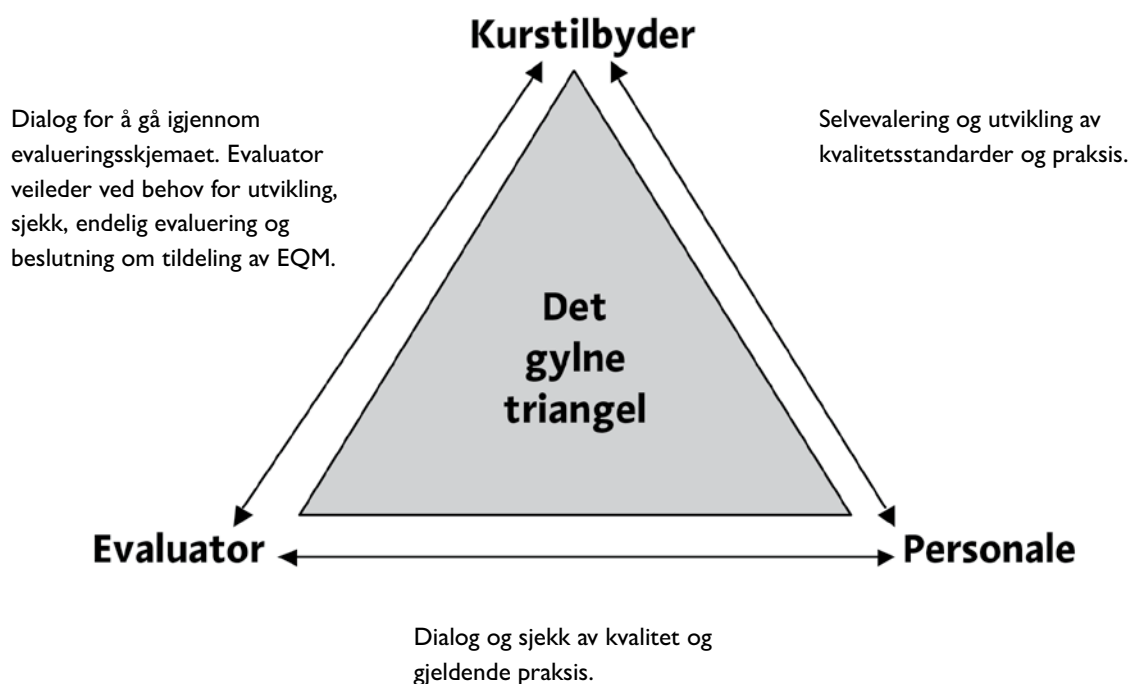


Som nevnt tidligere i dette dokumentet er selvevalueringsprosessen og arbeidet med EQMs evalueringsskjema noe som skal gjøres som et samarbeid. De som deltar i dette er en valgt leder for gruppa som jobber med EQM, personalet i gruppa og personalet generelt. Når EQMs evalueringsskjema leveres til det nasjonale EQM-kontoret vil besvarelsen i skjemaet leses og evalueres av en EQM-evaluator. Evaluatoren starter så en dialogprosess med kurstilbyderens EQM-gruppe. Denne dialogen kan gjøres på forskjellige måter. Besøk og møter mellom evaluator og kurstilbyder kan være en mulighet. Andre muligheter er for eksempel samtaler via telefon, datamaskin, videokonferanse osv. Denne dialogen skal finne sted innen to måneder. Kurstilbyderen vil være representert med et minimum av to personer i kommunikasjonen med evaluatoren. De vil nå jobbe sammen for å sikre at besvarelsen fra kurstilbyderen er klar og forklare ytterligere hvis det er nødvendig.

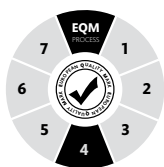
Etter to måneder vil evaluatoren:

- A) anbefale det nasjonale EQM-kontoret å tildele EQM til kurstilbyderen (for en periode på fire år, forutsatt at kurstilbyderen gjennomfører en årlig selvevaluering, se trinn 4 under)
- B) eller konklusjonen av evalueringen er at kurstilbyderen ikke ennå har oppfylt kvalitetsstandardene i EQM. Hvis dette er tilfellet vil evaluatoren gi råd om forbedring.

EQM-evaluatoren er både dommer og rådgiver i forhold til kurstilbyderen. Det gyldne triangel beskriver arbeid, evaluering, dialog og samarbeid som foregår mellom de sentrale personene i EQM-prosessen: kurstilbyder, personale og EQM-evaluator (se en illustrasjon av prosessen under).

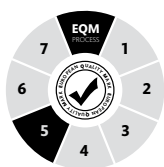


4. Årlig selvevaluering



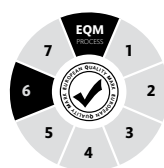
En gang i året vil kurstilbyderen (lederen for EQM-gruppa, selve gruppa og annet personale) gå gjennom EQMs evalueringsskjema for å sjekke at kurstilbyderens praksis fortsatt er slik den ble beskrevet da EQM ble tildelt. Evalueringsskjemaet oppdateres slik at eventuell ny praksis blir inkludert. Hvis det er prosedyrer og aktiviteter som ikke lenger gjelder må dette skrives inn. Kurstilbyderen sender det oppdaterte evalueringsskjemaet til det nasjonale EQM-kontoret hvor det blir sjekket av en evaluator. Hvis praksis nå er under EQM-standardene vil evaluatoren be kurstilbyderen om å gjenoppta den gode praksisen de hadde da de fikk EQM. Hvis dette ikke skjer vil kurstilbyderen miste EQM, men kan søke igjen senere.

5. Oppfølging underveis



EQM tildeles for fire år under den forutsetning at kvaliteten ikke synker under kvalitetsstandardene til EQM (se avsnittet over). I løpet av disse fire årene vil evaluatoren besøke kurstilbyderen for å forsikre seg om at praksis er av samme kvalitet som beskrevet i evalueringsskjemaet. Dette besøket vil også gjøre at evaluatoren blir bedre kjent med kurstilbyderen. Dette er spesielt viktig hvis selve evalueringprosessen (se trinn 3) ikke inkluderte et besøk. Evaluatorens besøk skal varsles tre uker i forkant.

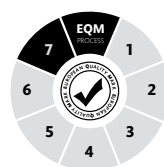
6. Formidling og standardisering



Det europeiske EQM-kontoret for evaluering og godkjenning vil samle inn gode eksempler på praksis fra de nasjonale EQM-kontorene hvert fjerde år. De nasjonale kontorene samler i hovedsak inn sine eksempler på god praksis fra de kurstilbyderne som søker EQM. Disse eksemplene vil så bli gjort tilgjengelig for kurstilbydere som kan bruke eksemplene fra andre kurstilbydere til å forbedre egen praksis.

En gang hvert fjerde år vil det europeiske EQM-kontoret sikre at de ulike nasjonale EQM-kontorene følger de samme standardene. Kvalitetskriteriene i EQM som finnes i evalueringsskjemaet vil bli evaluert og justeringer kan bli gjort. Slike justeringer vil ikke påvirke de tilbyderne som allerede har blitt tildelt EQM. En tildeling av EQM er gyldig i fire år. Når en kurstilbyder søker om fornyelse av EQM vil de forholde seg til de gjeldende EQM-kriteriene.

7. Starten på en ny EQM-syklus



Tildelingen av EQM er gyldig i fire år. Mot slutten av tildelingsperioden vil det nasjonale EQM-kontoret for godkjenning og evaluering oppfordre kurstilbyderen til å søke om fornyelse. Tilbyderen starter da på første trinn i søknadsprosessen med å fylle ut EQMs søknadsskjema. EQM-tildelingen er gyldig inntil EQM-evaluatoren har vurdert kurstilbyderens innleverte EQMs evalueringsskjema.

Ordliste

Når en jobber med EQM-prosessen eller bruker evalueringsskjemaet for kurstilbydere og evaluatorene vil en komme over noen viktige ord og uttrykk. Ordene forklares under slik at alle kurstilbydere, deres personale, evaluatorene og andre vil forstå det samme når de bruker disse ordene.

Andragogikk – Dette er kunsten å undervise voksne, studie og teori om metoder og prinsipper for å undervise voksne og prosessen med å hjelpe voksne å lære. Voksne kursdeltakere er ofte selvstyrt i den forstand at de vil ha en del kontroll over hva de skal lære og på hvilken måte det de skal lære blir presentert. En av prinsippene i andragogikk er at en god tilrettelegger av læring for voksne skal ta hensyn til dette og skape et læringsmiljø som er deltakende. Andragogikk har en tendens til å være prosessorientert.

Evaluator – En person oppnevnt av EQM for å foreta evaluering av kurstilbyderes søknader om å bli sertifisert i forhold til EQM.

Kursbevis/ diplom – Skriftlig dokument som sertifiserer en person i følge resultat og/eller deltakelse på et kurs:

- **Deltakerbevis:** Et dokument som beskriver og beviser at en person har deltatt på et kurs
- **Kursbevis med utbytte:** Et dokument som beskriver detaljert kunnskap og ferdigheter som deltakeren har oppnådd som resultat av å ha deltatt på et kurs.
- **Vitnemål:** Et dokument fra en utdanningsinstitusjon som bekrefter at deltakeren har fullført og bestått et kurs i følge gjeldende bestemmelser. Dokumentet bekrefter både deltakelse, fullføring og resultater/ læringsutbytte.

Deltakerbevis på forespørsel – et deltakerbevis som bare gis til deltaker dersom deltakerne ber om det.

Kompetansevurdering – Dette kan være en skriftlig, muntlig eller praktisk evaluering av læreprosessen. Det kan inkludere bruk av mange forskjellige aktiviteter for å vurdere hva en deltaker har lært og hva slags kompetanse denne personen er i besittelse av.

Kontaktperson – Personen som fyller ut søknadsskjemaet til EQM og har ansvar for EQM i organisasjonen som søker.

Kursinnhold – Emner og tema for et kurs, innholdet beskrevet i en kursplan, mål og metoder relatert til kurset.

Kursevaluering – Inkluderer ikke bare evaluering av arrangerte kurs, men også av alle andre aktiviteter utført av kurstilbyderen som knytter seg til kurset.

Kursinformasjon – Informasjon om:

- Tema/emne og hovedinnholdet av kurset
- Praktisk informasjon (kurssted, varighet, pris, påmelding)
- Informasjon om eventuell vurdering eller evaluering av deltaker, om denne er valgfri eller obligatorisk, om denne tilbys av kurstilbyderen eller av en annen instans
- Informasjon om hva slags dokument deltakeren vil få eller kan be om å få etter å ha tatt kurset (dokument som bekrefter deltakelse eller oppnådde resultater).

Kursinformasjon kan også omfatte mer detaljert informasjon om innhold (kursplaner, mål og metoder) og/ eller metodologi.

EQM – "European Quality Mark". Det europeiske kvalitetsmerket utviklet av Leonardo-prosjektet RECALL som et kvalitetssikringsmerke/en sertifisering for ikke-formelle kurstilbydere.

Tilbakemelding – Enhver type informasjon gitt av deltakere og/eller oppdragsgivere som reaksjon på kurs eller kurstilbydere.

Kursdeltaker/deltaker – En person som deltar i en aktivitet som gjennomføres for at noen skal lære noe.

Deltakeres behov/mål – Det deltakeren ønsker eller har behov for å vite/vite mer om knyttet til et spesifikt tema/fagområde.

Læringsmiljø – fasiliteter og fysiske ressurser som en kurstilbyder tilbyr og som gir nødvendig støtt til at en deltaker kan nå målet med et kurs.

Læringsmål – Et skriftlig dokument som beskriver hva en deltaker skal vite, forstå eller være i stand til å utføre etter å ha fullført et kurs/en læringsaktivitet. Selve målene med læringen og det planlagte læringsutbyttet.

Læringstilbud/kurstilbud – Alt en kurstilbyder har å tilby som er direkte knyttet til en aktivitet som er organisert og gjennomført for at noen skal lære noe. Dette inkluderer undervisning, administrasjon og service.

Kurstilbyder – Enhver organisasjon/organisert enhet med oppgave å undervise, arrangere og legge til rette for læring.

Kurstilbud/tilbud – Alt en kurstilbyder har å tilby, inkludert undervisning, administrasjon og service.

Kvalitetskriterier – Et mål på kvalitet opp mot et på forhånd valgt sett av standarder eller retningslinjer. En forklaring på hvordan individuelle standarder skal måles. Disse standardene inkluderers organisasjonens/ kurstilbyderens verdier når det gjelder kvalitet og hva slags kvalitet som aksepteres som god nok til å sikre at mål og resultater nås. Kvalitetskriterier kan leses som: indikatorer, rutiner, standarder, verktøy og instrumenter.

Personale – Alle som jobber i en organisasjon/institusjon/kurstilbyder, fra kontoransatte og administrativt personale til lærere osv. Dette inkluderer frivillig personale.

Opplæring av personale – Dette inkluderer alle typer opplæring (over kortere eller lenger tid, formelle eller uformelle møter holdt med den hensikt at personalet skal lære noe, formelle eller ikke-formelle kurs, etc.). Opplæringen holdes for at personalet skal være bedre forberedt til å utføre de oppgavene de har.

Lærer – Personen som har ansvar for opplæring. Dette inkluderer studieringsledere eller andre som leder en læringsaktivitet og legger til rette for andre menneskers læring.

Opplæring/kurs – All praktisk eller teoretisk opplæring i et tema. Opplæringen er mer eller mindre formell, strukturert og organisert og utføres av forskjellige aktører (ikke-formell kurstilbyder, formell utdanningsinstitusjon, andre).

EQM-utviklerne ønsker lykke til med kvalitetsarbeidet!

Informasjon om EQM, hvordan søke om EQM og informasjon om det nasjonale EQM-kontoret for godkjenning og evaluering:

www.europeanqualitymark.org

