

Europæisk kvalitetsmærke (EQM)

Retningslinjer for evaluatore



EQM er et kvalitetsmærke udviklet af partnere fra otte europæiske lande i fællesskab. Det er et produkt af et projekt ved navn RECALL Recognition of Quality in Lifelong Learning, som blev udført med støtte fra EU kommissionen under Leonardo da Vinci programmet. Varigheden af RECALL projektet var fra 16. oktober 2006 til 15. december 2008. For yderligere information om RECALL projektet se www.recall.eu.com.



The Education and Training Service Centre (IS, promoter)

Fræðslumiðstöð atvinnulífsins
Skeifunni 8, 108 Reykjavík, Iceland
Website: www.frae.is
Contact person: Ingibjörg Guðmundsdóttir
E-mail: ingibjorg@frae.is



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

Folkeligt oplysningsforbund - Horsens
Holmboes Alle 2, 8700 Horsens, Denmark
Website: www.fof-rr.dk
Contact person: Marianne Christensen
E-mail: info@fof-rr.dk



Consortium Employment and Environment (IT)

Consorzio Lavoro e Ambiente
Via E. Dal Pozzo, 5/A, 00146 Rome, Italy
Website: www.galileo.it
Contact person: Tito Livio Mongelli
E-mail: cla@galileo.it



The Methodological Centre for VET (LT)

Profesinio mokymo metodikos centras
Geležinio Vilko str. 12, 01112 Vilnius, Lithuania
Website: www.pmmc.lt
Contact person: Lina Vaitkute
E-mail: lina.v@pmmc.lt



The Norwegian Association for Adult Learning, NAAL (NO)

Voksenopplæringsforbundet, VOFO
Post box 9339 Grønland, 0135 Oslo, Norway
Website: www.vofo.no
Contact person: Cathrine Thue
E-mail: cathrine.thue@vofo.no



Vocational School of Leiria (PT)

Fundação Escola Profissional de Leiria
Rua da Cooperativa – S Romao, Pousos 2410 – 019, Leiria, Portugal
Website: www.epl.pt
Contact person: Sandra Rodrigues
E-mail: srodrigues02@portugalmail.pt



The National Institute for Vocational Education and Training (SI)

Center RS za poklicno izobraževanje
Ob železnici 16, 1000 Ljubljana, Slovenia
Website: www.cpi.si
Contact person: Miha Lovšin
E-mail: miha.lovsin@cpi.si



The Open College Network Yorkshire and Humber Region (UK)

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



RECALL
Recognition of Quality in Lifelong Learning



Education and Culture
Leonardo da Vinci

Dette projekt finansieres med støtte fra Europa Kommissionen. De synspunkter, der fremsættes i denne publikation, er forfatternes og udtrykker ikke nødvendigvis Europa Kommissionens holdning. Hverken Europa Kommissionen eller personer, der handler på Kommissionens vegne, har noget ansvar for de oplysninger, der stilles til rådighed i dette dokument.

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion til "Retningslinjer for evaluatore"	4
2. Hvem er evaluatorne – hvad foretager de sig?	5
Evaluatorens rolle	5
Evaluatorens ansvar	5
Hvilken erfaring har evaluatorne?	5
Oplæring af EQM evaluatorne	5
Udnævnelse af evaluatorne	6
Hvordan skal evaluatorne arbejde sammen med uddannelsesinstitutionerne?	6
Evaluatorens feedback til uddannelsesinstitutionen	6
3. Trin 3 Retningslinjer for evalueringsprocessen	7
Hjælpemateriale	7
Hvordan anvendes EQM evalueringsformularen?	7
Hvordan vurderes den udfyldte EQM evalueringsformular?	7
EQM's troværdighed	8
Evaluering af individuelle svar	8
Opfyldelse af kravene	8
Tildeling af EQM	8
Hvornår kan man vælge "Ikke mulig"?	9
Eksempel på korrekt brug af "Ikke mulig":	9
Behøver udsagn fra alle uddannelsesinstitutioner at være ens?	9
Hvordan vil det færdige spørgeskema fra uddannelsesinstitutionen se ud?	9
4. Trin 4 Vejledning til den årlige selv-evaluering	11
Opdatering af selv-evalueringen	11
5. Trin 5 Vejledning for evalueringsbesøget på uddannelsesinstitutionen	11
Evaluatorens fire hovedopgaver:	11
Hvad sker der, hvis uddannelsesinstitutionen ikke lever op til EQM standard?	12
Krav til besøget på uddannelsesinstitutionen:	12
God praksis for besøget på uddannelsesinstitutionen:	12
Hvordan skaber man god kommunikation på tværs af kulturer, forventninger og forskelle?	13
6. Trin 6 Udbredelse af praksis, europæisk standardisering og ny validering af EQM kriterierne	14
7. Trin 7 Retningslinjer for EQM fornyelsesprocessen	14
Og til sidst:	14

I. Introduktion til ”Retningslinjer for evaluatore”

Disse retningslinjer er en tilføjelse til ”Retningslinjer for EQM”, som hovedsagelig blev skrevet til uddannelsesinstitutionerne som hjælp til at udfylde EQM evalueringsformularen.

Evaluatoren skal læse og forstå ”Retningslinjer for EQM”, før dette dokument tages i anvendelse.

”Retningslinjer for evaluatore” skitserer de processer, der er involveret i udvikling og evaluering af uddannelsesinstitutioner til ”Det europæiske kvalitetsmærke” (EQM).

EQM er blevet udviklet for at give uddannelsesinstitutioner med ikke statsanerkendte uddannelser lejlighed til at udvikle, måle og bevise kvaliteten af deres praksis som uddannelsesinstitutioner i forhold til nogle udefrakommende kriterier.

Evaluatorene støtter og forstærker uddannelsesinstitutionernes kvalitetssikringspraksis. Evaluatorene giver uddannelsesinstitutionerne betydelig erfaring og uundværlig feedback angående uddannelsesorganisationens generelle kvalitet og uddannelsesstilbud. Deres rapporter giver input til den organisatoriske handlingsplanscyklus, som er medvirkende til den kvalitetsmæssige forbedringsproces.

Evaluatoren har en nøglerolle i at sikre, at uddannelsesinstitutionerne er i stand til at gennemgå en udviklingsproces, der fører til streng selv-evaluering for at bevise kvaliteten i deres systemer og praksis, og i at støtte de organisationer, som måske har behov for at udvikle deres praksis inden opnåelse af EQM.

”Det europæiske kvalitetsmærke” identificerer fire områder til evaluering:

1. Organisation og administration
2. Kursistbehov og kursusudvikling
3. Opnåelse af uddannelsesmål
4. Kvalitetsforbedring af uddannelsesorganisationerne

Disse retningslinjer refererer til trin 3-7 i den EQM 7-trins proces, der beskrives i ”Retningslinjer for Det europæiske kvalitetsmærke” (EQM). Disse trin vil blive yderligere forklaret i dette dokument.

- Trin 3: Evalueringsproces udført af en EQM evaluator inden 2 måneder efter modtagelsen af evalueringsformularen. Enten bliver EQM tildelt (for en periode på 4 år), eller der bliver tilbudt hjælp til at udvikle uddannelsesinstitutionens praksis. I sidste tilfælde vil uddannelsesinstitutionen blive revalueret.
- Trin 4: Uddannelsesinstitutionen foretager en årlig selv-evaluering ved at udfylde EQM evalueringsformularen og sender denne til Den nationale EQM myndighed.
- Trin 5: Evaluatoren besøger uddannelsesinstitutionen i løbet af den 4-årige EQM periode for at verificere, at praksis er i overensstemmelse med kvalitetskriterierne i EQM. Besøget vil blive meddelt 3 uger i forvejen.
- Trin 6: Udbredelse af god praksis baseret på nationale erfaringer og rapporteret til Den centrale EQM myndighed af nationale repræsentanter. Den centrale EQM myndighed vil være ansvarlig for europæisk standardisering og validering af EQM kriterierne hvert 4. år.
- Trin 7: Hvert 4. år gentages processen på uddannelsesinstitutionen.

2. Hvem er evaluatorene – hvad foretager de sig?

Evaluatorens rolle

- At evaluere uddannelsesinstitutionens svar objektivt ved at bruge EQM kriterierne.
- At sikre, at alle uddannelsesinstitutionens informationer er klare og gældende.
- At give feedback til uddannelsesinstitutionen, hvilket støtter kvalitetsforbedringen.
- Formelt at godkende uddannelsesinstitutionens færdiggørelse af EQM evalueringsprocessen og tildele EQM.
- At engagere sig i alle standardiseringsaktiviteter, der iværksættes af Den nationale EQM myndighed.
- I de tilfælde hvor en uddannelsesinstitution ikke har opnået EQM, vil evaluatoren sørge for konstruktiv feedback, hvilket vil hjælpe uddannelsesinstitutionen til at kunne arbejde hen imod opfyldelse af EQM kriterierne.

Evaluatorens ansvar

- At evaluere uddannelsesinstitutionens ansøgning udelukkende ud fra EQM kriterierne.
- At udøve passende grundighed i godkendelsesprocessen.
- At støtte uddannelsesinstitutionerne i forbedring af kvaliteten af deres uddannelsesudbud, så de kan opnå Det europæiske kvalitetsmærke.
- At sikre, at der ikke er nogen interessekonflikt eller nogen anden situation, der kan diskvalificere evaluatoren i forhold til objektiv evaluering af uddannelsesinstitutionen eller rejse spørgsmål om denne sag.
- Hvis evaluatoren anses for diskvalificeret, skal evaluatoren trække sig tilbage fra arbejdet med uddannelsesinstitutionen for ikke at kompromittere uddannelsesinstitutionens EQM ansøgning.
- At udføre alle relevante procedurer og systemer opstillet af Den nationale EQM myndighed.

Hvilken erfaring har evaluatorene?

Erfaring i kvalitetssikring af uddannelsen gennem:

- Forståelse for hvordan man planlægger et uddannelsesprogram, der imødekommer individuelle uddannelsesbehov.
- Kendskab til en række indlæringstyper.
- Betydelig erfaring med selv-evaluering eller evaluering af uddannelser og/eller uddannelsesinstitutioner.

Oplæring af EQM evaluatorene

Oplæringen af evaluatorene baseres på den erfaring, som den enkelte bringer med sig, og kombineres med yderligere uddannelse, hvor det er hensigtsmæssigt. Resultatet af oplæringsprocessen skal opfylde følgende krav:

Evaluatoren

- Skal forstå formålet med Det europæiske kvalitetsmærke i både europæisk og national sammenhæng.
- Skal kunne sikre grundighed i selv-evalueringsprocessen.
- Skal kunne sikre effektiv sammenhæng mellem uddannelsesudbud og individuelle uddannelsesbehov.
- Skal kunne hjælpe uddannelsesinstitutionerne med at udvikle og forbedre kvalitetssikringen af uddannelsesudbud.
- Skal kunne foretage objektive vurderinger i forhold til EQM kriterierne ved godkendelse af ansøgninger til Det europæiske kvalitetsmærke.
- Skal forstå EQM processen og kunne rådgive uddannelsesinstitutionerne i overensstemmelse hermed.

Evaluatoren vil løbende deltage i EQM oplæring og sørge for bevis på fortsat velegnethed og erfaring til denne rolle.

Udnævnelse af evaluatorene

Evaluatorene vil blive udnævnt:

- I overensstemmelse med europæiske og nationale krav
- Efter at have imødekommet ovennævnte kriterier
- Efter med succes at have fuldført et interview og et vurderingsmøde med Den nationale EQM myndighed
- Udelukkende til uddannelsesinstitutioner, som de ikke har nogen formel forbindelse med fx kan de ikke være ansat af eller involveret i organisationens ledelse og må heller ikke have været det inden for de sidste tolv måneder
- Hvor det er muligt, af en pulje bestående af personer fra uddannelsesinstitutioner, som allerede har EQM, og som identificeres som Bedste Praksis Uddannelsesinstitutioner og Udøvere
- I de tidlige stadier af EQM kan det blive nødvendigt at udnævne evaluatorene, som ikke kommer fra EQM uddannelsesinstitutionerne

Appointment of assessors

Assessors will be appointed:

- According to European and national requirements.
- Having met the criteria described above.
- Having successfully completed an interview and assessment meeting with the National EQM Authority.
- Only to providers with whom they have no formal links i.e. they cannot be employed by, or be involved in the management of the organisation and will not have been in the past twelve months.
- Wherever possible, through a pool of providers who already hold EQM and who are identified as Best Practice Providers and Practitioners.
- In the early stages of EQM it may be necessary to appoint assessors who are not from EQM providers.

Hvordan skal evaluatorene arbejde sammen med uddannelsesinstitutionerne?

Den nationale EQM myndighed vil udnævne en evaluator til at vurdere uddannelsesinstitutionernes svar på spørgsmålene i EQM evalueringsformularen. Evaluatorene vil afslutte deres vurdering inden for 2 måneder og meddele uddannelsesinstitutionerne resultatet. Hvis uddannelsesinstitutionerne opfylder de kriterier, der er opstillet i evalueringsformularen, vil de modtage et certifikat, der viser, at de er blevet tildelt EQM. Dette giver uddannelsesinstitutionerne ret til at bruge EQM logoet i deres annonceringsmaterialer.

Hvis en uddannelsesinstitution skal forbedre kvalitetssystemerne, før de kan modtage EQM, vil evaluatoren hjælpe med at identificere de områder, der kræver forbedring, og rådgive om ændringer. Hvis uddannelsesinstitutionen er i stand til at fuldføre forbedringsprocessen inden for 2 måneder, vil de blive tildelt EQM. Uddannelsesinstitutionen vil modtage et certifikat og vil få ret til at bruge EQM logoet i deres annonceringsmaterialer.

Uddannelsesinstitutioner, der ikke opfylder kravene til forbedring inden for 2 måneder, vil være nødt til at aflevere en handlingsplan med klare deadlines til evaluatoren som forberedelse til opfyldelse af standarderne. Det er muligt, de kan få hjælp hos evaluatoren, men dette vil afhænge af Den nationale EQM myndighed. Prisen for denne ekstra service vil blive fastsat af Den nationale myndighed og godkendt af Den europæiske EQM myndighed. Når uddannelsesinstitutionen har afsluttet hele den nødvendige udvikling, skal de udfylde EQM evalueringsformularen igen og indsende den igen i henhold til den normale proces inden for de aftalte EQM proces deadlines.

Evaluatorens feedback til uddannelsesinstitutionen

- Evaluatoren vil give uddannelsesinstitutionen råd angående den bedste praksis og de bedste metoder til at udvikle og forbedre deres systemer og processer, baseret på EQM kriterierne.
- Evaluatorens rolle er at give konstruktiv støtte og råd som hjælp til forbedringsprocessen og til styrkelse af kvaliteten af uddannelsesinstitutionens arbejde.
- Evaluatoren må sikre, at de svar, der er givet af uddannelsesinstitutionerne, er tilstrækkeligt detaljerede til at kunne klare en objektiv undersøgelse af tredjepart. Dette betyder, at antagelser og tidlige viden om en uddannelsesinstitution ikke må få indflydelse på dybden og omfanget af givne informationer.
- Hvis der stadig kan stilles spørgsmål ved et svar, er svaret endnu ikke tilstrækkeligt.
- Dokumentet skal kunne stå alene og informere en tredje læser i fuldt omfang.

3. Trin 3 Retningslinjer for evalueringsprocessen



Arbejde med uddannelsesinstitutionerne for at vurdere kvaliteten.

Evaluatorens vigtigste rolle er at hjælpe uddannelsesinstitutionen og sikre validiteten af uddannelsesinstitutionens beskrivelse af de kvalitetsprocesser, der anvendes inden for uddannelsesinstitutionens organisation. Det er evaluatorens job at sørge for, at de af uddannelsesinstitutionen forelagte informationer er:

- Tilstrækkeligt detaljerede, så der ikke behøves yderligere informationer
- Lette at forstå for alle, der er involveret i uddannelse
- Klare og entydige
- Passende dokumenteret

Hjælpemateriale

Der er et antal dokumenter til rådighed til at hjælpe evaluatorene med at forstå EQM værdier, teori, proces og praksis. Disse inkluderer eksempler fra eksisterende uddannelsesinstitutioner, der har besvaret EQM evalueringsformularen. Hjælpematerialet er som følger:

- EQM hjemmeside (www.europeanqualitymark.org)
- Retningslinjer for Det europæiske kvalitetsmærke (EQM)
- EQM evalueringsformular
- Eksempeldatabase
- Europæisk kvalitetsmærke (EQM) Evaluator Retningslinjer

Hvordan anvendes EQM evalueringsformularen?

Evaluatoren læser uddannelsesinstitutionens selv-evaluering og studerer det vedhæftede materiale tilsendt af uddannelsesinstitutionen. De vedhæftede dokumenter kan fx være studieplaner, beskrivelser af processer, kursuscertifikater, evalueringsformularer og andre dokumenter, der viser og beviser den beskrevne praksis. Evaluatoren vil sædvanligvis have spørgsmål, have brug for flere informationer eller anmode om beviser på det beskrevne. For at sikre troværdigheden af informationerne fra uddannelsesinstitutionen, bliver evaluatoren nødt til at checke deres validitet gennem mindst to yderligere bekræftelsesmetoder. De følgende metoder kan anvendes:

- Kontrol af uddannelsesinstitutionens hjemmeside.
- Dialog med uddannelsesinstitutionen (ledelse, administration, personale, lærere) pr. telefon eller videokonference.
- Besøg på uddannelsesinstitutionen.
- Interview med en kursist.

Hvordan vurderes den udfyldte EQM evalueringsformular?

Evaluatorens vigtigste rolle er at checke uddannelsesinstitutionernes selvevaluering og beslutte, om de lever op til standarderne for EQM. For at kunne gøre dette til fulde skal evaluatoren læse Retningslinjer for EQM og:

- Være fuldkommen klar over EQM kriterierne
- Være fuldkommen klar over organisationen og dens måde at gribe indlæring og kvalitet an på
- Skaffe informationer fra de mest relevante personer: ledere, administratorer, lærere og kursister
- Forstå EQM evalueringsformularen og hensigten med hver sektion og hvert spørgsmål fx Hvad er de vigtigste kvalitetsaspekter indeholdt i dette spørgsmål? Hvilken slags bevis understøtter eller tydeliggør de rejste spørgsmål?
- Forstå hvert af kriterierne i afkrydsningsboksdelene i formularen til hvert spørgsmål, og hvorfor EQM standarden er blevet fastsat til det skrevne kriterium
- Forstå hvornår "ikke mulig" kan bruges og hvor tit – se Retningslinjer for EQM

EQM's troværdighed

Nationale myndigheder og evaluatorene skal have kendskab til mange forskellige typer uddannelser, organisationer, uddannelsesområder, forskellige typer kvalitetssikring og kvalitetsforbedring.

Evaluering af individuelle svar

Check, at de givne informationer i forhold til kriterierne er:

- Klare
- Fuldt ud detaljerede
- Svarende til kriterierne

Check de givne udsagn:

- Viser de, at informationen er korrekt?
- Er de fuldstændige, eller behøver du flere oplysninger?

Check valgene i afkrydsningsboksene:

- Uddannelsesinstitutionerne krydser af i venstre spalte ud for det udsagn, de vurderer passer til deres praksis
- Evaluatoren krydser af i højre spalte ud for det udsagn, der verificerer, hvor uddannelsesinstitutionens praksis i virkeligheden er
- Den grå sektion repræsenterer den krævede minimumstandard

Opfyldelse af kravene

Hvis uddannelsesinstitutionen ikke opfylder minimumstandard, vil evaluatoren bede om flere informationer og udsagn. Hvis uddannelsesinstitutionen ikke kan opfylde minimumstandard på nuværende tidspunkt, vil evaluatoren acceptere en handlingsplan for udvikling og yderligere arbejde med EQM for øje.

Tildeling af EQM

Hvis evaluatoren beslutter, at uddannelsesinstitutionen har opfyldt minimum-standard for tildeling af EQM, vil EQM blive tildelt, og uddannelsesinstitutionen vil modtage et EQM certifikat.

Hvornår kan man vælge “Ikke mulig”?

Af og til vil en uddannelsesinstitution blive nødt til at afkrydse “ikke mulig”. Denne valgmulighed må kun benyttes i særlige tilfælde. Den må ikke benyttes for at undgå at angive god praksis. Hvis den bruges, skal uddannelsesinstitutionen bevise, hvorfor hele dette spørgsmål ikke er relevant for uddannelsesinstitutionen. Denne forklaring angives så i “Kommentarer” området.

Eksempel på korrekt brug af “Ikke mulig”:

A: “3.1.1 Uddannelsesinstitutionen sikrer, at lærere bruger en passende række metoder til at måle opnåelse af uddannelsesmål”.

For mange ikke-formelle voksenuddannelsesinstitutioner fx i Danmark eller Norge, er måling af individuel opnåelse af uddannelsesmål ikke en del af deres tradition. Med hensyn til at afholde offentligt anerkendte eksaminer har disse organisationer ikke engang mandat til en sådan afholdelse, men må samarbejde med andre formelle institutioner, hvis de skal tilbyde deres kursister en sådan eksamen.

B “1.1.1 Organisationen holder nøje regnskab med kurser og kursistregistrering”.

I nogle tilfælde som fx afholdelse af et kursus i, hvordan man lever med en alvorlig sygdom forbundet med tabu, vil holdningen til en uddannelsesinstitution, der registrerer og arkiverer informationer om, hvem der deltager i kurset, sandsynligvis ikke være positiv blandt kursisterne. Hvis uddannelsesinstitutionen har erfaring med eller kendskab til kursister, der vil tøve med at engagere sig i uddannelse, fordi de bliver registreret, kan “Ikke mulig” accepteres som bestået.

Behøver udsagn fra alle uddannelsesinstitutioner at være ens?

Nej! Hver enkelt uddannelsesinstitution vil have sin egen unikke situation påvirket af:

- Kursister
- Beliggenhed
- Kursustilbud
- Økonomiske eller sociale faktorer
- Årsagen til uddannelse
- Mængden af uddannelsesudbud
- Personalets størrelse
- Organisationstype

Evaluatoren skal tage alle ovennævnte punkter i betragtning ved færdiggørelsen af evalueringen af individuelle uddannelsesinstitutioner til EQM – det er vigtigt at diskutere alle aspekter af uddannelsesinstitutionen og bruge disse informationer til udformning af beslutningerne.

Forholdet mellem evaluatore, uddannelsesinstitutioner og personale i uddannelsesorganisationen beskrives i kapitlet om Den Gyldne Trekant i Retningslinjer for EQM.

Hvordan vil det færdige spørgeskema fra uddannelsesinstitutionen se ud?

Se nedenfor et eksempel på et udfyldt spørgeskema:

- som er blevet udfyldt af uddannelsesinstitutionen
- som er under evaluering af en evaluator
- hvor boksene er blevet krydset af
- med en kommentar tilføjet, der viser, at der er behov for yderligere information

1. I dette tilfælde er den afkrydsede boks den første boks i det skraverede område, hvilket betyder, at uddannelsesinstitutionen er af den opfattelse, at den opfylder kravene til EQM standarden i dette spørgsmål.
2. Som det fremgår af evaluatorens kommentarboks, ønsker evaluatoren at afklare nogle aspekter af det fremsatte svar gennem yderligere verifikationsmetoder.
3. Når det er gjort, vil evaluatoren træffe en afgørelse om, hvorvidt uddannelsesinstitutionen har bestået kriterierne.
4. I dette tilfælde er evaluatorboksen også afkrydset, og evaluatoren er enig i, at kravene til standarden er opfyldt.

2.3	Kursusindhold og undervisningsmetoder	
2.3.2	Uddannelsesinstitutionen sikrer, at individuelle kursistbehov imødekommes ved at bruge forskellige undervisningsmetoder i løbet af kurset	
<i>Hvordan sikrer I jer, at lærerne bruger forskellige undervisningsmetoder for at imødekomme kursistens behov?</i>		
<p>Uddannelsesinstitutionens forklaring:</p> <p>Gennem teoretiske fremgangsmåder som fx lektioner og praktiske øvelser kombineret med teori, ved at sikre os at kursistens spørgsmål bliver forstået, ved gruppearbejde, hjemmearbejde og uddannelse på en arbejdsplads.</p> <p>Dette kan belyses ved hjælp af en konkret klasse, og lignende procedurer gælder for mange områder.</p> <p>Tjene til livets ophold på Gården:</p> <p>Udover det ovenfor nævnte, bedes kursisterne komme med deres egne ideer og koncepter. De har også et individuelt vejledningsmøde, hvor de får vejledning, når de udvikler en forretningsplan baseret på de naturlige karakteristiske træk i deres specifikke region. Derudover tildeles to personer deres egen vejleder til at hjælpe dem med processen. Dette skifter mellem konfrontationstimer og fjernundervisningstimer.</p>		
Bilag (supplerende dokumenter fra uddannelsesinstitutionen):		
-Udleveringsmateriale til en praktisk øvelse -Dias fra lærerpræsentation -Beskrivelse af gruppearbejdsøvelse		
Med udgangspunkt i ovenstående forklaring bedes I afkrydse den mest passende mulighed		
Uddannelsesinstitution	Niveaubeskrivelse	Evaluator
<input type="checkbox"/>	Ikke mulig (forklar ovenfor hvorfor)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ingen procedure	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Lærernes ansvar	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Lærernes ansvar, en del udstyr, nogen støtte fra uddannelsesinstitutionens administrative personale	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Uddannelsesinstitution og lærere deler ansvar	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tilstrækkeligt udstyr og ressourcer	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Uddannelsesinstitution og lærere deler ansvar Alt nødvendigt udstyr og ressourcer Støtte og vejledning til lærere	<input type="checkbox"/>
Evaluators kommentarer:		
<p>Tegn på god brug af forskellige undervisningsmetoder, god sammenhæng og gode kursistforhold.</p> <p>Lærercentrerede fremgangsmåder, der dækker forskellige indlærings typer. Det er ikke klarlagt, hvor meget træning, støtte og vejledning, der er til rådighed for læreren fra uddannelsesinstitutionens side, selvom dette antydes. Check dette gennem besøg eller telefon før ovenstående afkrydsning. Efter at dette er checket, kan den sidste boks også afkrydses.</p>		

4. Trin 4 Vejledning til den årlige selv-evaluering



Hver tolvte måned skal de EQM godkendte uddannelsesinstitutioner fremsende en opdateret EQM evalueringsformular. For at kunne gøre dette skal uddannelsesinstitutionen udføre en kort selv-evaluering med det relevante personale for at revurdere kvalitetsprocesser og praksis. Uddannelsesinstitutionen skal anvende den udfyldte EQM evalueringsformular som basis for revurderingen. Der vil være fokus på:

- En hvilken som helst ændring, der påvirker uddannelsesinstitutionens mulighed for fortsat at kunne opfylde EQM kriterierne fx personale, systemer, processer og uddannelsesudbud
- En hvilken som helst forbedring, der kan påvises, og som kan medtages på dette tidspunkt

Opdatering af selv-evalueringen

Uddannelsesinstitutionen skal rapportere dette til evaluatoren ved at fremsende en opdateret EQM evalueringsformular. Under denne revurderingsproces har uddannelsesinstitutionen ret til yderligere assistance fra evaluatoren. Evaluatoren revurderer den opdaterede formular og bekræfter, at de nye informationer fortsat lever op til EQM standarderne.

Hvis praksis nu ligger under EQM standarden, skal evaluatoren anmode uddannelsesinstitutionen om at vende tilbage til den gode praksis de havde, da de fik tildelt EQM, inden for en aftalt tidsramme. Hvis dette ikke bliver gjort, vil uddannelsesinstitutionen miste deres EQM, men vil kunne ansøge igen.

5. Trin 5 Vejledning for evalueringsbesøget på uddannelsesinstitutionen



En vigtig del af EQM processen er evaluatorens besøg på uddannelsesinstitutionen. Dette besøg kan ske når som helst i løbet af den 4-årige cyklus. Evaluatorens besøg skal meddeles tre uger i forvejen. Et besøg kan også blive nødvendigt som del af trin 3, den oprindelige evalueringssproces.

Evaluatorens fire hovedopgaver:

1. Bekræftelse af informationerne på EQM evalueringsformularen ved kontrol af udvalgte aspekter fra alle sektioner
2. Kontrol af hvordan de i spørgeskemaet angivne procedurer og systemer virker i praksis
3. Udvikling og forbedring af den måde EQM evalueringsformularen er blevet udfyldt på om muligt
4. Beslutning om at bekræfte fortsat godkendelse som EQM uddannelsesinstitution

Evaluatoren skal udføre disse opgaver ved at gøre følgende:

- Checke nøjagtigheden af udtalelser på formularen ved at tale med personalet og gennemse dokumenter og ressourcer.
- Checke uddannelsesinstitutionens praksis i forhold til udtalelser eller udsagn på formularen ved at mødes med en del af personalet i forskellige roller inklusive ledere, lærere og administratorer.
- Checke de fysiske ressourcer inklusive undervisningsressourcer og bygninger.
- Tale direkte med lærerne for at checke, at kvalitetssystemerne er kursistcentrerede, effektive og fungerer i praksis.

Hvad sker der, hvis uddannelsesinstitutionen ikke lever op til EQM standard?

Hvis evaluatoren beslutter, at det ikke er muligt at verificere og godkende bevillingen af EQM på dette tidspunkt, skal der gives tydelig feedback til uddannelsesinstitutionen, og man må enes om en række handlinger for at opnå opfyldelse af de opstillede kriterier. Procedurene og tidsplanerne skal være på linje med de EQM processer og systemer, der er opstillet af Den nationale EQM myndighed.

Krav til besøget på uddannelsesinstitutionen:

1. Evaluatoren skal læse al relevant dokumentation for at forberede sig til besøget.
2. Der skal gives mindst 3 ugers varsel til uddannelsesinstitutionen om, at besøget vil finde sted.
3. Der bør laves en aftale med mindst 2 personer fra uddannelsesinstitutionens personalegruppe under besøget.
4. Det er vigtigt, at en af dem er et seniormedlem af personalet, som har ansvaret for kvalitetsstyringen inden for organisationen.
5. Mødet skal være struktureret med tidspunkter og aktiviteter sendt i forvejen til uddannelsesinstitutionen.
6. Der bør gives tydelige instruktioner til uddannelsesinstitutionen om, hvad der bliver evalueret og hvilke medlemmer af personalet, der skal deltage.
7. En kopi af den udfyldte EQM evalueringsformular er nødvendig for evalueringen under mødet såvel som kopier af alle bilag.
8. Uddannelsesinstitutionen skal sørge for, at mødelokalerne er passende – rolige, komfortable og veloplyste.

God praksis for besøget på uddannelsesinstitutionen:

1. Ved ankomsten for besøget er det vigtigt at engagere uddannelsesinstitutionen i at beskrive praktiserede kvalitetsprocedurer.
2. Dette er en evaluering, hvor evaluatoren er på lige fod med uddannelsesinstitutionen, og ikke en inspektion - Uddannelsesinstitutionerne vil være nervøse, så hvis der opbygges et godt, tillidsfuldt forhold forøges chancen for at motivere uddannelsesinstitutionerne til at ændre og forbedre kvaliteten.
3. Det er vigtigt at have en åben dialog og bruge aktive lyttefærdigheder (se yderligere forklaring om dette koncept på: <http://www.studygs.net/listening.htm>).
4. EQM evalueringsformularen og bilagene evalueres grundigt sammen med uddannelsesinstitutionen, og der stilles spørgsmål om uklare informationer. Alle forbedringer bør nedskrives.
5. Det er vigtigt at stille spørgsmål, som opmuntrer uddannelsesinstitutionen til at komme med informationer, og rose god praksis.
6. Hvis svaret på et spørgsmål er negativt, som fx "vi plejer ikke ...", kan det være nødvendigt at omformulere spørgsmålet som hjælp til at udforske situationen mere udførligt.
7. Det er normalt måden, et spørgsmål bliver stillet på, der er årsag til problemet. Man bør være forberedt på en række spørgsmål for at finde ud af centrale informationer.
8. Formalisering af det uformelle – anmod uddannelsesinstitutionen om at nedskrive et hvilket som helst uformelt, udokumenteret arbejde eller processer med relation til kvalitet – og spørgsmålene på EQM evalueringsformularen kan afsløre kvalitetspraksis, som blot skal formelt dokumenteres for at opfylde de opstillede kriterier.

9. Det bør tydeliggøres, at selvom arbejdet gøres mundtligt og uformelt, og uddannelsesinstitutionen ikke beskriver det i henseende til kvalitetsprocedurer eller systemer, kan det stadig være et eksempel på god kvalitet i praksis og kvalificere til EQM.

Fx: Uddannelsesinstitutionen: "Der er ingen, der er officielt ansvarlig for kvalitetskontrollen, og der er intet dokument, hvor dette diskuteres. Men i praksis checker fru X".

Evaluator: "Hvordan kan det arbejde, fru X laver på dette område, blive en officiel del af jeres arbejde med kvalitet? Kunne I lave et dokument, hvor navnet på den(de) person(er), der arbejder med dette, skrives ned, og beskrive, hvordan arbejdet udføres, og hvordan det relaterer til jeres allerede dokumenterede system/procedure?"

Hvordan skaber man god kommunikation på tværs af kulturer, forventninger og forskelle?

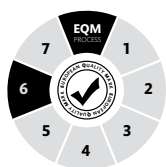
God kommunikation kræver, at en person, der modtager informationer, fortolker de verbale og ikke-verbale signaler fra den person, der giver informationerne, i sammenhæng med, hvad han eller hun i virkeligheden mener. (Kilde: www.vofo.no/bridges)

- Forskelle er berigende. En person, som altid forsøger at forstå forskellene vil:
- Reducere problemerne
- Være mere opmærksom på deres egen måde at kommunikere på
- Kommunikere bedre
- Anvende en positiv holdning og stille åbne og ikke-truende spørgsmål, som hjælper med til at opbygge forståelse
- Observere den anden person og hans eller hendes ikke-verbale signaler og omhyggeligt bruge nogle af de samme signaler ("mirroring") til at opbygge gensidig forståelse
- Anvende aktive lyttfærdigheder inklusive
 - At fokusere på den person, der taler.
 - At lytte omhyggeligt til ordene og observere ikke-verbale signaler for at forstå hende/ham.
 - At prøve at se tingene fra talerens synspunkt.
 - At være opmærksom og opmuntre taleren uden at afbryde.
 - At lade taleren snakke uden nødvendigvis at samtykke eller ikke samtykke.
 - Ikke at reagere for hurtigt.

Dårlig kommunikation skyldes ofte:

1. At folk ikke altid har samme udgangspunkt.
2. At selv ved brug af korrekte ord, korrekt tone og kropssprog kan folk misforstås.
3. At ikke-verbale signaler kan føre til misforståelser.
4. At forskellige kulturer har forskellige holdninger til høflighed, og hvordan denne kommer til udtryk.
5. Forskellige kulturelle traditioner - husk at kulturer ikke nødvendigvis følger et lands grænser.
6. Folk, familier, områder, grupper i et land kan have forskellige kulturer.
7. Folk har lært regler i henhold til deres egen kultur og deres eget sprog. Alle folk bruger disse regler uden måske at være opmærksomme på dem. Den person, vi taler til, bruger også de regler, hun/han har lært, uden at være klar over det. Hvad vi lærte som børn, vil have indflydelse på, hvordan vi tænker og kommunikerer i dag, selvom vi lærer/bruger andre sprog.
8. Vi er nødt til at være så opmærksomme som muligt på forskellige kulturelle normer og på, hvordan vi bliver påvirket af vore egne kulturelle normer.
9. At insistere på lighed kan gøre det vanskeligt at opbygge kontakt eller forbindelser.

6. Trin 6 Udbredelse af praksis, europæisk standardisering og ny validering af EQM kriterierne



Evaluatoren skal deltage i alle aktiviteter og procedurer, der er opstillet af De nationale og europæiske EQM myndigheder, hvilket vil inkludere:

- Udbredelse af god praksis
- Standardisering af evaluering inden for den enkelte nation
- Ny validering, opdatering og validering af EQM kriterierne under hensyn til kvalitetsudvikling i nationerne og i Europa hvert fjerde år
 - Den europæiske standardisering af praksis vil blive foretaget i fællesskab på et møde med de nationale myndigheder

7. Trin 7 Retningslinjer for EQM fornyelsesprocessen



Det sidste trin i EQM processen er uddannelsesinstitutionens udfyldelse af en ny EQM evalueringsformular efter en hel 4-årig selv-evalueringscyklus – en gentagelse af den tidligere proces i Trin 2 og 3. Evaluatoren skal bruge retningslinjerne for disse trin, der er angivet tidligere i dette dokument.

Og til sidst:

Evaluatoren er nøglepersonen i EQM. Evaluatoren er:

- Ansvarlig for at verificere kvalitetssystemer og processer
- Ansvarlig for at hjælpe uddannelsesinstitutionerne med at forbedre sig
- EQM standarden i praksis

Evaluatorens vejledning, støtte og dennes håndfaste måde at gribe kvaliteten an på er livsvigtig for troværdigheden og fremtiden for EQM.

Held og lykke!



