

HELENA EYDÍS INGÓLFSDÓTTIR

EQM OG GÆÐI Í SÍMENNTUN

Í greininni er fjallað um þá vinnu sem farið hefur fram hjá Þekkingarneti Þingeyinga í tengslum við innleiðingu EQM gæðakerfisins. Sagt er frá gæðastarfi hjá Þekkingarnetinu og upphafi þess að Þekkingarnetið ákvað að taka þátt í samstarfsverkefni FA og nokkurra símenntunarmiðstöðva við gerð sjálfsmats og innleiðingu á EQM gæðakerfinu.

Miklar breytingar hafa orðið á sviði framhaldsfræðslu frá því um miðjan 10. áratug síðustu aldar þegar farskólarnir hófu göngu sína. Símenntun og framhaldsfræðslu hefur heldur betur vaxið fiskur um hrygg á stuttum tíma, frá því að vera að mestu tómstunda-, tölvu- og tungumálanám í það að vera nám sem metið er til eininga í framhaldsskólum og jafnvel til launahækkunar skv. kjarasamningum. Árið 2002 var Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, FA stofnuð og í kjölfarið urðu mikil skil í starfi símenntunarmiðstöðvanna, þar sem nemendum og námskeiðsstundum fjölgaði umtalsvert. Námskrár sem eru vottaðar af mennta- og menningarmálaráðuneytinu eru reglulega gefnar út af FA og kenndar hjá símenntunarmiðstöðvunum hringinn í kringum landið. Nú geta námsmenn við símenntunarmiðstöðvar fengið nám sitt þar metið til jafns við nám í framhaldsskólum landsins. Tilkoma námsleiðanna er helsta ástæða straumhvarfa í starfi símenntunarmiðstöðvanna.

Frá árinu 2006 hefur starfsfólk Þekkingarnets Þingeyinga í auknum mæli beint sjónum sínum að gæðum starfsemi Þekkingarnetsins sem lýtur að framhaldsfræðslu. Sérstaklega hefur verið horft til námskeiðahalds og námsleiða sem kenndar eru samkvæmt námskrám FA í því sambandi enda er það einna stærsti hluti starfseminnar.

Í upphafi var horft til ráðningar kennara og þau markmið höfð undirliggjandi að leitast við að ráða eingöngu kennara sem hefðu kennsluréttindi eða sérþekkingu á því fagi sem kenna átti. Næstu skref fólust í tilraunum varðandi umgjörð námskeiða, það er að sömu gæði og samskonar umgjörð væri til staðar hvort sem einstaklingur kæmi á tungumálanámskeið eða matreiðslunámskeið. Námskeiðsmat varð því fastur liður í námskeiðahaldinu en þar leggja nemendur mat á framkvæmd, umgjörð og kennslu kennarans. Næst á eftir fylgdu kröfur varðandi húsnaði þar með talið að kennslurými, borð og stólar hentuðu fullorðnum námsmönnum.

Eftir því sem námsleiðum kenndum á vegum Þekkingarnetsins fjölgaði og þar með nemendum sem áttu möguleika á að fá metið nám til eininga í framhaldsskólum fór starfsfólk að

huga að ýmsu sem lýtur að gæðum í kennslu, framkvæmd námsframboðs og skilum á milli símenntunarmiðstöðvanna og framhaldsskólanna. Það leiddi til þess að farið var að huga að því hvernig námsmati er skilað til nemenda og upplýsingum um nám sem fram fer hjá símenntunarmiðstöðinni til framhaldsskóla.

Enginn af þessum verkefnum var þó skráður með formlegum hætti þó ýmis eyðublöð varðandi námskeiðamat og námsmat væru vissulega til. Þar af leiðandi hefði þessi þáttur í starfinu auðveldlega getað glatast ef breytingar hefðu orðið á starfsmannahaldi eða fallið á milli starfsmanna þegar nýr starfsmaður er þjálfaður til starfs innan Þekkingarnetsins.

Á sama tíma og þessi gerjun átti sér stað hjá Þekkingarnetinu tók Fræðslumiðstöðin þátt í Leonardo-verkefninu RECALL, sem var framhald af og byggði á niðurstöðum verkefnisins ALL. Markmið RECALL var að þróa gæðastjórnunarkerfi fyrir fræðsluáðila. Í því starfi varð EQM, European Quality Mark, gæðakerfið til. Fyrir um ári síðan óskaði Fræðslumiðstöðin eftir samstarfi við eina til tvær símenntunarmiðstöðvar sem væru tilbúnar til að fara í gegnum EQM sjálfsmatið. Þekkingarnet Austurlands (ÞNA) og Þekkingarnet Þingeyinga (ÞP) buðu sig strax fram til samstarfsins. Starfsfólk Þekkingarnets Þingeyinga var komið vel áleiðis varðandi gæðamálin en enn átti eftir að formgera þau og með samstarfinu gafst gott tækifæri að ræða framkvæmdina.

Í janúar 2010 hófst vinnan við EQM sjálfsmatið. Í upphafi var ætlunin að höfundur ásamt forstöðumanni Þekkingarnetsins myndu vinna matið og fylla út samkvæmt bestu sannfæringu. Eftir því sem meiri upplýsinga var aflað um EQM og gæðamál almennt varð ljóst að sú aðferð myndi ekki reynast vel þegar horft væri til lengri tíma. Ef gæðakerfi á að vera virkt í starfsemi fyrirtækis eða stofnunar er lykilatriði að allir starfsmenn séu þátttakendur frá upphafi í þeirri vinnu sem tengist



Helena Eydis Ingólfssdóttir

kerfinu og innleiðingu þess. Það varð því úr að allir starfsmenn símenntunarsviðsins urðu þátttakendur í sjálfsmatinu, auk þess sem skipaður var verkefnisstjóri. Hann var fenginn úr starfsmannahópnum en af rannsóknasviði Þekkingarnetsins.

Starfsmenn tömdu sér snemma að tala um „vísa“ þegar verið var að ræða um atriðin sem tekin eru fyrir í sjálfsmatinu, til dæmis vísir 1.1.1. Vísunum var skipt á milli starfsmanna eftir ábyrgðarsviði. Verkefnisstjórinn setti upp tímaramma og verkáætlun og sá til þess að skipulagið héldi. Þegar hver og einn hafði unnið að sínum vísu hitti hann aðra starfsmenn sem höfðu fengið sömu vísa til þess að ná sameiginlegri niðurstöðu um hvernig ætti að framkvæma og að hvaða gæðamarkmiði væri stefnt. Að því loknu var haldinn fundur með öllum starfsmönnum þar sem farið var yfir EQM sjálfsmatið í heild.

Símei hafði á þessum tímamarki slegist í hópinn með Þekkingarneti Austurlands og Þekkingarneti Þingeyinga og ákveðið að fara í gegnum sjálfsmatið. Það var því ákveðið að þeir starfsmenn sem myndu hafa umsjón með gæðamálum á hverri miðstöð ásamt forstöðumönnum hittust á fundi til að samræma niðurstöður sjálfsmatsins á milli miðstöðvanna. Tilgangurinn var að útbúa gæðahandbók því á öllum miðstöðvunum hafði starfsfólk komist að þeirri niðurstöðu að nauðsynlegt væri að útbúa gæðahandbók til að starfa eftir og til að tryggja rétt gæði í starfi símenntunarmiðstöðvanna. Niðurstaða starfsmanna Þekkingarnets Þingeyinga varð jafnframt sú að nauðsynlegt væri að gæðahandbókin og EQM-sjálfsmatið kölluðust á þannig að hver vísir í sjálfsmatinu vísaði til samsvarandi atriðis í gæðahandbókinni. Fundurinn reyndist mjög gagnlegur að mörgu leyti, til dæmis kom í ljós að mismunandi skilningur var á merkingu nokkurra vísa og var hægt að komast að sameiginlegum skilningi en einnig varð til grunnur að gæðahandbók sem allar símenntunarmiðstöðvar geta notað við gerð eigin gæðahandbókar.

Þegar þessum samræmingaraðgerðum var lokið var áfram unnið að gerð gæðahandbókar Þekkingarnets Þingeyinga og hún löguð að því sem einkennir starfsemina til dæmis hvað varðar starfssvæði og mannfjölda. Verkefnisstjórinn fékk gæðahandbókina reglulega í hendur og las yfir og kom með ábendingar um hvar þyrfti að útskýra betur, hver gæðin ættu að vera eða hvar þyrfti að setja skýrar verklagsreglur. Um þessar mundir er verið að ljúka vinnu við gerð gæðahand-

bókarinnar, með öllum fylgiskjöllum sem skýra verklagsreglur í tengslum við vísana, og hefur stjórn Þekkingarnetsins fengið hana til umfjöllunar. Í kjölfar þess að vinnu við bókina lýkur og að stjórn hefur fjallað um hana hefst innleiðing á gæðakerfinu og gæðahandbókinni og er ætlunin að hún verði að fullu komin í gagnið í janúar næstkomandi. En vinnunni lýkur ekki þar með því vinna við gæðamál er vinna sem engan endi tekur. Sjálfsmatið verður framvegis gert árlega (í marsmánuði) og í framhaldi af því sett upp úrbótaáætlun og þannig mun þetta ganga ár eftir ár.

Nú er fyrsta leikhlutu um það bil að ljúka. Starfsmenn eru mjög ánægðir með vinnuna sem fram hefur farið í tengslum við EQM sjálfsmatið sem og gerð gæðahandbókarinnar. Eftir á að hyggja hefur það komið mest á óvart hversu mikil vinna í gæðamálum hafði verið innt af hendi án þess að vera formgerð með einhverjum hætti. Þá kom einnig á óvart hve sam-mála starfsmenn allra miðstöðvanna voru um að hvaða gæðamarkmiðum skyldi stefnt. Sú ákvörðun að fara í sjálfsmat tengt gæðamálum kom í rökréttu framhaldi af þeirri vinnu sem hafði verið unnin á símenntunarsviði Þekkingarnetsins. Það var því í raun kærkomið að fá heildstætt kerfi til að vinna eftir, þó enn vanti örlítið upp á að það gagnist starfseminni í heild.

UM HÖFUNDINN

Helena Eydís Ingólfssdóttir starfar sem sviðsstjóri símenntunarsviðs hjá Þekkingarneti Þingeyinga. Helena er með B.Ed. – próf í kennslufræðum frá Háskólanum á Akureyri og stundar um þessar mundir nám á meistarastigi í opinberri stjórnýslu við Háskóla Íslands. Áður en Helena hóf störf hjá Þekkingarnetinu starfaði hún sem grunnskólakennari við Síðuskóla á Akureyri.

ABSTRACT

The paper deals with the implementation of the EQM quality management at the Húsavík Academic Centre (Þekkingarnet Þingeyinga). The quality activities at the centre is described and the reasons why the centre decided to cooperate with the Education and Training Service Centre (FA) and several continuing education centres in designing a self-evaluating programme and implementing the EQM quality management.