



Handbók um EQM+ gæðakerfi fræðslustarfs Austurbrúar

YHB001

Mai 2023

Efnisyfirlit

1.	Inngangur	1
2.	Um Austurbrú	2
2.1	Markmið og verkefni Austurbrúar	3
2.2.	Innri reglur og stefnumótun	3
3.	Fræðslustarf Austurbrúar	4
3.1	Símenntun og framhaldsfræðsla	4
3.2	Háskólaþjónusta og ýmis prófþjónusta	4
3.3	Lög og reglur	5
3.4	Samningar	5
3.5	Starfsmenn og verktakar	6
3.6	Húsnæði og búnaður	6
3.7	Auglýsingar og kynning	7
3.8	Námsframboð og umgjörð náms	7
3.9	Raunfærnimat	8
3.10	Náms- og starfsráðgjöf	8
3.11	Gæðastjórnun	9

1. Inngangur

Austurbrú notar gæðakerfi EQM+ fyrir fræðslustarf sitt. Gæðakerfið samanstendur, ásamt þessari bók, af öllum skjölum gæðakerfisins EQM+ sem geymd eru á innri vef Austurbrúar.

Gæðavottun EQM og EQM+ er vottunarkerfi sem Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) býður upp á fyrir fræðsluaðila í fullorðinsfræðslu. Vottunin gagnast öllum þeim sem skipuleggja, bjóða upp á, meta og nota símenntun og fullorðinsfræðslu. Þannig er EQM+ viðurkennt gæðakerfi sem hentar símenntunarmiðstöðvum en getur auk þess gagnast öðrum, svo sem atvinnurekendum, fræðslusjóðum stéttarfélagi, ýmsum fræðsluaðilum og síðast en ekki síst námsmönnum sem sækjast eftir því að þjónustan uppfylli þeirra kröfur og væntingar um gæði.

EQM+ er hannað til að mæta síauknum kröfum um gagnsemi, gegnsæi í framkvæmd og skjölun og sameiginleg gæðaviðmið fyrir aðila utan hins formlega skólakerfis. EQM/ EQM+ tekur mið af:

- » Gæðum þjónustunnar sem veitt er.
- » Innri gæðastjórnun og verklagsreglum.
- » Hvernig núverandi starfshættir samræmast viðurkenndum gæðaviðmiðum.

Allt símenntunarstarf Austurbrúar; námskeið, námsleiðir, raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf og önnur þjónusta og ráðgjöf um fræðslu er unnið skv. gæðaviðmiðum og verklagsreglum sem vottaðar hafa verið í EQM+ gæðakerfinu. Prófaþjónusta og önnur þjónusta við háskólanema fylgir einnig verklagsreglum kerfisins. Austurbrú hefur hlotið viðurkenningu sem framhaldsfræðsluaðili frá Menntamálastofnun.

Þessari bók er ætlað að gefa yfirlit um stöðu gæðakerfis EQM+ hjá Austurbrú.

2. Um Austurbrú

Austurbrú ses. er sjálfseignastofnun sem vinnur að hagsmunamálum íbúa og veitir samræmda og þverfaglega þjónustu á sviði símenntunar og rannsókna, atvinnuþróunar og markaðssetningar. Austurbrú þjónar öllu Austurlandi og er með starfsstöðvar á átta stöðum um fjórðunginn.

Yfir 30 stofnaðilar eru að Austurbrú, þar á meðal eru öll sveitarfélög á Austurlandi, allir háskólar landsins, helstu fagstofnanir, stéttarfélög og hagsmunasamtök atvinnulífsins, framhaldsskólar og þekkingarsetur á Austurlandi.

Stjórn Austurbrúar er skipuð sjö einstaklingum. Þar af koma fimm af vettvangi sveitarstjórnarmála og eru þeir jafnframt stjórnarfolk hjá Sambandi sveitarfélaga á Austurlandi (SSA) en tveir í stjórn Austurbrúar koma af vettvangi atvinnulífs, menningar og menntunar.

Uppbygging Austurbrúar – Skipurit



Austurbrú er stýrt af framkvæmdastjóra sem starfar í umboði stjórnar og ber ábyrgð á rekstrinum ásamt stjórnendateymi sem samanstendur af yfirverkefnastjórum hvers málefnasviðs sem hafa hver um sig yfirsýn yfir hin ólíku verkefni stofnunarinnar. Nánar um Austurbrú á vef stofnunarinnar.

2.1 Markmið og verkefni

Markmið Austurbrúar eru að efla atvinnulíf á Austurlandi, hækka menntunarstig, stuðla að velferð íbúa og styrkja landshlutann sem búsetukost og áfangastað ferðamanna.

Markmiði sínu hyggst Austurbrú ná með því að skapa þverfaglegan samstarfsvettvang og vinna að:

- » Nýsköpun, þróun og eflingu atvinnulífs og samfélags.
- » Öflugri símenntun, starfsþróun og starfsfræðslu.
- » Skilvirkri upplýsingastarfsemi og heildstæðri markaðssetningu.
- » Fjölbreyttri uppbyggingu háskólanáms og rannsókna.
- » Fjölþættri starfsemi á sviði menningar, lista og skapandi greina.

Verkefni Austurbrúar eru í samræmi við hlutverk og markmið stofnunarinnar, fjölbreytt og miða öll að því að vinna að hagsmunamálum svæðisins. Verkefnin eru á sviði háskólanáms og rannsókna, símenntunar og framhaldsfræðslu, markaðsmála, menningarmála, nýsköpunar-, atvinnu- og byggðaðróunarmála.

2.2 Innri reglur og stefnumótun

Austurbrú vinnur eftir skipulagsskrá, reglum, stefnum og ferlum sem stofnunin hefur sett sér meðal annars til að stuðla að gæðum, gagnsæi og skilvirkni í allri starfsemi sinni. Helstu reglur, stefnur og ferlar sem Austurbrú hefur sett sér og vinnur samkvæmt eru:

- » Skipulagsskrá
- » Siðareglur Austurbrúar
- » Stefna Austurbrúar
- » Gæðastefna
- » Persónuverndarstefna
- » Mannauðsstefna
- » Heilsustefna
- » Fræðslustefna
- » Jafnréttisstefna
- » Jafnlaunastefna
- » Jafnlaunakerfi
- » Gæðakerfi EQM+

3. Fræðslustarf Austurbrúar

3.1 Símenntun og framhaldsfræðsla

Austurbrú hefur skilgreindu hlutverki að gegna á sviði símenntunar og fullorðinsfræðslu á Austurlandi. Austurbrú er nú ein af 11 símenntunarmiðstöðvum á Íslandi sem sinna símenntun samkvæmt samningum við ríkið. Meginmarkmið samningsins eru að:

- » Mæta fræðsluþörf íbúa og atvinnulífs með framboði og miðlun náms.
- » Afla þekkingar og viðhalda, miðla henni og hagnýta á starfssvæðinu.
- » Stuðla að auknu samstarfi og samþættingu menntunar, rannsókna og fræðastarfs, menningarstarfsemi og atvinnuþróunar.
- » Sinna þörfum íbúa og atvinnulífs í dreifðum byggðum að því leyti sem búseta takmarkar tækifæri til náms.

Austurbrú sinnir verkefnum framhaldsfræðslu og vinnur að þeim með Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA). Austurbrú sinnir einnig íslenskukennslu fyrir útlendinga og fullorðinsfræðslu fatlaðra auk margvíslegra fræðsluverkefna með fyrirtækjum og stofnunum og samkvæmt óskum almennings. Austurbrú fylgir vottuðum námsskrám FA varðandi lengri námsleiðir sem styrktar eru af Fræðslusjóði og námskrám Menntamálaráðuneytis varðandi íslenskukennslu fyrir útlendinga sem styrkt er af Rannís.

Öll verkefni Austurbrúar varðandi símenntun og framhaldsfræðslu eru unnin samkvæmt verklagi og viðmiðum gæðskerfis EQM+.

3.2 Háskólaþjónusta og ýmis prófaþjónusta

Starfsemi Austurbrúar á sviði háskólanáms/fjarnáms felst m.a. í að vera miðstöð háskólanáms, með því að halda úti háskóla- og fjarnámsþjónustu á starfsstöðvum sínum, með námsaðstöðu fyrir fjarnema og veita prófaþjónustu. Einnig að vinna að bættri þjónustu við íbúa í formi fjarkennslu og staðbundins náms m.a. með þróunarverkefnum í samstarfi við háskóla, sérfræðinga og þekkingarsetur. Einnig fá framhaldsskólanemar sem ekki eiga aðgengi að skóla í heimabyggð eða eru á fullorðinsaldri prófaþjónustu og Austurbrú umsýslar ýmis réttindapróf, ríkisborgararéttarpróf, inntöku-próf og fleira. Fylgt er verklagi EQM+ varðandi aðbúnað í náms- og prófaðstöðu, hæfni starfsfólks og ráðgöf.

3.3 Lög og reglur

Þess er gætt að starfsemi Austurbrúar sé í samræmi við lög og reglur. Lög og reglur sem fræðsluverkefni Austurbrúar taka mið af eru:

- » Lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2010
- » Reglugerð um framhaldsfræðslu nr. 1163/2011
- » Siðareglur náms- og starfsráðgjafa
- » Siðareglur KÍ
- » Skilmálar og úthlutunarreglur Fræðslusjóðs
- » Lög um náms- og starfsráðgjafa nr. 35/2009
- » Lög nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga
- » Reglur um úthlutun styrkja til íslenskukennslu fyrir útlendinga (Rannís)
- » Prófareglur háskóla og framhaldskóla

3.4 Samningar

Auk samnings við ríkið um framlag til reksturs símenntunarmiðstöðvar og þjónustu við háskólanema byggir fræðslustarfið á ýmsum samningum sem starfa þarf eftir. Samningar taka yfirleitt til þátta eins og umfangs og gæða þjónustu og fjámögnunar. Helstu samningar Austurbrúar vegna framhaldsfræðslu og símenntunarverkefna eru:

- » Samningur við ríkið um ráðstöfun rekstrarframlags í fjárlögum (og samningur um framlengingu)
- » Samningur um EQM+ gæðavottun
- » Samningur við FA fyrir hönd Fræðslusjóðs um verkefni hvers árs varðandi kennslu á námsleiðum FA, náms- og starfsráðgjöf og raunfærnimat, ásamt samningum um framkvæmd verkefna sem styrkt eru af Þróunarsjóði framhaldsfræðslu.
- » Árlegir samningar við Rannís um verkefni í íslenskukennslu fyrir útlendinga
- » Árlegir samningar við Fjölmennit um fullorðinsfræðslu fatlaðra
- » Samningar við fyrirtæki og stofnanir um fræðsluáætlanir, námskeiðahald eða önnur fræðsluverkefni
- » Ýmsir tímabundnir samningar um þróunarverkefni í fræðslumálum

Auk samninga um fræðslu- og þróunarverkefni er Austurbrú með samning um samræmt nemendabókhalds- og kennslukerfi, INNU og um notkun á kennslukerfinu LearnCove.

3.5 Starfsmenn og verktakar

Austurbrú leggur áherslu á að ráða starfsfólk með menntun og reynslu sem hæfir starfslýsingu viðkomandi starfs og bjóða því gott vinnuumhverfi sbr. mannauðsstefnu stofnunarinnar. Við ráðningu fá nýir starfsmenn starfslýsingu þar sem skilgreindar eru hæfniskröfur, hlutverk og ábyrgð viðkomandi starfs.

Oftast eru kennarar/ leiðbeinendur á námskeiðum og matsaðilar í raunfærnimati ráðnir sem verktakar í afmörkuð verkefni. Lögð er áhersla á að ráða fólk með formlega menntun og/eða viðurkennda reynslu sem hæfir verkefnunum og gjarnan er leitað til annarra menntastofnana og fagaðila varðandi fagfólk. Verktakar fá afhenta Handbók fyrir kennara og leiðbeinendur sem inniheldur upplýsingar um verksvið, viðmið og verklagsreglur sem gilda.

Öllum starfsmönnum Austurbrúar ber að starfa í samræmi við gæðastefnu stofnunarinnar og til að stuðla að því að starfsfólk viðhaldi færni sinni hefur verið sett fræðslustefna.

Ferilskrár og afrit af prófskírteinum starfsmanna og verktaka eru varðveitt í lokuðum skjalakerfum Austurbrúar.

3.6 Húsnæði og búnaður

Starfsleyfi fyrir fræðslustarfsemi, útgefið af Heilbrigðiseftirliti Austurlands, sem og vottorð um viðeigandi brunavarnir eru í gildi á öllum starfsstöðvum Austurbrúar og er það í samræmi við kröfur Menntamálastofnunar til viðurkenndra fræðsluaðila.

Kennsla á vegum Austurbrúar fer fram í húsnæði stofnunarinnar eða í rými annars staðar t.d. leigðum kennslustofum eða á vinnustöðum þegar um starfsmannahópa er að ræða. Þess er gætt að aðbúnaður sé fullnægjandi, sbr. gátlista gæðakerfisins um kennslu- húsnæði. Tryggt er að viðeigandi búnaður til kennslu og miðlunar sé til staðar og leiðbeiningar um notkun hans. Þar með talið búnaður/kerfi til fjarkennslu eftir því sem þörf er á.

Námsaðstaða fyrir nemendur er til staðar í námsverum Austurbrúar á Egilsstöðum, Reyðarfirði, Djúpavogi, Vopnafirði og í Neskaupstað. Hún innifelur aðgang að interneti, hópvinnu-, les- og kaffiðstöðu.

Matsviðtöl vegna raunfærnimats fara oftast fram á starfsstöðvum Austurbrúar eða á vinnustað þátttakenda, oft í gegnum Teams, Zoom eða sambærilegan búnað. Þátttakendur eru ávallt upplýstir um aðstæður fyrir fram, næði tryggt og komið til móts við þarfir hvers og eins og viðeigandi aðstoð t.d. þegar nýta þarf fjarfundalausnir.

Viðtöl náms- og starfsráðgjafa fara fram í næði í herbergi sem hægt er að loka. Leitast er við að hafa umhverfi viðtala notalegt og koma til móts við ráðþega varðandi stað- og tímasetningu viðtala. Hópvíðtöl eru oftast tekin í kennslustofum eða á vinnustöðum.

3.7 Auglýsingar og kynning

Á heimasíðu Austurbrúar eru birtar upplýsingar um þjónustu og námsframboð. Þar má nefna:

- » Auglýsingar og skráningarhnapp fyrir námskeið
- » Upplýsingar um þjónustu og viðveru náms- og starfsráðgjafa
- » Almennar upplýsingar um raunfærnimat og auglýsingar þegar í boði er raunfærnimat í tilgreindum faggreinum
- » Þjónustu við fyrirtæki og stofnanir, svo sem þarfagreining, gerð og rekstur fræðsluáætlaða og umsjón með námskeiðahaldi.
- » Þjónustu við háskólanema

Þjónusta, námskeið og námsleiðir Austurbrúar eru auglýst eftir atvikum á heimasíðu Austurbrúar, austurbru.is, á Facebook síðu Austurbrúar, í Dagskránni og haft beint samband við fyrirtæki/markhópa allt eftir því hvað hentar hverju sinni. Opin námskeið skal kynna og opna fyrir skráningu með góðum fyrirvara.

3.8 Námsframboð og umgjörð náms

Austurbrú stendur fyrir ólíkum gerðum námskeiða, þ.e. allt frá stuttum fyrirlestrum til lengri námsleiða t.d. námsleiða skv. vottuðum námsskrám FA sem meta má til framhaldsskólæininga eða starfsréttinda. Áhersla er lögð á að gera námið gagnlegt og eftir-sóknarvert bæði fyrir einstaklinga og samfélag.

Námsframboð er ákveðið á reglulegum fundum fræðsluteymis Austurbrúar, það er þess teymis starfsmanna sem vinnur að fræðslumálum. Leitast er við að mæta óskum og þörfum samfélagsins. Til grundvallar liggja ýmis gögn og upplýsingar um eftirspurn svo sem þarfagreiningar vegna fræðsluáætlaða, hugmyndir og óskir frá almenningi eða tilteknum hópum, upplýsingar frá náms- og starfsráðgjöfum um menntunarþarfir o.fl. Einnig er horft til áherslna í Svæðisskipulagi Austurlands, Sóknaráætlun Austurlands, Áfangastaðaáætlun og fleiri áherslna fyrir fjórðunginn.

Framboð námskeiða er að stórum hluta ólíkt frá einu tímabili til annars, m.a. vegna þess að safna þarf í námshópa yfir lengri tíma vegna smæðar og dreifsetningar markhóps, og vegna ólíkra aðstæðna í samfélaginu sem leiða til breytinga á eftirspurn. Námsleiðir FA eru kenndar samkvæmt eftirspurn og innan þess ramma sem fjármagn leyfir. Sett er upp áætlun til lengri tíma um hvaða námsleiðir verði í boði til að mögulegt sé að upplýsa um það og safna þátttakendum. Áætlunin er endurskoðuð reglulega miðað við upplýsingar um þarfir. Nám í stóriðju er ávallt í gangi í samstarfi við Alcoa Fjarðaál og Stökkpallur í samstarfi við Starfsendurhæfingu Austurlands. Önnur námskeið sem alltaf eru á dagskrá eru t.d. námskeið í íslensku fyrir útlendinga og skyndihjálpi fyrir fyrirtæki

og stofnanir. Við framkvæmd námskeiða er farið eftir verklagi og leiðbeiningum gæðakerfis EQM+. Kennslufræði miðast við að þjóna breiðum aldurshópi fullorðinna námsmanna með mismunandi þarfir og styðja við aðgengi að námi á dreifbýlum svæðum, t.d. með fjarkennslulausnum og stuðningi af ýmsu tagi. Námskeið eru ýmist opin öllum eða takmörkuð við skilgreindan markhóp.

3.9 Raunfærnimat

Raunfærnimat felur í sér að þekking og reynsla sem einstaklingar hafa aflað utan hins formlega skólakerfis er metin til eininga sem nýta má til styttingar á formlegu námi eða sýna fram á og auka færni á vinnumarkaði. Austurbrú býður upp á raunfærnimat undir stjórn náms- og starfsráðgjafa. Austurbrú stýrir árlega raunfærnimati fyrir hópa í tilteknum faggreinum þar sem eftirspurn liggur fyrir. Í öðrum faggreinum þar sem eftirspurn er minni eða ekki þekkt þannig að ekki er talið raunhæft að skipuleggja raunfærnimat á staðnum nýtir Austurbrú samstarf við aðra fræðsluaðila sem bjóða upp á viðkomandi raunfærnimat. Þannig er hægt að aðstoða einstaklinga við að komast í raunfærnimat á fjölbreyttum fagsviðum. Áhersla er lögð á einstaklingsmiðaða þjónustu og gott utanumhald með þátttakendum.

3.10 Náms- og starfsráðgjöf

Hjá Austurbrú starfa náms- og starfsráðgjafar sem veita þeim sem þess óska aðstoð. Ráðgjöf er veitt við val á námi, áhugasviðsgreiningu, gerð ferilskrár, markmiðasetningu, ráðgjöf um persónuleg málefni og fleira. Náms- og starfsráðgjafar bjóða upp á kynningar fyrir hópa á vinnustöðum og hópráðgjöf í tengslum við fræðsluáætlanir og lengri námsleiðir.

Náms- og starfsráðgjöf er einstaklingum í markhópi framhaldsfræðslu að kostnaðarlausu. Leitast er við að bjóða upp á viðtöl í öllum starfsstöðvum Austurbrúar þó ráðgjafar hafi starfsstöð á einum stað.

3.11 Gæðastjórnun

Allir starfsmenn Austurbrúar sem vinna að fræðslumálum eru í fræðsluteymi stofnunarinnar og eru þátttakendur í EQM+ gæðaferlinu og ber að vinna samkvæmt því. EQM+ gæðakerfi Austurbrúar samanstendur auk þessarar bókar af verklagsreglum, vinnulýsingum og leiðbeiningum, gátlistum, eyðublöðum, yfirlitsskjölum og handbókum sem hjálpa starfsfólki að fylgja verklagi sem er í samræmi við staðla gæðakerfisins. Haldið er utan um öll skjöl og gögn gæðakerfisins á innri vef Austurbrúar. Yfirverkefnastjóri fræðslumála er ábyrgðarmaður gæðakerfis EQM+.

Fræðsluteymið heldur fundi aðra hverja viku yfir vetrartímann. Þar er fjallað um alla þætti starfseminnar, svo sem eftirspurn eftir þjónustu, námsframboð, kennslufyrirkomulag, kynningarmál og markaðssetningu þjónustu, stöðu og framgang verkefna, gæðamál o.fl. Gæðamálin eru með reglulegum hætti sérstakir dagskrárliðir á fundunum. Þar er farið yfir verkefni er varða gæðakerfið, svo sem ábendingar og kvartanir, niðurstöður námskeiðsmats, endurgjöf frá kennurum, endurgjöf úr raunfærnimati og náms- og starfsráðgjöf, niðurstöður sjálfsmats, niðurstöður vottunarúttekta o.fl. Verkefni sem þarf að vinna eru sett í farveg í umbótaáætlun EQM+ gæðakerfis samkvæmt verkferlum.

Umbótaáætlunin er tímasett áætlun er heldur utan um vinnu við tillögur sem fram koma um hvernig bæta megi gæðakerfið. Tillögur að umbótum geta komið úr kerfinu sjálfu, t.d. við sjálfsmat eða vottunarúttektir, frá starfsmönnum, kennurum, nemendum eða annars staðar frá. Markmið umbóta er ávallt að tryggja sem best gæði kennslu og annarrar fræðsluþjónustu Austurbrúar en jafnframt að gæta að skilvirkni og ábyrgri nýtingu fjármuna.