EduQua – inspirativní systém kvality dalšího profesního vzdělávání

Hugo Roldán, Národní vzdělávací fond

V rámci prací na projektu Kvalita v dalším profesním vzdělávání, který je jedním z pilířů budovaného systému dalšího vzdělávání v rámci zadání Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, byla provedena benchmarkingová studie, zabývající se existujícími způsoby prokazování a hodnocení kvality institucí dalšího profesního vzdělávání ve vybraných evropských zemích. Způsob řešení této problematiky ve Švýcarsku, jmenovitě tamější systém kvality dalšího profesního vzdělávání eduQua, se ukázal být pro podmínky ČR velmi podnětný.

Řešitelské sdružení projektu proto uspořádalo dvoudenní workshop za účasti švýcarských expertů paní Ruth Jermann, zástupkyně ředitele Švýcarské federace pro vzdělávání dospělých (Swiss Federation for Adult Learning) a projektové manažerky hlavní kanceláře agentury eduQua, a pana Stefana Schönholzera, vedoucího auditora certifikačního orgánu Švýcarské asociace pro systémy kvality a řízení (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts und Management-Systeme – SQS). Cílem workshopu bylo využít podrobné informace o fungování národního systému eduQua pro aplikaci při zajišťování kvality dalšího profesního vzdělávání v České republice. Workshopu se zúčastnili klíčoví experti a další odborníci pracovních týmů projektu Kvalita v DPV, zástupce Řídícího expertního týmu zadavatele projektu MPSV, zástupci MŠMT a Českého institutu pro akreditaci, kteří kladli pozvaným expertům celou řadu otázek. Nejpodstatnější informace z workshopu, přinášejí následující odstavce.

Proč eduQua?

Hlavním cílem tvůrců systému bylo, aby eduQua se stala ZNAČKOU kvality pro instituce poskytující další profesní vzdělávání (DPV) ve Švýcarské konfederaci. Samotný systém eduQua pak sleduje tři hlavní cíle:

- přinášet zákazníkům/příjemcům dalšího vzdělání transparentnost při orientaci v nabídce,
- vyžadovat a zaručovat určitou minimální úroveň kvality institucí DPV,
- poskytnout státní správě nástroj pro rozhodování při schvalování podpor z veřejných zdrojů institucím DPV.

Geneze vzniku a způsob fungování modelu eduQua

Na jeho počátku stála iniciativa Ministerstva národního hospodářství, Ministerstva pro vnitřní záležitosti a Švýcarské asociace pro vzdělávání dospělých (SVEB). Švýcarští experti se netajili tím, že počátky byly nesnadné: mnohé instituce dalšího vzdělávání se stavěly negativně vůči myšlence, že by se měly ucházet o certifikát, který považovaly za zbytečný. Argumentovaly svými zkušenostmi, množstvím proškolených absolventů a kvalifikací svých lektorů. Tato počáteční úskalí se podařilo překonat pouze cestou otevřeného dialogu, kdy iniciátoři systému trpělivě objasňovali a diskutovali, co vlastně určuje kvalitu dalšího vzdělávání, jaká kritéria by měly instituce dalšího vzdělávání rozvíjet, což jsou předpoklady, které předtím nikde jasně definovány nebyly. Instituce postupně zjišťovaly, že jim certifikát přináší určitou hodnotu navíc. Model kvality eduQua byl připravován od roku 1998 a začal fungovat v polovině roku 2001.

Správcem systému jsou Státní sekretariát pro obchod (SECO), Federální ministerstvo pro odborné vzdělávání a technologie (BBT), Švýcarská konference kantonálních ministerstev pro odborné školství (SBBK), Asociace švýcarských zaměstnavatelských agentur (VSAA) a Švýcarská asociace pro vzdělávání dospělých (SVEB). Akreditaci zastřešuje akreditační orgán Švýcarské konfederace SAS (Schweizerische Akreditierungsstelle) podle mezinárodních standardů. V současné době působí 7 certifikačních společností – všechny mají akreditaci pro systém eduQua a 4 z nich mohou také certifikovat podle ISO norem, všech 7 bylo akreditováno SAS.

Švýcarská asociace pro vzdělávání dospělých de facto vlastní Agenturu eduQua, která jako administrativní útvar poskytuje poradenství a organizuje semináře s lektory a s certifikovanými institucemi, pořádá tiskové konference a semináře pro média, zástupci eduQua dostali prostor i v TV. To vše s cílem propagovat certifikaci systému eduQua. K propagaci slouží i bezplatné umístění odkazů certifikovaných institucí na internetovém portálu eduQua.

EduQua představuje v principu certifikát pro systém řízení kvality instituce, nikoli pro samotné vzdělávací kurzy nebo pro lektory. Pokud je určitý vzdělávací program nabízen certifikovanou institucí, pak splňuje požadavky na kvalitu a není nutné jej individuálně akreditovat. Vývoj tak směřuje k certifikaci institucí jako celku, nikoliv k akreditaci jednotlivých vzdělávacích programů.

Nároky na kvalitu auditorů certifikačních společností jsou značné. Auditor musí mít pedagogické vzdělání a prokázat, že odučil nejméně 1000 hodin, musí prokázat zkušenosti z řízení (nikoli provozu) školy a zkušenosti z DPV na různých úrovních. Nový auditor provede své první tři audity pod dohledem zkušeného auditora eduQua.

Model eduQua zahrnuje šest kritérií kvality vzdělávací instituce:

- nabízené kurzy reagují na reálné potřeby zákazníků,
- účastníci kurzů dosahují udržitelné studijní úspěchy,
- nabízené kurzy a pedagogická mise instituce jsou popsány transparentním způsobem,
- efektivní a účinné ekonomické procesy orientované na zákazníky,
- motivovaní lektoři a vzdělavatelé dospělých s vysokou úrovní znalostí a dovedností v odborné, metodické a didaktické oblasti,
- orientace na řízení kvality a její rozvoj.

Pro každé z těchto kritérií jsou definovány ukazatele pro hodnocení, minimální očekávaná úroveň standardu kritéria a zdroje dokumentů, které jsou použity. EduQua zároveň stanovuje relativně přísné podmínky pro lektory a vzdělavatele dospělých v rámci instituce, která žádá o certifikaci, zejména v metodické a didaktické oblasti. Instituce musí např. prokázat, že její lektoři mají certifikát SVEB 1 (Švýcarský svaz dalšího vzdělávání), nebo ekvivalentní znalosti, pokud vyučují více než 150 hodin ročně.

EduQua je jediným systémem řízení kvality speciálně vytvořeným pro vzdělávání dospělých ve Švýcarsku. Systém řízení kvality ISO 9001 není ekvivalentem eduQua, i když je to samozřejmě také uznávaný systém řízení kvality. Jsou instituce, které mají certifikát ISO 9001 a k tomu získaly certifikát eduQua. Zjistily, že jim to poskytuje konkurenční výhodu na trhu. Klienti si spojují značku se zárukou kvality.

Cílové skupiny

- instituce poskytující další vzdělávání dospělým, podporované státem, veřejné i soukromé,
- instituce, které provádějí opatření na trhu práce ve vztahu k imigrantům,
- instituce, které poskytují vzdělávání vzdělavatelům/lektorům,
- instituce, nabízející další profesní vzdělání, které usilují o uznání kvality svých programů,
- instituce, které poskytují svým zaměstnancům vnitropodnikové profesní vzdělání a usilují o totéž (například existují banky, organizace pro vzdělávání farmářů nebo útvar pro další vzdělávání uvnitř švýcarské armády, které mají certifikát eduQua),
- školy – ve Švýcarsku musí každá základní a střední škola mít zaveden některý ze systémů managementu kvality (ISO 9001, Model Excelence, eduQua, ...) nebo navrhnout systém vlastní založený na kriteriích z různých systémů – musí prokázat jeho úroveň.

Legislativní zakotvení a státní podpora

Švýcarský zákon o profesním vzdělávání z roku 2001 hovoří pouze o tom, že instituce musí mít nějaký certifikát prokazující její kvalitu, neurčuje přímo, který certifikát to má být.

Deset z 26 kantonů, tvořících Švýcarskou konfederaci disponuje specifickou legislativou pro oblast DPV, která zahrnuje požadavek na certifikaci vzdělávacích institucí v DPV podle systému eduQua, pokud usilují o poskytnutí podpory z veřejných zdrojů. Instituce podporované státem se zaměřují na pomoc nezaměstnaným a imigrantům, musí proto mít certifikát eduQua, aby rekvalifikační kurzy zaručovaly kvalitu. Podpora nemusí přitom nutně směřovat přímo k vzdělávací instituci. Například v Ženevském kantonu může zájemce o další vzdělání získat bonus v hodnotě 500 Euro, pokud se zúčastní kurzu v organizaci, která vlastní certifikát eduQua.

Také ostatní kantony většinou podmiňují dostupnost veřejných zdrojů pro vzdělávací instituce splněním vybraných kritérií systému eduQua. Obecný trend tedy směřuje k poskytování veřejných podpor těm institucím, které mohou kvalitu nějakým způsobem prokázat. Financování certifikace v prvních letech nesla ministerstva, která stála u zrodu eduQua. Před třemi lety však tato podpora skončila a každý zájemce si nyní hradí certifikát (více než 90 % institucí vzdělávání dospělých ve Švýcarsku je privátních). Přesto se stát na podpoře kvality dalšího vzdělávání podílí tím, že uvolňuje své odborníky pro práce v tzv. skupině expertů, která je vrcholným odborným orgánem eduQua, přičemž tito experti jsou placeni svými mateřskými institucemi, nikoli eduQua. Ministerstva konají také určitý dozor nad financováním agentury eduQua, přestože do ní již nepřispívají. Stát považuje získání certifikátu eduQua za velmi přínosné. V současné době je již 820 certifikovaných vzdělávacích institucí podle systému eduQua, z nichž tři působí mimo Švýcarsko – dvě v Německu a jedna v Rakousku.

Kolik stojí certifikát eduQua a jak je prováděn dohled nad kvalitou certifikované organizace?

Certifikát eduQua stojí 3050 CHF, tedy přibližně 2000 Euro a je udělován vždy na tři roky s tím, že vždy po roce jsou prováděny dohledové audity. Poplatek za ně je zahrnut v základní ceně. Z ní pouze 200 Euro je určeno na provoz Agentury eduQua, kde pracují jen dva zaměstnanci na částečný úvazek. V případě, že audit v mezidobí zjistí nedostatky, vyzve certifikační orgán (CO) k jejich odstranění v daném termínu. Pokud nedostatky přetrvají, může dojít i k odnětí certifikátu ze strany CO a k výmazu z registru eduQua.

Motivace pro získání certifikátu je odlišná. Organizace, které žádají o udělení poprvé jen nerady zpřístupňují auditorovi „zvenku" interní údaje k posouzení. U institucí, které již certifikát mají, naopak zástupci velice oceňují, že k nim přijde někdo nezávislý, se znalostí věci a sdělí jim, co dělají dobře, a poradí v tom, co by měli zlepšit.

Cena za certifikát eduQua je ve švýcarských podmínkách obecně považována za velmi přijatelnou. Poplatek za udělení certifikátu systému řízení kvality podle norem ISO 9001 je podstatně vyšší (1000 Euro/rok), v každém příp. jde o dva nesrovnatelné certifikáty – oba nástroje prokazují věci odlišně, vyžadují jiné zapojení auditorů atd. Nicméně existuje mnoho malých vzdělávacích firem s jedním až třemi zaměstnanci / lektory, pro které je získání certifikátu eduQua nákladné. V současné době se diskutuje o tom, jak minimalizovat požadavky a tím i poplatek za udělení certifikátu. Na řešení se zatím ale nepřišlo.

Agentura eduQua klade velký důraz na důvěru mezi auditory certifikačních orgánů a zástupci vzdělavatelů. Pořádá proto pro ně pravidelná setkání, kde si vyměňují zkušenosti a konzultují vzniklé problémy. Tyto aktivity jsou intenzívnější ve francouzských a italských kantonech Švýcarska, kde lidé se rádi scházejí a komunikují mezi sebou, v německy hovořících kantonech je zájem nízký – mentalita je odlišná. Agentura nemá žádnou přímou zpětnou vazbu od zaměstnavatelů/odběratelů vzdělávání, zda jim vyhovují certifikované organizace. Přesto se stává, že jednotliví zájemci kontaktují agenturu se žádostí o radu, na kterou instituci se mají obrátit v případě, že chtějí získat určité vzdělání. Agentura nedává doporučení na konkrétní instituce, ale má pro zájemce připraven na svém webu dotazník, který zájemci mohou poslat vzdělavatelům a podle odpovědí, které dostanou se pak mohou lépe rozhodovat. Podrobnější informace o tomto modelu certifikace lze nalézt na **www.eduqua.ch**.

Autor děkuje za cenné připomínky panu Janu Hnátkovi z Bankovního institutu VŠ a paní Evě Bosákové z Národního vzdělávacího fondu.