



Programul Învățare pe toată durata vieții



Bune practici în educație și formare profesională

# Strategia de comunicare a ARQA-VET

## Obiective, metode, experiențe și rezultate

ARQA-VET



Publicație realizată în cadrul proiectului "Dezvoltarea capacității instituționale a Punctului Național de Referință al EQAVET: Promovăm calitatea !" [QUALVET@RO](mailto:QUALVET@RO)

Autori:

Franz GRAMLINGER - Director ARQA-VET

Michaela JONACH - Expert în Asigurarea Calității

Jouko LUOMI - Manager de proiect

Traducere în limba română:

SC CONTERA MEDIA SRL

***Acest proiect este finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Această publicație reflectă numai punctul de vedere al autorului și Comisia nu este responsabilă pentru eventuala utilizare a informațiilor pe care le conține***

## 1. Introducere

Acest studiu de caz descrie strategia de comunicare a ARQA-VET. Materialul începe cu o scurtă prezentare a ARQA-VET, pentru a oferi cititorului o imagine mai clară asupra organizației. După descrierea organizației și a funcțiilor acesteia, urmează o expunere mai detaliată a strategiei de comunicare a ARQA-VET, prin prezentarea principalelor mijloace utilizate (buletin informativ, website și conferința anuală pe teme privind calitatea), urmată de o scurtă trecere în revistă a experiențelor și rezultatelor strategiei de comunicare.

## 2. Despre ARQA-VET – cine suntem și care sunt factorii interesați?

Punctul Național de Referință pentru Asigurarea Calității în Educație și Formare Profesională din Austria, ARQA-VET, a fost înființat la data de 1 octombrie 2007, în cadrul OeAD-GmbH, Agenția pentru Cooperare Internațională în Educație și Cercetare. Preocuparea principală a ARQA-VET vizează dezvoltarea, sprijinirea și promovarea unei culturi a calității în sistemul austriac de educație și formare profesională, precum și cooptarea tuturor actorilor implicați. Aceasta se realizează atât la nivel național, cât și în contextul european al Rețelei Europene pentru Asigurarea Calității în Educație și Formare Profesională (EQAVET).

Factorii interesați la nivel național sunt actorii din cadrul sistemului de educație și formare profesională - EFP - (școlile care se ocupă de formarea profesională inițială, profesorii), partenerii sociali, agenții economici care asigură practica profesională a ucenicilor și întreprinderile care oferă formare profesională continuă, precum și furnizorii de formare profesională și cei care desfășoară activități științifice și de cercetare. La nivel internațional, factorii interesați sunt reprezentanți de EQAVET și de Punctele Naționale pentru Asigurarea Calității în EFP. ARQA-VET participă activ la transpunerea în practică a unui spațiu european al educației și formării profesionale și la sporirea atractivității sistemului austriac de educație și formare profesională.

Austria, reprezentată prin Ministerul Federal al Educației, Artelor și Culturii (BMUKK), Direcția Generală pentru Educație și Formare Profesională, este membru activ al EQAVET, constituind, prin urmare, punctul național de referință ARQA-VET ca unitate operațională.

După cum afirmă și misiunea sa, ARQA-VET combină cunoștințele și cercetarea în domeniul educației și formării profesionale cu know-how orientat spre practică în managementul calității. Experiența noastră de specialitate este fundamentată științific, are caracter interdisciplinar și corespunde standardelor europene de asigurare a calității în educație și formare profesională. Capacitatea noastră de stabilire a unor parteneriate în vederea cooperării constituie o bază importantă a funcționării unei rețele naționale de calitate într-un cadru internațional. Analizăm atent calitatea propriilor activități și vizăm îmbunătățirea continuă a serviciilor și procedurilor noastre. Organizația-umbrelă pentru instituția noastră, Agenția pentru Cooperare Internațională în Educație și Cercetare (OeAD-GmbH), a fost certificată în conformitate cu ISO 9001:2008.

Ne desfășurăm activitatea în mod competent, independent, orientat către servicii, transparent, având baze științifice și vizând calitatea. De rezultatele noastre ar trebui să beneficieze cât mai mulți profesori și elevi din domeniul educației și formării profesionale.

Ne considerăm o instituție care furnizează servicii, care dorește să sprijine cât mai adecvat cu putință actorii implicați în educație și formare profesională în Austria, oferindu-le servicii și know-in domeniile asigurării și dezvoltării calității.

Obiectivul general al ARQA-VET este sprijinirea dezvoltării calității în educație și formare profesională, punând la dispoziția factorilor interesați cunoștințele de specialitate și experiența necesare în implementarea procedurilor de asigurare a calității și a sistemelor de management al calității.

ARQA-VET are ca activități principale:

1. Informarea factorilor interesați la nivel național (aceștia sunt actorii din învățământul profesional, adică

instituțiile de învățământ, partenerii sociali și agenții economici, precum și cei din educația și formarea profesională continuă) în privința activităților rețelei europene și viceversa.

2. Sprijinirea activă a implementării programului de activități al EQAVET.
3. Elaborarea unor măsuri specifice pentru a sprijini asigurarea și dezvoltarea calității în domeniul educației și formării profesionale.
4. Sensibilizarea factorilor interesați cu privire la avantajele aplicării principiilor, metodelor și instrumentelor de management al calității.
5. Sprijinirea operațională a Departamentului pentru Educație și Formare Profesională din cadrul Ministerului Educației, Artelor și Culturii în implementarea QIBB (inițiativa privind calitatea în EFP) și a activităților EQAVET la nivel național și european.

### 3. Obiectivele strategiei de comunicare

Capitolul următor prezintă atât obiectivele, cât și grupurile țintă ale strategiei de comunicare a ARQA-VET. După cum am precizat mai sus, instituția desfășoară cinci activități principale. În sprijinirea diferitelor domenii, este absolut necesară o strategie de comunicare funcțională și variată, pentru a asigura atingerea țăintelor stabilite. Prin urmare obiectivul general al strategiei de comunicare a ARQA-VET îl reprezintă sprijinirea întregii activități a ARQA-VET. Pentru a realiza aceasta, modalitățile de comunicare trebuie să fie întotdeauna corelate cu scopurile acesteia, adică este necesar să se analizeze pentru care scopuri anume este adecvată forma de comunicare aleasă și ce grupuri țintă vizează. Mai mult, unul dintre obiectivele strategiei de comunicare a ARQA-VET este atingerea unui nivel de înalt profesionalism în comunicare, în modul în care se realizează aceasta, în materialele elaborate și în prezentarea acestora.

#### 3.1 Grupuri țintă

Este evident că grupurile țintă ale strategiei de comunicare sunt aceleași asupra cărora se concentrează activitățile ARQA-VET. Cu alte cuvinte, grupurile noastre țintă la nivel național sunt reprezentate de actorii din învățământul profesional și tehnic, partenerii sociali, agenții economici care asigură practica profesională a ucenicilor și întreprinderile care oferă formare profesională continuă, furnizorii de formare profesională și cei care desfășoară activități științifice și de cercetare. La nivel internațional, factorii interesați sunt reprezentanți de EQAVET și de Punctele Naționale pentru Asigurarea Calității în EFP.

Prezentăm, mai jos, exemple privind cooperarea națională și internațională a ARQA-VET (preluate de pe website-ul ARQA-VET: [www.arqa-vet.at](http://www.arqa-vet.at)).



Cooperarea cu România, în cadrul proiectelor cofinanțate din Fondul Social European

Cooperarea în cadrul  
altor proiecte  
internaționale



#### 4. Metode

În acest capitol expunem principalele metode și mijloace utilizate pentru punerea în aplicare a strategiei de comunicare a ARQA-VET. După descrierea fiecărei forme de comunicare, sunt prezentate principalele experiențe și rezultate obținute în urma folosirii respectivei metode. Unul dintre principiile fundamentale ale funcționării ARQA-VET este evaluarea permanentă a performanței organizației. Pentru a menține nivelul atins și a ne dezvolta în continuare, analizăm constant calitatea activităților noastre și vizăm îmbunătățirea continuă a serviciilor și procedurilor. Acest principiu se aplică și în cazul strategiei de comunicare a ARQA-VET.

##### 4.1 Buletin informativ

Buletinul informativ "ARQA-VET News" este publicat în limba germană, la intervale de aproximativ șase (6) săptămâni, însumând opt (8) numere anual. Este distribuit sub formă de buletin informativ electronic tuturor cititorilor care s-au abonat la "ARQA-VET News". În prezent avem aproximativ 500 de abonați reprezentând diferitele grupuri de factori interesați vizați de activitățile ARQA-VET. Ultimul număr publicat este disponibil și pe website-ul ARQA-VET, iar numerele anterioare sunt ușor accesibile prin intermediul paginii web.

Activitatea editorială este asigurată de ARQA-VET, ca și cea mai mare parte a materialelor publicate. Adesea, invităm diferiți autori să contribuie cu articole în domeniu. Scopul "ARQA-VET News" este să informeze cititorii în privința temelor de actualitate privind calitatea în educație și formare profesională, sub forma unor interviuri, unor informații privind organizarea de seminarii și publicațiile de specialitate recente, a unor scurte articole sau recenzii. Prin acest buletin urmărim să oferim cititorilor informații succinte privind evoluțiile recente în domeniu și să le facilităm acestora accesul (prin linkuri) la surse de informații pe tema calității în educație și formare profesională. Până la sfârșitul anului 2011 au fost publicate 26 de numere ale ARQA-VET News.

ARQA-VET News poate fi accesat la: [www.arqa-vet.at/kommunikation/newsletter/](http://www.arqa-vet.at/kommunikation/newsletter/)

##### 4.1.1 Experiențe și rezultate

Pentru toate mijloacele de comunicare folosite solicităm feedback și evaluare de la utilizatorii acestor mijloace. În cazul "ARQA-VET News", am efectuat o cercetare pe Internet în rândul cititorilor buletinului informativ, în 2010. Aceștia au fost rugați să evalueze publicația din perspectiva utilității informațiilor prezentate în diferite domenii și li s-au solicitat opiniile și punctele de vedere în privința îmbunătățirii

buletinului informativ. În urma acestei cercetări, s-a constatat că publicația este considerată drept o sursă de informații pertinentă și demnă de încredere în domeniul EFP din Austria.

Creșterea constantă a numărului de abonați ai "ARQA-VET News" este, de asemenea, considerată o dovadă a aprecierii de care se bucură buletinul informativ. De la primul număr, publicat în iulie 2008, comunitatea de abonați a crescut de la 15 la aproape 500 de persoane. În concluzie, această formă a buletinului informativ electronic reprezintă o modalitate funcțională de comunicare și pentru temele asigurării calității în EFP.

Prezentăm, mai jos, un fragment din "ARQA-VET News", numărul 26 din 23 decembrie 2011.

## ARQA-VET NEWS 26 | 23. Decembrie 2011 (fragment)

### Cuprins:

1. Conferința intermediară VET-CERT din 12.1.2012
2. A treia Conferință a rețelei de asigurare a calității
3. Un nou partener – interviu cu Marlies Krainz-Dürr 3
4. Ö-CERT
5. Cu titlu informativ
6. Ce ne dorim pentru viitor



### Conferința intermediară a proiectului VET-CERT din 12.1.2012

Ca și întâlnirea de demarare a proiectului, conferința intermediară **VET-CERT** din 12 ianuarie 2012 (între orele 10.00 până la 14.30) va avea loc în școlile Hertha Firnberg din Viena (imaginile provin din data de 17.3.2011).

Prin prezentarea raportului de evaluare de către Peter SCHLÖGL și înaintarea și discutarea profilului de competențe elaborat în prima fază de către ÖIBF se finalizează prima jumătate a proiectului „**Calificarea ca modalitate de asigurare a calității**“ ([www.vet-cert.at](http://www.vet-cert.at)). În mod concret, prin această ultimă rundă de culegere a reacțiilor, trebuie deja conturat un profil unitar pentru responsabilii pentru procesele de asigurare a calității la nivel de unitate școlară; rămâne în continuare în dezbatere profilul de competențe pentru pozițiile de director, LSI și LQPM.

În același timp, va demara următoarea etapă în care trebuie întocmite programele-cadru pentru formarea profesională a responsabililor cu managementul calității în instituțiile de învățământ, sub conducerea lui Jörg MARKOWITSCH (3s).

Ordinea de zi o puteți regăsi la adresa: [www.vet-cert.at/projekt/zwischenkonferenz](http://www.vet-cert.at/projekt/zwischenkonferenz), înregistrarea se poate realiza până la data de 9.1.2012 prin e-mail la adresa: [arqa-vet@vet-cert.at](mailto:arqa-vet@vet-cert.at).



### Cea de-a treia Conferință a rețelei de asigurare a calității



158 participanți, două prezentări principale interesante, patru ateliere de lucru, alegerea acestora fiind o decizie dificilă, pentru că au avut multe de oferit, o locație foarte bună și servicii minunate de catering – toate au condus nu numai la reacții excelente în evaluarea noastră, ci și la concluzia potrivit căreia putem privi în urmă cu mândrie la cea de-a **treia Conferință a rețelei de asigurare a calității**, care s-a desfășurat sub titlul **Ce înseamnă cultura calității** la sediul WKO în data de 21.11.2011.

## 4.2 Website

Încă de la înființarea ARQA-VET, website-ul [www.arqa-vet.at](http://www.arqa-vet.at) a reprezentat unul dintre factorii esențiali în implementarea strategiei de comunicare a ARQA-VET. Acest website oferă o gamă largă de informații relevante pe tema calității în educație și formare profesională, atât în limba germană, cât și în engleză (parțial). Conținutul website-ului este elaborat de ARQA-VET, care asigură și actualizarea sa.

Website-ul ARQA-VET website este structurat pe șapte (7) subteme: ARQA-VET, EQAVET, Calitate, EFP, Informare, Comunicare și Cooperare. În cadrul fiecărei teme, vizitatorul poate găsi informații pe larg privind subiectul respectiv. De exemplu, în cadrul EFP sunt prezentate informații generale privind sistemul EFP din Austria, însoțite de linkuri către surse suplimentare de informații. Subtema Calitate include o varietate de informații, cum ar fi descrierea diferitelor concepte ale managementului calității, inițiativa privind calitatea în EFP (QIBB), precum și prezentări ale unor exemple de bune practici colectate în domeniul asigurării calității în EFP din Austria.

Prezentăm, mai jos câteva exemple (capturi de ecran) preluate de pe website-ul [www.arqa-vet.at](http://www.arqa-vet.at) în limba engleză:

The screenshot shows the ARQA-VET website interface. At the top, there is a navigation menu with links for HOME, ARQA-VET, EQAVET, QUALITY, VET, INFORMATION, COOPERATION, and COOPERATION. The main content area is titled "ARQA-VET" and includes a "What we do" section. The "What we do" section contains the following text:

On 1 October 2007, ARQA-VET, the Austrian Reference Point for Quality Assurance in Vocational Education and Training, was established within the OeAD-GmbH, the Austrian Agency for International Co-operation in Education and Research.

We see ourselves as a service institution that wants to serve the actors in vocational education and training in Austria as well and as comprehensively as possible by means of providing services and know-how in the fields of quality assurance and quality development.

Our objective is to cross-link these stakeholders - our customers - and to play an active role as a mediator from and to the European level. As one of 33 far 21 national reference points we also want to act in a proactive and innovative way in the European network.

The following fields of activity are at the start of our work:

- Information of the national stakeholders (these are the actors in vocational education, e.g. educational institutions, social partners and companies as well as those in vocational further education and training) about the activities of the Austrian network and vice versa.

On the right side of the page, there is a "VET-CERT" section with a "PEER REVIEW" button and a search bar. Below the search bar, there is a "Newsletter" section with a "Subscribe" button and a "150 000 3000" button.

The screenshot shows the website for the Austrian Reference Point for Quality Assurance (ARQA-VET). The header includes the logo 'oead' and the full name of the organization in German and English. A navigation menu is located below the header. The main content area is titled 'QUALITY' and features a sidebar with a menu: 'Quality and Education', 'QA concepts', 'European context', 'QAA', 'Good practice', and 'Peer Review'. The main text discusses the importance of quality assurance and development in education, mentioning that institutions have not traditionally been providers of high quality education. It also notes that quality management systems originally stem from industry and economics. A sub-section titled 'Quality Management: Lines of Development' contrasts the enterprise approach with the educational field, highlighting a shift from product-oriented to process-oriented approaches. On the right side, there are widgets for 'VET-CERT', 'PEER REVIEW - qbb', a search bar, a newsletter sign-up, and an ISO 9001:2008 certification logo.

This screenshot shows the 'INFORMATION' section of the ARQA-VET website. The sidebar menu includes 'HOME', 'ABOUT', 'IMPORTANT LINKS', 'RESEARCH', 'PEER REVIEW', 'CONTACT', and 'FAQ'. The main content area is titled 'INFORMATION' and features a sub-section 'Important links' with a list of links: 'Quality and Education in Austria', 'Quality and Education in Europe', 'Vocational Education and Training in Austria (general information)', 'Vocational Education and Training in Austria (VET institutions)', 'Vocational Education and Training in Europe', and 'Research institutions'. The right sidebar contains the same 'VET-CERT', 'PEER REVIEW - qbb', search, and newsletter widgets as seen in the previous screenshot. The footer contains a grid of links for various sections: ARQA-VET, ABOUT, QUALITY, VET, INFORMATION, COORDINATION, and COOPERATION.



**oead**

AUSTRIAN REFERENCE POINT FOR QUALITY ASSURANCE  
ÖSTERREICHISCHE REFERENZSTELLE FÜR QUALITÄT IN DER BERUFSBILDUNG | OeAD IN VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING ARQA-VET

HOME | ARQA-VET | ABOUT | QUALITY | VET | EMPLOYERS | COOPERATION | CONTACT

**VET**

Home  
Stakeholders  
Quality  
VET-LQA

**The stakeholders of ARQA-VET**

Our stakeholders at national level are:

- stakeholders in VET schools and colleges (teachers, principals, persons in charge of quality/quality management, decision makers in the school inspectorates and in the ministry)
- social partners
- training providers and companies which conduct initial and continuing training, providers of continuing VET and stakeholders in the areas of science and research.

At international level, until the end of 2009 our most important stakeholder was the European network for quality assurance in VET, ENQA-VET. Since 2010 it is the new network EQAVET. Moreover, at international level we have as stakeholders the national reference points for quality in VET that exist in the other member states.

**VET-CERT**

PEER REVIEW in qibb

Search

Newsletter

ISO 9001:2008 certified

#### 4.2.1 Alte website-uri administrate de ARQA-VET

Suplimentar față de website-ul ARQA-VET, organizația administrează în prezent alte două website-uri, unul pentru evaluare colegială în cadrul QIBB ([www.peer-review-in-qibb.at/home/DE/](http://www.peer-review-in-qibb.at/home/DE/)) și altul pentru proiectul VET-CERT ([www.vet-cert.at](http://www.vet-cert.at)). Ambele sunt website-uri independente și sunt utilizate în scopul comunicării ambelor inițiative.

PEER REVIEW in qibb

HOME | PEER REVIEW | ABOUT | PEER | SERVICE | INFORMATION | FORUM | INTERNATIONAL

**PEER REVIEW in QIBB**

Peer Review in QIBB ist ein Angebot für österreichische Berufsbildende Schulen im Rahmen der Qualitätsentwicklung (QES). Es handelt sich dabei um eine Methode der externen Evaluation, die auf einem europäischen Entwicklungsprozess basiert. Das Kern des Verfahrens bildet der **Peer Besuch** eines Teams von sog. „Ärztlichen Freunden“ (qualifizierte Peers), die nach zwei Tagen der betreffenden Schule ein **Feedback** auf gleicher Augenhöhe zu den Fragen und Evaluationsberichten geben, die von der Schule selbst gewählt wurden.

Lesen Sie mehr:

- Was ist Peer-Review?
- Wie die Angebote gestalten und was bringt Peer-Review einer Schule?
- Wie die Interessierungs- und Serviceleistungen werden ausgebaut?

**NEWS**

NEU: Peer Weiterbildungsveranstaltung (Planung von Daten und Feedback) am 19. März 2012

Info über die Peer Review in QIBB Kontaktstelle an der Pädagogischen Hochschule Wien

**QUICK LINKS**

- Übersicht Peer Datenbank
- HS-Schulen 3.06.2011/12
- Service für Schulen
- Info-Fokus

**PEER REVIEW in qibb**

HOME | PEER REVIEW | ABLAUF | PEERS | SERVICE | INFORMATION | FORUM | INTERNETIUM

Wie läuft Peer Review in QIBB ab?

Peer Review in QIBB läuft in fünf logisch aufeinander folgenden Phasen ab:

- PHASE 0 BEWERBUNG**
- PHASE 1 VORBEREITUNG** (ca. 2 Wochen)
  - Start des Verfahrens
  - Einladung der Peers
  - Selbstevaluierung (Vorbereitung)
  - Vorbereitung der (Vorbereitung) (Schule)
- PHASE 2 PEER BESUCH** (2-3 Tage)
  - Datenerhebung
  - Datenanalyse
  - Bewertung
  - Mündliches Feedback
- PHASE 3 PEER BERICHT** (2 Wochen)
- PHASE 4 KONKRETE MASSNAHMEN** (ca. 2 Monate)
  - Ziele formulieren
  - Ressourcen klären
  - Maßnahmenplan und Umsetzung
  - Planung des nächsten Peer Review

**ARQA-VET**

ZERTIFIZIERUNG VON PERSONEN MIT FUNKTIONEN INNERHALB VON QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEMEN IN DER BERUFLICHEN ERSTAUSBILDUNG SOWIE IN DER ERWACHSENENBILDUNG  
 QUALIFIZIERUNG ALS WEG ZUR QUALITÄT - VET-CERT

HOME | PROJECT | CONTACT | PROJECTS | PARTNERS | INFORMATION | CONTACT | ARQA-VET

**VET-CERT - Qualification as a Way to Quality**

**VET-CERT**

VET-CERT is a Leonardo da Vinci project developed and coordinated by ARQA-VET in cooperation with 12 national and international project partners.

The overall project title is: **Qualifizierung als Weg zur Qualität: Zertifizierung von Personen mit Funktionen innerhalb von Qualitätsmanagementsystemen in der beruflichen Erstausbildung sowie in der Erwachsenenbildung (Qualification as a way to quality: Certification of persons holding functions in quality management systems in initial VET and in adult education)**

With the VET-CERT project the competence development of persons in quality management functions in initial VET and in adult education should be fostered. This will support the professional implementation of the Quality Initiative VET (QIVET) and the implementation of the VET-CERT framework in adult education as well as the implementation of the European reference framework for quality assurance in VET (EQARF) in both sectors.

Professionally qualified and certified persons (principals, school quality process managers, regional quality process managers, quality managers in adult education etc.) should receive a comprehensive understanding of quality management tools and the possibilities they offer.

ARQA-VET

TWITTER

QUICK LINKS

- VET-CERT Datenschutzerklärung
- VET-CERT Newsletter
- VET-CERT auf Facebook



#### 4.2.2 Experiențe și rezultate

Website-ul ARQA-VET constituie un factor esențial în implementarea strategiei de comunicare a ARQA-VET. Acesta funcționează ca o platformă de informare în domeniul calității în EFP, ca un “punct de acces” în lumea calității în EFP, sprijină diferitele grupuri de factori interesați în domeniul calității în EFP și, desigur, este instrumentul cel mai util în desfășurarea activităților de relații publice ale ARQA-VET. Administrarea și actualizarea periodică a website-ului constituie factori de o importanță crucială pentru funcționalitatea acestuia, aspect care nu implică numai elementul tehnic, ci și problema conținutului.

Celelalte două website-uri, pentru evaluare colegială și VET-CERT, s-au demonstrat, de asemenea, mijloace utile și importante din punctul de vedere al comunicării. Toate informațiile relevante sunt disponibile, iar vizitatorii se pot informa în legătură cu temele de interes vizate.

Toate cele trei website-uri sunt folosite foarte activ pentru sprijinirea organizării diverselor evenimente promovate de ARQA-VET. Pe parcursul diferitelor etape ale unui anumit eveniment, acestea oferă informații de actualitate, atât înainte, cât și după derularea evenimentului.

Conform datelor statistice pentru 2011, [www.arqa-vet.at](http://www.arqa-vet.at) a avut 25.636 de vizitatori în intervalul 01.01.2011 – 31.12.2011, iar [www.peer-review-in-qibb.at/home/DE/](http://www.peer-review-in-qibb.at/home/DE/) a avut 5.027 de vizitatori în aceeași perioadă. Website-ul proiectului VET-CERT, [www.vet-cert.at](http://www.vet-cert.at), a fost lansat la sfârșitul lunii februarie 2011 și în intervalul 01.03.2011 – 31.12.2011 a avut 1.328 vizitatori.

În baza datelor statistice citate, putem concluziona că website-urile au un rol extrem de important în implementarea strategiei de comunicare a ARQA-VET.

### 4.3 Conferința anuală pe tema calității

Una dintre formele consacrate ale aplicării strategiei de comunicare a ARQA-VET este Conferința anuală pe tema calității, care vizează facilitarea cooperării între diferiții factori interesați din domeniul asigurării calității în EFP. ARQA-VET organizează această conferință împreună cu Departamentul de specialitate al Ministerului Federal al Educației, Artelor și Culturii, organizația gazdă schimbându-se în fiecare an. În noiembrie 2011 s-a desfășurat cea de-a treia ediție a conferinței, la Viena.

În cadrul programului său de o zi, conferința oferă un înalt for de discuții deschis tuturor celor care fac parte din domeniul vast al managementului calității în EFP din Austria. Specialiști de renume în domeniu prezintă ultimele noutăți și tendințe privind asigurarea calității, pentru a fi dezbătute de audiență. În vederea asigurării unui nivel înalt al participării audienței, conferința include activități vizând implicarea participanților, planificate ca ateliere de lucru, grupuri de discuții etc. Între participanți, iar lucrările conferinței includ intervale de timp și spații adecvat amenajate pentru a stimula interacțiunea între aceștia. În cadrul ediției din 2011 aproximativ 160 de participanți reprezentând diferite grupuri de factori interesați, la nivel național și internațional, au avut posibilitatea de a stabili relații de cooperare și parteneriate în domeniul asigurării calității în EFP.

După încheierea lucrărilor conferinței, toate materialele relevante sunt publicate pe website-ul ARQA-VET, inclusiv prezentările susținute de experții invitați să ia cuvântul, rezultatele atelierelor de lucru și ale grupurilor de discuții, precum și impresiile în urma conferinței ([www.arga-vet.at/arga\\_vet/konferenz\\_2011/](http://www.arga-vet.at/arga_vet/konferenz_2011/)). Utilizând posibilitățile oferite de internet sunt publicate fragmente din timpul conferinței, de exemplu pe YouTube, de unde pot fi accesate de toți cei interesați să urmărească aceste înregistrări video. De asemenea, documentația conferinței este tipărită în volum după finalizarea lucrărilor.

#### 4.3.1 Experiențe și rezultate

Conferința anuală pe teme privind calitatea oferă un cadru interactiv pentru implementarea strategiei de comunicare a ARQA-VET. Încă din primii ani și-a demonstrat valoarea în stimularea comunicării între diferitele grupuri de factori interesați. Audiența acestora a sporit, de la aproximativ 130 de oaspeți la aproximativ 160. În conformitate cu feedback-ul și concluziile evaluării transmise de participanți, conferința, ca formă de implementare a strategiei de comunicare în domeniul asigurării calității în EFP este considerată drept un element de succes al strategiei de comunicare a ARQA-VET. Tematica interesantă, invitații de renume și posibilitățile de stabilire a unor relații de cooperare reciproc avantajoase reprezintă câțiva dintre factorii esențiali ce determină reușita acestei forme de comunicare bine apreciate. Prezentăm, mai jos, câteva exemple și fragmente din documentația prezentată cu ocazia celei de-a treia ediții a conferinței.

The screenshot shows the ARQA-VET website for the 3rd Quality Network Conference. The page is structured as follows:

- Left Sidebar:** Navigation menu for ARQA-VET, including links for 'wer machen wir', 'wer sind wir', 'wo sind wir', 'Konferenz 2011', 'Dokumentation', 'Programm', 'Aktualitäten', 'Organisationsinfos', 'vergrößernde Konferenzen', 'mehr zu ARQA-VET', 'GedD', and 'Impressum'.
- Center:** A large graphic featuring a network diagram with nodes and lines. The text reads: '3. QUALITÄTSNETZWERK KONFERENZ für die Berufsbildung in Österreich', '21.11.2011 WIEN', and 'WIE WIRD QUALITÄT ZUR KULTUR?'. Below the graphic, the organizer is listed as 'ARQA-VET' in partnership with 'BMJK' and 'WKO'. The date is '21.11.2011' and the location is 'WKO Österreich, Wiener Hauptstraße 63, 1045 Wien'. The number of participants is '140 - 160 Personen' and the website is 'www.qualitaet-in-der-Berufsbildung.at'.
- Right Sidebar:** Information about 'VET-CERT' and 'PEER REVIEW' by 'qbb'. It includes a search bar for 'Volltexte', a 'Newsletter' section, and an 'Aktuell' section mentioning a new ARQA-VET publication on Peer-Review in QBB. At the bottom, it states 'ISO 9001:2008 zertifiziert'.



#### 4.4 Alte metode

ARQA-VET utilizează și materialele publicate, tradiționale, pentru a informa factorii interesați, dar și publicul larg. Au fost tipărite mai multe mape de prezentare, pentru a furniza informații de bază, de exemplu despre ARQA-VET, inițiativa de evaluare colegială și proiectul VET-CERT. În plus, personalul ARQA-VET elaborează articole și alte materiale pe tema managementului calității în EFP, pentru publicații științifice naționale sau din străinătate, precum și pentru publicații adresate profesioniștilor în domeniu.

Iată, mai jos, două scurte fragmente din articole elaborate de ARQA-VET.

#### Evaluarea colegială în QIBB – Primi pași în direcția implementării evaluării externe în școlile profesionale din Austria

Fragment preluat din: Wulz, Gabriela/ Jonach, Michaela / Gramliger, Franz (ARQA-VET). "Peer review" în QIBB – Erste Ergebnisse zur Umsetzung von externer Evaluation in österreichischen berufsbildenden Schulen - . 2011. [www.bwpat.de/ausgabe21/wulz\\_et al\\_bwpat21.pdf](http://www.bwpat.de/ausgabe21/wulz_et al_bwpat21.pdf)

Odată cu „Evaluarea colegială în QIBB”, demarată în anul școlar 2009/2010, a fost pus la punct primul instrument de evaluare externă la nivel de sistem pentru QIBB (Inițiativa privind calitatea în formare profesională) și a fost pus la dispoziția școlilor profesionale austriece, ca urmare a unei intense activități pregătitoare și a unei faze de proiect-pilot care se întinsese deja pe parcursul câtorva ani.

Acest document descrie pe scurt procesul în sine, prezintă conceptul de meta-evaluare, pune în discuție rezultatele evaluării inițiale și se concentrează în primul rând pe experiențele acumulate pe parcursul implementării și pe dezbaterile referitoare la acțiunile de întreprins pentru viitor în vederea adoptării definitive și în vederea dezvoltării în continuare a procesului.

Procesul de evaluare colegială poate fi perceput ca un exemplu de acțiune din care rezultă atât oportunități și posibilități, cât și, în egală măsură, provocări și dificultăți, în legătură cu introducerea, re-evaluarea și îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității în sectorul educațional. Mai mult decât atât, el oferă Ministerului Educației posibilitatea de a lua și testa, într-un context de o amploare relativ redusă, decizii de natură conceptuală, organizatorică și referitoare la conținut, care pot (sau ar putea), mai apoi, să devină relevante și aplicabile pentru QIBB în ansamblul său.

### **QIBB – inițiativa privind calitatea în formarea profesională din Austria**

Fragment preluat din: Jonach, Michaela/Wulz, Gabriela/Gramlinger, Franz: Qualitätsmanagement im berufsbildenden Schulwesen in Österreich: Der Qualitätsregelkreis als Kernelement der Qualitätsinitiative Berufsbildung (QIBB) (Managementul calității în învățământul profesional din Austria: Ciclul de control al calității ca un element de bază al inițiativei privind calitatea în formarea profesională - QIBB). Publicat în Journal für Schulentwicklung, 1/2011, pp. 42-47.

Managementul calității cu accent pe asigurarea și dezvoltarea calității are o istorie lungă în învățământul profesional austriac. Spre deosebire de Germania și Elveția care dispun de un sistem dual similar și de o formare profesională cu o largă participare, Austria prezintă o particularitate a învățământului profesional și tehnic: în școlile din sistemul de formare inițială există aproximativ același număr de elevi și eleve cu vârsta cuprinsă între 14 – 19 ani, în timp ce în sistemul dual sunt cuprinși 80% din totalul adolescenților din această grupă de vârstă (vezi Babel 2008 ; vezi, de asemenea, [www.berufsbildendeschulen.at](http://www.berufsbildendeschulen.at) )

Începând cu anul 2004, în învățământul profesional austriac se promovează prin QIBB, inițiativa privind calitatea în formarea profesională, implementarea unui sistem de management al calității. QIBB acoperă acum aproximativ 650 școli profesionale cu 330.000 elevi și eleve și 27.000 profesori în toate domeniile de pregătire (vezi BMUKK 2010, 10). Începuturile QIBB, respectiv abordarea temei calității și a managementului calității (QM) în învățământul austriac, datează din 1994, fapt prezentat în detaliu în Gramlinger/Nimac/ Jonach 2010, 187.

Sistemul de management al calității QIBB include atât procese educaționale, cât și administrative, adică acele procese care asigură condițiile-cadru pentru procesele de învățare și predare (vezi BMUKK 2011, 41). QIBB include toate nivelurile de școlarizare (la nivel de școală, la nivel de stat/administrație locală, nivel federal/BMUKK). Acest lucru presupune că procesele și instrumentele dezvoltate (de exemplu:

## **5. Concluzii**

Pe parcursul primilor patru ani de funcționare a ARQA-VET s-au depus eforturi susținute pentru dezvoltarea comunicării. Ca o concluzie intermediară a acestor ani de activitate a ARQA-VET, putem afirma că utilizarea diferitelor mijloace alese pentru implementarea strategiei de comunicare a ARQA-VET s-a demonstrat a fi o soluție viabilă. Prin combinarea posibilităților oferite de mijloacele digitale, tiparul tradițional și organizarea de evenimente, ARQA-VET a reușit să ajungă la diferitele categorii ale audienței sale foarte diverse. Prin utilizarea deliberată a unor canale de comunicare variate, a devenit posibilă realizarea scopurilor stabilite pentru cele cinci activități principale și a obiectivului general al ARQA-VET, și anume stimularea dezvoltării calității în educație și formare profesională prin asigurarea cunoștințelor și experienței de specialitate în implementarea procedurilor de asigurare a calității și a sistemelor de management al calității. Cu toate acestea, odată cu trecerea timpului lumea se schimbă în jurul nostru. Prin urmare, este necesar să urmărim cu atenție noile abordări și posibilitățile de dezvoltare ce apar și în domeniul comunicării.

**PROMOVĂM CALITATEA !**

**[www.gnac.ro](http://www.gnac.ro)**

**[www.eqavet.ro](http://www.eqavet.ro)**