

**FORUDSÆTNINGER FOR TILDELING AF MIDLER FRA  
UDVIKLINGS- OG AKTIVITETSPULJEN FOR AFTENSKOLER**

<b>Projekttitle</b>	Service og kvalitet i den folkeoplysende undervisning: Hvordan kan vi definere, måle og omsætte oplevet kvalitet i folkeoplysningen?
<b>Foreningens navn</b>	Studieskolen i København
<b>Projektansvarlig</b>	Christoph Schepers
<b>Adresse</b>	Borgergade 12, 1300 København K
<b>Telefonnummer</b>	3318 7900; direkte 3318 7926
<b>E-mail</b>	info@studieskolen.dk; direkte: chsc@studieskolen.dk
<b>SE/CVR-nummer</b>	81246319
<b>NEM konto nr.</b>	7545-1703005
<b>Beløb der ansøges om</b>	<b>År 1</b> <b>Kr. 224.812</b>
	<b>År 2</b> <b>Kr. 292.875</b>
	<b>Samlet</b> <b>Kr. 517.687</b>

(Såfremt ovenstående oplysninger ændrer sig, skal det oplyses til Folkeoplysning)

**1. Initiativets formål:**

Projektet vil definere den folkeoplysende voksenundervisnings fælles service- og kvalitetsmål. Kvalitet opfattes i denne sammenhæng ikke kun som faglighed, men som opfyldelse af en forventning til undervisningen. Service defineres i projektet som hele den oplevelse, aftenskolen giver deltageren i dennes møde med den folkeoplysende undervisning. Projektholder underkender ikke, at fagligheden og underviserens faglige dygtighed er centrale parametre i oplevelsen af kvalitet, men dette projekt fokuserer på service som basis for oplevet kvalitet og dermed for aftenskolernes fortsatte relevans. Deltageren i den folkeoplysende undervisning er kunde, og den oplevede service er dermed et væsentligt parameter i deltagerens/kundens oplevelse af kvalitet i undervisningen. Projektholders motivation for udvikling er projektet er en antagelse om, at hvis aftenskolerne vil tilbyde et tidssvarende og konkurrencedygtigt produkt i deres undervisning, bliver de nødt til at definere servicemål som en betingelse for oplevelse af kvalitet.

**2. Initiativets indhold, herunder hvordan det opfylder formålet i udviklings- og aktivitetspuljen for aftenskoler:**

Projektet vil definere, afprøve og validere kvalitetsmål på basis af servicemål ved at definere både overordnede og konkrete servicemål, omsætte disse servicemål til praksis og undersøge, hvordan disse kan øge oplevelsen af kvalitet hos deltagerne og dermed sænke frafald og øge gentilmeldingsprocenten.

Projektet strækker sig overordnet over 2 faser på hver ét år. Fase 1 (år 1) tager udgangspunkt i Studieskolens kursusvirksomhed, i fase 2 (år 2) gennemføres det samme forløb på en række andre skoler i Københavns kommune.

## Tidsplan

Del 1, første år (april 2013 – juli 2014) består af fire faser:

1) *Definition og begrebsafklaring (april 2013)*

Med udgangspunkt i den aktuelle forskning defineres begreberne service og kvalitet for projektet. Der inddrages ud over den aktuelle forskning direkte konsulentbistand til sparring og begrebsafklaring. Definitionen skal være konkret for at projektet beholder fokus, men samtidig være tilpas generelt for at den kan fyldes med indhold i løbet af projektet.

2) *Definition af Studieskolens service- og kvalitetsmål (maj-august 2013)*

I denne fase inddrages Studieskolens deltagere, undervisere og ledere i at definere service- og kvalitetsmål for Studieskolens undervisning.

2.1 (maj 2013)

Deltagere: For at kunne arbejde målrettet med service- og kvalitetsmål skal deltagerne inddrages med deres aftagerperspektiv. Vi afholder derfor et *åbent forum dag*, hvor deltagerne bliver inviteret til en åben samtale om deres forventning til kvalitet og service i undervisningen. Derudover afholder vi et antal (minimum 4) *fokusgruppesamtaler*, med det mål at definere deltagernes forventninger til undervisningen. For at sikre uvildighed faciliteres disse arrangementer af en ekstern ressourceperson.

2.2 (maj 2013)

Undervisere, mellemledere og ledere: Ud over inddragelsen af deltagerne er det væsentligt, at processen tager udgangspunkt i undervisernes forventning og holdning. De har den praktiske erfaring fra den daglige undervisning, og de skal omsætte kvalitetsmålene til praksis. Det lykkes kun, hvis de er aktiv del af projektet og føler ejerskab for processen. Der afholdes derfor et 2-dags seminar som internat for 10 undervisere og 5 mellemledere/ledere. For at skabe en bevidsthed om nødvendigheden af at definere kvalitetsmål, udfordres deltagerne af en ekstern oplægsholder. På seminarets anden dag diskuterer og definerer underviser- og mellemledergruppen konkrete service- og kvalitetsmål.

2.3 (ultimo maj 2013)

Der samles op på resultaterne fra 2.1 og 2.2

2.4 (juni 2013)

På et 2 timers-seminar præsenteres og diskuteres resultaterne med en større undervisergruppe.

2.5 (juli/august 2013)

Endelig definition af service- og kvalitetsmål og konkret "handleplan" for, hvordan vi omsætter dem i praksis.

3) *Første afprøvning af kvalitets- og servicemålene på udvalgte kurser (sept. 2013-jan 2014)*

3.1 (september 2013)

På et introduktionsmøde for de deltagende undervisere præsenteres kvalitets- og servicemålene samt handleplanen. Projektet gennemgås og succeskriterierne afstemmes.

Deltagerne tilstræbes at være en blanding af undervisere, der var med i fase 2 og undervisere, der ikke har deltaget i den første del af processen.

### 3.2 (september 2013-januar 2014)

Testfase: kvalitets- og servicemålene afprøves i praksis på de udvalgte kurser

### 3.3 (november 2013-januar 2014)

Evaluering af testfasen: Testfasen evalueres på 3 måder:

1. Gennem et online spørgeskema, som alle deltagere får tilsendt. Vi vælger denne form for at få deltagere med, der ikke har gennemført kurset. Evalueringen skal foretages i samarbejde med et professionelt evalueringsinstitut/firma for at sikre kvaliteten og uvildigheden i evalueringen
2. Fokusgrupper med deltagere og med undervisere (faciliteres igen af en ekstern ressourceperson)
3. Optælling af frafald i sammenligning med de 2 foregående år. Vi undersøger, om vi kan konstatere, at frafaldet på de kurser, der har omsat servicemålene, er mindre end på de øvrige kurser.

### 3.3 (januar 2014)

Opsamlingsmøde hvor resultaterne af evalueringerne gennemgås og service- og kvalitetsmålene drøftes på basis af resultaterne fra afprøvningen

### 3.4 (januar 2014)

Revideret definition af service- og kvalitetsmål og konkret "handleplan" til hvordan vi omsætter dem i praksis

## 4) *Afprøvning af kvalitets- og servicemålene på alle Studieskolens sprogkurser (januar 2014-juni 2014)*

### 4.1 (januar 2014)

Definition af succeskriterier for den samlede afprøvning i fase 4 på basis af resultaterne fra fase 3

### 4.2 (januar 2014)

Kvalitets- og servicemålene samt handleplanen præsenteres for et antal "ankerpersoner" på et introduktionsmøde. Projektet gennemgås og succeskriterierne afstemmes. Ankerpersonerne er de undervisere, der skal sikre ejerskab for processen i lærergruppen. De skal fungere som facilitatorer i hele projektfase 4. Ankerpersonerne skal fortrinsvis være fagenes lærerrepræsentanter.

#### 4.2.1 (februar 2014)

Ankerpersonerne præsenterer projektet på fagets lærermøder.

#### 4.2.2 (februar-juni 2014)

Testfase: kvalitets- og servicemålene afprøves i praksis på alle kurser på Studieskolen.

### 4.3 (maj - juni 2014)

Evaluering af afprøvningsfasen: Afprøvningsfasen evalueres på 3 måder:

1. Gennem et online spørgeskema, som alle deltagere får tilsendt: denne form vælges for også at få deltagere med, der ikke har gennemført kurset. Evalueringen skal foretages i samarbejde med et professionelt evalueringsinstitut/firma for at sikre kvaliteten og uvildigheden i evalueringen

2. Fokusgrupper med deltagere og med undervisere (faciliteres igen af en ekstern ressourceperson)

3. Optælling af frafald og gentilmeldingskvotient i sammenligning med de 2 foregående år. Vi undersøger, om vi kan konstatere, at frafaldet på de kurser, der har omsat servicemålene er mindre og gentilmeldingskvotienten højere end på lignende kurser i de to foregående år.

4.4 (juni 2014) Opsamlingsmøde hvor resultaterne af evalueringerne gennemgås og service- og kvalitetsmålene drøftes på basis af resultaterne fra afprøvningen

4.4 (juni/juli 2014) Resultaterne fra år 1 skrives sammen til:

- En delrapport over projektets formål, forløb og nåede mål
- En konkret beskrivelse af Studieskolens service- og kvalitetsmål
- En konkret vejledning til interesserede aftenskoler om arbejdet med definition, afprøvning og implementering af kvalitetsmål i undervisningen

4.5 (juni 2014 - efter projektfasen) Implementering på Studieskolen

1. På ledergruppens årlige seminar i juni 2014 vil *kvalitetsmål* være et centralt tema. Kvalitetsmålene skrives ind i Studieskolen Fremmedsprogs strategi for kvalitetssikring

2. De endelige service- og kvalitetsmål samt handleplanen for deres omsætning er det centrale emne på det årlige semesterstartseminar for alle undervisere i september 2014

3. På bestyrelsesmøde i september 2014 præsenteres de kvalitets- og servicemål der blev defineret på basis af afprøvningen i Studieskolen med det formål at skrive dem ind i Studieskolens kvalitetssikringsstrategi

4. Service- og kvalitetsmålene er en integreret del af Studieskolen Fremmedsprogs strategi senest fra februar 2015.

Anden del af projektet indledes med at projektholder sammen med DOF promoverer projektet, værdierne bag projektet, proceduren for afprøvning af kvalitetsmålene og de konkrete resultater, så skolerne kan se værdien af at definere og implementere service- og kvalitetsmål. Målet er at få 10 skoler i København med i projektet, og at det bliver en blanding af store og små skoler.

De konkrete aktiviteter i år 2 vil være:

1) *Kontakt med skolerne, info og introduktion af de enkelte skoler (august/september 2014)*

2) *Definition af skolernes servicemål (oktober 2014-2015).*

Skolerne definerer deres egne servicemål. I princippet skal hver skole definere sine egne service- og kvalitetsmål på basis af resultaterne fra Studieskolen. I enkelte tilfælde kan flere små skoler samles i denne proces. Forløbet er bygget op på samme måde som punkt 2 under år 1, dog vil internatseminaret formentlig erstattes af 2 eller 3 heldagsseminarer for mindre grupper af skoler.

I januar afholdes et halvdagsmøde, der samler alle deltagende skoler for at drøfte resultaterne og finde en fællesnævner for afprøvning og evaluering i fase 3.

3) *Afprøvning af praksis på skolerne (januar-juni 2015).*

Denne fase følger i princippet den samme procedure som fase 4 i år 1, men der vil blive taget forbehold for de enkelte skolers forskellighed. I evalueringen foretages en samlet og ensartet evaluering for at sikre et sammenligneligt resultat. Projektholder forventer at kunne anvende evalueringsværktøjerne fra år 1 og fortsætte samarbejdet med samme evalueringsinstitut til at opnå et sammenligneligt og validt resultat. På basis af resultaterne

affattes en separat rapport for hver deltagende skole og en sammenfattende rapport for hele projektet.

#### 4) *Udbredelse og implementering (juli-august 2015)*

Vejledningsmappen og instruktionsmaterialet for interesserede aftenskoler revideres og vil foreligge i en endelig og brugervenlig version.

Der afholdes en konference om emnet for interesserede aftenskoler og andre interessenter i København i august 2015.

Gennem DOF og gennem Kultur- og Fritidsforvaltningens kursusvirksomhed tilbydes introduktion til arbejdet med kvalitetsmål til alle interesserede aftenskoler. Studieskolen forpligter sig til at stå til rådighed som vejleder i processen samt som underviser/oplægsholder på eventuelle temamøder eller kurser.

### **3. Forankring**

Forankringen vil finde sted for de til delprojekter hver for sig.

- 1) Forankring på Studieskolen (projektets del 1)
- 2) Forankring i den folkeoplysende voksenundervisning i København (projektets del 2)

#### *1. Forankring på Studieskolen*

Projektet er baseret på, at kvalitetsmålene formuleres af brugerne og underviserne, og det konkrete ejerskab, som er en betingelse for varig forankring er dermed sikret.

Studieskolen er en integreret del af projektet i år 1, og vil sikre forankringen gennem tiltag:

- På ledergruppens årlige seminar i juni 2014 er kvalitetsmål centralt emne, og de skrives ind i Studieskolen Fremmedsprogs strategi for kvalitetssikring
- Til semesterstartseminaret i september 2014 er det centrale tema præsentation og drøftelse af de endelige service- og kvalitetsmål samt en præsentation af handleplanen til deres omsætning
- På bestyrelsesmøde i oktober 2014 præsenteres de kvalitets- og servicemål, der blev defineret på basis af afprøvningen på Studieskolen med det formål at skrive dem ind i Studieskolens kvalitetssikringsstrategi
- Senest fra februar 2015 skal service- og kvalitetsmålene være en integreret del af Studieskolen Fremmedsprogs strategi. Denne forankring i strategien er væsentlig, fordi der dermed også afsættes de konkrete midler i driftsbudgetterne til forankringen.

Projektholder vil således sikre ejerskab og opbakning blandt personale, sikre at der bliver stillet midler til rådighed for at kunne drive processen videre, og at der er den forankring i strategien, der naturligt garanterer en løbende opfølgning i bestyrelsen og den daglige ledelse.

#### *2. Forankring i den folkeoplysende voksenundervisning i København*

DOF vil spille en central rolle i forbindelse med forankringen af projektets anden del. DOF har afsat ressourcer til projektet ved at indgå som partner og er indstillet på at bruge yderligere ressourcer for at forankre processen hos sine medlemsorganisationer, først i København, og senere på landsbasis. Projektholder ønsker sammen med DOF at vise, at det i praksis kan lade sig gøre at tænke kvalitet, definere kvalitetsmål og implementere dem, også som lille aftenskole.

De praktiske eksempler vil især kunne vise andre skoler, at det ikke behøver være meget kompliceret at arbejde med kvalitet og det er projektholders mål, at den generelle indsigt i, at som aftenskolerne er nødt til at arbejde med service- og kvalitetsmål, vil få flere aftenskoler til at implementere det.

#### 4. Succeskriterier

##### År 1

1. Det lykkes at definere service- og kvalitetsmål for Studieskolens undervisning i fremmedsprog
2. Det lykkes at omsætte disse kvalitetsmål i undervisningspraksis på Studieskolen
3. At projektet kan dokumentere, at implementeringen af kvalitetsmål i Studieskolens undervisning har kunnet sænke frafald og øge gentilmeldingsprocenten
4. Kvalitetsmålene er en integreret del af Studieskolens strategi
5. På basis af projektresultaterne har projektholder produceret en procesbeskrivelse, der vil kunne udvide processen til andre skoler i København

##### År 2

1. Det lykkes at definere service- og kvalitetsmål på 10 Københavnske aftenskoler
2. Det lykkes at omsætte disse kvalitetsmål i undervisningspraksis på de 10 skoler
3. At projektet kan dokumentere, at implementeringen af kvalitetsmål i de deltagende skolars undervisning har kunnet sænke frafald og øge gentilmeldingsprocenten
4. Kvalitetsmålene er en integreret del af de fleste af de 10 skolars strategi
5. På basis af projektresultaterne har projektholder produceret en procesbeskrivelse, der vil kunne udvide processen til endnu flere skoler i København

#### 5. Beskrivelse af hvordan initiativet opfylder formålet i udviklings- og aktivitetspuljen for aftenskoler:

Projektet ligger inden for Udviklings- og aktivitetspuljens 4. og 6. formål som er:

*Synliggørelse af aftenskoleområdet.*

Der gives tilskud til projekter og til enkeltstående aktiviteter og arrangementer, der har til formål at oplyse om og markedsføre aftenskolernes indsats inden for politiske indsatsområder eller aftenskoleområdet i sin helhed.

*Kompetenceudvikling*

Initiativet skal sikre kompetenceudvikling for aftenskolernes ledere, bestyrelsesmedlemmer og administrative personale således, at den opnåede kompetence kan bidrage til udvikling af aftenskolernes virke.

Den konkrete implementering af projektresultaternes anbefaling sammen med en synliggørelse af undersøgelsens resultater vil sikre opmærksomhed om aftenskoleområdet i sin helhed. Derudover vil de konkrete forankringstiltag i både første og andet delprojekt sikre en kompetenceudvikling af de deltagende aftenskolers ledere, bestyrelser og øvrigt administrativt personale.

#### 6. Projektperiode:

Projektperioden er: 1. april 2013 – 31. august 2015.

#### 7. Budget

BUDGET			
Indtægter (mindst 25% medfinansiering)		Udgifter	
Ansøgt beløb år 1	224.812 kr.		
Ansøgt beløb år 2	292.875 kr.		

Ansøgt beløb samlet projekt	517.687 kr.		
<b>År 1</b>		<b>År 1</b>	
		Projektledelse og koordinering	66.250
Egenfinansieringen	74.938	Løn til udvikling og afprøvning	135.000
Midler fra udviklingspuljen	224.812	Løn eksterne konsulenter og facilitatorer	41.000
		Evaluering (ekstern)	35.000
		seminar	22.500
<b>Samlet år 1</b>	<b>299.750</b>	<b>Samlet år 1</b>	<b>299.750</b>
<b>År 2</b>		<b>År 2</b>	
Egenfinansiering	97.625	Projektledelse og koordinering	112.000
Midler fra udviklingspuljen	292.875	Løn til udvikling og afprøvning på 10 Københavnske skoler	147.500
		Løn eksterne konsulenter og facilitatorer	76.000
		Evaluering (ekstern)	40.000
		seminarer og formidling	15.000
<b>samlet år 2</b>	<b>390.500</b>	<b>Samlet år 1</b>	<b>390.500</b>
<b>Indtægter i alt</b>	<b>690.250</b>	<b>Udgifter i alt</b>	<b>690.250</b>

### 8. Bevilling og udbetaling:

Til år 1 bevilges projektet 224.812 kr. Midlerne udbetales á to rater. Den første i april 2013 og den anden i oktober 2013..

### 9. Regnskab

Såfremt projektet bevilges midler til anden del af projektet i 2014-2015, skal det endelige regnskab være Kultur- og Fritidsforvaltningen i hænde senest den 26. oktober 2015. Hvis ikke projektet bevilges yderligere midler skal regnskabet være forvaltningen i hænde senest den 25. september 2014.

#### **Vedr. aflæggelse af regnskab:**

*Ansøgere, der får tilskud på 200.000 kr. og derover, skal benytte sig af en statsautoriseret eller registreret revisor. Ved tilskud på under 200.000 kr. kan man benytte en foreningsvalgt revisor eller en ansvarlig person for initiativet med bopæl i Københavns Kommune. Regnskabet skal på en*

*tilfredsstillende måde dokumentere anvendelsen af tilskuddet og foreligge i en form, der giver sikkerhed for, at tilskuddet er i overensstemmelse med de gældende regler. Regnskabet skal være et selvstændigt regnskab. Regnskabet skal i øvrigt følge de regler, der er gældende for regnskabsaflæggelse vedr. øvrige tilskud efter folkeoplysningsloven i Københavns Kommune. Revisor skal efterprøve, om tilskudsregnskabet er rigtigt, og om de dispositioner, der er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med bevillingen, gældende regler samt indgåede aftaler og sædvanlig praksis. Ved tilskudsperiodens start skal der føres regnskab med forbruget. Fritid & Idræt vejleder om, hvordan det gøres mest hensigtsmæssigt.*

#### **10. Evalueringen af projektet:**

Såfremt projektet bevilges midler til anden del af projektet i 2014-2015, skal den endelige evaluering være Kultur- og Fritidsforvaltningen i hænde senest den 26. oktober 2015. Hvis ikke projektet bevilges yderligere midler skal evalueringen være forvaltningen i hænde senest den 25. september 2014.

#### **11. Aftalte møder eller anden særlig aftale om forløb i projektperioden:**

Der skal afholdes statusmøde midtvejs i projektet i marts 2010. Kalejdoskop skal indkalde til mødet. Derudover tilbyder Kultur- og Fritidsforvaltningen projektlederen et eller flere rådgivende møder i løbet af projektperioden, såfremt projektlederen vurderer, at der er behov for det.

#### **12. Vilkår:**

Dette er bindende forudsætninger for støtte fra Udviklings- og aktivitetspuljen for aftenskoler, som bekræftes ved ansøgers underskrift. Ansøger hæfter for det udbetalte beløb og dets anvendelse. Udbetalt støtte, der ikke er anvendt i overensstemmelse med disse forudsætninger og retningslinjer for Udviklings- og aktivitetspuljen for aftenskoler, kan kræves tilbagebetalt. Ubrugte midler skal tilbagebetales.

Dato:

Projektansvarliges underskrift

Dato:

Godkendelse i Kultur- og Fritidsforvaltningen