



**Datum: 5 november 2020**

**Webinar: Quality in the ENIC-NARIC networks: Delivering relevant services to national stakeholders – Tools and best practices**

Kot primera dobre prakse sta bila predstavljena dva ENIC – NARIC centra; danski in švedski.

Zagotavljanje kvalitetnih storitev centra je odvisna od:

- avtentičnih informacij,
- reševanja postopkov v skladu z Lizbonsko konvencijo,
- nacionalne in evropske zakonodaje,
- izobraževalnih sistemov,
- izvajanju izobraževanja na visokošolskih institucijah,
- postopkih priznavanja izobraževanja ter od
- medsebojnega sodelovanja z različnimi institucijami in delodajalci.

Pooblaščen osebe na visokošolskih institucijah kakor tudi strokovno osebje ENIC-NARIC centra je potrebno stalno strokovno izpopolnjevati in usposablјati.

Centri morajo nenehno opravljati raziskave o zadovoljstvu strank glede njihovega strokovnega dela ter glede zagotavljanja kakovosti storitev.

Ankete so najboljši pokazatelj zadovoljstva strank. Pri tem moramo izbrati pravo vrsto ankete, izbrati prava vprašanja, anketo pa poslati v pravem trenutku. Anketa ne sme biti predolga, vprašanja so kratka in jedrnata. Namen ankete je pridobiti najboljšo možno sliko izkušenj imetnikov kvalifikacij pri ocenjevanju in postopku od prijave do prejema končnega dokumenta o priznavanju izobraževanja.

Zanimiv je švedski primer ankete, pri katerih se po 20 sekundah obiska njihove spletne strani pojavi t.i. pojavno okno. Zanima jih predvsem zadovoljstvo z njihovimi storitvami ter namen obiska spletne strani (za namen zaposlitve, izobraževanja na Švedskem ali nameravanega študija v tujini).

Danski ENIC-NARIC center pa pošlje ob zaključku postopka priznavanja izobraževanja vsakemu vlagatelju povezavo na vprašalnik o njihovem zadovoljstvu.

ENIC-NARIC center

**enic-naric.net**

gateway to recognition of academic and professional qualifications