REPUBLIKA SLOVENIJA | MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT

Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

SVETOVALNO SREDIŠČE NOVOMESTO

ric. Razvojno izobraževalni center Novo mesto

@VZU DOLENJSKA

Projekt:	**Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011**
Podprojekt:	**Usposabljanje za samoevalvacijo v izobraževanju odraslih**
Aktivnost:	**Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije v svetovalnih Središčih ISIO**

LISTINA KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA NOVO MESTO

Zavedamo se **odgovornosti za kakovost informiranja in svetovanja odraslim**, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju **dostopnosti** informiranja in svetovanja pri odločanju za izobraževanje ali med njim za odrasle prebivalce v naši regiji,
- zagotavljanju **kakovostnega** informiranja in svetovanja, ki je podpora odraslim pri njihovem izobraževanju in učenju, hkrati pa je vpeto v razvojne potrebe naše regije,
- zagotavljanju takšnih storitev informiranja in svetovanja, ki lahko pripomorejo k **večji vključenosti in uspešnosti odraslih v vseživljenjskem učenju**.

I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

Svetovalno središče Novo mesto vsem odraslim zagotavlja kakovostno, strokovno in celovito informiranje ter svetovanje kot podporo njihovemu izobraževanju in učenju. Svetovalno središče ima opredeljeno spremljanje in nenehno izboljševanje kakovosti v Modelu informativno svetovalni dejavnosti v Upravni enoti Novo mesto (2001), v Dopolnitvah modela informativno svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v Jugovzhodni regiji (2005) in v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (2009). Želimo doseči, da je vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

Imamo opredeljeno vizijo razvoja.

Opis: Z namenom opredelitve naše dolgoročne usmerjenosti smo opredelili vizijo razvoja že ob ustanovitvi svetovalnega središča (2001), ko smo opredelili celovit model njegovega delovanja. Leta 2009 pa smo v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije v svetovalnih središčih ISIO, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo ponovno premislili. Skupaj s svetovalci iz drugih svetovalnih središč smo, upoštevajoč nove okoliščine, najprej na novo opredelili vizijo omrežja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v Sloveniji. Tej skupni viziji smo dodali usmeritve, ki so še posebej značilne prav za naše svetovalno središče. Formalno smo vizijo sprejeli 10. februarja 2010 na seji strateškega sveta svetovalnega središča.
Z našo vizijo seznanjamo svetovance, financerje, strokovne in strateške partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu http://www.cvzu-dolenjska.si/vizija-0.

Način spremljanja: Vizijo vsaka 3 leta presodimo: ali je še ustrezna, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.

Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili ob ustanovitvi svetovalnega središča (2001), ko smo opredelili celovit model delovanja svetovalnega središča. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa smo v letu 2009 tudi poslanstvo ponovno premislili. Skupaj s sodelavci iz drugih svetovalnih središč smo najprej na novo opredelili skupno videnje vseh svetovalnih središč o tem, kaj je temeljni cilj delovanja omrežja svetovalnih središč v Sloveniji in ga dopolnili s premisleki o naših temeljnih ciljih dela. To nas vodi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela.

Formalno smo besedilo poslanstva sprejeli 10. februarja 2010 na seji strateškega sveta svetovalnega središča. Z našim poslanstvom seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (http://www.cvzu-dolenjska.si/poslanstvo) in na oglasi deski svetovalnega središča.

Način spremljanja: O poslanstvu vsaka 3 leta presojamo: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

Imamo zapisane vrednote.

Opis: Že vse od ustanovitve svetovalnega središča so naše delo vodile temeljne vrednote, kot so usmerjenost k stranki, objektivnost, nepristranskost, strokovnost idr. V letu 2009 smo s sodelavci iz omrežja svetovalnih središč v Sloveniji ponovno premislili in dogradili temeljne vrednote, ki naj vodijo ravnanja vseh

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v Sloveniji. To so vrednote, ki jih kot temelj našemu ravnanju sprejemamo tudi v našem svetovalnem središču. Formalno pa smo jih sprejeli 10. februarja 2009 na seji strateškega sveta svetovalnega središča. S svojimi vrednotami seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (http://www.cvzu-dolenjska.si/vrednote) in na oglasni deski svetovalnega središča.

Način spremljanja: O vrednotah presojamo vsaka 3 leta: ali so še ustrezne, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju oz. ohranjanju vrednot.

Imamo izjavo o kakovosti.

Opis: V letu 2009 smo na podlagi sistematičnega dela za razvoj kakovosti zaposleni v svetovalnem središču pripravili izjavo o kakovosti. V njej smo opredelili standarde kakovosti, ki jih zagotavljamo v našem svetovalnem središču na podlagi standardov kakovosti, ki jih vključuje Model za presojanja in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO.
Izjavo smo jo sprejeli 10. februarja 2010 na seji strateškega sveta svetovalnega središča. Z izjavo seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O standardih v izjavi o kakovosti presojamo vsako leto: ali so ustrezni, ali jih izvajamo oz. zagotavljamo.

Enkrat letno izpeljemo pogovor (samorefleksijo) vseh zaposlenih v svetovalnem središču o tem, kaj je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem.

Opis: Organiziramo srečanje svetovalcev in drugih zaposlenih, ki sodelujejo pri delu svetovalnega središča, kjer vsak sodelavec poda svoje videnje sledenja kakovosti, ki je opredeljena z vizijo, poslanstvom in vrednotami. Posamezniki aktivno sodelujejo z lastnimi rešitvami pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti.

Način spremljanja: Vsako leto organiziramo skupinsko srečanje zaposlenih, namenjeno presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin temeljne opredelitve zapisane v viziji, poslanstvu, vrednotah in izjavi o kakovosti spremeniti oz. nadgraditi, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

II. PRESOJANJE KAKOVOSTI

Svetovalno središče Novo mesto ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti. Izhajajoč iz ciljev in dejavnikov presojanja kakovosti, različnih subjektov odločanja in izpeljevanja svetovalne dejavnosti, t.i. interesnih skupin (država – Ministrstvo za šolstvo in šport, Andragoški center Slovenije, svetovalna središča – svetovalci, svetovanci) in glede na različne ravni presojanja (nacionalna in lokalna), model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih združuje in ustvarjalno povezuje štiri prijeme:
- **akreditacijo** – zunanje presojanje kakovosti zagotavljanja nekaterih temeljnih meril, ki so po mnenju stroke in financerjev potrebna za delovanje svetovalnega središča;
- **spremljanje** – nenehno spremljanje tistih meril, ki dajejo temeljne informacije o delu svetovalnega središča in celotnega omrežja svetovalnih središč; pri tem je temeljni poudarek namenjen notranjemu spremljanju, ki ga opravljajo sodelavci v svetovalnih središčih, manjši del – zunanje spremljanje, pa opravlja Andragoški center Slovenije;
- **zunanjo evalvacijo** – zunanje presojanje kakovosti nekaterih meril, ki so pomembna z zornega kota nacionalne politike in sistema vzgoje in izobraževanja, ali meril, posebno pomembnih v določenem času;
- **samoevalvacijo** – samopresojo in razvoj kakovosti vseh tistih meril, ki so za svetovalno središče pomembna, saj jih mora izpolniti, da doseže opredeljene nacionalne in svoje standarde kakovosti.

Na nacionalni ravni sta pomembna predvsem dva nosilca, odgovorna za opredeljevanje in presojanje kakovosti svetovalne dejavnosti v ISIO. To sta **Ministrstvo za šolstvo in šport**, ki dejavnost umešča kot del sistema izobraževanja odraslih in je njen temeljni financer, ter **Andragoški center Slovenije** kot osrednja nacionalna ustanova, ki je zasnovala koncept omrežja svetovalnih središč ISIO, bila nosilka njihove vpeljave in skrbi za njihovo usklajeno delovanje in razvoj. Osrednji nosilci procesov opredeljevanja, presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih ISIO so **svetovalna središča** (njihovo vodstvo in strokovni delavci) in vsi drugi subjekti, ki so z njim povezani ali se zanimajo za njegovo dejavnost (strateški in strokovni partnerji ter drugi dejavniki iz okolja).

Izvajamo <u>sprotno spremljanje dejavnosti</u> svetovalnega središča. Za sprotno spremljanje uporabljamo računalniško aplikacijo Spremljanje dela svetovalnih središč (v nadaljevanju SDSS).

<u>Opis</u>: Dostop do računalniške aplikacije SDSS imajo vsi svetovalci v svetovalnem središču.

<u>Način spremljanja</u>: Aplikacijo uporabljamo za sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča. V njej beležimo podatke o strankah, njihovih značilnostih,

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

ter vrsti in trajanju svetovalnih storitev. Pri sprotnem spremljanju aktivnosti upoštevamo letni načrt spremljanja, ki ga za vsa svetovalna središča pripravi Andragoški center Slovenije.

Enkrat letno pripravimo poročilo o spremljanju.

Opis: V poročilu zberemo in analiziramo podatke o značilnostih svetovancev in značilnostih svetovalnega procesa ter pripravimo potrebne predloge za izboljšave, ki izhajajo iz sprotne spremljave.

Način spremljanja: Poročilo o spremljanju pripravimo enkrat letno. Ob tej priložnosti tudi presodimo ustreznost samega načina spremljanja in predlagamo morebitne izboljšave aplikacije SDSS.

Izvajamo poglobljeno samoevalvacijo dejavnosti svetovalnega središča.

Opis: Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti, vsaki dve leti izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalacijskem ciklu presojali s samoevalvacijo.

Način spremljanja: Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

Imamo dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja in svetovanja odraslih, ki jo uporabljamo pri samoevalvaciji.

Opis: Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi svetovalci v svetovalnem središču.

Način spremljanja: Spletno zbirko uporabljamo za spremljanje zadovoljstva svetovancev in ugotavljanje rezultatov in učinkov dejavnosti svetovalnega središča.

Imamo bazo vprašalnikov, ki smo jih razvili za spremljanje zadovoljstva svetovancev ter rezultatov in učinkov naše svetovalne dejavnosti.

Opis: Aplikacijo uporabljamo za spremljanje zadovoljstva svetovancev ter učinkov in rezultatov svetovalne dejavnosti.

Način spremljanja: Pred vsakokratno uporabo že izdelanih vprašalnikov presodimo njihovo ustreznost ter jih po potrebi prilagodimo in dopolnimo.

Enkrat letno izvajamo merjenje zadovoljstva svetovancev.

Opis: Zadovoljstvo svetovancev merimo enkrat letno.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

Način spremljanja: Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko, v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih svetovanci izpolnjujejo v prostorih svetovalnega središča ali pa jim jih pošljemo po navadni pošti ali z osebnimi intervjuju.

Vsako drugo leto pripravimo samoevalvacijsko poročilo.

Opis: V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklih dveh let skupaj s predlogi za izboljšave.

Način spremljanja: Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

Imamo skrinjico pohval in pritožb.

Opis: Pohvale in pritožbe zbiramo na različne načine, jih spremljamo in v okviru možnosti primerno ukrepamo.

Način spremljanja: Pritožbe in pohvale obravnavamo enkrat mesečno in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

Enkrat letno organiziramo evalvacijski pogovor s strokovnimi in strateškimi partnerji, namenjen kakovosti našega dela.

Opis: Občasno organiziramo evalvacijske pogovore z našimi partnerji, kjer razpravljamo o možnostih izboljšanja kakovosti našega dela.

Način spremljanja: Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s partnerji presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja svetovalnega središča ter z vidika morebitnih novo nastalih potreb po informiranju in svetovanju v regiji.

Enkrat letno izpeljemo zgledovalni obisk v drugem svetovalnem središču.

Opis: Zgledovalni obisk je namenjen učenju iz dobrih praks, ki so jih že razvili svetovalci v partnerskih svetovalnih središčih.

Način spremljanja: Podlaga za načrtovanje zgledovalnega obiska so opredeljena področja in kazalniki kakovosti v modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO. Na tej podlagi izberemo svetovalno središče za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza dobre prakse drugega središča je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

III. RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Svetovalno središče Novo mesto ugotovljene rezultate presojanja kakovosti sistematično in postopno vnaša v procese informativno-svetovalnega dela. Ključne ugotovitve zapišemo v letne delovne načrte, jih objavimo na spletni strani, se o njih pogovorimo v timih svetovalcev in srečanjih s partnerji ter vsaki dve leti pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Vsaki dve leti pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Opis: Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. Vanj vključimo tudi ugotovljene potrebe po izboljšavah iz letnih spremljav.

Način spremljanja: Svetovalci v svetovalnem središču vsake tri mesece spremljajo in vrednotijo rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtujejo nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

V letnem delovnem načrtu svetovalnega središča vsako leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti svetovalnega središča.

Opis: Načrt za izboljšanje kakovosti je sestavni del letnega delovna načrta svetovalnega središča, ki ga sprejme strateški svet svetovalnega središča.

Način spremljanja: Svetovalci v svetovalnem središču ob zaključku leta pripravijo informacijo o realizaciji akcijskega načrta. Strateški svet sprejme poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta, katerega sestavni del je tudi informacija o realizaciji načrtovanih izboljšav za preteklo leto.

Vodji svetovalnega središča in svetovalcem omogočamo, da se letno udeležijo najmanj dveh izobraževalnih srečanj, ki jih za svetovalna središča organizira ACS ter drugega usposabljanja povezanega s svetovalnim delom v obsegu najmanj 16 ur.

Opis: Zaposlene spodbujamo, da se usposabljajo na področju svetovanja in presojanja in razvijanja kakovosti ter jim na ta način omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je za vsakega posameznika opredeljen v letnem delovnem načrtu svetovalnega središča.

Način spremljanja: Vsak zaposleni za sebe spremlja lastno spopolnjevanje. Enkrat letno – ob zaključnem poročilu o realizacije letnega delovnega načrta svetovalnega središča zberemo podatke o spopolnjevanju vseh zaposlenih v svetovalnem središču.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«

IV. POGOJI ZA URESNIČEVANJE LISTINE KAKOVOSTI

Imamo opredeljen načrten pristop k presojanju razvijanju kakovosti dejavnosti svetovalnega središča.

Opis: Temeljni okvir za dejavnosti presojanja in razvijanja kakovosti nam daje Model za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Način presojanja in razvijanja kakovosti izkazujemo s to Listino kakovosti, ki jo je potrdil strateški svet in je javno objavljena. Načrtnost procesov presojanja kakovosti zagotavljamo z jasno metodologijo t.i. kroga kakovosti (načrtuj/izpelji/ovrednoti/vpelji izboljšave), ki vključuje jasno načrtovanje, izpeljavo in presojo rezultatov presojanja kakovosti ter vpeljavo izboljšav. Načrtnost postopkov samoevalvacije zagotavljamo z opredeljenim načrtom samoevalvacije za dveletni cikel. Rezultate spremljav prikazujemo v letnih poročilih spremljav in poročilih o samoevalvaciji ter o njih opravimo razpravo med zaposlenimi in na strateškem svetu. Temu dodajamo tudi občasne razprave o kakovosti s strokovnimi partnerji in drugimi pomembnimi interesnimi skupinami. Pomemben element načrtnega pristopa pa je tudi opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje.

Način spremljanja: Udejanjanje načrtovanih aktivnosti zaposleni v svetovalnem središču spremljamo na rednih trimesečnih srečanjih, namenjenih vprašanjem kakovosti. Po potrebi načrtovane aktivnosti sprotno korigiramo.

Usposabljamo se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.

Opis: Imamo 3 sodelavke, ki so se usposobile za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. 2 sodelavca sta usposobljena za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene. Imamo sprejet dogovor, da se novo pridobljena znanja prenesejo v delovno sredino.

Način spremljanja: Letno poročilo o usposabljanju.

Na podlagi gradiva ACS pripravile: Barbara Ivanež, Marjeta Gašperšič, Danica Ćućić, Milena Petek

Novo mesto, januar 2010

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »**Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**« in prednostne usmeritve »**Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja**.«