



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



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 ZASAVJE



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, vpetega 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

V Svetovalnem središču Zasavje si prizadevamo za **zagotavljanje kakovostnega, strokovnega ter celostnega informiranja in svetovanja odraslim** kot podporo njihovem izobraževanju in učenju. Cilje delovanja Svetovalnega središča Zasavje smo opredelili v Modelu informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO leta 2002 ter v Dopolnitvi modela informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih – ISIO v Svetovalnem središču Zasavje oktobra 2004. Zastavljene cilje dosegamo z razvijanjem različnih vrst, oblik in vsebin svetovalnega dela, z zagotavljanjem časovne in krajevne dostopnosti storitev, ki jih izvajajo usposobljeni, profesionalni in objektivni svetovalci, s spremljanjem in razčlenjevanjem potreb različnih skupin ter spremljanjem in izboljševanjem svoje učinkovitosti in kakovosti. Mreža svetovalnih središč je leta 2007 opredelila standarde ter pripadajoče kazalnike in merila po modelu kakovosti ISIO, ki predstavljajo izhodišče za merjenje kakovosti dela v svetovalnem središču.

1 Imamo opredeljeno vizijo razvoja.

Opis

Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili že v letu ustanovitve svetovalnega središča 2002, ko smo opredelili celovit model delovanja svetovalnega središča. 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. V naslednji fazi pa smo tej skupni viziji dodali usmeritve, ki so še posebej značilne prav za naše svetovalno središče. Formalno smo vizijo sprejeli dne 11. 5. 2010 na Letnem sestanku partnerjev Svetovalnega središča Zasavje. Z našo vizijo seznanjamo svetovance, financerje, strokovne in strateške partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletni strani Zasavske ljudske univerze, na povezavi <http://www.zlu-trbovlje.si/si/podpora-v-izobrazevanju-odraslih/isio-svetovalno-sredisce-zasavje/kakovost/vizija/>, v prostorih svetovalnega središča v Trbovljah ter občasno v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja

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

2 Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

Opis

Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu ustanovitve svetovalnega središča 2002, 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. V drugi fazi pa smo v našem svetovalnem središču premislili, kaj je temeljni cilj dela našega svetovalnega središča in nam tako služi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela.

Formalno smo besedilo poslanstva sprejeli dne 11. 5. 2010 na Letnem sestanku partnerjev Svetovalnega središča Zasavje. Z našim poslanstvom seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev na spletni strani Zasavske ljudske univerze, na povezavi <http://www.zlu-trbovlje.si/si/podpora-v-izobrazevanju-odraslih/isio-svetovalno-sredisce-zasavje/kakovost/poslanstvo/>, v prostorih svetovalnega središča v Trbovljah in občasno v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja

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

3 Imamo zapisane vrednote.Opis

Že vse od ustanovitve svetovalnega središča so naše delo vodile nekatere 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 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 dne 11. 5. 2010 na Letnem sestanku partnerjev Svetovalnega središča Zasavje. S svojimi vrednotami seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev. Vrednote so objavljene na spletni strani Zasavske ljudske univerze, na povezavi <http://www.zlu-trbovlje.si/si/podpora-v-izobrazevanju-odraslih/isiko-svetovalno-sredisce-zasavje/kakovost/vrednote/>, v prostorih svetovalnega središča v Trbovljah in občasno v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja

O vrednotah presojava vsaka 3 leta: ali so še ustrezne, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

4 Imamo izjavo o kakovosti.Opis

V letu 2009 smo na podlagi razgovorov v svetovalnem središču sestavili izjavo o kakovosti. V njej smo opredelili standarde kakovosti, ki jih zagotavljamo v našem svetovalnem središču. Sestavili smo jo na podlagi standardov kakovosti, ki jih vključuje Model za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO. Izjavo smo sprejeli dne 11. 5. 2010 na Letnem sestanku partnerjev Svetovalnega središča Zasavje. Z izjavo seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev, objavljena pa je na spletni strani Zasavske ljudske univerze, na povezavi <http://www.zlu-trbovlje.si/si/podpora-v-izobrazevanju-odraslih/isiko-svetovalno-sredisce-zasavje/kakovost/listina-kakovosti/>, v prostorih svetovalnega središča v Trbovljah in občasno v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja

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

II PRESOJANJE KAKOVOSTI

Andragoški center Slovenije in svetovalna središča za izobraževanja odraslih v Sloveniji smo razvili natančen in sistematičen model presojanja in razvijanja kakovosti, ki predvideva sprotno spremljanje dela v svetovalnem središču, kot tudi bolj poglobljeno samoevalvacijo. Sprotno spremljanje nam omogoča računalniška aplikacija za spremljanje dela svetovalnih središč, pri samoevalvaciji pa nam je v pomoč dostop do spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki nam omogoča natančno in sistematično merjenje posameznega dejavnika. Spremljanje kakovosti se izvaja s pomočjo oz. pod vodstvom Andragoškega centra. Ključne ugotovitve objavljamo na spletnih straneh in z njimi seznanjamo strateške in strokovne partnerje.

1 Izvajamo sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča. Za sprotno spremljanje uporabljamo računalniško aplikacijo Spremljanje dela v svetovalnih središčih (SDSS).

Opis

Dostop do računalniške aplikacije SDSS imajo vsi svetovalci v svetovalnem središču.

Način spremljanja

Aplikacijo uporabljamo za sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča. V njej beležimo podatke o strankah, njihovih značilnostih, ter vrsti in trajanju svetovalnih storitev. Pri sprotnem spremljanju aktivnosti upoštevamo letni načrt spremljanja, ki ga za vsa svetovalna središča pripravi Andragoški center Slovenije.

2 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.

3 Izvajamo poglobljeno samoevalvacijo dejavnosti svetovalnega središča.

Opis

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

Način spremljanja

Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

4 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.

5 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.

III RAZVIJANJE KAKOVOSTI

V Svetovalnem središču Zasavje sistematično načrtujemo spremembe za izboljševanje in povečevanje kakovosti informativno-svetovalne dejavnosti na podlagi rezultatov samoevalvacijskih poročil, sprotnega spremljanja in zunanje evalvacije. Aktivnosti za izboljšanje kakovosti načrtujemo in usklajujemo v timih svetovalcev in na srečanjih s partnerji. Načrtovane aktivnosti so vsaki dve leti zapisane v akcijskih načrtih za razvoj kakovosti ter v letnih delovnih načrtih svetovalnega središča.

1 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.

2 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 delovnega načrta svetovalnega središča in 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 tekoče leto.

3 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 usposabljujejo na področju svetovanja in s področja presojanja in razvijanja kakovosti in 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 realizaciji letnega delovnega načrta svetovalnega središča zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanju vseh zaposlenih v svetovalnem središču.

IV POGOJI ZA URESNIČEVANJE LISTINE KAKOVOSTI

1 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 potrdi 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 ter 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 spremlja in samoevalvacije zaposleni v svetovalnem središču spremljamo na rednih mesečnih srečanjih, namenjenih vprašanem kakovosti. Po potrebi načrtovane aktivnosti sproti korigiramo.

2 Usposabljam se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.

Opis

Imamo 2 sodelavki, ki sta se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. 3 sodelavke so usposobljene 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.