



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**



Predlog listine je pripravljen za sejo Strateškega sveta Svetovalnega središča Murska Sobota. Seja bo predvidoma v mesecu marcu.

## LISTINA KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA MURSKA SOBOTA

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, neodvisnega in brezplačnega** 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**,
- **povezovanju in mreženju** ponudnikov programov učenja in izobraževanja in povezovanju vseh ponudnikov storitev, ki pozitivno pripomorejo k uresničitvi izobraževalnih in učnih ciljev odraslih.

### I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

V Svetovalnem središču Murska Sobota želimo zagotavljati čim višjo stopnjo zadovoljstva naših strank. Z našimi storitvami želimo prispevati svoj delež pri doseganju učnih in izobraževalnih ciljev ter pomagati pri reševanju težav, ki na tej poti spremljajo naše stranke.

V ta namen izvajamo različne vrste, oblike in vsebine informativno svetovalnega dela, ki ga izvajamo na sedežu središča in na zunanjih lokacijah, v skladu z vsakoletnim načrtom dela in sprotnim odzivanjem na aktualne potrebe v regiji.

Spremljanje in nadgrajevanje kakovosti in učinkovitosti smo opredelili kot stalno nalogo že ob pripravi Modela informativno svetovalne dejavnosti ISIO v Upravni enoti Murska Sobota in Dopolnitvah modela informativno svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih - ISIO za območje statistične regije Pomurje.

Kot kriterij zadovoljstva naših strank smo si zastavili cilj, da je 75 % naših svetovancev zadovoljnih s storitvami središča. Doseganje tega cilja bomo merili z anketiranjem zadovoljstva svetovancev.

### 1. Imamo opredeljeno vizijo razvoja.

Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili že v letu ustanovitve svetovalnega središča (2001), 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 ..... na seji Strateškega sveta Svetovalnega središča Murska Sobota. Z našo vizijo seznanjamo svetovance, financerje, strokovne in strateške partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu ([http: vpisati link, kjer je objavljena vizija](http://vpisati link, kjer je objavljena vizija)), v brošurah (npr. v časopisu svetovalnega središča idr.), zloženkah, plakatih, na oglasni deski v prostorih svetovalnega središča, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

**Način spremljanja:** vsake 3 leta presodimo ali je opredeljena vizija še ustrezna, in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.

### 2. Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu ustanovitve 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. 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 ... na **svetu strateških partnerjev**. Z našim poslanstvom seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu ([http: vpisati link, kjer je objavljeno poslanstvo](http://vpisati link, kjer je objavljeno poslanstvo)), v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

**Način spremljanja:** O poslanstvu vsaka 3 leta presojamo: 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 ..... na **svetu strateških partnerjev**. S svojimi vrednotami seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu ([http: vpisati link, kjer so objavljene vrednote](http://vpisati link, kjer so objavljene vrednote)), v brošurah, zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

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

#### 4. Imamo izjavo o kakovosti.

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 ..... na **svetu strateških partnerjev**. Z izjavo seznanjamo svetovance, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu, v brošurah, zloženkah, plakatih, 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.

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

**Način spremljanja:** 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. 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.

## II. PRESOJANJE KAKOVOSTI

Model razvoja samoevalvacije kakovosti v svetovalnem središču je razvil Andragoški center Slovenije v sodelovanju s štirinajstimi slovenskimi svetovalnimi središči. V modelu je določeno sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča kot tudi poglobljene samoevalvacije. Metodologija presojanja j jasna in konsistentna in določena s strani Andragoškega centra Slovenije. Za spremljanje dela uporabljamo računalniško aplikacijo SDSS, za poglobljeno samoevalvacijo pa imamo dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti. Ključne ugotovitve iz evalvacije objavljamo na spletnih straneh o kakovosti, z njimi pa seznanjamo strokovne in strateške partnerje.

- 1. Izvajamo sprotno spremljanje dejavnosti svetovalnega središča. Za sprotno spremljanje uporabljamo računalniško aplikacijo SDSS – Spremljanje dela svetovalnega središča.**

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.**

V letnem poročilu za koledarsko leto 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.**

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:** Opremljeni 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.**

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

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.

## **6. Vsako drugo leto pripravimo samoevalvacijsko poročilo.**

Zadovoljstvo svetovancev merimo enkrat na dve leti. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklih dveh let skupaj s predlogi za izboljšave.

**Način spremljanja:** Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih svetovanci izpolnjujejo v prostorih svetovalnega središča ali pa jim jih pošljemo po navadni pošti. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

## **7. Imamo knjigo pohval in pritožb.**

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.

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

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.

## **9. Enkrat letno izpeljemo zgledovalni obisk v drugem svetovalnem središču.**

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.

### **III. RAZVIJANJE KAKOVOSTI**

V Svetovalnem središču Murska Sobota skrbimo za to, da z evalvacijo ugotovljene pomanjkljivosti in odstopanja od ciljev in načrtov analiziramo in potrebne spremembe sistematično in postopno vnašamo v procese informativno svetovalnega dela. Analiza in uvajanje sprememb se dogovori na

timih svetovalce in na srečanjih s partnerji. Ključne ugotovitve zapišemo v letne delovne načrte in vsaki dve leti v akcijski načrt za razvoj kakovosti.

### **1. Vsaki dve leti pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.**

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.**

Načrt za izboljšanje kakovosti je sestavni del letnega delovna 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.**

Zaposlene spodbujamo, da se usposabljaajo 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**

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 potrди 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:** Udeležanje načrtovanih aktivnosti spremlja in samoevalvacije zaposleni v svetovalnem središču spremljamo na rednih mesečnih srečanjih, namenjenih vprašanjem kakovosti. Po potrebi načrtovane aktivnosti sprotno korigiramo.

## **2. Usposabljam se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.**

Imamo 2 sodelavca, ki sta se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ta 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:** Imamo letno poročanje vseh zaposlenih o lastnem prispevku k razvoju kakovosti. Poročilo o usposabljanju in izobraževanju je sestavni del Letnega poročila Svetovalnega središča Murska Sobota, ki ga potrjuje Strateški svet.