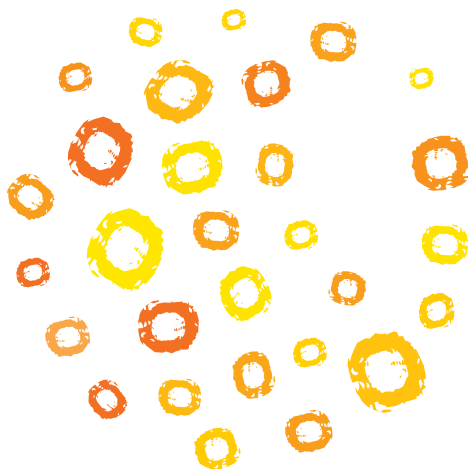


# IZHODIŠČA ZA RAZVOJ KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

Tanja Vilič Klenovšek, Sonja Klemenčič, Tanja Možina, Andreja Dobrovoljc





# **IZHODIŠČA ZA RAZVOJ KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH**

Tanja Vilič Klenovšek, Sonja Klemenčič,  
Tanja Možina, Andreja Dobrovoljc

Andragoški center Slovenije  
2007

---

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

374.7

IZHODIŠČA za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za  
izobraževanje odraslih / Tanja Vilič Klenovšek ... [et al.]. -  
Ljubljana : Andragoški center Slovenije, 2007

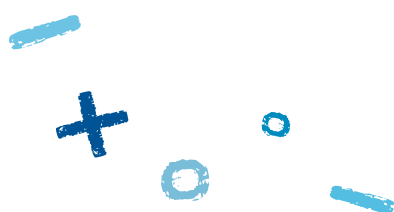
ISBN 978-961-6130-49-3  
1. Vilič Klenovšek, Tanja

234366976

## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Mednarodne smernice razvoja kakovosti svetovalne dejavnosti</b> . . . . .	<b>9</b>
2.1	Memorandum o vseživljenjskem učenju, Akcijski načrt za uresničevanje memoranduma in Resolucija Sveta Evropske unije o vseživljenjskem učenju . . . . .	10
2.2	Izobraževanje in usposabljanje 2010 . . . . .	11
2.3	Pet evropskih zgledovalnih točk . . . . .	12
2.4	Kopenhagenska deklaracija . . . . .	12
2.5	Resolucija Sveta Evropske unije o krepitvi politik, sistemov in prakse na področju vseživljenjskega svetovanja . . . . .	13
2.6	Skupni okvir za presojanje kakovosti (CQAF) . . . . .	15
2.7	Sporočilo iz Maastrichta . . . . .	17
2.8	Razvoj kazalnikov kakovosti vseživljenjskega učenja . . . . .	18
2.9	Helsinški komunike za pospešitev evropskega sodelovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju . . . . .	19
2.10	Sporočilo Komisije Evropske skupnosti Izobraževanje odraslih: Nikoli ni prepozno za učenje . . . . .	19
<b>3</b>	<b>Slovenski razvojni in drugi dokumenti, ki predstavljajo smernice razvoja kakovosti svetovalne dejavnosti</b> . . . . .	<b>23</b>
3.1	Državni razvojni program 2001-2006 . . . . .	24
3.2	Strategija razvoja Slovenije . . . . .	24

3.3	Nacionalni program reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije . . . . .	26
3.4	Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje Slovenije . . . . .	27
3.5	Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010 . . . . .	29
3.6	Enotni programski dokument 2004-2006 . . . . .	31
3.7	Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013 .	32
<b>4</b>	<b>Nekaj modelov za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnem delu drugih držav . . . . .</b>	<b>35</b>
4.1	Model MATRIX . . . . .	35
4.2	Model BLUEPRINT . . . . .	37
4.3	Model ISSEE . . . . .	39
4.4	Model MEVOC . . . . .	40
<b>5</b>	<b>Predstavitev zdajšnjega načina presojanja kakovosti v svetovalnih središčih . . . . .</b>	<b>43</b>
<b>6</b>	<b>Cilji in izhodišča za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih . . . . .</b>	<b>53</b>
6.1	Temeljni cilji svetovalne dejavnosti kot izhodišče za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti . . . . .	53
6.2	Še nekatera druga izhodišča za nadaljnji razvoj presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti . . . . .	61
<b>7</b>	<b>Literatura . . . . .</b>	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>Priloge . . . . .</b>	<b>67</b>
8.1	Model MATRIX . . . . .	68
8.2	Model BLUEPRINT . . . . .	71
8.3	Model ISSEE . . . . .	74
8.4	Model MEVOC . . . . .	76



## 1 UVOD

V Sloveniji smo v letih od 2000 do 2005 razvili štirinajst svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. To je posebna regionalna organiziranost svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, kakršna doslej pri nas še ni bila razvita. Svetovalna središča so nastala zaradi vse večjih potreb odraslih po informacijah in svetovalni podpori za vključevanje in uspešnost v vseživljenjskem učenju.

V letih 1998–2000 je na Andragoškem centru potekal študij potreb po svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih, študij strokovne literature s tega področja in študij evropskih dobrih praks na tem področju (Anglija, Irska). Tako je nastal teoretični model svetovalnega središča za izobraževanje odraslih – **model ISIO**<sup>1</sup> in bil vpeljan v prakso z razvojem in vzpostavitvijo prvih petih svetovalnih središč v letih 2000–2001; sledila so štiri nova svetovalna središča leta 2002, zadnjih 5 svetovalnih središč pa je bilo ustanovljenih leta 2005<sup>2</sup>. S tem je bila zaokrožena mreža 14 svetovalnih središč – tako kot je bilo predvideno. Med Andragoškim centrom Slovenije in Ministrstvom za šolstvo in šport, Sektorjem za izobraževanje odraslih v letu 2000 (ki finančno in strokovno podpira razvoj in delovanje svetovalnih središč), je bilo namreč dogovorjeno, da se v Sloveniji ustanovi po eno svetovalno središče za izobraževanje odraslih v vsaki šolski upravi, tako kot so bile te opredeljene v Zakonu o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (30. člen)<sup>3</sup>. Sedež vseh štirinajstih svetovalnih središč je v javni organizaciji za izobraževanje odraslih, ki je bila izbrana za nosilko razvoja in vzpostavitve dejavnosti svetovalnega središča na podlagi javnih razpisov Ministrstva za šolstvo in šport v letih 2001, 2002 in 2004.<sup>4</sup>

- 1 Iz teh razlogov tudi delujoča svetovalna središča pogosto imenujemo »svetovalna središča ISIO«. Tudi v tej publikaciji uporabljamo zanje izraz »svetovalno središče« ali »svetovalno središče ISIO«
- 2 Razvoj in delovanje zadnjih 5 svetovalnih središč v letih 2005 in 2006 sta v višini 75 odstotkov sofinancirana tudi iz sredstev Evropskega socialnega sklada.
- 3 Leta 2005 so bile šolske uprave odpravljene. Tudi v razpravah in nekaterih dokumentih o vpeljevanju razvojnih regij v Sloveniji se govori in piše o 14 in ne več le o 12 (statističnih) regijah.
- 4 Sedež vseh 14 svetovalnih središč je na ljudskih univerzah, ki so v Sloveniji izobraževalne organizacije za odrasle z najdaljšo tradicijo. Ljudske univerze (prej delavske univerze) so imele in imajo v nekaterih okoljih še danes osrednjo vlogo v razvoju izobraževanja odraslih. Razvijajo in izpeljujejo raznovrstno ponudbo izobraževalnih programov za odrasle, od neformalnega do formalnega izobraževanja, od osnovne šole za odrasle do visokošolskega izobraževanja in najrazličnejših programov izpopolnjevanja in usposabljanja za delo, za osebni razvoj in aktivno državljanstvo.

Svetovalna dejavnost v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih ima dva temeljna cilja:

- **vsem odraslim zagotoviti kakovostno, strokovno in celostno informiranje ter svetovanje kot podporo njihovem izobraževanju in učenju;**
- **povezati čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju v omrežje ter tako zagotoviti kakovostno, celostno in usklajeno delovanje vseh subjektov pri informiranju in svetovanju v izobraževanju odraslih.**

Svetovalna središča zagotavljajo odraslim:

- brezplačno, nepristransko, zaupno, celostno ter kakovostno informiranje in svetovanje pri njihovem izobraževanju in učenju;<sup>5</sup>
- informiranje in svetovanje **pred** vključitvijo v izobraževanje (izbrati ustrezen izobraževalni program in organizacijo, ki ta program izpeljuje, spoznati vpisne pogoje, način poteka izobraževanja idr.), **med** potekom (kako organizirati svoje učenje, kako odpravljati težave pri učenju idr.) in **ob koncu** izobraževanja (oceniti, kaj sem dosegel, kaj se še lahko izobražujem idr.);
- dostopnost informiranja in svetovanja **na različne načine**: v svetovalnih središčih zagotavljajo osebno svetovanje, informiranje in svetovanje po telefonu, pisno svetovanje – po navadni in elektronski pošti ter z informativnim gradivom; po dogovoru je mogoče tudi skupinsko svetovanje in svetovanje zunaj sedeža svetovalnega središča.

Pri tem se upoštevajo tale **temeljna načela**: enaka dostopnost vsem ciljnim skupinam odraslih, brezplačnost, prostovoljnost, usmerjenost k stranki, objektivnost, nepristranskost in zaupnost (tajnost) podatkov.

S povezovanjem čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju v omrežje pa svetovalna središča pripomorejo k bolj kakovostnemu, celostnemu in usklajenemu delovanju; v petih letih so v štirinajstih svetovalnih omrežjih, ki delujejo pri svetovalnih središčih, že povezali več kot 200 različnih organizacij, od katerih so nekatere strateške, druge pa strokovne partnerice.

<sup>5</sup> Svetovalna središča so namenjena vsem odraslim, posebna pozornost pa je namenjena tistim skupinam odraslih v lokalnem okolju, ki so v slabšem položaju, ki imajo težji dostop do izobraževanja, so manj izobraženi in izobraževalno manj dejavni odrasli. Tako se vsako svetovalno središče osredotoči na skupine odraslih, za katere se na podlagi rednega analiziranja podatkov, ki jih zbirajo ob svojem delu, ugotavlja, da jim je v njihovem lokalnem okolju treba nameniti posebno pozornost: npr. starejšim odraslim, brezposelnim ženskam, mlajšim odraslim – osipnikom, manj izobraženim zaposlenim, Romom, idr.



Že od nastanka prvih svetovalnih središč smo se zavedali, da bodo le-ta učinkovita, če se bodo hitro in kakovostno odzivala na potrebe posameznikov in organizacij iz okolja, v katerem delujejo. Prav zato, da bi lahko spremljali njihovo učinkovitost in procese, ki so do tega pripeljali, so bili na nacionalni ravni opredeljeni nekateri temeljni kazalniki delovanja svetovalnih središč in bili tudi redno spremljani ter analizirani. Na podlagi tako nastalih analiz sta se politika in praksa delovanja svetovalnih središč prilagajali in razvijali tako na ravni posameznega središča kot na ravni celotnega omrežja.

Pet- ali šestletni razvoj pa zahtevata nov razvojni korak pri sistematičnem spremljanju kakovosti svetovalnih središč. Izkušnje, ki jih imamo s spremljanjem njihovega delovanja, želimo še poglobiti, dopolniti cilje in način spremljanja z novimi vidiki in tako vpeljati **sistematično presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za odrasle**.

Namen tega besedila je prikazati izhodišča – od analize dozdajšnjega načina presojanja kakovosti v svetovalnih središčih, smernic, ki zadevajo svetovalno dejavnost, do najnovejših strokovnih izsledkov pri razvijanju in presojanju kakovosti, ki smo jih upoštevali pri **snovanju modela za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih**, ki nastaja v letu 2007. Ta model bo predstavljen v posebni publikaciji.

*Avtorice*





## 2 MEDNARODNE SMERNICE RAZVOJA KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI

Svetovalna dejavnost za izobraževanje je močno vpeta v cilje in strategije, ki so opredeljene v sistemih vzgoje in izobraževanja ali njegovih delih. Definiramo jo lahko kot podporno dejavnost, ki na ravni posameznika, izobraževalne organizacije ali nacionalnega sistema vzgoje in izobraževanje izpeljuje ukrepe in procese, ki naj bi pripeljali do ustreznih učinkov izobraževanega sistema na vseh treh omenjenih ravneh. Zato pri obravnavi smernic razvoja kakovosti svetovalne dejavnosti ne moremo mimo temeljnih smernic, ki so opredeljene za razvoj kakovosti izobraževalnih sistemov.

V tem poglavju predstavljamo mednarodne dokumente, v katerih sta opredeljena pomen svetovalne dejavnosti in presojanje kakovosti:

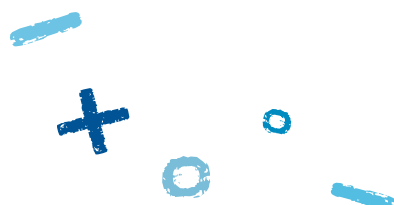
1. Memorandum o vseživljenjskem učenju, Akcijski načrt za uresničevanje memoranduma in Resolucija Sveta Evropske unije o vseživljenjskem učenju,
2. Izobraževanje in usposabljanje 2010,
3. Pet evropskih zgledevalnih točk,
4. Kopenhagenska deklaracija,
5. Resolucija Sveta Evropske unije o krepitvi politik, sistemov in prakse na področju vseživljenjskega svetovanja,
6. Skupni okvir za presojanje kakovosti (CQAF),
7. Sporočilo iz Maastrichta,

8. Razvoj kazalnikov kakovosti vseživljenjskega učenja,
9. Helsinški komunikacije za pospešitev evropskega sodelovanja na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja,
10. Sporočilo Komisije Evropske skupnosti Izobraževanje odraslih: Nikoli ni prepozno za učenje.

## 2.1 Memorandum o vseživljenjskem učenju, Akcijski načrt za uresničevanje memoranduma in Resolucija Sveta Evropske unije o vseživljenjskem učenju

Pomembna prelomnica v opredeljevanju pomena razvoja svetovalne dejavnosti tudi v izobraževanju odraslih je **Memorandum o vseživljenjskem učenju** (Evropska komisija, 2000), sprejet leta 2000. V Memorandumu je zapisanih šest najpomembnejših sporočil za nadaljnji razvoj vseživljenjskega in večrazsežnostnega učenja, za svetovanje pa je pomembno peto sporočilo, ki govori o pomenu vseživljenjskega svetovanja. Pri tem je poudarjeno predvsem tole:

- Temeljni cilj svetovanja je, da bo vsak imel vse življenje dostop do kakovostnega informiranja in svetovanja o učnih možnostih po vsej Evropi.
- Svetovanje naj bo nenehno dostopna služba za vse, ki presega razlikovanje med izobraževalnim, poklicnim in osebnim svetovanjem.
- Razvijati je treba dejavnejše prijeme (ljudi poiskati v njihovem okolju, ne pa čakati, da pridejo po nasvet) in spremljati dosežke.
- Razvijati je treba nove vire informacij in diagnostičnih pripomočkov, ki temeljijo na informacijsko-komunikacijski tehnologiji.
- Usluge svetovanja je treba preusmeriti v bolj celostne načine, ki bodo zadostili različnim potrebam in različnim skupinam ljudi.
- Svetovalne službe morajo biti dostopne lokalno, svetovalci pa morajo poznati osebne in družbene okoliščine tistih, katerim sta informiranje in svetovanje namenjena.
- Usluge svetovanja morajo biti tesneje povezane z mrežami sorodnih osebnih, socialnih in izobraževalnih služb.



- Nenehno je treba izboljševati dostop tistim ciljnim skupinam, ki so v zelo neugodnem položaju.
- Javni sektor mora v prihodnje pripraviti dogovorjene minimalne standarde kakovosti in opredeliti upravičence.

O Memorandumu je potekala v Evropi široka razprava, ki se je zaokrožila leta 2001 s sprejemom gradiva **Making a European Area of Lifelong Learning a Reality** - Narediti vseživljenjsko učenje na področju Evrope realno. V njem je določeno, da je svetovanje »...transverzalna tema pri razvijanju in implementaciji strategij vseživljenjskega učenja na nacionalni ravni in kot prioriteto področje za akcijo na evropski in nacionalni ravni« (2001: 4). Leta 2002 pa je bila sprejeta še **Resolucija Sveta Evropske unije o vseživljenjskem učenju**. V njej je priporočeno, naj imata razvoj in dostopnost do visokokakovostnih storitev informiranja in svetovanja v izobraževanju in usposabljanju prednost. Posebej je poudarjeno, naj bodo storitve usmerjene v različne ciljne skupine.

## 2.2 Izobraževanje in usposabljanje 2010

Zelo intenzivno dogajanje pa lahko v zadnjih letih spremljamo tudi pri definiranju razvoja kakovosti izobraževanja, saj je to eno izmed temeljnih področij, ki naj bi pripomoglo k uresničitvi velikopoteznih evropskih razvojnih ciljev, opisanih v **Lizbonski deklaraciji** (2000).

Na podlagi te deklaracije je bila na evropski ravni in nacionalnih ravneh oblikovana cela vrsta dokumentov, s katerimi naj bi natančneje določili in dosegli cilje, zapisane v njej. Že leta 2001 je Svet za izobraževanje pri Svetu Evrope v Stockholmu predlagal **konkretne cilje za prihodnost izobraževalnih sistemov**. Svet Evrope je te cilje sprejel (Barcelona 2002), znani so pod skupnim naslovom **Izobraževanje in usposabljanje 2010**, izhajajo pa iz treh pglavitnih zahtev:

1. povečati kakovost izobraževanja v Evropi,
2. **izboljšati dostop do izobraževanja v vseh obdobjih življenja**,
3. povezati izobraževanje z okoljem, da bi tako ljudi bolje pripravili za prihodnje življenje.

Te zahteve so konkretizirane v 13 natančneje opredeljenih ciljeh z 29 kazalniki, s katerimi naj bi merili njihovo uresničevanje. Med posameznimi cilji ali kazalniki ni takih, ki bi neposredno zadevali kakovost svetovanja, lahko pa usmeritve,

kako naj bi se ta dejavnost razvijala, ugotavljamo posredno, na podlagi ciljev, ki naj bi jih dosegalo izobraževanje; marsikatere od teh pa bi brez razvite in kakovostne svetovalne dejavnosti težko dosegli. To je razvidno tudi iz utemeljitev k opisanim ciljem; med drugim je zapisano, da je za doseg vseh ciljev, ki smo si jih zadali v Evropi, treba zagotoviti, da bo **svetovanje mladini in odraslim lažje dosegljivo**.

## 2.3 Pet evropskih zgledevalnih točk

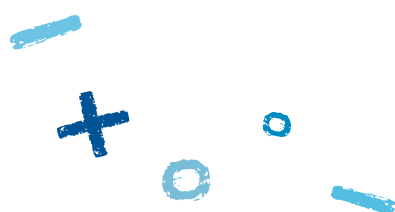
Na podlagi ciljev je bilo določenih tudi **5 evropskih zgledevalnih točk** (benchmarkov), ki jih je sprejel Svet Evropske unije leta 2003. Kar štiri od teh posredno zadevajo tudi vprašanja kakovosti in učinkovitosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju:

- Do leta 2010 bodo vse članice zagotovile ukrepe, da bi se število osipnikov zmanjšalo na 9 odstotkov ali manj.
- Do leta 2010 naj se bistveno poveča vpis v matematične, naravoslovne in tehniške usmeritve; hkrati naj se doseže enakomernejša zastopanost obeh spolov.
- Do leta 2010 bodo države članice zagotovile, da bo med tistimi, ki so stari od 25 do 59 let, povprečno 80 odstotkov ali več tistih, ki imajo srednješolsko izobrazbo.
- Do leta 2010 naj bi povprečna udeležba delovno aktivne populacije (stari od 25 do 64 let) v vseživljenjskem učenju znašala 15 odstotkov.

V teh procesih se svetovalna dejavnost pojavlja kot eden izmed bistvenih vzvodov, s katerimi je mogoče voditi učinkovito politiko in prakso informiranja in usmerjanja v ustrezne usmeritve in programe, zbuditi in ohranjati motivacijo za učenje ter podpirati individualno delo s posameznikom v učnem procesu.

## 2.4 Kopenhagenska deklaracija

**Kopenhagenska deklaracija**, ki je nastala leta 2002, je opredelila strategijo za izboljšanje učinkovitosti poklicnega in strokovnega izobraževanja, njegove kakovosti in privlačnosti, saj je prav od tega področja v veliki meri odvisno, ali si bodo prebivalci Evrope lahko pridobili ustrezno, kakovostno in zadostno poklicno znanje za izzive sodobnega življenja in gospodarstva. Razumljivo je, da tudi ta-



krat, ko govorimo o poklicnem in strokovnem izobraževanju, ne moremo mimo vprašanj svetovalne dejavnosti. Tako so med poglavitnimi prednostnimi naloga-mi v tem dokumentu tele:

»Preglednost, informacije, svetovanje: Okrepiti **politike, sisteme in prakso, ki bo podpirala informativno dejavnost in svetovanje** v državah članicah na vseh ravneh izobraževanja, usposabljanja in zaposlovanja, posebno glede **dostopnosti do izobraževanja in poklicnega usposabljanja, preglednosti in prepoznavanja kompetenc in kvalifikacij**, da bi tako podprli **poklicno in geografsko mobilnost** državljanov Evrope.

V tej deklaraciji je tudi zapisano, da se za nadaljnje delo pri uresničevanju ciljev, ki jih določa, ustanovijo posebne delovne skupine. Med drugim sta bili oblikovani delovni skupini za vseživljenjsko svetovanje in kakovost poklicnega izobraževanja.

**Delovna skupina za vseživljenjsko svetovanje** se je posvetila zlasti vprašan-jem, kako izboljšati dostopnost izobraževanja, socialno vključenost, razviti ak-tivno državljanstvo in povečati privlačnost izobraževanja. Pripravila je priporoči-la za oblikovanje politike svetovanja na tem področju. Ta so se osredotočila predvsem na:

- dostopnost svetovalnih služb ali dejavnosti, tudi na delovnem mestu, s pod-poro informacijsko–komunikacijske tehnologije (IKT);
- kakovost svetovalne dostopnosti, tudi s sredstvi in servisi informacijsko– ko-munikacijske tehnologije;
- vlogo svetovanja pri razvoju osebja, tudi s promoviranjem učenja, poveče-vanjem zavedanja o znanstvenih in tehnoloških možnostih pri izboljševanju učinkovitosti izobraževalnih sistemov in sistemov usposabljanja;
- svetovanje za mobilnost izobraževanja, usposabljanja in zaposlovanja v Evropi.

## 2.5 Resolucija Sveta Evropske unije o krepitvi politik, sistemov in prakse na področju vseživljenjskega svetovanja

Pozneje je te usmeritve sprejel tudi Svet Evropske unije v **Resoluciji Sveta o krepitvi politik, sistemov in prakse na področju vseživljenjskega sveto-vanja v Evropi**. Z Resolucijo so Svet Evropske unije in predstavniki držav čla-nic želeli opozoriti na pomen »vseživljenjskega svetovanja« ter spodbuditi na-

daljnji razvoj na tem področju, še posebno več sodelovanja in povezovanja med različnimi nosilci politik in praks ter pripomoči k zboljšani kakovosti storitev, posebno z vidika potreb uporabnikov. V uvodu je zapisano, da se vseživljenjsko svetovanje »... v kontekstu vseživljenjskega učenja nanaša na vrsto aktivnosti<sup>6</sup>, ki državljanom v vseh starostnih obdobjih in na kateri koli točki njihovega življenja omogočajo preverjanje in potrditev njihovih sposobnosti, kompetenc in interesov za sklepanje odločitev na področju izobraževanja, usposabljanja in izbire poklica. Poleg tega jim omogoča vodenje svojih življenjskih poti v učenju, delu in drugih okoljih, v katerih se teh zmožnosti in sposobnosti naučijo in/ali jih uporabljajo.«

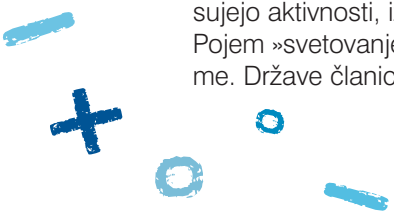
Vseživljenjsko svetovanje je pomemben instrument za razvoj človeških virov in doseganje ciljev Evropske unije na področju ekonomskega razvoja in učinkovitosti trga dela. V Resoluciji je posebno poudarjen pomen sodelovanja različnih akterjev, tako na ravni politike kot strok in neposredne prakse za razvoj in krepitev svetovanja v podporo procesom vseživljenjskega učenja, ki mora biti dostopno vsem enako, mladim in odraslim. Že v uvodu je bilo poudarjeno, da je »svetovanje« tudi najpomembnejši instrument za izboljšanje kakovosti izobraževanja in usposabljanja v izobraževalnih organizacijah.

V Resoluciji je poudarjeno:

- da morajo vsi evropski državljani imeti v vseh starostnih obdobjih dostop do storitev svetovanja; pri tem mora biti posebna pozornost namenjena rizičnim posameznikom in skupinam;
- da ima svetovanje pomembno vlogo pri povečanju socialne in ekonomske integracije državljanov, in sicer s podporo dostopa za vse do izobraževalnih in poklicnih priložnosti, povečevanja stopnje uspešnega dokončanja šolanja na vseh ravneh izobraževanja in usposabljanja, pri pospeševanju poklicne in geografske mobilnosti posameznikov v Evropi;
- da sta zelo pomembni prožnost in raznolikost svetovanja (pomen izpeljave svetovanja z različnimi strukturami, sistemi in praksami – te se morajo med seboj učinkovito povezovati), ki bo dostopno mladostnikom in odraslim;
- da imajo v svetovanju osrednjo vlogo uporabniki (mladi in odrasli) idr.

Ob koncu pa je v Resoluciji še posebno poudarjeno, da so vse države članice Evropske unije zavezane, da zagotovijo vsem državljanom Evrope zelo kakovostno

6 »Primeri tovrstnih aktivnosti so informiranje, dajanje nasvetov, svetovanje, ocenjevanje kompetenc, mentorstvo, zastopanje ter učenje veščin odločanja in vodenja kariere. Da bi se izognili dvomnosti uporabe pojma »svetovanje« (»guidance«), za katerega se v državah članicah uporabljajo različni termini, ki opisujejo aktivnosti, izobraževalno, poklicno in karierno orientacijo, službe za orientacijo in svetovanje itn. Pojem »svetovanje« se v tem kontekstu nanaša na posamezne naštetе pojme ali pa na vse naštetе pojme. Države članice pa naj pojem interpretirajo tako, da se nanaša na ustrezne storitve v njihovi državi.«



svetovanje, ki bo dostopno na vseh ravneh njihovega življenja ter jim bo omogočeno upravljanje njihovega učenja in dela ter prehode med učenjem in delom. To pa vsebuje tudi naslednje priporočilo: »Razvoj boljših mehanizmov na nacionalni, regionalni in lokalni ravni za zagotavljanje kakovosti služb/storitev svetovanja, informiranja in rezultatov (tudi on-line storitev), posebno z vidika državljanov/uporabnikov.«

## 2.6 Skupni okvir za presojanje kakovosti (CQAF)

Druga pomembna delovna skupina, ki je bila tudi ustanovljena na podlagi sklepov Kopenhagenske deklaracije, je bila **delovna skupina za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja**. Čeprav njeno delo ni neposredno povezano z vprašanji kakovosti svetovanja, pa je ta skupina sprejela veliko gradiva s pomembnimi strokovnimi izhodišči za presojanje kakovosti, ki presegajo ozki vidik poklicnega in strokovnega izobraževanja.

Posebno pomembno gradivo je Skupni okvir za presojanje kakovosti (CQAF), ki ga je sestavila navedena delovna skupina in ga je sprejel Svet za izobraževanje, mladino in kulturo maja 2004. »Skupni okvir« je bil oblikovan zato, da bi bil v pomoč državam članicam Evropske unije pri presojanju, izboljševanju in razvijanju lastnih sistemov in praks. Temeljno sporočilo, ki ga vsebuje dokument, je, da zaradi velike raznolikosti izobraževalnih sistemov v Evropi na evropski ravni ne bi bilo smiselno oblikovati modela kakovosti, ki bi ga morale uporabljati vse države članice. Priporočljivo pa je, da države članice pri razvijanju različnih modelov za presojanje in razvijanje kakovosti upoštevajo nekatera skupna načela ali smernice, ki jih spodbuja skupni okvir kakovosti – CQAF. Iz drugih temeljnih sporočil razberemo predvsem tole:

- Priporoča se, naj bi pristopi in modeli za presojanje kakovosti temeljili na **samoevalvaciji**, le-tej pa je treba dodati **elemente zunanje evalvacije**.
- Iz pristopa ali modela mora biti razvidna **jasna metodologija**, ki naj zajema vsaj te štiri temeljne sestavine: **načrtovanje, izpeljavo, ovrednotenje in vpeljevanje izboljšav**.
- Modeli za presojanje in razvijanje kakovosti naj vsebujejo **skupek referenčnih kazalnikov kakovosti**, ki državam članicam omogočajo, da lahko spremljajo in presojujejo stanje kakovosti na različnih ravneh (nacionalni, regionalni, lokalni). Pri tem je dobro upoštevati tudi primerljivost temeljnih kazalnikov kakovosti na mednarodni ravni.



Ista delovna skupina za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja je pripravila tudi **nabor med seboj povezanih temeljnih kazalnikov kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja**. Skupina predlaga 8 + 2 kazalnika, ki jih lahko uporabljamo tako na ravni sistema kot pri posameznem izvajalcu. Za kazalnike ni predvideno, da bi jih uporabljali kot norme, temveč kot priporočila izvajalcem in tistim, ki so v sistemu odgovorni za razvoj poklicnega izobraževanja. Med predlaganimi kazalniki jih nekaj zadeva tudi svetovanje, vsi pa so taki, da jih je mogoče posredno uvesti tudi med kazalnike kakovosti svetovanja. Ti kazalniki so:

1. **delež izvajalcev poklicnega izobraževanja, ki uporabljajo model za presojanje kakovosti**, ki upošteva evropski referenčni model kakovosti v poklicnem izobraževanju (opisan v prejšnjem poglavju);
2. **naložbe v izobraževanje/usposabljanje učiteljev**. Gre tako za formalno kot neformalno izobraževanje, tako za kvantitativne kot kvalitativne primerjave. Med kvantitativnimi kazalniki predlaga tehnična skupina: letni delež sredstev, namenjen za izobraževanje učiteljev, število učiteljev, ki se izobražuje na leto in to, kar se kaže kot najsprejemljivejša različica – število izobraževalnih dni v povezavi s številom učiteljev, ki se izobražujejo;
3. **nezaposlenost po ciljnih skupinah** (glede na spol, starost, izobrazbo ipd.);
4. **obseg »ranljivih« skupin** (osipniki, brezposelni mlajši od 25 let, dolgo brezposelni – več kot eno leto, starejši nad 55 let, ljudje s posebnimi potrebami). Ta kazalnik je tesno povezan s ciljem, da je treba v poklicnem in strokovnem izobraževanju bistveno povečevati dostopnost do izobraževanja za te skupine prebivalstva;
5. **udeležba v začetnem in vseživljenjskem poklicnem ali strokovnem izobraževanju**. Gre predvsem za obseg vpisa in še posebno za udeležbo ranljivih skupin glede na njihovo razširjenost v neki regiji, državi ali lokalnem okolju;
6. **odstotek udeležencev izobraževanja, ki uspešno konča izobraževanje**. Mišljeno je merjenje osipa, saj je to ena izmed večjih težav pri kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja. Tudi pri tem naj bi bila še posebna pozornost namenjena ranljivim skupinam;
7. **podatki o tem, kje so tisti, ki so končali izobraževanje, šest mesecev po dokončanju izobraževanja** (gre za kazalnik zaposlitvenega statusa, z



njim pa naj bi merili, ali se posameznik, ki je končal izobraževanje, nadalje izobražuje, ali je zaposlen, ali je nezaposlen, ali ni dostopen za trg delovne sile (je npr. bolan). Posebej naj bi tudi spremljali, kaj se dogaja s tistimi, ki so bili pred vključitvijo v izobraževanje že zaposleni – ali opravljajo enako delo kot pred izobraževanjem ali ne;

8. **korist od pridobljenih spretnosti/znanja na delovnem mestu s stališča delodajalca in zaposlenega** – za zdaj je ta kazalnik še težko kvantitativno meriti, četudi je zelo pomemben tako za posamezne izvajalce izobraževanja kot za vzgojno-izobraževalni sistem. Predvideno je, da bodo v nekaterih državah pripravljene posebne študije, da bi presodili, kako je mogoče te učinke čim bolj objektivno ugotavljati;
9. **kakovost zdajšnjih mehanizmov za prilagajanje poklicnega izobraževanja spremenjenim razmeram na trgu dela;**
10. **kakovost zdajšnjih načinov za predstavitev boljšega dostopa, tudi s poklicno orientacijo, svetovanjem in podpornimi ukrepi;**

Delovna skupina predlaga, naj bi te kazalnike uporabljali tudi pri (samo)evalvaciji posameznih izvajalcev poklicnega in strokovnega izobraževanja. Najprej naj bi se z njimi seznanili in ocenili stanje, kasneje pa jih uporabljali za vpeljevanje ustrezne strategije za izboljšave.

## 2.7 Sporočilo iz Maastrichta

Pregled mednarodnih dokumentov, ki zadevajo razvoj kakovosti, nadaljujemo s **Sporočilom iz Maastrichta**. Decembra 2004 so se namreč srečali ministri, pristojni za poklicno in strokovno izobraževanje, ter ocenili uresničevanje Kopenhagenske deklaracije. V Sporočilu iz Maastrichta so navedeni nekateri ukrepi, ki jih je za doseganje ciljev pri razvoju poklicnega in strokovnega izobraževanja še treba vpeljati zlasti na nacionalnih ravneh. Med prednostnimi nalogami so med drugim predvideni: »uporaba skupnih instrumentov, referenc in načel v podporo reformi in nadaljnjemu razvoju sistemov poklicnega in strokovnega izobraževanja in praks, na primer transparentnost kvalifikacij (Europass), **poklicno svetovanje**, zagotavljanje kakovosti ter ugotavljanje in vrednotenje neformalnega in priložnostnega učenja. To med drugim pomeni **krepitev medsebojnih povezav med temi instrumenti** ...«. Gre za sporočilo, ki ni na videz nič posebnega, torej zahtevo, da se različni ukrepi, politike, med seboj bolj povezujejo. Če to sporočilo »prevedemo« tudi na področje svetovanja, pomeni, da ne moremo govoriti o kakovosti svetovanja, ne da bi ocenjevali njegovo kakovost in učinkovi-

tost tudi v povezavi z učinki, ki jih dosegajo druga področja, npr. izobraževanje ali še ožje, poklicno in strokovno izobraževanje.

## 2.8 Razvoj kazalnikov kakovosti vseživljenjskega učenja

Pregled mednarodnih dokumentov in dejavnosti, povezanih s kakovostjo izobraževanja, dopolnjujemo tudi s prikazom še ene pomembne dejavnosti, ki je v zadnjih letih potekala na evropski ravni. To je dejavnost, ki jo je dobro upoštevati tudi, ko razvijamo sisteme presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih v Sloveniji. S takšnimi dejavnostmi naj bi razvili **temeljne kazalnike kakovosti vseživljenjskega učenja**, ki bi lahko bili državam članicam v pomoč pri spremljanju uresničevanja strategij vseživljenjskega učenja. V ta namen je bila na srečanju ministrov za izobraževanje iz držav članic v Bukarešti leta 2000 oblikovana posebna delovna skupina. Ta je dobila nalogo, naj izhaja iz že oblikovanih 16 temeljnih kazalnikov kakovosti izobraževanja in usposabljanja, oblikovanih na ravni Evropske unije, in to delo razširi, tako da upošteva pomembne dejavnike kakovosti vseživljenjskega učenja. V prvi polovici leta 2001 je delovna skupina opredelila in potrdila izbor temeljnih kazalnikov. Kazalniki vseživljenjskega učenja so združeni v štiri temeljna področja, vanje pa sodi 15 kazalnikov, in sicer:

- **področje A: Spretnosti, kompetence, ravnanje:**
  - (A1) pismenost;
  - (A2) matematična pismenost;
  - (A3) nove spretnosti v družbi znanja;
  - (A4) učiti se učiti;
  - (A5) medosebne, interkulture in socialne kompetence, državljanske kompetence;
- **področje B: Dostop in vključenost:**
  - (B1) dostop do učenja (izobraževanja) odraslih;
  - (B2) vključenost (participacija) v izobraževanje odraslih v okviru vseživljenjskega učenja;
- **področje C: Viri za izobraževanje odraslih:**
  - (C1) vlaganje v izobraževanje odraslih;
  - (C2) izobraževalci, mentorji in drugi izvajalci usposabljanja;
  - (C3) informacijsko-komunikacijska tehnologija v izobraževanju;
- **področje D: Strateški in sistemski razvoj izobraževanja odraslih:**
  - (D1) strategija izobraževanja odraslih v kontekstu vseživljenjskega učenja;
  - (D2) skladnost/povezanost ponudbe izobraževanja odraslih;



- (D3) informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih;
- (D4) potrjevanje, akreditacija in certificiranje izobraževanja odraslih;
- (D5) zagotavljanje kakovosti izobraževanja odraslih.

Iz opredeljenih področij in kazalnikov lahko vidimo, da je pri spodbujanju vseživljenjskega učenja še posebno pomembno omogočiti dostop do izobraževanja in vključenost. Prav zato je na področju D posebno poudarjeno spremljanje uresničevanja dejavnosti »informiranja in svetovanja« (D3) in sistemov »zagotavljanja kakovosti izobraževanja odraslih (D5).

## 2.9 Helsinški komunike za pospešitev evropskega sodelovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju

Helsinški komunike za pospešitev evropskega sodelovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju so sprejeli ministri držav članic Evropske unije, pristojni za poklicno in strokovno izobraževanje, decembra 2006. Na srečanju v Helsinkih so ocenili uresničevanje zastavljenih ciljev na tem področju (Kopenhagenska deklaracija) in določili prednostna področja, na katerih je treba delo še okrepiti. Eno izmed takih področij je tudi »ugled, status in privlačnost poklicnega in strokovnega izobraževanja«. V podrobnejših utemeljitvah, kaj naj bi na tem področju še naredili - katere dejavnosti je treba okrepiti, pa je med drugim zapisano: **»Da bi okrepili ugled, status in privlačnost poklicnega in strokovnega izobraževanja, je treba izboljšati svetovanje skozi vse življenje z večjim upoštevanjem priložnosti in potreb poklicnega izobraževanja in področja dela tako, da se okrepi poklicno svetovanje in svetovanje v šolah ter za družine, da bi izboljšali informiranost o mogočih izbirah.«**

Ta sklep neposredno govori o svetovalni dejavnosti, s to pa je povezanih še veliko drugih sklepov; tudi v njih je omenjeno, da je treba pospešeno vpeljevati sisteme za presojanje kakovosti v poklicnem izobraževanju (in s tem tudi svetovanje za to področje), da je treba okrepiti sodelovanje z različnimi socialnimi partnerji, zagotoviti stalno usposabljanje vseh, ki delajo na tem področju, ipd.

## 2.10 Sporočilo Komisije Evropske skupnosti Izobraževanje odraslih: Nikoli ni prepozno za učenje

Za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih je še posebno pomemben eden izmed zadnjih dokumentov, ki se je oblikoval na evropski ravni in zadeva izobraževanje odraslih. To je sporočilo Komisije Evropske skupnosti, sprejeto oktobra 2006: Izobraževanje odraslih: Nikoli ni prepozno za učenje. Nanaša se na zahte-

vo, da je treba v vseh državah članicah okrepiti izobraževanje odraslih kot pomemben del vseživljenjskega učenja, in obravnava nekatere temeljne probleme, ki jih je na tem področju mogoče zaznati v Evropski uniji.

Eden izmed takih je participacija odraslih v izobraževanju. Na evropski ravni še ni dosežen dogovorjeni cilj (12,5- odstotna soudeležba odraslega prebivalstva v izobraževanju; Slovenija je ta odstotek že preseгла, saj znaša čez 15 odstotkov). Še večja težava pa je vprašanje dostopnosti odraslih do izobraževanja: tudi v državah, kjer je participacija odraslih razmeroma visoka, je opazna manjša vključitev manj izobraženih, pripadnikov etničnih in drugih manjšin, odraslih z različnimi ovirami itn. V sporočilu beremo, da je eden od vzvodov za spremembo takega stanja tudi **»izboljšanje kakovosti informiranja«**. Sestavljavci se zavzemajo za povečanje odgovornosti in delovanja različnih dejavnikov, posebej pa poudarjajo vlogo javnih uprav (public authorities), ki naj bi prevzele vodilno vlogo pri odpravljanju ovir in predstavitvi potreb. Zapisano je, da **»to vključuje razvoj visokokakovostnih sistemov svetovanja in informiranja, ki bodo temeljili na bolj na stranko usmerjenih prijemih.«**

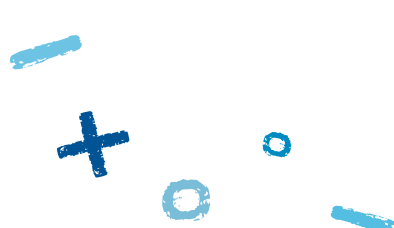
Drugo področje, ki mu sporočilo namenja veliko pozornosti, je kakovost. Osredotoča se zlasti na kakovost osebja, ki dela na tem področju, in zahteva od držav članic, da to vprašanje pozorneje spremljajo in ukrepajo, da bi poskrbele za boljše kakovost izobraževanja odraslih. Med osebjem, ki ga sporočilo obravnava, je tudi **osebje v svetovalni dejavnosti in kakovost njegovega dela.**

Smernice za nadaljnji razvoj kakovosti svetovalnega dela zasledimo tudi v drugih delih sporočila, četudi to neposredno ne govori o svetovalni dejavnosti. V mislih imamo zahtevo sporočila po izboljšanju možnosti za izobraževanje starejših, tudi v formalnem izobraževanju, da bi tako lahko uporabili vse njihove zmožnosti, ti pa bi bolj kakovostno preživljali tretje življenjsko obdobje. Podobna je zahteva po izboljšanju izobraževalnih priložnosti za migrante, da bi se le-ti lahko enakopravneje vživeli v novo delovno in življenjsko okolje.

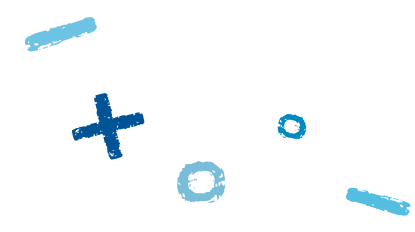
### **Kaj lahko povzamemo iz vseh teh dokumentov?**

Iz navedenih dokumentov razberemo:

- Svetovalna dejavnost je že postala ena izmed temeljnih podpornih dejavnosti v izobraževanju, brez katere si uspešnega doseganja življenjsko pomembnih ciljev izobraževanja na ravni Evropske unije ni mogoče zamišljati, zato je njena kakovost zelo pomembna.



- Popolne definicije kakovosti svetovalne dejavnosti iz dokumentov ni mogoče razbrati. Nedvomno pa je rdeča nit vseh dokumentov zahteva, ki lahko velja tudi za kakovost svetovanja: Svetovanje naj omogoči vsem skupinam prebivalstva, posebno ranljivim, v vseh življenjskih obdobjih čim boljši dostop do izobraževanja.
- Da bi ta cilj lahko dosegli, je treba zagotoviti vsaj:
  - razvejeno omrežje svetovalnih možnosti, tudi z uporabo sodobnih tehnologij,
  - različne svetovalne prijeme za različne ciljne skupine v različnih starostnih obdobjih,
  - visokošolsko izobraženo strokovno osebje, ki dela v svetovanju,
  - strokovne prijeme, ki izhajajo iz potreb strank,
  - povečanje partnerskega sodelovanja,
  - vpeljavo sistematičnega presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnega dela.
- Tudi načini presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnega dela niso posebej opredeljeni; vsekakor pa je mogoče o primernih prijemih sklepati iz dokumentov, ki opredeljujejo načine obravnave kakovosti izobraževanja nasploh: lahko ugotovimo, da je kot najprimernejši prijem priporočljiva kombinacija samoevalvacije in zunanje evalvacije. Zaradi velike raznolikosti izobraževalnih sistemov v Evropi na evropski ravni ne bi bilo smiselno oblikovati modela kakovosti, ki bi ga morale uporabljati vse države članice. Priporočljivo pa je, da države članice upoštevajo nekatera skupna načela ali smernice. Temeljna sporočila so predvsem tale: priporočljivo je, da bi prijemi in modeli za presojanje kakovosti temeljili na **samoevalvaciji**, le-tej pa je treba dodati **elemente zunanje evalvacije**; iz prijema ali modela mora biti razvidna **jasna metodologija**, ki naj zajema vsaj te štiri temeljne sestavine: **načrtovanje**, **izpeljavo**, **ovrednotenje** in **vpeljevanje izboljšav**; modeli za presojanje in razvijanje kakovosti naj vsebujejo **skupek referenčnih kazalnikov kakovosti**, ki omogočajo državam članicam, da lahko spremljajo in presojajo stanje kakovosti na različnih ravneh (nacionalni, regionalni, lokalni). Pri tem je dobro upoštevati tudi primerljivost temeljnih kazalnikov kakovosti na mednarodni ravni.



### 3 SLOVENSKI RAZVOJNI IN DRUGI DOKUMENTI, KI PREDSTAVLJAJO SMERNICE RAZVOJA KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI

Doslej smo prikazali nekatere dokumente in smernice, ki so nastali na evropski ravni in so neposredno ali posredno povezani s tematiko kakovosti in svetovanja. Gre za smernice, ki jih je treba upoštevati tudi, ko oblikujemo sistem presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v Sloveniji. Sam namen delovanja svetovalnih središč in z njimi povezane kakovosti storitev pa je treba postaviti še v **nacionalni kontekst**. V nadaljevanju prikazujemo nekatere ključne nacionalne dokumente, ki opredeljujejo temeljne prednostne naloge razvoja Slovenije za prihodnje obdobje. Posebej bomo poudarili tista mesta, kjer so neposredno ali posredno prikazane potrebe po kakovostni svetovalni dejavnosti za izobraževanje odraslih.

V tem poglavju predstavljamo tele dokumente:

1. Državni razvojni program 2001–2006,
2. Strategijo razvoja Slovenije (2005),
3. Nacionalni program reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije (2005),
4. Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje v Sloveniji (2005),
5. Resolucijo o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010 (2004),
6. Enotni programski dokument 2004–2006,
7. Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013.



### 3.1 Državni razvojni program 2001–2006

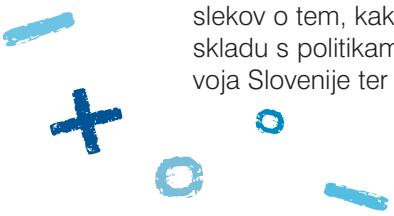
Kot prvega izmed nacionalnih strateških razvojnih dokumentov je treba omeniti **Državni razvojni program 2001–2006** (Ministrstvo za gospodarstvo Ljubljana, 12. december 2001<sup>7</sup>), saj so na podlagi tega nastali v letih 2004–2006 drugi pomembni strateški dokumenti. V Državnem razvojnem programu (DRP) 2001–2006 je v poglavju »Razvojni cilji in razvojne prednostne naloge« v točki 2 - Znanje, razvoj človeških virov in zaposlovanje, poudarjen tudi pomen svetovanja. Posebej je poudarjeno, da bo več programov usmerjenih v uveljavljanje koncepta vseživljenjskega učenja in izboljšanja dostopnosti, možnosti za učenje v sistemu izobraževanja in poklicnega usposabljanja. V Državnem razvojnem programu za obdobje 2001–2006 je poudarjeno, da morajo biti možnosti za učenje dostopne vsem enako ter prilagojene potrebam in zmožnostim posameznikov na posameznih ravneh. Pomembno je, da se učenje prepozna kot pogoj za izboljšanje možnosti za napredovanje posameznika in tudi za razvoj prenosljivega temeljnega znanja. Posebej je opozorjeno, da »bo treba za učinkovito uresničevanja koncepta vseživljenjskega učenja posodobiti izobraževalno infrastrukturo (programe izobraževanja in usposabljanja, učne pristope, metode in okolje) in vsakemu posamezniku zagotoviti možnost pridobitve osnovnih znanj ob usmerjanju in svetovanju, ki bo prilagojeno individualnim potrebam« (DRP, 2001: 122). Poudarjeno je, da je za izboljšanje dostopnosti in spodbujanje vključevanja v dejavnosti vseživljenjskega učenja pomembno tudi zagotavljanje prijaznega in kakovostnega informiranja o možnostih za izobraževanje ter usposabljanje mladine in odraslih (na nacionalni in lokalni ravni), izobraževalnega in poklicnega svetovanja.

### 3.2 Strategija razvoja Slovenije

Leta 2005 je Vlada Republike Slovenije sprejela **Strategijo razvoja Slovenije**.<sup>8</sup> Kot smo prikazali že v prejšnjem poglavju, so kakovostne svetovalne storitve pomemben podporni dejavnik za doseganje večje vključenosti v izobraževanje in posledično temu zviševanje izobrazbene ravni prebivalstva, večje zaposljivosti, boljše kakovosti znanja in s tem večje konkurenčnosti ipd. Tako kot temeljni mednarodni dokumenti tudi Strategija razvoja Slovenije tovrstne potrebe izraža že v svojem prvem »**gospodarsko razvojnem cilju**«. V drugem temeljnem »**družbeno razvojnem cilju**« se še posebno usmeri na ljudi kot nosilce razvo-

7 V javni razpravi je že Osnutek državnega razvojnega programa 2007–2013 - delovno gradivo, Ljubljana 13. 4. 2006. V Osnutku DRP 2007–2013 je v poglavju o prioritetnem cilju »Učinkovito ustvarjanje, dvo-smerni pretok in uporaba znanja za gospodarski razvoj in kakovostna delovna mesta« v 4. točki (Usposabljanje za gospodarstvo) poudarjen pomen razvoja svetovanja v izobraževanju odraslih, vsa 5. točka pa govori o pomenu kakovosti izobraževanja in vseživljenjskega učenja.

8 Strategija je krovni strateški razvojni dokument, ki upošteva usmeritve že sprejetih razvojnih dokumentov, jih povezuje v koherentno celoto in usklajuje z razvojnimi cilji države kot celote. Pomeni izbir premislekov o tem, kako bomo svoje nacionalne cilje dosegli trajnostno in po skupnih evropskih pravilih, v skladu s politikami in strategijami, zlasti prenovljeno Lizbonsko strategijo. Opredeľuje vizijo in cilje razvoja Slovenije ter pet razvojnih prioritete z akcijskimi načrti.



ja, katerega merilo je kakovost posameznikovega življenja. V Strategiji je poudarjeno, da mora razvoj družbe izboljšati možnosti vsakega človeka za dolgo, zdravo in kakovostno življenje. Zato je eno izmed izhodišč povečevanje izobrazbe in ustvarjalnosti. **Izboljšati je treba dostop do virov za dostojno življenje - predvsem znanja in informacij** – ki so potrebni za razvoj in uresničenje osebnih zmožnosti.

Strategija povezuje posamezne usmeritve v **pet razvojnih prioritet**, ki predstavljajo najpomembnejša področja delovanja za doseganje strateških ciljev in so podprta s konkretnimi akcijskimi načrti za naslednji dve leti. Izmed teh prednostnih nalog naj omenimo predvsem drugo prioriteto, ki govori o **»učinkovitem ustvarjanju, dvosmernem pretoku in uporabi znanja za gospodarski razvoj in kakovostna delovna mesta«**. Ta se deli na dve podtočki, in sicer: povečanje gospodarske učinkovitosti in obsega vlaganja v raziskave in tehnološki razvoj ter **izboljšanje kakovosti izobraževanja in spodbujanje vseživljenjskega učenja**.

Med ukrepi za izboljšanje kakovosti izobraževanja in usposabljanja ter spodbujanje vseživljenjskega učenja so tudi tile:<sup>9</sup>

- povečati vključenost generacije v vpisni starosti v terciarno izobraževanje vsaj na 55 odstotkov;
- povečati vpis na naravoslovno-tehniške smeri;
- zagotoviti ravnotežje med izobraževalno ponudbo in potrebami trga dela in gospodarstva z razvojem socialno partnerskih odnosov na področju dopolnjevanja nacionalnih izobraževalnih strategij ter usklajevanjem kurikularnih vsebin v okviru zagotavljanja transparentnosti poklicnih kvalifikacij na nacionalni ravni in ravni Evropske unije;
- na področju vseživljenjskega učenja spodbujati povpraševanje posameznikov po izobraževanju in usposabljanju ter spodbujati večje vlaganje delodajalcev;
- povečati privlačnost in dostopnost programov izobraževanja in usposabljanja;
- razvijati in povezovati mreže za poklicno in karierno svetovanje ter jih integrirati v obstoječe sisteme izobraževanja in usposabljanja ter posredovanja dela;

9 Ti ukrepi pa so usklajeni tudi s Petimi evropskimi primerjalnimi točkami (benchmarki), ki jih je sprejel Svet Evrope leta 2003 in smo jih predstavili v prejšnjem poglavju.

- povečati dostop do izobraževanja in usposabljanja s pomočjo novih tehnologij (z informacijsko–komunikacijsko tehnologijo podprte regionalne lokalne točke vseživljenjskega učenja).

V povezavi s temi cilji naj omenimo še cilje, ki jih opredeljuje četrta razvojna prioriteta, ki govori o »**moderni socialni državi in večji zaposlenosti**«. V tretji podtočki te prioritete »Zmanjševanje družbene izključenosti in socialne ogroženosti« sta namreč v Strategiji še posebej poudarjena naslednja cilja:

- enakost dostopnosti sistemov socialnega varstva, zdravstva, izobraževanja in kulture;
- širjenje možnosti za zviševanje izobrazbene ravni in vključevanje brezposelnih v programe aktivne politike zaposlovanja.

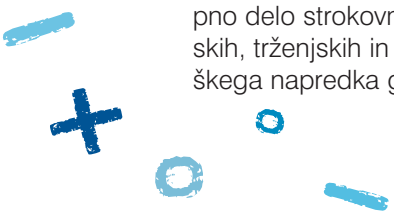
### 3.3 Nacionalni program reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije

Pregled nadaljujemo s prikazom **Nacionalnega programa reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije**.<sup>10</sup> Predlogi ukrepov, ki so razvrščeni po petih razvojnih prioritetah skladno s sprejeto Strategijo razvoja Slovenije, obsegajo vse integrirane smernice za rast in zaposlovanje ter tudi ustrezajo dozrajšim priporočilom Evropske unije Sloveniji. Za nas je zanimiva predvsem druga razvojna prioriteta: »**Učinkovito ustvarjanje, dvosmerni pretok in uporaba znanja za gospodarski razvoj in kakovostna delovna mesta.**«<sup>11</sup>

Nadaljnjo členitev druge prioritete pa v dokumentu najdemo v poglavju **Znanje in razvoj človeških virov**. Na tem mestu je posebej spodbujen »**razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja**«. V uvodu k tej točki so navedene nekatere dejavnosti na tem področju, ki jih Slovenija že izpeljuje, med drugim je zapisano: »Relativno visok delež BDP se namenja za sistem izobraževanja, ki vključuje tudi povezovanje vseh zainteresiranih partnerjev za zagotavljanje do-

10 Nacionalni program (NAP) je bil končan oktobra 2005, sprejet na vladi ter poslan na Evropsko komisijo 15. oktobra leta 2005. Vzporedno je nastajal še en dokument, Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje v Sloveniji, ki pa ga bomo predstavili v nadaljevanju. Za pripravo Nacionalnega programa reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije je vlada imenovala Odbor za reforme, delovno skupino strokovnjakov z univerz, gospodarstva in državne uprave. Odboru je naložila, naj predlaga konkretne ukrepe za uresničevanje strategije na področju konkurenčnosti, višje gospodarske rasti in zaposlenosti.

11 Strokovnjaki so v dokument zapisali: »S predlaganimi ukrepi želimo doseči, da bo Slovenija bolj kot doslej uporabljala domače in tuje znanje za svoj gospodarski razvoj. S tem bomo spodbudili oblikovanje bolj inovativnega in tehnološko naprednega gospodarstva ter odpiranje bolj kakovostnih delovnih mest za bolj izobraženo in usposobljeno delovno silo. Temeljna sprememba, ki jo želimo doseči na tem področju, je krepitev sodelovanja med raziskovalno oz. akademsko sfero in gospodarstvom. Skupno delo strokovnjakov in gospodarstvenikov pri razvoju novih tehnoloških, organizacijskih, oblikovalskih, trženjskih in drugih poslovnih rešitev je najboljša pot do večje inovativnosti in hitrejšega tehnološkega napredka gospodarstva.« (2005: 20)



stopnega in kakovostnega sistema učenja in izobraževanja, podprtega z vso potrebno infrastrukturo (informacijsko–komunikacijska tehnologija, informacijsko-svetovalni centri, široka in dostopna mreža ustanov, metod in oblik učenja in izobraževanja).«

V nadaljevanju so opredeljeni prednostni cilji, ki jih bo treba uresničiti v prihodnje, če bomo hoteli postati in ostati družba znanja. Med njimi beremo: »... izboljšanje splošne izobraženosti odraslih: dvig izobrazbene in kvalifikacijske ravni v smeri povečanja zaposlitvenih možnosti: možnosti za učenje in vključenost v izobraževanje, mobilnosti in konkurenčnosti. Glede horizontalnih prednostnih nalog je cilj povečati pozitiven odnos do vseživljenjskega učenja, enakih možnosti, ustvarjalnosti, okolja in zdravja v družini, v lokalnih skupnostih in podjetjih«.

Na potrebe po odgovornem in načrtnem spremljanju kakovosti dejavnosti v izobraževanju, med katere sodijo tudi svetovalna središča, je v dokumentu opozorjeno tudi v točki **Prilagodljivi sistemi izobraževanja in usposabljanja**. Tu je zapisanih več ciljev, s katerimi bomo izboljšali delovanje posameznih delov izobraževalnega sistema. Ko gre za tematiko kakovosti in svetovanja, je treba opozoriti predvsem na tri bistvene cilje, in sicer na: zagotavljanje kakovosti, krepitev avtonomije in razvojno vlogo šole.

To pomeni, da naj bi v organizacijah, ki se ukvarjajo z izobraževanjem, več pozornosti namenili bolj sistematičnemu presojanju in razvijanju kakovosti. Opozorjeno pa je tudi na procese decentralizacije sistema, ki dajejo izobraževalnim organizacijam (enako pa velja tudi za svetovalna središča) večjo avtonomijo pri zagotavljanju lastne kakovosti in razvoja, s tem pa je seveda povezana tudi večja odgovornost. V skladu s tem najdemo v nadaljevanju dokumenta med ukrepi, ki jih namerava Slovenija uresničiti, da bi dosegla omenjene cilje, tudi ukrep: »implementacija orodij in mehanizmov, razvitih znotraj kopenhagenskega procesa. Mednje sodi tudi **skupni evropski okvir za zagotavljanje kakovosti (CQAF)**.

### 3.4 Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje Slovenije

Drugi dokument, ki je prav tako nastal leta 2005, pa je **Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje Slovenije**. Izhodišče dokumenta je Strategija razvoja Slovenije ter temeljni strateški cilji in pet razvojnih prioritet, ki jih ta določa. Za nas je spet pomembna druga razvojna prioriteta in v tej ukrep 28, ki govori o **Reformi izobraževanja**. V uvodu je pojasnjen temeljni namen ukrepa: »Reformirati sistem izobraževanja in usposabljanja v smeri pove-

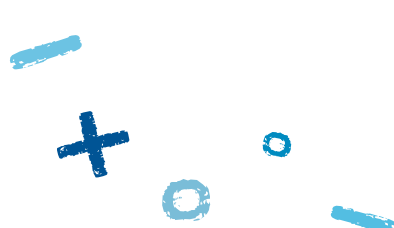
čane kakovosti in konkurenčnosti v korist uporabnikov (učencev, dijakov, študentov, odraslih in gospodarstva). Zagotavljati državljanom kakovostno izobrazbo in znanje čim višje ravni ter možnost vseživljenjskega učenja.«

V nadaljevanju je predstavljenih 20 predlogov sprememb. Izmed teh predstavljamo tiste, o katerih je vredno premisliti in jih smiselno upoštevati, ko bomo ustvarjali sistem kakovosti v svetovalni dejavnosti izobraževanja odraslih. Takšni predlogi so:

- opredeliti in vpeljati sistem evalvacije institucij, ki izvajajo vzgojno-izobraževalne programe. Izdelati merila za evalvacijo. Izsledki evalvacij naj bodo povezani s sistemom financiranja ter na določenih ravneh vzgoje in izobraževanja z odvzemom licence ali z odpravo programa. Izsledki evalvacij naj bodo javno objavljeni;
- oblikovati način financiranja, ki omogoča upravljavsko avtonomnost zavodov pri razporejanju sredstev za različne namene ter spodbuja njihovo racionalno porabo. To pomeni, v osnovnem in srednjem šolstvu uveljaviti lump-sum sistem financiranja; v visokem šolstvu preiti na vavčerski sistem, kombiniran s sistemom odloženih šolnin in z **javno dostopnimi rezultati celostne evalvacije ponudnikov**.

Da so svetovalna središča za izobraževanje odraslih že doslej dobila svoje mesto v sistemu izobraževanja odraslih in je zato še toliko pomembnejše, da se zagotavlja tudi njihova kakovost, pa lahko razberemo ob prebiranju ukrepov, s katerimi naj bi uresničili četrto prioriteto iz Strategije razvoja Slovenije - **Moderna socialna država in večja zaposlenost**. Ukrep 52 je namreč namenjen **spodbujanju in omogočanju vseživljenjskega učenja**. Temeljni namen ukrepa je: »S spodbujanjem in omogočanjem vseživljenjskega učenja in usposabljanja izboljšati možnosti posameznikov na trgu dela«.

Nadalje je navedenih osem predlogov sprememb, na podlagi katerih bi uresničili ta ukrep. Med njimi je posebej zapisano: »**Spodbujati izvajanje programov svetovalnih središč za izobraževanje odraslih**«. Država namerava torej še naprej podpirati tovrstno svetovalno dejavnost za odrasle kot pomemben ukrep za doseganje prej zapisanih strateških razvojnih ciljev. To pa posledično pomeni tudi odgovornost za kakovost teh storitev v izobraževanju odraslih.



### 3.5 Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010

Da je zagotavljanje kakovosti različnih dejavnosti v izobraževanju odraslih temeljnega pomena, če želimo zares dosegati postavljene strateške nacionalne cilje, je misel, ki je že ves čas opazna tudi v procesih razvijanja sistema izobraževanja odraslih v Sloveniji. Če se osredotočimo na ožje področje izobraževanja odraslih, namreč ne moremo mimo **Resolucije o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010**.<sup>12</sup>

V Resoluciji o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010 so opredeljeni temeljni cilji izobraževanja odraslih do leta 2010, in sicer:

- izboljšati splošno izobraženost odraslih,
- zvišati izobrazbeno raven, pri čemer je najmanj 12 let uspešno dokončanega šolanja temeljni izobrazbeni standard,
- povečati zaposlitvene zmožnosti,
- povečati **možnosti za učenje in vključenost v izobraževanje**.

Vsi ti štiri temeljni cilji so konkretnije opredeljeni v okviru treh prednostnih področij: splošno izobraževanje in učenje odraslih, izobraževanje za zviševanje izobrazbene ravni ter izobraževanje in usposabljanje za potrebe trga dela. Med sedmimi opredeljenimi dejavnostmi, ki so potrebne za izvajanje in uresničevanje zastavljenih ciljev, pa je posebej opredeljena tudi **svetovalna dejavnost**.<sup>13</sup> V Resoluciji piše:

»Razvita svetovalna dejavnost je pomembna za motiviranje odraslih za izobraževanje in učenje, za pridobivanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij po certifikat-

12 Resolucija, ki jo je leta 2004 sprejel Parlament Republike Slovenije, opredeljuje cilje razvoja izobraževanja odraslih, določa prednostna področja izobraževanja odraslih, opredeljuje dejavnosti, potrebne za izpeljevanje izobraževanja odraslih in določa globalni obseg javnih sredstev.

13 Če pogledamo v zakonodajo izobraževanja odraslih, ugotovimo, da v Zakonu o izobraževanju odraslih (1996) svetovalna služba ali svetovalna dejavnost nista posebej opredeljeni. Ne smemo pa spregledati, da je v opisu nalog vodje izobraževalnega področja v 20. členu posebej navedeno, da vodja opravlja in organizira tudi svetovalno delo. Poleg tega pa je v 24. členu, ki opredeljuje letni program izobraževanja odraslih (ki je operativni program za uresničevanje nacionalnega programa izobraževanja odraslih), določeno, da je ena od infrastrukturnih dejavnosti tudi razvojno in svetovalno delo. Za infrastrukturne dejavnosti v izobraževanju odraslih pa so bili v posebni odredbi iz leta 2000 določeni splošni standardi in normativi. Med njimi so tudi opredelitve za področje svetovalnega dela, ki se od leta 2001 izvaja v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Določen je obseg ur enega strokovnega/svetovalnega delavca (1.800 ur) ter struktura cene, ki se prizna za delovanje svetovalnega središča z obsegom ur za enega strokovnega delavca (Odredba o standardih in normativih v izobraževanju odraslih, UL RS, 43/2000).

nem sistemu, za povečevanje vključenosti odraslih v izobraževanje in učenje ter povečanje njegove učinkovitosti.

Poskrbeli bomo:

- da bosta informiranje in svetovanje odraslim sestavni del vsakega izobraževalnega oziroma učnega procesa in sestavni del dela vseh organizacij za izobraževanje odraslih;
- da se bo svetovalna dejavnost za odrasle razvijala kot svetovalno omrežje v lokalnih oziroma regionalnih okoljih s poudarkom na medsektorskem sodelovanju pristojnih institucij v izobraževanju, zaposlovanju in kulturi ter s spodbujanjem javno-zasebnih partnerstev.

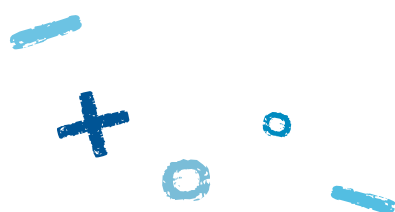
Informacijsko–svetovalna središča bodo povezovala svetovalno dejavnost v izobraževanju, urejanju trga dela in na drugih specifičnih področjih, ki so pomembna za razvoj človeških virov v posameznih okoljih in področjih. Cilj je razvoj skupne mreže informacijsko-svetovalnih služb in centrov za informiranje in poklicno svetovanje in usklajevanje skupne ponudbe«.

Ta strokovna izhodišča dajejo podlago za razvijanje in povezovanje tako svetovalnih središč za izobraževanje odraslih kot tudi drugih dejavnosti, med katerimi so še posebej poudarjene vse, ki delujejo v izobraževanju, zaposlovanju in kulturi, zlasti pri spodbujanju javno-zasebnih partnerstev.

V povezavi s skrbjo za kakovost pa Resolucija določa, da

1. bo država zagotavljala stalno strokovno spopolnjevanje »različnih strokovnjakov na področju izobraževanja odraslih za razvijanje, izvajanje in evalvacijo programov... ter za dvig kakovosti in doseganje mednarodno primerljivih standardov« (točka 3.1);
2. se bo z različnimi ukrepi spodbujalo razvojno in raziskovalno delo za »razvoj mehanizmov za zagotavljanje standardov kakovosti« (točka 3.4);
3. bodo v omrežje izvajalcev nacionalnega programa uvrščene izobraževalne in druge organizacije, ki bodo med drugim izpolnjevale merila interno in eksterno preverjene kakovosti po nacionalno preverljivih standardih (točka 3.6).

Čeprav pri tem ni nikjer izrecno napisana svetovalna dejavnost, pa vsi navedeni ukrepi zadevajo tudi njo.



### 3.6 Enotni programski dokument 2004–2006

Omeniti kaže tudi slovenski **Enotni programski dokument 2004–2006** (v nadaljevanju EPD 2004–2006), izoblikovan na podlagi študije, ki je nastala v pomembnem obdobju naše države.<sup>14</sup> V EPD 2004–2006 je med tremi prednostnimi nalogami tudi naloga številka 2: Znanje, razvoj človeških virov in zaposlovanje. To prednostno nalogo določajo tile pomembni cilji: (1) vlaganje v znanje, (2) razvoj človeških virov in zaposlovanje z namenom ustvarjanja kakovostnih delovnih mest, (3) boj proti brezposelnosti, (4) spodbujanje socialnega vključevanja oseb s posebnimi potrebami, (5) **vseživljenjsko učenje ter razvoj spretnosti in prilagodljivosti človeških virov** in (6) nadaljnje usposabljanje delavcev v perspektivnih sektorjih ter sektorjih, ki se prestrukturirajo.

V EPD 2004–2006 je določeno, da bodo dejavnosti za uresničitev navedenih ciljev potekale v okviru štirih ukrepov, ki so financirani iz Evropskega socialnega sklada (v nadaljevanju ESS): (1) razvoj in krepitev aktivnih politik trga dela, (2) pospeševanje socialnega vključevanja, (3) **vseživljenjsko učenje**, (4) spodbujanje podjetništva in prilagodljivosti.

S svetovalno dejavnostjo na različnih področjih lahko podpremo uresničevanje vseh navedenih ključnih ciljev, v okviru navedenih štirih ukrepov pa imajo svetovalne dejavnosti najmočnejšo podlago za svoj razvoj v tretjem ukrepu, t. j. »vseživljenjsko učenje«, saj je med specifičnimi cilji, ki se bodo uresničevali, posebej zapisano:

- Zagotoviti kakovostno informiranje, svetovanje in dostopnost možnosti izobraževanja in usposabljanja za vse s širitvijo lokalnih/regionalnih svetovalnih centrov in kontaktnih točk za vseživljenjsko učenje.

To naj bi se uresničevalo z razvojem in širjenjem omrežja z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo podprtih lokalnih/regionalnih središč za vseživljenjsko učenje, ki zagotavlja podporo sodelujočim v učnih dejavnostih, poklicno usmerjanje za odrasle in mlade, predvsem za ženske in osebe z nedokončanim šolanjem, zato, da se olajša in pospeši dostop do novih oblik učenja s posebnim poudarkom na neformalnem učenju. Dejavnost bo usmerjena v usposabljanje svetovalcev v centrih in tudi v zagotavljanje storitev.

V okviru ukrepa 2.3: Pri vseživljenjskem učenju pa je posebna pozornost namenjena tudi vprašanju kakovosti, posebno poudarjen pa je pomen »... **širjenja sistema zagotavljanja kakovosti** in ...«. Ta cilj je konkretiziran s predlogom »Spodbujati izvajanje sistema zagotavljanja kakovosti s posebnim poudarkom na širitvi **modela samoocenjevanja**«. Poudarjeno je, naj se širi model zago-

<sup>14</sup> Dokument je nastal v času, ko se je Slovenija pripravljala na polnopravno članstvo v Evropski uniji in so se odpirale možnosti za zajemanje sredstev iz evropskih strukturnih skladov.



tavljanja kakovosti, ki temelji na principu samoocenjevanja s posebnim poudarkom na ustanovah in usposabljanju za poklicno izobraževanje **in izobraževanje odraslih**.

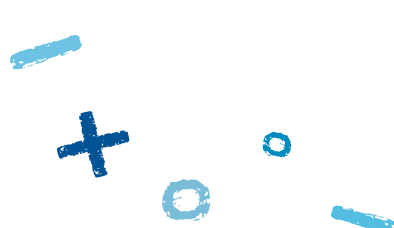
### 3.7 Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013

Tudi ta dokument, ki opredeljuje strategijo razvoja Slovenije na pomembnih razvojnih področjih in je ena izmed podlag za zajemanje sredstev iz evropskega socialnega sklada za obdobje 2007 - 2013, določa usmeritve tako na področju kakovosti kot svetovalne dejavnosti. To je mogoče zaznati že iz temeljne usmeritve tega dokumenta, ki določa, da »je cilj vlagati v ljudi, katerih človeški kapital bo zagotavljal večjo stopnjo inovativnosti, zaposljivosti in gospodarske rasti, kar je tudi najboljši način za večjo zaposljivost, socialno vključenost, zmanjšanje regionalnih razlik in visok življenjski standard«. Na tej podlagi je opredeljenih pet razvojnih prioritete, od katerih se na kakovost in svetovanje najbolj navezuje prioriteta »razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja«.

Prioriteta »razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« je določena s tremi prednostnimi usmeritvami:

1. izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja,
2. izboljšanje usposobljenosti posameznika za delo in življenje v družbi, temelječi na znanju,
3. kakovost, konkurenčnost in odzivnost visokega šolstva.

Cilji prve prednostne usmeritve so med drugim **»zagotoviti kakovostno informiranje, svetovanje in dostopnost možnosti izobraževanja in usposabljanja za vse s širitvijo lokalnih/regionalnih točk za vseživljenjsko učenje, spodbujati izvajanje sistema zagotavljanja kakovosti s posebnim poudarkom na širitvi modela (samo)ocenjevanja in svetovalcev za kakovost«**. V drugi prednostni usmeritvi pa je med drugim zapisano: **»zagotoviti kakovostno svetovanje, informiranje in samostojno in ustvarjalno učenje s širitvijo svetovalnih dejavnosti in povezovanjem delujočih ponudnikov svetovanja, informiranja in samostojnega učenja v lokalnih okoljih«**.

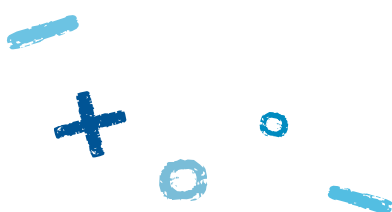


## **Kaj lahko povzamemo iz slovenskih razvojnih dokumentov?**

Pregled navedenih slovenskih razvojnih dokumentov kaže, da so temeljne usmeritve, ki smo jih za kakovost svetovalne dejavnosti povzeli iz evropskih dokumentov, skoraj identične, in to je seveda razumljivo. Tudi v slovenskih razvojnih dokumentih so v zvezi s svetovalno dejavnostjo pomembni tile poudarki:

- Svetovalna dejavnost je ena izmed temeljnih podpornih dejavnosti v izobraževanju, brez katere si ni mogoče zamisliti uspešnega doseganja vitalnih ciljev izobraževanja. Poudarjeno je, da je za izboljšanje dostopnosti in spodbujanje vključevanja v dejavnosti vseživljenjskega učenja pomembno zagotavljanje prijaznega in kakovostnega informiranja o možnostih za izobraževanje in usposabljanje mladine in odraslih na nacionalni in lokalni ravni. Razvijati in povezovati je treba mreže za poklicno in karierno svetovanje ter jih integrirati v obstoječe sisteme izobraževanja in usposabljanja ter posredovanje dela.
- Opazno je, da se prav posebej z zahtevo in razlago, kako razumemo kakovost svetovalne dejavnosti, dokumenti ne ukvarjajo. Prav tako pa se tudi tu kot temeljni cilj poudarja zahteva, naj svetovanje omogoči vsem skupinam prebivalstva, še posebej ranljivim skupinam, v vseh življenjskih obdobjih čim boljši dostop do izobraževanja. Morda je v slovenskih dokumentih opazen še večji poudarek zgolj na poklicnem izobraževanju kakor v evropskih dokumentih.
- Podrobnejših določil za izboljšanje kakovosti svetovanja v slovenskih dokumentih ni, saj tudi nimamo dokumenta, ki bi več govoril o svetovalni dejavnosti. Posredno pa je mogoče sklepati, da naj bi se uveljavljala podobna načela, kot smo jih že opisali pri analizi evropskih dokumentov: zagotovi naj se razvejano omrežje svetovalnih možnosti, tudi z uporabo sodobnih tehnologij, vpeljejo naj se izboljšani prijemi za različne ciljne skupine v različnih starostnih obdobjih, zagotovi usposobljeno strokovno osebje, ki dela v svetovanju: doktrina svetovanja naj temelji na potrebah, ki izhajajo iz strank. Poveča naj se partnersko sodelovanje ter vpelje sistematično presojanje in razvijanje kakovosti svetovalnega dela.
- Pomembno pa je, da temeljni strateški dokument za izobraževanje odraslih, to je Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010 določa, (1) da bo država zagotavljala stalno strokovno spopolnjevanje »različnih strokovnjakov na področju izobraževanja odraslih za razvijanje, izvajanje in evalvacijo programov... ter za dvig kakovosti in doseganje mednarodno primerljivih standardov (točka 3.1); (2) da se bo

z različnimi ukrepi spodbujalo razvojno in raziskovalno delo za »razvoj mehanizmov za zagotavljanje standardov kakovosti« (točka 3.4); (3) da bodo v omrežje izvajalcev nacionalnega programa uvrščene izobraževalne in druge organizacije, ki bodo med drugim izpolnjevale merila interno in eksterno preverjene kakovosti po nacionalno preverljivih standardih (točka 3.6). Čeprav pri tem nikjer ni napisana svetovalna dejavnost, pa vsi navedeni ukrepi zadevajo tudi njo.



## 4 NEKAJ MODELOV ZA PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNEM DELU DRUGIH DRŽAV

Eno izmed temeljnih načel Lizbonske deklaracije in dokumentov, ki so ji sledili, je načelo učenja iz dobre prakse drugih. Zato bomo ta prijem uporabili tudi v tej študiji in razčlenili nekaj uspešnih primerov, razvitih v tujini, ter skušali ugotoviti, ali je kateri izmed uporabljenih prijemov zanimiv tudi za nas.

Izbrali smo primere, ki so se na področju presojanja kakovosti v svetovanju v izobraževanju odraslih ali tudi širše, npr. tudi v razvoju kariere, razvili v zadnjih nekaj letih in smo jih s študijem literature in na nekaterih mednarodnih strokovnih srečanjih že večkrat spoznali ter so bili tudi v mednarodnem merilu predstavljeni kot primeri dobre prakse.

V nadaljevanju predstavljamo po enotni metodologiji:

- model presojanja in razvijanja kakovosti MATRIX,
- model presojanja in razvijanja kakovosti BLUEPRINT,
- projekt ISSEE QUALITY GUIDELINES,
- model MEVOC.

### 4.1 Model MATRIX

MATRIX je britanski nacionalni standard presojanja kakovosti za organizacije, ki informirajo, nasvetujejo in svetujejo na področju učenja in dela. Ta standard je zamenjal nacionalni standard kakovosti za učenje, ki ga je financirala vlada za zagotavljanje kakovosti služb informiranja, nasvetovanja in svetovanja. Njegov

skrbnik je ENTO (The Employment National Training Organisation), EMQC (neodvisno podjetje, ki skrbi za ocenjevanje in akreditacijo različnih standardov za presojanje kakovosti) pa je odgovoren za ocenjevanje in akreditacijo. Doslej je akreditiranih 1645 organizacij, v postopku akreditacije pa jih je 185<sup>15</sup>.

Uporabniki modela prihajajo iz vrst izobraževalnih organizacij za odrasle, drugih izobraževalnih organizacij, svetovalnih organizacij, visokošolskih organizacij, prostovoljskih organizacij, zasebnega sektorja, lokalnih oblasti, sindikatov, podjetij.

Organizacija, ki se odloči za uporabo modela, uresničuje nekatere naloge sama, pri ocenjevanju in povratnem informiranju pa izpolni vlogo za ocenjevanje akreditacijskemu telesu. To pomeni, da je presojanje kakovosti kombinacija samo-evalvacije in zunanje evalvacije: organizacije ocenijo zunanji ocenjevalci in jih nato tudi akreditirajo.

Z modelom se presoja 8 sestavin, od katerih so 4 osredotočene na izvajanje storitev, 4 pa na upravljanje dejavnosti (glej prilogo 8.1).

Najpomembnejše stopnje v izpeljavi modela, ki traja povprečno od 6 do 9 mesecev, so:

1. odločitev o uporabi standarda: na tej stopnji se organizacija odloči o načinu vpeljevanja standarda glede na to, ali zagotavlja informiranje, nasvetovanje in svetovanje zunanjim strankam, internemu osebju ali obojim. V tej fazi se tudi odloči, ali se bo z vpeljevanjem standarda ukvarjala le ena oseba ali pa se bo ustanovila projektna skupina;
2. pregled prakse in pomoč registriranega svetovalca: na tej stopnji se pregleda, kako so se uresničevali delovni cilji vsake od osmih sestavin, ki se presojujejo;
3. razvoj akcijskega načrta in njegov pregled s svetovalcem, če je to potrebno: ta faza vsebuje določitev nalog, vprašanj za konzultacije in odločitev, ki jih bo treba uresničiti. Namen akcijskega načrta je identifikacija katerih koli pomanjkljivosti, nastalih pri opravljanju storitev ali pri upravljanju in začetnih korakih za doseg želenih ciljev;
4. implementacija načrta in priprava na ocenjevanje: ta stopnja pomeni uresničevanje akcijskega načrta. V njej je poleg preverjanja poteka uresničevanja načrta pomembno tudi dokazovanje uresničevanja meril standarda matrix.

<sup>15</sup> Podatek velja za konec leta 2006.



5. ocenjevanje in povratne informacije: na tej stopnji se navežejo stiki z neposrednim akreditacijskim telesom in se izpolni še formalna vloga za ocenjevanje, poteka pa tudi že ocenjevanje doseganja standarda.
6. akreditacija: če organizacija uspešno prestane ocenjevanje, doseže standard matrix in je akreditirana. Organizacija dobi tudi znak kakovosti;
7. identifikacija razvojnih dejavnosti v nadaljnjem načrtu izboljševanja: ko organizacija dobi povratne informacije in formalno poročilo ocenjevalca, začne definirati nadaljnji razvoj informiranja, nasvetovanja in svetovanja;
8. pregled akreditacije: potreben je najmanj vsakih 36 mesecev.

Ko se organizacija uspešno akreditira za uporabo standarda, dobi v 10 dneh uradno poročilo o ocenjevanju. Prejme tudi znak kakovosti, ki ga lahko uporablja po predpisanih postopkih, okrasno ploščico in certifikat.

## 4.2 Model BLUEPRINT

Blueprint je bil sprejet na podlagi desetletnega raziskovanja in razvoja z velikim številom kariernih praktikov izobraževalcev v Združenih državah Amerike. Projekt usklajujejo štiri organizacije: National Life/Work Centre (Kanada), National Occupational Information Coordinating Committee (ZDA), Canada Career Information Partnership, Human Resource Development Canada. Model uporabljajo v Kanadi in Združenih državah Amerike.

Model se osredotoča na posameznikove kompetence, in ne toliko na druga področja presojanja kakovosti. Uporabljajo ga karierni svetovalci, svetovalci zaposlitve, izobraževalci, učitelji, strokovnjaki s področja kariere, svetovanja, človeških virov, administratorji, raziskovalci – vsi, ki pomagajo mladim in odraslim pri njihovih odločitvah za prihodnost.

V model se lahko uporabnik vključi samostojno, vsa navodila in vodenje pri postopku so na spletu - <http://www.blueprint4life.ca/blueprint/home.cfm/lang/1>. Uporabniki se odločijo, v kakšne namene bodo model uporabljali. Na voljo imajo tele možnosti:

- A. Z uporabo modela posameznik lahko presodi svoje kompetence za življenje in delo ter si pripravi načrt za odpravljanje ugotovljenih vrzeli.

- B. Model je lahko uporabniku v pomoč pri razvijanju novega izdelka ali storitve (npr. nova metoda kariernega svetovanja, pomoč pri samostojnem učenju). Z njegovo pomočjo si lahko pridobimo vpogled v kompetence, ki jih bomo z našim izdelkom ali storitvijo naslavljali. (Npr. če razvijamo pomoč pri samostojnem učenju, nam model lahko pomaga z že opredeljenimi kompetenca-mi o spretnostih samostojnega učenja.)
- C. Uporabniku lahko model koristi, če želi pregledati že obstoječi izobraževalni program ter v njem zapisane kompetence. Primerjava zapisanih kompetenc v obstoječem programu s tistimi, ki jih opredeljuje model Blueprint, je lahko v pomoč pri oceni, ali je treba obstoječi kurikulum prenoviti, umestiti vanj dodatne kompetence ipd.
- D. Model je lahko koristen pripomoček tudi pri razvijanju novih izobraževalnih programov za različne ciljne skupine. Če želimo npr. razviti nov program kariernega svetovanja za udeležence srednjih šol ali delavnico kariernega svetovanja, ki bo namenjena odraslim, nam model pomaga z nasveti o tem, kako ugotoviti potrebe, oblikovati standarde znanja v programu, načrtovati evalvacijo doseganja standardov znanja itn.
- E. Z modelom si lahko pomagamo tudi pri presojanju kakovosti izobraževalnih storitev, ki jih izpeljujemo. Uporabnik lahko model uporabi, ko želi: (1) presoditi opredeljene življenjske/delovne kompetence celotne programske ponudbe v izobraževalni organizaciji in identificirati vrzeli v opredeljenih kompetencah glede na tiste, ki jih opredeljuje Blueprint; (2) oceniti kompetence v natančno določenem izobraževalnem programu za odrasle, da bi ugotovili, katere kompetence so v program že umeščene in katere niso; (3) oceniti šolske kurikule, da bi jih potem lahko izboljšali.
- F. Model je lahko v pomoč pri razvoju celostnega sistema razvoja kariere, še posebno tedaj: (1) ko načrtujemo, da bi vpeljali postopke razvoja kariere v neko šolo ali šolski sistem, (2) če želimo uvrstiti postopke razvoja kariere v izobraževalne programe, (3) če načrtujemo, da bi vpeljali postopke razvoja kariere osebja v organizacijo.
- G. Model je lahko v podporo tistim, ki neposredno sodelujejo pri razvoju kariernih programov, posebno takrat, ko: (1) osebje vpeljuje ali je vpeljalo nove programe kariernega svetovanja, (2) osebje sodeluje pri razvoju storitev in izdelkov s področja kariernega svetovanja.

Z modelom se presoja 11 kompetenc (glej prilogo 8.2). Za vsako področje so v nadaljevanju navodila za uporabo modela z navedbo primerov, nalog, povezav,



kjer se delo z modelom nadaljuje, vendar ga zaradi obsežnosti ne predstavljamo podrobno. Najdemo ga na spletu: <http://206.191.51.163/blue-print/using.cfm>. Uporaba modela poteka samostojno, podrobna navodila in priročniki so objavljeni na spletu.

### 4.3 Model ISSEE

»ISSEE« – Quality Development in Adult Guidance – ISSEE Quality Guidelines je bil triletni projekt Leonardo da Vinci, ki se je začel leta 1999 in končal leta 2001 z oblikovanimi smernicami za presojo kakovosti na področju svetovanja za odrasle.<sup>16</sup> Nosilec projekta je bil Centre for Education and Training Development, Glasgow Caledonian University.

Standardi kakovosti ISSEE so zasnovani za pomoč osebju in organizacijam, da izboljšajo kakovost svojih storitev, ki zagotavljajo strankam – odraslim informiranje (information), nasvetovanje (advice) in svetovanje (guidance activities).

Da se izoblikujejo smernice kakovosti, mora biti dosežen dogovor med vsemi sodelujočimi partnerji o načinu uporabe vodil in sodelujočih pri njihovi uporabi.

Z modelom se presojajo vse najpomembnejše dejavnosti in dejavniki svetovanja za odrasle, s temeljnim poudarkom na izboljšanju kakovosti za stranke. Tako se je po tem modelu presojalo:

1. marketing,
2. osebje,
3. razvoj osebja,
4. zagotavljanje enakih možnosti,
5. temeljna načela delovanja,
6. komunikacija in administracija,
7. splošne informacije,
8. značilnosti svetovancev/strank,
9. značilnosti dejavnosti v svetovalnem procesu (glej prilogo 8.3).

<sup>16</sup> Projekt Quality in Adult Guidance - ISSEE Quality Guidelines je predstavljen na spletnem naslovu <http://www.ncge.ie/adult-issee.htm>. Tiskano gradivo je v dokumentaciji na Andragoškem centru Slovenije.



**Način izpeljevanja presojanja kakovosti:** Vodila za uporabo standarda IS-SEE so pripomoček, ki je lahko vsestransko uporaben za postopno izboljševanje kakovosti svetovanja odraslim, v vseh procesih in postopkih. Organizacije vodi skozi vrsto vprašanj, ki jim pomagajo, da se osredotočijo na bistvene značilnosti delovanja, da zagotavljajo kakovost svetovanja za odrasle. V nekaterih fazah pa so organizacije zaprosene za uporabo vodil, da zadovoljijo financerje dejavnosti ali nacionalne agencije in dokažejo, da dosegajo merila kakovosti za svetovanje odraslim. Pri presojanju kakovosti sodeluje predvsem osebje organizacij, ki se odločijo za uporabo »ISSEE Quality Guidelines«.

Za ugotovitev, ali organizacija izpolnjuje standarde svetovanja odraslim, se izpolni vprašalnik – zagotavljanje dejavnosti svetovanja odraslim – pregled.

Pomemben del presojanja kakovosti svetovanja odraslim so podatki o zadovoljstvu strank. Zato mora biti v presojo pri samoocenjevanju organizacij zajeto tudi to, predvsem pa mora biti poskrbljeno za objektivno merjenje kakovosti storitev, ki skupaj z drugimi podatki in postopki lahko pripomorejo k izboljšanju kakovosti.

Naslednji korak je presojanje in odločanje o tem, ali organizacija dosega zahtevane standarde ali pa je potreben nadaljnji razvoj. Samoocenjevalni proces z vprašanji vodi organizacijo do te odločitve in tudi do strinjanja in načrtovanja, katere dejavnosti so potrebne na področjih, ki naj bi se nadalje razvijala. Uporabljena je samoocenjevalna lestvica – najpomembnejša stopnja v izpeljavi modela je samoocenjevalni proces organizacije, zajete v presojo kakovosti.

## 4.4 Model MEVOC

MEVOC je triletni projekt Leonardo da Vinci, ki se je začel oktobra 2003. Projekt usklajuje Institute for Research on Qualification and Training of the Austrian Economy. (ibw.).<sup>17</sup> Vanj je zajetih 19 različnih organizacij iz 9 držav: Avstrije, Nemčije, Nizozemske, Italije, Poljske, Romunije, Anglije, Švedske (tiha partnerica) in Madžarske (tiha partnerica).

Model še ni v uporabi, diseminiral naj bi se v državah, ki so bile zajete v projekt. Ker pri projektu sodeluje veliko organizacij iz 9 držav, se pričakuje, da bodo izsledki uporabni in relevantni tudi za druge evropske države.

Cilj projekta je bil razviti »praktično usmerjeno«, inter-aktivno orodje »on-line«, ki bo v pomoč »izobraževalnim« in »poklicnim« svetovalcem za identificiranje »kakovosti svetovanja«. To orodje naj bi pomagalo pri »ocenjevanju – presoja-

<sup>17</sup> Projekt MEVOC je predstavljen na spletnem naslovu: <http://www.mevoc.net>. Tiskano gradivo je v dokumentaciji na Andragoškem centru Slovenije.



nju« lastnega svetovalnega dela in postalo podlaga za izboljšanje zahtevanih kompetenc.

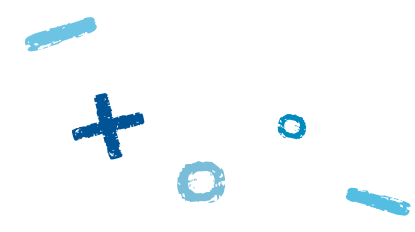
S projektom so nastali:

- opredeljeni **standardi kakovosti za izobraževalne in poklicne svetovalce**, ki so razviti na podlagi obstoječih nacionalnih in mednarodnih usmeritev;
- **samoocenjevalno orodje za presojo kompetenc in spretnosti svetovalca**; za ugotavljanje pomanjkljivosti (dostopno na [www.mevoc.net](http://www.mevoc.net));
- **baza podatkov MEVOC**, ki omogoča informacije o možnostih za izboljšanje kompetenc in spretnosti svetovalca (dostopno na [www.mevoc.net](http://www.mevoc.net));
- **čeklita za stranke**, ki omogoča kritično oceno (presojo) ponudbe svetovanja;
- **vprašalnik** za povratno informacijo, pridobljeno od stranke.

Z modelom se presoja več ključnih področij delovanja »poklicnega« ali »izobraževalnega« svetovalca:

1. področje razvoja kariere in izobraževanja,
2. metodologija in orodje,
3. spretnosti svetovanja,
4. organizacijske spretnosti,
5. zaposljivost in zaposlovanje,
6. osebnost svetovalca,
7. upravljanje informacij.

V prilogi 8.4 so po navedenih področjih predstavljeni tudi standardi kakovosti, ki so zelo razčlenjeni po posameznih področjih. Na nekaterih področjih se pojavljajo tudi isti standardi, to pa kaže, da se posamezen standard presoja z različnih vidikov svetovalčevega dela.



## 5 PREDSTAVITEV ZDAJŠNJEGA NAČINA PRESOJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH

Že pred ustanovitvijo svetovalnih središč je Andragoški center Slovenije oblikoval splošni model lokalnega svetovalnega središča ter v njem opredelil temeljne vsebine in pogoje za delovanje središča. Svetovalna središča so pred začetkom delovanja na podlagi splošnega modela oblikovala svoje modele informativno svetovalne dejavnosti in v njih posebej opisala značilnosti njihovega lokalnega okolja. Leta 2004 smo se odločili za dopolnitev splošnega modela ter posledično tudi vseh modelov svetovalnih središč, predvsem zaradi vpeljevanja delovanja svetovalnih središč zunaj sedeža (t. i. dislokacij), spremembe velikosti okolja, v katerem svetovalna središča ponujajo svojo dejavnost, ter zaradi redefinicije programskega sveta, ki se je preoblikoval v strokovni aktiv.

V modelih opredeljene vsebine ter pogoje delovanja svetovalnih središč bi lahko razumeli tudi kot neke vrste standarde kakovosti za delovanje svetovalnega središča. V modelu so definirana temeljna področja spremljanja:

- ustreznost in kakovost organiziranosti delovanja svetovalnega središča,
- ustreznost ciljev, oblik in vrst svetovalne dejavnosti,
- obseg in značilnosti posameznih ciljnih skupin odraslih,
- zadovoljstvo strank s kakovostjo svetovalnega dela v svetovalnem središču,
- ustreznost, kakovost in učinkovitost baz podatkov,
- ustreznost in učinkovitost sodelovanja svetovalnega središča z organizacijami v lokalni svetovalni mreži,

- ustreznost in kakovost usposobljenosti osebja, ki dela v svetovalnem središču ali z njim sodeluje,
- ustreznost spremljanja in evalvacije svetovalnega središča.

Doslej smo kakovost dela svetovalnih središč presojali na podlagi zbranih podatkov o delovanju svetovalnih središč in analize le-teh. Med letoma 2001 (ko je začelo delovati prvih pet svetovalnih središč) in 2003 (tedaj so začela delovati še štiri svetovalna središča) je potekalo spremljanje na podlagi dveh obrazcev, in sicer: obrazca za zapisovanje števila klicev in osebnih obiskov v svetovalnem središču v tistem mesecu - ISIO OBR 1 in zapisa pogovora s stranko v svetovalnem središču - ISIO OBR 2. Svetovalci v svetovalnih središčih so za vsako stranko ali storitev izpolnjevali oba obrazca, ob koncu leta (v začetku delovanja pa tudi ob polletju) pa pripravili zbirno poročilo za svetovalno središče. Poročilo so poslali tudi Andragoškem centru in ta je pripravil skupno poročilo o delovanju vseh svetovalnih središč. Na podlagi teh poročil in glede na izhodišča opredeljenega koncepta modela ISIO je Andragoški center Slovenije oblikoval mnenje o kakovosti delovanja posameznih svetovalnih središč. Mnenje smo podali na skupnih delavnicah ISIO in se o tej oceni tudi pogovorili s svetovalci.

Leta 2003 smo vpeljali računalniško spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Razvili smo posebno računalniško aplikacijo SDSS-spremljanje delovanja svetovalnega središča). Z njo smo nadomestili oba obrazca ISIO-OBR-1 in ISIO-OBR-2. Razlogi za razvoj in vpeljavo aplikacije so bili predvsem v povečanem številu svetovalnih središč (od leta 2005 jih deluje 14) in povečanem številu strank in obravnav v svetovalnih središčih. Tako so podatki in različne analize na voljo takoj, zapisi v aplikaciji pa so bogat vir za izobraževalce odraslih in izobraževalno politiko, saj na podlagi teh razčlenimo značilnosti odraslih v lokalnih okoljih, njihove potrebe po izobraževanju idr.

Svetovalci vpisujejo v aplikacijo vse svetovalne obravnave, spremljajo svoje delo pri opravljanju nalog svetovalnega središča ter lahko sproti izpisujejo značilnosti strank in obravnav v središču. Tako jim je olajšano spremljanje strank in njihovega dela. Vsa svetovalna središča pri vpisovanju in analizi podatkov iz aplikacije delujejo po Zakonu o varovanju osebnih podatkov. Podatke iz aplikacije svetovalci razčlenjujejo – lahko na teden ali mesečno, to je odvisno predvsem od okoliščin in potreb, ki izvirajo iz svetovalne dejavnosti. Redno pa se v vseh svetovalnih središčih pripravljajo analize za letno obdobje, z najpomembnejšimi značilnostmi pa se seznanijo tudi partnerji v lokalnem svetovalnem omrežju. Strateški svet poročila z omenjenimi podatki, analizami tudi potrjuje in sprejema.



Andragoški center Slovenije razčlenjuje podatke iz aplikacije SDSS dvakrat na leto (polletna in letna analiza), pripravlja pa letno poročilo o delovanju svetovalnih središč za preteklo šolsko leto. Svetovalnim središčem podamo povratno informacijo na delavnicah ISIO ter v individualnih pogovorih z zastopniki posameznih svetovalnih središč. V delavnicah ISIO potekajo pogovori o analizah spremljanja delovanja središč, o dosežkih, možnostih za izboljšanje nekaterih vidikov delovanja, zagotavljanju možnosti za delovanje središč idr. Poteka tudi sprotno spremljanje, ko ob aktualnih vprašanjih razčlenimo podatke za posamezno svetovalno središče.

Spremljanje zadovoljstva strank poteka od začetka delovanja svetovalnih središč; najprej je potekalo dvakrat letno - spomladi in jeseni - v vseh svetovalnih središčih hkrati, od leta 2004 pa jih anketiramo enkrat na leto, in sicer jeseni. Anketiranje poteka v vseh središčih hkrati in traja dva tedna. Namen anketiranja je: pridobiti povratno informacijo od strank o uresničitvi njihovih pričakovanj in o tem, kako so stranke zadovoljne z načinom, potekom svetovalnega pogovora. Svetovalna središča pošljejo analize odgovorov strank na Andragoški center Slovenije, tu pa pripravimo skupno analizo vseh svetovalnih središč.

Za spremljanje zadovoljstva strank, svetovalnega omrežja in drugih področij samoevalvacije se lahko uporabljajo različni instrumenti in prijemi, npr. anketni vprašalnik, protokol za vodeni intervju, analiza obstoječe dokumentacije idr. Andragoški center Slovenije ne spremlja sistematično, kako svetovalna središča to izpeljujejo, temveč to preverja z individualnimi pogovori, v delavnicah ISIO in z obiski svetovalnih središč.

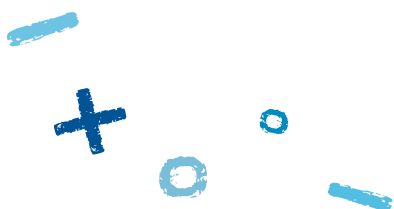
Svetovalci spremljajo promocijske dejavnosti z obrazcem ISIO-OBR-PROM: vanj vpisujejo vse dejavnosti in to je podlaga za poznejšo analizo učinkovitosti promocije na splošno ter učinkovitosti posameznih medijev.

Leta 2005 je posebej potekala tudi evalvacija svetovalnega omrežja v prvih devetih svetovalnih središčih. Evalvacija je poleg vseh vodij prvih devetih svetovalnih središč zajela tudi strateške in strokovne partnerje. V njej je sodelovalo 59 strateških partnerjev (74 odstotkov vseh strateških partnerjev) in 82 strokovnih partnerjev (70 odstotkov vseh strokovnih partnerjev). Pripravljeno je bilo posebno poročilo o učinkih delovanja svetovalnih omrežij in doseganju ciljev, zapisanih v modelu ISIO z naslovom: Poročilo o evalvaciji učinkov in uresničevanja ciljev delovanja lokalnih svetovalnih omrežij za izobraževanje odraslih, Andragoški center Slovenije, aprila 2005. Pripravljeno imamo tudi metodologijo za anketiranje strank o učinkih dejavnosti na njihovo izobraževalno/učno/osebno pot, vendar anketiranja zaradi nerednega financiranja svetovalnih središč še ni bilo mogoče opraviti.

Kaj smo v modelu ISIO doslej že opredelili kot neke vrste standard, ki velja za vsa svetovalna središča, pa predstavljamo v naslednji preglednici po področjih:

1. svetovalni proces,
2. zadovoljstvo strank,
3. strokovni delavci,
4. struktura dela,
5. svetovalno omrežje,
6. pogoji za delovanje središča,
7. promocija svetovalnega središča,
8. dokumentacija svetovalnega središča.

Pri vsakem področju tudi opredelimo, ali standarde spremlja Andragoški center Slovenije ali svetovalna središča za izobraževanje odraslih ali oboji.

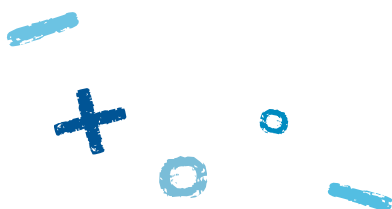


Preglednica 1: Pregled zdajšnjega načina spremljanja dela svetovalnih središč ISIO po ravneh

Področja po modelu ISIO	Standard	ACS	Svetovalno središče
<b>Svetovalni proces</b>	<p>Informativno - svetovalna dejavnost deluje po naslednjih temeljnih načelih:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostopnost vsem ciljnim skupinam odraslih,</li> <li>• brezplačnost,</li> <li>• prostovoljnost,</li> <li>• usmerjenost v stranko,</li> <li>• objektivnost (nepristranskost),</li> <li>• zaupnost (tajnost) podatkov.</li> </ul>	✓	✓
	Svetovanje poteka v vseh fazah – pred vključitvijo v izobraževanje, med izobraževanjem in po končanem izobraževanju.	✓	✓
	Informiranje in svetovanje potekata v obliki sedmih dejavnosti: informiranja, nasvetovanja, svetovanja, ovrednotenja, zastopanja, usposabljanja, povratnega informiranja.	✓	✓
	Informativno-svetovalna dejavnost zajema eno ali več naslednjih vsebin: pridobitev izobrazbe na višji stopnji, prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji, neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic, neformalne oblike izobraževanja za osebnostni razvoj, kako se učiti, pomoč – težave pri učenju, financiranje izobraževanja, pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije, urejanje statusnih vprašanj.	✓	✓
	Svetovalni primer je opisan, opisane so tudi predlagane rešitve primera.	✓	✓
	Svetovalna dejavnost poteka individualno–za posameznike in tudi za skupine.	✓	✓
	V svetovalnih središčih se zapisujejo tele storitve: število informativno-svetovalnih storitev, trajanje pogovorov, stiki – način povezovanja s svetovalnim središčem.	✓	✓
	Zapisujejo se značilnosti strank v svetovalnih središčih: ime, priimek, naslov, spol, starost, stopnja dokončane izobrazbe, vrsta, leto dokončanja, stopnja nedokončane izobrazbe, vrsta, leto obiskovanja, delovni status.	✓	✓
	Zapisuje se zastopanje strank v drugi ustanovi: ustanova, kjer je bila stranka zastopana, ter podatki, pomembni za stike, s kom se je pogovarjala, način pogovora (po telefonu, osebno, po elektronski pošti ...), trajanje pogovora, vsebina zastopanja, opis vsebine in dogovori.	✓	✓
<b>Zadovoljstvo strank</b>	Svetovalna središča enkrat na leto sočasno anketirajo stranke, ki pridejo na osebni pogovor. Vsa svetovalna središča razčlenijo dobljene odgovore, pripravijo poročilo in ga pošljejo ACS, ta pa pripravi skupno analizo: to predstavimo v delavnicah ISIO ter se o njej tudi pogovorimo.	✓	✓
<b>Strokovni delavci</b>	<p>Svetovalci imajo (izobrazba, znanje, spretnosti):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• univerzitetno izobrazbo, specializacijo, magisterij, doktorat ustrezne smeri iz pedagogike (zaželena smer andragogika), psihologije, socialne pedagogike, sociologije (zaželena kadrovsko-menedžerska smer), organizacije in menedžmenta sistemov (zaželena smer organizacija in menedžment kadrovsko-izobraževalnih sistemov);</li> <li>• pedagoško-andragoško izobrazbo in strokovni izpit.</li> </ul>	✓	✓

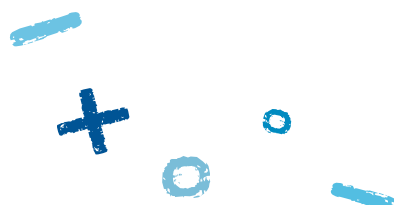


Področja po modelu ISIO	Standard	ACS	Svetovalno središče
<b>Strokovni delavci</b>	Svetovalci se strokovno spopolnjujejo: <ul style="list-style-type: none"> <li>na izobraževalnih srečanjih, ki jih organizira ACS (do štirikrat na leto);</li> <li>sami na področjih, pomembnih za delo v središču.</li> </ul>	✓	✓
	Samoevalvacija strokovnih delavcev poteka z individualnim spremljanjem obvladovanja najpomembnejših spretnosti za opravljanje svetovalnega dela in z mesečnimi pogovori vseh strokovnih delavcev, ki sodelujejo pri delu središča, o opažanjih, povezanih z njihovo strokovno usposobljenostjo.	✓	✓
<b>Struktura dela</b>	Struktura dela svetovalcev v svetovalnih središčih: <ul style="list-style-type: none"> <li>načrtovanje, spremljanje in evalvacija svetovalnega dela – 15 odstotkov vseh ur;</li> <li>razvojne naloge – 15 odstotkov vseh ur;</li> <li>priprava na svetovalno delo – 15 odstotkov vseh ur;</li> <li>neposredno svetovalno delo – 40 odstotkov vseh ur;</li> <li>usklajevanje in povezovanje z organizacijami v mreži – 10 odstotkov vseh ur;</li> <li>strokovno spopolnjevanje svetovalcev – 5 odstotkov vseh ur.</li> </ul>	✓	✓
<b>Svetovalno omrežje - strateški partnerji</b>	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev, predstavnikov različnih institucij v lokalnem okolju, npr. občine, razvojne agencije, zavoda za zaposlovanje. Cilji strateškega sveta so: <ul style="list-style-type: none"> <li>spremljanje in ocenjevanje stanja pri razvoju svetovalne dejavnosti,</li> <li>ugotavljanje potreb po nadaljnjem razvoju svetovalne dejavnosti,</li> <li>vzpostavljanje povezav med uporabniki in ponudniki svetovalne dejavnosti,</li> <li>ugotavljanje zanimanja delodajalcev, delojemalcev in drugih socialnih partnerjev za svetovalno dejavnost,</li> <li>dogovarjanje o usklajenem in racionalnem razvoju dejavnosti, izrabi vseh virov, povezovanju različnih institucij v lokalnem okolju,</li> <li>seznanjanje javnosti z namenom, načini in dosežki dejavnosti,</li> <li>povezovanje z drugimi lokalnimi okolji in institucijami na nacionalni ravni in tudi v mednarodnem prostoru,</li> <li>opredeljevanje standardov kakovosti dejavnosti in skrb za njihovo doseganje,</li> <li>zagotavljanje možnosti za razvoj svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih,</li> <li>zastopanje interesov lokalnega svetovalnega omrežja pri umestitvi v razvojne programe lokalnega okolja.</li> </ul> <p>Strateški partnerji ob vstopu v svetovalno omrežje podpišejo Dogovor o oblikovanju in razvijanju lokalnega svetovalnega omrežja. Načini in cilji njihovega delovanja pa so določeni v Poslovniku o delu strateškega sveta ISIO.</p>	✓	✓



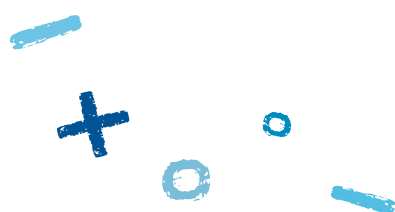
Področja po modelu ISIO	Standard	ACS	Svetovalno središče
<b>Svetovalno omrežje - strokovni partnerji</b>	<p>Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; to so organizacije, ki v lokalnem okolju delujejo na področju svetovanja ali izobraževanja odraslih, npr. izobraževalne organizacije, centri za socialno delo... Strokovni aktiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ugotavlja potrebe po svetovalni dejavnosti za odrasle,</li> <li>● načrtuje skupne dejavnosti pri svetovanju odraslim,</li> <li>● se dogovarja in skrbi za doseganje standardov kakovosti dejavnosti,</li> <li>● se dogovarja in izpeljuje skupno svetovalno obravnavo posameznikov,</li> <li>● ugotavlja potrebe po izobraževanju za kakovostno svetovanje in morebitno skupno organizacijo izobraževanja,</li> <li>● se dogovarja o oblikovanju skupne podatkovne baze,</li> <li>● zagotavlja medsebojno informiranost,</li> <li>● seznanja javnost, predvsem odrasle s storitvami svetovalnega omrežja,</li> <li>● pripravlja različno skupno gradivo,</li> <li>● poskrbi za skupno promocijo.</li> </ul>	✓	✓
<b>Pogoji za delovanje središča</b>	<p>Dejavnost svetovalnega središča poteka:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● po telefonu,</li> <li>● osebno,</li> <li>● po elektronski pošti,</li> <li>● pisno,</li> <li>● z organizacijo informacijskega kotička,</li> <li>● s kontaktno oddajo po radiu, televiziji,</li> <li>● s svetovalnim kotičkom v časnikih,</li> <li>● z informacijskim gradivom.</li> </ul> <p>Če je potrebno, središče zagotavlja tudi svetovanje na dislokacijah ali v določenih območjih (npr. v romskem naselju).</p> <p>Središče organizira po urniku 40 ur svetovalnega dela, po telefonu in osebno. Poskrbi, da med osebnim svetovanjem ni tudi telefonskega svetovanja. Vsaj enkrat na teden je svetovalna dejavnost v popoldanskem času.</p> <p>Svetovalno središče ima na voljo za uporabo strokovne knjige in revije.</p>	✓	✓
		✓	✓
		✓	✓

Področja po modelu ISIO	Standard	ACS	Svetovalno središče
<b>Pogoji za delovanje središča</b>	<p>Svetovalno središče uporablja pri svojem delu tele svetovalne pripomočke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ISIO – koncentracija,</li> <li>● ISIO – spomin, razumevanje in opravljanje nalog,</li> <li>● ISIO – tehnike pomnjenja,</li> <li>● ISIO – trije kanali sprejemanja informacij (VAK),</li> <li>● ISIO – učni stili,</li> <li>● ISIO – sedem inteligenc.</li> </ul> <p>Vsa svetovalna središča pri svojem delu uporabljajo tudi individualni izobraževalni načrt, in sicer v treh oblikah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ISIO-OBR-IND: krajša oblika obrazca za izobraževalni načrt, namenjena stranki,</li> <li>● ISIO-OBR-SKUPNI: nekoliko daljša oblika obrazca za izobraževalni načrt, namenjena poznejšemu spremljanju uresničevanja njegovih ciljev,</li> <li>● OIN – PREPROST; kratka oblika obrazca, ki se uporablja tedaj, ko svetovalec presodi, da bi daljša oblika slabo vplivala na potek svetovanja.</li> </ul>	✓	✓
	<p>Prostor svetovalnega središča je velik najmanj 10 kvadratnih metrov; to omogoča tudi individualno svetovalno delo. Opremljen je z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● mizo in stolom za svetovalca,</li> <li>● računalnikom (s tiskalnikom) in telefonom, internetnim priključkom,</li> <li>● omaro in priročnim stojalom za gradivo,</li> <li>● mizo in več stoli za sprejem strank.</li> </ul>	✓	✓
	<p>Nacionalna baza podatkov je na voljo v dveh oblikah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Spletni naslovi na spletnih straneh projekta ISIO, ki so dostopni z geslom za svetovalce v svetovalnih središčih. Naslove ACS redno pregleduje in dopolnjuje, dvakrat na leto pa se pregledajo vsi naslovi in se dopolnijo.</li> <li>● Tiskano gradivo ima vsako svetovalno središče; gradivo zajema predvsem zakonske predpise iz izobraževanja, izobraževalne programe, izvajalce izobraževanja odraslih.</li> </ul>	✓	✓
	<p>Lokalno bazo podatkov ureja vsako svetovalno središče zase. V njej so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem lokalnem okolju, izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudba neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči ...</p>	✓	✓



Področja po modelu ISIO	Standard	ACS	Svetovalno središče
<b>Pogoji za delovanje središča</b>	<p>Svetovalno središče dobi za svoje delovanje denar po naslednjem razrezu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● osebni dohodek za obseg dela enega strokovnega delavca (razdeljeno na vodjo svetovalnega središča in svetovalca/ce, ki delujejo v središču); izhodiščni koeficient je 3,6, z dodatki pa 5,7;</li> <li>● osebni dohodek, in sicer po 5 odstotkov dela glede na svetovalca, za poslovodnega delavca, administrativnega delavca, računovodskega delavca, tehničnega delavca in čistilca;</li> <li>● za najem in vzdrževanje prostora (velikosti najmanj 10 kvadratnih metrov);</li> <li>● za opremo in druge materialne stroške (pisarniški material, strokovna literatura, zgibanke, natisnjene baze podatkov idr.);</li> <li>● za razvoj (5 odstotkov od sredstev za osebje).</li> </ul>	✓	✓
<b>Promocija svetovalnega središča</b>	<p>Svetovalci v svetovalnih središčih spremljajo promocijo in obveščanje o delovanju središča v lokalnem okolju ter ugotavljajo, kako se na to odzivajo odrasli – stranke v središču. Najučinkovitejši vidiki spremljanja promocije so:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● pogostost,</li> <li>● učinki promocijskih dejavnosti glede na število storitev,</li> <li>● učinkovitost posameznih medijev,</li> <li>● učinkovitost posameznih medijev glede na doseganje različnih ciljnih skupin.</li> </ul>	✓	✓
<b>Dokumentacija svetovalnega središča</b>	<p>Svetovalno središče ima osnovno dokumentacijo, ki je sestavljena iz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● nacionalne in lokalne baze podatkov;</li> <li>● izpolnjenih osebnih izobraževalnih načrtov strank in drugih izpolnjenih svetovalnih pripomočkov;</li> <li>● zapisov svetovalnih storitev v računalniško aplikacijo za spremljanje dela svetovalnega središča – aplikacija SDSS; vanjo se o stranki zbirajo tile podatke: o spolu, starosti, dokončani stopnji izobrazbe, nedokončani stopnji izobrazbe, delovnem statusu, o svetovalnem primeru pa zapišemo vrsto svetovanja, svetovalne dejavnosti, vsebino svetovanja ter opis in rešitev problema, ki jih je svetovanec definiral skupaj s svetovalcem;</li> <li>● dokumente za zagotavljanje varstva osebnih podatkov;</li> <li>● obrazec za spremljanje promocijskih dejavnosti svetovalnega središča.</li> </ul>	✓	✓

Področja po modelu ISIO	Standard	ACS	Svetovalno središče
<b>Dokumentacija svetovalnega središča</b>	<p>Svetovalno središče vodi in shranjuje dokumentacijo. Za vodenje dokumentacije skrbi vodja svetovalnega središča in svetovalec/ci v svetovalnem središču. Število obiskov in telefonskih klicev se spremlja redno, redno (vsak dan ali najpozneje v 48 urah) se zapisujeta vsebina obravnave vsakega posameznika in pogovor s strokovnjaki iz drugih ustanov (če je potekal). Objave v javnih občilih o delovanju svetovalnega središča se urejajo ob koncu vsakega meseca. Svetovalci redno dokumentirajo in shranjujejo tudi obrazce za osebne izobraževalne načrte in druge svetovalne pripomočke.</p> <p>Dokumentacija se shranjuje v prostoru, kjer deluje svetovalno središče. Vpogled vanjo imajo tisti strokovni sodelavci v svetovalnem središču, ki jih je za to pooblastil/a direktor/ica organizacije, nosilke delovanja svetovalnega središča – po Zakonu o varstvu osebnih podatkov.</p>	✓	✓
	<p>Pri vodenju in shranjevanju dokumentacije svetovalec zagotavlja varnost dokumentov po Zakonu o varstvu osebnih podatkov (UL RS, št. 86-3836/2004) in Zakonu o izobraževanju odraslih (Ur. L. RS, št. 12/96) ter tajnost in zaupnost podatkov o stranki. V ta namen ima svetovalno središče sprejete ustrezne podzakonske akte, ki določajo varovanje osebnih podatkov strank, in ukrepe, ki to varovanje omogočajo.</p> <p>Svetovalno središče ima privoljenje strank za zbiranje osebnih podatkov. Obvestilo o tem, da se zbirajo osebni podatki strank v svetovalnih središčih, je objavljeno tudi na vidnem mestu v svetovalnem središču in na spletni strani tega središča.</p>	✓	✓



## 6 CILJI IN IZHODIŠČA ZA PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH

### 6.1 Temeljni cilji svetovalne dejavnosti kot izhodišče za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti

V poglavju, v katerem smo predstavili evropske in slovenske razvojne dokumente, smo poudarili splošne značilnosti in pomen svetovanja ter presojanja kakovosti svetovanja. Pomena presojanja in razvijanja kakovosti pa še nismo širše umestili glede na celostno izvajanje svetovalne dejavnosti. Najpomembnejše vprašanje pri tem je: **kateri so cilji presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti?** Odgovor je večplasten, saj na to vprašanje ni mogoče odgovoriti enopomensko, zgolj z vidika katerega od subjektov načrtovanja, izvajanja in uporabe svetovalne dejavnosti. Kakovost svetovalne dejavnosti je treba presojati najmanj s treh zornih kotov, in sicer z zornega kota:

- naročnika/plačnika te dejavnosti (to je lahko država – navadno po resornem ministrstvu ali posamezni organizaciji ipd.),
- izvajalca te dejavnosti,
- končnega uporabnika, stranke v svetovalni dejavnosti.

Sodobni koncepti svetovalnega dela praviloma kot temeljno izhodišče opredeljujejo neposrednega uporabnika – stranko svetovalnih storitev. Vendar ne moremo tudi mimo legitimnosti ciljev drugih subjektov, ki imajo pomembno vlogo pri načrtovanju in opravljanju svetovalne dejavnosti. Tako širok spekter subjektov in njihovih interesov v zvezi s svetovalno dejavnostjo pa zahteva tudi razvijanje ustreznih prijemov za presojanje kakovosti. Pri tem se odpira vprašanje, kateri vidik, rezultat ali učinek svetovalne dejavnosti kaže presojati, da bi lahko skle-

pali o kakovosti te dejavnosti. Odgovor ni preprost. Nekateri strokovnjaki menijo, da gre pri presojanju kakovosti svetovalnih dejavnosti vedno za kombinacijo več vidikov, ki so med seboj povezani in prepleteni. Poudarjajo, da razlike nastajajo že v izhodišču – iz katerih razlogov presojamo kakovost svetovalne dejavnosti. Tako npr. Plant (Plant 2001) pravi, da je dejavnost lahko presojana:

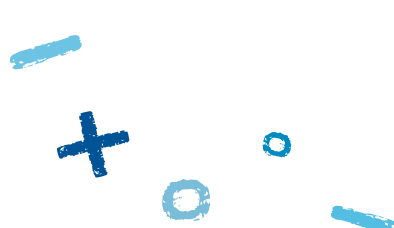
- iz političnih razlogov: da se upraviči pomen svetovalne dejavnosti (servisa),
- iz finančnih razlogov: da se pokaže, da je servis koristen,
- zato, da se meri napredek stranke: koliko so doseženi načrtovani cilji,
- zato, da se zapiše, kaj se dogaja: spremljanje,
- za strateško načrtovanje: organizacijski razvoj,
- za spremljanje prakse in razvoja politike: z gledovanje po dobri praksi (benchmarking).

Različni razlogi vplivajo tudi na to, kako so opredeljena merila, po katerih merimo doseženo raven kakovosti. Prikazali bomo tri različne prijeme:

Ko presojamo kakovost svetovalne dejavnosti **s stališča tistih, ki načrtujejo in odločajo o opravljanju posameznih svetovalnih dejavnosti**, so v ospredju (glej tudi UDACE, 1991):

- presojanje učinkov vlaganja v te dejavnosti (ekonomski vidik),
- presojanje zadovoljevanja potreb, zaradi katerih je bila posamezna dejavnost razvita in začeta,
- racionalnost servisov, ki delujejo na posameznem področju,
- pridobivanje povratnih informacij o učinkih delovanja,
- zagotavljanje nenehnega razvoja v skladu s potrebami tistih, ki dejavnosti načrtujejo (in odločajo o njih), in tistih, ki jim je dejavnost namenjena.

Za **izvajalca dejavnosti** so pomembni nekateri isti vidiki kot pri tistih, ki načrtujejo in odločajo (so odgovorni za sprejemanje odločitev – kreiranje »politike«), pa tudi specifični:



- presojanje zadovoljevanja potreb, zaradi katerih je bila posamezna dejavnost razvita in začeta,
- učinkovitost organiziranja in opravljanja dejavnosti,
- pridobivanje povratnih informacij o učinkih delovanja,
- presojanje učinkovitosti prijemov, vsebine in temeljnih načel delovanja posamezne svetovalne dejavnosti,
- zagotavljanje nenehnega razvoja v skladu s potrebami vseh, ki jim je dejavnost namenjena idr.

Z vidika **posameznika, uporabnika/stranke** v svetovalni dejavnosti pa je poudarjen pomen presoje:

- ali posameznik dobi to, kar potrebuje,
- ali je vsebina dejavnosti, ki jo dobi, pregledna,
- kako učinkovito je to, kar dobi.

Podobno kot navaja strokovna literatura, lahko celostnost vprašanja opredeljevanja načinov presojanja kakovosti svetovalnega dela obravnavamo tudi glede na razmere v svetovalni dejavnosti v Sloveniji. Odločiti se moramo, ali bomo zasnivali predlagani model za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti z zornega kota:

- države – Ministrstva za šolstvo in šport, ki podpira in financira dejavnost,
- Andragoškega centra Slovenije, ki strokovno razvija, podpira in spremlja delo svetovalnih središč,
- dejavnosti (svetovanja v izobraževanju odraslih),
- svetovalnega središča kot organizacijske enote (širše lahko tudi z zornega kota ljudske univerze, kjer je sedež svetovalnega središča),
- stranke - svetovanca v svetovalnem središču.

S tako različnih zornih kotov res ni preprosto opredeliti temeljnih ciljev svetovalne dejavnosti, ki nam bodo izhodišče za presojanje kakovosti, še zlasti zato, ker



v strokovni literaturi, političnih dokumentih, pa tudi že oblikovanem modelu svetovalnih središč ISIO v Sloveniji najdemo celo vrsto ciljev, ki imajo prav tako različna izhodišča.

Na podlagi upoštevanja vsega navedenega pa tudi poznavanja potreb in razmer v Sloveniji menimo, da so **temeljno izhodišče pri snovanju načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti** te sestavine, ki določajo svetovalno dejavnost:

- **dostopnost svetovalnih storitev,**
- **kakovost svetovalnih storitev,**
- **rezultati in učinki svetovalnih storitev.**

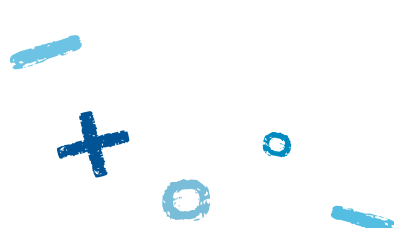
### ***Dostopnost svetovalnih storitev***

Dostopnost svetovalnih storitev razumemo kot možnost, da so svetovalne storitve na voljo vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam. Dostopnost je omogočena tako, da so storitve brezplačne, svetovalna dejavnost organizirana časovno primerno za različne uporabnike, je geografsko dostopna vsemu prebivalstvu, informiranje in promocija omogočata obveščenost in s tem dostopnost različnim uporabnikom.

Dostopnost svetovalnih storitev je element, ki ga kot zahtevo ali cilj srečamo v vseh političnih in strateških dokumentih, ki se ukvarjajo s svetovalno dejavnostjo. Še posebno pomembno je tudi tedaj, ko govorimo o omrežju svetovalnih središč ISIO, ki smo ga ustvarili v Sloveniji: to je javno omrežje, ki zato že po naravi razvija dostopnost kot eno izmed temeljnih načel, hkrati pa je bilo že v zasnovi načrtovano omrežje, ki bi geografsko zajemalo celotno državo, prav zato, da bi tako zagotovili dostopnost vsemu prebivalstvu.

Na podlagi tako opredeljene dostopnosti svetovalnih storitev je oblikovan prvi cilj, ki je izhodišče za določanje načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti:

**1. CILJ:** Odrasli imajo **dostop** do svetovanja za izobraževanje in učenje.



## Kakovost svetovalnih storitev

Čeprav v celotni študiji govorimo o vprašanih kakovosti svetovalne dejavnosti, pa v tem primeru mislimo ožje – gre za vprašanje načrtovanja in opravljanja svetovalne storitve. To opredeljujemo kot proces, v katerem sodelujejo strokovno primerno usposobljeni svetovalci: storitve so prilagojene potrebam strank, omogočene so različne vrste svetovanja – pred izobraževanjem, med njim in po njem, na voljo pa so različni načini svetovanja – osebno, po telefonu, elektronski pošti in svetovalno gradivo. Omogočeno je tako individualno kot skupinsko svetovanje. Svetovalna dejavnost poteka v ustreznih, dobro opremljenih prostorih, na voljo so tudi različne svetovalne baze in pripomočki. Kakovostne svetovalne storitve omogoča partnersko sodelovanje, procesi pa so spremljani s samoevalvacijo.

Na podlagi tako opredeljene kakovosti svetovalnih storitev je oblikovan drugi cilj, ki je izhodišče za določanje načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti:

**2. CILJ:** Odraslim so zagotovljene **kakovostne svetovalne storitve** za izobraževanje in učenje.

## Rezultati in učinki svetovalnih storitev

Sestavino »rezultati in učinki« je treba najprej opredeliti. »Rezultat« svetovalne dejavnosti pojmuje kot neposredno posledico svetovalnega procesa, to, kar dobi svetovanec od svetovalne storitve: informacijo, nasvet, usposobljenost za reševanje svojega problema ipd. Ali, če rezultat opredelimo z zornega kota svetovalnega središča: gre za vprašanje, koliko svetovalnih storitev je bilo opravljenih, koliko strank je prejelo storitev ipd. Več težav je z določanjem »učinkov« svetovalne dejavnosti - gre za posledice, ki nastanejo pri posamezniku in v družbi zaradi svetovalnih storitev – ali je svetovalna storitev pomagala, da je posameznik rešil svoj problem in si tako pridobil potrebno novo znanje, novo izobrazbo, zaposlitev itn.

Ko prebiramo temeljne strokovne razprave o pomenu svetovalne dejavnosti, je svetovalna dejavnost opisana kot pomemben dejavnik razvoja socialnega, ekonomskega in kulturnega kapitala. Tako je npr. v ciljnih politike Evropske unije, ki uresničitvi katerih pripomore vseživljenjsko svetovanje, poudarjen pomen prispevka svetovalne dejavnosti k<sup>18</sup>:

- učinkovitosti naložb v izobraževanje in usposabljanje,

18 Pri zagotavljanju kakovosti izvajanja storitev pa so poudarjeni: primernost metod svetovanja; nenehno izboljševanje, pravica do povračila, kompetentno osebje. (CEDEFOP, 2005: 15-16)

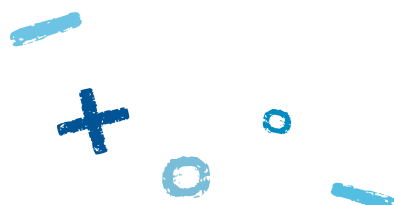
- učinkovitosti trga dela,
- vseživljenjskemu učenju,
- socialni vključenosti,
- družbeni enakosti,
- ekonomskemu razvoju.

Na splošno velja, da je rezultate in učinke svetovanja težko meriti, saj nanje vplivajo številni dejavniki tudi zunaj svetovalnega procesa. Rezultati svetovalnega procesa se umeščajo v celosten proces posameznikovega osebnega, delovnega in družbenega življenja. Tako poleg procesa svetovanja na rezultate vplivajo tudi t. i. zunanji dejavniki, na katere ne more vplivati ne tisti, ki vodi svetovalni proces, niti svetovanec sam. Zato so doseženi rezultati in učinki lahko različni, nekateri kratkoročni, drugi bolj dolgoročni. Pogosto se govori o štirih tipih učinkov (Plant 2001), to so:

- **izobraževalni/učni** (»rezultati učenja« se razvrščajo v različne skupine, a najpogosteje v tri sklope s podobno vsebino: znanje in spretnosti, da ohraniš pozitiven odnos do sebe; spretnosti, da ohraniš učinkovito vedenje; spretnosti, da si vključen v delo in vseživljenjsko učenje; spretnosti, da poiščeš, interpretiraš in evalviraš informacije; da razumeš nenehne spremembe in imaš spretnosti za spremembe v karieri; bistvo je, da posameznik napreduje v učenju s svetovanjem);
- **zaposlitveni** (in razvoj kariere),
- **ekonomski,**
- **socialni.**

Pri presojanju kakovosti rezultatov, ki jih doseže posameznik v organizaciji, ki izpeljuje svetovalno dejavnost, se najpogosteje osredotočimo na prva dva vidika rezultatov in učinkov svetovalnega procesa. Druga dva sta težje merljiva, saj se ekonomski in socialni učinki po navadi pokažejo v nekem daljšem obdobju. Ti učinki so tudi bolj odvisni od vplivov drugih, t. i. zunanjih dejavnikov (kolikor daljši je čas od svetovanja, več je še drugih vplivov).

Prav iz opisanih razlogov je nekoliko težje opredeliti, kako sestavino »rezultati in učinki« opišemo tudi v tem primeru, ki določajo način presojanja in razvijanja



temeljnih elementov, ki določajo način presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti ISIO. Razumemo jo kot merjenje prispevka k uveljavljanju vseživljenjskega učenja, podpore pri odločitvah za izobraževanje ali njegovo nadaljevanje, k zmanjševanju osipa in povečevanju učne uspešnosti, povečevanju vpisa odraslih v ustrezne programe in posledično pri povečevanju socialne vključenosti. Element v teh razsežnostih pa opazujemo z vidika posameznika, uporabnika svetovalnih storitev in z vidika družbene skupnosti.

Na podlagi tako opredeljenih rezultatov in učinkov svetovalnih storitev je oblikovan tretji cilj, ki je izhodišče za določanje načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti:

**3. CILJ:** Svetovalna dejavnost učinkovito pripomore k **vključenosti in uspešnosti** odraslih v vseživljenjskem učenju.

Tako opredeljene sestavine, ki so podlaga za določitev načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti, ali še boljše, ciljev, ki smo jih pri tem postavili, bomo v nadaljevanju prikazali še v povezavi z različnimi interesnimi skupinami, ki definirajo merila za presojanje doseganja opredeljenih ciljev. Omenili smo že, da v Sloveniji ob zdajšnji zasnovi svetovalnega omrežja lahko definiramo vsaj tele interesne skupine:

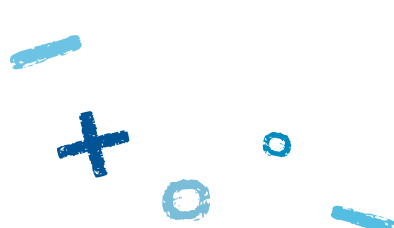
- državo - Ministrstvo za šolstvo in šport, ki podpira in financira dejavnost,
- Andragoški center Slovenije, ki strokovno razvija, podpira in spremlja delo svetovalnih središč,
- svetovalno središče kot izvajalec svetovalne dejavnosti,
- stranka - uporabnica svetovalnih storitev.

Preglednica 2: Temeljni cilji svetovalne dejavnosti kot izhodišče predlaganega načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti s stališča različnih interesnih skupin

SESTAVINA	CILJ	RAZLIČNE INTERESNE SKUPINE IN NJIHOVO MERILO PRI PRESOJANJU CILJEV SVETOVALNE DEJAVNOSTI			
		DRŽAVA	ACS	SREDIŠČE ISIO	STRANKA
<b>DOSTOPNOST SVETOVALNIH STORITEV</b>	Odrasli imajo dostop do svetovanja za izobraževanje in učenje.	Ali je svetovalna dejavnost zagotovljena vsemu prebivalstvu?	Ali je svetovalna dejavnost zagotovljena vsemu prebivalstvu/ciljnim skupinam?	Ali je svetovalna dejavnost zagotovljena vsemu prebivalstvu/ciljnim skupinam v lokalnem okolju?	Ali mi je zagotovljeno svetovanje?
<b>KAKOVOST SVETOVALNIH STORITEV</b>	Odraslim so zagotovljene kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje.	Ali je svetovalna dejavnost dovolj kakovostna, da omogoča doseganje želenih učinkov in upravičuje vložena sredstva?	Ali je kakovost svetovalnih storitev ustrezna strokovnim standardom?	Ali zagotavljamo kakovost svetovalnih storitev, ki jo od nas pričakujejo stranke in financerji?	Ali mi znajo ustrezno pomagati?
<b>REZULTATI IN UČINKI SVETOVALNIH STORITEV</b>	Svetovalna dejavnost učinkovito pripomore k vključenosti in uspešnosti odraslih v vseživljenjskem učenju.	Kolikšen delež prebivalstva, še posebno ranljivih skupin, se je vključil v izobraževanje in ga uspešno končal s pomočjo svetovalne dejavnosti?	Kako svetovalna dejavnost pripomore k reševanju temeljnih razvojnih vprašanj izobraževanja odraslih, še posebno ranljivih skupin?	Kakšne rezultate svetovalne dejavnosti dosegamo glede na pričakovanja strank in financerjev? Kakšni so učinki naše dejavnosti v lokalnem okolju?	Ali je moj problem rešen?

Pri zdajšnji razvitosti svetovanja v izobraževanju odraslih, ob izraženih interesih (ministrstvo, Andragoški center Slovenije, svetovalno središče) in ker je najprimernejše, da se vzpostavi ne glede na različne interese en način, je najverjetneje najboljši **kombiniran prijem – model, ki bo omogočal spremljanje temeljnih ciljev, ki jih imajo v zvezi s kakovostjo te dejavnosti država, stroka, svetovalno središče in stranka**. To pomeni, da je treba zasnovati model, ki bo izhajal iz temeljnih ciljev vseh štirih dejavnikov in bo omogočal presojanje teh temeljnih ciljev. Razumljivo je, da v tak, enotni model ni mogoče zajeti vsega, kar v zvezi s kakovostjo svetovanja zanima omenjene dejavnike. Posamezni dejavniki (država, stroka, svetovalno središče) bodo verjetno ob enotnem modelu občasno še drugače, z drugimi metodami ugotavljali raven kakovosti na posebnih področjih, ki ne bodo uvrščena v model.

Kombinirani model presojanja in razvijanja kakovosti omogoča pregled nad celotnim modelom, lahko pa posamezna vprašanja po modelu presojujejo različni nosilci. Verjetno bi bile take rešitve tudi najbolj smotrne, zato jih bomo predstavili v nadaljevanju.



## 6.2 Še nekatera druga izhodišča za nadaljnji razvoj presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti

Pri snovanju načina **presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti smo upoštevali še:**

1. Dozdajšnje izkušnje s spremljanjem delovanja svetovalnih središč. Spremljanje kakovosti delovanja svetovalnih središč ISIO je bilo načrtovano takoj ob nastanku prvih petih svetovalnih središč v letu 2001. Sistem je bil zasnovan tako, da so se opredelili dejavniki (kazalniki), ki se spremljajo, ni pa bilo natančneje določeno, kaj je predmet samoevalvacije svetovalnega središča, kaj spremlja Andragoški center Slovenije in kaj tisti, ki prispeva denar. Večinoma primerov so vsi trije subjekti spremljali (ali vsaj imeli na voljo) vse, kar je bilo opredeljeno kot predmet spremljanja. Na poznejših stopnjah se je prav v ta namen razvil tudi računalniški program, ki omogoča hitrejše in bolj kakovostno spremljanje dejavnosti. Podrobneje je to razvidno iz poglavja, v katerem opisujemo zdajšnji način spremljanja kakovosti dela svetovalnih središč. Z razvojem dejavnosti, z izkušnjami, pridobljenimi s spremljanjem, predvsem pa z željo, da bi se sistem vrednotenja in razvoja kakovosti dela svetovalnih središč še izpopolnil, nastajajo strokovne podlage za vpeljavo načrtnejšega načina vodenja kakovosti. Novi način je pravzaprav nadgradnja prejšnjega – uporabljalo se bo vse, kar se je izkazalo kot primerno že doslej, odpravilo pa tisto, kar ni bilo učinkovito. Predvsem pa se bo pokazala razlika med tem, kaj je predmet samoevalvacije na ravni svetovalnega središča, kaj pa spremljajo zunanji dejavniki, kot so Andragoški center Slovenije in financerji.
2. Mednarodne in domače usmeritve za razvoj svetovalne dejavnosti ter presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju (odraslih). Pri snovanju celostnega sistema spremljanja in razvoja kakovosti dela svetovalnih središč smo znova preverili evropske in domače usmeritve, ki zadevajo svetovalno delo in sisteme kakovosti v izobraževanju. Že vpeljana področja spremljanja (kazalnike) smo zato znova preverili in dodali nekatera, ki jih doslej nismo spremljali tako natančno ali pa sploh ne, za spremljanje nekaterih področij pa predlagali zmanjšan obseg ali celo odpravo. Ob tem smo še posebno pozornost namenili vprašanju, kateri kazalniki se spremljajo s samoevalvacijo samo na ravni svetovalnega središča in katere spremljata tudi/samo Andragoški center Slovenije in/ali financer.
3. Sistem spremljanja kakovosti dela svetovalnih središč naj bo celosten, a hkrati obvladljiv. S spremljanjem kakovosti dela svetovalnih središč tako v

svetovalnih središčih samih kot na nacionalni ravni torej imamo že nekaj izkušenj, zato je smiselno izkušnje in potrebe, ki se kažejo zdaj, preoblikovati v celosten sistem spremljanja kakovosti. Pri tem naj se upoštevata samoevalvacija kot temeljni način spremljanja kakovosti na ravni svetovalnega središča in zunanja evalvacija, ki jo opravljajo zunanje ustanove, bodisi strokovne ustanove ali financerji ali tisti, ki usmerjajo razvoj svetovalne dejavnosti na nacionalni ravni. Le celostnost in povezanost različnih načinov presojanja in razvijanja kakovosti svetovanja bosta omogočili sinergično učinkovanje, ki se bo izražalo tako na ravni posameznega svetovalnega središča kot v celotnem omrežju, na nacionalni ravni.

Na drugi strani pa je pomembno, da se ustvari sistem presojanja in razvijanja kakovosti svetovanja, ki bo pregleden in obvladljiv, do tistih, ki ga bodo izpeljevali, dovolj prijazen in smiseln, na drugi strani pa tak, da bo omogočil preglednost doseženih ravni kakovosti. Ta zahteva vsebuje tudi potrebo, da sistem vključuje presojanje tistih kazalnikov, ki res prikazujejo kakovost dejavnosti, ne pa vseh, ki bi bili morebiti tudi zanimivi. Za take posamične interese je mogoče opravljati občasne (samo)evalvacije, ki samo dopolnjujejo siceršnje spremljanje kakovosti.

4. Izkušnje z modelom presojanja in razvijanja kakovosti, ki se je v Sloveniji uveljavil v izobraževanju odraslih. Upoštevati je treba, da svetovalna središča delujejo na ljudskih univerzah, te pa povečini že opravljajo samoevalvacijo po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – (POKI), ki se je uveljavil v izobraževanju odraslih<sup>19</sup>. Zato je primerno, da se v svetovalnih središčih zasnuje tak način presojanja in razvijanja kakovosti, ki bo skladen z modelom POKI – sicer bi lahko nastajale težave, četudi svetovalna središča niso zgolj dejavnost ljudske univerze, ampak delujejo regionalno, so pa statusno vpeta v delo ljudske univerze, kjer imajo sedež. Model POKI se uporablja že šest let, zato je prav, da se pri iskanju rešitev upoštevajo tako dobre kot slabe strani tega modela.

<sup>19</sup> Model samoevalvacije v izobraževanju odraslih POKI je razvil Andragoški center Slovenije in ga začel vpeljevati v omrežje izobraževanja odraslih leta 2001. Do leta 2007 je ta model uporabljalo okrog 30 odstotkov vseh izvajalcev formalnega poklicnega ali strokovnega izobraževanja odraslih, okrog 75 odstotkov ljudskih univerz.



## 7 LITERATURA

Blueprint model (2006):

<http://www.blueprint4life.ca/blueprint/home.cfm/lang/1>.

Byssshe, S., Hughes, D., Bowes, L. (2002): The Economic Benefits of Career Guidance: A Review of Current Evidence, University of Derby.

Državni razvojni program 2001–2006. Ministrstvo za gospodarstvo, december 2001.

Enotni programski dokument 2004–2006. Služba vlade Republike Slovenije za strukturno politiko in regionalni razvoj, december 2003.

European Report on Quality indicators of lifelong learning, Fifteen Quality indicators, European Commission, Brussels, June 2002

<http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/Report.pdf#earchh=%22indicators%20of%20lifelong%20learning%22>.

Fundamentals of a Common Quality assurance Framework (CQAF) for VET in Europe

Technical Working Group »Quality in VET«

<http://www.google.com/search?hl=en&lr=&q=CQAF>.

ISSEE Quality Guidelines (2001). <http://www.ncge.ie/adult-issee.htm>.

Izboljšanje politik in sistemov vseživljenjske karijerne orientacije. Uporaba skupnih evropskih referenčnih orodij (Prevod dela: Improving lifelong guidance policies and systems, CEDEFOP (2006). Ljubljana, ZRSZ.



Klemenčič, S., Možina, T. (2003): Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, koncept, uvajanje in nekaj rezultatov. Gradivo za obravnavo na strokovnem svetu za izobraževanje odraslih. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.

Klemenčič, S., Možina, T. (2004): The care for quality in adult education – The case of Slovenia. Ljubljana, Slovenian Institute for Adult Education.

Lizbonska deklaracija (2000). <http://ue.eu.int/>.

Maguire, M., Killeen, J. (2003): Outcomes from Career Information and Guidance Services, A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services.

Matrix model (2006): <http://www.matrix-quality-standard.com>.

Memorandum o vseživljenjskem učenju. Evropska komisija, 2000 (prevod Vida A. Mohorčič Špolar, 2000).

MEVOC model (2006). <http://www.mevoc.net>.

Možina, T. (2002): Evalvacija in razvoj izobraževalnih programov za odrasle. Magistrsko delo. Ljubljana, Oddelek za pedagogiko, Filozofska fakulteta, Univerza v Ljubljani.

Možina, T., Klemenčič, S. (2004): Offering quality education to adults – OQEA; A model for quality evaluation and development – a case of Slovenia. Ljubljana, Slovenian Institute for Adult Education.

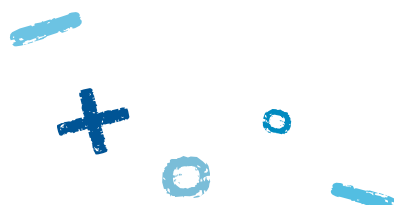
Nacionalni program reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije, Republika Slovenija, oktober 2005.

[http://www.slovenijajutri.gov.si/fileadmin/urednik/dokumenti/program\\_reform\\_izvajanje\\_lizbonske.pdf#search=%22Nacionalni%20program%20reform%20za%20doseganje%20ciljev%20Lizbonske%20strategije%22](http://www.slovenijajutri.gov.si/fileadmin/urednik/dokumenti/program_reform_izvajanje_lizbonske.pdf#search=%22Nacionalni%20program%20reform%20za%20doseganje%20ciljev%20Lizbonske%20strategije%22).

Odredba o standardih in normativih v izobraževanju odraslih, Ur. l. RS 43/2000.

Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje Slovenije, Vlada Republike Slovenije, 2. november 2005.

<http://www.sigov.si/vrs/index.php?vie=cnt&gr1=dloVld&gr2=vlaPro>.



Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013 (15. februar 2007). Ljubljana, Služba Vlade Republike Slovenije za lokalno samoupravo in regionalni razvoj.

Plant, P. (2001): Quality in Careers Guidance, A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services.

Progress towards the Lisbon objectives in education and training (2005). Report. Commission of the European Communities, Brussels.

Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji, Ur. l. RS 70/2004.

Rivis, V., Sadler, J. (1991): The Quest for Quality in Educational Guidance for Adults. UDACE, National Educational Guidance Initiative.

Sporočilo iz Maastrichta o prihodnjih prednostnih nalogah okrepljenega evropskega sodelovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju in usposabljanju. DG for Education and Culture, december 2004.

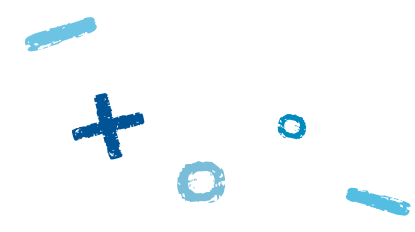
Stocktaking report of the Copenhagen Coordination Group – Enhanced cooperation in vocational education and training. European Commission, DG Education and Culture, 2003.

Strategija razvoja Slovenije, sprejeta na 30. redni seji Vlade RS, dne 23.6.2005  
<http://www.sigov.si/zmar/projekti/srs/StrategijarazvojaSlovenije.pdf>.

The Copenhagen declaration.  
[http://ec.europa.eu/education/copenhagen/copenhagen\\_declaration\\_en.pdf#earchh=%22The%20Copenhagen%20declaration%22](http://ec.europa.eu/education/copenhagen/copenhagen_declaration_en.pdf#earchh=%22The%20Copenhagen%20declaration%22).

Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2002): Svetovanje v izobraževanju odraslih. Organiziranost, pogoji in način delovanja. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.

Zakon o izobraževanju odraslih. Ur. l. RS, 12/1996, 86/2004.



## 8 PRILOGE

## 8.1 Model MATRIX

Pregled sestavin, ki se presojajo po modelu MATRIX

### *Izpeljava storitev:*

#### **1. Ljudje poznajo dejavnost in vedo, kako se lahko vanjo vključijo.**

*Promocija zagotavlja dostopnost informacij o dejavnosti.*

- 1.a Definirani so namen in vrsta dejavnosti ter pričakovani uporabniki.
- 1.b Promocijske dejavnosti zagotavljajo bistvene informacije o naravi dejavnosti in podpori, ki je na voljo za dostop do dejavnosti in njeno uporabo.
- 1.c Informacije o dejavnosti so dostopne potencialnim uporabnikom.
- 1.d Promocijske dejavnosti podpirajo enake možnosti uporabnikov.

#### **2. Za stranke je dejavnost razumljiva.**

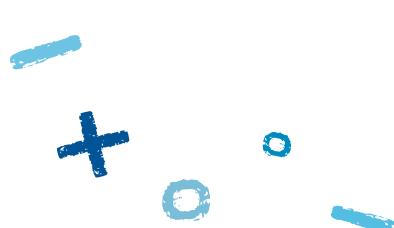
*Dejavnost je razumljiva, jasne so bistvene značilnosti in praksa.*

- 2.a Ljudje vedo, kaj vse lahko od dejavnosti pričakujejo.
- 2.b Ljudem sta zagotovljeni zaupnost in osebna obravnava v procesih, v katere so se vključili.
- 2.c Ljudem je omogočeno spoznavanje ustreznih možnosti za zadovoljitev njihovih potreb.
- 2.d Upošteevane so potrebe uporabnikov.
- 2.e Uporabnike je treba preusmeriti k drugim službam, če je to potrebno.

#### **3. Poskrbljeno je, da imajo ljudje dostop do informacij in pomoč pri njihovi uporabi.**

*Informacije so v dostopnih oblikah in v pomoč uporabnikom.*

- 3.a Informacije ustrezajo dejavnosti in so primerne za uporabnike.
- 3.b Informacije so natančne in sprotne.
- 3.c Da bi bile informacije uporabne, se pridobivajo in vrednotijo mnenja uporabnikov o njihovi ustreznosti.
- 3.d Ljudem je treba pomagati pri dostopu do informacij, ki jih potrebujejo, da jih razumejo in znajo uporabiti.



#### **4. Uporabnikom je treba pomagati pri spoznavanju možnosti za izobraževanje in odločanju zanj.**

*Zagotovljene so informacije, nasveti in/ali svetovanje uporabnikom pri odločanju za izobraževanje.*

- 4.a Uporabniki imajo dostop do zaupnih in objektivnih informacij, nasveta in/ali svetovanja.
- 4.b Uporabniki so seznanjeni z namenom in vrsto informacij, nasveta in/ali svetovanja, ki so jim na voljo.
- 4.c Uporabniki zvedo, kako lahko dobijo pomoč in se s tem strinjajo.
- 4.d Možnosti za izobraževanje so uporabnikom predstavljene razumljivo.
- 4.e Uporabniki lahko tehtajo in raziskujejo možnosti in dobe pri tem ustrezno podporo in spodbudo.
- 4.f Uporabniki se usposablajo, da bi bili sposobni samostojnega odločanja.

### **Upravljanje dejavnosti:**

#### **5. Dejavnost je načrtovana in vodena.**

*Določanje merljivih ciljev in vpeljevanje načinov za opravljanje dejavnosti.*

- 5.a Dejavnost ima jasno definirane merljive namene in cilje.
- 5.b Dejavnost je jasno vodena.
- 5.c Osebe, ki opravljajo dejavnost, sodeluje pri načrtovanju te dejavnosti.
- 5.d Upravljanje dejavnosti v svetovalnem središču zagotavlja vire, ki so ustrezno in učinkovito uporabljeni.
- 5.e Dejavnost poteka po ustrezni zakonodaji ter etičnih kodeksih in v skladu s prakso.
- 5.f Za opredeljevanje dejavnosti so definirane politike in različne prakse, v katerih so upoštevana načela Nacionalnega odbora IAG (Information advice and guidance – služba za informiranje in svetovanje).
- 5.g Dejavnost ima organizirana ustrezna partnerstva in mreže.

#### **6. Kompetence osebja in podpora, ki jo osebje dobi pri delu, so primerne za izpeljavo dejavnosti.**

*Ohranjanje in razvoj kompetenc strokovnih delavcev.*

- 6.a Strokovne delavce je treba v dejavnost primerno vpeljati in jih seznaniti z vlogo, ki jo imajo.
- 6.b Kompetence strokovnih delavcev se ohranjajo in razvijajo.
- 6.c Strokovni delavci prepoznavajo svoje pristojnosti.
- 6.d Strokovnim delavcem sta zagotovljena usposabljanje in podpora.

- 6.e Strokovnim delavcem je zagotovljena supervizija.
- 6.f Strokovni delavci lahko opišejo, kako spremljajo svoje delo in kakšne so njihove razvojne potrebe.

## **7. Pridobivanje povratnih informacij o kakovosti dejavnosti.**

*Pridobivanje povratnih informacij od uporabnikov dejavnosti – tistih, ki so vključeni vanjo, in drugih institucij.*

- 7.a Uporabnike je treba poučiti, na koga naj se obrnejo, ko želijo kaj pohvaliti, dati pripombe ali predloge.
- 7.b Uporabniki vedo, kako bodo obravnavana njihova mnenja in pripombe.
- 7.c Za redno spremljanje kakovosti je vpeljana zbiranje povratnih informacij strank, zaposlenih in uporabniških organizacij.
- 7.d Upoštevajo se formalna in neformalna mnenja uporabnikov; na podlagi teh se ustrezno ukrepa.

## **8. Spremljanje, evalvacije in vpeljevanje izboljšav pripomorejo k nenehnemu izpopolnjevanju kakovosti.**

*Evalviranje učinkovitosti dejavnosti in načrtovanje izboljšav.*

- 8.a Redno se spremlja in evalvira učinkovitost dejavnosti v primerjavi z nameni in cilji.
- 8.b Zagotovljeno je spremljanje, koliko je dejavnost učinkovita za posameznike in njihovo nenehno napredovanje.
- 8.c Za izboljšanje dejavnosti se vpeljujejo ustrezni postopki.
- 8.d Dejavnost se nenehno razvija in izboljšuje.



## 8.2 Model BLUEPRINT

Z modelom se presoja 11 kompetenc, ki so razdeljene na tri področja:

### A. Osebno upravljanje

1. Oblikovanje in ohranjanje pozitivne samopodobe
  - 1.1 Oblikovanje pozitivne samopodobe.
  - 1.2 Razumevanje vpliva pozitivne samopodobe na posameznikovo življenje in delo.
  - 1.3 Izboljšanje možnosti za ohranjanje pozitivne samopodobe.
2. Pozitivna in učinkovita interakcija z drugimi
  - 2.1 Razvoj zmožnosti za ustvarjanje pozitivnih odnosov z drugimi.
  - 2.2 Izboljšane zmožnosti za ustvarjanje pozitivnih odnosov z drugimi.
3. Spreminjanje in osebnostna rast v posameznikovem življenju
  - 3.1 Odkrivanje, da so spremembe in osebnostna rast del življenja.
  - 3.2 Učenje, kako se odzivati na spremembe in osebnostno rast, I.
  - 3.3 Učenje, kako se odzivati na spremembe in osebnostno rast, II.
  - 3.4 Razvoj strategij za odzive na spremembe v življenju in delu.

### B. Učenje in raziskovanje dela

4. Udeležba v vseživljenjskem učenju za doseganje življenjskih in delovnih ciljev.
  - 4.1 Vseživljenjsko učenje in njegov prispevek k posameznikovemu življenju in delu.
  - 4.2 Vpliv vseživljenjskega učenja posameznika na njegovo življenje in delo v sedanjosti in prihodnosti.
  - 4.3 Vpliv posameznikovega vseživljenjskega učenja na ustvarjanje kariere.
  - 4.4 Udeležba v nadaljnjem izobraževanju za doseganje življenjskih in delovnih ciljev.
5. Odkrivanje in učinkovita uporaba informacij, pomembnih za življenje in delo
  - 5.1 Odkrivanje in razumevanje informacij, pomembnih za življenje in delo.
  - 5.2 Ocenjevanje in uporaba informacij, pomembnih za življenje in delo.



6. Razumevanje odnosa med delom in družbo/ekonomijo
  - 6.1 Odkrivanje, kako delo pomaga posamezniku.
  - 6.2 Razumevanje, kako posameznikovo delo prispeva skupnosti.
  - 6.3 Razumevanje, kako družbene in ekonomske potrebe vplivajo na naravo in strukturo dela, I.
  - 6.4 Razumevanje, kako družbene in ekonomske potrebe vplivajo na naravo in strukturo dela, II.

## **C. Oblikovanje življenja in dela**

7. Zagotavljanje in ohranjanje dela
  - 7.1 Raziskovanje učinkovitih delovnih strategij.
  - 7.2 Razvoj zmožnosti iskanja in pridobivanja dela.
  - 7.3 Razvoj zmožnosti ohranjanja dela.
8. Sprejemanje delovnih in življenjskih odločitev
  - 8.1 Izboljševanje strategij za sprejemanje delovnih in življenjskih odločitev.
  - 8.2 Vpliv odločitev na oblikovanje lastne življenjske in delovne poti.
  - 8.3 Sposobnost upoštevanja dejstev pri sprejemanju odločitev, pomembnih za življenje in delo.
  - 8.4 Upoštevanje dejstev pri sprejemanju odločitev, pomembnih za življenje in delo.
9. Ohranjanje ravnotežja življenjskih in delovnih nalog
  - 9.1 Raziskovanje in razumevanje povezav med življenjskimi in delovnimi vlogami, I.
  - 9.2 Raziskovanje in razumevanje povezav med življenjskimi in delovnimi vlogami, II.
  - 9.3 Vpliv načina življenja in življenjskih obdobj na načrtovanje življenjske in delovne poti.
  - 9.4 Ustvarjanje ravnotežja med življenjskimi in delovnimi vlogami.
10. Razumevanje spreminjajoče se narave življenjskih in delovnih vlog
  - 10.1 Odkrivanje pomena življenjskih in delovnih vlog.
  - 10.2 Raziskovanje nenavadnih dogodkov na življenjski in delovni poti.
  - 10.3 Učenje, kako premagati stereotipe pri ustvarjanju življenjskih in delovnih poti.



## 11. Usmerjanje lastne življenjske in delovne poti

- 11.1 Raziskovanje temeljnih konceptov usmerjanja življenjskih in delovnih poti.
- 11.2 Razumevanje in doživljanje življenjske in delovne poti.
- 11.3 Prepoznavanje in prevzemanje odgovornosti pri načrtovanju lastne življenjske in delovne poti.
- 11.4 Dejavno ustvarjanje lastne življenjske in delovne poti.

## 8.3 Model ISSEE – Quality Development in Adult Guidance – ISSEE Quality Guidelines

Opredelitev standardov kakovosti za najpomembnejše dejavnike svetovanja:

### **Marketing**

Zagotovljen naj bi bil razvid raziskovanja trga potencialnih ciljnih skupin za svetovalna središča in prilagajanje njihovih storitev potrebam strank:

- Organizacija naj bi imela informacije o številu potencialnih strank in njihovih značilnostih. Ciljne skupine organizacije naj bi bile jasno opisane.
- Obstajala naj bi ocena, katera promocija ustreza ciljnim skupinam.

### **Osebj**

Organizacija naj bi imela dovolj osebja za opravljanje kakovostne svetovalne dejavnosti. Osebj naj bi bilo usposobljeno za ocenjevanje stanja, določanje ciljev in pripravo ter spremljanje uresničevanja akcijskih načrtov. Omogočen naj bi bil medsektorski in notranji razvoj osebja.

### **Enake možnosti**

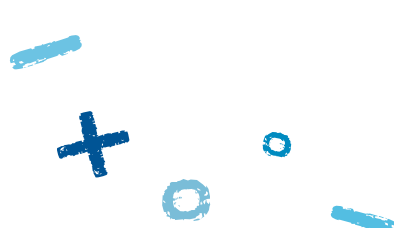
Razvidno mora biti, kateri svetovanci imajo dostop do svetovalne dejavnosti. Zagotovljeno naj bi bilo načrtno usposabljanje za enake možnosti svetovancev.

### **Prostori in oprema**

Pregled opreme naj bi potrdil, ali je za zaupne pogovore na voljo dovolj ustreznih pripomočkov in ustrezen prostor.

### **Komunikacija in administracija**

Povezave s člani drugih organizacij in mrež.



## **Značilnosti svetovancev**

Značilnosti svetovancev se presojuje glede na:

- zaposlitveni položaj (iskanje prve zaposlitve, sprememba zaposlitve, samozaposlitev idr.),
- namen vključitve v izobraževanje in usposabljanje,
- vključenost – tisti, ki se že izobražujejo in usposabljujejo,
- to, koliko so pripravljeni prispevati k razvoju skupnosti.

## **Značilnost dejavnosti**

- ciljne skupine/individualni profili,
- uporabljeni načini svetovanja.

Treba je vedeti, kaj je posamezniku ponujeno. Za opravljanje dejavnosti je treba natančno določiti, kdo bi lahko storitve uporabljal, kaj lahko pričakuje od organizacije. Te določbe lahko vsebujejo:

- cilje opravljanja svetovalne dejavnosti in organizacije, ki dejavnost izpeljujejo;
- kaj svetovalni centri ponujajo: vrste in stopnje dejavnosti, pripomočke in vi-re, ki so na voljo, npr. skupinske obravnave, računalniško podprto svetovanje, pripomočki za ljudi z učnimi in telesnimi težavami;
- cena storitev;
- komu so storitve namenjene;
- spretnosti in usposobljenost osebja;
- načela, ki podpirajo delo svetovalnega centra.

## 8.4 Model MEVOC – Quality Manual for Educational and Vocational Counselling – Priročnik za kakovost izobraževalnega in poklicnega svetovanja

Z modelom MEVOC se presoja več pomembnih področij delovanja svetovalca za poklic ali izobraževanje:

1. razvoj kariere in izobraževanja,
2. metodologija in orodje,
3. svetovalne spretnosti,
4. organizacijske spretnosti,
5. zaposljivost – zaposlovanje,
6. svetovalčeva osebnost,
7. uporaba informacij.

### **Kategorija A: Razvoj kariere in izobraževanje**

#### *Standard A 1: Poznavanje ciljne skupine*

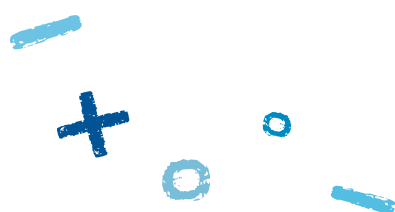
- Poznati obseg in temeljne značilnosti ciljne skupine.
- Biti sposoben razviti in uporabiti svetovalne strategije, prilagojene značilnostim ciljne skupine.

#### *Standard A 2: Poznavanje drugih svetovalnih storitev*

- Dobre aktivne in pasivne spretnosti mreženja, še posebno na regionalni ravni.

#### *Standard A 3: Poznavanje teorije svetovalne dejavnosti*

- Temeljno znanje in uporaba modelov razvoja kariere in teorij o kompetencah.
- Znanje o teorijah učenja in razvoju kompetenc.



- Znanje o modelih in teorijah življenjskega cikla.

*Standard A 4: Zavedanje etičnih vidikov*

- Biti zaupen.
- Biti sposoben promovirati posameznikove pobude.

*Standard A 5: Aktualno poznavanje razmer na trgu dela*

- Znanje in sprotno spremljanje razvoja trga dela in gibanj.
- Zavedati se pomena in primernosti informacijskih virov.
- Sposobnost za proaktivno odzivanje na regionalna, lokalna in nacionalna gibanja.
- Sposobnost primerjalnih analiz – spremljanje gibanj.

*Standard A 6: Znanje o poklicih*

- Poznavanje poklicev.
- Temeljno znanje o poklicih, zahtevah in možnostih, o možnostih za izobraževanje.
- Imeti dostop do natančnejših informacij.

*Standard A 7: Aktualno znanje o možnostih za izobraževanje in usposabljanje*

- Aktualno znanje o možnostih za izobraževanje in usposabljanje.

## **Kategorija B: Metodologija in orodja**

*Standard B 1: Tehnike intervjuja*

- Znanje o metodah spraševanja (NLP – nevrolingvistično programiranje; sistematično, ciljno usmerjeno).
- Sposobnosti aktivnega poslušanja.

- Biti sposoben »parafrazirati«.

*Standard B 2: Začetna ocena strankinih potreb*

- Dobre spretnosti »mreženja« za navezavo stikov z drugimi organizacijami (servisi).
- Sposobnost prepoznavanja strank v težkem položaju (zdravje, droge, brezdomstvo idr.)

*Standard B 3: Psihološka diagnostika*

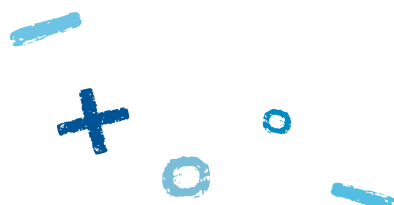
- Poznavanje veljavnih testov.
- Sposobnost evalviranja.
- Sposobnost vodenja testiranja.
- Sposobnost interpretiranja izidov preskusov in dajanja povratne informacije.
- Sposobnost vključevanja izidov testov v svetovalni proces.

*Standard B 4: Interaktivne tehnike in metode usposabljanja*

- Znanje o različnih didaktičnih prijemih.
- Sposobnost izpeljave posameznih delov usposabljanja z uporabo različnih metod.
- Sposobnost motiviranja udeležencev.
- Sposobnost uporabe različnih medijev. (samostojno učenje, e-učenje idr.)

*Standard B 5: Temeljno znanje o družboslovnih vedah*

- Temeljno znanje statistike.
- Temeljno znanje o metodah raziskovanja.
- Sposobnost uporabe raziskovalnih izsledkov.



*Standard B 6: Obdelava (priprava) podatkov in evalviranje*

- Sposobnost priprave predstavitev z uporabo sodobne tehnologije.
- Znanje o ustvarjanju baz podatkov.
- Temeljne spretnosti uporabe interneta.
- Znanje o iskanju podatkov.

*Standard B 7: Obvladovanje medijev*

- Sposobnost uporabe osebnega računalnika, prenosnega računalnika, projektorja.
- Sposobnost uporabljati video- in avdioopreme.
- Sposobnost uporabe videokonferenčne opreme.

## **Kategorija C: Spretnosti svetovanja**

*Standard C 1: Organizacijske spretnosti*

- Temeljno znanje in spretnosti organizacije lastnega časa, ravnanje s finančnimi viri, obvladovanje kritičnih položajev, zavedanje lastnih sposobnosti.

*Standard C 2: Komunikacijske in socialne spretnosti*

- Temeljne komunikacijske spretnosti.
- Temeljne socialne spretnosti.

*Standard C 3: Spretnosti sporazumevanja po telefonu*

- Temeljne komunikacijske in svetovalne spretnosti.
- Praktično znanje o organizacijah, ki zagotavljajo telefonsko svetovanje.

*Standard C 4: Spretnosti analiziranja*

- Temeljne psihološke spretnosti svetovanja.





*Standard C 5: Sposobnost pomagati stranki, da spozna svoje zmožnosti*

- Temeljne psihološke spretnosti svetovanja.

*Standard C 6: Vodenje/upravljanje*

- Spretnosti vodenja.

*Standard C 7: Spretnosti vodenja intervjuja*

- Poznavanje tehnik intervjuvanja.

*Standard C 8: Etično ravnanje*

- Poznavanje temeljnih etičnih načel svetovanja.
- Temeljno znanje o pomenu etičnosti ravnanja v svetovanju.

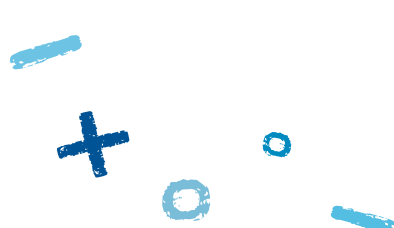
## **Kategorija D: Organizacijske spretnosti**

*Standard D 1: Spretnosti mreženja in timskega dela*

- Sposobnost za ohranjanje stikov z ljudmi.
- Znanje o različnih strokovnih področjih v svojem okolju in najpomembnejših nosilcih.
- Biti kooperativen in pripravljen popuščati.

*Standard D 2: Spretnosti skupinske dinamike*

- Spretnosti skupinske dinamike.
- Sposobnost za motiviranje skupine.
- Biti sposoben navezati aktivno sodelovanje.
- Sposobnost za reševanje problemov in nesporazumov.



### *Standard D 3: Obvladovanje časa*

- Sposobnost za načrtovanje in organiziranje dejavnosti.
- Sposobnost za prepoznavanje nujnih obveznosti in nalog.

### *Standard D 4: Potrebe trga dela*

- Poznavanje možnosti na trgu dela.
- Poznavanje virov izobraževanja za poklice.
- Ugotavljanje potreb strank in njihovih možnosti.
- Biti sposoben uporabljati znanje s tega področja v konkretnih okoliščinah.

## **Kategorija E: Zaposljivost – zaposlovanje**

### *Standard E 1: Spretnosti iskanja zaposlitve*

- Znanje o virih ponudbe delovnih mest.
- Znanje o formalnih zahtevah za prijavo na delovno mesto.
- Sposobnost poučiti stranko, da zna iskati delovno mesto glede na svoje sposobnosti in zmožnosti.

### *Standard E 2: Iskanje zaposlitvenih možnosti*

- Znanje o različnih virih ponudbe delovnih mest.
- Biti sposoben uporabljati različne notranje in zunanje mreže in vire za iskanje ponudbe konkretnih delovnih mest.

### *Standard E 3: Podpora samozaposlovanju*

- Temeljno znanje o vzpostavitvi podjetja.
- Znanje o organizacijah, ki pomagajo pri samozaposlovanju.

- Biti sposoben ugotoviti specifične kompetence za samozaposlitev in podjetništvo.

#### *Standard E 4: Podpora s spremljanjem*

- Biti sposoben ugotoviti strankine potrebe po izobraževanju za nadaljnji poklicni razvoj.

#### *Standard E 5: Nacionalne in mednarodne možnosti zaposlovanja*

- Znanje o nacionalnih in mednarodnih zaposlitvenih možnostih.
- Biti sposoben motivirati stranko, da izrabi možnosti za zaposlitev.
- Znanje o izpolnjevanju obrazcev.
- Znanje o možnostih za pridobitev štipendij (nacionalnih in mednarodnih).

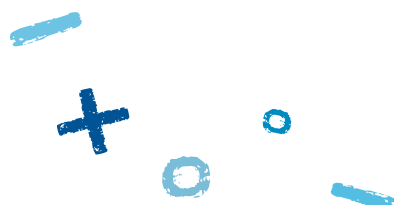
### **Kategorija F: Svetovalčeva osebnost**

#### *Standard F 1: Inicijativnost*

- Biti samozavesten.
- Biti ustvarjalen.
- Biti sprejemljiv za novosti in spremembe.
- Biti sposoben optimizma.
- Biti prožen in spontan.

#### *Standard F 2: Sposobnost dela pod pritiskom*

- Biti sposoben obvladati stres in frustracije.
- Zavedati se svojih zmožnosti in omejitev.
- Biti sposoben odpraviti svoje pomanjkljivosti.
- Biti sposoben samoocenjevanja in razvijanja samega sebe.



*Standard F 3: Samorefleksija.*

- Biti pošten do sebe in drugih.
- Biti brez strahu pred resničnostjo.
- Biti empatičen, skrben v ocenjevanju drugih ljudi.
- Biti strpen do kulturnih različnosti.
- Biti sposoben tvegati in obvladovati različne situacije.

*Standard F 4: Upravljanje časa*

- Sposobnost organiziranja časa.
- Dobra poučenost o vsem.
- Sposobnost prilagajanja spremembam.
- Sposobnost določanja prednostnih nalog.
- Sposobnost zbranosti in usmeritve na določene dejavnosti.

*Standard F 5: Empatija*

- Biti razumevajoč in skrben.
- Biti prožen, vključujoč in pozitivno razmišljajoč.
- Biti samozavesten.
- Biti pripravljen pomagati in hkrati znati določiti meje.
- Biti senzitiven.

*Standard F 6: Zanesljivost*

- Zaupati sebi.
- Biti strpen.

- Zavedati se etičnih pravil in jih upoštevati.
- Biti neposreden v osebnem svetovanju.
- Zavedati se pomena govornice telesa in biti sposoben dojemanja govornice telesa drugih.
- Biti natančen.

#### *Standard F 7: Brez obsojanja*

- Biti sposoben razviti objektivno mnenje o stranki.
- Zavedati se nekaterih psiholoških učinkov (npr. haloefekta).
- Biti sprejemljiv za kulturne različnosti in strpen.
- Biti razumevajoč.

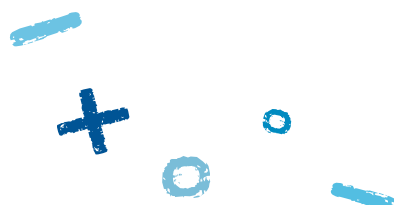
#### *Standard F 8: Prožnost*

- Biti sprejemljiv za spremembe.
- Biti brez strahu pred izkušnjami.
- Biti sprejemljiv za kulturne različnosti in strpen.
- Biti prožen pri uporabi informacij in jih uporabiti glede na potrebe strank.

### **Kategorija G: Uporaba informacij**

#### *Standard G 1: Poznavanje pomembnih virov informacij*

- Znati poiskati informacije po internetu.
- Poznavanje informacij o razvoju kariere in ustreznih baz podatkov.
- Poznavanje različnih spletnih portalov, ki so vir informacij.
- Poznavanje zaposlitvenih in svetovalnih virov.



*Standard G 2: Znanje o strategijah iskanja informacij*

- Znanje o strategijah iskanja informacij.
- Poznavanje zmogljivosti iskanja informacij na spletnih straneh.
- Poznati klasifikacijske sisteme različnih virov informacij za razvoj kariere.
- Znanje za iskanje po internetu.

*Standard G 3: Evalviranje in presojanje informacij*

- Poznavanje standardov za evalviranje – vrednotenje informacij.
- Poznavanje spletnega orodja za vrednotenje.
- Poznavanje posebnih potreb nekaterih ciljnih skupin.

*Standard G 4: Uporaba informacij, usmerjenih na določene ciljne skupine*

- Biti sposoben razumljivo predstaviti vsebino informacij.
- Zavedati se posebnih potreb strank in posameznih ciljnih skupin (težave s pismenostjo idr.).
- Biti sposoben povezati informacije z izkušnjami in znanjem nekaterih ciljnih skupin.