

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FILOZOFSKA FAKULTETA  
ODDELEK ZA PEDAGOGIKO IN ANDRAGOGIKO

**DIPLOMSKO DELO**

VPELJEVANJE MODELA SAMOEVALVACIJE V SVETOVALNO SREDIŠČE  
KOROŠKA

Študijski program:  
pedagogika – andragoška smer

Mentorica: red. prof. dr. Sonja Kump

ANITA NAVOTNIK

LJUBLJANA, 2010

## ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici **dr. Sonji Kump** za strokovno pomoč in usmerjanje pri nastajanju te diplomske naloge.

Ravno tako bi se zahvalila **Andragoškem centru Slovenije**, ki mi je omogočil zbiranje podatkov za empirični del diplomske naloge in vpogled v interna gradiva, ki sem jih uporabila pri pisanju.

Zahvalo dolgujem tudi zaposlenim na **Mocisu**, še posebej **Kristini Navotnik** in **Urški Novak**, ki sta mi velikodušno priskočili na pomoč z ustreznimi nasveti in me nenehno spodbujali h kritičnemu razmisleku o izbranem področju raziskovanja. Urški se prav posebej zahvaljujem še za lektoriranje.

Največja zahvala pa vsekakor velja moji družini: **očetu Branku** in **materi Mariji**, ki sta mi finančno in moralno stala ob strani skozi ves študij; ter **sestri Suzani** in **fantu Robertu** za neskončno razumevanje in potrpežljivost, ko sem pisala diplomsko nalogo. Hvala, ker ste verjeli vame v vseh mojih vzponih in padcih, me optimistično spodbujali ter mi nesebično pomagali.

Hvala tudi **Katji** ter vsem ostalim prijateljem in sorodnikom, ki ste mi skozi vsa ta leta stali ob strani; brez vaše pomoči mi ne bi uspelo.

Diplomsko nalogo posvečam svoji družini.

## **POVZETEK**

V pričujočem diplomskem delu je podrobno predstavljen model samoevalvacije kot eden ključnih dejavnikov za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti izobraževalnih organizacij. Med slednje se šteje tudi 14 svetovalnih središč v Sloveniji, ki tvorijo omrežje ISIO (informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih), kamor sodi tudi Svetovalno središče Koroška.

Predstavljeni model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih je povezan model štirih prijemov (akreditacija, spremljanje, samoevalvacija in zunanja evalvacija), ki združuje več ravni presojanja (nacionalno in regionalno ali lokalno), več nosilcev, predvsem pa različne naloge in dejavnosti glede na raven ali nosilca presojanja in razvijanja kakovosti.

V teoretičnem delu sem poleg zgoraj omenjenega opredelila tudi pojme evalvacije, samoevalvacije in kakovosti ter pojasnila njihovo povezavo in pomen tako v izobraževanju odraslih kot v svetovalni dejavnosti za odrasle.

V empiričnem delu oziroma študiji primera pa sem s pomočjo modela samoevalvacije preverila zadovoljstvo uporabnikov s svetovalnimi storitvami, ki jih nudi Svetovalno središče Koroška. Zanimalo me je, v kolikšni meri so svetovancem pridobljene informacije pripomogle k rešitvi njihovih vprašanj in ali je stik s svetovalnim središčem dejavnik za večanje vključenosti v vseživljenjsko učenje.

Učinki vpeljevanja modela samoevalvacije v Svetovalno središče Koroška so bili nadvse pozitivni. S pomočjo vpeljave so namreč ugotovili šibka področja svojega delovanja in jih sprejeli kot izziv za prihodnost, da bodo delovali še bolje in kakovostneje.

**Ključne besede:** samoevalvacija, evalvacija, kakovost, izobraževanje odraslih, Svetovalno središče Koroška, študija primera.

## **ABSTRACT**

This thesis presents a detailed model of self-evaluation as one of the key factors for the identification and assurance of quality of educational institutions. Among them also 14 counseling centers in Slovenia, which form an ISIO network (information and advice on adult education). One of these centers is the Counseling center of Koroška.

The introduced model of assessing and developing quality in counseling centers is based on four model approaches (accreditation, monitoring, self-evaluation and external evaluation) and has several levels of assessment (national and regional or local), several institutions, notably the various tasks and activities according to their level or institution assessment and quality development.

In the theoretical part, in addition to the contents mentioned above, I have also defined the terms of evaluation, self-evaluation and quality and explained their relationship and the importance of education in both the adult and the adult advisory activities.

In the case study I used the self-evaluation model to check user satisfaction with the advisory services offered by the Counseling center of Koroška. I was also interested in the extent of information which helped users to resolve their issues and whether is the contact with the counseling center a factor for increasing participation in the lifelong learning.

The effects of introduction of self-evaluation model in Counseling center of Koroška have been very positive. They discovered weak areas of center's operations and were taken as a challenge for the future, with the aim of improving their work and achieving even higher quality of service.

**Key-words:** self-evaluation, evaluation, quality, adult education, counseling center of Koroška, case study.

## KAZALO

<b>I. UVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>II. TEORETIČNI DEL</b> .....	<b>9</b>
<b>1. EVALVACIJA IN SAMOEVALVACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH</b> .....	<b>9</b>
1.1 OPREDELITVE EVALVACIJE .....	9
1.2 KLASIFIKACIJE EVALVACIJE.....	11
1.3 SAMOEVALVACIJA .....	15
1.3.1 Opredelitev samoevalvacije .....	15
1.3.2 Prednosti in slabosti samoevalvacije.....	17
1.3.3 Faze samoevalvacijskega procesa.....	19
1.3.4 Akcijski načrt.....	21
1.3.5 Samoevalvacijsko poročilo.....	23
1.3.6 Projekti s področja samoevalvacije.....	24
<b>2. KAKOVOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH</b> .....	<b>27</b>
2.1 OPREDELITEV POJMA KAKOVOST.....	27
2.2 MEDNARODNE IN NACIONALNE SMERNICE RAZVOJA KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI.....	30
2.3 RAZVOJ KAKOVOSTI V ORGANIZACIJAH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH.....	32
2.4 POMEN OPREDELITVE KAKOVOSTI SVETOVALNIH SREDIŠČ.....	34
2.4.1 Vrednote svetovalnih središč.....	37
2.4.2 Poslanstvo svetovalnih središč.....	40
2.4.3 Vizija svetovalnih središč.....	42
2.5 PRESOJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH .....	45
<b>3. MODEL PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V INFORMIRANJU IN SVETOVANJU V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH</b> .....	<b>49</b>
3.1 RAZLOGI, VIDIKI, IZHODIŠČA IN CILJI ZA PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH.....	49
3.2 TEMELJNA VSEBINSKA ZGRADBA MODELA ZA PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI V OMREŽJU SVETOVALNIH SREDIŠČ .....	51
3.3 RAVNI IN NAČINI OPREDELJEVANJA, PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI .....	55
3.3.1 Samoevalvacija v modelu kakovosti v svetovalnih središčih .....	57
<b>4. INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH</b> .....	<b>62</b>
4.1 INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V PROCESU VSEŽIVLJENJSKEGA UČENJA .....	62
4.2 PREDSTAVITEV PROJEKTA INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH .....	64
4.3 LOKALNA SVETOVALNA OMREŽJA .....	65

<b>III. EMPIRIČNI DEL</b> .....	<b>68</b>
<b>5. OPREDELITEV IN NAMEN RAZISKOVANJA</b> .....	<b>68</b>
5.1 PREDMET IN CILJ RAZISKOVANJA.....	68
5.2 RAZISKOVALNE HIPOTEZE.....	68
<b>6. METODOLOGIJA</b> .....	<b>69</b>
6.1 OPIS ANKETIRANCEV .....	69
6.2 ZBIRANJE PODATKOV .....	71
<b>7. PREDSTAVITEV SVETOVALNEGA SREDIŠČA KOROŠKA</b> .....	<b>72</b>
7.1 CENTER VSEŽIVLJENJSKEGA UČENJA KOROŠKA.....	72
7.2 SVETOVALNO SREDIŠČE KOROŠKA.....	73
7.2.1 Presojanje in razvijanje kakovosti svetovalnega središča Koroška.....	74
7.2.2 Načrtovanje samoevalvacije v svetovalnem središču Koroška.....	74
7.2.3 Prva presoja kakovosti svetovalnega središča Koroška.....	75
<b>8. REZULTATI IN INTERPRETACIJA</b> .....	<b>78</b>
8.1 ZADOVOLJSTVO SVETOVANCEV .....	78
8.2 PRISPEVEK SVETOVALNEGA SREDIŠČA K REŠITVI SVETOVANČEVEGA PROBLEMA .....	83
8.3 POVEČANA VKLJUČENOST SVETOVANCEV V VSEŽIVLJENJSKO UČENJE .....	84
8.4 NEKAJ SPOROČIL SVETOVANCEV .....	86
<b>IV. SKLEPNE UGOTOVITVE Z ZAKLJUČKOM</b> .....	<b>88</b>
LITERATURA IN VIRI.....	94
KAZALO SLIK.....	99
KAZALO TABEL .....	100
PRILOGE.....	101

## ***I. UVOD***

Dandanes nam je že samoumevno, da se moramo izobraževati in usposabljeni vse življenje, zato je še toliko bolj pomembno, da imamo na razpolago čim večje število izobraževalnih organizacij, ki nam nudijo čim bolj kakovostne storitve. Ker postajajo uporabniki hkrati tudi vedno bolj ozaveščeni in kritični, je to samo še dodaten argument za zvišanje in vzdrževanje nivoja kakovosti izobraževanja odraslih in izobraževanja nasploh.

Vedno hitrejši tempo sodobnega življenja zahteva nenehno pridobivanje informacij in izpopolnjevanje znanja, da bi lahko polno in ustvarjalno delovali v osebni, poklicni in družbeni življenju. Eden izmed pogojev, ki učinkovito pripomorejo k vključenosti in uspešnosti odraslih v vseživljenjskem učenju, je zagotovo zagotovljen preprost dostop do kakovostnega informiranja in svetovanja o različnih možnostih za izobraževanje in učenje, ki odraslemu olajša sprejemanje odločitev.

Na kratko lahko opredelimo informiranje kot podajanje informacij, ki jih posameznik potrebuje pri odločanju za izobraževanje, med izobraževanjem ali učenjem in po izobraževanju. Svetovanje pa predstavlja dejavnost, v kateri posamezniku posredujemo informacije ter mu pomagamo le-te tudi razumeti in ovrednotiti; vodimo ga pri odločanju, povezanim z izobraževanjem ali učenjem, mu pomagamo pri sprejemanju odločitev in odgovornosti za rešitev težav.

Ustrezne, natančne in kakovostne informacije, nasvet in pomoč strokovnjakov v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih širom Slovenije lahko mnogokrat pomagajo najti pravo pot. Za čim višjo kakovost dela v omrežju ISIO (v nadaljevanju: informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih) – poleg njih samih – skrbi tudi Andragoški center Slovenije. V ta namen so skupaj razvili celovit model presojanja in razvijanja kakovosti v mreži vseh štirinajstih slovenskih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih z namenom razvoja kakovosti svetovanja na področju izobraževanja in učenja.

Kot del omrežja ISIO je tudi Svetovalno središče Koroška pomemben ponudnik brezplačnega in zaupnega informiranja in svetovanja o izobraževanju in učenju za odrasle – na Koroškem. Pri tem je velik poudarek tudi na kvaliteti ponujenih storitev, zato me je zanimalo, kako ocenjujejo kakovost ponudbe tisti, katerim je njihova dejavnost dejansko namenjena. Tako

sem se odločila, da preverim zadovoljstvo s kakovostjo ponudbe med uporabniki Svetovalnega središča Koroška.

V skladu s tem je osrednja točka moje diplomske naloge proučevanje samoevalvacijskega modela presojanja in razvijanja kakovosti ISIO, ki se je leta 2009 začel vpeljevati v omrežje 14 svetovalnih središč v Sloveniji – eno izmed njih je tudi Svetovalno središče Koroška - z namenom razvoja kakovosti svetovanja na področju izobraževanja in učenja.

Cilj moje raziskave je ugotoviti obstoječe stanje na področju zagotavljanja in preverjanja kakovosti v Svetovalnem središču Koroška in odgovoriti na zastavljena vprašanja:

- Ali so svetovanci zadovoljni z informacijami, ki so jih dobili v Svetovalnem središču Koroška?
- Ali so svetovancem informacije, ki so jih dobili v Svetovalnem središču Koroška, pomagale, da so rešili svoj problem?
- Ali je svetovalna pomoč Svetovalnega središča Koroška odraslim pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in/ali neformalno učenje?

Na podlagi preučene strokovne literature in sodelovanja na delavnicah »Usposabljanja za samoevalvacijo v svetovalnih središčih ISIO« sem postavila tri hipoteze, ki jih bom preverjala skozi naslednja poglavja:

- Večina vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami Svetovalnega središča Koroška.
- Večina vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč Svetovalnega središča Koroška pripomogla k rešitvi njihovega problema.
- Svetovalna pomoč Svetovalnega središča Koroška je odraslim pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.

V diplomski nalogi bom najprej opredelila evalvacijo in samoevalvacijo v izobraževanju odraslih. Evalvacijo bom predstavila kot ključen proces pri vzpostavljanju določenega sistema vodenja kakovosti, samoevalvacijo pa kot vedno bolj uporaben način za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti. V ta namen bom predstavila njene prednosti in slabosti, razložila bom faze samoevalvacijskega procesa, se podrobneje dotaknila akcijskega načrta in samoevalvacijskega poročila ter na kratko predstavila nekatere najvidnejše projekte s tega področja.



Nato se bom natančneje posvetila kakovosti in pomenu opredelitve le-te za svetovalna središča. V ta namen bom pojasnila pomen definiranja vrednot, poslanstva in vizije za svetovalna središča.

Nadaljevala bom z opisom strukture modela presojanja in razvijanja kakovosti v ISIO (informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih). Poleg temeljne vsebinske zgradbe bom osvetlila razloge, vidike, izhodišča in cilje za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ter predstavila ravni in načine opredeljevanja, presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti, s poudarkom na samoevalvaciji.

Nenazadnje bom pojasnila pojma informiranja in svetovanja v izobraževanju odraslih in ju povezala z vseživljenjskim učenjem. Opisala bom delovanje omrežja ISIO in lokalnih svetovalnih omrežij.

V drugem, empiričnem delu oziroma študiji primera bom predstavila delovanje Svetovalnega središča Koroška, kjer bom prikazala tudi rezultate prve presoje kakovosti, ki so bili podlaga za moje nadaljnje raziskovanje. Slednje je temeljilo modelu samoevalvacije kot eni izmed možnih rešitev za zvišanje kakovosti. S pomočjo ankete bom preverila zadovoljstvo uporabnikov s svetovalnimi storitvami, ki jih nudi Svetovalno središče Koroška. Ugotavljala bom, v kolikšni meri so svetovancem pridobljene informacije pripomogle k rešitvi njihovih vprašanj. Zanimalo pa me bo tudi, ali je stik s svetovalnim središčem dejavnik za večanje vključenosti v vseživljenjsko učenje.

Menim, da danes ni več dilema ali mora organizacija skrbeti za nenehno izboljševanje svoje kakovosti ali ne. Vprašanje je samo, kakšen pristop bo izbrala. V pomoč so lahko že uveljavljeni koncepti in modeli, ki jih je seveda potrebno prilagoditi lastnim potrebam in v skladu z njimi tudi razvijati.

Skozi diplomsko delo bom zato skušala prikazati, zakaj menim, da je model samoevalvacije eden najprimernejših pristopov za zagotavljanje kakovosti v Svetovalnem središču Koroška, omrežju ISIO in izobraževalnih organizacijah nasploh.

## ***II. TEORETIČNI DEL***

### **1. EVALVACIJA IN SAMOEVALVACIJA V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH**

Vsekakor je evalvacija eden od najbolj razširjenih načinov ugotavljanja in orodij za zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju. Njena značilnost je, da je izhodiščni pomen na videz enostaven in vsakomur razumljiv, zato pa se zaplete pri razlagi in uporabi evalvacije (Štrajn 2000, str. 6).

#### **1.1 OPREDELITVE EVALVACIJE**

Pregled različne strokovne literature o evalvaciji pokaže, da ni povsem enotne definicije, s katero bi soglašali različni avtorji. Temu pritrjuje tudi Courtenay (1996, str. 839) s svojo izjavo, da obstaja toliko definicij evalvacije v izobraževanju odraslih, kolikor je posameznikov in skupin, ki skušajo prikazati njen pomen. Teoretiki imajo na evalvacijo namreč zelo različne poglede, praktiki pa različna mnenja o tem, kako bi se je lotili.

Cronbach evalvacijo opredeli kot zbiranje in uporabo informacij za sprejemanje odločitev o izobraževalnem programu, Stufflebeam pa pravi, da je evalvacija proces, s pomočjo katerega si priskrbimo informacije, ki nam služijo pri sprejemanju odločitev (povzeto po Možina 2003, str. 98). Možina v svojem magistrskem delu (2002) predstavi tudi Eastonov izobraževalni vidik kurikularne evalvacije, ki trdi, da je dobra evalvacija sama po sebi lahko sinonim za dobro nadaljnje izobraževanje zaposlenih.

Vilič Klenovšek (1996, str. 27) razume evalvacijo kot proces vrednotenja tega, kar je predmet analize in kot proces zbiranja informacij za odločanje o spreminjanju ali potrditvi predmeta analize, na osnovi vnaprej opredeljenih ciljev in meril vrednotenja.

Marentič Požarnik (1999, str. 21) pravi, da lahko evalvacijo opredelimo kot sistematično zbiranje podatkov o nekem pojavu z namenom dati o njem vrednostno sodbo in/ali ga na podlagi tega tudi izboljšati.

Kump (2000a, str. 86) meni, da je evalvacija sredstvo za zagotavljanje in izpopolnjevanje kakovosti. Evalvacija na področju izobraževanja odraslih mora upoštevati značilnosti te vrste izobraževanja, kajti udeleženci izobraževalnega procesa naj bi imeli aktivno vlogo tudi pri evalvacijskem procesu.

Kot najbolj celotno predstavljam opredelitev evalvacije avtorja C. E. Beeby, ki jo kot tako pojmujeta tudi Woolf (1996) in Ivančič (2000, str. 199). Beeby pravi, da je evalvacija sistematično zbiranje in interpretacija dokazov kot del procesa, ki vodi k presojanju vrednosti z vidika akcije (Ivančič 2000, str. 200). Ta definicija temelji na štirih temeljnih dejavnikih (povzeto po Ivančič 2000, str. 200):

- a) sistematičnost:** implicira, da je informacija, ki je potrebna, definirana z določeno stopnjo natančnosti in da bodo aktivnosti načrtovane;
- b) interpretacija dokazov:** predpostavlja kritično obravnavanje, ki se včasih pri evalvaciji tudi spregleda. Zbiranje podatkov samo po sebi namreč še ni evalvacija. Ključnega pomena je namreč interpretiranje informacij o tem, kako je neki program uspešen pri doseganju ciljev.
- c) presojanje vrednosti:** je osredotočeno na presojanje ciljev izobraževalnega programa. Prav tako pa ne gre pozabiti na drugo vrsto presojanja, ki zajema odločitve o prihodnji politiki in akciji.
- d) usmerjenost v akcijo:** ločuje med dejavnostjo, ki se konča s presojo vrednosti brez specifične povezanosti z akcijo, in dejavnostjo, ki se načrtno izvaja zaradi prihodnje akcije. Evalvacija v izobraževanju se obravnava kot tipično usmerjena k sprejemanju odločitev, saj se izvaja zaradi izboljšanja izobraževalne politike in prakse.

Ivančič (2000, prav tam) opozarja tudi na dejstvo, da čeprav ni splošne mednarodne definicije evalvacije v izobraževanju odraslih, se zdi, da sta določanje in zbiranje informacij o programu zaradi odločanja o prihodnosti kakega programa in določanja njegove vrednosti in prednosti, dva kritična elementa, ki sta skupna vsem definicijam.

Opazimo lahko, da je v ospredju sistematičen proces zbiranja podatkov, na podlagi katerih vrednotimo in »ocenjujemo«, kakšne so možnosti za izboljšavo procesa izobraževanja oziroma izobraževalnega programa. Gre tudi za ugotavljanje, v kolikšni meri so uresničeni

cilji, ki smo jih postavili na začetku izobraževanja. Prek evalvacije kot procesa lahko ugotovimo, kako kakovosten je nek izobraževalen program in posredno lahko tako sklepamo na kakovost celotne izobraževalne organizacije. Glede na dejstvo, da vloga izobraževanja odraslih postaja vse večja, je evalvacija pomemben faktor v razvijanju kakovosti na področju izobraževanja odraslih (Možina, 2003).

V preteklosti je evalvacija izobraževanja odraslih merila predvsem učinkovitost izobraževalnih programov, katerih namen je bil zgolj zbiranje podatkov in ne izboljševanje kakovosti. V današnjem času pa je pomen evalvacije med drugim tudi v tem, da bi rezultati pripomogli predvsem k izboljšanju kakovosti izobraževanja odraslih. V evalvacijskem procesu morajo sodelovati vse zainteresirane strani (udeleženci izobraževanja, delodajalci, država, izobraževalci, vodstvo izobraževalne organizacije), le tako je evalvacija lahko prepričljiva, kredibilna in uporabna (Kump 2000a, str. 88). Zato avtorica nadalje (prav tam, str. 89) poudarja, da se izhodišča novih pristopov v evalvaciji izobraževanja od tradicionalnih razlikujejo po tem, da so upoštevane različne interesne skupine, ki imajo različna izhodišča, vrednote in pričakovanja ter s tem povezane različne predstave o namenu in ciljnih izobraževanja odraslih. Z navedenim se strinja tudi Medveš (2000, str. 14), ki poleg tega poudari še, da je cilj novejših pristopov zagotavljanje kakovosti, pot do tega pa nedvomno vodi preko ugotavljanje kakovosti.

Menim, da je za izobraževalne organizacije ena izmed pglavitnih prednosti evalvacije pridobitev pozitivnih in negativnih povratnih informacij na objektivni način. Evalvacija jim tako predstavlja učinkovito orodje za spreminjanje in izboljševanje aktivnosti izobraževanja in usposabljanja.

## **1.2 KLASIFIKACIJE EVALVACIJE**

Različne evalvacijske analize poskušajo v literaturi razvrščati po določenih merilih v različne *vrste evalvacij*. Nekatere izmed njih na kratko prikazujem v nadaljevanju:

### **Zunanja in notranja evalvacija**

Evalvacija se deli glede na to, kdo izvaja evalvacijo, na zunanjo in notranjo evalvacijo. O zunanji evalvaciji govorimo takrat, ko jo izvajajo vladne komisije ali ustanove, različni neodvisni inštituti ali agencije, notranjo evalvacijo (samoevalvacijo) pa izvajajo sami izvajalci

programov s pomočjo zunanjih izvedencev. Zunanjo evalvacijo torej izvaja evalvator, ki ni iz institucije, kjer se izvaja ali oblikuje program – običajno so to izvedenci iz univerzitetnih, vladnih ali nevladnih inštitutov. Notranjo evalvacijo izvajajo izvajalci programov, skratka ljudje iz institucij, kjer se program izvaja. Prednost notranje evalvacije je temeljita seznanjenost evalvatorja s programom, ki ga bo evalviral. Prednost zunanje evalvacije je morda večja usposobljenost izvedencev za evalvacijo, čeprav se mora tudi zunanji evalvator dobro seznaniti s predmetom evalvacije in udeleženci programa (Kump 2000c, str. 21).

### **Evalvacija na ravni institucije in evalvacija na ravni programa**

Evalvacija lahko poteka v izobraževanju odraslih na več ravneh, in sicer na ravni programa (programska evalvacija) in na ravni institucije (institucionalna evalvacija). Na kateri ravni bomo izvajali evalvacijo, je odvisno od namenov le-te. Če bo naš namen preverjanje načina, kako se zagotavlja kakovost, bomo izvedli evalvacijo na ravni institucije. Če pa bo naš namen globlje razumeti vsebino in povratne informacije o izobraževalnem programu, bomo izvedli evalvacijo programa (Kump v Zorić 2004, str. 18). V programsko evalvacijo je potrebno vključevati različne interesne skupine, kot so: udeleženci izobraževanja, delodajalci, strokovna društva, izobraževalci, vodstvo, administracija izobraževalnih institucij ipd. Institucionalna evalvacija pa vključuje programsko evalvacijo in postopno prehaja na raven institucije. Namen institucionalne evalvacije je ugotoviti, ali ima izobraževalna institucija vzpostavljene mehanizme in postopke za notranjo evalvacijo kakovosti poučevanja, učenja, raziskovanja, vodenja, upravljanja itd. Pomanjkljivost se kaže v tem, da ne zagotavlja priporočil za izpopolnjevanje programov. Zato je najbolje institucionalno evalvacijo dopolnjevati s programsko (Kump v Zorić 2004, str. 19).

### **Formativna in sumativna evalvacija**

Glede na to, kdaj se izvaja, se evalvacija deli na formativno in sumativno evalvacijo. Formativna ali tudi procesna evalvacija se izvaja med potekom izobraževalnega programa z namenom izboljšave le-tega (Možina v Zorić 2004, str 19). Namen formativne evalvacije je izpopolnjevanje programov, namen sumativne evalvacije pa je ugotavljanje učinkovitosti programov, ki vodi v odločitve, ali naj se programi ukinejo ali nadaljujejo (Kump 2000c, str. 22).

## **Makro- in mikro evalvacija**

Izhodišče delitve evalvacije na makro- in mikroevalvacijo je v tem, ali z evalvacijo zajamemo celoten sistem, ki je predmet preučevanja, ali le posamezen del tega sistema. Pri makroevalvacijah gre za preučevanje celotnega sistema (splošna, širša vprašanja). Mikroevalvacije pa vključujejo proučevanje posameznih delov v večjem sistemu (Savičević v Vilič Klenovšek, 1997, str. 27).

## **Vrste evalvacij, ki so povezane s cilji, ter vrste evalvacij, ki so povezane z nalogami**

Nekateri avtorji opredeljujejo evalvacijo glede na opredeljene cilje, ki so izhodišče evalvacije. V izobraževanju je H. S. Bholu ponudil zelo razčlenjeno delitev evalvacije z vidika dveh meril, z vidika opredeljenih ciljev in nalog, ki so predmet evalvacije.

Po teh dveh merilih Bholu opredeli 11 vrst evalvacij (Bholu v Vilič Klenovšek, 1996, str. 27):

1. ocenjevanje potreb,
2. pregled ekonomskih, socialnih in kulturnih izhodišč,
3. evalvacija učenja,
4. testiranje dosežkov in stališč,
5. evalvacija osebja,
6. kurikularna evalvacija,
7. institucionalna in organizacijska evalvacija,
8. vrednotenje izdelkov,
9. vrednotenje učinkov (vplivov),
10. vrednotenje stroškov,
11. samoevalvacija (samovrednotenje).

Posamezne vrste evalvacij ne opredeli le glede na cilj oz. nalogo dejavnosti, procesa, ki ga evalviramo, temveč tudi glede na subjekt, ki je predmet evalvacije ali glede na posamezen element procesa, ki ga evalviramo.

Z razvojem in uvajanjem evalvacije so se v preteklosti razvili različni *modeli evalvacije*. Ti vključujejo različne pristope in vrste evalvacij, odvisno od njihovih ciljev in teoretskih paradig, ki so izhodišče evalvacije. V nadaljevanju predstavljam le nekatere od njih.

**Model ciljno usmerjene evalvacije** jemlje cilje programa kot določene in skuša izmeriti, v kolikšni meri so bili cilji uresničeni. Tako cilji (tisti, ki jih postavijo oblikovalci programov) postanejo kriteriji uspeha. Uspeh programa torej merimo z (ne)skladnostjo učinkov z danimi

cilji. Cilji pa se ne nanašajo le na končne učinke, ampak poznamo tudi vmesne – procesne cilje. Ciljno usmerjena evalvacija upošteva definirane cilje posameznega programa in ocenjuje, ali so bili posamezni cilji doseženi (Kump 2000c, str. 21).

**Model evalvacije, usmerjene na odločanje** strukturira evalvacijo glede na konkretno odločitev, ki jo je potrebno sprejeti, kar običajno pomeni odločitve politikov izobraževanja ali vodstva šol. Predpostavka tega modela je, da bo takšna evalvacija povečala izkoriščenost njenih rezultatov. Med metodami se uporabljajo vprašalniki ali intervjuji, evalvator daje prednost proučevanju naravne variacije v programskem okolju tako, kot da bi organiziral eksperiment (prav tam).

**Model uporabniško usmerjene evalvacije** (ali model evalvacije brez ciljev in tudi ocena potreb) se je razvil kot odgovor na ciljno usmerjeno evalvacijo. Patton navaja štiri vzroke za uporabo tega pristopa: izognemo se tveganju, da bi proučevali le ozko določene programske cilje, pri tem pa zgrešili pomembne nepredvidene učinke; odstranimo negativno konotacijo, ki je predpisana odkritju nepredvidenih učinkov; izključimo pristranost v dojetanju, ki jo v evalvacijo prinese poznavanje ciljev; skozi pogoje osvobojenosti od ciljev ohranimo objektivnost in neodvisnost evalvatorja (prav tam).

Predstavitev različnih klasifikacij evalvacij kaže, da je evalvacija v izobraževanju kompleksen proces, ki v praktični izvedbi težko naenkrat zaobseže vse potrebne elemente, subjekte, faze idr. procesa, dejavnosti, ki so predmet evalvacije. Zato so posamezne evalvacije navadno le en segment kompleksnega procesa izobraževanja, ki kot take omogočajo odgovore na povsem določena vprašanja. V vsakem položaju posebej pa je nujno in smiselno presoditi, kaj vse je treba vključiti v evalvacijo z vidika ciljev in nalog, ki si jih v evalvaciji določimo (Vilič Klenovšek, 1996, str. 27).

Mislim, da je evalvacija kot proces bistvenega pomena pri vzpostavljanju določenega sistema vodenja kakovosti, še posebej, ko o tem govorimo v kontekstu izobraževanja odraslih. Po mojem mnenju je evalvacija npr. izobraževalnih programov za odrasle zelo pomembna z vidika kakovosti, saj si odrasli, ki izobraževanju namenijo svoj čas in denar, ne morejo privoščiti manj kakovostnega izobraževanja, poleg tega pa tudi sama država čedalje bolj poudarja pomen kakovostnega izobraževanja (Kump 2000a, str. 86).

V nadaljevanju se bomo podrobneje posvetili samoevalvaciji, metodi, ki se je iz nepoznanega pojma prelevila v vedno bolj priznan in uporaben način za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti.

### **1.3 SAMOEVALVACIJA**

Samoevalvacija ali samoocenjevanje se uporablja kot sopomenka notranjemu presojanju kakovosti. Pomen tega procesa je v izvajanju sistematičnih postopkov, v katerih izobraževalna organizacija sama presodi/oceni svojo kakovost ter na tej podlagi načrtuje in vpelje potrebne izboljšave in razvojne ukrepe (Možina 2009a, str. 101). Samoevalvacija ni uporabljena le v individualnem, ampak tudi v skupinskem smislu, saj gre za skupinsko zbiranje podatkov (Macbeath in Mcglynn 2006, str. 23).

#### **1.3.1 Opredelitev samoevalvacije**

Samoevalvacija torej zagotavlja instituciji okvir za oblikovanje lastne definicije kakovosti, za doseg lastnega poslanstva in ciljev. Je proces opredeljevanja, zbiranja in analiziranja kvalitativnih in kvantitativnih informacij, ki vodi v izpopolnjevanje, izboljšanje kakovosti na vseh področjih (Kump 2000b, str. 151).

Musek Lešnik in Bergant (2001, str. 9) pa samoevalvacijo opredelita kot strokovni postopek ocenjevanja, s pomočjo katerega vzgojno-izobraževalne organizacije same načrtno in sistematično pridobijo podatke o kakovosti svojega dela. Pravzaprav gre za mehanizem neprestanega zbiranja ter analiziranja informacij z namenom pridobiti oceno trenutnega stanja ter pomeni osnovo za nadaljnje načrtovanje.

Nadalje pravita (prav tam, str. 9), da je bistven in integralen element dobrega poučevanja, smotrnega učenja ter učinkovitega vodenja vzgojno – izobraževalne organizacije prav dobra samoevalvacija. Le-ta:

- podpira učinkovito učenje in poučevanje,
- zagotavlja vodeno in nadzorovano uvajanje sprememb,
- pomaga zastavljati realistična pričakovanja, cilje in zahteve,
- spodbuja organizacijo k čim učinkovitejši uporabi sredstev, ki jih ima na razpolago.



Samoevalvacija je ena od najbolj dinamičnih gibal organizacije. Dobro premišljena, zrela samoevalvacija je nepogrešljiv del organizacijske kulture uspešne in učinkovite organizacije, saj slednji omogoča, da sama prepozna svoje močne točke in slabosti ter nenehno izkorišča lastne prednosti in močna področja, hkrati pa premaguje in krepi šibka področja (povzeto po Musek Lešnik in Bergant 2001, 9–18).

V Evropskem vodniku po samoevalvaciji za izvajalce poklicnega in strokovnega izobraževanja (Ravnmark, 2003) opozarjajo na naslednje pogoje za uspešno samoevalvacijo, ki še kako veljajo tudi za svetovalna središča:

- *Opredeljeno poslanstvo, vizija in vrednote*, ki dajejo odgovore na vprašanja, kot sta: »Zakaj sploh delujemo?«; »Kakšni so naši cilji?« Prav ti odgovori namreč predstavljajo izhodišče za načrtovanje procesa samoevalvacije.
- *Sodelovanje vodstva*, ki ima aktivno vlogo in vidni interes, saj mora biti intenzivno in očitno vpleteno v samoevalvacijo.
- *Avtonomija* organizacije in zaposlenih, saj so sami najbolj odgovorni za kakovostno delo.
- *Dialog* kot potreben pogoj za samoevalvacijo, ki je lahko tudi eden izmed uspešnih izidov procesa samoevalvacije. Dialog vodi v odprto in iskreno delovno ozračje s sprejemanjem drugačnosti in spoštovanjem dela med sodelavci.
- *Dokazila* (dosežki na maturi, zapisniki, dnevniki...) pomenijo osnovo za odločanje. Izjava, kot je recimo: »Zelo dobro poučujemo, saj vsi tako pravijo!«, je lahko sprejemljiva le, če jo spremlja vsa potrebna dokumentacija – ovrednoteni rezultati anketnih vprašalnikov, analiza šolskih dnevnikov ... Če teh evidenc ni, je njihova pridobitev prednostno področje za izboljšavo.

Po Musek Lešnik in Bergant (2001, str. 43) je temeljni namen samoevalvacije vzgojno-izobraževalne organizacije ugotavljanje, zagotavljanje in izboljševanje kakovosti vzgojno-izobraževalnega procesa, poučevanja in učenja. Zato so v ospredju zanimanja samoevalvacije vse tiste dejavnosti, procesi in danosti, ki so povezani z vzgojno-izobraževalnim delom, predvsem s poučevanjem in učenjem.

Zato mora samoevalvacija prepoznati in priznati ne le močna področja organizacije, uspehe in dosežene cilje organizacije, ampak tudi slabosti organizacije in priložnosti, ki se ji odpirajo.

Vse to pa mora voditi k realističnemu, jasnemu in uresničljivemu akcijskemu načrtu za ohranjanje, zagotavljanje in izboljšanje kakovosti in h konkretnim akcijam ter dejanjem.

Medveš (2000, str. 17) v skladu s tem opozarja, da samoevalvacija ne sme postati nekakšna samokritika ali celo samoobtoževanje.

Samoevalvacijo razumem kot osnovo za celosten pristop k sistemskemu ugotavljanju in zagotavljanju kakovosti izobraževalne dejavnosti, kot proces vrednotenja lastnega dela, ki z redno uporabo omogoča vseživljenjsko izpopolnjevanje in učenje.

### **1.3.2 Prednosti in slabosti samoevalvacije**

Možina v svoji doktorski disertaciji (2009a, str. 107–108) odlično povzema nekatere doslej klasificirane (po Kump, Macbeath in McGlynn, Musek Lešnik in Bergant, Možina in Klemenčič ter drugi) prednosti in slabosti notranjega presojanja in razvijanja kakovosti oziroma samoevalvacije.

*Prednosti:*

- Prednost samoevalvacije je v tem, da jo izpeljujejo zaposleni (notranji evalvatorji), ki dobro poznajo izobraževalni program, projekt in ukrep in tudi okoliščine, v katerih se projekt izpeljuje.
- Poleg motivacijskega vidika ima samoevalvacija še eno veliko prednost pred sistemi zunanjega presojanja kakovosti. Pri zunanjem presojanju kakovosti organizacije, še posebno, če ima ta za organizacijo pomembne posledice, postaneta pogosto postopek dokazovanja doseganja kakovosti in čim boljša ocena poglavitna cilja organizacije. Pri samoevalvaciji je drugače. Postopek ugotavljanja in ovrednotenja kakovosti je vedno le sredstvo, končni cilj pa je predvsem izboljševanje in razvoj kakovosti.
- S pomočjo samoevalvacije postane skrb za kakovost organizacije odgovornost vseh zaposlenih, ne le izbranih posameznikov (ravnateljev, inšpektorjev).
- Samoevalvacija lahko pomaga izobraževalnim organizacijam izboljšati procese odločanja in njihovo učinkovitost, krepi vlogo zaposlenih pri sprejemanju odločitev, pospešuje njihovo medsebojno sodelovanje.

- Samoevalvacija spodbuja izobraževalne organizacije, da prevzamejo dejavno odgovornost do svojih udeležencev in širše skupnosti in s tem izrazijo svojo integriteto in kredibilnost.
- Dobra samoevalvacija prepozna in osvetli močna in šibka področja organizacije v zvezi z omejitvami in zmožnostmi, v kateri organizacija deluje. Hkrati pa ponuja tudi akcijski načrt za poudarjanje, ohranjanje in krepitev močnih točk ter za odpravljanje napak in izboljševanje šibkih točk.
- Pospešuje resno in vsebinsko diskusijo med zaposlenimi, vodstvom organizacije in zunanjimi partnerji (zunanja organizacija, ki svetuje in pomaga pri izpeljavi samoevalvacije).
- Vsem vpletenim tudi omogoča, da ustvarjalno prispevajo k načrtovanju in izboljšavam na ravni manjših enot (skupin, oddelkov), celotne organizacije in širše skupnosti.

*Slabosti, pomanjkljivosti in omejitve:*

- Samoevalvacija lahko postane pomemben dejavnik rasti in razvoja le, če se vnaprej razrešijo ključna vprašanja in sprejmejo dogovori, ki v organizaciji ustvarjajo zaupanje, ustrezno kulturo in ugodno ozračje. Le tako lahko od vseh udeležencev pričakujemo, da bodo sprejeli spoznavanje šibkih točk in slabosti kot sestavino kulture učenja na napakah, ki omogoča poglobljene vsebinske razprave v organizaciji.
- Samoevalvacija prinaša veliko povratnih informacij, pozitivnih in negativnih. Zato je pomembno, da se organizacija, ki se loti samoevalvacije, pripravi na rezultate in se z njimi sprijazni ne glede na to, ali so zanjo ugodni ali ne.
- Pomembna čer, ki lahko ogrozi uspeh samoevalvacije ali celo odločitev zanjo, je strah pred morebitnim odkritjem šibkih točk in slabosti posameznikov, strah pred konflikti in morebitnimi posledicami. Ob splošnih povratnih informacijah, ki se nanašajo na vso organizacijo, samoevalvacija namreč podaja tudi osebne povratne informacije, ki se nanašajo na posameznike.
- Pri vsakem ocenjevanju je možnost boljše ali slabše ocene. Zato lahko k uspehu samoevalvacije pripomore splošno ozračje v organizaciji, ki: (1) priznava zaposlenim pravico do uspehov in neuspehov; (2) razume, da je odkritje šibkih točk in soočenje z njimi prvi korak na poti k njihovem uspešnemu premagovanju; (3) poudarja, da bo vsak posameznik na tej poti dobil podporo organizacije.
- Past tovrstnih načinov, če ne vsebujejo tudi zunanjih prvin, je ta, da lahko pripeljejo do samozadovoljstva z doseženim, to pa ni vedno objektivno in realno, pač pa je lahko

tudi posledica pomanjkanja znanja, ambicioznosti in pomanjkanja primerljivosti z dosežki drugih.

Kot lahko vidimo, prednosti samoevalvacije sicer odtehtajo slabosti, a vseeno moramo biti pozorni predvsem na slednje. Menim, da lahko prav omejitve uporabimo kot predloge za izboljšanje. Zavedanje pomanjkljivosti in pripravljenost soočiti se z njimi je namreč prvi, a zelo pomemben korak na poti k izboljšanju lastne kakovosti in uspešnosti.

### **1.3.3 Faze samoevalvacijskega procesa**

Vsaka organizacija se sicer lahko sama odloči, na kakšen način bo potekala samoevalvacija, vendar zaradi večje uspešnosti, pa tudi preglednosti in racionalnosti dela Kump (1995) priporoča upoštevanje določenega zaporedja dejavnosti, navedenih v nadaljevanju:

#### *Oblikovanje samoevalvacijske skupine*

Pred začetkom samoevalvacijskega procesa je potrebno oblikovati delovno skupino zainteresiranih posameznikov – samoevalvacijsko skupino – ki bo prevzela odgovornost za izvajanje samoevalvacije. Sestavljena naj bo iz 3 do 5 članov in vodje. Slednji naj ne bo vodilni delavec v organizaciji, da bo tako zagotovljena čim večja demokratičnost.

#### *Opredelitev namenov in ciljev samoevalvacije*

Izhodišče samoevalvacijskega procesa predstavljajo opredeljeni cilji in nameni samoevalvacije. Le-ti ne smejo biti preširoki oz. preštevilni, saj jih tako ne bomo mogli uresničiti. Izvajalec samoevalvacije mora biti pozoren na to, da so s cilji in nameni dobro seznanjeni vsi udeleženci v procesu. Da bi lahko dosegli resnično izboljšanje, v tej fazi ne smemo zahtevati visoke kakovosti že na začetku uvajanja, prav tako pa niso dopustna vrednostna mnenja o rezultatih.

#### *Priprava načrta*

Bistven element v procesu evalvacije je nazoren in realen načrt, s katerim se morajo strinjati vsi člani samoevalvacijske skupine, da bodo lahko pri njegovi izvedbi čim bolj dosledni. Pazljiva priprava obvaruje pred izgubo časa zaradi kopičenja manj ali nepomembnih podatkov, pomanjkljivim zbiranjem pomembnih informacij in zmedi članov samoevalvacijske skupine pri analizi podatkov.

V ta namen Kump (1995, str. 21) navaja, da naj kratek in soglasno napisan načrt sestavljajo naslednji elementi:

1. cilji samoevalvacije,
2. omejitve samoevalvacije,
3. seznam oz. preglednica glavnih vidikov, ki jih bo zajemala samoevalvacija,
4. kriteriji,
5. potrebne informacije,
6. časovni načrt,
7. odgovornost in zadolžitve posameznikov.

#### *Zbiranje informacij in oblikovanje evidence*

Z zbiranjem določenih informacij (kvalitativnih in/ali kvantitativnih), ki so povezane s področjem in cilji samoevalvacije, pripravimo evidenco, s katero utemeljujemo ugotovitve samoevalvacije. Ker vključuje samoevalvacija vrsto različnih vidikov izobraževalnih programov, naj bo pozornost pri zbiranju informacij usmerjena v vložke, vsebino in kontekst, na proces in rezultate izobraževanja. Informacija namreč postane evidenca takrat, ko je povezana s kriterijem, zato je potrebno za vsako predvideno informacijo določiti kriterij, s pomočjo katerega se kasneje oblikuje ocena in utemeljijo ugotovitve. Verodostojnost informacij dokazujemo z navedbo vira.

#### *Analiza zbranega gradiva in oblikovanje ocen*

Za razpravo o posameznih vidikih izobraževalnega programa je potrebna analiza podatkov in ustrezna interpretacija le-teh. To je osnova za oblikovanje ocene o prednostih in pomanjkljivostih posameznih vidikov izobraževalnega programa oz. institucije ter podajanje predlogov za izpopolnjevanje kakovosti. V ta namen naj bi člani samoevalvacijske skupine obravnavali dejansko stanje, oblikovali oceno stanja in pripravili predloge možnih ukrepov za izboljšanje pomanjkljivosti.

#### *Priprava poročila*

Skrbno pripravljeno pisno poročilo o samoocenjevanju predstavlja glavni rezultat samoevalvacijskega procesa. Vključevalo naj bi kritično analizo stanja oz. oceno, podprto z dokazi ter analizo prednosti in slabosti ter predloge in priporočila za izboljšanje kakovosti. Kljub temu, da je poročilo izdelek celotne samoevalvacijske skupine, naj le eden od članov na podlagi sestavljenih informacij pripravi osnutek poročila. Ocene in priporočila za nadaljnje delo pa soglasno sestavi celotna skupina.

*Nadaljnja prizadevanja, ki izhajajo iz samoevalvacije*

Izoblikovano samoevalvacijsko poročilo, ki med drugim vsebuje tudi predloge za izboljšanje kakovosti, predstavlja podlago za oblikovanje priporočil in strateških načrtov, s pomočjo katerih bodo ugotovljene pomanjkljivosti tudi dejansko izboljšane.

Mislím, da navedeno zaporedje predstavlja odličen okvir ali celo opomnik organizacijam in posameznikom, ki se (posebej prvič) soočajo s samoevalvacijo. Kump namreč zelo dobro opozarja na vse pomembne vidike in korake, ki jih je potrebno vključiti za dosegó čim višje uspešnosti in učinkovitosti. Vse faze, od priprave do analize zbranih podatkov ter nenazadnje – končnega produkta – samoevalvacijskega poročila, so dobra priložnost za kratek postanek, pogled nazaj in razmislek o tem, kako biti še boljši.

#### **1.3.4 Akcijski načrt**

Možina (2003, str. 315) navaja, da je akcijski razvojni načrt zadnja sestavina v modelu zagotavljanja in razvoja kakovosti kurikuluma v izobraževanju odraslih. Vsebovati ga mora vsak samo-evalvacijski projekt, saj ga moramo razumeti kot bistveni rezultat samo-evalvacijskega projekta ali projekta razvoja kakovosti, s katerim naj bi na podlagi presoje ugotovljene kakovosti načrtovali potrebne izboljšave in razvoj tistega segmenta izobraževanja odraslih, ki ga proučujemo. Akcijski razvojni načrt je v celoviti strategiji dejavnosti za ugotavljanje in razvoj kakovosti izobraževanja odraslih še posebno pomemben, ker je temeljno vodilo celotnega modela, saj se samo-evalvacijske aktivnosti oz. procesi ugotavljanja kakovosti kurikuluma ne smejo končati zgolj z ugotovitvijo stanja oz. poročanja o pridobljenih podatkih. Posebno pri samo-evalvacijskih procesih, ki so namenjeni razvojnemu vidiku, se mora samo-evalvacijski cikel končati z oblikovanjem akcijskih ciljev vpeljevanja potrebnih sprememb in izboljšav ter z opredelitvijo postopkov, časovnih rokov in odgovornosti posameznih oseb za uresničevanje teh akcijskih ciljev.

Spodnja slika 1 prikazuje nekaj vprašanj, ki so lahko podlaga dobrega akcijskega načrta:

Slika 1: Spirala kakovosti



Vir: Klemenčič, S. (2009c). Akcijski načrt ... (interno gradivo). Ljubljana: ACS, str. 2.

Musek Lešnik in Bergant (2001, str. 44) trdita, da je za uspeh akcijskega načrta ključno, da ga sprejme čim širši krog vpletenih.

Dober akcijski načrt (prav tam, str. 45):

- spodbuja razmišljanje o vidikih kakovosti in potrebnih spremembah,
- spodbuja vključevanja in izvajanje natančno določenih sprememb,
- spodbuja načrtno spremljanje načrtovanih posegov in njihovega učinka,
- zajema mehanizme nadzora kakovosti za nenehno izboljševanje, napredek, strateško načrtovanje in razvoj.

Medveš (2000, str. 17) pa v skladu s tem opozarja, da ta načrt ne sme ostati samo na papirju, zato je bolje, da se vselej osredotočimo le na posamezno področje in se držimo načela: »Raje manj, pa tisto odlično.« (prav tam, str. 24).

Akcijski načrt mi predstavlja seznam ukrepov oz. aktivnosti za poudarjanje močnih in krepitev šibkih področij posamezne izobraževalne organizacije.

### 1.3.5 Samoevalvacijsko poročilo

Musek Lešnik in Bergant (2001, str. 99) poudarjata, da je izjemno pomemben rezultat samoevalvacije njeno končno, samoevalvacijsko poročilo, ki predstavlja pomemben dokument in hkrati instrument. Z njim pridobi organizacija pomembne informacije o sebi. Ker predstavlja pomembno priložnost za kritično refleksijo organizacije o njenih načinih vodenja in upravljanja s kakovostnimi in strateškimi odločitvami, ne sme ostati na ravni opisovanja zbranih podatkov, ampak mora nujno tudi vrednotiti.

Avtorja menita (prav tam, 102), da mora uporabno poročilo samoevalvacijske raziskave zadostiti naslednjim pogojem:

- Ker je cilj samoevalvacije spodbujanje kakovosti in zboljšav, naj bo poročilo čim bolj odprto in samoreflektivno. Zato je treba jasno in eksplicitno opredeliti močna področja in slabosti organizacije.
- Treba se je izogniti tendenci po podcenjevanju ali prikrivanju slabosti.
- Podatki o močnih področjih in slabostih organizacije, ki niso omenjeni v jedru poročila, naj se ne pojavijo samo v zaključku.
- Podatki o močnih področjih in slabostih organizacije, ki so predstavljeni v jedru poročila, naj bodo omenjeni tudi v zaključku.
- Načrti za premagovanje slabosti organizacije naj bodo ponujeni v jedru in povzeti v zaključku poročila v obliki celovitega akcijskega načrta.
- Maksimalna dolžina samoevalvacijskega poročila naj ne presega 30 tipkanih strani (brez dodatkov in prilog).
- Avtorji naj ne pozabijo, da je samoevalvacijsko poročilo deloma namenjeno notranji publiki v organizaciji, deloma pa zunanji, zato naj posamezna poročila, če jih je več, prilagodijo publiki, ki so ji namenjena.

Zorić (2007, str. 33) opozori na dejstvo, da strokovnjaki, ki se ukvarjajo z vprašanji kakovosti (tukaj omeni S. Kump, Medveša in Museka Lešnika) svetujejo, naj se pri samoevalvaciji upošteva dogovor, da osebe, ki jih kakor koli vključimo v samoevalvacijo, tudi obvestimo o izsledkih.

V ta namen so svetovalna središča samoevalvacijska poročila objavila na svojih spletnih straneh.



Sedaj se tudi sama zavedam, da:

- je samoevalvacija dolgotrajen proces, ki rezultatov ne prinese vedno takoj in pomeni začetek dolgoročne strategije razvoja;
- samoevalvacija zahteva nenehni razvoj organizacijskega sistema in metod zbiranja podatkov in dokazil;
- je pomembno izbrati prednostna področja samoevalvacije za posamezno obdobje (npr. šolsko leto);
- je pomembno oblikovati seznam aktivnosti (akcijski načrt);
- samoevalvacija zahteva vztrajno in strpno delo vseh udeležениh;
- je samoevalvacija učenje iz lastnih izkušenj, ki povečuje odgovornost za lasten razvoj in uspeh (Priporočila šolam ... 2007, str. 6).

Ob zavedanju, da pri samoevalvaciji ni pomemben le rezultat, ampak v enaki meri tudi proces, lahko samoevalvacijsko poročilo v bistvu predstavlja začetek razvojnega procesa.

### **1.3.6 Projekti s področja samoevalvacije**

V nadaljevanju bom na kratko predstavila nekatere izmed najvidnejših projektov s področja sameoevalvacije v Sloveniji.

Mednarodne raziskave (PISA, TIMSS, PIRLS itd.) so že pred časom pokazale, kako pomemben dejavnik je samoevalvacija pri dvigu in ohranjanju kakovosti dela v vzgojno-izobraževalnih zavodih. Tako so se v zadnjih petnajstih letih tudi v Sloveniji pojavile številne pobude za vpeljavo samoevalvacije v sistem (Gajgar in Požar Matijašič 2008, str. 10).

Ministrstvo za šolstvo in šport je spodbujalo številne institucije in projekte, katerih cilj je bila vzpostavitev sistema kakovosti s posebnim poudarkom na samoevalvaciji (prav tam, str. 11–13):

**Ogledalo** je bil projekt Zavoda za šolstvo, ki je potekal med letoma 1996 in 2001. Šole, vključene v projekt, so, izhajajoč iz lastne prakse, določile področja, na katerih bi rade dosegle napredek in dvig kakovosti, na primer: preverjanje in ocenjevanje znanja, delovne navade in motivacija, sodelovanje s starši, odnos učiteljev do dijakov, elementi kakovostnega pouka.

**Mreža učečih se šol** je projekt, ki poteka pod vodstvom Šole za ravnatelje že od leta 1998. Izobraževanje učiteljev in drugih delavcev šole ali vrtca je za kakovost delovanja velikega pomena. Skozi potek projekta se je izkazalo, da izobraževanje celotnih učiteljskih in vzgojiteljskih zborov bolj pripomore k dvigu kakovosti celotne šole ali vrtca kot zgolj izobraževanje posameznikov. Če se izobražuje ves učiteljski ali vzgojiteljski zbor, se posamezniki usmerijo v razmišljanje o poslanstvu svojega zavoda in skupaj prepoznajo področja, ki jih je treba v zavodu izboljšati. Zaradi uspešnih rezultatov je projekt prerasel v program, ki je del redne dejavnosti Šole za ravnatelje. V prvi fazi, ki je trajala do šolskega leta 2006/2007, so šole in vrtci sami izbrali področje izboljšave (disciplina, delo z otroki, odnosi med zaposlenimi, šolska pravila, sodelovanje s starši, odnos učiteljev do učencev, domače naloge, klima na šoli, ocenjevanje); v drugi fazi, ki se je začela s šolskim letom 2007/2008, pa Šola za ravnatelje ponuja nabor različnih vsebin, med katerimi lahko šole in vrtci izbirajo (vodenje razreda, strategije za preprečevanje nasilja, razvijanje klime za uspešno delo, celostni pristop k državljski vzgoji, izboljšave na področju uporabe informacijsko-komunikacijske tehnologije).

**Koncept ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju:** projekt je vodil Center za poklicno izobraževanje v okviru programa PHARE-MOCCA. Šole so pripravile lastne načrte za zagotavljanje kakovosti na štirih obveznih področjih: vodenje, šolski uspeh, rezultati vzgojno-izobraževalnega procesa ter vrednote in šolska klima. Od konca tega projekta se Center za poklicno izobraževanje še naprej vključuje v različne projekte kakovosti tudi na ravni Evropske unije (npr. leta 2007 zaključeni projekt QualiVET in novejši projekt RECALL – Recognition of Quality in Lifelong Learning, kjer poskušajo razviti in vpeljati mednarodno primerljiv sistem za nadzor kakovosti pri izvajanju izobraževalnih programov izven formalnega šolskega sistema).

**Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju** je projekt, ki je nastal iz ciljno-raziskovalnega programa »Pojmovanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju in možni dejavniki kakovosti v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah«, ki je trajal od leta 1999 do 2001. Rezultati projekta predstavljajo eno izmed podlag za nadaljnje delo na področju kakovosti v vzgoji in izobraževanju.

**Modro oko: Spoznaj, analiziraj, izboljšaj** je nadaljevanje zgoraj omenjenega projekta in se je začelo v šolskem letu 2001/2002. Tu gre za pripravo modela oz. zbirke vprašalnikov za

osnovne šole za različna področja kakovosti. Model obravnava šest področij: doseganje vzgojno-izobraževalnih ciljev, izvajanje pouka, učenci, učitelji, sodelovanje med šolo in starši, vodenje. Področja se delijo na podpodročja in kazalnike, npr. prvo področje doseganje ciljev kurikula se deli na dosežke v znanju s kazalniki ocene pri notranjem ocenjevanju znanja in pri zunanjem ocenjevanju znanja, kakovost znanja, udeležba na mednarodnih tekmovanjih znanja in dosežki na državnih (regionalnih...) in mednarodnih tekmovanjih v znanju; drugo podpodročje je oblikovanje vrednot (kazalniki na področju vrednot se gibljejo od izoblikovanja temeljnih socialnih vrednot preko državljskih vrednot do vrednot posameznika); tretje podpodročje je splošna uspešnost, kjer pri posamičnem učencu ocenimo doseganje standardov znanja, ki omogočajo prehod na višjo raven izobraževanja ali v zaposlitev (kazalniki so: prehodnost, zaposljivost, usposabljanje za podjetnost in za vseživljenjsko učenje). Dognanja projekta so zbrana v priročniku in zbirki vprašalnikov za uporabo v šolah v procesu samoevalvacije.

**Projekt ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti** je nadaljevanje projekta Modro oko in se je začel v letu 2003. Cilj projekta je bil prilagoditi vprašalnike Modrega očesa posamezni ravni vzgojno-izobraževalnega sistema.

**Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI** je model, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. Namenjen je zavodom za izobraževanje odraslih, in sicer za samoevalvacijo na naslednjih področjih: doseganje kurikularnih ciljev, izobraževalni proces, udeleženci izobraževanja, učitelji, sodelovanje zavoda z okoljem in vodenje.

Samoevalvacija kot eno od najmočnejših orodij za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti postaja vedno bolj prepoznavna, prisotna in uporabna. Kot je razvidno iz predstavljenih projektov, se v zadnjem desetletju vse bolj uveljavlja tudi v Sloveniji. Poleg tega pa tudi vedno bolj številna strokovna literatura s področja samoevalvacije spodbuja k uporabi samoevalvacijskih procesov in prikazuje načine uporabe, nasvete in priporočila za uspešno izpeljavo.

Zgoraj navedeni primeri dobrih praks so potrdili, da je osnovni namen samoevalvacije ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti. Zato bom v naslednjem poglavju skušala opredeliti pojem kakovosti.

## **2. KAKOVOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH**

Kakovost je postala eden od osrednjih pojmov sodobnega življenja. Dobiva univerzalen pomen in naravo, kar pomeni, da preprosto ni več področja, na katerem premislek o kakovosti ne bi bil pomemben. To velja tudi za šolo, mogoče zanjo še posebno. Motivacija za kakovost je v moderni družbi samo v končni konsekvenci vezana na njeno temeljno usmerjenost k nenehnemu napredku, višji storilnosti, k iskanju novih rešitev, novih produktov, hitrejših korakov v tekmovalnem duhu modernih družb (Medveš 2000, str. 10).

### **2.1 OPREDELITEV POJMA KAKOVOST**

Zaradi hitrega družbenega in ekonomskega spreminjanja, drugačnega pojmovanja znanja, demokratizacije, večje avtonomije organizacij za izobraževanje ter sistemskih sprememb postaja kakovost v izobraževanju nasploh vse bolj pomembna.

Vendar pa je kakovost izjemno težko definirati, saj je v številnih literaturah opredeljena zelo različno, ponekod celo združuje nasprotujoče si pomene. Erčulj (2000, str. 4) meni, da spada kakovost med tiste pojme, ki jih sicer vsi razumemo, dokler nas kdo ne vpraša, kaj v resnici pomeni («kakovost – znana neznanka«).

Tako se tudi tukaj srečamo s podobno zadrego kot pri opredeljevanju (samo)evalvacije, s tem, da je pojem kakovosti laikom vsaj na videz bolj poznan.

Z dejstvom, da kakovost veliko lažje prepoznamo, kot pa opredelimo, se soočajo tudi strokovnjaki, ki jo raziskujejo (Kump 1994, 1996, Sallis 2002, Možina 2003 itd.). Obstaja veliko število njenih definicij, a nobena ni tako zadovoljiva, da bi jo sprejela večina raziskovalcev.

Kump (1994) navaja, da je že v začetku razprav o kakovosti nastala polarizacija v opredeljevanju pojma. Razpravljavci ene skupine so trdili, da natančno vedo, kaj je kakovost, ko jo vidijo, vendar je ne morejo opisati. V drugi skupini so bili tisti, ki so bili prepričani, da kakovost ne obstaja, če je ni mogoče meriti. Avtorica v delu Sistemi za zagotavljanje kakovosti v izobraževanju (1996, str. 4) navaja, da se lahko odločamo med statično ali dinamično naravo kakovosti, izbiramo pa lahko tudi med absolutno in minimalistično različico. Ugotavlja pa tudi (prav tam, str. 5), da kakovost izobraževanja najpogosteje obravnavajo z vidika upravljanja in da se nanaša na kontrolo kakovosti, upravljanje, revizijo,

ocenjevanje, šolsko politiko in financiranje. Na izbiro so tako zelo različni pomeni in vidiki kakovosti.

Sallis (2002) meni, da je kakovost dinamičen pojem. Ker je sama narava kakovosti tako nenavadna, nam natančna definicija ne pomaga preveč, saj ima pojem zelo veliko pomenov. Zavedanje slednjega dejstva je nadvse pomembno, sicer se znajdemo pred nevarnostjo, da pojem kakovosti ostane le pojem z visoko moralno vrednoto, a majhno praktično vrednostjo.

Pfeffer in Coote (v Sallis 2002) tako v razpravi o kakovosti pravita, da je le-ta zelo »izmuzljiv« pojem, saj različnim ljudem predstavlja različne stvari, vsi smo si enotni, da si želimo kakovostnega izobraževanja. Winch (v Trnavčević 2000, str. 11) se z navedenim strinja, in pravi, da se ta »izmuzljivost« kaže takrat, ko je definiranje odvisno od konteksta, v katerem nastopa ta koncept.

V literaturi se kot najbolj celostna pojavlja klasifikacija pojmovanja kakovosti, ki jo predlagata Harvey in Green (Kump 1994, Berlogar 1997, Možina 2003), in sicer pojmujeta:

- kakovost kot izjemnost,
- kakovost kot popolnost ali konsekvantnost,
- kakovost kot ustreznost namenu,
- kakovost kot vrednost za denar in
- kakovost kot transformacijo.

Po Kump (1994) v nadaljevanju povzemam bistvene sestavine vsakega posameznega pojmovanja kakovosti.

Pri razumevanju **kakovosti kot izjemnosti** so predstavljene tri različice tega pojmovanja.

Po prvi je kakovost nekaj posebnega, ekskluzivnega. Ne ocenjuje se na osnovi nekih kriterijev, temveč po tem, da je nedosegljiva za večino ljudi. Ni opredeljena z oceno o ponudbi institucij, ampak se predpostavlja, da je nedostopnost prvorazredne izobrazbe že sama po sebi kakovost. Druga različica temelji na odličnosti, ki je izražena s tako visokimi standardi, da jih je mogoče doseči samo v izjemnih okoliščinah. Odličnost pomeni v tem primeru izvrstnost v vložku in dosežku. Pogosto se ocenjuje glede na ugled institucije in v skladu z višino njenih denarnih sredstev – ne glede na izvedbo izobraževalnega procesa.

Tretje pojmovanje kakovosti pa je zoženo na zadovoljevanje minimalnih standardov. Kakovosten produkt naj bi bil tisti, ki je podvržen preverjanju kakovosti. Ker je v nasprotju s prvima dvema, naj bi slabilo pojem odličnosti.

**Kakovost kot popolnost** pomeni odličnost v primeru, da je vse brezhibno, brez napak, da so stvari opravljene dobro že v prvem poskusu. V nasprotnem primeru je potrebno podrobno analizirati nezadovoljiv rezultat in pri izvajanju popravkov paziti, da ne pride ponovno do pojava napak.

Avtorja pravita, da **kakovost kot ustreznost namenu** presoja kakovost glede na to, v kolikšni meri določena storitev ali izdelek ustreza vnaprej določenim namenom. Prav vsak izdelek ali storitev ima potencial, da zadovolji svoj namen in že s tem postane kakovosten. »Ustreznost namenu« vključuje dva pomena. V prvem primeru se kakovost pojmuje glede na to, v kakšnem obsegu se zadovoljujejo uporabnikove zahteve (»specifikacija uporabnika«). V drugem primeru pa se kakovost definira kot izpolnjevanje ciljev institucije, ki si jih je postavila institucija sama (»poslanstvo«). Po tej definiciji je neka institucija kakovostna, če jasno opredeli svoje poslanstvo in je učinkovita v izpolnjevanju ciljev, ki si jih je postavila.

V pristopu **kakovost kot vrednost za denar** se doseganje zastavljenih ciljev preverja z revizijo kakovosti in s kazalci kakovosti. Ocenjevanje kakovosti je povezano s financiranjem, in sicer se sredstva odvzamejo institucijam s skromno kakovostjo in se vlagajo v institucije, ki že dokazujejo primerno kakovost.

Nenazadnje **kakovost kot transformacija** vključuje kvalitativno spremembo. V okviru tega pristopa predstavlja izobraževanje proces transformacije udeleženca izobraževanja. In sicer kakovostno izobraževanje naj bi izpopolnjevalo znanje, zmožnosti in spretnosti udeležencev. Udeleženci imajo pooblastilo, da vplivajo na svojo transformacijo, kar pomeni, da so vključeni bodisi v odločanje, ki vpliva na njihovo spreminjanje, bodisi v načrtovanje izobraževanja, ki ga glede na njihove individualne potrebe ustrezno prilagodimo. Kar je v izobraževanju ključnega pomena, saj lahko le tako vplivamo na posameznikovo spreminjanje oz. opolnomočenje (empowerment).

Veliko avtorjev (Kump 1994, Kroflič 1994, Musek Lešnik 2001, Sallis 2002) se strinja, da je kakovost vedno relativna glede na uporabnike in okoliščine, v katerih se obravnava. Ne le, da

različnim ljudem pojem predstavlja različne stvari, ampak ima lahko tudi za istega človeka kakovost v različnih okoliščinah različne pomene.

Prav zato kakovosti v izobraževanju odraslih ne moremo opredeliti kot nekaj absolutnega, saj je odvisna od tega, kdo so udeleženci izobraževalnega procesa. Pomembne so vrednote, pričakovanja, interesi, družbeno okolje itd. posameznika, ki soodloča proces izobraževanja.

Možina (2003, str. 17) trdi, da je ob spremljanju in vrednotenju kakovosti v izobraževanju odraslih potrebno upoštevati makrodejavnike in mikrodejavnike. Makrodejavniki vključujejo vplivanje raznih družbenih dogajanj in globalnih tokov na področje izobraževanja odraslih, torej gre za vpliv sodobne družbe. Mikrodejavniki pa zajemajo značilnosti in specifične načrtovanja, izpeljave in vrednotenja izobraževanja odraslih. Dejavniki, ki jih je treba upoštevati, ko govorimo o vrednotenju in razvoju kakovosti izobraževanja odraslih so:

- globalni kontekst in cilji izobraževanja odraslih,
- odrasli v izobraževanju in njihove individualne značilnosti,
- ciljne skupine v izobraževanju odraslih,
- ugotavljanje potreb in načrtovanje izobraževanja odraslih,
- vsebinska področja in vrste izobraževanja odraslih,
- organizacije za izobraževanje odraslih,
- osebe v izobraževanju odraslih.

Iz navedenih opredelitev lahko sklepam, da je kakovost v izobraževanju odraslih precej kompleksen in slojevit pojem. Ne le definiranje ampak tudi zagotavljanje kakovosti predstavljata težko nalogo, ki zahteva veliko več kot samo poznavanje enega od vidikov. Vse to opozarja na potrebo po razvoju sistematičnih pristopov za spremljanje in razvoj kakovosti na različnih ravneh izobraževalnega sistema.

## **2.2 MEDNARODNE IN NACIONALNE SMERNICE RAZVOJA KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI**

Vilič Klenovšek s sodelavci (2007) v »Izhodiščih za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih« med drugim piše o tem, da je svetovalna dejavnost za izobraževanje 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 izobraževanja 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.

Pomen svetovalne dejavnosti in presojanje kakovosti opredeljujejo tako mednarodne smernice razvoja kakovosti svetovalne dejavnosti kot tudi slovenski razvojni in drugi dokumenti:

- Memorandum o vseživljenjskem učenju<sup>1</sup>,
  - Akcijski načrt za uresničevanje memoranduma,
  - Resolucija Sveta Evropske unije o vseživljenjskem učenju,
  - Izobraževanje in usposabljanje 2010,
  - Pet evropskih zgledevalnih točk,
  - Kopenhagenska deklaracija,
  - Resolucija Sveta Evropske unije o krepitvi politik, sistemov in prakse na področju vseživljenjskega svetovanja,
  - Skupni okvir za presojanje kakovosti (CQAF),
  - Sporočilo iz Maastrichta,
  - Razvoj kazalnikov kakovosti vseživljenjskega učenja,
  - Helsinški komunike za pospešitev evropskega sodelovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju,
  - Sporočilo Komisije Evropske skupnosti Izobraževanje odraslih: Nikoli ni prepozno za učenje
- 
- Državni razvojni program 2001–2006,
  - Strategija razvoja Slovenije (2005),
  - Nacionalni program reform za doseganje ciljev Lizbonske strategije (2005),
  - Okvir gospodarskih in socialnih reform za povečanje blaginje Slovenije (2005),
  - Resolucija o nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Republiki Sloveniji do leta 2010,

---

<sup>1</sup> Za opredelitev posameznih dokumentov glej Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih 2007, 9–23.



- Enotni programski dokument 2004–2006,
- Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013.

Naštete smernice so bile upoštevane tudi pri oblikovanju sistema presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v Sloveniji (Vilič Klenovšek idr. 2007).

Smernic je, kot vidimo, zelo veliko, kar le še dodatno potrjuje dejstvo, da je razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih – in ostalih izobraževalnih organizacijah – veliko bolj kompleksno kot se morda zdi na prvi pogled.

### **2.3 RAZVOJ KAKOVOSTI V ORGANIZACIJAH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH**

Tako zaradi svojega preživetja na vedno bolj konkurenčnem izobraževalnem trgu kot zaradi izkazovanja odgovornosti za kakovost lastnih izobraževalnih storitev se izobraževalne organizacije vedno bolj sprašujejo, kakšna je kakovost njihovega dela in kako bi jo še povečale. Zato morajo izobraževalne organizacije oblikovati lastne strategije za zagotavljanje kakovosti (Možina in Klemenčič 1997a, str. 21). Nihče v svetu namreč doslej še ni razvil takega koncepta kakovosti, ki bi ustrezal vsem (Možina in Klemenčič 1997b, str. 70).

Tudi Roncelli Vaupot (2000, str. 58) meni, da je izboljševanje kakovosti dela organizacij ter njihove uspešnosti in učinkovitosti v današnjem času postala nuja. Spremembe na trgu in v družbi silijo organizacije v prilagajanje in odzivanje na te razmere, če želijo ohraniti in izboljšati svoj položaj na trgu. Kakovost svojega dela morajo dokazovati ustanoviteljem in uporabnikom, zato so se prisiljene nenehno ukvarjati z izboljševanjem kakovosti.

Vsi se torej strinjamo, da je kakovost nujna filozofija vsake uspešne organizacije (Erčulj 2000, str. 4). Samo od tega, ali vsi zaposleni čutijo kakovost kot vrednoto, je odvisno, ali se bodo zanjo tudi v resnici zavzemali ali pa bodo prilagodili svoje delo od zunaj postavljenim merilom (prav tam, str. 5). Kakovost je namreč proces, v katerem mora sodelovati večina zaposlenih (Možina in Klemenčič 1997b, str. 71).

Kovač (1997, str. 30) meni, da razvojna filozofija kakovosti, kot razvojna sprememba in prihodnost izobraževanja odraslih, zahteva opredelitev:

- vizije in poslanstva šole oziroma andragoške institucije,
- razvojne strategije šole oziroma andragoške institucije,
- razvojnih alternativ in njihovo vrednotenje.

Musek Lešnik (2003, 2009) poleg vizije in poslanstva velik pomen pripisuje tudi vrednotam in (2009, str. 2) opozarja, da je o razvoju kakovosti organizacije smiselno govoriti zaradi dveh pomembnih razlogov:

1. proces razvoja kakovosti je lahko uspešen le, če ima organizacija zanj izdelano strategijo – brez jasnega načrtovanja ni visoke kakovosti, vsaj ne na dolgi rok,
2. opredelitev razvoja kakovosti da pisni načrt, ki da zaposlenim tisti zemljevid oziroma kompas, ki jih lahko usmerja k skupnim ciljem in ne zgolj k uresničevanju lastnih.

Nadalje avtor (prav tam, str. 6–7) navaja, da ima razmišljanje o vrednotah, poslanstvu in viziji naslednje pozitivne posledice za organizacije:

- povezovanje ljudi okrog temeljnih vprašanj,
- sodelovanje vseh pri pomembnih vsebinskih razmišljanjih,
- razjasnjevanje identitete organizacije,
- osredotočenje na stvari, ki se organizaciji in njenim ljudem zdijo najpomembnejše,
- prepoznavanje vrednot, ki vodijo dejanja,
- spodbujanje skupnih norm in prepričanj,
- komuniciranje s pomočjo simbolov, mitov, metafor in zgodb,
- povezavo vrednot organizacije z vrednotami širše skupnosti.

V ta namen Musek Lešnik (2009, str 4–10) opozarja, da izmenjava poslanstva, vrednot in vizije združuje ljudi. Pokaže kaj imajo ljudje skupnega, za kaj se znotraj organizacije soglasno zavzemajo in kje se njihova pojmovanja razhajajo. Ljudje, ki si med seboj izmenjajo vrednote, so bolj pripravljeni prevzeti odgovornost za svoje delo, saj verjamejo, da imajo moč neposredno prispevati k skupnim ciljem.

Le jasna opredelitev poslanstva in vizije organizacije lahko omogoči jasne in realistične cilje. Zato so pisne izjave o poslanstvu, vrednotah in viziji vse bolj razširjeni pripomoček vodenja v poslovnem in nepridobitnem svetu. Namen pisnih izjav o poslanstvu, vrednotah in viziji je

izraziti želje in pričakovanja organizacije glede njene trenutne stvarnosti in prihodnosti ter spodbuditi razpravo o teh vprašanjih znotraj nje in navzven.

Danes je skorajda moderno govoriti o poslanstvu, viziji in vrednotah, mene pa je zanimalo, v kolikšni meri v svetovalnih središčih dejansko »živijo« omenjeni pojmi.

## **2.4 POMEN OPREDELITVE KAKOVOSTI SVETOVALNIH SREDIŠČ**

Kompleksnost izobraževanja odraslih v sodobnih pogojih družbenoekonomskega in osebnega razvoja posameznika ter koncept vseživljenjskega učenja vse bolj podpirata nujnost razvijanja celovite svetovalne dejavnosti za odrasle (Andragoško svetovalno ... 2010).

Jelenc Krašovec in Jelenc (2009) opozarjata, da je osrednji cilj svetovalnega dela pri izobraževanju odraslih svetovalna pomoč posamezniku, ki pri svojem nadaljnjem izobraževanju in učenju naleti na vprašanja, probleme oz. težave, ki jih sam ne more ali pa jih ni sposoben rešiti.

Svetovalno središče je nosilec razvoja in uresničevanja celostne in kakovostne informativno-svetovalne dejavnosti v izbranem lokalnem okolju (Vilič Klenovšek in Klemenčič, 2002).

Ena od pomembnejših nalog svetovalnih središč je tudi uveljavljanje vrednot organizacije in zagotavljanje sodelovanja članov pri uresničevanju ciljev. Vrednotne razlike je potrebno uskladiti, da sta poslanstvo in vizija organizacije enotni celotni organizaciji.

Davies in Ellison (1997, str. 129) poudarjata, da je organizacija kakovostna takrat, ko je razlika med vizijo, cilji in tem, kar udeleženci dejansko dobijo od ponujenih storitev, minimalna. Tesnejša kot je povezanost, večja je kakovost.

Klemenčič (2009a, str. 2) opozarja na dejstvo, da če se nikdar ne vprašamo, kaj je tisto edinstveno, kar nas loči od drugih in kaj je tisto skupno, po čemer smo podobni ostalim, bo svetovalno središče in omrežje svetovalnih središč enako kot vsi ostali, uporabniki pa bodo istega kova kot drugi in ko bomo nekoč razmišljali o tem, kaj smo mi prispevali v stroki, k slovenskemu sistemu izobraževanja, ne bomo mogli reči drugega kot »približno tisto kot drugi povprečneži«.

Zato nam vprašanja na sliki 2 predstavljajo dobro izhodišče za razmislek o sedanjem in prihodnjem delovanju svetovalnih središč.

Slika 2: Pomen opredelitve kakovosti v svetovalnih središčih ISIO



Vir: Klemenčič, S. (2009a). Pomen opredelitve ... (interno gradivo). Ljubljana: ACS, str. 3.

Davidson (2002, str. 18) pravi, da se besede poslanstvo, vizija in vrednote v zadnjih dveh desetletjih goreče uporabljajo. Zato naj bi vsaka organizacija poiskala odgovore na zgoraj postavljena vprašanja in s tem pojasnila in določila svoj poslanstvo, vizijo in vrednote.

### **Usposabljanje za samoevalvacijo v svetovalnih središčih**

Eden od ciljev dejavnosti svetovalnih središč je odraslim zagotavljati kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje, zato so v letih 2007-2008 Andragoški center Slovenije in svetovalna središča razvila celovit model presojanja in razvijanja kakovosti v mreži vseh štirinajstih slovenskih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (Informativno-svetovalna dejavnost ... 2010).

Septembra 2009 so v okviru projekta »Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011« na Andragoškem centru Slovenije pričeli z »Usposabljanjem za samoevalvacijo v svetovalnih središčih ISIO«. Do konca decembra 2009 je bilo tako izpeljanih 8 delavnic, ki so bile namenjene usposabljanju vodij in svetovalcev v vseh 14 svetovalnih središčih za izvajanje samoevalvacije lastnega dela (prav tam).

Indikatorji sodelovanja svetovalnih središč na delavnicah so bili naslednji (Vilič Klenovšek, 2009):

- Izdelan samoevalvacijski načrt za izpeljavo presojanja kakovosti.
- Izpeljano presojanje kakovosti vsaj po eni metodi za presojanje kakovosti.
- Vzpostavljena podstran na spletni strani ISIO o presojanju in razvijanju kakovosti.
- Za izvajanje samoevalvacije sta usposobljena vodja svetovalnega središča in en strokovni sodelavec iz svetovalnega središča.
- V svetovalnem središču je izvedeno presojanje kakovosti še po eni metodi za presojanje kakovosti.
- Izdelan akcijski načrt za razvoj kakovosti in vpeljavo izboljšav.
- Izdelana listina o kakovosti (opredeljen sistem presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnem središču).
- Izdelana izjava o kakovosti (opredeljeni standardi kakovosti, ki jih svetovalno središče zagotavlja svetovancem).
- Dopolnjene spletne strani o presojanju in razvijanju kakovosti.

Nameni usposabljanja pa so bili (prav tam):

1. Seznanitev s cilji in izhodišči uvajanja celovitega modela presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnih središč (pa tudi kdo so nosilci, njihove vloge, vizija, poslanstvo...).
2. Seznanitev s celovitim modelom presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnih središč (akreditacija, spremljanje, zunanja evalvacija, samoevalvacija).
3. Usposobiti za načrtovanje in izpeljavo samoevalvacije v ISIO (pripraviti načrt samoevalvacije, izpeljati samoevalvacijo, pripraviti načrt izboljšav....).
4. Uvedba modela presojanja in razvijanja kakovosti svetovalnih središč v prakso.

Po mojem mnenju je bil glavni cilj teh delavnic uvajanje modela presojanja in razvijanja kakovosti v prakso vseh svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Ob tem je vsako svetovalno središče zase opredelilo Listino o kakovosti in Izjavo o kakovosti, vseh 14 skupaj pa se je odločilo za skupne vrednote, poslanstvo in vizijo, ki so jih po zaključku delavnic objavili na svojih spletnih straneh in jih začeli še v večji meri uveljavljati pri svojem delu.

Teh delavnic sem se udeležila tudi sama, zato v nadaljevanju predstavljam skupne vrednote, poslanstvo in vizijo svetovalnih središč, s katerimi so definirala razvoj svoje kakovosti.

#### 2.4.1 Vrednote svetovalnih središč

Dejstvo je, da svetovalno središče sestavljajo posamezniki z raznolikimi osebnostnimi značilnostmi. Zato je nujno potrebno, da so vsi soudeleženi pri ustvarjanju skupnih vrednot, katere predstavljajo osrednji standard za razmišljanje, ukrepanje in ravnanje svetovalnega središča in zaposlenih.

Musek leta 2000 (str. 9) na novo definira vrednote, in sicer jih opredeli kot posplošena in relativno trajna pojmovanja o ciljih in pojavih, ki jih visoko cenimo, ki se nanašajo na široke kategorije podrejenih objektov in odnosov in ki usmerjajo naše interese in naše vedenje kot življenjska vodila.

Nekoliko preprosteje Musek Lešnik (2003, str. 119) vrednote razloži kot kriterije, na osnovi katerih stvari, dogodke in ljudi ocenjujemo kot dobre ali slabe, prijetne ali neprijetne, lepe ali grde, ustrezne ali neustrezne, resnične ali napačne. So tisti notranji kažipot, ki nam pomagajo ocenjevati pretekle ali trenutne dogodke in stvari, zavzemati različne občutke in čustva do njih in se usmerjati k njim ali stran od njih. So naši notranji ocenjevalni kriteriji, ki nam služijo kot pripomočki za izbiranje med možnimi prihodnjimi dejanji.

Avtor (prav tam, str. 121) dalje poudarja, da lahko poenostavljeno rečemo, da so vrednote posplošena in relativno trajna pojmovanja o ciljih in pojavih, ki

- a) jih visoko cenimo,
- b) se nanašajo na široke kategorije stvari in odnosov in
- c) usmerjajo naše vedenje.

Vrednote so torej naša prepričanja o tem, kaj je pozitivno, zaželeno in cenjeno, ki vodijo in usmerjajo naše delovanje.

Davidson (2002, str. 22) vrednote vidi kot glavne vodiče organizacije na njeni poti v prihodnost. Zanj vrednote predstavljajo prepričanja, kaj podjetje in njegovi ljudje cenijo kot zaželeno in vredno truda in zato delujejo kot notranji kompas, ki usmerja ravnanja in odločanja ljudi v podjetju.

Musek Lešnik (2009) opozarja, da so skupne ali temeljne vrednote organizacije kot kažipot za ravnanja in tudi za načrtovanje. Ko organizacije opredelijo svoje temeljne vrednote, postavijo merila, ki določajo, kaj je dobro in kaj slabo, kaj učinkovito in kaj neučinkovito, kaj

sprejemljivo in kaj nesprejemljivo. Na osnovi skupnih vrednot lahko organizacija opredeli kazalnike za prepoznavanje kakovostnega dela in skrbi za dobrobit in psihosocialno zdravje vseh ljudi v njej. Prepoznavanje skupnih oziroma ključnih vrednot tudi pospeši, olajša in okrepi sporazumevanje o pomembnih vprašanjih v organizaciji. Ena od posledic samega procesa je lahko povezovanje ljudi pri ustvarjanju enotnega moralnega kodeksa, iz katerega bodo izhajale usmeritve za delo in ravnanje zaposlenih. Vrednote so tudi ključen element vodenja. Ravnatelj ali direktor ne more učinkovito voditi organizacije, če ne pozna in razume vrednot, ki usmerjajo odločitve in ravnanja posameznikov, skupin ali celotne organizacije. Ko razjasni skupne vrednote, lahko organizacija sprejme svoje sprejemljive standarde in kažipote za sprejemanje odločitev, hkrati pa vrednote močno vplivajo na postavljanje vizije.

Vsak posameznik ima svoje lastne vrednote, po katerih deluje. Pri ustvarjanju skupnih vrednot pa je treba združiti množico različnosti v skupnost.

Skupne vrednote svetovalnih središč so torej osrednje vodilo oziroma kažipot za ravnanja in tudi načrtovanja ljudi v središčih. Navajam opredelitev 7 skupnih vrednot, ki so nastale kot eden od rezultatov delavnic »Usposabljanja za samoevalvacijo v svetovalnih središčih ISIO« leta 2009 na Andragoškem centru Slovenije. Objavljene so na spletnih straneh vsakega posameznega svetovalnega središča.

### **Izbrane skupne vrednote svetovalnih središč**

V mreži štirinajstih svetovalnih središč sledijo naslednjim sedmim skupnim vrednotam njihovega dela, na osnovi katerih je možno kakovostno sodelovanje in uspešno učenje: dostopnost, zaupnost, spoštljivost, usmerjenost k stranki, objektivnost, strokovnost in kakovost.

Razvrščene so glede na to, kar naj bi bilo za njihove svetovance najpomembnejše, v nadaljevanju pa jih podrobneje predstavljam.

#### **Dostopnost**

*Svetovalna središča zagotavljamo odraslim prebivalcem Slovenije dostopnost svetovanja pri odločanju za izobraževanje ali med njim. Naše storitve so brezplačne.*

*Dostopnost zagotavljamo tako, da nudimo svetovalne storitve na različnih lokacijah v regijah, v katerih delujemo, časovno svoje delo organiziramo tako, da so storitve dostopne čim večjemu delu prebivalstva.*

*Svoje storitve nudimo na načine, ki so prilagojeni posameznim skupinam prebivalcev (zaposlenim, brezposelnim, mladim, starejšim, ljudem z različnimi ovirami in drugim).*

*Informiranje in svetovanje izvajamo osebno, po telefonu, pisno in po elektronski pošti. Zavedamo se, da je dostopnost naših storitev močno odvisna tudi od informiranosti prebivalstva, zato smo z raznovrstnimi informacijami o tem, kaj delamo in nudimo, nenehno prisotni v okolju.*

### **Zaupnost**

*Zaupnost v naših svetovalnih središčih pomeni temeljni odnos dela med svetovalcem in svetovancem. To pomeni, da nam lahko svetovanci brez strahu razkrijejo svoje pomisleke, želje, strahove v zvezi z njihovo izobraževalno potjo. S svojim poslanstvom smo zavezani k zaupnosti pri vseh stikih s svetovanci. Zagotavljamo varstvo vseh osebnih podatkov, ki jih pridobimo od svetovancev.*

### **Spoštljivost**

*Vsem svetovalnim središčem ISIO, ki delujemo v Sloveniji, pomeni spoštljivost do svetovancev sprejemanje drugačnosti, individualnosti in posebnosti različnih svetovancev/svetovank.*

*Spoštljivost do svetovancev izražamo s sprejemanjem in vživljanjem v njihove probleme, okoliščine in občutja, ustvarjamo pogoje za medsebojno zaupanje. Odgovore in informacije posredujemo svetovancem na način, ki jim je najbližji glede na znanje, jezikovno zahtevnost in sposobnost razumevanja.*

*Pogovor s stranko je zaupen, prav tako ravnanje z vsemi podatki, ki smo si jih pridobili v informativno-svetovalnem procesu.*

*Spoštujemo odločitve svetovanca o nadaljnjem izobraževanju in/ali učenju, pri čemer pa v postopku svetovanja naredimo vse, da mu pomagamo do zanj najboljše odločitve.*

### **Usmerjenost k stranki**

*V svetovalnih središčih smo usmerjeni k posamezniku in njegovemu problemu. Svetovanec je središče svetovalnega procesa, v katerem ga osveščamo in usposabljamo, da lahko s pomočjo različnih informacij odgovorno in samostojno sprejema odločitve o svojem nadaljnjem izobraževanju in v skladu z njimi tudi deluje.*



## Objektivnost

*V svetovalnih središčih ISIO pri svojem delu zagotavljamo objektivnost. Ta se odraža kot zaveza svetovalca, da pri svetovanju svetovancu vselej nudi čim bolj celovito in za svetovanca primerno informacijo ali nasvet ne glede na morebiten drugačen osebni ali poslovni interes svetovalca. Svetovancem predstavljamo realne možnosti izobraževanja in učenja, izogibamo se nepreverjenim in osebnim interpretacijam.*

## Strokovnost

*Svetovalna središča za izobraževanje odraslih pojmujejo svojo strokovnost kot dobro poznavanje potreb različnih skupin svetovancev, svetovalnega procesa, načinov in metod svetovanja, različnih pristopov k posameznikom, sposobnost iskanja učinkovitih rešitev, seveda pa tudi kot dobro poznavanje izobraževanja odraslih.*

*Redno samovrednotenje lastnega dela nam je podlaga za nadaljnje izobraževanje in izpopolnjevanje. Strokovnost krepimo s stalnim izpopolnjevanjem, sprotnim pridobivanjem novih informacij ter vlaganjem v osebno rast.*

## Kakovost

*V svetovalnih središčih nenehno skrbimo za kakovost svojega dela. Zato na načrten in metodološko podprt način spremljamo, analiziramo in vrednotimo naše delo. Na podlagi ugotovitev nenehno iščemo izboljšave in jih tudi vpeljujemo v svoje delo.*

Vrednot je seveda še veliko več, a po razpravah in sklepih na delavnicah »Usposabljanja za samoevalvacijo v svetovalnih središčih ISIO« je po skupnem mnenju 14 svetovalnih središč teh 7 najpomembnejših. Z ozirom na to, so jih, kot že rečeno, vključili tudi na svojo spletno stran.

### **2.4.2 Poslanstvo svetovalnih središč**

Vsako svetovalno središče predstavlja svet v malem, v katerem se prepletajo različne ideje in prepričanja vodstva, zaposlenih, udeležencev in tudi okolja.

Poslanstvo nam pove, zakaj organizacija obstaja, komu je namenjena in kako deluje. Pri tem mora biti poslanstvo dovolj edinstveno, da nam pove, kaj organizacija počne in česa ne počne (Biloslavo 2006, str. 114).

Kovač (1997, str. 30) poslanstvo opredeli kot skupek vrednot, ki izražajo vsebino vzgojno-izobraževalnega dela in njegov namen. Z njim izražamo temeljni odnos ustanove do njenih uporabnikov.

Musek Lešnik (2003, str. 169) pa meni, da poslanstvo predstavlja bistvo, smisel, namen oziroma razlog obstoja posameznika oz. organizacije. Poslanstvo se nanaša na to KAJ in ZAKAJ počne organizacija; medtem ko vrednote določajo KAKO to počne in vizija opredeljuje KAM želi organizacija s tem početjem priti. Organizacija zato v okviru razmišljanja o poslanstvu išče odgovore na vprašanja kot so: kdo smo, kdo so naši uporabniki, s kakšnimi dejavnostmi in »poslom« se ukvarjamo, kakšne storitve zagotavljamo, kako jih izvajamo.

Musek Lešnik opozarja (2003, str. 171), da se poslanstvo nanaša na naslednja ključna vprašanja:

- Zakaj obstaja organizacija, katere potrebe zadovoljuje (cilj, namen, uporabniki organizacije)
- Kako organizacija uresničuje razloge za svoj obstoj, kako zadovoljuje te potrebe? (dejavnost, storitve, izdelki organizacije)
- Kakšna načela ali prepričanja vodijo organizacijo in njene člane? (katere vrednote usmerjajo organizacijo pri uresničevanju njenega poslanstva)

Nadalje meni (prav tam, 171), da je razpravljanje o poslanstvu neke organizacije ravno tako pomembno kot osebno razmišljanje posameznika o njegovem smislu. Vemo, da je prav volja do smisla eno od najmočnejših gibal človeškega življenja in zato si lahko predstavljamo, kako pomembno je za vsakega človeka osmišljenje dela, ki ga opravlja. Vsaka organizacija potrebuje poslanstvo, cilje in razloge za obstoj, osmišljeno usmeritev, ki ji posveča večino svojih prizadevanj in procesov.

Kasneje Musek Lešnik (2009, str. 18) prav tako predpostavlja, da je opredeljeno poslanstvo organizacije kratek in jednat opis bistva organizacije, ki drugim ljudem omogoča prepoznati kaj in kako počne organizacija, njeni notranji javnosti pa daje občutek stabilnosti in jasne identitete. Zaposlenim in vsem drugim, ki jih organizacija kakor koli zanima, je v oporo z več vidikov: zaposlenim daje smernice za načrtovanje in vrednotenje svojih dejanj in ravnanj,

drugim pa omogoča oceniti, ali se poslanstvo organizacije ujema z njihovimi vrednotami in prepričanji, ter na osnovi tega izbrati ali in kako se želijo povezati z njo.

Izjava o poslanstvu zaposlene opominja na bistvo njihovega dela, jim služi kot kažipot za ravnanja, ki so v duhu temeljnih vrednot organizacije, ter jih navdihuje in navdušuje k uresničevanju vizije organizacije. Zapisana izjava o poslanstvu naj bi se vedno vsebinsko dopolnjevala z opredeljenimi vrednotami in vizijo: to dopolnjevanje omogoča usklajena ravnanja zaposlenih in vodstva organizacije (Musek Lešnik 2009).

Poslanstvo torej opisuje dejavnost svetovalnega središča, s katero se ukvarja sedaj in s katero se bo ukvarjalo tudi v prihodnosti. Zato menim, da poslanstvo najbolje odgovarja na vprašanje, kaj dela in bo delalo svetovalno središče najbolje.

V nadaljevanju predstavljam skupno poslanstvo vseh 14 svetovalnih središč v Sloveniji, ki je bilo opredeljeno na delavnicah »Usposabljanja za samoevalvacijo v svetovalnih središčih ISIO« leta 2009 na Andragoškem centru Slovenije in je objavljeno na spletnih straneh vsakega posameznega svetovalnega središča.

### **Izbrano poslanstvo vseh svetovalnih središč**

V zavedanju dejstva, da je nadvse pomembno ne le razpravljati o poslanstvu, temveč ga tudi razjasniti in opredeliti, se je mreža štirinajstih svetovalnih središč odločila za naslednje skupno poslanstvo:

*Slovenska svetovalna središča ISIO zagotavljamo prijazno, zaupno, brezplačno, kakovostno, celovito in strokovno informiranje in svetovanje vsem odraslim kot podporo pri izobraževanju in učenju. Pomagamo jim pri odločanju za izobraževanje, organizaciji in poteku učenja, načrtovanju nadaljnje izobraževalne poti in razvoju kariere. Promoviramo vseživljenjsko učenje in povezujemo vse ponudnike izobraževanja odraslih.*

### **2.4.3 Vizija svetovalnih središč**

Bistvo vsake organizacije so ljudje, ki niso zgolj racionalna, ampak predvsem čustvena in duhovna bitja. Ljudje niso stroji, so posamezniki z lastnimi osebnimi vrednotami, pričakovanji, željami, zahtevami, stališči, vizijami.

Po Davidsonu (2002, str. 104) vizija riše prihodnjo usmeritev organizacije, vrednote so pa motor, ki omogoča prihod v to prihodnost. Ob spremembi vizije, je posledično potrebno prilagoditi tudi vrednote.

Musek Lešnik (2003, str. 247) opredeljuje vizijo kot privlačno duševno predstavo ali podobo, ki je usmerjena v prihodnost in daje usmeritve ali cilje. Vizija je podoba organizacije, kakršno bi si želeli v prihodnosti. Je miselna predstava, ki vodi k stvarnemu uspehu. Če torej poslanstvo in vrednote dajejo smernice za delo organizacije – kaj, zakaj in kako početi –, je vizija predstava privlačnega uresničenega poslanstva in vrednot. Medtem ko poslanstvo odgovarja na vprašanja, zakaj organizacija obstaja, s čim se ukvarja in katere vrednote jo pri tem vodijo, odgovarja vizija na vprašanje, »Kako bo videti naš uspeh?«.

Kovač (1997, str. 30) pa meni, da je vizija dolgoročna usmeritev izobraževalne institucije (šole), ki je rezultanta:

- šolske mreže in zahtev zakonodaje,
- želje ter sposobnosti zaposlenih,
- usmerjenosti družbe,
- dolgoročnih potreb otrok (staršev) in odraslih.

Zato Kovač (1997, str. 30) navaja, da vizija ni niti utopija niti ne pomeni racionalne napovedi, kaj želimo biti v prihodnosti, temveč pomeni ustvarjalni proces, v katerem načrtujemo želeno stanje izobraževalne institucije v prihodnosti.

V skladu s tem Musek Lešnik (2003, str. 247) opozarja, da vizije ne smemo enačiti s sanjami, prerokovanjem ali celo z znanstveno fantastiko. Vizija namreč predstavlja privlačno podobo uresničljive prihodnosti, ki jo organizacija lahko doseže, če zagnano in energično sledi svojim vrednotam in poslanstvu. Hkrati pa je vizija tudi močno orodje, ki lahko ustvari povezavo med načrtovanjem in upravljanjem sprememb, ki so nujne za doseganje zastavljenih ciljev organizacije.

Marsikatera organizacija skuša razviti podobo zelene prihodnosti – svoje vizije –, ne da bi se pri tem oprla na vrednote, poslanstvo in ugotovljeno trenutno stanje. A vizija je lahko uresničljiva la takrat, ko temelji na stvarnem stanju, upošteva resnične danosti organizacije in pogoje v okolju. Če precenjuje resnično trenutno stanje v organizaciji, je vizija lahko

pretirano utopična in neuresničljiva; če pa vizija podcenjuje zmožnosti organizacije, je lahko premalo privlačna, da bi ljudem predstavljala pomemben in prizadevanja vreden najvišji cilj.

Musek Lešnik (2009, str. 22) poudarja da ima vsaka učinkovita vizija korenine v sedanjosti, usmerjena pa je v prihodnost: njena moč izhaja prav iz napetosti, ki nastane zaradi primerjave med predstavo o želeni prihodnosti in današnjo realnostjo. Ta ustvarjalna napetost je tista sila, ki vizijo spravi v tek, jo udejanji. Ko začnemo razjasnjevati svoje želene bodoče stanje oziroma vizijo, in se hkrati soočimo s svojo trenutno stvarnostjo, naletimo na vrzel – razdaljo med stanjem, v katerem se nahajamo in tistim, v katerem želimo biti. Zato je izjemno pomembno, da so vizije jasne: brez močne vizije ni prave privlačne sile, zato ne more priti do razrešitve napetosti.

Vizije si ne predstavljam le kot slike idealne prihodnosti, ampak tudi kot jedrnat zapis zelenih dosežkov, ki jih bo svetovalno središče s svojim delovanjem skušalo uresničiti.

V nadaljevanju predstavljam opredelitev vizije svetovalnih središč, ki je bila – tako kot vrednote in poslanstvo – opredeljena na delavnicah »Usposabljanja za samoevalvacijo v svetovalnih središčih ISIO« leta 2009 na Andragoškem centru Slovenije in je objavljena na spletnih straneh vsakega posameznega svetovalnega središča.

### **Izbrana vizija vseh svetovalnih središč**

Najbolj učinkovitim ljudem in organizacijam je skupno to, da imajo jasno vizijo in verjamejo vanjo. Če namreč ne veš, kam greš, na poti ne moreš vedeti, kdaj in kako priti do cilja in niti ne moreš spoznati, kdaj si izgubljen. Zato je mreža štirinajstih svetovalnih središč izbrala naslednjo skupno vizijo:

*Slovenska svetovalna središča ISIO bomo najbolj kakovostna in prepoznavna središča svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih na lokalni in nacionalni ravni.*

Popolnoma se strinjam s Kelavo (2004, str. 8), ki poudarja, da objava vizije in poslanstva sama po sebi seveda še ne pomeni višje ravni kakovosti (in obratno, neopredeljena in neobjavljena vizija in poslanstvo ne pomenita, da izobraževalna organizacija nima ozaveščene kakovosti), lahko pa predstavlja prvi korak. Navzven lahko stranki ali uporabniku pomenita pozitiven stik z ustanovo, saj nakazujeta neko zavedanje organizacije in njeno specifično

identiteto. Izobraževalna organizacija je tako trdneje umeščena v okolje, tudi med konkurenco. Znotraj organizacije lahko že sama razprava o skupni viziji in poslanstvu poveže kolektiv, ga navduši in vpreže nove moči za presojanje in razvijanje kakovosti v lastni izobraževalni organizaciji. Vizija pomeni del postavljenega standarda kakovosti, h kateremu stremimo, in se v tem smislu v vseh korakih, ki jih v modelu moramo prehoditi, oziramo nanjo. Presojamo, ali gremo v pravo smer, koliko od zelenega smo že dosegli in koliko delnih ciljev smo uresničili. Vsakodnevno izpolnjevanje poslanstva, zavedanje, v kakšnih pogojih, za koga in zakaj delujemo, nenehno izboljševanje lastne ponudbe ter skupna vizija lahko notranje povezujejo zaposlene v izobraževalni organizaciji. Uporabniki ponudbe (tudi potencialni) zaradi tega gotovo prepoznajo posamezno izobraževalno organizacijo kot bolj harmonično in uglašeno celoto, saj se skupni napor za zviševanje kakovosti odražajo na več ravneh delovanja neke ustanove v javnosti.

Vrednote lahko jemljemo kot podporne stebre, ki posameznika ali organizacijo nenehno opozarjajo, ali ravnajo tako, kot si želijo, ali ravnajo »prav«.

Poslanstvo predstavlja temelj, h kateremu se lahko vedno znova vračamo, ko se sprašujemo o svojem namenu, smislu.

Vizija pa je kot kašipot, ki nas usmerja in nam sproti sporoča, ali smo še vedno na pravi poti.

Opređeljene skupne vrednote, vizija in poslanstvo svetovalnih središč so elementi, ki določajo strategijo kakovosti; objavljeni so na spletu in v dokumentih svetovalnih središč. Vsekakor pa ne smejo ostati le zapisane, temveč jih morajo svetovalna središča vključiti v svoj vsakdan in jih realizirati v največji možni meri, saj bodo le tako intenzivno usmerjena k izboljšanju kakovosti.

## **2.5 PRESOJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH**

Vilič Klenovšek s sodelavci (2007, str. 43) navaja, da je Andragoški center Slovenije (v nadaljevanju ACS) že pred ustanovitvijo svetovalnih središč 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 so 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 so 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 in zapisa pogovora s stranko v svetovalnem središču. 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 Informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih (v nadaljevanju ISIO) je ACS oblikoval mnenje o kakovosti delovanja posameznih svetovalnih središč. Mnenje so podali na skupnih delavnicah ISIO in se o tej oceni tudi pogovorili s svetovalci.

Leta 2003 je ACS vpeljal računalniško spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Razvili so posebno računalniško aplikacijo SDSS (spremljanje delovanja svetovalnega središča). Z njo so nadomestili oba prej omenjena obrazca. 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 se na podlagi teh lahko razčlenijo 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.

ACS razčlenjuje podatke iz aplikacije SDSS dvakrat na leto (polletna in letna analiza) in pripravi letno poročilo o delovanju svetovalnih središč za preteklo šolsko leto. Svetovalnim središčem poda 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 razčlenijo podatke za posamezno svetovalno središče (povzeto po Vilič Klenovšek idr., 2007 str. 43–46).

Razlogi za dopolnitev predstavljenega sistema kakovosti v ISIO so spremenjene družbene okoliščine – pokazala se je namreč potreba po dopolnitvi oz. razvoju celovitega sistema kakovosti v ISIO, ki naj upošteva spremenjene družbene okoliščine. Le-te narekujejo (Možina 2009d) :

- ponovni premislek o pomembnih interesnih skupinah v ISIO, njihovih interesih v zvezi s kakovostjo ter njihovih vlogah v procesih kakovosti,



- dograditev temeljnih ciljev, ki naj zajemajo interese pomembnih interesnih skupin,
- ponovni premislek o temeljnih področjih kakovosti ter določitev standardov kakovosti in načinov njihovega presojanja,
- uskladitev načinov presojanja kakovosti (zajeti namene razvoja kakovosti in izkazovanja odgovornosti za kakovost) ter
- utemeljenost, preglednost, racionalnost pri skrbi za kakovost.

Kot lahko vidimo, Andragoški center Slovenije neprestano skrbi za čim višjo kakovost delovanja svetovalnih središč v Sloveniji. S svojim strokovnim znanjem in usposobljenostjo nenehno razvijajo nove in nove načine za izpopolnjevanje njihovega in lastnega delovanja.

V naslednjem poglavju sledi natančnejša predstavitev elementov modela presojanja in razvijanja kakovosti v ISIO.

### 3. MODEL PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V INFORMIRANJU IN SVETOVANJU V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Ker je eden od ciljev dejavnosti svetovalnih središč odraslim zagotavljati kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje, je v letih 2007–2008 Andragoški center Slovenije v sodelovanju s svetovalnimi središči razvil celovit model presojanja in razvijanja kakovosti v mreži vseh štirinajstih slovenskih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih.

Uvajanje modela je del projekta Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011. Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo in šport. Projekt se izvaja v okviru »Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013«, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja« (Informativno-svetovalna dejavnost ... 2010).

#### 3.1 RAZLOGI, VIDIKI, IZHODIŠČA IN CILJI ZA PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNIH SREDIŠČIH

Obstajajo zelo raznoliki **razlogi** (nameni) za presojanje kakovosti svetovalne dejavnosti. Možina s sodelavci (2009, str. 9-10) navaja Planta, ki 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 svetovanca: koliko so doseženi načrtovani cilji;
- zato, da se zapiše, kaj se dogaja: spremljanje;
- za strateško načrtovanje: organizacijski razvoj;
- za spremljanje prakse in razvoja politike: zgledovanje po dobri praksi (benchmarking).

Pri presojanju kakovosti svetovalnih dejavnosti gre vedno za kombinacijo več **vidikov**, ki so med seboj povezani in prepleteni. Kakovost svetovalne dejavnosti je tako treba presojati z več zornih kotov: z vidika naročnika te dejavnosti, izvajalca ter končnega uporabnika.

Z vidika posameznika, uporabnika oziroma stranke v svetovalni dejavnosti je poudarjen pomen presoje (Vilič Klenovšek idr. 2007, str. 53): ali posameznik dobi to, kar potrebuje, ali je vsebina dejavnosti, ki jo dobi, pregledna, ter kako učinkovito je to, kar dobi.

Na podlagi upoštevanja vsega navedenega pa tudi poznavanja potreb in razmer v Sloveniji Vilič Klenovšek s sodelavci (prav tam, str. 56) meni, da so temeljno **izhodišče** pri snovanju načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti naslednje sestavine, ki določajo svetovalno dejavnost:

1. dostopnost svetovalnih storitev,
2. kakovost svetovalnih storitev,
3. rezultati in učinki svetovalnih storitev.

*Odrasli morajo imeti dostop do svetovanja za izobraževanje in učenje.* Dostopnost svetovalnih storitev razumemo kot možnost, da so svetovalne storitve na voljo vsem odraslim. Dostopnost je omogočena tako, da so storitve brezplačne, svetovalna dejavnost je organizirana časovno primerno za različne uporabnike, je geografsko dostopna vsemu prebivalstvu, informiranje in promocija omogočata obveščenost in s tem dostopnost različnim uporabnikom.

*Odraslim morajo biti zagotovljene tudi kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje.* Tu gre za vprašanje načrtovanja in opravljanja svetovalne storitve: so storitve prilagojene potrebam strank, so omogočene različne vrste svetovanja (pred, med in po izobraževanju), so na voljo različni načini svetovanja (osebno, po telefonu in elektronski pošti) in svetovalna gradiva, poteka dejavnost v ustreznih prostorih, so na voljo različne svetovalne baze in pripomočki.

*Svetovalna dejavnost pa naj bi nenazadnje učinkovito pripomogla k vključenosti in uspešnosti odraslih v vseživljenjskem učenju.* Ta zadnja sestavina vključuje dva elementa: rezultate in učinke. Rezultat svetovalne dejavnosti pojmuje kot to, kar dobi svetovanec od svetovalne storitve: nasvet, informacijo, usposobljenost za reševanje svojega problema itn. Pri določanju učinkov pa gre za posledice, ki nastanejo pri posamezniku in v družbi zaradi svetovalnih storitev – ali je svetovalna dejavnost pomagala, da je posameznik rešil svoj problem in si tako pridobil potrebno novo znanje, novo izobrazbo, zaposlitev itn.

Glede na zapisano lahko trdim, da odgovor na vprašanje, kateri vidik, rezultat ali učinek svetovalne dejavnosti kaže presojeti, da bi lahko sklepali o kakovosti svetovalne dejavnosti, še zdaleč ni preprost. Številčnost in prepletenost navedenega na eni strani kaže na obilico dela pri procesu presojanja in razvijanja kakovosti, po drugi strani pa nam prav to posledično zagotavlja največjo možno mero kakovosti.

Na podlagi opredeljenih razlogov, vidikov in izhodišč so se oblikovali trije temeljni **cilji** svetovalne dejavnosti (Vilič Klenovšek idr. 2007):

- Odrasli imajo dostop do svetovanja za izobraževanje in učenje.
- Odraslim so zagotovljene kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje.
- Svetovalna dejavnost učinkovito pripomore k vključenosti in uspešnosti odraslih v vseživljenjskem učenju.

Našteti cilji predstavljajo osnovo modela presojanja in razvijanja kakovosti v ISIO, ki ga podrobneje predstavljam v nadaljevanju.

### **3.2 TEMELJNA VSEBINSKA ZGRADBA MODELA ZA PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI V OMREŽJU SVETOVALNIH SREDIŠČ**

Pred opisom modela kakovosti ISIO si najprej pogledjmo njegovo **konceptualno izhodišče**.

Model za presojanje in razvijanje kakovosti v ISIO ima *dva temeljna namena*, in sicer (Možina idr. 2009, str. 20): izkazovanje odgovornosti za kakovost svetovanja in razvoj kakovosti svetovanja.

*Načela*, na katerih je zasnovan model kakovosti ISIO, pa so naslednja (prav tam):

- porazdelitev odgovornosti za kakovost med najpomembnejšimi nosilci,
- sodelovanje interesnih skupin,
- relativna in interesna narava kakovosti,
- preglednost,
- načrtnost,
- usmerjenost v razvoj,
- kultura učenja in kakovosti, mreženje ter pretok dobre prakse.

Sedaj pa spoznajmo **strukturo in področja presojanja kakovosti**.

Dejavnike kakovosti v modelu kakovosti ISIO predstavljajo določena temeljna področja delovanja svetovalnega središča ter njim pripadajoči standardi kakovosti, kazalniki kakovosti in merila <sup>2</sup> (Možina idr. 2009, str. 23).

*Temeljna področja kakovosti* so vsebinsko zaokrožene celote, z njimi so v modelu celostno zajeti različni vidiki, na katere je treba biti pozoren pri presojanju in razvijanju kakovosti dela v svetovalnih središčih ISIO (primer dobre prakse za svetovalno središče: potencialni svetovanci (ciljne skupine)).

Za posamezna področja določeni *standardi kakovosti*, ki jih lahko v najširšem pomenu opredelimo kot izjave, ki opisujejo pričakovano/želeno kakovost najpomembnejših vidikov svetovalne dejavnosti ISIO ter rezultatov in učinkov te dejavnosti. Na najsplošnejši ravni nam njihovo oblikovanje pomaga odgovoriti na vprašanje, kakšno svetovalno dejavnost za izobraževanje odraslih želimo, četudi gre pri tem za raven posameznega svetovanca, svetovalnega središča ISIO, razvoja svetovalne dejavnosti za odrasle na nacionalni ravni (primer: svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe).

Vsakemu standardu kakovosti pripadajo kazalniki in merila.

*Kazalniki kakovosti* nas podrobneje usmerijo v pomembne vidike kakovosti, ki opredeljujejo obravnavano področje. Potrebujemo jih, da z njimi podrobneje opišemo tiste vidike, katerih kakovost bomo presojali zato, da bi ugotovili, ali dosegamo zastavljeni standard kakovosti (primer: aktivni načini za pridobivanje svetovancev).

*Merila* pa so orodje za »merjenje« opredeljenega standarda kakovosti. Glede na naravo standarda kakovosti jih lahko opredelimo številčno ali opisno. So nekakšna referenčna točka,

---

<sup>2</sup> Pregled standardov, kazalnikov in meril v modelu kakovosti ISIO si lahko ogledate v publikaciji Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, str. 98–110, Priloga 1, str. 9

ki si jo postavimo kot cilj, ki ga moramo doseči, da bomo lahko zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti (primer: svetovalno središče ima eno ali več dislokacij).

Tako področja in standardi kakovosti kot njim pripadajoči kazalniki kakovosti morajo biti med seboj smiselno povezani. Pri tem sta pomembna zunanja in notranja povezanost.

*Zunanja povezanost* (Možina idr. 2009, str. 25) govori o tem, da je treba standarde, kazalnike in merila povezati s cilji dejavnosti, na katerih temelji celoten model. *Notranja povezanost* pa pomeni, da morajo biti standardi kakovosti, kazalniki kakovosti in merila za njihovo merjenje, medsebojno povezani, ne smejo si biti v nasprotju.

Poznavanje rezultatov ali učinkov svetovalne dejavnosti je eden temeljnih podatkov, ki nam govori o kakovosti te dejavnosti, učinkovitosti in hkrati o tem, koliko so se nam povrnili vlaganja v to dejavnost. Ko govorimo o izboljševanju kakovosti svetovalne dejavnosti, pa zgolj poznavanje rezultatov in učinkov ni dovolj. Podatki o (ne)zadovoljstvu svetovancev s svetovalno storitvijo, odstotki (ne)uspešno rešenih svetovalnih primerov ipd. še ne povedo, kaj je pripomoglo k temu, da so bili primeri uspešno rešeni ali zakaj niso bili. Šele vpogled v vstopne in procesne dejavnike ter njihovo kakovost nam pomaga razumeti dosežke in učinke, z vplivanjem na izboljševanje vstopnih in procesnih dejavnikov pa lahko pripomoremo tudi k izboljševanju izstopnih dejavnikov, ki jih merimo v rezultatih in učinkih.

Prav zato so temeljna področja ter njim pripadajoči standardi in kazalniki kakovosti ter merila v modelu (slika 3) strukturirani glede na to, ali predstavljajo (prav tam, str. 26–30):

- *vstopne ali infrastrukturne dejavnike* kakovosti (potencialni svetovanci/ciljne skupine, osebje, viri/oprema/informacijske baze),
- *procesne dejavnike*, ki predstavljajo vidike kakovosti procesov svetovalne dejavnosti (svetovalni proces kot temeljni proces) in podpornih procesov (partnerstvo, informiranje in promocija, presojanje in razvijanje kakovosti) in
- *izstopne dejavnike*, ki se kažejo kot rezultati in/ali učinki svetovalne dejavnosti;
- *prečni dejavnik* pa predstavlja tisto področje, ki zadeva vse tri zgoraj naštetе dejavnike, in sicer je to vodenje, upravljanje in organiziranost.

Slika 3: Področja kakovosti v ISIO



Vir: Možina, T. (2009c) Temeljna zgradba ... (interno gradivo). Ljubljana: ACS, str. 6.

Kot lahko vidimo, se v temeljni zgradbi modela prepletajo trije temeljni procesi kakovosti: opredelitev kakovosti, presojanje in razvijanje kakovosti. Tako notranje kot zunanje presojanje in razvijanje kakovosti imata svoje prednosti in slabosti, ki jih mora organizacija vzeti v zakup, po potrebi pa naj se posluži kombinacije obeh.

Možina s sodelavci (2009, str. 87) opozarja na dejstvo, da je potrebno zagotoviti tudi izpolnjevanje določenih pogojev, da bo model lahko v celoti zaživel v praksi in se nadalje razvijal. Najpomembnejše pogoje za uveljavitev in nadaljnji razvoj modela razvrščajo v tri zaokrožena področja, ki se medsebojno povezujejo in dopolnjujejo:

- *systemske pogoje* (zakonodaja, financiranje),
- *vsebinske pogoje* (program usposabljanja za izvajalce procesov kakovosti, strokovna literatura, svetovalna podpora, IKT-podpora, druga orodja v podporo vpeljevanju in izpeljevanju modela ipd.),
- *organizacijske pogoje* (opredeljeni nosilci in sodelujoči pri vpeljevanju modela, določeni časovni mejniki, določene vloge posameznih subjektov).

Dobro poznavanje zgradbe in delovanje modela za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih še ni dovolj za uvajanje le-tega v prakso in pričakanje odličnih učinkov. Kot lahko vidimo, moramo biti pozorni na mnogo dejavnikov in podrobnosti, ki

spremljajo ta model, da bi lahko dosegli kar najbolj realne rezultate, na podlagi katerih lahko svetovalno središče izpopolni svoje delo.

### **3.3 RAVNI IN NAČINI OPREDELJEVANJA, PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI**

Izhajajoč iz načela, da so za kakovost svetovalnih storitev odgovorni vsi nosilci, na nacionalni in na lokalni ravni (slika 4), je v modelu zasnovan tudi t. i. kombinirani način presojanja in razvijanja kakovosti, ki odgovornost in pristojnosti za presojanje kakovosti delovanja in učinkov svetovalne dejavnosti v ISIO porazdeljuje med nosilci na nacionalni in lokalni ravni (Možina idr. 2009, str. 30).

Na **nacionalni ravni** sta pomembna predvsem dva nosilca, odgovorna za opredeljevanje in presojanje kakovosti svetovalne dejavnosti v ISIO. To sta Ministrstvo za šolstvo in šport, ki dejavnost umešča kot del sistema izobraževanja odraslih in je njen temeljni financer, ter Andragoški center Slovenije kot osrednja nacionalna ustanova, ki je zasnovala koncept omrežja svetovalnih središč ISIO, bila je nosilka njihove vpeljave in skrbi za njihovo usklajeno delovanje in razvoj.

Osrednji nosilci procesov opredeljevanja, presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih ISIO na **regionalni/lokalni ravni** pa so svetovalna središča (njihovo vodstvo in strokovni delavci) in vsi drugi subjekti, ki so z njim povezani ali se zanimajo za njegovo dejavnost (strateški in strokovni partnerji ter drugi dejavniki iz okolja).

V svetovalnem središču ima posebno vlogo svetovalec kot najpomembnejši nosilec svetovalnega procesa. Kakovost njegovega dela neposredno vpliva na svetovančevo zadovoljstvo z dobljeno storitvijo in tudi na rezultate in učinke dejavnosti. Zato je na eni strani pomemben del presojanja in razvijanja kakovosti tudi spremljanje kakovosti dela svetovalca, na drugi strani pa zagotavljanje njegove ustrezne usposobljenosti, da bo lahko dejaven subjekt v samoevalviranju.

Pri presojanju in razvijanju kakovosti na ravni svetovalnega središča pa mora sodelovati tudi svetovanec. Taka njegova vloga na eni strani izhaja iz koncepta vodenja svetovalnega procesa



v svetovalnem središču, t. i. koncepta »odprtega modela«, v katerem je svetovanec dejaven pri iskanju rešitev, sprejemanju odločitev in ukrepov, ki so zanj najprimernejši. Na drugi strani pa je svetovanec dejavni subjekt pri presojanju rezultatov svetovalnega procesa, v katerem sodeluje.

Slika 4: Ravni in načini presojanja in razvijanja kakovosti



Vir: Možina, T. (2009c) Temeljna zgradba... (interno gradivo). Ljubljana: ACS, str. 11.

V skladu z opisano razdelitvijo odgovornosti za kakovost svetovalnega središča ISIO model predvideva povezano kombinacijo načinov presojanja in razvijanja kakovosti. Ta zajema:

1. *akreditacija* – zunanje presojanje kakovosti zagotavljanja nekaterih temeljnih meril, ki so po mnenju stroke in financerjev potrebna za delovanje svetovalnega središča;
2. *spremljanje* – nenehno spremljanje tistih meril, ki dajejo temeljne informacije o delu svetovalnega središča in celotnega omrežja svetovalnih središč. Pri tem je poglobljena pozornost namenjena notranjemu spremljanju, ki ga opravljajo sodelavci v svetovalnih središčih, manjši del pa sestavlja zunanje spremljanje, ki ga opravlja Andragoški center Slovenije;
3. *zunanjo evalvacijo* – zunanje presojanje kakovosti nekaterih meril, pomembnih s stališča nacionalne politike in sistema vzgoje in izobraževanja, ali meril, posebno pomembnih v določenem časovnem intervalu;
4. *samoevalvacijo* – samopresoja in razvoj kakovosti vseh tistih meril, ki so z vidika svetovalnega središča pomembna za doseganje opredeljenih nacionalnih in lastnih standardov kakovosti (Možina idr. 2009, str. 31).

Vsi štiri navedeni načini presojanja in razvijanja kakovosti so pomembni in nepogrešljivi sestavni del modela, a ker se v diplomski nalogi v največji meri posvečam procesu samoevalvacije, v nadaljevanju podrobneje predstavljam samoevalvacijo v modelu kakovosti ISIO<sup>3</sup>.

### **3.3.1 Samoevalvacija v modelu kakovosti v svetovalnih središčih**

Za kakovost delovanja in rezultatov svetovalnih središč ISIO je pomembna dejavna razvojna usmerjenost strokovnih sodelavcev, ki v takih središčih delujejo. Prav strokovni sodelavci v svetovalnih središčih ISIO so namreč temeljni nosilci tistih procesov presojanja in razvijanja kakovosti, ki temeljijo na notranji skrbi za kakovost. Kot pomembno sredstvo za uresničevanje take razvojne usmerjenosti so v model kakovosti ISIO vpeljani procesi notranje skrbi za kakovost, ki temeljijo na metodah samoevalvacije. Slednja omogoča bolj poglobljeno in celostno presojo izbranih področij ali dejavnikov kakovosti.

Samoevalvacija po modelu ISIO je zasnovana tako, da omogoča veliko stopnjo avtonomije in samostojnega odločanja svetovalnemu središču, ki je opredeljeno kot temeljni nosilec procesov samoevalvacije (Možina idr. 2009, str. 54).

Pri procesih samoevalvacije so po modelu opredeljene kot obvezne tele temeljne sestavine (prav tam):

- sistem presojanja in razvijanja kakovosti – listina o kakovosti, ki jo svetovalnosredišče tudi javno objavi,
- načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje,
- izpeljava samoevalvacije po samoevalvacijskem načrtu,
- samoevalvacijsko poročilo, razprava o rezultatih ter javna objava tistih podatkov, za katere svetovalno središče samo presodi, da so pomembni za širšo javnost,
- akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in njegovo uresničevanje.

---

<sup>3</sup> Ostale načine presojanja in razvijanja kakovosti (akreditacijo, spremljanje in zunanjo evalvacijo) si lahko podrobneje pogledate v publikaciji Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, str. 31–78.

*Temeljni cilji*, ki jih upoštevamo ob umeščanju samoevalvacije v model presojanja in razvijanja kakovosti ISIO, je zagotoviti samoevalvacijo (Možina idr. 2009, str. 55):

- meril, ki so takšne narave, da morajo imeti o njihovem doseganju svetovalna središča ISIO poglobljene in verodostojne podatke in informacije, saj le na podlagi tako poglobljene notranje presoje kakovosti lahko dolgoročno usmerjajo in načrtujejo delo ter vpeljujejo potrebne izboljšave in razvojne dejavnosti;
- meril, ki so v določenem časovnem obdobju po njihovi presoji posebno pomembna zaradi ovrednotenja npr. vpeljanih novih strokovnih prijemov, ovrednotenja sprememb, nastalih zaradi novih prijemov, vpeljanih v svetovalno dejavnost v svetovalnem središču ISIO.

*Namen* vpeljevanja samoevalvacije v presojanje in razvijanje kakovosti je predvsem v tem, da naj bi le-ta prinesla kakovostne in objektivne podatke izvajalcem svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih ISIO, predvsem poglobljen vpogled v potek in dosežke njihove dejavnosti; to je lahko dobra podlaga za dolgoročno usmerjanje razvoja in vpeljevanja potrebnih izboljšav.

Treba pa je poudariti, da se prava notranja skrb za kakovost svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih ISIO lahko začne šele tedaj, ko razumevanje samoevalvacije preseže zgolj instrumentalno zbiranje podatkov in informacij itn. in sproža premisleke o kakovosti kot vrednoti, premisleke o tem, kaj strokovnim sodelavcem v svetovalnih središčih ISIO kakovost zares pomeni. Prav v te namene so procesom samoevalvacije v ISIO dodani razmisleki o poslanstvu in viziji svetovalnega središča in o temeljnih vrednotah, ki vodijo ravnanje strokovnih sodelavcev v svetovalnih središčih. S procesi samoevalvacije vplivamo na razvoj kulture učenja iz svoje prakse in praks drugih (prav tam).

*Nosilci* samoevalvacije so strokovni sodelavci v svetovalnih središčih ISIO. Odgovorni so za opredelitev notranjega sistema kakovosti v svetovalnem središču ter za načrtovanje in izpeljavo procesov samoevalvacije v določenem časovnem obdobju (Možina idr. 2009, str. 55).

## Postopek načrtovanja in izpeljave samoevalvacije v modelu kakovosti ISIO

Samoevalvacija poteka v dveletnem ciklu, kot kaže slika 5:

Slika 5: Potek samoevalvacije



Vir: Klemenčič, S. (2009b). Samoevalvacija v modelu ... (interno gradivo). Ljubljana: ACS, str. 11.

Posamezne faze Možina s sodelavci (2009) opisuje takole:

### *1. faza: priprava načrta samoevalvacije*

Strokovni sodelavci v svetovalnem središču ISIO ob začetku samoevalvacijskega cikla, ki se praviloma ujema z začetkom koledarskega leta, sestavijo načrt samoevalvacije. Priporočljivo je, da v njem določijo vsaj: vsebinska področja, ki jim bodo namenili poglobljeno notranjo presojo, najpomembnejša vprašanja, vire podatkov in informacij, metode, ki jih bodo uporabili za pridobivanje podatkov in informacij o izbrani temi.

Vsebinska področja se izberejo na podlagi vsebine ter standardov in meril kakovosti, ki so v modelu kakovosti ISIO opisani kot priporočljivi za samoevalvacijo. Če se izkaže, da je potrebno, lahko sodelavci v svetovalnih središčih ISIO poleg teh uvrstijo v samoevalvacijo še druga področja in merila, ki jih model kakovosti ISIO ne vsebuje.

### *2. faza: priprava in izpeljava zbiranja podatkov in informacij*

Na podlagi oblikovanega načrta samoevalvacije strokovni sodelavci svetovalnega središča ISIO pripravijo ustrezne instrumente ali postopke za zbiranje informacij. Priporočljivo je, da si pripravijo časovni načrt izpeljave zbiranja podatkov in informacij ter ga uresničijo.

### *3. faza: priprava samoevalvacijskega poročila*

Tretja faza je namenjena analizi dobljenih podatkov in informacij, predvsem pa poglobljenemu vsebinskemu premisleku in presoji rezultatov. Merila za ovrednotenje (presojo) rezultatov so znova standardi kakovosti in merila, ki jih opredeljuje model kakovosti ISIO. Osrednji del poročila o opravljeni samoevalvaciji prikazuje dobljene podatke, dosežke in informacije, zbrane med samoevalvacijo. Pri tem je pomembno, da so v poročilu jasno prikazani ugotovljeni dobri in slabši rezultati ter predlogi za izboljšave in nadaljnji razvoj delovanja svetovalnega središča ISIO na področjih, ki so bila predmet samoevalvacije. Zbrani podatki in informacije se prikažejo v samoevalvacijskem poročilu.

Svetovalno središče ISIO samostojno odloči, ali bo izsledke samoevalvacije objavilo javno, in če jih bo, katere.

### *4. faza: razprave o rezultatih, priprava akcijskega načrta za razvoj kakovosti in vpeljava izboljšav*

O rezultatih samoevalvacije se opravi razprava med strokovnimi sodelavci, vodstvom v svetovalnem središču ISIO in vsemi tistimi, ki kakor koli sodelujejo v delu svetovalnega središča ISIO. Svetovalno središče ISIO se samo odloči, ali bo rezultate samoevalvacije obravnavalo tudi v razpravah s strateškimi in strokovnimi partnerji. Če se odloči za takšne razprave, samo presodi, kateri rezultati samoevalvacije so takšni, da se bo o njih razpravljalo v krogu strateških in strokovnih partnerjev, in kateri so interne narave, namenjeni zgolj premisleku in presoji strokovnim sodelavcem v svetovalnem središču ISIO. Enako velja tudi, ko gre za odločanje o javnem objavljanju rezultatov samoevalvacij. Svetovalno središče ISIO se samo odloči, katere rezultate bo objavilo javno in katerih ne. Priporočljivo pa je, da nekatere rezultate objavi in o njih poroča širši (zainteresirani) javnosti, saj tako sporoča, da skrbi za kakovost svojega dela s pomočjo procesov samoevalvacije.

Na podlagi presoje dobljenih rezultatov in na podlagi sklepov razprav v svetovalnem središču ter morebitnih razprav s strateškimi in strokovnimi partnerji strokovni sodelavci svetovalnega

središča ISIO pripravijo *akcijski načrt za razvoj kakovosti*. V njem izhajajo iz ugotovljenega stanja ter opredelijo konkretne akcije, nosilce in roke ter postopke spremljanja uresničevanja začrtanih razvojnih akcij in izboljšav.

V akcijski načrt za razvoj kakovosti uvrstijo tudi morebitne ukrepe za izboljšave, ki izhajajo iz sprotnega/letnega spremljanja dejavnosti.

Temu sledi vpeljevanje začrtanih izboljšav in spremljanje uresničevanja. Priporočljivo je, da se ob koncu dveletnega samoevalvacijskega cikla uresničevanje začrtanih razvojnih ukrepov in izboljšav dokončno ovrednoti. Temu sledi začetek novega samoevalvacijskega cikla z opredelitvijo novega samoevalvacijskega načrta za naslednje obdobje.

Kot je razvidno na sliki 6, vse opisane faze opravi svetovalno središče praviloma v dveh letih; prvo leto je namenjeno predvsem presojanju kakovosti, drugo leto pa zlasti načrtovanju sprememb in razvoja.

Slika 6: Časovni mejniki samoevalvacije v modelu kakovosti ISIO



Vir: Klemenčič, S. (2009b). Samoevalvacija v modelu ... (interno gradivo). Ljubljana: ACS, str. 12.

Po dveh letih, po zaključenem vrednotenju, se lahko samoevalvacijski cikel znova začne in se tako spiralno odvija praktično v nedogled, saj se vedno najde kaj, kar bi lahko bilo še bolje. Še posebej, če se svetovalno središče odloči različne vidike izboljševati posamično (npr. prvo leto zadovoljstvo svetovancev, drugo leto promocijo itn.) in ne vseh hkrati.

## **4. INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH**

V današnjem času, ki ga označujemo kot informacijsko obdobje, informacija predstavlja temeljno življenjsko prvino, ki je pogoj za pridobivanje tako gmotnih (denar, položaj, zaposlitev) kot tudi duhovnih (znanje, kultura) dobrin. Takšno vlogo pa nima vsaka informacija, temveč le tista, ki je dovolj dobra ali kakovostna (Jelenc Krašovec in Jelenc 2009, str. 128).

Jelenc Krašovec in Jelenc (2009, str. 50) opredelita informiranje kot akt dajanja ali posredovanja informacij. Svetovanje pa je zanj posebna in zahtevnejša zvrst svetovalnega dela, pri kateri se srečujeta dve osebi, svetovalec in svetovanec, s ciljem, da se s povečanjem zmožnosti svetovanca uspešneje rešujejo njegovi problemi (prav tam, str. 62).

Razvijanje strokovnih izhodišč za razvoj svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih temelji na izhodišču, da je svetovalna dejavnost ena ključnih dejavnosti za zagotavljanje uresničevanja koncepta vseživljenjskega učenja. Koncept vseživljenjskega učenja podpirajo koncepti učeče se družbe, učeče se lokalne skupnosti, učeče se organizacije in učečega se posameznika (Andragoško svetovalno ... 2010).

### **4.1 INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V PROCESU VSEŽIVLJENJSKEGA UČENJA**

Polak (2006, str. 1) pravi, da je informiranje in svetovanje v vseživljenjskem učenju (lifelong guidance provision) transverzalna vsebina, prepoznana kot predpogoj, da bo vseživljenjsko učenje postalo realnost.

Zgornjo misel bolje osvetlim z Grando Lakše (2003, str. 49), ki navaja razlago besedila Lifelong Learning and Lifewide Learning iz leta 2000. Le-ta pravi, da je ena izmed primarnih stvari, ki idejo permanentnega izobraževanja spreminjajo iz teorije v prakso je vzpostavitev učinkovitega informiranja in svetovanja za izobraževanje. Posamezniki tako dobijo možnost za lažje zbiranje podatkov in svetovanje za izobraževanje, tako formalno kot neformalno. Vseživljenjsko izobraževanje predpostavlja fleksibilne in zelo različne poti učenja, ki so z učinkovitimi svetovalnimi službami lažje uresničljive.

V skladu s tem Vilič Klenovšek (2007, str. 12) predstavlja opredelitev »svetovanja v kontekstu vseživljenjskega učenja«, na ravni Evropske skupnosti, ki pravi: »Svetovanje (»guidance«) v kontekstu vseživljenjskega učenja (»lifelong-learning«) zajema storitve in metode, katerih namen je pomagati posamezniku pri izbiri izobraževanja, usposabljanja in poklica ter pri vodenju njegove kariere, ne glede na starost in točko na njegovi življenjski poti«.

Avtorica nadalje meni (prav tam), da svetovanje v izobraževanju odraslih obsega vrsto dejavnosti, od opredelitve trenutnih potreb po izobraževanju, informacij o možnostih, pomoči pri opredelitvi izobraževalnih poti za doseganje ciljev do pridobivanja denarja, pomoči pri učenju, kako se je treba učiti, obvladovanja osebnih in družinskih možnosti za učenje, in sicer za podporo v procesu učenja, motiviranja in odpravljanja ovir.

Jelenc Krašovec in Jelenc (2009) opozarjata, da posameznik raste, se razvija in spreminja ves čas svojega življenja. Zato se odraslim izredno pomembne spremembe (sprememba kariere, starševstvo itd.) dogajajo skozi celotno obdobje odraslosti ter starosti in pri tem večkrat še kako potrebujejo pomoč, nasvet ali svetovanje.

Danes je posameznik izpostavljen nenehnim spremembam v osebnem in delovnem okolju, zato se mora tudi nenehno prilagajati in se učiti, da zmore slediti spremembam. Pomemben je »proaktiven« odziv na spremembe in ne »reaktiven«. Cilj vseživljenjskega učenja je kompetenca za obvladovanje hitrih sprememb in uspešno reševanje nepredvidljivih situacij. Pri tem pa odrasel človek pogosto potrebuje tudi pomoč in danes veliko avtorjev poudarja, da je najučinkovitejša pomoč tista, ki posameznika uči, kako naj se spoprime s spremembami, kako poišče rešitve in kako obvlada spremembe (Bissel v Vilič Klenovšek 2007, str. 12). Zato je še posebej pomembno, da je tudi svetovanje v izobraževanju odraslih izpeljano tako, da ga lahko opredelimo tudi kot proces učenja odraslega, kako naj uspešno izbira, načrtuje, izpeljuje in vrednoti svoj izobraževalni ali učni proces. Svetovalčeva naloga je, da podpre svetovančevo učenje, in sicer z upoštevanjem vseh dejavnikov, ki lahko prispevajo k njegovi uspešnosti.

Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih je torej temeljna podporna dejavnost procesom vseživljenjskega učenja odraslih s ciljem, da pridobivajo novo znanje, spretnosti in kompetence, ki jih potrebujejo pri delu, v osebnem ali družbenem življenju. Vpliva na dvig izobrazbene ravni in širše izobraženosti prebivalstva, s tem pa na rast človeškega kapitala.



Rast človeškega kapitala pa je pomembna z vidika prispevanja dodane vrednosti k ekonomskemu ter tudi k socialnemu in kulturnemu kapitalu vsake družbe (Vilič-Klenovšek 2007, str.13).

Razvoj izobraževanja odraslih po eni strani odpira možnost odraslih za učenje in izobraževanje, po drugi strani pa otežuje njihove možnosti, da najdejo prave poti, načine in priložnosti za učenje in učinkovito pridobivanje novega znanja in veščin. Zato je danes svetovalno delo postalo sestavni del strategije razvoja izobraževanja odraslih, s tem pa tudi strategije vseživljenjskosti učenja (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2009)

S pospešenim razvojem človeških virov se večja učinkovitost današnje družbe, pri katerem dobiva vse večjo vlogo vseživljenjsko učenje, izobraževanje odraslih in v teh okvirih tudi svetovalno delo. Prilagoditev svetovanja in učenja glede na posameznikove osebne in poklicne potrebe vidim kot pogoj, da se bodo izboljšale možnosti vsakega človeka za dolgo, zdravo in kakovostno življenje.

#### **4.2 PREDSTAVITEV PROJEKTA INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH**

Da bi bila informativno-svetovalna pomoč zagotovljena čim več prebivalcem Slovenije, Andragoški center Slovenije v okviru projekta Informativno-svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih (v nadaljevanju ISIO) razvija lokalna svetovalna omrežja v izobraževanju odraslih v različnih okoljih Slovenije, ki se oblikujejo ob svetovalnih središčih. Projekt temelji na proučevanju prakse, ki je na eni strani pokazala na nerazvitost svetovalne dejavnosti za odrasle, na drugi strani pa na vse večje potrebe odraslih po tem, da dobijo ob dokaj veliki ponudbi izobraževalnih organizacij in programov tisto, kar je zanje najprimernejše. Poleg proučevanja stanja v Sloveniji so pri oblikovanju teoretskega modela izhajali iz proučevanja tujih uspešnih praks.

Temeljni cilji projekta so:

- brezplačno, nepristransko, zaupno, celovito ter kakovostno informirati in svetovati pri izobraževanju in učenju odraslih (pred vključitvijo v izobraževanje, med potekom in ob zaključku izobraževanja),
- razviti informativno-svetovalno dejavnost čim bliže kraju bivanja ali dela ljudi,

- zagotoviti dostopnost informiranja in svetovanja na različne načine (osebno svetovanje, pisno svetovanje, svetovanje po telefonu, svetovanje po elektronski pošti).

Da bi te cilje dosegli, je posebna pozornost namenjena:

- razvijanju svetovalnega omrežja v izobraževanju odraslih, sodelovanju z vsemi partnerji v mreži in z organizacijami na nacionalni ravni,
- oblikovanju potrebnih podatkovnih zbirk,
- usposabljanju osebja,
- spremljanju in evalvaciji celotne mreže.

Projekt podpira Ministrstvo za šolstvo in šport. V letih 2000–2004 je bil projekt vključen v mednarodni projekt EBIS (Izobraževanje odraslih v Jugovzhodni Evropi) v okviru Pakta stabilnosti v Jugovzhodni Evropi, podprt pa je bil tudi s sredstvi programa Leonardo da Vinci – Mobility (Informativno-svetovalna dejavnost ... 2010).

Učenje se ne konča z zaključkom posameznikovega šolanja, ampak se nadaljuje v vseh življenjskih obdobjih in je namenjeno vsem ljudem, v vseh okoliščinah in vlogah. Zato menim, da je prav z informiranjem in svetovanjem potrebno opogumljati vse generacije za učenje, v vseh življenjskih položajih in za najrazličnejše naloge, ki jih prinaša življenje.

#### **4.3 LOKALNA SVETOVALNA OMREŽJA**

V lokalno svetovalno omrežje se združujejo izobraževalne in druge ustanove, ki izvajajo različne izobraževalne in svetovalne storitve, ali pa tiste organizacije, ki lahko vplivajo na razvoj svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih v lokalnem okolju.

Združevanje temelji na naslednjih principih:

- prostovoljna vključitev v omrežje,
- enakopravnost med partnerji,
- spoštovanje skupne profesionalne etike,
- pripravljenost za sodelovanje,
- spoštovanje partnerskih dogovorov.

Glede na različno vlogo, ki jo imajo posamezni partnerji v lokalni skupnosti, vse partnerje v svetovalnem omrežju razvrščamo v dve skupini: strateški partnerji in strokovni partnerji. *Strateški partnerji* so tisti, ki odločajo o strategijah razvoja lokalnega okolja, sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju politike razvoja človeških virov v lokalnem okolju, predstavljajo delodajalce ali delojemalce, se ukvarjajo s ciljnim skupinami, ki so pogosti odjemalci svetovalnih storitev, imajo velik strokovni ugled. *Strokovni partnerji* so ustanove, ki v lokalnem okolju delajo na področju svetovanja ali izobraževanja odraslih. Poglavitne nosilke razvoja informativno-svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih so izobraževalne organizacije za odrasle. Poleg izobraževalnih organizacij v lokalnem okolju opravljajo v okviru svoje dejavnosti nekatere vrste informativno-svetovalne dejavnosti za izobraževanje odraslih tudi zavodi za zaposlovanje in podjetja (za svoje zaposlene) ter tudi druge, neizobraževalne organizacije, ki ponujajo odraslim različne svetovalne usluge (Informativno-svetovalna dejavnost ... 2010).

V okviru omrežja svetovalnih središč za izobraževanje odraslih v Sloveniji deluje 14 svetovalnih središč. Prvih pet je pričelo z delom v septembru 2001, tri v septembru 2002, eno jeseni 2003, marca 2005 pa je z delovanjem pričelo še pet svetovalnih središč (prav tam).

V svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih naj bi poskrbeli za informiranje in svetovalno pomoč pred vključitvijo v izobraževanje, med samim izobraževanjem in učenjem ter ob dokončanju ali po njem. Svetovalci pomagajo odraslim opredeliti potrebe po izobraževanju, iskati ustrezne možnosti za izobraževanje in učenje, razvijati spretnosti za obvladovanje procesov učenja, učiti jih, kako se je treba učiti. Spodbujajo in motivirajo odrasle za učenje, jim pomagajo pri odpravljanju težav, povezanih z izobraževanjem in učenjem, jih zastopajo v drugih ustanovah pri iskanju dodatnih informacij in oblik pomoči, jim pomagajo pri načrtovanju in organiziranju učenja, vrednotenju doseženega idr. Delo svetovalcev v svetovalnih središčih je kompleksno in različno organizirano: poteka osebno, po telefonu, pisno – po navadni in elektronski pošti pa tudi z informativnim gradivom. Lahko je individualno ali organizirano za skupino, na sedežu svetovalnega središča ali zunaj njega.

Informiranje in svetovanje v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih sta namenjena in enako dostopna vsem odraslim v okolju, kjer deluje svetovalno središče, posebna pozornost pa je namenjena tistim skupinam odraslih v lokalnem okolju, ki so v slabšem položaju, imajo težji dostop do izobraževanja, so manj izobraženi in izobraževalno manj dejavni (Dobrovoljc in Vilič Klenovšek 2006, str. 30).

Vseh 14 svetovalnih središč navajam po abecednem vrstnem redu:

1. Svetovalno središče Gorenjska,
2. Svetovalno središče Koper – Capodistria,
- 3. Svetovalno središče Koroška,**
4. Svetovalno središče Ljubljana,
5. Svetovalno središče Maribor,
6. Svetovalno središče Murska Sobota,
7. Svetovalno središče Nova Gorica,
8. Svetovalno središče Novo mesto,
9. Svetovalno središče Posavje,
10. Svetovalno središče Postojna,
11. Svetovalno središče Ptuj,
12. Svetovalno središče Velenje,
13. Svetovalno središče Zasavje in
14. Svetovalno središče Žalec.

V vseh teh svetovalnih središčih je posebej poudarjen pomen zagotavljanja kakovostnih svetovalnih storitev vsem ljudem. Osnova za kvalitetnejše in polnejše življenje posameznika je povečevanje izobrazbe in ustvarjalnosti ter izboljšanje dostopa do virov za dostojno življenje – predvsem znanja in informacij, potrebnih za razvoj in uresničevanje osebnih potencialov.

V študiji primera v nadaljevanju podrobneje predstavljam Svetovalno središče Koroška in učinke vpeljevanja modela samoevalvacije v omenjeno središče.

## ***II. EMPIRIČNI DEL***

### **5. OPREDELITEV IN NAMEN RAZISKOVANJA**

#### **5.1 PREDMET IN CILJ RAZISKOVANJA**

Osrednji interes moje diplomske naloge je proučevanje samoevalvacijskega modela presojanja in razvijanja kakovosti ISIO (informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih), ki se je lansko leto začel vpeljevati v omrežje 14 svetovalnih središč v Sloveniji, z namenom razvoja kakovosti svetovanja na področju izobraževanja in učenja. Preveriti želim učinke vpeljevanja tega modela v Svetovalno središče Koroška.

Cilj moje raziskave je bil ugotoviti obstoječe stanje na področju zagotavljanja in preverjanja kakovosti v Svetovalnem središču Koroška in odgovoriti na zastavljena vprašanja:

- Ali so svetovanci zadovoljni z informacijami, ki so jih dobili v Svetovalnem središču Koroška?
- Ali so svetovancem informacije, ki so jih dobili v Svetovalnem središču Koroška, pomagale, da so rešili svoj problem?
- Ali je svetovalna pomoč Svetovalnega središča Koroška odraslim pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in/ali neformalno učenje?

#### **5.2 RAZISKOVALNE HIPOTEZE**

Na podlagi preučene strokovne literature in sodelovanja na delavnicah Usposabljanja sodelavcev svetovalnih središč za samoevalvacijo kakovosti svetovalnih središč sem postavila naslednje hipoteze:

- Večina vprašanih svetovancev je bila zadovoljnih s storitvami Svetovalnega središča Koroška.
- Večina vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, je bila mnenja, da je pomoč Svetovalnega središča Koroška pripomogla k rešitvi njihovega problema.
- Svetovalna pomoč Svetovalnega središča Koroška je bila vprašanim svetovancem v pomoč pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.

## 6. METODOLOGIJA

V študiji primera sem uporabila deskriptivno in kavzalno neeksperimentalno metodo.

Študija primera je po opredelitvi Sagadina (1991, str. 343) kvalitativno empirično raziskovanje, ki se je razvilo v samostojno obliko raziskovanja, kot antipod kvalitativnega raziskovanja. Avtor poudarja še (2004, str. 89), da s študijo primera raziščemo in predstavimo posamezen primer: osebo (neko njeno dejavnost, njene posebne potrebe, življenjsko situacijo, življenjsko zgodovino itn.), skupino oseb (šolski oddelek, skupino učencev s posebnimi potrebami, učiteljski zbor ...), institucijo (šolo, vzgojni zavod, ustanovo za izobraževanje odraslih ...) ali del institucije, dogodek, prireditve itn.

Za študijo primera sem izbrala Svetovalno središče Koroška, ki je bilo skupaj z ostalimi 14 svetovalnimi središči v Sloveniji od septembra do konca decembra 2009 vključeno v projekt »Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije v svetovalnih središčih ISIO«. Zanimajo me predvsem učinki in posledice vpeljevanja tega modela v imenovano središče, zato sem se odločila, da podrobno preverim zadovoljstvo svetovancev s storitvami Svetovalnega središča Koroška, prispevek slednjega k rešitvi svetovančevega problema in vpliv obeh omenjenih vidikov na povečano vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje.

Za zbiranje podatkov sem uporabila anketni vprašalnik. Rezultate sem interpretirala s pomočjo tabelarnih prikazov.

### 6.1. OPIS ANKETIRANCEV

Vse izbrane enote predstavljajo svetovanci, ki so obiskali Svetovalno središče Koroška v času od marca 2008 do marca 2009.

Tabela 1: Struktura anketiranih glede na spol

Spol	n	%
1. ženski	99	72,8
2. moški	37	27,2
SKUPAJ	136	100,0

Kot lahko vidimo v tabeli 1, je v raziskavi sodelovalo 136 udeležencev, od tega 99 žensk (72,8 %) in 37 moških.

Tabela 2: Struktura anketiranih glede na starost

<b>Starost</b>	n	%
1. do 20 let	7	5,2
2. od 21 do 25 let	28	20,6
3. od 26 do 30 let	21	15,4
4. od 31 do 40 let	50	36,8
5. od 41 do 50 let	21	15,4
6. 51 let in več	9	6,6
SKUPAJ	136	100,0

Tabela 2 nam kaže, da je največ udeleženih (36,8 %) spadalo v starostno skupino od 31 do 40 let. Dobra petina jih je bila stara med 21 in 25 let. Po 15,44 % udeležencev je imelo med 21 in 25 let oz. med 41 in 50 let. Devet oseb je štelo več kot 51 let, sedem pa manj kot 20 let.

Tabela 3: Struktura anketiranih glede na doseženo stopnjo izobrazbe

<b>Stopnja izobrazbe</b>	n	%
1. osnovna šola	24	17,7
2. nižja poklicna šola (2 leti)	7	5,2
3. poklicna šola (3 leta)	47	34,6
4. štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	38	27,9
5. višja/visoka izobrazba	16	11,8
6. univerzitetna izobrazba	4	2,9
7. specializacija, magisterij, doktorat	0	0,0
8. drugo	0	0,0
SKUPAJ	136	100,0

Kot je razvidno iz tabele 3, ima največ udeleženih dokončano 3-letno poklicno šolo (34,6 %) ali pa štiriletno strokovno, tehnično ali splošno šolo (27,9 %). Nekaj manj je tistih z osnovno izobrazbo (17,7 %) ali višjo/visoko izobrazbo (11,8 %). Sedem udeležencev je imelo narejeno nižjo poklicno šolo, štirje pa so dosegli univerzitetno izobrazbo.

Tabela 4: Način obravnave v svetovalnem središču

<b>Način obravnave</b>	n	%
1. po telefonu	66	33,0
2. osebno	96	48,0
3. elektronska pošta	26	13,0
4. navadna pošta	11	5,5
5. drugo	1	0,5
SKUPAJ	200 <sup>4</sup>	100,0

<sup>4</sup> Nekateri svetovanci so bili večkrat obravnavani na različne načine oz. v kombinacijah, zato je število udeležencev (136) toliko manjše od števila odgovorov (200).

Pri pregledu tabele 4 vidimo, da je bilo največ udeležencev obravnavanih osebno (48,0 %). Tretjina (33,0 %) dobila informacije po telefonu, 13,0 % pa po elektronski pošti. Enajst vprašanj je bilo zastavljenih po navadni pošti, ena oseba pa pravi, da je dobila nasvet od strokovno bolj usposobljenih (5. drugo).

## **6.2. ZBIRANJE PODATKOV**

Podatke v Svetovalnem središču Koroška sem zbrala s pomočjo anketnega vprašalnika<sup>5</sup>. Anketiranje je potekalo v obdobju od 13. do 30. novembra 2009.

Vzorčenje sem opravila na podlagi pregleda razpoložljivih podatkov o svetovancih, ki so bili na voljo v bazi – od 1086 svetovancev je bilo na voljo 500 naslovov, 200 telefonskih števil in 109 elektronskih naslovov. Na podlagi tega sem se potem odločila za kombinacijo metod spletnega, pisnega in telefonskega anketiranja. Po klasični pošti sem poslala 400 anketnih vprašalnikov, od katerih sem dobila vrnjenih 67, kar predstavlja 17,0 %. Po telefonu sem od 50 klicev uspešno opravila anketo s 25 svetovanci (50,0 %). Nekateri od poklicanih so izrazili željo, da bi raje odgovarjali po elektronski ali klasični pošti in zato jim je bil poslan vprašalnik. Po elektronski pošti sem odposlala 109 anket, odgovorjenih pa je bilo 44 (40,0 %).

Vrnjene vprašalnike sem pregledovala sproti in vnašala v spletno bazo podatkov. Po 25. novembru sem poslala opomnike tistim, ki sem jim anketo poslala preko elektronske pošte.

Po končanem anketiranju sem 3. decembra 2009 pripravila izpis podatkov in jih tudi pregledala. Skupno sem v bazo vnesla 136 pravilno izpolnjenih vprašalnikov, kar predstavlja 24 % vseh anketiranih.

---

<sup>5</sup> Glej prilogo B.



## **7. PREDSTAVITEV SVETOVALNEGA SREDIŠČA KOROŠKA**

Svetovalno središče Koroška deluje v okviru projekta Centra vseživljenjskega učenja Koroška, zato najprej predstavljam delovanje slednjega.

### **7.1 CENTER VSEŽIVLJENJSKEGA UČENJA KOROŠKA**

Center vseživljenjskega učenja (v nadaljevanju CVŽU) Koroška je lociran na MOCIS-u. MOCIS je javni zavod za izobraževanje odraslih, ki ga je leta 2000 Mestna občina Slovenj Gradec ustanovila za potrebe izobraževanja odraslih. MOCIS je od leta 2000 član ZLUS – Zveze ljudskih univerz Slovenije.

CVŽU Koroška je odprto učno okolje, ki omogoča prebivalcem koroške regije dostop do vseživljenjskega učenja. Projekt delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za šolstvo in šport; izvaja pa se v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja; prednostne usmeritve: Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.

V delujočem projektu CVŽU Koroška je vzpostavljena mreža partnerjev z območja celotne Koroške, ki razvijajo in zagotavljajo dostop do različnih oblik vseživljenjskega učenja in s tem poskušajo vplivati na izboljšanje kakovosti življenja prebivalcev Koroške na poklicnem, družbenem in osebnostnem področju.

Z aktivnostmi želijo zagotoviti dostop do različnih oblik neformalnega učenja, informiranja in svetovanja v zvezi z izobraževanjem ter možnost samostojnega in skupinskega učenja z IKT-podporo.

Vse dejavnosti projekta so brezplačne in dostopne vsem, ki čutijo potrebo po vseživljenjskem učenju. V aktivnosti se torej lahko vključijo prebivalci Koroške ne glede na starost, izobrazbo ali status. Namenjene so tako mladim kot starejšim, zaposlenim in brezposelnim, invalidom, skratka vsem, ki čutijo potrebo po učenju za osebno ali poklicno rast (Center za vseživljenjsko ... 2010).

CVŽU Koroška nudi:

- informiranje in svetovanje o možnostih izobraževanja,
- izdelavo osebnega učnega načrta,
- svetovanje za uspešno učenje,
- dostop do informacijsko-komunikacijske tehnologije ,
- brezplačne delavnice z različnih področij (jeziki, računalništvo, zdrav način življenja, o rožah in vrtu, medosebnih odnosih ...),
- samostojno učenje tujih jezikov in računalništva z multimedijsko podporo in dostopom do interneta,
- e-učenje.

V okviru projekta CVŽU so odprli 3 dislokacije Svetovalnega središča Koroška, ki ima sedež na MOCIS-u, v Slovenj Gradcu, ter povečali število Središč za samostojno učenje in Točk za samostojno učenje.

Nastal je tudi portal za podporo dejavnostim mreže CVŽU in promocijo učenja z IKT, ki članom mreže in vsem uporabnikom omogoča uporabo baz podatkov, obstoječih in na novo razvitih gradiv za samostojno učenje in e-gradiv, promovira vseživljenjsko učenje in udeležencem omogoča dostop do svetovanja, informiranja in gradiv za učenje preko spleta (Center za vseživljenjsko ... 2010).

## **7.2 SVETOVALNO SREDIŠČE KOROŠKA**

Kot že rečeno, v okviru projekta CVŽU Koroška deluje tudi Svetovalno središče Koroška, kjer informirajo in svetujejo pred in med izobraževanjem ter po zaključku izobraževanja. Svetujejo in informirajo pri odločanju za izbiro primernega izobraževanja, o vpisnih pogojih v različne programe, o možnostih prehajanja med programi, o vrednotenju posameznikovih sposobnosti, izkušenj in pridobljenih znanj, o premagovanju učnih in drugih težav, povezanih z izobraževanjem. Pomagajo pri načrtovanju in spremljanju posameznikovega izobraževanja ter odkrivanju poklica, ki je za posameznika primeren glede na njegove interese in sposobnosti oz. večšine. Informiranje in svetovanje je brezplačno (Mocis 2010).

Dostopni so na sedežu Svetovalnega središča Koroška v Slovenj Gradcu in na dveh dislokacijah. Svetovanja so ponavadi individualna, lahko pa organizirajo tudi skupinska srečanja. Za informacije ali nasvete glede izobraževanja so na voljo osebno, po telefonu ali preko elektronske pošte (Mocis 2010).

### **7.2.1 Presojanje in razvijanje kakovosti Svetovalnega središča Koroška**

V letu 2009 sem se skupaj z njimi vključila v projekt »Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije v svetovalnih središčih ISIO«, ki ga je Andragoški center Slovenije osnoval ob uvajanju modela presojanja in razvijanja kakovosti v mreži vseh svetovalnih središč za izobraževanje odraslih.

Usposabljanje za vodje svetovalnih središč in svetovalce je obsegalo osem 8-urnih delavnic in vodeno samostojno delo sodelavcev v posameznih svetovalnih središčih, ki so nas vodile do izpeljave prve samoevalvacije<sup>6</sup>. Najprej smo opravili prvo presojo kakovosti, kjer smo naredili analizo dejavnosti Svetovalnega središča Koroška v letih 2007, 2008 in prvi polovici leta 2009. Nato smo uporabili metodo SWOT-analize, s katero smo dejavnosti središča analizirali glede na prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti v notranjem in zunanjem okolju svetovalnega središča. Vse skupaj pa smo nadgradili z anketiranjem svetovancev o zadovoljstvu s storitvami, ki jih nudi Svetovalno središče Koroška. Na osnovi pridobljenih rezultatov smo pripravili samoevalvacijsko poročilo, kateremu je sledila izdelava akcijskega načrta<sup>7</sup> za razvoj kakovosti.

Ob tem smo opredelili skupnih sedem vrednot, skupno poslanstvo in vizijo. Vsako svetovalno središče je opredelilo tudi listino kakovosti in izjavo o kakovosti.

Vse naštetu si lahko podrobneje ogledate na spletni strani Svetovalnega središča Koroška (Mocis 2010).

### **7.2.2 Načrtovanje samoevalvacije v Svetovalnem središču Koroška**

Samoevalvacijski načrt je pripomoček, ki nam v procesu načrtovanja samoevalvacije pomaga kot vodilo, kasneje, ob izpeljavi samoevalvacije, pa nam predstavlja nekakšen zemljevid, ki

---

<sup>6</sup> Samoevalvacijski načrt Svetovalnega središča Koroška se nahaja med prilogami kot priloga A.

<sup>7</sup> Podrobnosti akcijskega načrta Svetovalnega središča Koroška pa si lahko ogledate v prilogi C.

nas usmerja v posameznih fazah priprave in izpeljave samoevalvacije in nam pomaga, da samoevalvacijo opravimo načrtno, sistematično in racionalno (Možina 2009b, str. 2).

Temeljni elementi v postopku priprave samoevalvacijskega načrta so naslednji (Možina 2009b) :

1. izbor področij za samoevalvacijo,
2. izbor kazalnikov kakovosti,
3. izbor standardov kakovosti,
4. oblikovanje samoevalvacijskih vprašanj,
5. izbor subjektov, od katerih bomo pridobivali podatke,
6. izbor metod,
7. izbor meril kakovosti.

Poleg teh temeljnih sestavin načrta samoevalvacije pa je z vidika sistematičnega opravljanja celotnega procesa samoevalvacije priporočljivo, da se v procesu načrtovanja pripravi še:

- načrt obdelave podatkov,
- načrt seznanjanja »ciljnih javnosti« o izsledkih samoevalvacije in
- načrt uporabe izsledkov samoevalvacije (prav tam).

### **7.2.3 Prva presoja kakovosti Svetovalnega središča Koroška**

S prvo presojo kakovosti, ki smo jo izvedli v tednu od 25. 9. 2009 do 2. 10. 2009, smo analizirali in ovrednotili nekatere objektivne podatke o dejavnosti svetovalnega središča.

Predmet samoevalvacije so bili podatki o:

- strankah svetovalnega središča (število strank, število obravnav po načinu, čas trajanja pogovora, kje je stranka izvedela za svetovalno središče, podatki o stranki: spol, starost, izobrazba, status).
- vrsti svetovanja in aktivnostih (vrste svetovanja, aktivnosti, vsebine svetovanja).
- stikih z drugimi ustanovami – zastopanje (način pogovorov, trajanje pogovorov, vsebine pogovorov).

Analizo smo opravili s pomočjo dveh metod, in sicer z analizo dokumentacije in SWOT-analizo.

Podatke za analizo smo črpali iz aplikacije SDSS, kjer vsa svetovalna središča spremljajo svetovalno dejavnost.

Povzetek<sup>8</sup> prednosti, pomanjkljivosti, nevarnosti in priložnosti predstavljam v nadaljevanju:

#### Prednosti:

- število strank iz leta v leto narašča,
- konstruktivni pogovori trajajo med pol ure in eno uro,
- sodelovanje z zavodom za zaposlovanje se izboljšuje,
- dobra obveščenost,
- narašča število starejših odraslih,
- narašča zanimanje za neformalno učenje.

#### Pomanjkljivosti:

- ponovne obravnave se manjšajo,
- število osebnih obiskov se manjša,
- pomanjkanje sodelovanja z regijo in izobraževalnimi institucijami ter podjetji v regiji,
- preveč strank, kjer je starost neznana,
- svetovanje moškim je bistveno manjše kot ženskam,
- zelo nizek procent svetovanja pri rubriki »kako se učiti – pomoč, težave pri učenju«.

#### Nevarnosti:

- ozka usmerjenost,
- staranje prebivalstva,
- slaba prometna in telekomunikacijska infrastruktura v regiji,
- tekmovalnost v regiji,
- nezaupanje izobraževalnih institucij.

#### Priložnosti:

- navezovanje stikov s podjetji, kjer so zaposleni moški,
- povečati sodelovanje z OŠ in SŠ,

---

<sup>8</sup> Podrobnosti navedenih rezultatov so na voljo na spletni strani Mocis-a (<http://www.mocis.info>) v obliki samoevalvacijskega poročila.

- spremeniti pristop pri svetovanju (povečati ponovni obisk, pridobiti manjkajoče podatke),
- razvoj prometnih povezav v regiji,
- povečati osebni obisk,
- povečati sodelovanje s CSD,
- regijsko povezovanje.

S prvo presojo kakovosti smo izluščili določene problematike, ki bi zahtevale bolj poglobljeno obravnavo v kasnejšem procesu samoevalvacije. S pomočjo te analize podatkov smo se lahko odločili o prioritethih področjih za poglobljen samoevalvacijski proces.

Menim, da rezultati SWOT-analize zelo dobro ponazarjajo, kje so močne in šibke točke delovanja Svetovalnega središča Koroška. Z upoštevanjem priložnosti in nevarnosti iz okolja omogoča realno postavljanje ciljev in strategij za doseganje teh ciljev.

## 8 REZULTATI IN INTERPRETACIJA

Z rezultati želim preveriti zadovoljstvo svetovancev Svetovalnega središča Koroška z njihovimi storitvami, prispevek Svetovalnega središča Koroška k rešitvi svetovančevega problema in vpliv teh dveh vidikov na povečano vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje.

### 8.1 ZADOVOLJSTVO SVETOVANCEV

Najprej me je zanimalo, kako ocenjujejo kakovost ponudbe svetovanci Svetovalnega središča Koroška.

Tabela 5: Stopnja zadovoljstva s svetovalnim delom in informacijami

Zadovoljstvo	Zelo nezadovoljen(-na).		Ne posebno zadovoljen(-na).		Dokaj zadovoljen(-na).		Zadovoljen(-na).		Zelo zadovoljen(-na).		Ne morem oceniti.		SKUPAJ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. z odnosom, ki ga je imel(-a) svetovalec(-ka) do vas	3	2,2	4	2,9	12	8,8	30	22,1	85	62,5	2	1,5	136	100,0
2. s časom, ki si ga je svetovalec(-ka) vzel(-a) za pogovor z vami	2	1,5	9	6,6	13	9,6	38	27,9	70	51,5	4	2,9	136	100,0
3. s pridobljenimi informacijami in nasveti	2	1,5	9	6,6	17	12,5	38	27,9	68	50,0	2	1,5	136	100,0
4. s predlaganimi rešitvami	5	3,7	7	5,2	26	19,1	32	23,5	62	45,6	4	2,9	136	100,0

Kot lahko vidimo v tabeli 5, se zadovoljstvo svetovancev s storitvami Svetovalnega središča Koroška giblje od 69,1 % (predlagane rešitve) pa vse do 84,6 % (odnos svetovalke).

Zgornji podatki so sicer razveseljivi, a vseeno je na mestu stremenje k izboljšavam. Povprečno 10 ljudi je bilo namreč manj zadovoljnih ali nezadovoljnih s posameznimi kategorijami, odstotek delno zadovoljnih pa se giblje od 8,8 pa do 19,1 %, kar kaže na potrebne spremembe.

Visok delež zadovoljstva pripisujem prijaznosti in usposobljenosti svetovalk, ki delajo v Svetovalnem središču Koroška. Manj zadovoljni pa se po vsej verjetnosti niso osebno ujeli s svetovalkami. Možno je tudi, da so imeli slab dan oni sami ali pa svetovalke - kar pa ne bi smelo bistveno vplivati na kakovost svetovanja.

Ob obilici vprašanj, ki so se svetovancem začela porajati med svetovanjem, se jim je čas, ki so jim ga namenile svetovalke, zlahka zdel prekratek. Možno je tudi, da jim delovni čas ni odgovarjal in bi morda raje prišli pozno popoldne ali zvečer.

Menim, da je pri osebah z nižjo stopnjo zadovoljstva glede informacij prišlo do tako imenovanega komunikacijskega šuma, zaradi katerega svetovalni pogovor ni šel v pravo smer ali se je celo predčasno zaključil. Na to morajo svetovalke v prihodnje polagati še več pozornosti in svetovance naučiti aktivnega poslušanja.

Po mojem mnenju je bila večina svetovancev razočarana, ker niso dobili recepta za boljše življenje. Niso pričakovali, da je svetovanje le prvi korak in da bodo morali predvsem sami veliko delati na tem, da se bo kaj spremenilo. Svetovalke jih morajo na to prijazno, a dosledno opomniti.

Tabela 6: Delež strinjanja z izjavami

Izjave	Sploh se ne strinjam		Deloma se strinjam		Zelo se strinjam		SKUPAJ	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Informacije so bile ustrezne/natančne.	7	5,2	49	36,0	80	58,8	136	100,0
2. Količina informacij je bila ustrezna.	4	2,9	50	36,8	82	60,3	136	100,0
3. Informacije so bile razumljive.	3	2,2	39	28,7	94	69,1	136	100,0

Iz tabele 6 lahko razberemo, da so se več kot polovici svetovancev (najmanjši % tistih, ki se zelo strinjajo znaša 58,8 %, drugi so višji) pridobljene informacije zdele ustrezne oz. natančne ter razumljive, njihova količina pa je bila ustrezna.

V zakup je potrebno vzeti predvsem to, da so se približno tretjini svetovancev informacije zdele le deloma razumljive, natančne in količinsko ustrezne.

Visoko razumljivost informacij lahko ponovno povežem s strokovno usposobljenostjo svetovalk. Pri ostalih so težave pri nerazumevanju lahko rezultat motečih dejavnikov iz okolja, nepripravljenosti na poslušanje oz. sodelovanje v pogovoru ali komunikacijskega šuma. Ponovno opozarjam na učenje aktivnega poslušanja.



Tistim svetovancem, ki se jim niso izpolnila pričakovanja glede ustreznosti informacij, so bila le-ta po mojem mnenju nerealna ali celo napačna. Na svetovanje so prišli z določenim namenom, ki morda ni bil – v celoti – izpolnjen, zato je sledilo takšno razočaranje.

Iz enakega vzroka je tudi odstotek pri zadovoljstvu z natančnostjo informacij toliko nižji. Možno pa je tudi, da svetovalka ni podala pravega odgovora, ker ga tisti hip ni vedela.

Tabela 7: Delež strinjanja s trditvami

Trditve	Sploh se ne strinjam.		Deloma se strinjam.		Zelo se strinjam.		Ne morem oceniti.		SKUPAJ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Strokovnost svetovalca(-ke) je bila dobra.	1	0,7	20	14,7	110	80,9	5	3,7	136	100,0
2. Svetovalec(-ka) je poskrbel(-a) za zaupnost pogovora.	6	4,4	17	12,5	104	76,5	9	6,6	136	100,0
3. Svetovalec(-ka) je imel(-a) do mene spoštljiv odnos.	0	0,0	12	8,8	116	85,3	8	5,9	136	100,0
4. Svetovalec(-ka) je bil(-a) do mene prijazen(-na).	0	0,0	14	10,3	111	81,6	11	8,1	136	100,0

V tabeli 7 opazimo zelo visok odstotek zadovoljstva pri strinjanju s trditvami o svetovalcu, kjer je opaziti najnižji % (76,5) pri izjavi o tem, da je svetovalec (-ka) poskrbel(-a) za zaupnost pogovora, pri ostalih kategorijah (prijaznost, spoštljivost, strokovnost) pa zadovoljstvo preseže 80,0 %.

Vseeno se je od 12 do 20 oseb le deloma strinjalo z navedenimi trditvami, nekaj pa celo sploh ne (razen pri spoštljivosti in prijaznosti).

Spoštljivost je vrednota, ki mora v svetovalnem središču živeti ne le v besedi ampak predvsem v dejanjih. Zato mora imeti svetovalka spoštljiv odnos do vsakega posameznika, ne glede na svojo ali njegovo razpoloženje.

Kar pa se tiče prijaznosti, menim, da je odstotek nižji zaradi subjektivnega dojetja tega pojma – svetovanci si prijaznost tolmačijo vsak na svoj način. Kajti tudi za prijaznost velja enako kot za spoštljivost – za vse in vsakogar v čim višji meri.

Kot sem se lahko tudi osebno prepričala, je strokovnost svetovalk v Svetovalnem središču Koroška na mestu, vseeno pa mora biti pripravljenost za nenehno izobraževanje in izpopolnjevanje že na daleč vidna tudi z njihove strani.

Najnižji odstotek iz zagotavljanja zaupnosti pogovora pa je bil pričakovan, saj njihovi sicer urejeni prostori ne zagotavljajo dovolj intimnega in zaupnega ozračja predvsem zaradi prenasičenosti. V dobro svetovancev in njih samih upam, da jim bo uspelo situacijo čim prej izboljšati.

Tabela 8: Motnje/pomanjkljivosti pri svetovanju

<b>Motnje</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Ne.	127	93,4
2. Da.	9	6,6
SKUPAJ	136	100,0

Tabela 8 nam kaže, da udeležence pri svetovanju v veliki večini (127 oz. 93,4 %) ni motilo nič.

Nadvse pozitiven je tako visok delež tistih, ki menijo, da je bilo samo svetovanje na sploh popolnoma v redu. Seveda se je že v prejšnjih tabelah pokazalo, da so določena področja, ki so potrebna posebne pozornosti, toda vseeno je to razveseljiv in spodbuden rezultat.

Pozornost velja usmeriti predvsem na to, da je 9 oseb vendarle nekaj zmotilo pri svetovanju in da iz odprtih odgovorov<sup>9</sup> lahko razberemo, da so največkrat omenili pomanjkljive ali površne informacije.

Tabela 9: Priporočilo obiska svetovalnega središča znancem, prijateljem

<b>Priporočilo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
1. Ne.	15	11,0
2. Da.	121	89,0
SKUPAJ	136	100,0

Kot lahko vidimo v tabeli 9, le 15 svetovancev znancem in prijateljem ne bi priporočilo obiska svetovalnega središča.

<sup>9</sup> Predstavljam le najbolj pogoste odgovore, ostale si lahko pogledate v Samoevalvacijskem poročilu o kakovosti Svetovalnega središča Koroška kot prilogo 4, ki je objavljeno na njihovi spletni strani (<http://www.mocis.info/>).

Velika večina – 121 udeležencev oz. 89,0 % vseh – pa bi zaradi pozitivne izkušnje znancem in prijateljem priporočila obisk svetovalnega središča.

Od tega<sup>10</sup> je 29 oseb za glavni vzrok navedlo prijaznost ustanove, 20 svetovancev pa meni, da so že sami dobili ustrezne in uporabne informacije in nasvete, na podlagi katerih so se nato lažje odločili. Devet oseb je bilo najbolj zadovoljnih s pomočjo pri odločitvah, drugih 9 oseb pa je mnenja, da je bilo preprosto dobro oz. »fajn«. Osem oseb bi obisk priporočilo drugim, ker se je njim samim obrestoval, 7 zaradi pridobivanja novega znanja in možnosti, drugig 7 pa zaradi zadovoljstva z ustreznim in koristnim svetovanjem.

Posebej je potrebno vzeti na znanje odprte odgovore tistih, ki znancem in prijateljem ne bi priporočili obiska svetovalnega središča – ti so sicer maloštevilni (15), a največkrat omenjajo pomanjkanje časa (3 pa tudi nezadovoljstvo s predavanjem). Svetovalke si morajo vzeti dovolj časa za vsakega svetovanca posebej, ker če se svetovanje prekine zaradi izteka časa, lahko svetovanec naslednjič ne pride ali pa se ne bo želel več pogovarjati v tej smeri.

Povprečno zadovoljstvo svetovancev s storitvami svetovalnega središča je 77,8 %, s čimer se *potrjuje moja prva hipoteza*, in sicer da je večina vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča (tabela 5). Še posebej so bili zadovoljni z odnosom svetovalke (84,6 %) in s časom, ki si ga je svetovalec vzel za njih (79,4 %).

Dobljene rezultati potrjujejo dejstvo, da Svetovalno središče Koroška sicer deluje dobro, strokovno in kakovostno, a vseeno je lahko še boljše. S primernejšo organizacijo dela (časovno in prostorsko) naj skušajo zadostiti potrebam vsakega posameznika.

Posamezniki, ki so se prvič poslužili svetovalnih storitev, morebiti niti niso vedeli, kaj pričakovati in so tako oblikovali določena pričakovanja, ki jih Svetovalno središče Koroška ni moglo izpolniti. Na to bi morale svetovalke svoje svetovance še posebej opozoriti in jih že na začetku povprašati s kakšnim namenom in pričakovanji so prišli k njim.

Tudi ujemanje s svetovalcem bi lahko vplivalo na to, v kolikšni meri se posamezniku izpolnijo pričakovanja. Vseeno pa morata biti spoštljivost in prijaznost na nivoju.

---

<sup>10</sup> Navajam le najbolj značilne odgovore, ostale si lahko pogledate v Samoevalvacijskem poročilu o kakovosti Svetovalnega središča Koroška (priloga 4), objavljenem na njihovi spletni strani (<http://www.mocis.info/>).

## 8.2 PRISPEVEK SVETOVALNEGA SREDIŠČA K REŠITVI SVETOVANČEVEGA PROBLEMA

Nadalje želim izvedeti, v kolikšni meri storitve Svetovalnega središča Koroška prispevajo k rešitvi težav in problemov, s katerimi k njim pridejo njihovi svetovanci.

Tabela 9: Rešitev svetovančevega problema s pomočjo svetovalnega središča

Rešitev problema	n	%
1. Ne.	13	9,5
2. Bolj ne kot da.	11	8,1
3. Delno.	61	44,9
4. Zelo.	31	22,8
5. Odločilno.	13	9,5
6. Svojega problema še nisem rešil(-a).	7	5,2
SKUPAJ	136	100,0

Iz tabele 9 lahko razberemo, da je 81,4 % udeležencev svoj problem rešilo vsaj delno če že ne v celoti prav s pomočjo svetovalnega središča. Največ, to je 44,9 %, udeležencev pravi, da je svoj problem delno rešilo s pomočjo svetovalnega središča. Slaba četrtina meni, da je središče zelo pripomoglo k rešitvi njihovega problema, 9,5 % pa, da odločilno.

Potrebno je razmisliti o dejstvu, da največ, to je 44,9 % udeležencev pravi, da je svoj problem le delno rešilo s pomočjo svetovalnega središča, 24 oseb pa bolj ne kot da oz. sploh ne. Morda se osebnostno niso ujeli s svetovalcem ali pa je potrebno spremeniti pristop oziroma uporabiti druge metode dela.

*Druga hipoteza*, da mora večina odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meniti, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema, se je le delno potrdila z 81,4 % (tabela 9), saj je delež delnih rešitev skorajda polovičen (44,9 %), kar je potrebno še izboljšati.

Kakršne koli blokade (neujemanje s svetovalcem, nerealna pričakovanja itn.) v svetovalnem odnosu otežujejo produktivno sodelovanje v smeri reševanja svetovančevega problema. Če svetovanec pričakuje razrešitev problema in se to potem ne zgodi, njegova pričakovanja vsaj v celoti ne bodo izpolnjena. Tukaj se lahko še kako izkaže svetovalec, ki lahko na podlagi svojih izkušenj in znanja izbere ustrezen pristop k svetovancu in posledično ustrezno metodo za reševanje njegovega problema.

### 8.3 POVEČANA VKLJUČENOST SVETOVANCEV V VSEŽIVLJENJSKO UČENJE

Nenazadnje želim ugotoviti, v kolikšni meri je obisk Svetovalnega središča Koroška pripomogel k odločitvi svetovancev za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.

Tabela 10: Namen iskanja pomoči v svetovalnem središču

Namen	Nasveti mi sploh niso pomagali		Nasveti so mi deloma pomagali		Nasveti so mi zelo pomagali		Nisem potreboval(-a) takega nasveta		SKUPAJ	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Da dokončam šolanje.	6	4,4	18	13,2	71	52,2	41	30,2	136	100,0
2. Da si pridobim višjo stopnjo od že dosežene izobrazbe.	4	2,9	21	15,4	72	52,9	39	28,8	136	100,0
3. Da se vključim v različne tečaje, delavnice.	6	4,4	32	23,5	73	53,7	25	18,4	136	100,0
4. Da se naučim učiti se.	7	5,2	23	16,9	60	44,1	46	33,8	136	100,0
5. Da najdem možnosti za financiranje izobraževanja.	7	5,2	26	19,1	60	44,1	43	31,6	136	100,0

Tabela 10 nam kaže, da so v več kot 50,0 % nasveti najbolj pomagali tistim, ki so v svetovalno središče prišli z namenom, da bi se vključili v različne tečaje oz. delavnice, tistim, ki so potrebovali informacije v zvezi s pridobivanjem višje stopnje izobrazbe in tistim, ki so iskali pomoč glede dokončanja šolanja. Prav tako je 44,1 % oseb v središču dobilo zelo ustrezne nasvete o tem, kako se naučiti učiti se in nasvete v zvezi z iskanjem možnosti za financiranje izobraževanja.

V obzir je potrebno vzeti, da se v povprečju po 30 svetovancem ni uresničil namen iskanja pomoči v svetovalnem središču oz. se jim je uresničil le delno. Zato menim, da bi bilo res na mestu, da se svetovance že pri prvem srečanju posebej povpraša o njihovih pričakovanjih in željah s katerimi so prišli v svetovalno središče.

Tabela 11: Vključitev v izobraževanje po stiku s svetovalnim središčem

Vključitev v izobraževanje	n	%
1. Ne.	19	14,0
2. Da.	73	53,7
3. Sem bil(-a) že prej vključen(-a).	44	32,3
SKUPAJ	136	100,0

Kot lahko vidimo v tabeli 11, je bila tretjina (32,3 %) svetovancev v izobraževanje vključena že pred obiskom svetovalnega središča, 19 svetovancev izobraževanja po obisku svetovalnega središča oz. stiku z njim ni udeležilo.

Več kot polovica udeleženi (53,7 %) se je po stiku s svetovalnim središčem vključila v vsaj eno izmed oblik izobraževanja. Od tega<sup>11</sup> se je 29 oseb vpisalo v formalno izobraževanje, 21 svetovancev se odločilo za računalniški tečaj, v različne delavnice pa se je vključilo 10 ljudi.

Zelo pozitivno je, da je bila tretjina svetovancev v izobraževanje vključena že pred obiskom svetovalnega središča, več kot polovica pa se jih je po stiku s središčem vključila v vsaj eno izmed oblik izobraževanja.

Pozorni pa moramo biti na dejstvo, da se 19 svetovancev izobraževanja po obisku svetovalnega središča oz. stiku z njim ni udeležilo. Sedem jih je za razlog navedlo pomanjkanje časa, 4 pa da ni bilo pravega zanimanja oz. potrebe. Morda jim trenutno ni ustrezala nobena oblika izobraževanja ali pa so bile še preveč prisotne negativne izkušnje s preteklega šolanja in se bi bilo potrebno najprej soočiti prav s temi. Prav slednje pa je naloga dobrega svetovalca.

S 53,7 % se je *delno potrdila tretja hipoteza*, ki pravi, da je svetovalna pomoč odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje, saj sem pričakovala višji odstotek. Toda ker je bilo 32,3 % svetovancev v izobraževanje vključenih že pred obiskom svetovalnega središča, je to razumljivo.

Rezultati kažejo, da Svetovalnemu središču Koroška sicer uspeva učinkovito informiranje in svetovanje za vseživljenjsko učenje. Menim, da bi lahko svetovancem dali še več svoje podpore in jim že na začetku predstavili različne možnosti za lažje zbiranje podatkov ter jim tako nudili še bolj uspešno in kvalitetno svetovanje za formalno in neformalno izobraževanje.

<sup>11</sup> Zopet navajam najbolj značilne odgovore, ostale si lahko pogledate v Samoevalvacijskem poročilu o kakovosti Svetovalnega središča Koroška (priloga 4), objavljenem na njihovi spletni strani (<http://www.mocis.info/>).

## 8.4 NEKAJ SPOROČIL SVETOVANCEV

Zadnje anketno vprašanje je bilo odprtega tipa in je svetovance pozvalo k izrazu morebitnega dodatnega mnenja. V nadaljevanju predstavljam po tri<sup>12</sup> najbolj tipična pozitivna in negativna mnenja, iz katerih lahko Svetovalno središče Koroška črpa nasvete, kako izboljšati svoje delovanje:

*Želim vam še veliko uspeha v nadaljnjem izvajanju programov ter da bi se čim več ljudi vključevalo v vaše programe, ki so kvalitetni in tudi uspešno izpeljani. Lep pozdrav.*

*To delo zahteva predanost in močne živce, saj si v stalnem kontaktu z ljudmi, kar pa včasih ni lahko, saj je potrebno ohraniti nivo komunikacije in prijaznost. V svetovalnem središču pa so me vedno sprejeli prijazni, strokovno podkovani uslužbenci, pripravljeni pomagati.*

*Več takšnih ljudi na takih mestih kot pri vas in želela bi, da bi bili za vzgled ostalim izobraževalnim ustanovam Imela sem razgovore na več šolah, ampak pri vas je bil že prvi vtis nekaj posebnega in bi bila zelo vesela, da bi se še bolj oglaševali v medijih in mogoče povabili kakšnega vašega slušatelja, da bi lahko povedal, kako si prizadevate za vsakega človeka posebej. Vse težave se dajo z vašo pomočjo rešiti. Jaz osebno sem vam zelo hvaležna in še sedaj, ko sem končala šolanje se rada srečam z vami in mi daste pozitivno energijo. Hvala vam vsem.*

Posebej iz zadnjega sporočila lahko razberemo željo po večji medijski prepoznavnosti Svetovalnega središča Koroška. Še bolj koristna za delovanje svetovalnega središča pa so po mojem mnenju naslednja, bolj kritična mnenja:

*Ostanite takšni kot ste! Vem da imate vsi ogromno obveznosti, vendar bi opozorila le na začetno "zmedo", mislim na začetku poučevalnega obdobja, ko nekatere stvari še niso dorečene. Verjetno ni prav vse odvisno le od vas (kar se organizacije tiče), pa vendar... Ampak, v celoti gledano, jaz sem zelo zadovoljna z vašim delom!*

*Zelo rada bi zaprosila za vašo strokovno pomoč in da bi navedli da na zavodu za delo ni prav da izpodrinejo tisto kar si jaz želim.*

---

<sup>12</sup> Vse izjave lahko poiščete v Samoevalvacijskem poročilu o kakovosti Svetovalnega središča Koroška kot prilogo 4, ki je objavljeno na njihovi spletni strani (<http://www.mocis.info/>).

*Svetovalec si mora vzeti čas, in če česa ne ve, naj to odkrito prizna. To je več vredno kot blefiranje.*

Iz prebranega lahko sklepamo, da občasno svetovanci nimajo najboljšega občutka glede organizacije dela in časa v Svetovalnem središču Koroška. Opozorili so tudi na nepovezanost z Zavodom za zaposlovanje, kar predstavlja velik neizkoriščen vir možnosti tudi meni sami. Potrebno je vzeti na znanje, da morajo tudi svetovalci v Svetovalnem središču Koroška nenehno izpopolnjevati svoje znanje in s tem biti v vzor svojim svetovancem.



### **III. SKLEPNE UGOTOVITVE Z ZAKLJUČKOM**

Z opravljeno študijo primera sem preverila zadovoljstvo svetovancev Svetovalnega središča Koroška z njihovimi storitvami, prispevek Svetovalnega središča Koroška k rešitvi svetovančevega problema in vpliv teh dveh vidikov na povečano vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje.

Na podlagi rezultatov lahko trdim, da so se moje tri hipoteze sicer potrdile, a bi seveda lahko bili rezultati še boljši.

Moja **prva hipoteza** je bila, da *je bila večina vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami Svetovalnega središča Koroška*. Povprečno zadovoljstvo svetovancev s storitvami svetovalnega središča je 77,8 %, drugače pa se giblje 69,1 % (predlagane rešitve) pa vse do 84,6 % (odnos svetovalke). Zato lahko trdim, da je prva hipoteza sicer potrjena, a seveda ne v celoti. Povprečno 10 ljudi je bilo namreč manj zadovoljnih ali nezadovoljnih s posameznimi kategorijami, odstotek delno zadovoljnih pa se giblje od 8,8 pa do 19,1 %, kar kaže na potrebne izboljšave.

Različni mednarodni in nacionalni dokumenti poudarjajo pomen razvoja kakovosti na področju svetovalne dejavnosti (Vilič Klenovšek idr., 2007), kar kaže na to, da je kakovost eden ključnih faktorjev v svetovanju. Poleg tega pa tudi na splošno velja, da bodo ljudje neke storitve pogosteje uporabljali, če bodo zadovoljni z njihovo kakovostjo.

Menim, da se lahko Svetovalno središče Koroška svojim svetovancem še bolj približa s z bolj razgibano - časovno in prostorsko - organizacijo dela. Občasni večerni ali celo vikend termini bi znali zadovoljiti predvsem tiste svetovance, ki so v službi do poznega popoldneva. Problem predstavlja tudi lokacija svetovalnega središča, saj se nahaja v tretjem nadstropju, kar predstavlja otežen dostop za starejše in invalidne osebe, ki pa predstavljajo pomembno ranljivo skupino. Na mestu se mi odprtje še kakšne dislokacije ali pogostejši obisk že obstoječih.

Posamezniki, ki so se prvič poslužili svetovalnih storitev, morebiti niti niso vedeli, kaj pričakovati in so tako oblikovali določena pričakovanja, ki jih Svetovalno središče Koroška ni

moglo izpolniti. Na to bi morale svetovalke svoje svetovance še posebej opozoriti že na prvem srečanju in jih povprašati s kakšnim namenom in pričakovanji so prišli k njim.

Moja **druga hipoteza**, se je glasila, da je bila večina vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, mnenja, da je pomoč Svetovalnega središča Koroška pripomogla k rešitvi njihovega problema. Kljub temu, da je 81,4 % udeležencev svoj problem rešilo vsaj delno če že ne v celoti prav s pomočjo Svetovalnega središča Koroška, pa se je ta hipoteza potrdila le delno, saj je delež delnih rešitev skorajda polovičen (44,9 %), kar je potrebno vzeti na znanje.

Kakršne koli blokade (neujemanje s svetovalcem, nerealna pričakovanja itn.) v svetovalnem odnosu otežujejo produktivno sodelovanje v smeri reševanja svetovančevega problema. Če svetovanec pričakuje razrešitev problema in se to potem ne zgodi, njegova pričakovanja vsaj v celoti ne bodo izpolnjena. Tukaj se lahko še kako izkaže svetovalec, ki lahko na podlagi svojih izkušenj in znanja izbere ustrezen pristop k svetovancu in posledično ustrezno metodo za reševanje njegovega problema.

Tudi ujemanje s svetovalcem bi lahko vplivalo na to, v kolikšni meri se posamezniku izpolnijo pričakovanja. Tako teoretiki kot tudi praktiki so si namreč enotni, da je kakovosten odnos med svetovalcem in svetovancem temelj uspešnega svetovalnega procesa (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2009).

Ob tem bi opozorila na vlogo svetovalca, ki mora v prvi vrsti osebnostno ustrezati izbranemu poklicu in znati vzpostaviti pozitiven odnos s svetovancem. Odlikovati ga morajo potrebne značilnosti (empatija, aktivno poslušanje, spoštljivost) in strokovna usposobljenost (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2009). Kljub predvidevanju, da se manj zadovoljni svetovanci s svetovalcem niso osebnostno ujeli, morata biti spoštljivost in prijaznost svetovalca vedno na nivoju.

S 53,7 % se je delno potrdila **tretja hipoteza**, ki pravi, da je *svetovalna pomoč odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje*, saj sem pričakovala višji odstotek. Toda ker je bilo 32,3 % svetovancev v izobraževanje vključenih že pred obiskom svetovalnega središča, je to razumljivo.

Rezultati kažejo, da Svetovalnemu središču Koroška sicer uspeva učinkovito informiranje in svetovanje za vseživljenjsko učenje. Menim, da bi lahko svetovancem dali še več svoje podpore in jim že na začetku predstavili različne možnosti za lažje zbiranje podatkov ter jim tako nudili še bolj uspešno in kvalitetno svetovanje za formalno in neformalno izobraževanje.

Kljub zadovoljivim rezultatom pa se mora Svetovalno središče Koroška zavedati, da lahko doseže še več.

Potruditi se morajo, da zvišajo zadovoljstvo svetovancev s predlaganimi rešitvami z uporabo drugačnih tehnik. V skladu s tem morajo posamezniku čim bolj prilagoditi svoje metode dela, da bodo informacije in nasveti zanj v največji možni meri ustrezne, natančne in količinsko ustrezne – tako se bodo izognili nerazumljivosti oz. površnosti.

Predvsem morajo vzeti v zakup vse odprte odgovore, posebej še tiste z daljšo vsebino, iz katerih lahko črpajo marsikateri dober nasvet za njihovo nadaljnje delo.

Prijaznost svetovalca sicer ne zagotavlja osebnostnega ujemanja z vsakim udeležencem, je pa dober začetek, čemur morajo še najprej posvečati veliko pozornosti. Na kar se da korekten, a vendarle prizanesljiv način, naj poskušajo svetovance postaviti na realna tla ob njihovih previsokih ali neuresničljivih pričakovanjih, kot je na primer to, da jim je po obisku svetovalnega središča zagotovljeno novo delovno mesto in lepše življenje. Delajo naj na tem, da jim povedo, da jim sicer stojijo ob strani, ampak da v vsakem primeru glavni akterji za spremembe ostajajo oni sami. Bolj kot bodo namreč svetovanci zadovoljni z njihovim delom in rezultati, višje bo tudi njihovo lastno zadovoljstvo, kar pa je izvrstna motivacija za še boljše delo v prihodnje.

V nadaljnji raziskavi bi lahko naredila primerjavo z ostalimi svetovalnimi središči v Sloveniji in bi tako prišla do podatkov, s katerimi bi lahko izboljšali že obstoječ model samoevalvacije. Vseeno pa sem mnenja, da lahko ugotovitve moje študije primera zapolnijo vsaj nekatere vrzeli, ki sem jih zaznala tekom mojega raziskovanja in sem na ta način Svetovalnemu središču Koroška pomagala pripraviti izhodišče za delo v prihodnje, za še bolj uspešno presojanje in razvijanje kakovosti njihovega dela.

Moja diplomska naloga je bila tako izjemna priložnost za učenje. Med raziskavo teorije sem najprej spoznala evalvacijo in samoevalvacijo v izobraževanju odraslih. Z njuno pomočjo lahko ugotovljamo kakovost na zelo sistematičen način. Evalvacijo sedaj torej razumem kot proces stalnega vrednotenja lastnega dela, in sicer z namenom izboljšav in razvoja. Samoevalvacija, kot eno od najmočnejših orodij za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti, pa postaja tudi pri nas vedno bolj prepoznavna, prisotna in uporabna. To dokazuje tudi vedno več literature, ki je na voljo na to temo.

Samo-evalvacija postaja torej eden od načinov urejanja izobraževalne dejavnosti (Kump 2000c). Učinkovita samo-evalvacija (v luči izboljševanja kakovosti) pa ni le dogodek ob koncu neke dejavnosti, ampak je nenehen sistematičen proces, namenjen vrednotenju in stalnemu izboljševanju. V tem smislu naj torej samoevalvacija ne bi bila izvedena zgolj z namenom »dokazati«, ampak predvsem »izboljšati«. Le tako se namreč lahko okrepi prepričanje, da je proces samoevalvacije pomembnejši kot njeni rezultati (Musek Lešnik 2001).

Samoevalvacija mi predstavlja nekakšen mehanizem, s pomočjo katerega izobraževalna organizacija ugotovi lastno kakovost oz. kakovost izobraževanja, ki ga izvaja, se stalno izboljšuje in se razvija v učinkovito šolo.

Ko sem se posvetila kakovosti v izobraževanju odraslih, sem na eni strani prišla do čistega soglasja laikov in strokovnjakov, da mora biti izobraževanje kakovostno, na drugi strani pa sem ugotovila, da prihaja pri razlagi samega pojma do velikih razhajanj, saj je opredelitev skoraj toliko kot posameznikov, ki se s kakovostjo ukvarjajo. Pojmovanje kakovosti je že nasploh zelo relativno, na področju izobraževanja odraslih pa še toliko bolj raznoliko, ker moramo hkrati upoštevati zahteve, ki jih z ene strani postavlja sodobna družba s svojimi značilnostmi, po drugi strani pa ne smemo pozabiti na posameznika, ki se v izobraževanje vključuje.

Zato se še kako strinjam z Berlogarjem (1997, str. 35), ki pravi, da je kakovost v izobraževanju vse prej kot nekaj absolutnega, trajnega in enkrat za vselej dosegljivega.

Samoevalvacijski model presojanja in razvijanja kakovosti v ISIO je bil vseskozi osrednja točka moje raziskave. Njegova teoretična podlaga temelji na treh temeljnih ciljih svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih:

- na zagotavljanju dostopa do svetovanja za izobraževanje in učenje vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam,
- na zagotavljanju kakovostne svetovalne storitve za izobraževanje in učenje,
- na učinkovitih ukrepih za večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.

V modelu kakovosti ISIO so opredeljena temeljna področja delovanja svetovalnega središča ter njim pripadajoči standardi kakovosti, kazalniki kakovosti in merila. Sestavlja ga deset področij: potencialni svetovanci (ciljne skupine), osebje, viri, oprema, informacijske baze, svetovalni proces (temeljni proces), partnerstvo, informiranje in promocija, presojanje in razvijanje kakovosti, rezultati, učinki, vodenje, upravljanje in organiziranost.

V modelu najdemo tudi povezano kombinacijo štirih pristopov za presojanje in razvijanje kakovosti, to so akreditacija, spremljanje, zunanja evalvacija in predvsem samoevalvacija.

Model kakovosti ISIO predvideva cikličnost navedenih procesov in postopkov, ki jih je treba izpeljevati v določenih časovnih obdobjih zato, da bi lahko sledili hitrim spremembam in jim sproti prilagajali kurikulum za odrasle. Le tako lahko zagotovimo njegovo kakovost ter s tem kakovost znanja in usposobljenosti ter razvoja odraslih udeležencev, ki se vanj vključujejo, ter andragoškega osebja, ki ga izpeljuje.

Kot se je pokazalo tudi skozi raziskavo je zelo pomembno, da v procesu izboljšave kakovosti sodeluje tudi čim širše okolje. Povezava in sodelovanje med njimi predstavljata trdne temelje za rast in razvoj slehernega posameznika, pa tudi aktivno in kakovostno udejstvovanje v družbi današnjega in prihodnjega časa.

Posebej bi rada opozorila še na dejstvo, ki ga poudarjata Gajgar in Požar Matijašič (2008, str. 122–123), ki pravi, da družba znanja vzgoji in izobraževanju dodaja nove konotacije. Znanje dobiva vlogo pozicijske dobrine, saj bolj kot kdaj koli prej vpliva na položaj posameznika v družbi in je neposredno povezano z družbeno močjo. Hkrati pa koncept znanja vse bolj nadomešča koncept kompetenc. Vse bolj je namreč pomembna sposobnost pridobivanja in

strukturiranja informacij; nakazujejo se možnosti, da bi se znanje, pridobljeno z neformalnim in priložnostnim učenjem, izenačevalo s statusom formalno pridobljenega znanja.

V Sloveniji je vzgoja in izobraževanje eno izmed področij, vključenih v Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013 (Gajgar in Požar Matijašič 2008), in sicer pod tretjo razvojno prioriteto »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja«. Cilj slednje je razvoj človeških virov za delo in življenje v družbi, temelječi na znanju, s posodabljanjem sistemov izobraževanja in usposabljanja ter spodbujanjem vseživljenjskega učenja. V družbi znanja namreč ni mogoče pričakovati ustrezne usposobljenosti človeških virov le v okviru formalnega izobraževanja niti samo v omenjenem obdobju, ampak je treba razviti elemente in mehanizme vseživljenjskega učenja.

Prav tu je vloga svetovalnih središč ključnega pomena. Pomembno je namreč, da na izobraževanje odraslih in vseživljenjsko učenje gledamo celostno in skušamo izboljševati kakovost na več področjih.

Potreba po pomoči, s tem pa tudi po nasvetu ali svetovanju kako ravnati, če smo v težavah, ko imamo problem, ki ga ne znamo ali ne moremo sami rešiti, je ena najstarejših človekovih socialnih potreb (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2009). Imeti pravi trenutek pravo informacijo oz. vedeti, kje jo poiskati ter znati se odločiti, pa postaja danes ne le vse pomembnejša izkušnja vsakega od nas, ampak prava nujnost.

Delo Svetovalnega središča Koroška je bilo že pred vpeljavo modela samoevalvacije kakovostno in korektno. Vseeno pa se morajo zavedati, da lahko še marsikaj izboljšajo in naj model ISIO uporabijo prav v ta namen. Cilj omenjenega modela ni namreč le sistematizacija serije podatkov, ampak predvsem spodbuditi Svetovalno središče Koroška k razvijanju kulture in klime stalnega iskanja poti do boljše kakovosti.

## LITERATURA IN VIRI

1. Andragoško svetovalno delo na spletu. (2010). (<http://andsvetdelo.naspletu.com/isioopis.htm/>, pridobljeno 23. 4. 2010).
2. Berlogar, J. (1997). Kritična interpretacija kakovosti v izobraževanju odraslih. *Andragoška spoznanja*, 3–4, str. 34–41.
3. Biloslavo, R. (2006). *Strateški management in management spreminjanja*. Koper: Fakulteta za management.
4. Center za vseživljenjsko učenje Koroška. (2010). (<http://www.cvzu-koroska.si/>, pridobljeno 21. 3. 2010).
5. Courtenay, B. C. (1996). Evaluation of Adult Education. V: Tuijnman, A. C. (ur.). *International encyclopedia of adult education and training*. Oxford: Pergamon Press, str. 839–842.
6. Davidson, H. (2002). *The Committed Enterprise*. Butterworth Heinemann.
7. Davies, B., Ellison, L. (1997). *School Leadership for the 21st Century*. London and New York: Routledge.
8. Dobrovoljc, A., Vilič Klenovšek, T. (2006). Svetovalna središča za izobraževanje odraslih. V: Vilič Klenovšek, T. (ur.). *Informiranje in svetovanje za vseživljenjsko učenje in razvoj kariere v Sloveniji : stanje in perspektive*, str. 29–30.
9. Erčulj, J. (2000). Kakovost – znana neznanka. *Vzgoja in izobraževanje*, XXXI, št. 1. str. 4–8.
10. Gajgar, M, Požar Matijašič, N. (2008). Samoevalvacija v sistemu ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti v Sloveniji. V: *Mreže kakovosti: Samoevalvacije šol: zbornik*. Ljubljana: Zavod republike Slovenije za Šolstvo, str. 9–16.
11. Granda Lakše, A. (2003). Kdo obiskuje svetovalna središča za odrasle: svetovalna središča – dejavnik pospeševanja izobraževanja. *Andragoška spoznanja*, 9, št. 3, str. 47–58.
12. Informativno-svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih. (2010). (<http://isio.acs.si/>, pridobljeno 12. 2. 2010).

13. Ivančič, A. (2000). Nekatera vprašanja evalvacije v izobraževanju odraslih. V: Štrajn, D. (ur.): Evalvacija. Ljubljana: Pedagoški inštitut, str. 199–205.
14. Jelenc Krašovec, S., Jelenc, Z. (2009). Andragoško svetovalno delo, druga izdaja. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
15. Kelava, P. (2004). Kje so razlike?: promocija izobraževalnih organizacij, vključenih v projekt POKI. *Novičke*, let. 13, št. 3, str. 6–8.
16. Klemenčič, S. (2009a). Pomen opredelitve kakovosti svetovalnega središča – poslanstvo, vizija, vrednote (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
17. Klemenčič, S. (2009b). Samoevalvacija v modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih ISIO (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
18. Klemenčič, S. (2009c). Akcijski načrt za razvoj kakovosti (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
19. Kovač, B. (1997). Kakovost v izobraževalni dejavnosti. *Andragoška spoznanja*, 3–4, str. 26–33.
20. Kroflič, R. (1994). Evalvacija visokošolskega kurikulumuma kot sestavni del planiranja. V: *Sodobna pedagogika*, št. 5–6, str. 236–246.
21. Kump, S. (ur.). (1994). Kakovost visokega šolstva, *Novosti CRU*, 5–6. Ljubljana: Center za razvoj univerze.
22. Kump, S. (1995). Samoevalvacija v visokem šolstvu. Ljubljana: ACS.
23. Kump, S. (1996). Sistemi za zagotavljanje kakovosti v izobraževanju. Ljubljana: ACS.
24. Kump, S. (2000a). Evalvacija izobraževanja odraslih. *Andragoška spoznanja*, 3, str. 86–93.
25. Kump, S. (2000b). Konceptualni in metodološki pristopi v evalvaciji visokega šolstva. V: Štrajn, D. (ur.): Evalvacija. Ljubljana: Pedagoški inštitut, str. 143–155.
26. Kump, S. (2000c). Paradigme, koncepti in metode v evalvaciji izobraževanja. V: Štrajn, D. (ur.): Evalvacija. Ljubljana: Pedagoški inštitut, str. 13–25.
27. Macbeath, J., Mcglynn, A. (2006). Samoevalvacija: Kaj je tu koristnega za šole? Ljubljana: Državni izpitni center.



28. Marentič Požarnik, B. (1999). Evalvacija – kakšna, za koga, čemu? *Sodobna pedagogika*, 50, št. 4, str. 20–37.
29. Medveš, Z. (2000). Kakovost v šoli. *Sodobna pedagogika*, 4, str. 8–27.
30. Mocis, center za izobraževanje odraslih Slovenj Gradec. (2010). ([/](#), pridobljeno 17. 3. 2010).
31. Možina, T. (2002). Evalvacija in razvoj izobraževalnih programov za odrasle. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
32. Možina, T. (2003). Kakovost v izobraževanju: od tradicionalnih do sodobnih modelov ugotavljanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih. Ljubljana: ACS.
33. Možina, T., idr. (2009). Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ljubljana : ACS.
34. Možina, T. (2009a). Percepcije kakovosti, pomen omrežij in zadovoljstvo uporabnikov v izobraževanju odraslih. Doktorska disertacija. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
35. Možina, T. (2009b). Načrtovanje samoevalvacije v svetovalnih središčih ISIO (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
36. Možina, T. (2009c). Temeljna zgradba modela za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
37. Možina, T. (2009d). Kakovost svetovalnega središča v kontekstu sodobnih pogledov na kakovost (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
38. Možina, T., Klemenčič, S. (1997a). Samoevalvacija kakovosti izobraževanja odraslih – I. del: Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI. *Andragoška spoznanja*, let. 13, št. 1, str. 18–30.
39. Možina, T., Klemenčič, S. (1997b). Samoevalvacija kakovosti izobraževanja odraslih: Usposabljanje in svetovanje za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI. *Andragoška spoznanja*, let. 13, št. 2, str. 68–77.
40. Musek, J. (2000). Nova psihološka teorija vrednot. Ljubljana: Educy.
41. Musek Lešnik, K. (2003). Od poslanstva do vizije zavoda in neprofitne organizacije. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
42. Musek Lešnik, K. (2009) Pomen definiranja razvoja kakovosti lastne organizacije – vrednote, poslanstvo, vizija. (interno gradivo) Ljubljana: ACS.

43. Musek Lešnik, K., Bergant, K. (2001) Samoevalvacija v vzgojno-izobraževalnih organizacijah. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
44. Navotnik, K., Novak, U., Navotnik, A. (2009). Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti: Svetovalno središče Koroška (interno gradivo). Slovenj Gradec: Svetovalno središče Koroška.
45. Polak, M. (2006). Evropski in slovenski okvir razvoja informiranja in svetovanja v procesu vseživljenjskega učenja in razvoja kariere V: Škapin, D. (ur.). Spodbude: Informiranje in svetovanje v procesu vseživljenjskega učenja in razvoja kariere. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje in Center za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja – CMEPIUS, str. 1–3.
46. Priporočila šolam za samoevalvacijo. (2007). Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.
47. Ravnmark, L. L. (2003). A European Guide on Self-assessment for VET-providers, Technical Working Group on Quality in VET. CEDEFOP. ([http://www.enqavet.eu/downloads/Self\\_assessment\\_guide.pdf](http://www.enqavet.eu/downloads/Self_assessment_guide.pdf), pridobljeno 4. 4. 2010).
48. Roncelli-Vaupot, S. (2000). Izzivi raznolikosti pristopov k boljšemu delu šol. V: Trnavčevič, A.; Trtnik-Herlec, A.; Roncelli-Vaupot, S. (ur.). Raznolikost kakovosti. Ljubljana: Šola za ravnatelje, str. 51–68.
49. Sagadin, J. (1991). Študija primera. Sodobna pedagogika, 9–10, str. 465–437.
50. Sagadin, J. (2004). Tipi in vloga študij primerov v pedagoškem raziskovanju. Sodobna pedagogika, 4, str. 88–100.
51. Sallis, E. (2002). Total Quality Management in Education, 3. izdaja. London: Kogan Page.
52. Štrajn, D. (ur.) (2000). Evalvacija. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
53. Trnavčevič, A. (2000). O kakovosti malo drugače. V: Trnavčevič, A.; Trtnik-Herlec, A.; Roncelli-Vaupot, S. (ur.). Raznolikost kakovosti. Ljubljana: Šola za ravnatelje, str. 9–24
54. Velikonja, M. (ur.) (1995). Menedžment v vzgoji in izobraževanju. Ljubljana: Zavod republike Slovenije za šolstvo.

55. Vilič Klenovšek, T. (1996) Metodologija evalvacije izobraževalnega programa. *Andragoška spoznanja*, 4, str. 26–31.
56. Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S. (2002). Svetovanje v izobraževanju odraslih: organiziranost, pogoji in način delovanja. Ljubljana: ACS.
57. Vilič Klenovšek, T., idr. (2007). Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ljubljana : ACS.
58. Vilič Klenovšek, T. (ur.) (2007). Pomen svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih V: Svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih. Ljubljana: ACS, str. 11–13
59. Vilič Klenovšek, T. (2009). Uvod v program usposabljanja za samoevalvacijo ISIO (interno gradivo). Ljubljana: ACS.
60. Wolf, R. M. (1996). Evaluation concepts and principles. V: Tuijnman, A. C. (ur.). *International encyclopedia of adult education and training*. Oxford: Pergamon Press, str. 834–838.
61. Zorić, M. (2004). Evalvacija v izobraževanju odraslih. *Andragoška spoznanja*, 10, št. 2, str. 18–26.
62. Zorić, M. (2007). Razprave o kakovosti : spodbujanje interesnih skupin pri razvijanju kakovosti. *Andragoška spoznanja*, let. 13, št. 1, str. 31–38.

## KAZALO SLIK

Slika 1: Spirala kakovosti.....	22
Slika 2: Pomen opredelitve kakovosti v svetovalnih središčih ISIO.....	35
Slika 3: Področja kakovosti v ISIO .....	54
Slika 4: Ravni in načini presojanja in razvijanja kakovosti.....	56
Slika 5: Potek samoevalvacije .....	59
Slika 6: Časovni mejniki samoevalvacije v modelu kakovosti ISIO.....	61

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Struktura anketiranih glede na spol .....	69
Tabela 2: Struktura anketiranih glede na starost .....	70
Tabela 3: Struktura anketiranih glede na doseženo stopnjo izobrazbe.....	70
Tabela 4: Način obravnave v svetovalnem središču.....	70
Tabela 5: Stopnja zadovoljstva s svetovalnim delom in informacijami.....	78
Tabela 6: Delež strinjanja z izjavami .....	79
Tabela 7: Delež strinjanja s trditvami.....	80
Tabela 8: Motnje/pomanjkljivosti pri svetovanju.....	81
Tabela 10: Rešitev svetovančevega problema s pomočjo svetovalnega središča .....	83
Tabela 11: Namen iskanja pomoči v svetovalnem središču.....	84
Tabela 12: Vključitev v izobraževanje po stiku s svetovalnim središčem .....	85

## **PRILOGE**

Priloga A: Samoevalvacijski načrt Svetovalnega središča Koroška za leto 2009

Priloga B: Anketni vprašalnik

Priloga C: Akcijski načrt za razvoj kakovosti Svetovalnega središča Koroška

Priloga A: SAMOEVALVACIJSKI NAČRT SVETOVALNEGA SREDIŠČA KOROSKA ZA LETO 2009

<b>PODROČJE 1:</b>		<b>REZULTATI</b>	
<b>Kazalniki kakovosti:</b>		8.2.1	Zadovoljstvo strank
		8.2.2	Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema
<b>Kakšni želimo biti?</b>	<b>Kako se bomo vprašali, v kolikšni meri že dosegamo standarde kakovosti? Kakšni smo?</b>	<b>Kdo bo naš vir informacij?</b>	<b>Na kakšen način bomo pridobivali informacije?</b>
<b>STANDARD KAKOVOSTI</b>	<b>SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA</b>	<b>SUBJEKTI</b>	<b>METODE</b>
Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.	Ali so svetovanci zadovoljni z informacijami, ki so jih dobili v svetovalnem središču?	Svetovanci, ki so obiskali svetovalno središče v času od marca 2008 do marca 2009.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metoda spletnega anketiranja</li> <li>• Metoda pisnega anketiranja</li> <li>• Metoda telefonskega anketiranja</li> </ul>
	Ali so svetovancem informacije, ki so jih dobili v svetovalnem središču, pomagale, da so rešili svoj problem?	Svetovanci, pri katerih je od obiska v svetovalnem središču minilo vsaj 6 mesecev.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metoda spletnega anketiranja</li> <li>• Metoda pisnega anketiranja</li> <li>• Metoda telefonskega anketiranja</li> </ul>
<b>Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosegamo?</b>			
8.2.1.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča.		
8.2.1.2	Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.		

8.2.2.1	Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>PODROČJE 2:</b>		<b>UČINKI</b>	
<b>Kazalnik kakovosti:</b>		9.1.1	Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje
<b>Kakšni želimo biti?</b>	<b>Kakšni bomo vprašali, v kolikšni meri že dosežemo standarde kakovosti? Kakšni smo?</b>	<b>Kdo bo naš vir informacij?</b>	<b>Na kakšen način bomo pridobivali informacije?</b>
<b>STANDARD KAKOVOSTI</b>	<b>SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA</b>	<b>SUBJEKTI</b>	<b>METODE</b>
Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.	Ali je svetovalna pomoč odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in/ali neformalno učenje?	Svetovanci, ki so obiskali svetovalno središče v času od marca 2008 do marca 2009.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metoda spletnega anketiranja</li> <li>• Metoda pisnega anketiranja</li> <li>• Metoda telefonskega anketiranja</li> </ul>

<b>Kako bomo vedeli, da standard kakovosti dosežemo?</b>	
9.1.1.1	Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.



## Svetovalno središče Koroška

ISIO - anketa 2008/2009\* 13.11.2009



### VPRAŠALNIK ZA SVETOVANCE

#### Pozdravljeni!

Pred vami je vprašalnik, s katerim bi radi ugotovili, kako ste bili zadovoljni z nasveti, ki ste jih dobili v našem svetovalnem središču. Zelo bomo veseli, če nam sporočite, ali so vam naše informacije, nasveti in pomoč pomagali pri razrešitvi tistih vprašanj, zaradi katerih ste se obrnili na nas. Vaši odgovori in sporočila bodo anonimni, vendar nam bodo dobrodošli za oceno kakovosti našega dela in napotek za vpeljevanje potrebnih izboljšav.

**Navodila za izpolnjevanje:** Prosimo vas, da pri vsakem vprašanju označite ustrezno številko pri izbranem odgovoru oz. odgovor vpišete.

Najlepša hvala za vaše sodelovanje!

**SVETOVALNO SREDIŠČE KOROŠKA**

## Splošni podatki

 **Prosimo, da nam najprej zaupate nekaj splošnih podatkov.**

### **1. Spol** (Označite izbrani odgovor.)

- 1. ženski
- 2. moški

### **2. Starost** (Označite izbrani odgovor.)

- 1. do 20 let
- 2. od 21 do 25 let
- 3. od 26 do 30 let
- 4. od 31 do 40 let
- 5. od 41 do 50 let
- 6. 51 let in več

### **3. Dokončana izobrazba** (Označite izbrani odgovor.)

- 1. osnovna šola
- 2. nižja poklicna šola (2 leti)
- 3. poklicna šola (3 leta)
- 4. štiriletna strokovna, tehnična ali splošna
- 5. višja/visoka izobrazba
- 6. univerzitetna izobrazba
- 7. specializacija, magisterij, doktorat
- 8. drugo (Vpišite.) \_\_\_\_\_

### **4. Način obravnave v svetovalnem središču** (Označite izbrani odgovor. Mogočih je več odgovorov.)

- 1. po telefonu
- 2. osebno
- 3. elektronska pošta
- 4. navadna pošta
- 5. drugo (Vpišite.) \_\_\_\_\_

## Zadovoljstvo svetovancev

**V nadaljevanju nas zanima, kako ste bili zadovoljni s storitvami svetovalca**

**5. Kako ste bili zadovoljni z naslednjim:** (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor. Številka 1 predstavlja odgovor Zelo nezadovoljen(-na), številka 2 Ne posebno zadovoljen(-na), številka 3 Dokaj zadovoljen(-na), številka 4 Zadovoljen(-na) in številka 5 Zelo zadovoljen(-na), 6 pa Ne morem oceniti.)

	<b>1</b> Zelo nezadovolj en(-na)	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b> Zelo zadovolje n(-na)	<b>6</b> Ne m orem ocenit i
1. z odnosom, ki ga je imel(-a) svetovalec(-ka) do vas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
2. s časom, ki si ga je svetovalec(-ka) vzel(-a) za pogovor z vami	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
3. s pridobljenimi informacijami in nasveti	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
4. s predlaganimi rešitvami	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

**6. Koliko se strinjate s spodnjimi izjavami?** (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	<b>Sploh se ne strinjam</b>	<b>Deloma se strinjam</b>	<b>Zelo se strinjam</b>
1. Informacije so bile ustrezne/natančne.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
2. Količina informacij je bila ustrezna.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
3. Informacije so bile razumljive.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

**7. Koliko se strinjate z naslednjimi trditvami?** (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Sploh se ne strinjam	Deloma se strinjam	Zelo se strinjam	Ne morem oceniti
1. Strokovnost svetovalca(-ke) je bila dobra.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2. Svetovalec(-ka) je poskrbel(-a) za zaupnost pogovora.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3. Svetovalec(-ka) je imel(-a) do mene spoštljiv odnos.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4. Svetovalec(-ka) je bil(-a) do mene prijazen(-na).	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**8. Ali vas je pri svetovanju kaj motilo?** (Označite izbrani odgovor.)

1. Ne.
2. Da. (Vpišite.)

---

---

---

**9. Bi znancu, prijatelju priporočili obisk svetovalnega središča?** (Označite izbrani odgovor in ga pojasnite.)

1. Ne, ker: (Vpišite.)

---

---

---

2. Da, ker: (Vpišite.)

---

---

---

## Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema

**V tem sklopu vas prosimo, da ocenite, koliko je po vašem mnenju svetovalni problem (vprašanja).**

**10. Ali menite, da ste svoj problem rešili s pomočjo svetovalnega središča?**  
(Označite izbrani odgovor.)

- 1. Ne.
- 2. Bolj ne kot ja.
- 3. Delno.
- 4. Zelo.
- 5. Odločilno.
- 6. Svojega problema še nisem rešil(-a).

## Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje

**V nadaljevanju nas zanima, ali vam je stik s svetovalnim središčem pomagal.**

**11. S kakšnim namenom ste poiskali pomoč v svetovalnem središču in koliko vam je svetovalno središče pri tem pomagalo?** (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Nasveti mi sploh niso pomagali	Nasveti so mi deloma pomagali	Nasveti so mi zelo pomagali	Nisem potreboval(-a) takega nasveta
1. Da dokončam šolanje.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2. Da si pridobim višjo stopnjo od že dosežene izobrazbe.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3. Da se vključim v različne tečaje, delavnice.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4. Da se naučim učiti se.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5. Da najdem možnosti za financiranje izobraževanja.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6. Drugo. (Vpišite.) _____ _____				

**12. Ali ste se po obisku ali stiku s svetovalnim središčem vključili v kakšno izobraževanje? (Označite izbrani odgovor.)**

1. Ne. (Opišite, zakaj ne.)

---

---

2. Da. (Opišite, v katero.)

---

---

3. Sem bil(-a) že prej vključen(-a).

**13. Ali nam želite sporočiti še kaj? (Navedite.)**

---

---

**Datum izpolnjevanja vprašalnika:** \_\_\_\_\_

***Hvala za sodelovanje.***

Priloga C: **AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI SVETOVALNEGA SREDIŠČA ISIO KOROŠKA** za obdobje od **januarja do decembra 2010**

<b>Kazalnik kakovosti:</b> Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema					
<b>Standard kakovosti:</b> Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.					
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>Zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>
					<b>DA</b> <b>NE</b>
Slaba polovica svetovancev (47,3 %) je svoj problem le delno rešila s pomočjo svetovalnega središča.	1.	Pregled in dopolnitev obrazca kot pripomočka pri svetovanju (dodati rubriko o željah in pričakovanjih svetovanca in jih uskladiti s cilji; dodati datume naslednjih srečanj in naloge, ki jih mora do takrat opraviti).	Svetovalec	31. 10. 2010	
Iz Swot analize smo ugotovili, da imamo zelo nizek % povratnih informacij svetovancev glede izvedbe načrtovanih aktivnosti.	2.	Če se svetovalec ne oglasi na načrtovanem naslednjem srečanju ali ne poda povratne informacije, kako uresničuje svoje zastavljene aktivnosti, svetovalka vzpostavi stik z njim.	Svetovalec	31. 10. 2010	

<b>Kazalnik kakovosti:</b> Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje					
<b>Standard kakovosti:</b> Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjšanju osipa ter k zmanjšanju socialne izključenosti.					
<b>Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi</b>	<b>Zap. št.</b>	<b>Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti</b>	<b>Zadolženi za izpeljavo</b>	<b>Rok</b>	<b>Izpeljano</b>
					<b>DA</b> <b>NE</b>
Podatki iz swot analize so nam pokazali, da stranke za svetovalno središče niso izvedele pri centrih za socialno delo, na občini, regionalni razvojni agenciji, študentskem servisu in zdravstvenih domovih.	3.	Vzpostavili bomo kontakt z navedenimi institucijami, in sicer: dejavnost informiranja in svetovanja bomo predstavili regijskemu svetu županov (do aprila 2010), s centrom za socialno delo, študentskim servisom ter regionalno razvojno agencijo bomo vzpostavili osebne stike (osebni kontakt vsaj 3x letno, zdravstvenim domovom bomo distribuirali promocijski material (plakate, zloženko).	Svetovalec in ostali zaposleni, ki delajo na projektu CVŽU.	31. 10. 2010	



Spodaj podpisana, Anita Navotnik, izjavljam, da je diplomsko delo z naslovom Vpeljevanje modela samoevalvacije v svetovalno središče Koroška moje avtorsko delo in da se strinjam z objavo na spletnih straneh Oddelka za pedagogiko in andragogiko.

Slovenj Gradec, 15. 8. 2010

Podpis: