



---

## Svetovalka za kakovost na ZIK Črnomelj

---

### Namen

Na Zavodu za izobraževanje in kulturo Črnomelj (ZIK Črnomelj) smo se vključili v projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI) v letih 2003 in 2004. Razvojna naravnost organizacije in odvisnost od trženja sta bila poglavitna vzroka, da smo že pred tem skrbeli za izboljšanje kakovosti naših storitev. Potrebovali pa smo strokovna znanja in svetovanje pri presojanju in razvijanju kakovost, kar nam je nudil Andragoški center Slovenije (ACS). Od leta 2006 imamo tudi svetovalko za kakovost.

### Proces oblikovanja in vpeljevanja vloge svetovalke za kakovost na ZIK Črnomelj

Uspešna prijava na javnem razpisu Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport ter Evropskega socialnega sklada nam je, v obdobju od 2006 do 2007, zagotovila finančna sredstva za usposabljanje svetovalke za kakovost in sofinanciranje njenega dela. To je bil izredno pomemben čas, saj smo vzpostavljali notranji sistem kakovosti. Prisotnost svetovalke za kakovost je pomenila uvajanje bolj sistematičnega oziroma načrtnega dela na področju presojanja in razvijanja kakovosti. Vključitev v projekt Svetovalec za kakovost nam je omogočila, da smo postavili dobre temelje za delo svetovalke za kakovost.

Mojo vlogo smo formalno uredili s Sklepom o imenovanju svetovalke za kakovost izobraževanja odraslih na ZIK Črnomelj. Po sklepu sveta zavoda sem postala tudi predsednica komisije za kakovost. V začetnem obdobju mojega delovanja smo sprejeli Izjavo o kakovosti in Listino o kakovosti ZIK Črnomelj. V listini o kakovosti smo zapisali, da ima svetovalka za kakovost pomembno nalogo pri njenem uresničevanju. V procesih oblikovanja in sprejemanja obeh dokumentov so sodelovali tako zaposleni kot zunanji sodelavci.

Zelo pomembno je bilo uveljavljanje vloge svetovalke za kakovost in razumevanje mojega dela. Glede na to, da je svetovalka za kakovost tudi vodja izobraževanja, sem teme o kakovosti predstavlja na srečanjih zaposlenih, strokovnih aktivih, andragoškem zboru in tudi kot članica sveta zavoda. Motiviranost zaposlenih za izboljšanje kakovosti lastnega dela je bila že ves čas visoka, vse od vključitve v projekt POKI. Težje pa je bilo vzpostaviti večjo vključenost zunanjih sodelavcev v procese



presojanja in razvijanja kakovosti, saj so zaposleni v drugih organizacijah in pogodbeno delajo v naši organizaciji le v majhnem obsegu ur.

## **Rezultati in učinki vpeljave vloge svetovalke za kakovost na ZIK Črnomelj**

Kot svetovalka za kakovost imam že ves čas delovanja pomembno vlogo v procesu samoevalvacije. Svetujem predvsem pri izbiri področja, podpodročij in kazalnikov, ki bodo vključeni v samoevalvacijo, svetujem pri izbiri ustreznih samoevalvacijskih metod, sodelujem pri oblikovanju instrumentarija, izpeljavi zbiranja podatkov in interpretaciji.

Moje delo je vidno tudi pri oblikovanju samoevalvacijskega poročila, predstavitev in razpravah o rezultatih samoevalvacije. Aktivna sem pri oblikovanju in sprejemanju načrta aktivnosti za razvoj kakovosti in pri izpeljavi načrtovanih aktivnosti.

Svetujem pri pripravi dokumentov kot so: vizija, poslanstvo, vrednote, izjava o kakovosti, listina o kakovosti, razvojni načrt organizacije, letni načrti in poročila o kakovosti. Pri tem tesno sodelujem z zaposlenimi in delujem kot članica komisije za kakovost.

Motiviram, povezujem in usmerjam jih k načrtnemu delu na področju kakovosti. Širšo javnost informiram o skrbi za razvoj kakovost in dosežkih preko spletne strani in v katalogu izobraževalne ter kulturne ponudbe.

V letu 2014 sem sodelovala kot koordinatorica ekspertne zunanje evalvacije, ki jo je izpeljal ACS. Potekala je na dveh področjih: notranjem sistemu presojanja in razvijanja kakovosti ter podpora udeležencem pri izobraževanju.

Aktivna sem v omrežju svetovalcev za kakovost izobraževanja odraslih, kjer sodeluje pri skupnih nalogah in se vključuje v dodatna usposabljanja.

Vlogo svetovalke za kakovost in delo na področju kakovosti predstavljam strokovni javnosti na konferencah in posvetih.

## **Refleksija o vlogi svetovalke za kakovost na ZIK Črnomelj**

Kot organizacija se pri delu ves čas srečujemo z izzivi in priložnostmi. Razmišljamo o tem kakšni smo, ali smo lahko še boljši, na katerih področjih potrebujemo izboljšave in kako bomo to dosegli. Vloga svetovalke za kakovost je v naši organizaciji uveljavljena in prepoznana tako med zaposlenimi kot zunanji sodelavci.



V času mojega delovanja in sistematičnega dela na področju kakovosti smo se razvili do te mere, da predloge izboljšav dojemamo kot pozitivno kritiko in jih usmerjamo v svoj napredek. Razmišljamo razvojno in ves čas odpiramo nova področja presojanja in razvijanja kakovosti, kjer smo še šibki.

Prisotnost svetovalke za kakovost in majhnost našega kolektiva sta zagotovo naši prednosti, saj je lažji pretok informacij, usklajevanje mnenj in pregled nad aktivnostmi. Po drugi strani pa manj zaposlenih pomeni, da je tudi manj možnosti za prenos nalog s področja kakovosti na druge. V tem primeru kot svetovalka za kakovost opravi nekoliko več neposrednega dela pri presojanju in razvijanju kakovosti. Odprto še vedno ostaja tudi področje večje vključenosti zunanjih sodelavcev v načrtovane procese za razvoj kakovosti.

### **Priporočila za druge organizacije**

V primeru, ko se kot organizacija odločate za vzpostavitev svetovalca za kakovost je pomembno, da izberete pravo osebo za to delo. To naj bo tisti zaposlen, ki je usmerjen v izboljševanje svojega dela, ki zna motivirati druge za razvoj kakovosti, je deležen zaupanja vodstva in sodelavcev ter ima razvito pripadnost organizaciji.

Svetovalca za kakovost naj bo povezovalca in tisti, ki zna delo na področju kakovosti tudi razdeliti in organizirati.

Pomembno je, da se poudari večja vloga svetovalca za kakovost pri svetovalnem in razvojnem delu ter manj na neposredno delo pri presojanju in razvijanju kakovosti.

V procese je potrebno vključiti vse zaposlene in jim zaupati, da bodo naloge opravljene v skladu z načrtom.

Svetovalnemu delu na področju kakovosti je potrebno nameniti del delovnega časa, saj bo le tako delo potekalo bolj načrtno in usmerjeno k začrtanim ciljem.

### **Zapis sem pripravila:**

Mag. Irena Bohte  
Zavod za izobraževanje in kulturo Črnomelj  
Ulica Otona Župančiča 1, Črnomelj  
07 30 61 384, 07 30 61 390  
irena.bohte@zik-crnomelj.si

