**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Vodilo 1: priprava LETNEGA NAČRTA KAKOVOSTI – splošni opis**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**NASLOV BESEDILA**

Že v poglavju Namen smo pojasnili, zakaj predlagamo, da se ta dokument imenuje **Letni načrt kakovosti** – naslov je kratek in operativno uporaben, predstavljal pa naj bi osrednji dokument, ki prikazuje, kaj bo organizacija delala na področju kakovosti v določenem časovnem okviru. Seveda pa lahko, če se vam tako zdi primerneje, ta dokument poimenujete tudi drugače, tako da podrobneje pojasnjuje vsebino. Vsekakor pa bodite pozorni, da boste pozneje enako poimenovanje uporabili tudi v dokumentu, v katerem boste poročali, kaj od načrtovanega ste uresničili, da bo tako zagotovljena sledljivost.

Nekaj možnosti*:*

*Letni načrt kakovosti*

*Letni načrt kakovosti izobraževanja odraslih*

*Letni načrt samoevalvacije, spremljanja in drugih procesov presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih*

**KAJ OBRAVNAVAMO V TEM DOKUMENTU**

Ta dokument opisuje vse aktivnosti, ki jih izobraževalna organizacija namerava izpeljati v zvezi z zagotavljanjem primerne kakovosti v vseh izobraževalnih programih, dejavnostih in procesih, ki potekajo v izobraževalni organizaciji. Že v izhodišču pa izpostavljamo dve dilemi; nanju smo opozorili že pri pripravi strateških dokumentov, ki vsebujejo tudi poglavje o kakovosti in s katerimi se boste morda srečevali sestavljavci besedila.

**Prva dilema** se nanaša na to, ali naj v tem dokumentu **poleg kakovosti izobraževanja odraslih** obravnavamo **tudi dejavnosti s področja izobraževanja odraslih**, kot so na primer svetovalna središča ISIO, središča za samostojno učenje ipd.; skratka dejavnosti, ki so drugačne narave kot »klasično« izobraževanje odraslih, zato so tudi vprašanja kakovosti lahko drugačna kot pri izobraževanju. Ti podsistemi imajo lahko celo lastne modele za presojanje in razvijanje kakovosti, kot na primer svetovalna središča ISIO. Zato naj vsaka izobraževalna organizacija sama presodi, kako bo ravnala, ali bo pripravila enotno besedilo ali ne, v vsakem primeru pa poudarjamo, da je **primerno, da vsa besedila na koncu združi**. **Tako je mogoč vpogled, kaj bo organizacija delala za razvoj kakovosti izobraževanja odraslih**.

**Druga dilema** pa se bo verjetno pojavila v organizacijah, ki **poleg izobraževanja odraslih** izpeljujejo **tudi drugo izobraževanje**, na primer izobraževanje mladine. Največkrat so pristopi k presojanju in razvijanju kakovosti pri mladini in odraslih različni, zato bi bilo včasih težko sestaviti enotno besedilo, ki bi bilo dovolj pregledno in povedno.

Naše načelno stališče je, da **mora Letni načrt kakovosti pokazati vse, kar se v zvezi s kakovostjo izobraževanja odraslih načrtuje**. S tem smo že odgovorili na dilemo, kako ravnati, če izobraževalna organizacija na primer tudi izobražuje mladino – ta načrt naj bo poseben dokument. Če je za izobraževalno organizacijo to sprejemljivo, sicer ni nič narobe, če načrtovanje aktivnosti v zvezi s kakovostjo združi v enem dokumentu. Pri tem pa je **pomembno, da je razvidno, kaj so morebitne skupne aktivnosti, kaj pa so posebne aktivnosti, namenjene samo izobraževanju odraslih, in kaj aktivnosti, namenjene drugim vrstam izobraževanja.**

Menimo pa, da bo v takih izobraževalnih organizacijah **pogostejša praksa, da bodo ti načrti nastajali kot ločeni dokumenti**, to pa predvsem zato, ker so ti načrti podrobni, operativni, zato pa tudi nekoliko obsežnejši in bi združitev morebiti povzročila nepreglednost takega dokumenta.

Tako predlagamo, da

* **kadar je mogoče, pripravite enotno besedilo Letnega načrta kakovosti**, v katerem nanizate vse aktivnosti, ki jih v določenem časovnem obdobju nameravate izpeljati v zvezi s presojanjem in razvijanjem kakovosti, pri posameznih aktivnostih pa **zapišite, ali bodo potekale samo pri posameznih izobraževalnih programih ali pa v posamezni dejavnosti**;
* **kadar pa bi taka združitev povzročila nepreglednost, preobsežnost besedila** ali kakšne druge težave, predlagamo, da zagato rešujete **s podpoglavji**, kot navajamo v nadaljevanju.

*Letni načrt kakovosti izobraževanja odraslih*

* *Načrtovane aktivnosti na področju izobraževanja odraslih*
* *Načrtovane aktivnosti v svetovalnem središču ISIO*
* *Načrtovane aktivnosti v medgeneracijskem središču …*

**VSEBINA LETNEGA NAČRTA KAKOVOSTI – POVZETEK**

Naš predlog je, naj ima Letni načrt kakovosti povzetek, ki je **pripravljen tako, da ga je mogoče v celoti objaviti v Letnem delovnem načrtu** izobraževalne organizacije. Če spomnimo, naš predlog o vsebini poglavja o kakovosti v Letnem delovnem načrtu je, naj ta vsebuje:

* **temeljne cilje,**
* **načrtovane aktivnosti,**
* **roke,**
* **nosilce**.

V povzetku torej povzamemo vse, kar je napisano v načrtu, izpustimo pa vse podrobnosti, ki jih bo sicer vseboval Letni načrt kakovosti.

Če se izobraževalna organizacija odloči, da ne bo uporabila tega postopka, torej objavila povzetka v Letnem delovnem načrtu, **njegova priprava ni nujno potrebna**, čeprav je morda **vseeno smiselna**, ker **omogoča hiter vpogled v načrte** v sicer predvidoma kar obsežnem dokumentu.

Opozarjamo pa, da mora izobraževalna organizacija, če poglavje o kakovosti v letnem načrtu dela oblikuje drugače, **zagotoviti vsebinsko povezanost med dokumentoma** – vse načrtovane aktivnosti v zvezi s kakovostjo med obema dokumentoma se morajo ujemati.

**VSEBINA LETNEGA NAČRTA KAKOVOSTI – TEMELJNI CILJI**

Priporočamo, da na začetku dokumenta zapišete **nekaj temeljnih ciljev**, ki jih želite doseči na področju kakovosti v obravnavanem obdobju. Pri tem ni treba pisati splošnih ciljev v zvezi s kakovostjo, kot so »želimo izboljšati svojo kakovost«, »prizadevali si bomo za kakovost na vseh področjih«, »naše vodilo bo kakovost« ipd., pač pa poskušajte oblikovati nekaj temeljnih ciljev, ki jih želite doseči pri izvajanju načrtovanih aktivnosti prav v obravnavanem obdobju.

Bodite pa pozorni na to, da **Letni načrt kakovosti** predstavlja **del uresničevanja vaših ciljev** v zvezi z razvojem kakovosti, ki jih imate zapisane **v razvojnem programu izobraževalne organizacije** ali njemu podobnih srednjeročnih ali dolgoročnih dokumentih. Če je mogoče, navedite iste cilje in jih po potrebi bolj konkretizirajte; seveda pa lahko dodate še druge cilje, če se je med leti pokazala potreba, da delujete še na drugih področjih.

**Povezanost med vsebino v zvezi s kakovostjo med različnimi dokumenti je zelo pomembna**, saj kaže, da delujete načrtno, z razmislekom in usmerjeno ter da v različne dokumente ne zapisujete različnih besedil, kakor je v nekem trenutku »modno« ali kakor da ste pozabili, kaj ste zapisali na nekem drugem mestu.

**VSEBINA LETNEGA NAČRTA KAKOVOSTI – NAČRTOVANE AKTIVNOSTI**

Poglavje o kakovosti naj bo čim bolj **informativno**, **natančno** naj pove, kaj boste delali v določenem času, in to tako, da je mogoče že iz tega ugotavljati, **kaj bo izid aktivnosti**.

Pri strukturiranju vsebine je pomembno, da je razvidno, kaj načrtujemo **pri presojanju (merjenju, ugotavljanju) kakovosti** in kaj načrtujemo za **razvoj kakovosti** (vpeljevanje sprememb, novosti na podlagi prej ugotovljenih pomanjkljivosti pri presojanju kakovosti).

Pomembno je tudi, da navedemo, kaj bomo **redno spremljali** v zvezi s kakovostjo svojega dela, kaj pa nameravamo presoditi bolj poglobljeno, torej opraviti **poglobljeno samoevalvacijo**.

Nekatere dejavnosti ali opravila v zvezi s kakovostjo pa so taka, da bi jih težko uvrstili v katero izmed zgornjih kategorij, vendar predlagamo, da jih ne izpustite, pač pa **navedete posebej**.

Da bi zagotovili preglednost in natančnost načrtov, predlagamo, da v opisani strukturi dokumenta, tam, kjer navajate **aktivnosti, te poimenujete z imenom**, v enem ali nekaj stavkih zelo na kratko **opišete, kaj je vsebina aktivnosti**, nato pa dodate **načrtovane kazalnike**, torej merila, z uporabo katerih boste na koncu leta presojali, ali ste z aktivnostjo dosegli, kar ste želeli. Navajamo primer:

***SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA***

*Pri nas vsako leto spremljamo zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem, anketiranje zajema splošna vprašanja, ki zadevajo zadovoljstvo, letos pa tudi zadovoljstvo z urejenostjo naših prostorov.*

*Načrtovani kazalniki:*

1. *dve izpeljavi anketiranja udeležencev izobraževanja v programih, ki so daljši od 80 ur (ob polovici trajanja programa in njegovem koncu),*
2. *ena izpeljava anketiranja udeležencev izobraževanja v programih, krajših od 80 ur (ob koncu izobraževanja),*
3. *priprava zbirnikov in krajših analiz o zadovoljstvu,*
4. *obravnava analiz zadovoljstva na strokovnih aktivih,*
5. *izpeljava morebitnega potrebnega ukrepanja na podlagi pridobljenih izidov.*

Če je mogoče in smiselno, kazalnike prikažite tudi kvantitativno. Primer:

***SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA***

*Pri nas vsako leto spremljamo zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem, anketiranje zajema splošna vprašanja, ki zadevajo zadovoljstvo, letos pa tudi zadovoljstvo z urejenostjo naših prostorov.*

*Načrtovani kazalniki:*

1. *ena izpeljava anketiranja udeležencev izobraževanja v programih, krajših od 80 ur (ob koncu izobraževanja),*
2. *vsaj 75 % anketiranih udeležencev izobraževanja bo splošno zadovoljstvo z vsemi našimi storitvami izrazilo z oceno 3 ali več na petstopenjski lestvici,*
3. *priprava zbirnikov in krajših analiz o zadovoljstvu …*

**VSEBINA LETNEGA NAČRTA KAKOVOSTI – ROKI**

Tako opisanim aktivnostim dodamo še **roke**,do kdaj naj bo posamezna aktivnost izpeljana. Zapišete lahko samo rok, do katerega naj bi bila posamezna aktivnost izpeljana v celoti, lahko pa zapišete tudi več vmesnih rokov, do katerih naj bi bile izpeljane posamezne stopnje izpeljevanja aktivnosti.

Pri določanju rokov je treba upoštevati, da je rok za aktivnost, ki na primer ne more biti izpeljana pred neko drugo načrtovano aktivnostjo, s tem primerno usklajen. Predlagamo tudi, da bodite pozorni pri aktivnostih, katerih nosilci so isti – primerno je, da take aktivnosti ustrezno časovno razvrstimo med letom, in ne načrtujemo vseh naenkrat.

Pa še nekaj – če boste roke zapisali preveč splošno, na primer »v letu 2020«, vam to ne bo v ničemer v pomoč pri operativnem delu in spremljanju uresničevanja načrta, zato predlagamo, naj bodo roki zapisani konkretneje, na primer po mesecih.

**VSEBINA LETNEGA NAČRTA KAKOVOSTI – NOSILCI**

Pri zapisu nosilcev imate vsaj dve možnosti: lahko zapišete tistega, ki je za posamezno aktivnost odgovoren, ali pa vse, ki sodelujejo pri izpeljavi posamezne aktivnosti. V prvem primeru vam svetujemo, da ne zapišete pri vseh aktivnostih istega nosilca, na primer Komisije za kakovost, pač pa glede na naravo aktivnosti le poskušate razmisliti o različnih nosilcih, odgovornost pa zapišete še posebej, na primer:

|  |
| --- |
| ***Nosilec*** |
| *Komisija za kakovost (odgovorna nosilka), aktiv učiteljev družboslovja, organizator izobraževanja za družboslovje* |

V drugem primeru mislimo na možnost, da poimensko zapišete vse, ki bodo pri posamezni aktivnosti sodelovali – to je morebiti tam, kjer bo sodelavcev veliko, manj praktično, je pa po drugi strani res, da včasih poimenski zapis pripomore k večji motivaciji ali odgovornosti za izpeljavo dela.