**Vodilo za oblikovanje listine kakovosti**

**LISTINA KAKOVOSTI**

**(izobraževalne organizacije) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ki jo je sprejel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ na svoji \_\_\_ seji dne \_\_\_\_\_\_\_.**

* (V pomoč pri razmisleku, kaj bi vpisali v listino, uporabite npr. vprašanje: KAKO PRI NAS SKRBIMO ZA KAKOVOST?)

Zavedamo se **odgovornosti za** **kakovost izobraževanja odraslih**, ki jo vidimo predvsem v:

* zagotavljanju …
* (Zapišite nekaj temeljnih ciljev, lahko jih tudi vsebinsko izpeljete iz vizije in poslanstva.)

Da bi te cilje dosegali, sistematično skrbimo za svojo kakovost tako, da:

* se nenehno sprašujemo, kakšno kakovost želimo in moramo dosegati;
* spremljamo procese, dosežke in učinke svojega dela ter jih presojamo v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti in nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja odraslih;
* razvijamo svojo kakovost tako, da se učimo, vpeljujemo novosti in vzdržujemo tisto ravnanje, ki daje dobre dosežke.
* …

**I. Kakšno kakovost želimo dosegati – kako opredeljujemo kakovost našega dela**

* (V pomoč pri razmisleku, kaj bi vpisali v to poglavje, uporabite npr. vprašanje: **kje, v katerih dokumentih, zapisih … smo opredelili, kako mi pojmujemo kakovost, kaj je za nas kakovost? Kako smo prišli do teh opredelitev?**)

Da bi opredelili, kako pojmujemo kakovost ali kakšno raven kakovosti želimo dosegati, smo izpeljali več dejavnosti in pripravili več zapisov. Tako:

**Imamo opredeljeno vizijo izobraževalne organizacije.**

**Opis:** Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo izobraževalne organizacije. Vizijo smo opredelili … (2001), ko smo … Leta 2010 pa smo v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo znova premislili. ... Izpeljali smo pogovore med …

Sedaj veljavno besedilo vizije je bilo sprejeto dne … na svetu ...

Z našo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, financerje, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (http: *vpisati povezavo, kjer je objavljena vizija)*, v brošurah, zgibankah, plakatih, na oglasni deski v prostorih ..., občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

**Način spremljanja:** Vizijo vsaka 3 leta presodimo z vidika tega, ali je še ustrezna ali pa notranje in zunanje okoliščine zahtevajo njene spremembe in dopolnitve. Presojamo tudi, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k doseganju vizije, koliko je v skladu z njo.

**Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.**

**Opis:** Tudi poslanstvo smo opredelili že leta … *(2001),* ko smo … Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa smo v letu 2010 tudi poslanstvo znova premislili. Organizirali smo …

Sedaj veljavno besedilo poslanstva je sprejel svet naše organizacije dne …

Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu *(http: vpisati povezavo, kjer je objavljeno poslanstvo)*, v brošurah o ..., z zgibankami, plakati, na oglasnih deskah v … in v sredstvih javnega obveščanja.

**Način spremljanja:** Vsaka 3 leta znova premislimo o našem poslanstvu – presojamo, kako je naše vsakodnevno ravnanje usmerjeno k uresničevanju poslanstva, ali delujemo v skladu z njim. Hkrati presojamo, ali je zapis našega poslanstva še ustrezen ali pa spremembe v kolektivu in/ali zunaj nas zahtevajo drugačno opredelitev.

**Imamo zapisane vrednote, ki nas usmerjajo pri delu.**

**Opis:** Že vse od ustanovitve so naše delo vodile nekatere temeljne vrednote, kot so ... V letu 2010 smo znova premislili in dopolnili temeljne vrednote, ki usmerjajo naše ravnanje. Vrednot nismo samo zapisali, temveč smo tudi opredelili, kako jih razumemo – smo jih opisali.

Besedilo s seznamom in opisom vrednot smo sprejeli na svetu ... dne ...

Vrednote imamo zapisane… Z njimi seznanjamo tudi udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (*http: vpisati povezavo, kjer so objavljene vrednote*), v brošurah, zgibankah, plakatih, na oglasnih deskah, v sredstvih javnega obveščanja …

**Način spremljanja:** O vrednotah se pogovarjamo vsaka 3 leta: pogovorimo se, ali so še ustrezne, ali nas še družijo in kako je naše vsakodnevno ravnanje usklajeno z njimi. Če je potrebno, jih spremenimo ali dopolnimo.

**Določili smo standarde kakovosti na izbranih področjih.**

**Opis:** Leta 2010 smo začeli sodelovati pri nacionalnem projektu POKI, ki ga usmerja ACS. V tem projektu smo izpeljali poglobljeno samoevalvacijo v zvezi z *(opišite izbrane kazalnike).* Pri vseh izbranih kazalnikih smo opredelili standarde kakovosti, ki jih želimo dosegati. Standardi kakovosti so zapisani ... Predvidevamo, da bomo postopoma take standarde kakovosti opredelili še na drugih področjih.

**Način spremljanja:** V izpeljani samoevalvaciji v letu 2010 smo opredeljene standarde kakovosti presodili s pomočjo metode SWOT, z anketiranjem udeležencev izobraževanja ... in z zgledovalnim obiskom v … Tako smo ugotovili, koliko te standarde kakovosti že dosegamo. Na podlagi ugotovitev smo opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti, s katerim smo začrtali potrebne ukrepe, da bi ugotovljene dosežke obdržali ali jih še izboljšali. Presojo doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih bomo znova opravili čez **predvidoma ...** Podobno bomo ravnali tudi v primerih, ko bomo opredelili še druge standarde kakovosti.

**Zavezanost standardu ISO 2000.**

**Opis:** (samo z vidika standarda …)

**Način spremljanja:** … (po proceduri)

**Enkrat na leto izpeljemo pogovor (samorefleksijo) vseh zaposlenih o tem, kaj je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem.**

**Opis:** Enkrat na leto organiziramo srečanje vseh zaposlenih, ki sodelujejo pri izobraževanju odraslih, kjer vsak sodelavec poda svoj pogled na kakovost našega dela, ki je opredeljena z vizijo, poslanstvom in vrednotami. Posamezniki dejavno sodelujejo s svojimi predlogi pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti.

**Način spremljanja:** Vsake tri leta ocenimo, kakšni so učinki letnih srečanj zaposlenih o kakovosti. Presodimo, kateri načini teh pogovorov so bili primerni, ali bi bilo treba ta srečanja organizirati večkrat, v kakšni obliki ipd.

**II. Kako spremljamo in presojamo procese, dosežke in učinke svojega dela**

* (V pomoč pri razmisleku, kaj bi vpisali v to poglavje, uporabite vprašanje: **kako pri nas ugotavljamo, kakšno kakovost dosegamo, in kako pogosto? Katere pripomočke za merjenje kakovosti imamo? Kako zapišemo te ugotovitve? Kako in komu predstavljamo ugotovitve, s kom se o njih pogovarjamo?)**

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izpeljujemo, kakšni so dosežki ali učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji, primerjamo z dosežki drugih v Sloveniji in tudi s primerjavo z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen izpeljujemo različne dejavnosti in imamo različne pripomočke ali sredstva.

**Aktivnosti za presojanje kakovosti**

**Izpeljujemo poglobljeno samoevalvacijo.**

*Vsaki dve leti* izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalvacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalvacijskem ciklu presojali s samoevalvacijo. Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

Na tej podlagi *vsaki dve leti* pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V njem zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih dejavnosti v preteklih dveh letih skupaj s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o

**Enkrat na leto (v maju) merimo zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih.**

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo enkrat na leto. Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah ali pa jim jih pošljemo po pošti.

**Enkrat na leto uvrstimo vprašanja kakovosti na sejo sveta naše organizacije.**

Enkrat na leto svetu izobraževalne organizacije predlagamo pogovor o vprašanjih kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so izidi spremljanja in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s člani sveta presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

**Enkrat na dve leti izpeljemo zgledovalni obisk v drugi izobraževalni organizaciji.**

Zgledovalni obisk je namenjen učenju iz dobrih praks, ki so jih že razvili v drugih izobraževalnih organizacijah. Izpeljemo ga tako, da si vnaprej pripravimo natančen načrt, kaj bo predmet zgledovalnega obiska, kaj si želimo ogledati ali spoznati. Na tej podlagi izberemo izobraževalno (ali drugo) organizacijo za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Doslej smo zgledovalni obisk izpeljali v letu 2010, in sicer v …

**Vsaki dve leti pripravimo poročilo o doseganju ISO standardov (redne in obnovitvene presoje) …**

**Letna presoja kakovosti ravnateljevega dela.**

**…**

**Imamo ...** *(Dodajte druge dejavnosti, ki jih še imate…)*

**Pripomočki ali sredstva za presojanje kakovosti**

**Uporabljamo nacionalno spletno zbirko vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih.**

V letu 2010 smo si pridobili dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki jo je razvil ACS in jo uporablja velik del omrežja izobraževalcev odraslih v Sloveniji. To zbirko smo tudi praktično preizkusili.

Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi *člani skupine za kakovost, učitelj ...* Uporabljamo pa jo …

**Imamo bazo različnih vprašalnikov, ki smo jih razvili za izpeljevanje samoevalvacij.**

Leta 2010 smo pri samoevalvaciji v sklopu projekta POKI razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu in za neposredno anketiranje. To so tile instrumenti:

* *vprašalnik za udeležence izobraževanja o …*
* *vprašalnik za udeležence izobraževanja o ...*

Poleg tega imamo še tele instrumente:

* *vprašalnik za udeležence izobraževanja o …*
* *…*

Vse te instrumente uporabljamo v odvisnosti od tega, kakšno samoevalvacijo izpeljujemo v določenem časovnem obdobju. Izjema *so ankete o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem, ki jih uporabljamo redno ob dokončanju ...*

**Imamo knjigo pohval in pritožb.**

Pohvale in pritožbe zbiramo tudi v knjigi pohval in pritožb, ki je v avli izobraževalne organizacije. Pritožbe in pohvale obravnavamo *enkrat na mesec*,ob pritožbah se po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

**Imamo ...**

**III. Kako razvijamo kakovost svojega dela**

* (V pomoč pri razmisleku, kaj bi napisali v tem poglavju, uporabite npr. vprašanje: **kako pri nas načrtujemo spremembe za izboljšanje kakovosti? Ali o tem kaj zapišemo, ali se o tem kaj pogovarjamo? Kaj delamo, da bi zboljšali kakovost?)**

Vse procese presojanja kakovosti, ki jih opisujemo v prejšnjem poglavju, nadgrajujemo s procesi razvijanja kakovosti. V njih opredelimo, kaj bomo v nekem časovnem obdobju naredili, da bi izboljšali/razvili svojo kakovost, kaj bomo naredili, da bi ohranili delovanje, ki daje dobre dosežke, in kaj moramo takoj opustiti. V ta namen:

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

Na podlagi predlogov interesnih skupin in izidov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo skrbi za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme ...

Skupina za kakovost vsake tri mesece spremlja in vrednoti dosežke posameznih faz akcijskega načrta ter načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

**V letnem delovnem načrtu vsako leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti.**

Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega vsaj dveletno obdobje, v letni delovni načrt zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem letu. Temu dodamo še morebitne druge dejavnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

**Zaposlenim, ki delajo v izobraževanju odraslih, omogočamo, da se na leto udeležijo najmanj dveh izobraževalnih seminarjev, namenjenih izboljšanju kakovosti njihovega dela, v obsegu najmanj 16 ur.**

Zaposlene spodbujamo, da se usposabljajo na področju izobraževanja odraslih ter s področja presojanja in razvijanja kakovosti, da jim tako omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je za vsakega posameznika opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Enkrat na leto – ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta, zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanju vseh zaposlenih.

**Usposabljamo se za sistematično delo pri razvoju kakovosti.**

Imamo … sodelavcev, ki so se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. … sodelavcev je usposobljenih za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene v zvezi s kakovostjo našega dela.

Vsako leto načrtujemo, koliko zaposlenih bomo še usmerili na usposabljanje za sistematično delo pri presojanju in razvijanju kakovosti.

**Vsak zaposleni letno poroča o svojem prispevku k razvoju kakovosti, to je vključeno v letni pogovor.**

…

**Delamo še …** *(Dodajte druge dejavnosti, ki jih že imate …)*