**Vodilo za predstavitev sistema notranjega presojanja in razvijanja kakovosti na spletu**

Novi Zakon o izobraževanju odraslih[[1]](#footnote-1) (v nadaljevanju ZIO-1) v tretji alineji 68. člena nalaga, da javne organizacije, ki izpeljujejo izobraževalne programe za odrasle, in dejavnosti, ki se financirajo iz javnih sredstev, »**na svoji spletni strani predstavijo sistem notranjega presojanja in razvijanja kakovosti**«.

ZIO-1 oba temeljna procesa – presojanje in razvijanje kakovosti – v 67. členu tudi podrobneje opredeli:

* »**presojanje kakovosti** je pridobivanje in ovrednotenje kvantitativnih in kvalitativnih podatkov o procesih, izidih in učinkih izobraževalnih programov za odrasle in dejavnosti«;
* »**razvijanje kakovosti** je načrtovanje in vpeljevanje ukrepov za ohranjanje in razvijanje kakovosti«.

Nove zakonske obveznosti izobraževalni organizaciji torej nalagajo, da **javno predstavi**:

1. **kako presoja kakovost** (npr. s spremljanjem, samoevalvacijo in drugimi procesi/dejavnostmi) ter
2. **kako razvija kakovost izobraževanja odraslih** (npr. z načrtovanjem ukrepov za ohranjanje in razvijanje kakovosti, načrtovanjem ukrepov za odpravo pomanjkljivosti, vpeljavo ukrepov za ohranjanje in razvijanje kakovosti ter s spremljanjem vpeljevanja ukrepov in njihovih učinkov).

V skladu s strokovnimi izhodišči načina presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih sta se uveljavila **dva temeljna procesa notranjega presojanja kakovosti** – **sprotno spremljanje kakovosti** in **poglobljena samoevalvacija**. Spomnimo na razliko med njima:

* **SPROTNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI** je sprotno spremljanje različnih vidikov delovanja izobraževalne organizacije in njenih dosežkov za hitro odzivanje z vpeljevanjem potrebnih korektivnih ukrepov in izboljšav, utemeljenih na podatkih in informacijah (npr. spremljanje zadovoljstva udeležencev, udeleženosti, osipa, uspešnosti).

**!!**Organizacija o sprotnem spremljanju kakovosti vodi evidence oziroma **pripravi ustrezne analize/poročila** (npr. analiza doseženega vpisa, poročilo o spremljanju osipa udeležencev, analiza podatkov/poročilo o uspešnosti udeležencev, zbirnik podatkov/analiza podatkov/poročilo o zadovoljstvu udeležencev).

* **POGLOBLJENA SAMOEVALVACIJA** je poglobljen in sistematičen postopek, ki ga izobraževalna organizacija opravi v rednih časovnih obdobjih (npr. triletni samoevalvacijski cikel na izbranem(ih) področju(ih) delovanja).

**Primer poteka triletnega samoevalvacijskega cikla**: Na začetku cikla se organizacija odloči, da bo poglobljeno presodila izbrani vidik svojega delovanja, pripravi samoevalvacijski načrt, izpelje zbiranje podatkov in informacij, pripravi samoevalvacijsko poročilo, opravi razpravo o izidih samoevalvacije v kolektivu, pripravi akcijski načrt za vpeljevanje izboljšav ter ob koncu cikla vpelje izboljšave.

**!!**Organizacija **pripravi samoevalvacijsko poročilo** o izpeljani poglobljeni samoevalvaciji – za razliko od poročil o spremljanju je to bolj celostno, z bolj poglobljenimi interpretacijami, jasnimi zapisi ugotovitev in opredeljenimi predlogi za izboljšave.

Analiza predstavljenih vsebin o kakovosti na spletnih straneh 27 izobraževalnih organizacij[[2]](#footnote-2), ki imajo svetovalca za kakovost, je pokazala, da **so vsebine s področja kakovosti večinoma sicer predstavljene na spletnih straneh**, vendar pa se večinoma nanašajo na informacije, kako je kakovost umeščena v dejavnost organizacije (npr. predstavljene so informacije o komisiji za kakovost, svetovalcu za kakovost, objavljena so poročila komisij za kakovost, objavljene listine kakovosti) in predstavitve, kako je kakovost v teh organizacijah opredeljena (objava izjav o poslanstvu, viziji in vrednotah, objava standardov kakovosti, izjave o kakovosti), **zelo redke pa so organizacije**, ki na spletu predstavljajo, **kako skrbijo za spremljanje in presojanje kakovosti – kako redno spremljajo kakovost in opravljajo poglobljeno samoevalvacijo** ter **kako skrbijo za ohranjanje in razvijanje kakovosti.**

**ZIO-1 pa organizacijam nalaga ravno to** – da na spletu predstavijo svoj sistem notranjega presojanja in razvijanja kakovosti. Zato izobraževalnim organizacijam priporočamo**, da že svoje spletne strani o kakovosti izobraževanja odraslih dopolnijo** z manjkajočimi vsebinami, če pa organizacije na spletnih straneh še ne predstavljajo informacij v zvezi s kakovostjo, naj poskrbijo za njihovo objavo na spletnih straneh.

Nekateri dokumenti s področja kakovosti, ki jih je organizacija že razvila ali pa jih še namerava razviti, so namenjeni prav za javno rabo oziroma obveščanje (strokovne) javnosti o dejavnostih s področja kakovosti (npr. listina kakovosti, izjava o kakovosti), zato organizacijam priporočamo, naj poskrbijo, da te dokumente ob pripravi ali prenovi spletnih strani tudi objavijo.

V nadaljevanju so predstavljena priporočila organizacijam za predstavitev sistema notranjega presojanja in razvijanja kakovosti v organizaciji na spletu. Predstavljen je tudi priporočeni standard za objavo teh vsebin na spletu, ki naj bi ga dosegale organizacije z delujočim svetovalcem za kakovost. Priporočila so informativne in ponazoritvene narave; dajemo jih kot priporočila, in ne kot besedila, ki naj bi jih obvezno vsebovala spletna stran organizacije z vsebinami o kakovosti.

**Priporočila organizacijam za predstavitev sistema notranjega presojanja in razvijanja kakovosti na spletu**

Namen objave vsebin o kakovosti izobraževanja odraslih na spletu je v tem, da organizacija zagotovi preglednost in informiranost javnosti o notranjem sistemu kakovosti, ki ga uporablja. V ta namen priporočamo, da organizacija **postavi samostojno spletno stran ali podstran o kakovosti**. Ta naj vsebuje predstavitev vsebin o dejavnostih in procesih, ki jih izpeljuje, da umešča, opredeljuje, presoja in razvija svojo kakovost. Tako si bo organizacija zagotovila mesto, kjer bo sistematično objavljala različne informacije in dokumente, ki kažejo na njeno delo na področju kakovosti.

Ob predstavitvi teh vsebin na spletu je najprej treba premisliti, kam bomo te vsebine umestili. **Priporočamo, da se do vsebin o kakovosti dostopa z osnovne (domače) spletne strani izobraževalne organizacije** (da je kakovost umeščena med osnovne možnosti ali navigacijske menije na domači strani, npr. kot poseben »zavihek«). Tako izobraževalna organizacija uporabniku že ob prvem stiku s spletno stranjo sporoča, da je skrb za kakovost pomemben del njenega delovanja.

**Predlogi za poimenovanje rubrike** (»zavihka«, povezave), ki nas bo z domače spletne strani preusmerila na (pod)strani z vsebinami o kakovosti:

* KAKOVOST,
* KAKOVOST NA LU/SŠ itn.,
* SKRB ZA KAKOVOST,
* NAŠA KAKOVOST,
* PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI.
* …

**OBLIKOVANJE ALI PRENOVA SPLETNIH (POD)STRANI O KAKOVOSTI**

Pri oblikovanju ali prenovi spletnih strani o kakovosti moramo biti pozorni vsaj na tri vidike: **vsebinski, tehnični in oblikovni vidik**. Le to troje skupaj bo pripomoglo k postavitvi spletnih strani o kakovosti, ki bodo za uporabnika privlačne, prijazne za uporabo ter vsebinsko bogate in sporočilne.

**Analiza spletnih strani ter priprava nove ali dopolnjene strukture vsebin o kakovosti**

Ko prvič pripravljamo spletne strani o kakovosti ali pa ko se lotevamo njihove prenove, je priporočljivo, da najprej opravimo sistematično in načrtno analizo stanja spletnih strani izobraževalne organizacije.

Tako bomo ugotovili, katere vsebine o kakovosti na spletni strani že imamo, katere pa bi kazalo dodati. Tovrstna analiza naj vsebuje tudi oceno tehnične ustreznosti spletnih strani, njihove preglednosti, dostopnosti za različne uporabnike ipd.

Pri analizi spletnih strani ali pripravi novih strani si pomagajte s **Pripomočkom za samoevalvacijo spletnih strani o izobraževanju odraslih in o kakovosti**, ki je objavljen tudi na spletnem portalu Mozaik kakovosti na povezavi: <https://mozaik.acs.si/pripomocki/pripomocek-za-samoevalvacijo-spletnih-strani-o-izobrazevanju-odraslih-in-o-kakovosti.docx>.

Po opravljeni analizi stanja:

* **pripravimo novo ali dopolnjeno strukturo vsebin** o kakovosti, ki jih želimo objavljati na spletni strani;
* **pripravimo vsebine**, ki jih bomo umestili na spletno stran;
* **z oblikovalcem spletnih strani se dogovorimo** o strukturi in načinu predstavitve vsebin.

**Kako naj bodo strukturirane spletne (pod)strani o kakovosti in kakšna naj bo njihova vsebina?**

Ko razvijamo ali prenavljamo spletne (pod)strani o kakovosti, je pomemben premislek o tem, kako naj bodo te strukturirane, da bodo pregledne in bodo sistematično prikazovale pomembne prvine notranjega sistema kakovosti. Pri tem si lahko pomagamo s strukturo procesov kakovosti oziroma **temeljnimi vsebinskimi sklopi in sestavinami notranjega sistema kakovosti** organizacije, ki izobražuje odrasle.

V skladu s to strukturo smo tudi oblikovali **minimalni ali priporočeni standard kakovosti**, ki naj bi ga dosegale organizacije z delujočim svetovalcem za kakovost, za objavo teh vsebin na spletu.

**Priporočeni standard kakovosti, kaj naj imajo izobraževalne organizacije, ki imajo svetovalca za kakovost v nacionalnem omrežju, objavljeno na spletni strani**

|  |  |
| --- | --- |
| Zavihek **KAKOVOST** |  |
| * SPLOŠNO O KAKOVOSTI
 | Nekaj splošnih besed o dozdajšnjem razvijanju vašega notranjega sistema kakovosti … |
| * UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI
 | * Komisija za kakovost
 |
| * Svetovalec za kakovost
 |
| * Listina kakovosti

*(V njej je na kratko opisan vaš notranji sistem kakovosti.)* |
| * Obravnava vprašanj kakovosti na andragoških zborih idr.
 |
| * Drugo
 |
| * OPREDELJEVANJE KAKOVOSTI
 | * Izjava o kakovosti
 |
| * Vizija, poslanstvo, vrednote

*(Priporočamo, da jih ne objavite v zavihku KAKOVOST, pač pa na osnovni strani organizacije.)* |
| * Drugo
 |
| * PRESOJANJE KAKOVOSTI
 | * Sprotno spremljanje kakovosti

(zakaj, kaj, kako, izidi, ukrepi ipd.) |
| * Poglobljena/e samoevalvacija/e

(zakaj, kaj, kako, izidi, ukrepi ipd.) |
| * Sodelovanje v zunanjih presojah kakovosti

(npr. zeleni znak kakovosti, EZE, standardi ISO) |
| * RAZVIJANJE KAKOVOSTI
 | * Akcijski načrt za razvoj kakovosti
 |
| * Vpeljane izboljšave kakovosti
 |
| * Drugo
 |
| * DRUGE VSEBINE O KAKOVOSTI
 | * Sodelovanje pri projektih s področja kakovosti
 |
| * Drugo
 |

V nadaljevanju predstavljamo še **podrobnejši nabor možnih vsebin** o umeščanju, opredeljevanju, presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja odraslih, ki so primerne za umestitev oziroma predstavitev na spletni (pod)strani o kakovosti izobraževanja odraslih. Pripravljen je na podlagi temeljnih vsebinskih sklopov in sestavin notranjega sistema kakovosti organizacije, ki izobražuje odrasle.

| PODROČJE  | VSEBINE OZ. PRVINE KAKOVOSTI | KAJ SE LAHKO PREDSTAVI NA SPLETNIH STRANEH – primeri:  |
| --- | --- | --- |
| SKRB ZA KAKOVOST | O pomenu vlaganja v kakovost | Zapis o tem, zakaj organizacija vlaga v kakovost Zapis, kaj za organizacijo pomeni kakovost izobraževanja odraslih  |
| Skrb za kakovost | Splošen zapis o tem, kako v organizaciji skrbite za kakovost  |
| 1. Področje UMEŠČENOST KAKOVOSTI

*Ali so dejavnosti za presojanje/razvijanje kakovosti že postale del dejavnosti izobraževalne organizacije?* *Kako sporočamo, da uvrščamo skrb za kakovost med strateške prednostne naloge organizacije?* | Komisija za kakovost | Objava sestave komisije za kakovost Objava mandata komisije za kakovost Opis nalog komisije za kakovost Zapis o opravljenih nalogah komisije za kakovost v določenem časovnem obdobju Objava načrta dela komisije v določenem časovnem obdobju **PRIPOROČILO**: Večino teh vsebin lahko predstavite s pripravo in objavo Akta o sestavi in delovanju komisije za kakovost, ki vam ga nalaga ZIO-1 (68. člen)  |
| Objavljeno poročilo o delu komisije za kakovost | Objava poročila o delu komisije za kakovost  |
| Svetovalec za kakovost | Objava informacije, da ima organizacija delujočega svetovalca za kakovost Opis vloge in nalog svetovalca za kakovost Zapis o opravljenih nalogah svetovalca za kakovost (izpeljane dejavnosti, dosežki itn.) Zapis o sodelovanju svetovalca za kakovost v nacionalnem omrežju svetovalcev za kakovost Informacije o spopolnjevanju svetovalca za kakovost  |
|  | Listina kakovosti/drug primerljiv dokument, v katerem je opisan notranji sistem kakovosti organizacije(**OPOMBA:** Listina kakovosti predstavlja opis vašega notranjega sistema kakovosti.) | Objava listine kakovosti Zapis o notranjem sistemu kakovosti – npr. povzetek iz listine kakovosti Objava drugega primerljivega dokumenta (ali povzetka dokumenta), v katerem je opisan notranji sistem kakovosti, ki ga uporablja organizacija (kako je opredeljena kakovost v organizaciji, kako se presoja, kako pogosto, kdo to počne in kako se uporabljajo izidi presoj)  |
| Obravnava vprašanj o kakovosti na andragoškem zboru | Zapisi o obravnavi vprašanj o kakovosti na andragoških zborih organizacije  |
| 1. Področje OPREDELJEVANJE KAKOVOSTI

*Kakšni želimo biti?* *Katere so prvine, ki opredeljujejo našo kakovost?* | Poslanstvo, vizija, vrednote | Objava izjav o poslanstvu, viziji in vrednotah organizacije **PRIPOROČILO:** Za izjave O POSLANSTVU, VIZIJI IN VREDNOTAH, kjer so predstavljene temeljne strateške usmeritve izobraževalne organizacije, priporočamo, da so objavljene že na domači spletni strani organizacije (npr. v rubriki O NAS). |
| Izjava o kakovosti/ standardi kakovosti | Objava izjave o kakovosti Objava drugega podobnega dokumenta, v katerem so opredeljeni temeljni standardi kakovosti, ki jih organizacija zagotavlja svojim udeležencem, partnerjem itn. |
| 1. Področje PRESOJANJE KAKOVOSTI

*Kakšna je naša kakovost?* *Kakšni smo?* | **SPROTNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI** |
| Zapisi o načrtovanem/izpeljanem sprotnem spremljanju kakovosti | Zapis o tem, katere vidike/področja/kazalnike svojega delovanja organizacija sprotno spremlja, na primer: * spremljanje zadovoljstva udeležencev,
* spremljanje udeležbe,
* spremljanje osipa,
* spremljanje uspešnosti udeležencev,
* spremljanje učinkov izobraževanja itn.

Zapis o drugih načinih spremljanja kakovosti, s katerimi organizacija presoja/ugotavlja doseženo raven kakovosti (npr. knjiga vtisov, (spletni) nabiralnik za predloge udeležencev)  |
| Zapisi o izidih sprotnega spremljanja kakovosti; izdelane analize o spremljanju kakovosti | Zapis (pregledi, poročila) o izidih sprotnega spremljanja – npr. spremljanja zadovoljstva udeležencev, udeležbe, osipa, uspešnosti …Objava izdelanih analiz/poročil o sprotnem spremljanju kakovosti  |
| **POGLOBLJENA SAMOEVALVACIJA** |
| Splošna informacija o poglobljenih samoevalvacijah kot pomembni prvini notranjega sistema kakovosti | Pomembna prvina našega notranjega sistema kakovosti so poglobljene samoevalvacije, ki jih izpeljujemo v rednih triletnih ciklih. V obdobju 2018–2021 izpeljujemo poglobljeno samoevalvacijo na področju ..… |
| Samoevalvacijski načrt | Pomembne informacije, ki jih objavimo v tem sklopu: * zapis o načrtovanju samoevalvacije – kdaj jo bomo izpeljali, na katerih področjih, s kakšnim namenom …
* predstavitev izbranih kazalnikov za samoevalvacijo
* objava samoevalvacijskih vprašanj
* navedba subjektov in virov, od katerih bomo/smo zbirali podatke
* zapis o načrtovanih/uporabljenih metodah zbiranja podatkov

**PRIPOROČILO**: Vse te vsebine so uvrščene v samoevalvacijski načrt, zato vam priporočamo, da ga objavite na spletni strani in s tem pregledno informirate o tem, na katerem področju v nekem obdobju izpeljujete samoevalvacijo, kaj natanko vas zanima, od koga in kako boste pridobivali podatke in informacije  |
| Samoevalvacijsko poročilo | Objava samoevalvacijskega poročila (za določeno obdobje) **OPOMBA:** Organizacija se sama odloča, ali bo samoevalvacijsko poročilo v celoti javno objavila. Če se odloči, da ga javno ne bo v celoti objavila, je priporočljivo, da objavi vsaj povzetek poglavitnih ugotovitev samoevalvacije in priporočil za izboljšave  |
| Obravnava poročila o spremljanju/samoevalvacijskega poročila v kolektivu/na andragoškem zboru (razprava) | Zapis o obravnavi izidov sprotnega spremljanja kakovosti v kolektivu/na andragoškem zboru Zapis o obravnavi izidov poglobljene samoevalvacije v kolektivu/na andragoškem zboru Objava fotografij z obravnave izidov spremljanja/samoevalvacije Objava sklepov razprave  |
| Instrumenti za spremljanje in presojanje: vprašalniki, opomniki itn.  | Objava uporabljenih instrumentov za sprotno spremljanje kakovosti (vprašalniki, opomniki, obrazci, evidence, preglednice …) Objava uporabljenih instrumentov za izpeljavo poglobljene samoevalvacije (vprašalniki, opomniki, dokumentacija za izpeljavo fokusne skupine, dokumentacija za izpeljavo zgledovanja ipd.)  |
| **SODELOVANJE PRI ZUNANJI PRESOJI KAKOVOSTI** |
| Sodelovanje pri zunanji presoji kakovosti (npr. zeleni znak kakovosti, ekspertna zunanja evalvacija, standardi ISO) | Predstavimo, da smo nosilci zelenega znaka kakovosti. Predstavimo pomen zelenega znaka kakovosti Predstavimo, da smo sodelovali pri ekspertni zunanji evalvaciji. Predstavimo izide ekspertne zunanje evalvacije (objavimo poročilo).Predstavimo, da smo nosilci standarda ISO. Predstavimo temeljne značilnosti standarda.  |
| 1. Področje RAZVIJANJE KAKOVOSTI

*Ali smo lahko še boljši?* *Kako smo lahko še boljši?* *Kaj od zdajšnjega je vredno ohraniti?* | Zapisi o načrtovanih ukrepih za razvoj kakovostiAkcijski načrt za razvoj kakovosti | Zapis o načrtovanih ukrepih za razvoj na podlagi ugotovitev sprotnega spremljanja Zapis o načrtovanih ukrepih za razvoj na podlagi ugotovitev samoevalvacije **PRIPOROČILO**: Večino teh vsebin lahko zajamete s pripravo in objavo akcijskega načrta za razvoj kakovosti.  |
| Zapisi o vpeljanih ukrepih za razvoj kakovosti | Zapis o vpeljanih ukrepih na podlagi ugotovitev sprotnega spremljanja Zapis o vpeljanih ukrepih na podlagi ugotovitev samoevalvacije Zapis o spremljanju učinkov vpeljevanja ukrepov  |
| 1. Druge vsebine/informacije s področja kakovosti
 | Sodelovanje pri projektih s področja kakovosti | Predstavimo sodelovanje pri projektu POKI. Predstavimo sodelovanje pri projektu Svetovalec za kakovost. Predstavimo sodelovanje pri drugih projektih s področja kakovosti.  |

**SKRBNIŠTVO IN UREJANJE SPLETNIH STRANI O KAKOVOSTI**

Ko so spletne strani o kakovosti na novo postavljene ali prenovljene, je najpomembnejše, da **skrbimo za njihovo redno vzdrževanje**. V ta namen priporočamo, da v komisiji za kakovost določite člana, ki bo opravljal vlogo urednika ali skrbnika spletnih strani o kakovosti.

**Ažurnost informacij**, ki sporoča, da je delo izobraževalne organizacije na področju kakovosti zvezno, daje tem procesom verodostojnost.

**Oblikovni vidik**

Pri pripravi ali dopolnjevanju spletnih strani z vsebinami o kakovosti ne pozabite, da je treba poskrbeti, da:

* bo vsebina informativna,
* vsebina, če je mogoče, zapisana v kratkih stavkih,
* bo besedilo spletne strani lahko berljivo (uporaba odstavkov, alinej),
* pojasnimo kratice,
* uporabljamo primerno (berljivo) pisavo,
* pri naštevanju uporabljamo namesto vejic pisanje v nove vrstice ipd.
1. Uradni list RS, št. 6/2018 z dne 2. 2. 2018. [↑](#footnote-ref-1)
2. Analiza spletnih strani organizacij z delujočim svetovalcem za kakovost je bila opravljena septembra 2018. [↑](#footnote-ref-2)