



Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST



**Kazalniki kakovosti
svetovalne dejavnosti
v izobraževanju odraslih**

**Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti
v izobraževanju odraslih**

Izdal
Andragoški center Slovenije

Zanj
mag. Andrej Sotošek

Urednici
Urška Pavlič in mag. Tanja Vilič Klenovšek

Avtorji
**Urška Pavlič, mag. Tanja Vilič Klenovšek,
mag. Andreja Dobrovoljc, Nevenka Alja Gladek, Vera Mlinar**

Jezikovni pregled
Vlasta Kunej

Oblikovanje in postavitvev
David Fartek

Elektronska izdaja
Ljubljana 2020

Dostopno na: [https://arhiv.acs.si/prirocniki/
Kazalniki_kakovosti_svetovalne_dejavnosti_v_izobrazevanju_odraslih.pdf](https://arhiv.acs.si/prirocniki/Kazalniki_kakovosti_svetovalne_dejavnosti_v_izobrazevanju_odraslih.pdf)

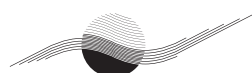
Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter
Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost in šport.

Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih

Andragoški center Slovenije, 2020



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Kazalo vsebine

	Uvod	7
1.	Presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v praksi	11
	Pregled evropske prakse (Urška Pavlič)	11
	Model MATRIX	12
	Malopoljski standardi kakovosti za izobraževanje in usposabljanje (MSUES)	12
	Nordijski model kakovosti za vrednotenje že pridobljenega znanja	13
	Pregled slovenske prakse (mag. Tanja Vilič Klenovšek)	14
	Presojanje in razvijanje kakovosti	14
	Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI	14
	Presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središčih ISIO	16
	Presojanje in razvijanje kakovosti na področju vseživljenjske karijerne orientacije (VKO)	18
	Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju v Sloveniji	20
2.	Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih (Urška Pavlič)	23
3.	Področja kakovosti	31
	Vstopni dejavniki	31
	Osebe (mag. Tanja Vilič Klenovšek)	31
	Prostor, oprema in drugi viri (mag. Andreja Dobrovoljc)	36
	Procesni dejavniki	39
	Svetovalni proces (Nevenka Alja Gladek)	39
	Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja (mag. Tanja Vilič Klenovšek)	47
	Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti (Vera Mlinar)	50
	Izstopni dejavniki	55
	Rezultati (Urška Pavlič)	55
	Učinki (Urška Pavlič)	58
	Prečni dejavniki	61
	Vodenje in upravljanje (mag. Tanja Vilič Klenovšek)	61
	Ugotavljanje potreb in promocija (Urška Pavlič)	64
	Partnerstvo (mag. Andreja Dobrovoljc)	66
	Presojanje in razvijanje kakovosti (mag. Tanja Vilič Klenovšek)	70
	Zaključek	75
	Viri in literatura	79
	Priloga	
	Preglednica standardov, kazalnikov in primerov meril kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih po področjih	83

Sodelavke Andragoškega centra Slovenije (v nadaljevanju ACS) smo priročnik Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih (v nadaljevanju IO) pripravile v sklopu razvojnega projekta Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022 (krajše Svetovanje za zaposlene), ki ga sofinancirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada in slovensko Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Poleg zagotavljanja podpore petnajstim konzorcijem,¹ ki po vsej Sloveniji izpeljujejo svetovalno dejavnost po modelu ISIO,² ter povezovanja in sodelovanja s socialnimi partnerji in deležniki, je ena najpomembnejših dejavnosti v projektu razvoj strokovnega gradiva, programov in pristopov v svetovalni dejavnosti izobraževanja odraslih (ki zajema tudi vrednotenje neformalno pridobljenega znanja odraslih). Skrb za kakovost vseh procesov v projektu pa je eno temeljnih vodil, ki mu sledimo pri svojem delu.

Izkušnje z zdajšnjim Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (Možina idr., 2009), objava Smernic za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), in razvojno delo pri projektu, kjer smo posebno pozornost namenili področju merjenja rezultatov in učinkov svetovalne dejavnosti, so nas pripeljali do odločitve, da model kakovosti strokovno nadgradimo. Zavedamo pa se, da je ta priročnik le vmesni korak do nacionalnega sistema kakovosti za izobraževanje, ki je v pripravi. Prvi model presojanja in razvijanja kakovosti za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih je bil razvit leta 2009. Razvoj področja, izkušnje z izpeljevanjem svetovalne dejavnosti po modelu ISIO ter izkušnje, pridobljene pri različnih projektih,³ so pokazali, da je model dobro zastavljen ter uporaben v praksi. Svetovalna središča ISIO so po modelu izpeljala štiri samoevalvacijske cikle, Andragoški center je po modelu izpeljal tri zunanje evalvacije, tudi spremljanje dejavnosti poteka v skladu z modelom. Ta je sicer predvidel štiri načine opredeljevanja, presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti, to so akreditacija, spremljanje, zunanja evalvacija in samoevalvacija. Ker so v praksi zaživel le zadnji trije pristopi, smo se ob pripravi priročnika osredotočili nanje, želeli smo, da bi bil priročnik uporaben predvsem za spremljanje, zunanjo evalvacijo in samoevalvacijo.

Pokazalo pa se je tudi, da potrebuje zdajšnji model kakovosti nekatere dopolnitve oziroma nadgradnjo, predvsem razširitev ali dopolnitev vsebinskih področij, kot je na primer umestitev novega področja v model kakovosti, to je področje vrednotenja neformalno in priložnostno pridobljenega znanja.

Poleg tega se projekt Svetovanje za zaposlene osredotoča na ciljno skupino zaposlenih, predvsem manj izobraženih, ki potrebujejo novo znanje, spretnosti in kompetence za ohranitev zaposlitev, večjo prožnost v zaposlovanju in nadaljnjem razvoju kariere, povezano z vključevanjem v nadaljnje izobraževanje in certificiranje že pridobljenega znanja. Vse naštetu ne vpliva le na konkurenčnost zaposlenih na trgu dela, ampak tudi na njihovo dejavno delovanje v družbi in osebni razvoj.

Vidik kariernega razvoja v nadaljnjem izobraževanju in njegova povezava z drugimi področji posameznikovega življenja sta pomembno vplivala na nastanek tega priročnika, ki pa je ne glede na to, da je pripravljen v sklopu tega specifičnega projekta, pripravljen za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih na splošno.

1 Več na spletni strani projekta: www.zaznanje.si.

2 ISIO je kratica za informativno-svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih.

3 Na primer ESS projekt Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022 in projekt GOAL – Svetovanje odraslim v izobraževanju (Erasmus+, K3 projekt GOAL – Guidance and Orientation for Adult Learners, 2015–2018).

Kot smo že omenili, se na področju kakovosti obetajo spremembe, saj se pripravlja sistem kakovosti za izobraževanje na nacionalni ravni. V ta sistem bo, za poenotenje različnih modelov kakovosti s področja izobraževanja, verjetno umeščen tudi naš, zato se bomo v tem priročniku posvetili predvsem vsebini oziroma vsebinski prenovi področij, standardov in kazalnikov kakovosti, ki jih bomo dopolnili s primeri meril.

V priročniku bomo v uvodnem delu predstavili prakse in novosti na področju presojanja in razvijanja kakovosti v izbranih evropskih državah in posebej Sloveniji, pri tem se bomo osredotočili na modele, ki smo jih analizirali in uporabili pri naših dopolnitvah in nadgradnji, predstavili pa bomo tudi dejavnosti Andragoškega centra Slovenije na tem področju. V drugem delu priročnika bomo po posameznih področjih kakovosti opisali in predstavili pripadajoče standarde, kazalnike in navedli primere meril.

Pri pripravi priročnika nas je vodila želja, da bi bil ta čim uporabnejši v praksi, po obliki in vsebini, ter hkrati dobra podlaga za umeščanje v nacionalni sistem kakovosti.

Avtorice

Presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v praksi

Urška Pavlič

mag. Tanja Vilič Klenovšek



Da bi prenovo kazalnikov kakovosti izpeljali karseda celostno, smo se najprej lotili pregleda že obstoječih in vpeljanih praks v Sloveniji in tujini. Pregledali smo širši nabor, ki je zajemal tako modele presojanja in razvijanja kakovosti na področju svetovanja kot na področjih izobraževanja in ugotavljanja ter vrednotenja že pridobljenega znanja.

Na področju svetovanja (v izobraževanju odraslih) smo Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih iz leta 2009 analizirali in primerjali z gradivom iz projekta Peer Review Extended II, v sklopu katerega je bil pripravljen Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih (2009),⁴ z Medresorskimi smernicami kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (2015) in Malopoljskimi standardi kakovosti za področje izobraževanja in usposabljanja (2010).

Pri presojanju in razvijanju kakovosti v izobraževanju smo veliko pozornost namenili modelu POKI, ki je uveljavljen v izobraževanju odraslih, in modelu kakovosti v vrtcih in šolah iz leta 2019.

Na področju presojanja in razvijanja kakovosti postopkov ugotavljanja in vrednotenja pridobljenega znanja smo se poleg nordijskega modela iz leta 2013 poglobili tudi v Cedefopovo gradivo, v njem smo dobili vpogled v evropske prakse (European Inventory on Validation: 2018 Update in Global inventory of national and regional qualifications frameworks 2019).

Po pregledu tujih in domačih modelov za presojanje in razvijanje kakovosti na področju svetovalne dejavnosti, izobraževanja in učenja ter ugotavljanja in vrednotenja pridobljenega znanja smo se odločili, da v nadaljevanju predstavimo tiste, ki smo jih izbrali in proučili s posebno pozornostjo. Z analizo teh in primerjavo smo si pomagali pri posodobitvi našega modela, bodisi da so to modeli, iz katerih izhaja naš, bodisi da so novi modeli, v katerih smo iskali nove pristope in povezave z našim modelom.

1.1 Pregled evropske prakse (Urška Pavlič)

Pri pregledu evropske prakse smo se osredotočili na tri modele. Prvi je Matrix, britanski model kakovosti, ki nam je kot dober zgled iz prakse rabil že pri snovanju modela presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih leta 2009.⁵ Leta 2012 je bil prenovljen, zato aktualno različico predstavljamo v nadaljevanju.

Drugi model je model kakovosti malopoljske regije. Prvo različico je Regionalni urad za delo v Krakovu razvil leta 2010, pozneje pa jo je še posodobil. Model smo imeli priložnost podrobneje spoznati v sklopu mednarodne izmenjave strokovnih praks v letu 2019, ki jo je organizirala Evropska skupina za izobraževanje odraslih. Presodili smo, da je v nekaterih delih vsebina primerljiva s svetovalno dejavnostjo v izobraževanju odraslih v Sloveniji, zato smo jo proučili in upoštevali kot primer dobre prakse.

Tretji model je nordijski model kakovosti za področje vrednotenja pridobljenega znanja, upoštevali smo ga pri opredelitvi standardov in kazalnikov kakovosti za ugotavljanje in dokumentiranje že pridobljenega znanja in spretnosti odraslih. Model je rezultat razvojnega projekta, ki je potekal v letih 2012–2013.

4 Priročnik je prirejen po evropskem priročniku o kolegialnem presojanju v začetnem poklicnem in strokovnem izobraževanju, ki je bil pripravljen v letu 2007.

5 Analizirali in predstavili smo ga že v gradivu Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (2007).

Vsakega od navedenih modelov na kratko predstavljamo v nadaljevanju.

1.1.2 Model MATRIX

Model Matrix⁶ je britanski **nacionalni** model kakovosti, namenjen vsem organizacijam, ki informirajo, nasvetujejo in svetujejo, bodisi je to njihova temeljna dejavnost bodisi le ena od storitev, ki jih ponujajo. Je prilagodljivo zasnovan in uporaben **v različnih sektorjih**, ena od prilagoditev modela pa je pripravljena posebej **za organizacije, ki informirajo in svetujejo** na področju učenja in dela.

Po omenjenem modelu smo se zgledovali že pri zasnovi prvih kazalnikov kakovosti na področju svetovanja v izobraževanju odraslih (2009). Ker je bil model leta 2012 prenovljen, v nadaljevanju predstavljamo njegovo danes aktualno različico.

Model Matrix je standard, ki **temelji na rezultatih**, to pomeni, da v postopku presojanja kakovosti niso pomembni le procesi, ki so v podporo informiranju, nasvetovanju in svetovanju, ampak tudi doseženi rezultati.

Z modelom lahko **pridobi akreditacijo** vsaka organizacija, ki izpeljuje informativno-svetovalno dejavnost v podporo posameznikom pri izbiri kariernih, učnih, delovnih ali življenjskih ciljev, ne glede na to, ali se storitve izpeljujejo iz oči v oči, z usposabljanjem, učenjem, na daljavo ali prek spletnega mesta. Med njimi so na primer univerze, višje in visokošolske šole, šole ter akademije, samostojni podjetniki, prostovoljske organizacije in podjetja.

Model sestavljajo **štiri področja** oziroma elementi:

1. vodenje in upravljanje,
2. viri,
3. zagotavljanje storitev,
4. stalno izboljševanje kakovosti.

Vsak od naštetih elementov vsebuje merila za ocenjevanje, ki jih je treba izpolniti za akreditacijo, posamezno merilo pa je opisno pojasnjeno in ponazorjeno s primeri iz prakse.

Na spletni strani je dostopen **obrazec za samoevalvacijo**, ki lahko organizacijam rabi kot orodje za vpogled v trenutno stanje: z uporabo tega obrazca lahko prepoznajo področja, ki jih morajo razviti ali okrepiti za doseganje akreditacije po modelu Matrix. Ta postopek proti plačilu izpeljejo ocenjevalci na ocenjevalnem obisku (zunanja presoja kakovosti). Organizacije, ki so akreditacijo pridobile, jo morajo **obnavljati na tri leta**, poleg tega se **vsako leto izpeljejo preverjanje izboljšav**.

1.1.3 Malopoljski standardi kakovosti za izobraževanje in usposabljanje (MSUES)

Regionalni urad za delo v Krakovu je razvil svoj **standard kakovosti za storitve usposabljanja in svetovanja** leta 2010, predvsem za lažje uravnavanje ponudbe usposabljanja, financiranega iz sredstev Evropske unije in z željo, da bi bil v prihodnosti model uporaben za celoten trg usposabljanja na Poljskem. Standard je postal podlaga za razvoj orodij za samoocenjevanje in revizijske postopke za ustanove, ki ponujajo storitve izobraževanja in usposabljanja.

Malopoljski model kakovosti je sestavljen iz standardov na **štirih področjih**:

1. standardi za področje izobraževanja in usposabljanja,
2. standardi za področje kompetenc in razvoja osebja,
3. standardi za področje infrastrukture, organiziranja in storitev,
4. standardi za področje vodenja kakovosti v organizaciji.

Za vsako področje so navedeni **kazalniki na dveh ravneh**: pričakovani oziroma zahtevani za doseganje standarda ter tisti na višji ravni, oboji pa so zelo konkretni (za osebje na primer določajo konkretno število ur opravljenega usposabljanja ali delovnih izkušenj).

Na vseh področjih so opredeljeni tudi kazalniki kakovosti za svetovalno dejavnost, zato smo model proučili in hkrati ugotovili, da je vsebina svetovalne dejavnosti z več zornih kotov primerljiva z vsebino svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v Sloveniji. Zato smo pri opredeljevanju standardov kakovosti in kazalnikov v tem priročniku upoštevali tudi opredelitve v modelu MSUES.

Postopek certificiranja nadzira regionalni urad za delo v Krakovu in je sestavljen iz **štirih korakov**:

1. samoocenjevanje,
2. posvetovanje,
3. zunanja presoja,
4. spremljanje.

Organizacija pridobi **certifikat kakovosti** za **obdobje treh let**, v tem času jo tudi spremljajo.

1.1.4 Nordijski model kakovosti za vrednotenje že pridobljenega znanja

Islandija, Norveška, Švedska, Finska in Danska so v letih od 2012 do 2013 sodelovale pri razvojnem projektu, rezultat tega pa je bil tako imenovani **nordijski model kakovosti za področje vrednotenja** že pridobljenega znanja. Ta je temeljil na domnevi, da sta **večja preglednost** in **zagotavljanje kakovosti** predpogoja za vrednotenje (»validation«) in priznavanje (»recognition«) že pridobljenega znanja, ki bo zares vplivalo in bo pomembno za posameznika.

Model je usmerjen na zagotavljanje kakovosti **na ravni organizacije, postopka ter svetovanja** in **vrednotenja**. To je celosten model, ki zajema vse sodelujoče v postopku (od praktikov, svetovalcev do vodilnih na ravni organizacije). Model je dinamičen, prilagodljiv in zato operativen, uporaben v različnih institucionalnih in sektorskih okoljih, ki pa se med udeleženi državami razlikujejo.

Nordijski model sestavlja **osem področij kakovosti**, pri tem so zakonodaja, financiranje in nacionalni predpisi najpomembnejši dejavniki (predpogoji) za zagotavljanje kakovosti na področju vrednotenja in priznavanja že pridobljenega znanja:

1. informiranost,
2. predpogoji,
3. dokumentiranje,
4. koordinacija,
5. svetovanje,
6. popis kompetenc,
7. ocenjevanje,
8. povratna informacija.

Poudariti pa je treba, da gre pri modelu pravzaprav **za priporočila** oziroma vodila udeleženi nordijskim državam, ki opredeljujejo, kakšen je kakovosten postopek vrednotenja že pridobljenega znanja. V modelu so tako **opredeljeni ključni dejavniki** takšnega procesa, ne pa tudi standardi, kazalniki in merila kakovosti, model pa tudi ne obravnava nobenega načina presojanja in razvijanja te.

Ker so v modelu opredeljeni vsi ključni dejavniki kakovostnega procesa vrednotenja znanja odraslih (primerljivo tudi s priporočili Cedefopa iz leta 2015), nam je rabil za primer dobre prakse pri opredeljevanju standardov kakovosti in meril v svetovalni dejavnosti – za ugotavljanje ter dokumentiranje znanja in spretnosti odraslih v tem priročniku.

1.2 Pregled slovenske prakse (mag. Tanja Vilič Klenovšek)

Za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti v IO je bil v Sloveniji najprej razvit pristop presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Nosilec opredelitve pristopa je Andragoški center Slovenije, ki je leta 2009 tudi izdal priročnik z naslovom Model za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (Možina idr., 2009). Pred tem pa so bila leta 2007 pripravljena Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (Vilič Klenovšek idr., 2007).

Model za presojanje in razvijanje kakovosti v dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih (v nadaljnjem besedilu središč ISIO) se uporablja tudi še med pisanjem tega priročnika (2020). Kot smo zapisali že v uvodu, pa so v zadnjih desetih letih nastale v dejavnosti središč ISIO nekatere spremembe in nadgradnje, ki narekujejo tudi nadgradnjo modela presojanja in razvijanja kakovosti, predvsem posodobljene opise standardov kakovosti, kazalnikov in meril, ki odražajo novosti. Pri nadgradnji tega smo upoštevali tudi nekatere primere slovenske prakse, ki v modele ali pristope presojanja in razvijanja kakovosti zajemajo tudi vsebinska področja, pomembna za svetovalno dejavnost v IO. Proučili in upoštevali smo tele pristope:

- presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI,
- presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središčih ISIO,
- presojanje in razvijanje kakovosti na področju vseživljenjske karijerne orientacije (VKO),
- ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja v Sloveniji.

Vsakega od navedenih modelov oziroma pristopov v nadaljevanju na kratko predstavljamo.

1.2.1 Presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI

Pristop presojanja in razvijanja kakovosti POKI se je razvil v **projektu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje**, njegov nosilec je Andragoški center Slovenije. Začetek projekta sega v leto 2001. Poglavitni namen projekta je v izobraževalnih organizacijah za odrasle **spodbuditi postavitev in razvoj notranjega sistema kakovosti**, ki temelji na **samoevalvaciji** in se dopolnjuje z zunanji presojami kakovosti.

Temeljni cilji projekta so:

- razvoj pristopa za samoevalvacijo, ki je prilagojen organizacijam za izobraževanje odraslih,
- razvoj kazalnikov kakovosti izobraževanja odraslih,

- razvoj programov usposabljanja in spopolnjevanja za strokovne delavce, ki v praksi uporabljajo pristop POKI,
- svetovanje izobraževalnim organizacijam pri izpeljevanju samoevalvacij po pristopu POKI,
- razvoj informacijsko-komunikacijske podpore in strokovne literature v podporo izpeljavi samoevalvacij.

Pristop k samoevalvaciji POKI vodi organizacijo v premislek o opredeljevanju, presojanju in razvijanju kakovosti lastnega dela. V tem procesu vodstvo in zaposleni premislijo o svojem poslanstvu, viziji in vrednotah, ki jih želijo razvijati v izobraževanju odraslih. Pristop vsebuje prijeme za načrtovanje in izpeljavo sprotne spremljanja in poglobljene presoje kakovosti lastnega dela ter za načrtovanje ukrepov, da bi se lahko organizacija nenehno razvijala v svoje zadovoljstvo, zadovoljstvo odraslih, ki se izobražujejo, ter v zadovoljstvo poslovnih partnerjev in okolja, v katerem deluje.⁷

Organizacija, ki uporablja pristop k samoevalvaciji POKI, načrtno po sistematičnih postopkih in v rednih časovnih obdobjih presoja in ovrednoti svojo kakovost. V **enem samoevalvacijskem ciklu** izpelje tele dejavnosti:

- **načrtuje** samoevalvacijo,
- **izpelje** samoevalvacijo,
- pripravi samoevalvacijsko **poročilo**,
- pripravi in uresniči **akcijski načrt za razvoj kakovosti**.

Pri tem moramo poudariti, da sodelavke na ACS notranje procese kakovosti **nadgrajujejo tudi z zunanjimi**, saj menijo, da je najpomembnejše, »/.../da si v procesih kakovosti v nekaterih obdobjih sami ,nastavimo ogledalo', prav tako pa šteje tudi strokovni pogum, da načrtno pristopimo k temu, da nam ,zrcalo nastavijo drugi'. Zato razvijamo tudi zunanje spodbude, kot so: zeleni znak kakovosti, ekspertna zunanja evalvacija, kolegialna presoja kakovosti.« (Andragoški center Slovenije, b. d.).

V letu 2013 so sodelavke ACS pripravile tudi predlog področij (z opredeljenimi podpodročji) in kazalnikov za presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih. Pri tem je bil upoštevan **procesni model kakovosti**⁸ in v skladu s tem je opredeljena **struktura dvanajst področij** glede na to, ali predstavljajo (Možina idr., 2013, str. 30):

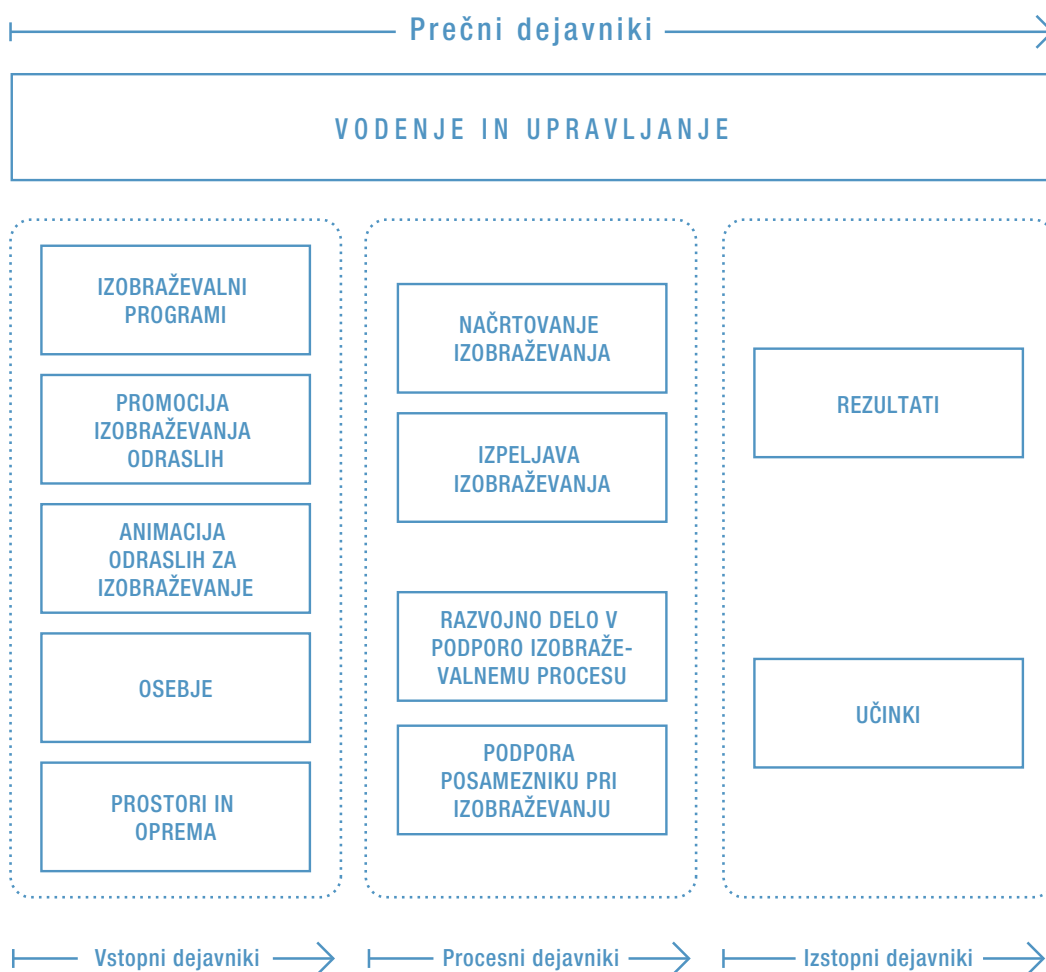
- **prečne dejavnike** kakovosti,
- **vstopne ali infrastrukturne dejavnike** kakovosti,
- **procesne dejavnike** kakovosti,
- **izstopne dejavnike** kakovosti.

Na naslednji sliki so prikazana opredeljena področja presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih (prav tam, 2013, str. 31).

7 Več o pristopu za samoevalvacijo POKI je opisano na spletni strani Kakovost izobraževanja odraslih, <https://kakovost.acs.si>.

8 »Gre za razširitev izvorno ekonomskega modela kot orodja ožjih ekonomskih analiz na celoten razvoj, ki poleg ekonomskega zajema tudi socialni, politični vidik in druge vidike. Model se je v vlogi širšega razvojnega modela uveljavil po drugi svetovni vojni in postopno poleg začetnih elementarnih kategorij vstopnih in izstopnih dejavnikov zajel še kategorije neposrednega učinka ('outcome', 'result'), posrednega učinka in vpliva ('impact'), procesa ('process'), konteksta ('context') in v različnih konkretnih rabah še katere druge kategorije. V izobraževanju je ta model znan kot model CIPP ('context', 'input', 'proces', 'output'), avtor njegove aplikacije na področje izobraževanja pa je dr. Stufflebeam.« (Možina idr., 2013, str. 30, opomba 13).

Slika 1: Področja kakovosti izobraževanja odraslih



Za vsako področje so opredeljena **podpodročja** kakovosti, **kazalniki** kakovosti, **standardi** in **merila** kakovosti.

1.2.2 Presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središčih ISIO

Leta 2009 vzpostavljen pristop presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središčih ISIO je bil zasnovan **na treh temeljnih ciljih**:

- »/.../ zagotavljanju dostopa dosvetovanja za izobraževanje in učenje vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam;
- zagotavljanju kakovostnih svetovalnih storitev za izobraževanje in učenje;
- učinkovitih ukrepih za večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.« (Možina idr., 2009, str. 5).

Pri snovanju modela je bilo upoštevano, da imajo **različni subjekti oziroma interesne skupine** pomembno vlogo pri načrtovanju, razvijanju, izvajanju in evalviranju svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, in sicer:

- država oziroma Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport (MIZŠ), ki je tudi financer dejavnosti središč ISIO;
- nacionalni javni zavod Andragoški center Slovenije, ki strokovno podpira razvoj dejavnosti središč ISIO ter spremlja in evalvira njihovo dejavnost;

- središče ISIO in izobraževalna organizacija, kjer je sedež središča – direktor, svetovalci, drugi strokovni delavci in partnerji v partnerski mreži, ki deluje v sklopu središča ISIO;
- odrasli – svetovanci kot uporabnik storitev središča ISIO.

Model ima **dva poglobitna namena** (prav tam, 2009, str. 20):

- izkazovanje odgovornosti za kakovost svetovanja,
- razvoj kakovosti svetovanja.

Model je bila zasnovan na procesnem pristopu in v skladu s tem so se določili tile dejavniki oziroma področja presojanja kakovosti (prav tam, 2009, str. 26–29):

- **vstopni dejavniki:** potencialno svetovanci/ciljne skupine, osebje, viri/oprema/informacijske baze;
- **procesni dejavniki:** svetovalni proces (temeljni proces), partnerstvo (podporni proces), informiranje in promocija (podporni proces), presojanje in razvijanje kakovosti (podporni proces);
- **izstopni dejavniki:** rezultati in učinki.

Poleg teh dejavnikov oziroma področij pa je v modelu opredeljen še (prav tam, 2009, str. 29):

- **prečni dejavnik:**⁹ vodenje, upravljanje in organiziranost.

Tako je v modelu presojanja in razvijanja kakovosti središč ISIO opredeljenih **deset področij** za presojanje in razvijanje kakovosti. Kot smo že opisali v uvodu, so v modelu za vse dejavnike oziroma področja presojanja in razvijanja kakovosti določeni standardi kakovosti, za te pa kazalniki in merila, ki kot celota govorijo o vsebini dejavnosti središč ISIO.

V modelu so opredeljeni štirje **pristopi presojanja in razvijanja kakovosti** (prav tam, 2009, str. 31):

- **akreditacija:** zunanje presojanje kakovosti za področja in standarde kakovosti, ki so po mnenju stroke in financerjev potrebni za delovanje središča ISIO;
- **spremljanje:** stalno in kontinuirano spremljanje področij in standardov kakovosti, ki dajejo temeljne informacije o delovanju središča ISIO; poglobitni poudarek je na notranjem spremljanju, ki ga opravijo sodelavci središča ISIO; hkrati pa je del spremljanja tudi zunanje spremljanje, ki ga vsako leto izpeljuje ACS (in pripravlja tudi letno poročilo o spremljanju mreže središč ISIO);
- **zunanja evalvacija:** zunanje presojanje kakovosti za področja in standarde kakovosti, ki so pomembni na primer z zornega kota nacionalne politike na področju svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, z vidika uresničevanja določenih nacionalnih ciljev na področju izobraževanja odraslih idr.;
- **samoevalvacija:** samopresoja in razvoj kakovosti vseh tistih področij in standardov kakovosti, ki so pomembni za kakovostno delovanje središča ISIO (ali mrežo središč ISIO) in prispevajo k doseganju opredeljenih rezultatov in učinkov.

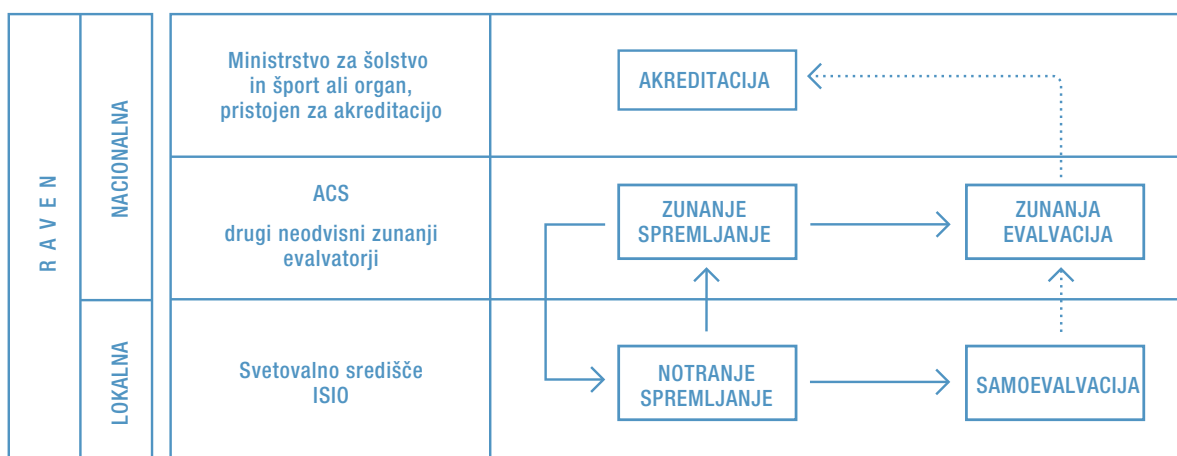
V modelu je za vsak pristop posebej opredeljeno, katera področja, kateri pripadajoči standardi, kazalniki in merila se presojujejo pri posameznem pristopu. Za vsak pristop posebej je predviden tudi časovni potek posameznih aktivnosti v pristopu.

Vsak od navedenih pristopov je **enovit proces** presojanja in razvijanja kakovosti središča ISIO, a **hkrati tudi del njihove medsebojne povezanosti in dopolnjevanja**.

9 Prečni dejavniki so dejavniki, ki zadevajo vse druge dejavnike, vstopne, procesne in izstopne.

Kako so pristopi medsebojno povezani, prikazuje tudi naslednja slika (prav tam, 2009, str. 32).

Slika 2: Načini presojanja in razvijanja kakovosti, kot so opredeljeni v modelu za presojanje in razvijanje kakovosti v središčih ISIO



V preteklih letih:

- se je redno izpeljevalo notranje spremljanje (vsako središče ISIO pripravlja letni načrt spremljanja in letno poročilo spremljanja) in zunanje spremljanje (ACS pripravi za vsa središča ISIO letno poročilo o spremljanju);
- v določenih obdobjih so se izpeljevali dveletni cikli samoevalvacije;
- so bile izpeljane tri zunanje evalvacije, katerih nosilec je bil ACS: leta 2005 in 2009 so se evalvirali učinki partnerskega sodelovanja v mreži središč ISIO; v letih 2010–2013 je bil predmet zunanje evalvacije posamezni vidiki dejavnosti središč ISIO na dveh področjih iz modela za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalnih središč na področju potencialni svetovanci – ciljne skupine¹⁰ in osebje;¹¹
- ni bila vzpostavljena akreditacija, ker za to ni bilo izraženega interesa financerja dejavnosti središč ISIO, MIZŠ.

1.2.3 Presojanje in razvijanje kakovosti na področju vseživljenjske karierne orientacije (VKO)

Svetovalna dejavnost v IO se v slovenskem prostoru umešča in povezuje tudi z drugimi omrežji svetovalne dejavnosti v izobraževanju in zaposlovanju, še posebno s tistimi, ki delujejo na področju vseživljenjske karierne orientacije (v nadaljnjem besedilu VKO).¹² Zato je za opredeljevanje presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalni dejavnosti v IO pomembno poznati in upoštevati pristope, ki so opredeljeni na področju presojanja in razvijanja kakovosti VKO v Sloveniji.

10 V zunanjo evalvacijo je bila zajeta presoja doseganja standarda »Svetovalno središče si prizadeva za povečanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe«.

11 V zunanjo evalvacijo je bila zajeta presoja doseganja standarda »Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi«.

12 Dejavnost vseživljenjska karierna orientacija (VKO) je v skladu z Zakonom o trgu dela (2010) opredeljena kot dejavnost, ki zajema aktivnosti, ki omogočajo identifikacijo sposobnosti, zmožnosti in interesov za sprejemanje odločitev na področju zaposlovanja, izobraževanja, usposabljanja in izbire poklica ter vodenje življenjskih poti, tako da se posamezniki teh sposobnosti in zmožnosti naučijo in jih uporabljajo.

Za področje VKO v Sloveniji so na Zavodu RS za zaposlovanje v sklopu projekta Nacionalna koordinacijska točka za vseživljenjsko karierno orientacijo najprej pripravili dokument **Medresorske smernice kakovosti VKO**, ki je bil objavljen v letu 2015. Medresorske smernice so temeljni strateški dokument, ki ga je potrdila tudi medresorska Strokovna skupina za vseživljenjsko karierno orientacijo VKO,¹³ da bi se spodbudili skrb za kakovost dela na področju VKO ter sodelovanje in koordinacija med različnimi resorji in institucijami, ki se v Sloveniji ukvarjajo s karierno orientacijo. Pozneje pa je bil pripravljen še **Obrazec za popis stanja standardov kakovosti z naslovom Standardi kakovosti vseživljenjske karierne orientacije** (2018). V nadaljevanju bomo najprej predstavili Medresorske smernice, nato pa še Obrazec za popis stanja.

Medresorske smernice kakovosti VKO v prvem delu zajemajo uvodna pojasnila, predstavljajo organiziranost in storitve VKO v Sloveniji, v drugem delu pa je predstavljenih 15 smernic s pojasnili. Napisane so kot priporočila in lahko veljajo za vsa področja VKO (ne glede na to, katera ustanova in kateri svetovalec te izvaja), za potrebe posameznih področji pa se lahko iz njih izpeljejo še bolj konkretizirani standardi kakovosti. Temeljni namen Medresorskih smernic je:

- »/.../ omogočiti, da bo na vseh področjih in ravneh karierne orientacije v Sloveniji vpeljan skupni okvir za zagotavljanje kakovosti, ki bo usklajen z Evropskim okvirom za zagotavljanje kakovosti in zbiranje podatkov (ELGPN, 2012);
- pomagati partnerskim organizacijam razviti in dopolniti svoje sisteme zagotavljanja kakovosti VKO, na način, ki prispeva k njihovi boljši kakovosti in učinkovitosti;
- zagotoviti, da bodo uporabniki VCKO razvili kompetence načrtovanja in vodenja kariere v različnih življenjskih obdobjih.« (prav tam, 2015, str. 7).

V dokumentu je opredeljenih tehle **petnajst smernic** (prav tam, 2015, str. 16):

1. Zagotoviti ustreznost umestitev VKO v zakonodajo in ustrezne politike.
2. Prepoznati VKO kot proces znotraj organizacije.
3. Zagotoviti partnerski pristop pri zagotavljanju kakovosti VKO.
4. Določiti načine izvajanja Medresorskih smernic v praksi.
5. Integracija Smernic kakovosti VKO z obstoječimi sistemi.
6. Zagotoviti strokovno usposobljenost svetovalcev in drugega osebja, ki izvaja VKO.
7. Upoštevanje etičnih standardov VKO.
8. Zagotoviti ustrezne vire in pogoje za kakovostno izvajanje storitev VKO.
9. Zagotoviti ustrezne storitve VKO za posamezne ciljne skupine.
10. Zagotoviti ustrezne storitve VKO za potrebe posameznika.
11. Dostopnost storitev VKO.
12. Večja usposobljenost posameznika za vodenje kariere.
13. Ugotavljanje učinkov VKO.
14. Fleksibilnost sistemov za zagotavljanje kakovosti VKO.
15. Zasedovati kar najmanjšo administrativno obremenitev izvajalcev VKO.

Smernice se medsebojno povezujejo in podpirajo. V dokumentu je tudi zapisano, da je pri vpeljevanju smernic v prakso treba določiti merila in kazalnike za tiste ravni, kjer je to potrebno.

13 Strokovna skupina za vseživljenjsko karierno orientacijo je bila s sklepom ministra za izobraževanje znanost in šport ustanovljena leta 2014. Poglavitni namen delovanja skupine je medsebojno usklajevanje in povezovanje svetovalnih dejavnosti v slovenskem izobraževalnem prostoru. V strokovni skupini se izmenjujejo informacije o dejavnostih in usklajujejo skupne aktivnosti, ki so predstavljene na spletni strani Nacionalne koordinacijske točke za VKO, ki jo vodi Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (več o tem: <https://www.vkotocka.si/strokovna-skupina/>).

Kot smo že zapisali, so na Zavodu RS za zaposlovanje pripravili še operativni dokument Standardi kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO) – Obrazec za popis standardov kakovosti,¹⁴ ki je podlaga zapresojo kakovosti VKO v posamezni instituciji. V tem dokumentu opredeljenih **deset standardov kakovosti** (ZRSZ, 2018):

1. VKO ima ustrezno mesto v okviru dejavnosti organizacije.
2. Izvajalci VKO partnersko sodelujejo z drugimi akterji v lokalnem okolju.
3. Organizacija zagotavlja ustrezno izobraževanje in usposabljanje za zaposlene, ki izvajajo VKO.
4. Izvajalci VKO pri svojem delu uporabljajo in spoštujejo etične standarde IAEVG.
5. Izvajalec ima zagotovljene ustrezne vire in pogoje za kakovostno izvajanje storitve VKO.
6. Organizacija izvaja storitve, ki so ustrezno prilagojene posamezni ciljni skupini.
7. Zaposleni na področju VKO svoje delo osredotočijo na posameznika in njegove potrebe.
8. Ustreznost načinov izvajanja storitev.
9. Izvajalec zagotovi različne vidike dostopnosti storitev.
10. Izvajalec zagotovi spremljanje učinkov storitev VKO.

Pri posameznem standardu so opredeljeni tudi **kazalniki** in **merila** za presojanje kakovosti VKO, poleg tega pa je tudi opis možnih **dokazil** za posamezna merila in kazalnike. V obrazcu (v obliki preglednice) je tudi stolpec, v katerega se vpisuje ugotovitev stanja (se izvaja/delno/se ne izvaja), ter stolpec, v katerega se lahko zapišejo tudi **pripombe** in **priporočila**.

1.2.4 Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju v Sloveniji

Prizadevanja za sistematično ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja v Sloveniji segajo v devetdeseta leta prejšnjega stoletja. V sklopu različnih projektov so bili pripravljene posamezni modeli za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti (Mreža učečih se šol (1998), Modro oko (2001/2002), Projekt ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti v vrtcih (2002) idr.), ki so se pilotno preskušali in v skladu z rezultati tudi nadgrajevali. Vendar sistem kakovosti še ni bil postavljen na ravni vsega sistema. Poudarek pri večini teh modelov je bil, kako naj v šolah ugotovljajo in zagotavljajo kakovost s samoevalvacijo oziroma kako naj vodijo proces kakovosti.

Rezultat teh pristopov je bilo tudi več različnih programov usposabljanja, usmeritev in drugega gradiva, ki so opredeljevali korake od načrtovanja prek izvajanja, spremljanja in vrednotenja (samoevalvacije) do vnovičnega ukrepanja (Mali idr., 2007). V nadaljnjem razvoju na tem področju pa je v letih **2016–2019 potekal projekt Vzpostavitev, dopolnitev in pilotni preizkus ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja**, ki ga je vodila Šola za ravnatelje skupaj z Državnim izpitnim centrom, Centrom RS za poklicno izobraževanje in Zavodom RS za šolstvo. V projektu je bilo udeleženi tudi 32 vzgojno-izobraževalnih zavodov, in sicer vrtcev, osnovnih, srednjih poklicnih ter strokovnih šol ter gimnazij iz vse Slovenije. Namen projekta je bila opredelitev skupnega koncepta ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti (v nadaljevanju besedila UZK) na ravni vzgojno-izobraževalnih institucij (vrtcev, osnovnih in srednjih šol) ter posredno evalvacije na ravni izobraževalnega sistema.

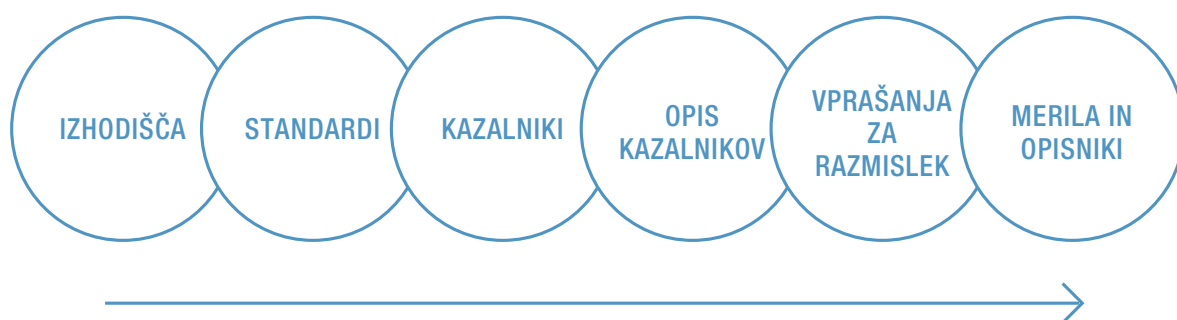
14 Leta 2018 so z namenom preskusiti ustreznost pripravljenega Obrazca sodelavci ZRSZ obiskali in popisali stanje v enajstih izvajalskih organizacijah VKO po Sloveniji. Določili so, da ima organizacija implementirane standarde kakovosti v skladu s Smernicami, če dosega izvajanje kazalnikov v vsaj sedmih od desetih opredeljenih standardov kakovosti.

Rezultat projekta je objavljena **zbirka Kakovost v vrtcih in šolah** (2019),¹⁵ ta obsega šest zvezkov, ki so podlaga za izpeljevanje sistema ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti v vrtcih in šolah s samoevalvacijo. V uvodu k zbirki je zapisano, da: »Zbirka v ospredje postavlja samoevalvacijo in s tem profesionalno avtonomijo in odgovornost šol ter učenje in poučevanje kot obvezno področje UZK. V skladu s tem opredeljuje:

- **standarde in kazalnike obveznega področja kakovosti, tj. učenja in poučevanja** (dosežki učencev in dosežki otrok v razvoju in učenju); **profesionalno učenje in delovanje učiteljev ter varno in spodbudno učno okolje**),
- standarde in kazalnike **vodenja šol** ter
- standarde in kazalnike **UZK s samoevalvacijo**.« (prav tam, str. 6).

Za vsako od področij so v posameznih zvezkih najprej podrobneje opisana izhodišča (ki so nastala na podlagi pregleda prakse, zakonodajnih okvirov, različnih teorij in domačih ter tujih modelov, raziskav, priporočil), nato so opredeljeni standardi kakovosti – ti opredeljujejo temeljne vsebinske in procesne poudarke, ki so pomembni in kažejo na kakovost posameznih področij, nato pa sledijo še opisi kazalnikov, vprašanja za razmislek in merila z opisniki (prav tam, 2019, str. 9).

Slika 3: Zasnova zvezkov v zbirki Kakovosti v vrtcih in šolah



Zbirka se lahko uporablja tudi v organizacijah za izobraževanje odraslih, zato da se smiselno dopolni in kombinira s priporočili za vzpostavitev notranjega sistema kakovosti v organizacijah za izobraževanje odraslih ter s standardi in kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih (npr. opredeljenih v modelu POKI).

Pri opredeljevanju standardov, kazalnikov in meril kakovosti za svetovalno dejavnost v IO, ki so opredeljeni v tem priročniku, smo proučili predvsem standarde in kazalnike na tehle dveh področjih: profesionalno učenje in delovanje učiteljev ter vodenje šol. Upoštevali smo tisto, kar je vsebinsko ustrezno za profesionalni razvoj svetovalcev v IO in za vodenje svetovalne dejavnosti v IO.

15 Zbirka Kakovost v vrtcih in šolah (2019) obsega šest zvezkov: Področja in standardi kakovosti v vrtcih in šolah, Dosežki učencev ter dosežki otrok v razvoju in učenju, Profesionalno učenje in delovanje učiteljev, Varno in spodbudno učno okolje, Vodenje vrtcev in šol, Ugotavljanja in zagotavljanje kakovosti s samoevalvacijo.

Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih

Urška Pavlič

2.

Temeljni cilj svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih je pomagati čim večjemu številu ljudi pri uspešnem učenju in izobraževanju (Vilič Klenovšek in Rupert, 2011). Čeprav je torej vsebinsko v ospredju svetovanje v povezavi z učenjem in izobraževanjem, to po potrebi, predvsem pa zaradi prepletenosti različnih področij človekovega življenja, pogosto poseže tudi v svetovanje za razvoj kariere in osebni razvoj.

Z Zakonom o izobraževanju odraslih (ZIO-1), ki velja v Sloveniji od leta 2018 (Uradni list RS, št. 6/2018), se je opredelilo še eno področje svetovanja, ki ga tudi v kazalnikih obravnavamo samostojno, to je svetovanje v podporo ugotavljanju in dokumentiranju že pridobljenega znanja. Gre za področje, ki mu stroka in praksa (zdaj pa tudi že zakonodaja) že nekaj let namenjata posebno pozornost kot tistemu ključnemu elementu posameznikovega vseživljenjskega učenja in razvoja, ki je lahko tudi odgovor na hitre spremembe v družbi. V skladu z Zakonom se »ugotavljanje in dokumentiranje znanja, spretnosti in veščin, pridobljenih v neformalnem izobraževanju in priložnostnem učenju na podlagi dokumentacije, in sicer za osebni razvoj, nadaljnje izobraževanje in vključitev na trg dela« (24. člen) izvaja kot del javne službe in obsega prvi dve od skupno štirih opredeljenih faz postopka, ki so ugotavljanje, dokumentiranje, ocenjevanje in certificiranje.

Na Andragoškem centru Slovenije se s tem področjem razvojno in strokovno ukvarjamo že več kot dvajset let, v sklopu svoje redne dejavnosti in različnih razvojnih projektov. Ves čas sledimo razvoju področja na evropski ravni, pripravili smo tudi več strokovnih podlag in usmeritev za razvoj in uveljavljanje področja v Sloveniji ter konkretno za delo svetovalcev v izobraževanju odraslih.

Zagotavljanje kakovosti postopkov ugotavljanja, dokumentiranja in vrednotenja že pridobljenega znanja je ključen dejavnik za uveljavitev in prepoznavnost tega v praksi. Na Andragoškem centru Slovenije smo že leta 2017 pripravili Izhodišča za dopolnitev kazalnikov kakovosti v dejavnosti središč ISIO za področje ugotavljanja in vrednotenja že pridobljenega znanja odraslih. Izhodišča so bila pripravljena v skladu z modelom kakovosti ISIO, v njih pa so opredeljeni standardi, kazalniki in merila kakovosti za štiri vsebinska področja, ki smo jih prepoznali kot temeljna za kakovostno izvajanje ugotavljanja in vrednotenja že pridobljenega znanja odraslih, to so: 1) postopek ugotavljanja in vrednotenja; 2) uporaba pripomočkov in metod; 3) vodenje in spremljanje dokumentacije postopka ter 4) usposobljenost svetovalca. Pripravljena izhodišča so bila dobra podlaga za nadaljnjo umestitev področja ugotavljanja in vrednotenja že pridobljenega znanja v prenovljeni model kakovosti.

Koncept razvijanja in presojanja kakovosti v svetovalni dejavnosti na področju izobraževanja odraslih temelji na treh poglobitvenih ciljih te dejavnosti, ki so (po Možina idr., 2009):

- 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 vseh odraslih v vseživljenjskem učenju.

Sledenje in doseganje ciljev dejavnosti je predvsem vprašanje kakovosti, kar smo skušali zajeti v opredeljenih področjih, standardih, kazalnikih in merilih kakovosti. Pri tem smo v zadnjem času precej pozornosti namenili merjenju rezultatov in učinkov.

Strokovna priporočila za področje kakovosti svetovalne dejavnosti, ki jih je oblikovala nacionalna skupina strokovnjakov v projektu GOAL – Svetovanje odraslim v izobraževanju¹⁶ (2015–2018), so, da je treba opredeliti kvantitativne in kvalitativne kazalnike kakovosti svetovanja v izobraževanju odraslih na sistemski ravni pa tudi spremljati njihovo doseganje, ter da morajo kazalniki zajeti vse vidike procesa svetovanja, od usposabljanja svetovalcev in poteka samega procesa do uporabe pripomočkov in drugih vidikov, partnerstva, pogojev svetovanja, promocije, spremljanja itn. Poudarjajo, da je pomembno, da se svetovanje v izobraževanju odraslih spremlja daljše časovno obdobje in pridobijo podatki (v sklopu različnih dostopnih podatkovnih baz) za oceno kakovosti in dolgoročnih učinkov (nekateri učinki se lahko pokažejo šele čez nekaj časa). Zato priporočajo oblikovanje metodologije kratkoročnega in dolgoročnega merjenja rezultatov in učinkov svetovanja (Dobrovoljc idr., 2017, str. 28).

Ko smo leta 2018 v sklopu projekta Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022 pripravili Strokovna merila za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja, smo izhajali iz priporočil stroke ter izkušenj v praksi. V gradivu smo opredelili rezultate in učinke svetovalne dejavnosti v treh vsebinskih sklopih svetovanja, to so svetovanje za izobraževanje, svetovanje za razvoj kariere in svetovanje za vrednotenje že pridobljenega znanja.

Rezultati in učinki svetovanja so bili sicer kot področje kakovosti umeščeni že v prvi model kakovosti ISIO, vendar se je v praksi vedno pogosteje pojavljala potreba po tem, da je treba v spremljanje (in merjenje) zajeti tudi posamezne rezultate in učinke s področja vrednotenja (še en razlog za umestitev področja v prenovljeni model) ter razvoja kariere (ker so ciljna skupina projekta zaposleni, je svetovanje, čeprav osredotočeno na izobraževanje, neogibno povezano z razvojem posameznikove kariere).

Na podlagi pregleda in analize ter študije drugih, primerljivih praks razvijanja in presojanja kakovosti, smo opredelili tehle **enajst področij** razvijanja in presojanja kakovosti v svetovalni dejavnosti:

1. Osebe,
2. Prostor, oprema in drugi viri,
3. Svetovalni proces,
4. Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja,
5. Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti,
6. Rezultati,
7. Učinki,
8. Vodenje in upravljanje,
9. Partnerstvo,
10. Ugotavljanje potreb in promocija,
11. Presojanje in razvijanje kakovosti.

Izhajali smo iz enakega metodološkega izhodišča kot v Modelu 2009, to je, da morajo biti vsa področja pa tudi njim pripadajoči standardi in merila med seboj povezani. Ker razumemo svetovalno dejavnost kot proces, smo našeta področja strukturirali glede na to, ali predstavljajo:

- **vstopne** ali infrastrukturne dejavnike kakovosti,
- **procesne** vidike kakovosti svetovalne dejavnosti, kot so struktura načrtovanja in

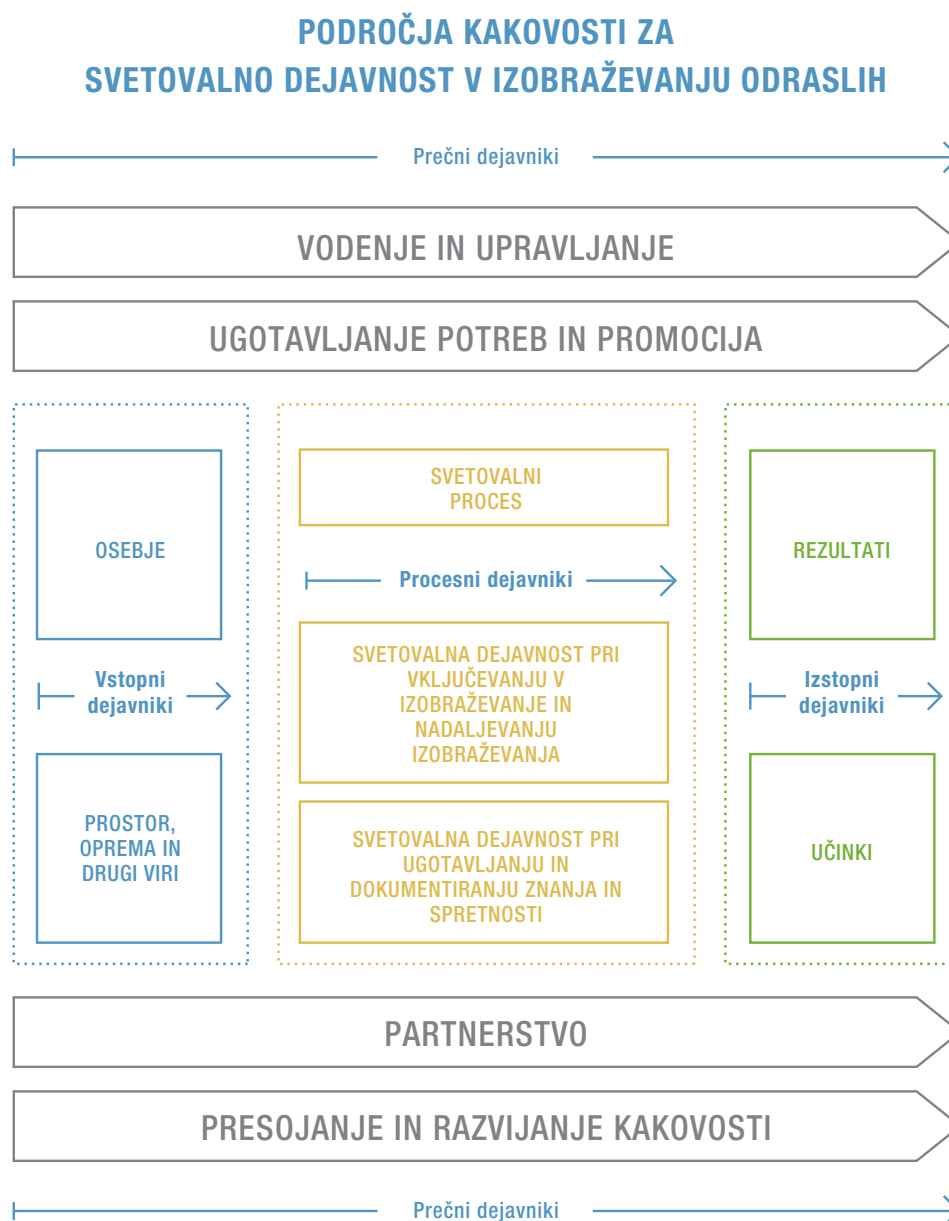
16 Projekt GOAL je bil mednarodni Erasmus+ KA 3 projekt pri katerem je sodelovala Slovenija in je potekal v obdobju 2015–2018. Kratica GOAL pomeni Guidance and Orientation for Adult Learners (Svetovanje odraslim v izobraževanju). Več informacij je na spletni strani projekta: <https://adultguidance.eu>.

izpeljevanja svetovalnega procesa in posamezna področja svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih,

- rezultate ali učinke svetovalne dejavnosti, torej **izstopne** dejavnike.

Struktura področij je prikazana na naslednji sliki.

Slika 4: Struktura področij kakovosti za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih



V središču sheme so trije temeljni procesi: 1) Svetovalni proces, 2) Svetovalna dejavnosti pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja ter 3) Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, ki so opredeljeni kot procesni dejavniki.

Opredelili smo dva vstopna dejavnika: 1) Osebjne in 2) Prostor, oprema in drugi viri, ki pomembno vplivata na izpeljevanje svetovalne dejavnosti in sta temeljna pogoja za kakovostno izvajanje te. Končni cilji dejavnosti, izstopni dejavniki, so zajeti v dveh področjih: 1) Rezultati in 2) Učinki.

Tiste dejavnike, ki pomembno vplivajo na kakovost izvajanja procesa v vseh fazah, smo opredelili kot prečne dejavnike in jih razumemo tudi kot podporne dejavnike. Mednje uvrščamo 1) Vodenje in upravljanje, 2) Ugotavljanje potreb in promocijo, 3) Partnerstvo ter 4) Razvijanje in presojanje kakovosti. Vsi naštetih dejavniki so takšni, da jih ne moremo uvrstiti zgolj med vstopne, procesne ali izstopne dejavnike, temveč imajo pomembno vlogo v celotnem procesu.

V priročniku ohranjamo strukturo iz Modela (2009) in za opredeljena področja kakovosti navajamo standarde s pripadajočimi kazalniki. **Temeljna področja kakovosti** so tiste vsebinsko zaokrožene celote, ki zajemajo vse vidike svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti.

Za vsako posamezno področje kakovosti smo določili **standarde kakovosti**, in sicer v obliki izjav, ki na kratko povzemajo želeno stanje na tistem področju. V Modelu (2009) smo zapisali, da za določanje kakovosti v svetovalnih središčih ISIO lahko v najširšem pomenu opredelimo standarde kakovosti kot izjave, ki opisujejo pričakovano/želeno kakovost najpomembnejših vidikov svetovalne dejavnosti ISIO ter rezultatov in učinkov te dejavnosti, in da nam na najsplošnejši ravni oblikovanje standardov kakovosti pomaga odgovoriti na vprašanje, kakšno svetovalno dejavnost za izobraževanje odraslih želimo, četudi gre pri tem za raven posameznega odraslega, svetovalnega središča ISIO, razvoja svetovalne dejavnosti za odrasle na nacionalni ravni.

Za vsak standard kakovosti smo v nadaljevanju opredelili **kazalnike**, s katerimi podrobneje opišemo presojane vidike kakovosti ter nekako konkretizirajo standard kakovosti s tem, da povedo, kaj ta pomeni v praksi. Oziroma, kot smo zapisali v Modelu (2009), nas kazalniki kakovosti podrobneje usmerijo v pomembne vidike kakovosti, ki opredeljujejo obravnavano področje, in jih potrebujemo zato, da z njimi podrobneje opišemo tiste vidike, katerih kakovost bomo presojali zato, da bi ugotovili, ali dosegamo zastavljeni standard kakovosti.

V Modelu (2009) smo za vsak kazalnik kakovosti določili tudi **merila** kot orodje za »merjenje« opredeljenega standarda kakovosti, ki smo jih glede na naravo standarda kakovosti opredelili številčno ali opisno in so nekakšna referenčna točka, ki si jo postavimo kot cilj, ki ga moramo doseči, da bomo lahko zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti.

V tem prenovljenem modelu smo se odločili, da navedemo zgolj **primere meril** kot pomoč pri izvajanju samoevalvacije in evalvacije v postopku presojanja in razvijanja kakovosti. Izkušnje so namreč pokazale, da se okoliščine in razmere, v katerih se izpeljuje svetovalna dejavnost, v času spreminjajo, zato želimo pustiti dovolj prostora za prožno oblikovanje ustreznih meril. Pri tem mislimo predvsem na izvajanje svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v sklopu različnih projektov, kot na primer pri projektu Strokovna podpora informativno svetovalni dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022, kjer je določena specifična ciljna skupina, projekt pa se izpeljuje s specifičnimi cilji, kar je treba pri presojanju in razvijanju kakovosti upoštevati že na ravni meril (Financer je na primer kot kazalnik rezultata v projektu določil udeležbo zaposlenih v izobraževanju ali usposabljanju. Za to si prizadevajo vsi svetovalci v postopkih, saj bo projekt le v tem primeru po omenjenih merilih uspešen. Kljub temu sicer lahko merimo rezultate postopkov ugotavljanja in vrednotenja že pridobljenega znanja, vendar število izdelanih portfolijev na primer ne more biti odločilno merilo kakovosti, če že vnaprej vemo, da to ni v središču svetovanja.).

Struktura in razmerja med področji kakovosti, standardi, kazalniki in merili so razvidni iz naslednje slike

Slika 5: Struktura modela za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih

PODROČJA

Vsebinsko zaokrožene celote, ki zajemajo vse vidike svetovalne dejavnosti v izraževanju odraslih, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti.

STANDARDI

Opisujejo pričakovano/želeno kaovost najpomemnejših vidikov svetovalne dejavnosti ter rezultatov in učinkov te dejavnosti.

KAZALNIKI

Podrobneje opisujejo presojane vidike kakovosti ter konkretizirajo standard kakovosti s tem, da povedo, kaj ta pomeni v praksi.

MERILA

Orodje za "merjenje" opredeljenega standarda kakovoti. Številčna ali opisna. Referenčna točka oziroma cilj, ki ga moramo doseči, da bomo zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti.

Področje presojanja in razvijanja kakovosti je kompleksno, in ta kompleksnost se izraža tudi na ravni opredeljevanja standardov, kazalnikov in meril kakovosti, kjer **se področja kakovosti in posamezni dejavniki znotraj teh pogosto prepletajo in sovplivajo**. Tako se pogosto zgodi, da so nekateri kazalniki navedeni v več standardih in področjih, kjer pa so obravnavani njihovi različni vsebinski vidiki. Kot primer naj navedemo svetovalne pripomočke, ki smo jih uvrstili v področje Prostor, oprema in drugi viri (kjer je poudarek na tem, da organizacija za izvajanje celostnega in kakovostnega svetovalnega procesa zagotavlja, med drugim tudi svetovalne pripomočke), uvrščeni so v področje Svetovalni proces (kjer je poudarek na uporabi svetovalnih pripomočkov) ter v področje Svetovalne dejavnosti pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti (kjer je poudarek na uporabi pripomočkov za izpeljevanje tega postopka).

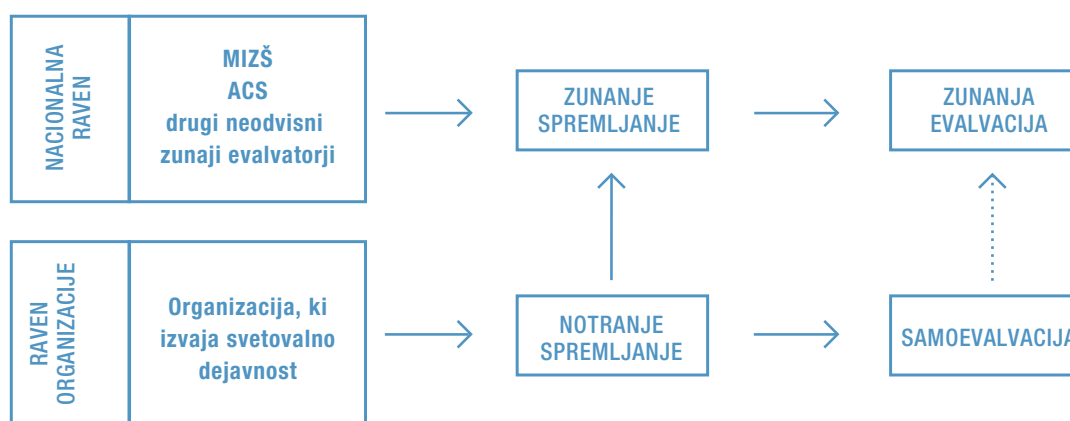
Kjer je to smiselno in vsebinsko dopustno, smo posamezne kazalnike skušali zaježiti v zgolj eno področje ali standard. Usposobljenost osebja na primer zagotovo pomembno vpliva vsaj na izpeljevanje svetovalnega procesa ter ugotavljanje in dokumentiranje že pridobljenega znanja pa tudi, vsaj posredno, na dosežene rezultate in učinke svetovanja. Standarde in kazalnike s področja usposobljenosti osebja pa smo zajeli samo v področju osebje. To je v modelu opredeljeno kot vstopni dejavnik, zato vpliva na celoten proces.

Glede načinov presojanja in razvijanja kakovosti predlagamo, da se ohranijo in še naprej izpeljujejo:

- spremljanje,
- samoevalvacija,
- zunanja evalvacija.

Na naslednji sliki prikazujemo, kako ti načini potekajo glede na to, ali se izpeljujejo na nacionalni ravni ali na ravni organizacije.

Slika 6: Načini presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih



Temeljni način presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževalni organizaciji je samoevalvacija, ki naj bo skladu s priporočili modela POKI izpeljana v štirih fazah (Orešnik Cunja in Možina, 2015):

1. faza: načrtovanje samoevalvacije,
2. faza: izpeljava samoevalvacije,
3. faza: priprava samoevalvacijskega poročila,
4. faza: priprava in uresničitev akcijskega načrta za razvoj kakovosti.

Predlagana področja presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, pripadajoči standardi kakovosti, kazalniki kakovosti in primeri meril za presojo kakovosti so opisani v naslednjem poglavju.

Področja kakovosti

mag. Tanja Vilič Klenovšek

mag. Andreja Dobrovoljc

Nevenka Alja Gladek

Vera Mlinar

Urška Pavlič

3.

V nadaljevanju bomo opredeljena področja kakovosti predstavili glede na to, ali spadajo med vstopne, procesne, izstopne ali prečne dejavnike. Vsako področje najprej predstavljamo opisno, nato navajamo še standarde kakovosti, kazalnike in primere meril za to področje.

Standardi, kazalniki in primeri meril so po področjih zajeti tudi v preglednici, ki je v prilogi.

3.1 Vstopni dejavniki

Vstopni dejavniki kakovosti so tisti dejavniki, ki jih moramo za kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti zagotoviti že na začetku, pred izpeljavo svetovanja. Osebjem za svetovanje, ustreznim prostorom, opremo ter drugim viri so prvi pogoj za izpeljavo svetovanja. Zato sta kot vstopna dejavnika opredeljeni dve področji, ki sta opisani v nadaljevanju:

1. Osebjem,
2. Prostor, oprema in drugi viri.

3.1.1 Osebjem (mag. Tanja Vilič Klenovšek)

Opis področja

Osebjem v svetovalni dejavnosti v IO je temeljnega pomena za kakovost načrtovanja, izvajanja in spremljanja svetovalne dejavnosti. V strokovni literaturi na področju izobraževanja odraslih se še posebno v zadnjem desetletju poudarja pomen krepitve profesionalnosti osebja v IO, pomen krepitve stalnega spopolnjevanja in razvijanja kompetenc,¹⁷ ki jih potrebuje sodobni izobraževalec odraslih, kar velja tudi za **svetovalca v IO**.

T. Vilič Klenovšek je že leta 2010 pisala na podlagi izkušenj dela svetovalcev v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središč ISIO,¹⁸ da: »Za dobrega svetovalca v izobraževanju odraslih velja, da mora poleg pedagoško-andragoškega in psihološkega znanja o izobraževanju in učenju odraslih imeti tudi znanja in spretnosti za vodenje kakovostnega svetovalnega procesa, pri čemer so pomembne njegove osebnostne lastnosti, prepričanja in vrednote. Biti mora odprt in dostopen za vse odrasle enako, znati poslušati in biti empatičen, predvsem pa znati spodbujati in motivirati odraslega, da postane aktiven. V svetovalnem delu v izobraževanju odraslih so še posebno pomembne vrednote in stališča svetovalca, ki izražajo njegov odprti odnos do učečega se in njegov pozitiven odnos do pomena učenja odraslih, vseživljenjskega učenja v najširšem pomenu.« (Vilič Klenovšek, 2010, str. 76).

Področju **razvoja kompetenc svetovalcev v IO** je bila namenjena posebna pozornost tudi v evropskem Erasmus+ projektu GOAL – Svetovanje odraslim v izobraževanju (2015–2018), pri katerem je sodelovala tudi Slovenija.¹⁹ Temeljni predlogi za razvoj kompetenc svetovalca so

17 Kompetenco razumemo kot lastnost posameznika, da ustrezno uporabi učne dosežke v različnih okoliščinah, v izobraževanju, pri delu, za osebni in poklicni razvoj. V strokovnih opredelitvah je poudarjeno, da »/. . ./Ni je mogoče omejiti zgolj na kognitivno dimenzijo (uporabo teorije, konceptov in tacitnega ali skritega znanja); vsebuje tudi uporabni vidik (vključno z različnimi spretnostmi), motivacijske in vrednotne orientacije, stališča, čustva in ostale socialne in vedenjske sestavine.« (Možina idr., 2020, str. 11).

18 V letu 2020 deluje mreža sedemnajstih svetovalnih središč za izobraževanje odraslih – središč ISIO, ki ponujajo odraslim brezplačno svetovalno podporo pred vključitvijo v izobraževanje in učenje, med potekom in po končanju (več na spletni strani središč ISIO: <https://isio.acs.si>).

19 Nosilec projekta v Sloveniji je bilo Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, partnerski organizaciji pa Andragoški center Slovenije (ACS) in Center RS za poklicno izobraževanje (CPI), (več na spletni strani <https://adultguidance.eu>).

bili (Carpentieri, Lister in Popov, 2018):

- za delo svetovalca je treba konkretno opredeliti naloge, ki so podlaga za opredelitev kompetenc, ki jih potrebuje pri svojem delu;
- svetovalčeve kompetence morajo biti opredeljene na ravni znanja (poznavanje področja izobraževanju odraslih in udeležencev ter s tem povezanih vprašanj na trgu dela), spretnosti (spretnosti svetovanja, komunikacijske spretnosti v odnosu do svetovanca, komunikacijske spretnosti v odnosu do mreženja/partnerstva, komunikacijske spretnosti v odnosu do sodelavcev) in medosebnih kompetenc ter osebnostnih lastnosti;
- v usposabljanju svetovalcev je treba uporabljati različne pristope in metode, ki zajemajo aktivno vlogo svetovalca, kolegialno učenje in supervizijo.

V projektu GOAL je bilo na primeru Slovenije v končnem poročilu tudi poudarjeno, da je pomembno **zadostno število svetovalcev** za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO (Dobrovoljc idr., 2017, str. 29). Tudi izkušnje iz dejavnosti središč ISIO to potrjujejo, saj podatki iz spremljanja dejavnosti središč ISIO kažejo, da se je v zadnjih desetih letih izpeljevala svetovalna dejavnost v središčih ISIO z različnim obsegom dela svetovalcev glede na obseg zagotovljenega financiranja. To se je izražalo tudi v obsegu svetovalnih storitev, ki so jih svetovalci lahko zagotovili odraslim in te niso vedno izražale potreb, ki so bile prepoznane v lokalnem ali regionalnem okolju.²⁰

Leta 2018 sprejeti Zakon o izobraževanju odraslih – ZIO-1 (Uradni list RS, št. 6/2018) je med strokovnimi delavci v izobraževanju odraslih opredelil tudi svetovalnega delavca v tem izobraževanju. V ZIO-1 je opredeljena tudi svetovalna dejavnost v IO, ki se izvaja kot javna služba. V ZIO-1 je opredeljeno, da se za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO kot javne službe pripravijo strokovne smernice. Te so bile pripravljene in sprejete na Strokovnem svetu za izobraževanje odraslih v letu 2020. V Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), zajema svetovalna dejavnost tri področja: pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja, pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti ter pri samostojnem učenju (prav tam, 2020, str. 12). V Smernicah se za strokovnega delavca, ki izvaja svetovalno dejavnost v IO, uporablja izraz svetovallec v IO.

Za svetovalca v IO so **izobrazbeni pogoji** določeni v ZIO-1 v 26. členu (v povezavi tudi z 19. členom). Izpolnjevati morajo te pogoje:

- obvladati slovenski knjižni jezik;
- imeti izobrazbo, pridobljeno po študijskih programih za pridobitev izobrazbe druge stopnje oziroma raven izobrazbe, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza izobrazbi druge stopnje;
- imeti pedagoško-andragoško izobrazbo v skladu z zakonom, ki ureja organizacijo in financiranje vzgoje in izobraževanja;
- imeti opravljen strokovni izpit s področja vzgoje in izobraževanja.

V skladu s 26. členom ZIO-1 izobrazbo za svetovalce v IO določi minister (s sprejetjem posebnega pravilnika). Po Smernicah pa je priporočeno, da ima svetovallec v IO znanje iz andragogike, pedagogike, psihologije, organizacije, menedžmenta kadrovske in izobraževalnih sistemov ter menedžmenta kadrov (prav tam, 2020, str. 40).

20 Podatki o tem so dostopni v dokumentaciji ACS, v letnih poročilih iz spremljanja dejavnosti središč ISIO, ki so objavljena tudi na spletni strani: <https://isio.acs.si/kakovost>.

V Smernicah je tudi zapisano, da mora svetovalec v IO **svojo profesionalno usposobljenost nenehno dopolnjevati**. Vsebine nadaljnjega izobraževanja in usposabljanja pa naj: »/.../ izhajajo iz aktualnih tem na področju svetovalne dejavnosti v IO in na področju IO na splošno ter iz razvojnih nalog svetovalne dejavnosti v IO. Priporoča se, da ACS za namen profesionalnega usposabljanja svetovalcev v IO pripravi program profesionalnega usposabljanja za opravljanje svetovalne dejavnosti v IO, ki vključuje naslednje vsebine:

- vsebina in posebnosti svetovalne dejavnosti v IO,
- značilnosti različnih skupin odraslih, še posebej ranljivih odraslih,
- ugotavljanje izobraževalnih potreb,
- načrtovanje izobraževanja in razvoja kariere,
- uporaba svetovalnih pripomočkov in orodij,
- priprava načrta izobraževanja in učenja,
- vodenje svetovalnega procesa (različni pristopi, metode in tehnike),
- IKT v svetovanju in pri samostojnem učenju,
- komunikacija v svetovalni dejavnosti,
- spretnosti poslovnega mreženja,
- supervizija v svetovalni dejavnosti,
- presojanje in razvijanje kakovosti ter drugo.« (prav tam, 2020, str. 40–41).

Pri tem je treba upoštevati, da v svetovalni dejavnosti v IO sodelujejo strokovni sodelavci z različnimi vrstami družboslovne izobrazbe, to pomeni tudi z različnim že pridobljenim znanjem iz izobraževanja odraslih in andragoškega svetovalnega dela. Zato je pomembno, da sta razvoj in nadgradnja kompetenc, ki jih svetovalci potrebujejo za kakovostno in učinkovito opravljanje svetovalne dejavnosti, zagotovljena od začetka njihove svetovalne dejavnosti ter ves čas svetovalčevega delovanja v njej. Tudi v Smernicah je priporočeno, da izvajalec javne službe v IO pripravi **program uvajanja v delo** za začetnike na področju svetovalne dejavnosti v IO (prav tam, 2020, str. 41). V Smernicah je tudi priporočeno, da naj bi bila svetovalcem v IO zagotovljena tudi **supervizija**²¹ kot del profesionalnega usposabljanja (prav tam, 2020, str. 41)²². V sodobni strokovni literaturi se poudarja tudi pomen drugih oblik samorefleksije lastnega dela, kot so **intervizija**,²³ **kolegialni coaching**²⁴ idr.

Pri proučevanju drugih modelov presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti pa je pri kakovosti dela svetovalcev še posebej poudarjeno, da morajo upoštevati in delovati v skladu z opredeljenimi **etičnimi standardi oziroma načeli svetovalnega dela**. V dozdajšnji praksi svetovalne dejavnosti središč ISIO, so se upoštevali etični standardi (skupna načela), ki so bili sprejeti v mreži središč ISIO. Leta 2019 pa je bila na ravni Slovenije pripravljena priredba Etičnih

21 Supervizija je proces specifičnega učenja in razvoja pa tudi metoda podpore pri strokovnem reflektiranju, ki svetovalnemu delavcu omogoča, da pridobi nove profesionalne in osebne uvide kot lastno izkušnjo. Pomaga mu, da praktične izkušnje združuje in povezuje s svojim teoretičnim znanjem, da pride do svojih rešitev problemov, s katerimi se srečuje pri delu, da uspešneje obvladuje stres ter razvija svojo profesionalno identiteto. Supervizija podpira profesionalno in osebno učenje ter razvoj svetovalnega delavca (Žorga, 2002).

22 Pomen zagotavljanja supervizije za svetovalce v IO je opredeljen tudi v že omenjenem končnem poročilu projekta GOAL (Carpentieri idr., 2018).

23 Intervizija je oblika supervizije, pri kateri nihče od udeležencev ne prevzema stalne vloge supervizorja. Vsak je supervizor in supervizant. V interviziji se skupaj učijo ljudje, ki izhajajo iz poklicev, v katerih je medosebna interakcija ena od strokovnih delovnih metod (Žorga, 2002).

24 Opredelitev kolegialnega coachinga je veliko, najpomembnejše pri vseh pa je, da je to: »/.../ proces med dvema kolegoma, ki se s pomočjo posebnih tehnik, metod in orodij vzajemno podpirata pri doseganju želenih ciljev in profesionalnem razvoju.« (Rutar Ilc, Tacer, Žarkovič Adlešič, 2014, str. 14). Poglavitna razlika med drugimi oblikami coachinga in vzajemnim coachingom je, da pri zadnjem sodelavca (kolega) opravljata podobne naloge ali tudi sodelujeta pri izvajanju skupnih delovnih nalog.

smernic IAEVG,²⁵ ki jih je potrdila tudi nacionalna Strokovna skupina za VKO v letu 2020 kot skupni dokument za vse svetovalne dejavnosti v Sloveniji. Zato se priporoča, da se jih upošteva tudi v svetovalni dejavnosti v IO.

Za kakovostno svetovalno dejavnost pa poleg ključnega svetovalca skrbijo tudi strokovni delavci, ki se jih opredeljuje kot **podporno osebje**:

- direktor organizacije, v kateri deluje svetovalna dejavnost,
- administrativno-računovodsko osebje,
- osebje, ki opravlja tehnična dela,
- osebje, ki dela z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo.

Organizacija, v kateri deluje svetovalna dejavnost v IO mora zagotavljati možnosti in razmere za stalno izobraževanje in usposabljanje ter v skladu s tem zagotavljati tudi možnosti **kariernega razvoja svetovalca v IO**. Zato svetovalci potrebujejo tudi razvita orodja, ki so jim v pomoč pri načrtovanju, spremljanju in evalviranju lastnega profesionalnega in kariernega razvoj, na primer zbirna mapa dosežkov (portfolijo) za svetovalce v IO, načrt razvoja kompetenc idr. Ob tem je treba poudariti tudi pomen krepitev odgovornosti svetovalcev v IO za lastni razvoj.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Osebje

Izhajajoč iz opisa vsebine področja Osebje v svetovalni dejavnosti v IO smo opredelili štiri standarde kakovosti:

1. Svetovalno dejavnost opravlja zadostno število svetovalcev v IO in podpornega osebja.
2. Svetovalno dejavnost opravljajo svetovalci, ki izpolnjujejo za to delo določene izobrazbene pogoje (z ustrezno stopnjo in vrsto izobrazbe ter drugimi zahtevanimi izobrazbenimi pogoji).
3. Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi.
4. Svetovalcem je omogočen stalen profesionalni in karierni razvoj.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je enajst kazalnikov in enaintrideset primerov meril.

Preglednica 1: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Osebje

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalno dejavnost opravlja zadostno število svetovalcev in podpornega osebja.	1.1 Število svetovalcev	Število svetovalcev je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
	1.2 Število oziroma delež podpornega osebja	Število oziroma delež podpornega osebja je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.

25 »Mednarodno združenje za izobraževalno in poklicno orientacijo (International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG) si že od ustanovitve dalje prizadeva za visoke etične standarde pri izvajanju storitev karierne orientacije v vseh izvajalskih organizacijah, tako na področju zaposlovanja, izobraževanja kot tudi v zasebnem sektorju. IAEVG je leta 1995 sprejelo Mednarodne etične standarde, ki so veljali vse do leta 2017, ko je skupščina IAEVG dne 30. 11. 2017 v Mexico Cityu sprejela nove IAEVG etične smernice. V novem dokumentu so opustili izraz etični standardi in uvedli izraz etične smernice, ker so nekateri strokovnjaki že vrsto let opozarjali, da so razlike med izvajalskimi organizacijami karierne orientacije v različnih delih sveta prevelike, da bi lahko na področju etike opredelili standarde, ki bi veljali povsod. Na mednarodni ravni smo tako dobili etične smernice, ki so širše in so opredeljene na način, ki omogoča posameznim državam, organizacijam ali sektorjem, da na osnovi teh smernic oblikujejo lastne etične standarde ali smernice.« (Etične smernice IAEVG, Slovenska priredba, 2019, str. 2).

2 Svetovalno dejavnost opravljajo svetovalci, ki izpolnjujejo za to delo določene izobrazbene pogoje.	2.1 Stopnja in vrsta izobrazbe svetovalcev	Svetovalci v IO imajo stopnjo in vrsto izobrazbe v skladu z ZIO-1.
	2.2 Pedagoško-andragoška izobrazba	Svetovalec ima pedagoško-andragoško izobrazbo.
	2.3 Strokovni izpit	Svetovalec ima opravljen strokovni izpit.
3 Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi.	3.1 Opredeljeni etični standardi za svetovalno delo	Organizacija ima opredeljene lastne etične standarde za svetovalno dejavnost v IO. Organizacija upošteva etične smernice IAEVG, prirejene za Slovenijo. Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi svetovalne dejavnosti v IO.
	3.2 Delovanje svetovalcev v skladu z etičnimi standardi za svetovalno delo	Svetovalci poznajo etične standarde svetovalnega dela. Svetovalci znajo opisati, kako uporabljajo etične standarde pri svojem delu. Svetovalci vedo, na koga se obrnejo v organizaciji, če so v dvomu glede izvajanja svetovalnega dela v skladu z etičnimi standardi. Svetovalci se na strokovnih srečanjih pogovarjajo o izvajanju svetovalnega dela po etičnih standardih.
4 Svetovalcem je omogočen stalen profesionalni in karierni razvoj.	4.1 Profesionalni razvoj svetovalca	V letnem načrtu organizacije je zajet načrt profesionalnega usposabljanja svetovalcev. Organizacija zagotavlja zadostna finančna sredstva za profesionalni razvoj svetovalcev. Svetovalec ima opravljen program profesionalnega usposabljanja svetovalcev v IO po programu ACS. Svetovalec ima zagotovljene možnosti profesionalnega usposabljanja v obsegu, določenem s Smernicami (5 % delovnih ur). Svetovalec ima kompetence za področje svetovalne dejavnosti, ki jo izvaja (za vključevanje in nadaljevanje izobraževanja, za ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti ter za samostojno učenje). Svetovalec stalno nadgrajuje kompetence s področja svetovalne dejavnosti, ki jo izvaja (za vključevanje in nadaljevanje izobraževanja, za ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti ter za samostojno učenje). Vsebina strokovnega izobraževanja in izpopolnjevanja je v skladu s potrebami dela svetovalca v tekočem letu. Svetovalec razvija kompetence na področju znanja, spretnosti in medosebnih kompetenc in osebnostnih lastnosti. Svetovalec pri spremljanju razvitosti svojih kompetenc uporablja strokovne preglednice z opredeljenimi kompetencami (npr. GOAL-ov Seznam kompetence svetovalca, 2018). Svetovalec se na leto udeleži več oblik organiziranega izobraževanja in usposabljanja, ki je povezano z aktualnimi temami iz svetovalne dejavnosti v IO, iz IO na splošno ter z razvojnimi nalogami v IO.
	4.2 Karierni razvoj svetovalca	Organizacija ima v aktih opredeljene možnosti kariernega razvoja svetovalca. Organizacija spodbuja karierni razvoj svetovalca. Svetovalec načrtuje in spremlja svoj karierni razvoj (npr. pripravlja zbirno mapo dosežkov - portfolijo).
	4.3 Supervizija in druge oblike samorefleksije lastnega dela	Organizacija omogoča supervizijo kot del stalnega profesionalnega usposabljanja svetovalca. Svetovalec se redno udeležuje organizirane supervizije. Svetovalec se udeležuje organiziranih oblik intervizije. Svetovalec se udeležuje kolegialnega coachinga.
	4.4 Program uvajanja svetovalca začetnika	Organizacija ima opredeljen program uvajanja svetovalca začetnika v svetovalno dejavnost v IO. Program uvajanja svetovalca začetnika je v organizaciji zagotovljen vsakemu svetovalcu začetniku.

3.1.2 Prostor, oprema in drugi viri (mag. Andreja Dobrovoljc)

Opis področja

Ustrezni prostori, oprema, strokovna literatura in različne baze podatkov so eden od pomembnih vstopnih dejavnikov, ki omogočajo kakovostno in strokovno izpeljavo svetovalnega procesa. Leta 2009 smo zapisali, da: »Eden izmed temeljnih pogojev za zagotavljanje kakovostne svetovalne dejavnosti za odrasle je tudi ta, da zagotovimo primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo. Primerni prostori so poleg standardov (primernosti za delo) pomembni zato, da je neposredno svetovanje (zasebnost) kakovostno izpeljano; seveda pa ne moremo govoriti o kakovostnem svetovanju, če svetovalni delavec nima na voljo dovolj kakovostnih svetovalnih pripomočkov, ustreznih baz podatkov o možnostih šolanja ipd.« (Možina idr., 2009, str. 27).

Svetovalna dejavnost je namenjena vsem odraslim in poskrbeti je treba za **prostorsko dostopnost** za vse, tudi za gibalno ali senzorično ovirane. Z izrazom prostorska dostopnost je mišljena dostopnost do organizacije, prostorov, namenjenih svetovalni dejavnosti, in tudi drugih skupnih prostorov ter njihove ustrezne prilagoditve. V prostoru, kjer poteka svetovanje, mora biti dostopnost zagotovljena z ustrezno opremo, ki je prilagojena tudi odraslim iz teh skupin odraslih.

Ustrezen **prostor**, posebej namenjen svetovalni dejavnosti, je eden izmed temeljnih pogojev, ki jih mora zagotoviti vsaka organizacija, ki izpeljuje svetovalno dejavnost. Ta mora biti dovolj velik, svetel, ustrezno ogrevan in opremljen tako, da omogoča zasebnost in zaupnost svetovalnega procesa. V njem se morajo odrasli počutiti varno in prijetno. Prostor mora biti dostopen tudi gibalno ali senzorično oviranim odraslim.

Informiranje in svetovanje se izvajata tudi za skupine odraslih, zato mora organizacija imeti na voljo prostore, ki jih lahko uporabi za tovrstno svetovanje. To je lahko drugi večji prostor, na primer učilnica, ki omogočajo izvedbo informiranja in svetovanja večjemu številu odraslih. Za kakovostno svetovalno delo mora biti zagotovljena **oprema**, ki omogoča varen in zaupen svetovalni proces za odraslega pa tudi kakovostno strokovno delo svetovalca. Prostor mora imeti mizo in stole za izvedbo svetovalnega procesa, mizo in stol za svetovalca ter ustrezno opremo, ki omogoča hrambo različnih svetovalnih pripomočkov, orodij in strokovnega gradiva. Prostor mora biti opremljen tako, da zagotavlja kakovosten svetovalni proces vsem odraslim, tudi gibalno in senzorično oviranim.

Ustrezen prostor in primerno opremo je treba zagotavljati tudi pri **delu na terenu**, zagotavljanje teh možnosti pa je odvisno od vrste dela na terenu. Svetovanje na dislokaciji, ki je redna in stalna oblika terenskega dela, največkrat poteka v prostorih partnerskih organizacij (centri za socialno delo, zavodi za zaposlovanje, občinska uprava, knjižnice ipd.). Kljub gostovanju v drugi organizaciji je treba zagotoviti prostor, ki omogoča zasebno in zaupno izvedbo svetovalnega procesa.

Pri svetovanju v sklopu mobilne svetovalne službe, ki poteka v različnih organizacijah občasno in po potrebi, je od gostujoče organizacije težje pričakovati, da bo zagotovila ustrezne prostorske razmere in opremo. Vendar pa se je treba dogovoriti za uporabo prostora, ki bo za občasna individualna svetovanja omogočal dovolj zasebnosti in kakovosten svetovalni proces.

Pri informiranju odraslih po infokotičkih pa mora organizacija zagotoviti najmanj stensko stojalo ali mizo, kjer bodo lahko razstavljeni različni letaki. Če se organizacija odloči za samostojen infokotiček pa prenosno stojnico, na kateri so lahko razstavljeni različni animacijski in promocijski materiali za informiranje odraslih.

Pomemben vstopni dejavnik je tudi ustrezna **informacijsko-komunikacijska tehnologija**, ki omogoča svetovanje na različne načine in v različnih oblikah: telefon, zmožljiv stacionarni ali prenosni računalnik z opremo, ki omogoča uporabo različnih spletnih svetovalnih pripomočkov ter izvajanje svetovanja na daljavo po različnih spletnih orodjih. Ustrezen, zmožljiv prenosni računalnik, ki omogoča uporabo orodij in pripomočkov, ter mobilni telefon sta pogoja, ki ju organizacija mora izpolnjevati, da lahko ponudi kakovostno informiranje in svetovanje odraslim na dislokacijah in mobilnih svetovalnih službah v celotnem lokalnem okolju. Ustrezna in kakovostna internetna povezava pa je temeljni pogoj, ki ga organizacija mora izpolnjevati tudi pri vseh oblikah svetovalnega dela, pri delu na sedežu organizacije, na terenu na dislokacijah ali v sklopu mobilne svetovalne službe.

Drugi del pogojev zajema vire, ki omogočajo kakovostno in strokovno svetovalno obravnavo. Sem štejemo:

- ustrezno **strokovno literaturo**, ki omogoča samoizobraževanje svetovalcev,
- **baze podatkov**, ki so svetovalcu v pomoč pri svetovalnem procesu ter,
- nabor **svetovalnih pripomočkov in orodij**, s katerimi lahko svetovalci izpeljuje poglobljen in kakovosten svetovalni proces.

Strokovna literatura mora zajemati širok nabor različne temeljne literature, priročnikov in drugega strokovnega gradiva z različnih področij, ki je nujno za svetovalčev profesionalni razvoj: s področja svetovanja v IO, andragogike, pedagogike, psihologije, komunikacijskih spretnosti, poznavanja različnih ciljnih skupin odraslih v IO, učenja učenja. Literatura mora biti svetovalcem na voljo v pisni in elektronski obliki. Tako je svetovalcem omogočeno stalno strokovno samoizobraževanje ter sledenje novostim s področja svetovalnega dela v IO.

Baze podatkov, ki jih ima organizacija kot podporo svetovalni dejavnosti, morajo omogočati kakovostne, ažurne, celostne informacije, povezane z izobraževanjem in učenjem. Za to mora imeti v tiskani ali elektronski različici vsaj različne temeljne in nacionalne dokumente, kot so na primer temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih. Svetovalci morajo imeti na voljo tudi regionalne baze, v katerih so različne informacije in podatki o možnostih izobraževanja v lokalnem okolju. Baze podatkov morajo biti dostopne v pisni in elektronski obliki.

Del kakovostnega svetovalnega procesa so tudi **svetovalni pripomočki in orodja**. Ti so različnih oblik in vsebin, na voljo morajo biti v pisni in elektronski obliki, za samostojno uporabo ali ob svetovalčevi pomoči. Organizacija mora zagotoviti čim širši nabor različnih pripomočkov, da se lahko svetovalci sprosti odloča, katerega in v kakšni obliki bo uporabljal pri svetovanju odraslim. Vsebinska področja svetovalnih pripomočkov in orodij, ki jih ima organizacija na voljo, so: izobraževanje, vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenega znanja ter razvoj kariere.

Standardi, kazalniki in merila za področje Prostor, oprema in drugi viri

Izhajajoč iz opisa vsebine področja Prostor, oprema in drugi viri v svetovalni dejavnosti v IO smo opredelili dva standarda kakovosti:

1. Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.
2. Organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je sedem kazalnikov in dvaindvajset primerov meril.

Preglednica 2: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Prostor, oprema in drugi viri

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.	1.1 Prostorska dostopnost	Organizacija zagotavlja dostopnost do prostora za svetovanje za vse odrasle, tudi za gibalno ali senzorično ovirane. Organizacija zagotavlja dostopnost do drugih (skupnih) prostorov za vse odrasle, tudi za gibalno ali senzorično ovirane.
	1.2 Prostor	Na sedežu organizacije je za svetovalno delo zagotovljen poseben prostor, velik najmanj 10 kvadratnih metrov. Prostor svetovalnega središča mora omogočati individualno in zaupno svetovalno delo. Prostor za svetovalno delo omogoča individualno svetovalno delo tudi gibalno ali senzorično oviranim odraslim. Za potrebe skupinskega informiranja in svetovanja na sedežu organizacije je mogoče uporabljati poseben, dovolj velik prostor za večje število udeležencev. Za delo na dislokaciji je zagotovljen prostor, ki omogoča individualno in zaupno svetovalno delo.
	1.3 Oprema	Najnужnejša oprema na sedežu organizacije obsega mizo in stol za svetovalca, omaro, priročno stojalo za gradivo, mizo in več stolov za sprejem odraslih. Opremljenost prostora za svetovanje omogoča svetovalno delo tudi za gibalno ali senzorično ovirane odrasle. Najnужnejša oprema na dislokaciji organizacije obsega mizo in stol za svetovalca ter stole za sprejem odraslih. Najnужnejša oprema za infokotiček je stojalo za letake ali miza in drugo gradivo.
	1.4 Informacijsko-komunikacijska oprema	Najnужnejša informacijsko-komunikacijska oprema na sedežu organizacije obsega: zmogljiv računalnik s tiskalnikom, telefon in mobilni telefon, dobro internetno povezavo, programsko opremo, ki omogoča svetovanje na daljavo ter uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij. Najnужnejša informacijsko-komunikacijska oprema na dislokaciji organizacije obsega: zmogljiv prenosni računalnik, mobilni telefon, dobro internetno povezavo, programsko opremo, ki omogoča uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij. Najnужnejša informacijsko-komunikacijska oprema pri mobilni svetovalni dejavnosti obsega: zmogljiv prenosni računalnik, mobilni telefon, dobro internetno povezavo in programsko opremo, ki omogoča uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij.

2 Organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.	2.1 Strokovna literatura	Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja svetovanja v IO. Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradiva s področja andragogike, pedagogike, psihologije, komunikacijskih spretnosti. Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja poznavanja različnih ciljnih skupin odraslih v IO. Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja učenja učenja.
	2.2 Baze podatkov	Organizacija ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih). Organizacija ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.).
	2.3 Svetovalni pripomočki	Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za izobraževanje (v tiskani in spletni obliki). Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenega znanja (v tiskani in spletni obliki). Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za razvoj kariere (v tiskani in spletni obliki).

3.2 Procesni dejavniki

Procesni dejavniki kakovosti so dejavniki, ki opredeljujejo temeljni proces svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih in vse njegove značilnosti. Kot procesni dejavniki so opredeljena tri področja, ki so opisana v nadaljevanju:²⁶

1. Svetovalni proces,
2. Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja,
3. Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih.

3.2.1 Svetovalni proces (Nevenka Alja Gladek)

Opis področja

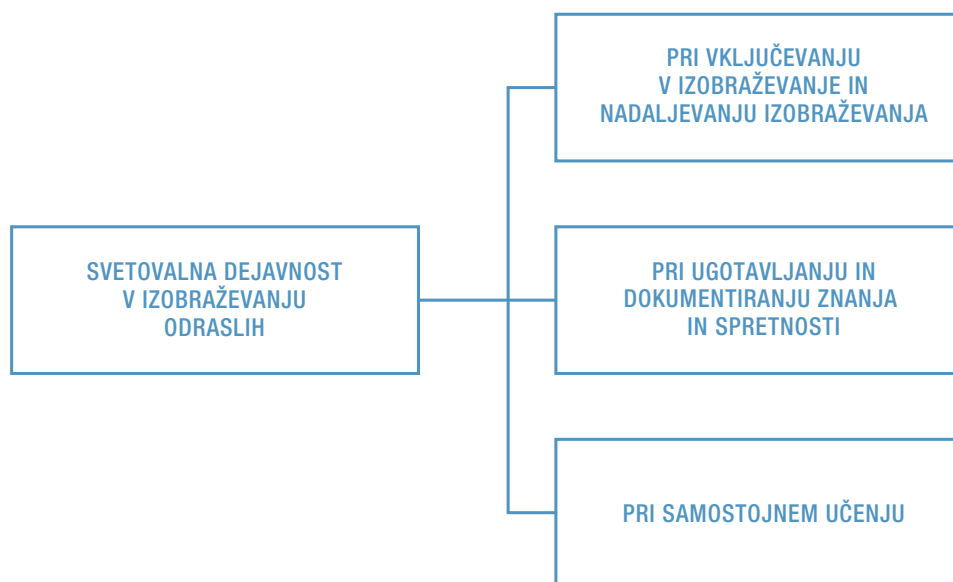
Svetovalni proces je temeljni proces v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih. Je »posebna in zahtevnejša zvrst svetovalnega dela, pri kateri se srečujeta dve osebi, svetovalec in svetovanec, s ciljem, da se s povečevanjem zmožnosti svetovanca uspešneje rešujejo njegovi problemi« (Jelenc Krašovec in Jelenc, 2003, str. 142). Poteka v medsebojni interakciji med odraslim in svetovalcem, ki skupaj raziskujeta položaj in potrebe odraslega ter oblikujeta dogovore o ciljih, obsegu, vsebini, trajanju in načinih izvedbe svetovalnega procesa. Izvaja se v organizacijah na področju izobraževanja odraslih ter zahteva poglobljeno znanje in dobro usposobljenost svetovalcev.

26 S stališča opredelitve treh področij svetovalne dejavnosti v IO po Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), pa bo med procesne dejavnike umeščeno tudi področje Svetovalna dejavnost pri samostojnem učenju. V tem strokovnem priložniku to področje še ni zajeto, ker to ni vsebina svetovalne dejavnosti v projektu ESS Svetovanje za zaposlene v letih 2016–2022.

Temeljne prvine kakovostnega poteka svetovalnega procesa so skupne za vsa tri področja svetovalne dejavnosti, ki so opredeljena v skladu z ZIO-1 (2018) v Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020). To prikazuje tudi naslednja slika (prav tam, 2020, str. 13):

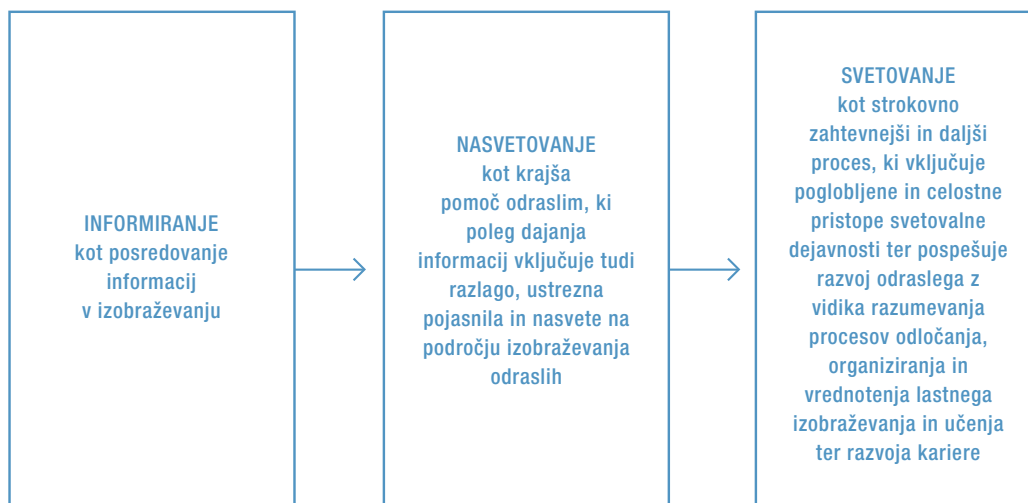
1. svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja,
2. svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti,
3. svetovalna dejavnost pri samostojnem učenju.

Slika 7: Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih, ki se izvaja kot javna služba



V tem priročniku smo v nadaljevanju v skladu z vsebino svetovalne dejavnosti po Javnem razpisu za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022 opredelili standarde kakovosti in kazalnike kakovosti s primeri meril za prvi dve področji. Najprej pa bomo opisali vse temeljne prvine kakovostnega načrtovanja in izpeljevanja svetovalnega procesa.

Glede na potrebe odraslih potekajo različno intenzivne **dejavnosti svetovalnega procesa** (Jelenc Krašovec, 2011, str. 20–23; Smernice, 2020):



Informiranje poteka s krajšimi obravnavami, nasvetovanje pa z nekoliko daljšimi. Svetovanje poteka dlje, praviloma več kot 30 minut (Smernice, 2020).

Svetovalec na podlagi izmenjave informacij v začetku svetovalnega procesa presodi, katera od teh oblik pomoči je glede na problem odraslega optimalna. Poglavitni namen svetovanja v izobraževanju odraslih je namreč pomagati čim več odraslim pri uspešnem učenju in izobraževanju ter jih podpreti pri uresničevanju njihovih kariernih ciljev »v skladu z njihovimi vrednotami, osebnimi zmožnostmi in sposobnostmi za samostojno odločanje« (Jelenc Krašovec, 2011, str. 21).

V svetovalnem procesu v izobraževanju odraslih svetovalec odraslega podpira z izvajanjem vseh **vrst svetovalnega procesa**: pred vključitvijo v izobraževanje, med potekom izobraževanja in učenja ter po njegovem zaključku (Vilič Klenovšek in Klemenčič, 2002). V tem procesu izpeljuje različne svetovalne dejavnosti, s katerimi pomaga odraslemu ovrednotiti različne zorne kote njegovega položaja in ga usposablja za uresničevanje postavljenih ciljev.

Svetovalni proces lahko poteka v strnjeni obliki v sklopu **ene obravnave** ali pa v daljši, bolj poglobljeni obliki, ki je notranje strukturirana v **več obravnavah**. Globina in **strukturiranost svetovalnega procesa** sta odvisni od izhodiščnega problema, potreb odraslega in ciljev, ki si jih postavi. Poglobljen svetovalni proces daje odraslemu občutek namenskosti in usmerjenosti ter spodbuja njegovo sodelovanje s svetovalcem. Če razmere ne omogočajo izvedbe poglobljenega svetovalnega procesa, se lahko svetovanje izpelje tudi na enem srečanju, a za zagotavljanje kakovosti v svetovalni dejavnosti si prizadevamo za izvajanje celostnega in notranje strukturiranega procesa, ki poteka z več obravnavami.

Kadar svetovalni proces poteka z več obravnavami, ima vsaka svoje značilnosti, ki jih svetovalec v izobraževanju odraslih mora upoštevati pri svojem delu:

PRVA OBRAVNAVA

je namenjena spoznavanju odraslega in njegovih potreb oziroma njegovega problema, zbiranju podatkov o njem in njegovem položaju ter predstavljanju informacij o namenu in možnostih svetovanja.

Doseganje ciljev, postavljenih na začetku svetovalnega procesa, in zadovoljstvo odraslih je v veliki meri odvisno od kakovosti stika, ki je navezan pri prvi obravnavi (Jelenc Krašovec, 2011, str. 21–27).

Za navezavo dobrega stika na začetku svetovalnega procesa je poleg strokovnosti pomembna tudi empatičnost svetovalca in njegovo prizadevanje za oblikovanje varnega, pozitivnega ozračja in sodelujočega, enakopravnega odnosa.

Že pri prvi obravnavi naj bi skupaj opredelila cilje svetovalnega procesa, ki jim sledita v nadaljevanju.

NADALJNJE OBRAVNAVE

so namenjene poglobljenemu raziskovanju problema, ki ga ima odrasli, načrtovanju in izvajanju možnih rešitev ter spremljanju korakov odraslega pri uresničevanju zastavljenih ciljev.

Število nadaljnjih obravnav je odvisno od globine problema, lastne aktivnosti in motiviranosti odraslega pa tudi od njegovih življenjskih okoliščin.

Pri izvajanju nadaljnjih obravnav sta pogosto potrebna visoka stopnja svetovalčeve prilagodljivosti (glede časa in prostora) in kombiniranje načinov svetovanja (dopolnjevanje osebnih srečanj s svetovanjem po telefonu, elektronski pošti, spletu).

ZAKLJUČNA OBRAVNAVA

zajema ovrednotenje izobraževanja oziroma učenja, ki ga je opravil odrasli, ovrednotenje svetovalnega procesa in načrtovanje nadaljnjih aktivnosti odraslega v izobraževanju, razvoja njegove kariere in njegovih interesov.

Svetovalni proces se lahko nadaljuje tudi po dokončanem izobraževanju, če je to načrtovano ali je v interesu odraslega.

Pri tem se svetovalni proces ne usmerja le k enemu ozkemu cilju, ampak obravnava odraslega kot posameznika in postavlja njegove potrebe v središče pozornosti. Pristop »po meri svetovanca« oziroma »na svetovanca osredinjen« pristop, poimenovan tudi »nedirektivno« svetovanje, temelji na empatiji, brezkompromisni pozitivni svetovalčevi drži in skladnosti vplivanja svetovalca na odraslega (Jelenc Krašovec, 2011).

Za svetovalni proces, ki se osredotoča na potrebe posameznika, je značilna celostna obravnava. Da bi v svetovalnem procesu dosegli celostnost obravnave odraslih, je potrebno medsebojno povezovanje in usklajevanje več vsebinskih področij (S svetovanjem za zaposlene do večje vključenosti v izobraževanje in usposabljanje, 2019). Svetovalni proces, ki bi se pri obravnavi odraslega usmeril le v informiranje, motiviranje in spodbujanje za izobraževanje, pri tem pa ne bi podpiral njegovega razmišljanja o delu in poklicu, o njegovih interesih in zmožnostih, in mu ne bi pomagal ozavestiti obsega znanja in spretnosti, ki jih je pridobil neformalno in priložnostno, krepil njegove motivacije za doseganje razvojnih korakov in mu pomagal raziskovati različnih možnosti, odraslemu ne bi ponudil celostne obravnave.

Ob tem je pomembno poudariti, da zajema svetovalni proces tudi komponento svetovanja za osebni razvoj, ki ni samostojno področje svetovalne dejavnosti, temveč je vpeto v druga področja in je njihov integralni del (Pavlič, 2018). Vpliv neformalnega izobraževanja odraslih na njihove spretnosti je bil poudarjen v mednarodni raziskavi PIAAC 2016 (Spretnosti odraslih, 2018). Pokazala je, da ima udeležba v neformalnem izobraževanju v Sloveniji pozitiven učinek na spretnosti odraslih, še posebno pri posameznikih z nižjo izobrazbo (Muršak in Radovan, 2018, str. 155). Boljše izide so v raziskavi spretnosti dosegli tisti, ki so bili udeleženi v neformalnem izobraževanju mimo potreb dela. Izobraževanje in učenje, ki nista povezana z opravljanjem poklica, torej pozitivno vplivata na spretnosti odraslih, kar je povezano tudi z njihovim osebnostnim razvojem.

Z upoštevanjem odraslega kot avtonomne in suverene osebe svetovalni proces podpira njegov razvoj na vseh področjih, ki so povezana z njegovim izhodiščnim problemom, od obvladovanja izzivov pri izobraževanju do uresničevanja njegovih poklicnih načrtov in ustreznega vrednotenja različnega znanja in spretnosti, ki jih je že pridobil (Jelenc Krašovec, 2011, str. 21–22). Da bi svetovalni proces potekal v največjo korist odraslega, ki se izobražuje, je na podlagi teh usmeritev potrebno **prožno sodelovanje svetovalcev**, ki delujejo na različnih področjih svetovanja v izobraževanju odraslih (Coordinating guidance and validation, 2019).

Svetovalni proces mora temeljiti na etičnih smernicah svetovalnega dela v izobraževanju odraslih (Vilič Klenovšek, 2011, str. 61–64):

- zaupnost in tajnost osebnih podatkov,
- nepristranskost in objektivnost,
- empatičnost,
- dostopnost in odprtost za vse,
- profesionalno ravnanje glede na vsebino svetovalnega procesa (svetovalec pozna stroko).

V svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih se je v zadnjih letih oblikovalo še nekaj usmeritev, ki se nanašajo na etičnost svetovalne obravnave odraslih. V projektu GOAL so povzeli tele (Kunčič Krapež, 2018):

- osredotočenost na stranko,
- prilagojenost potrebam strank in njihovim osebnim okoliščinam,

- dejavna vloga udeležencev v svetovalnem procesu,
- informiranje udeležencev v kombinaciji z motiviranjem za doseg cilja,
- osebno srečevanje.

V Smernicah (2020) pa so opredeljena tale temeljna načela svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih:

1. dostopnost,
2. prostovoljnost,
3. strokovnost,
4. razvojna usmerjenost,
5. povezovanje in sodelovanje,
6. preglednost in dokumentiranje,
7. kakovost in evalvacija lastnega dela.

Naštete smernice in načela so vodilo za **etično** in **strokovno zanesljivo** delovanje svetovalcev in so najtesneje povezane s kakovostjo izpeljevanja svetovalnega procesa. Standardi, kazalniki in merila kakovosti svetovalnega procesa, predstavljeni v nadaljevanju, se zato opirajo na tiste etične usmeritve, ki so neposredno povezane z izvajanjem svetovalnega procesa.

V svetovalnem procesu je še posebno pomembno spoštovanje **zaupnosti**, ki ne zajema samo odgovornega in zakonitega ravnanja z osebnimi podatki (Vilič Klenovšek in Klemenčič, 2002), temveč tudi ustvarjanje **psihološko varnega okolja**, v katerem je med odraslim in svetovalcem oblikovan spoštljiv in pozitiven odnos. Ta je tesno povezan z zagotavljanjem **enakopravnosti**, **nepristranskosti**, **objektivnosti** in **dejavne vloge odraslega** v svetovalnem procesu. V svetovalni proces vstopa odrasli prostovoljno in **brezplačno**, omogočene so mu ustrezne možnosti za raziskovanje sebe in svojih priložnosti pa tudi podpora za razumevanje lastne odgovornosti pri sprejemanju odločitev.

Svetovalni proces se **prilagaja potrebam posameznika** na več ravneh in na različne načine. Svetovalci in odrasli sodelujeta pri postavljanju **ciljev** in **obsega** svetovanja in se dogovarjata o **trajanju** svetovalnih obravnav. Značilnostim in potrebam odraslih so prilagojeni pristopi, v katerih so posameznikom **jasno in razumljivo predstavljene svetovalne storitve**, zanje so izbrana primerna orodja oziroma **pripomočki**, tudi njihova oblika (tiskana ali digitalna). Svetovalni proces se lahko potrebam odraslih prilagodi tudi z izvedbo bodisi v **individualni** bodisi v **skupinski obliki**.

Posebno pozornost zahteva zagotavljanje dostopnosti in izvajanje svetovanja za ranljive skupine odraslih, za gibalno in senzorično ovirane in tudi za tiste, ki ostajajo na robu zaradi ekonomskih ali socialnih vzrokov ter kulturne in jezikovne različnosti. Za odrasle iz različnih ranljivih skupin je pomembno, da razumejo, kaj jim lahko prinese svetovalni proces in kako jim lahko koristi. Le tako je v svetovanju zagotovljena enakopravnost in nediskriminatorna obravnava vseh.

Prilaganje **načina** izpeljevanja svetovalnih obravnav pomembno povečuje možnost navezovanja in ohranjanja stika z odraslimi. Svetovalni proces največkrat poteka osebno, v neposrednem stiku, kadar pa **osebna srečanja** niso mogoča, se lahko svetovalni proces nadaljuje tudi **po telefonu**, **elektronski** ali **klasični pošti** ali **spletu**.

Svetovanje **na terenu** omogoča širšo prostorsko dostopnost različnim ciljnim skupinam, doseganje specifičnih skupin svetovancev pa lahko podpre tudi svetovanje po sodobnih medijih. K dostopnosti prispeva tudi časovno **prilagajanje**, ki obsega izvajanje svetovalnega procesa v dopoldanskem in popoldanskem času (Možina idr., 2009).

Svetovalni proces mora **temeljiti na strokovnih spoznanjih** in ponuditi odraslim strokovno utemeljene metode in oblike dela, ki ustrezajo namenu svetovanja. Tudi **svetovalni pripomočki**, ki so uporabljeni pri tem, morajo biti utemeljeni na strokovnih spoznanjih ter ustrezati značilnostim in potrebam svetovancev (Vilič Klenovšek in Rupert, 2011, str. 71–75).

K strokovnosti izvajanja svetovalnega procesa spada tudi povezovanje in **usklajevanje različnih področij svetovalnega procesa** med sabo in znotraj organizacije ali z drugimi organizacijami, kadar je to v interesu odraslega (Smernice, 2020).

Poleg poznavanja strokovnih podlag svetovalnega procesa soustvarja svetovalčevo strokovnost tudi njegovo zavedanje meja lastnega znanja, spretnosti in kompetenc: kadar svetovalec ugotovi, da sam ne bo mogel odraslemu zagotoviti vse ustrezne pomoči in podpore, ki jo ta potrebuje, ga **napoti k drugemu svetovalcu ali k organizaciji**, kjer so na voljo specifične storitve. Odprtost za tovrstno povezovanje je še posebno pomembna za odrasle iz različnih ranljivih skupin. Tako svetovalec prožno udejanja skrb za največjo korist odraslega, ki je udeležen v svetovanju.

Če povzamemo: kakovosten svetovalni proces odraslemu pomaga pri uresničevanju njegovih ciljev. Je široko dostopen, poglobljen in celosten ter **izhaja iz posameznikovega že pridobljenega znanja, spretnosti in kompetenc. Utemeljen je na strokovnih spoznanjih in etičnih usmeritvah svetovalnega dela ter poteka v največjo korist odraslega, ki se vanj vključuje in ima v njem dejavno vlogo.**

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Svetovalni proces

Na podlagi vsebine in obsega področja Svetovalni proces smo opredelili štiri standarde kakovosti:

1. Svetovalni proces je osredotočen na posameznikove potrebe.
2. V svetovalnem procesu so zagotovljeni zaupnost, nepristranskost in psihološko varno okolje.
3. Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.
4. Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je osemnajst kazalnikov in osemindvajset primerov meril.

Preglednica 3: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Svetovalni proces

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalni proces je osredotočen na posameznikove potrebe.	1.1 Prilagojenost ciljev in obsega svetovalnega procesa potrebam posameznikov	Svetovalec izvaja svetovalni proces, ki je glede na cilje in po obsegu prilagojen potrebam posameznikov.
	1.2 Jasnost opredelitve svetovalnih storitev za odrasle	Odrasli lahko opišejo, katere svetovalne storitve so jim na voljo in kaj lahko od njih pričakujejo.
	1.3 Vloga odraslih v svetovalnem procesu	Odrasli imajo v svetovalnem procesu dejavno vlogo, ponujene so jim ustrezne možnosti za raziskovanje in razumevanje lastne odgovornosti pri sprejemanju odločitev. Odrasli so obravnavani kot kompetentni, avtonomni posamezniki s pravicami in interesi, ki so postavljeni v središče svetovalnih aktivnosti. Odrasli vstopajo v svetovalni proces prostovoljno.
2 V svetovalnem procesu so zagotovljeni zaupnost, nepristranskost in psihološko varno okolje.	2.1 Psihološko varno okolje za izvajanje svetovalnega procesa	Svetovalci ustvarjajo psihološko varno okolje, v katerem so odrasli obravnavani z empatijo, in navežejo z njimi sodelujoč in enakopraven odnos.
	2.2 Zaupnost pri izvajanju svetovalnega procesa	Svetovalci zagotavljajo odraslim zaupen medsebojni odnos, utemeljen na etičnih smernicah svetovalne dejavnosti.
	2.3 Nepristranskost in objektivnost pri izvajanju svetovalnega procesa	Svetovalci razvijajo z odraslimi spoštljiv odnos brez predsodkov, ki temelji na nepristranskosti in objektivnosti.
3 Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.	3.1 Zanesljivost in utemeljenost svetovalne dejavnosti na strokovnih spoznanjih	Programi in metode dela svetovalcev so utemeljeni na strokovnih spoznanjih.
	3.2 Vrste svetovalnega procesa	Svetovalci izvajajo vse tri vrste svetovalnega procesa: <ul style="list-style-type: none"> • svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, • svetovanje med potekom izobraževanja, • svetovanje po koncu izobraževanja ali učenja.
	3.3 Dejavnosti svetovalnega procesa	Svetovalci izvajajo vse dejavnosti svetovalnega procesa: <ul style="list-style-type: none"> • informiranje, • nasvetovanje, • svetovanje.
	3.4 Področja izvajanja svetovalnega procesa	Svetovalci izvajajo svetovalno dejavnost na več področjih: <ul style="list-style-type: none"> • svetovanje za izobraževanje, • svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, • svetovanje za načrtovanje in razvoj kariere, • svetovanje pri samostojnem učenju. Svetovalci zagotavljajo odraslim podporo pri njihovem osebnostnem razvoju.

3.5	Strukturiranost svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces poteka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • v strnjeni obliki kot ena obravnava ali • v poglobljeni obliki z več obravnavami. <p>Svetovalni proces, ki poteka v poglobljeni obliki z več obravnavami, zajema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prvo obravnavo: osnovno spoznavanje s potrebami in cilji odraslega, medsebojno informiranje, načrtovanje mogočih rešitev; • nadaljnje obravnave: poglobljena svetovalna obravnava s spoznavanjem odraslega, njegovih potreb in interesov, dogovor o uresničevanju rešitev, spremljanje uresničevanja rešitev; • zaključno obravnavo: ovrednotenje svetovalnega procesa, načrtovanje nadaljnjih dejavnosti odraslega za izobraževanje, razvoj kariere ali osebni razvoj, ovrednotenje učnih dosežkov. <p>Svetovalni proces poteka tudi po zaključni obravnavi, če se odrasli in svetovalec tako dogovorita ali je to načrtovano.</p>
3.6	Oblike izvajanja svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces se izvaja v dveh oblikah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individualno ali • skupinsko.
3.7	Uporaba svetovalnih pripomočkov	<p>Svetovalni pripomočki, ki jih uporabljajo svetovalci, so zanesljivi in utemeljeni na strokovnih spoznanjih.</p> <p>Svetovalci prilagajajo uporabo svetovalnih pripomočkov značilnostim in potrebam odraslih.</p> <p>Svetovalni pripomočki se uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.</p> <p>Svetovalci uporabljajo pripomočke v fizični in digitalni obliki.</p>
4	Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.	
4.1	Brezplačnost svetovalnega procesa	Za vse odrasle je svetovalni proces brezplačen.
4.2	Načini izvajanja svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces se izvaja na tele načine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osebno, • po telefonu, • po elektronski in navadni pošti, • po spletu. <p>Svetovalni proces poteka prostorsko:</p> <ul style="list-style-type: none"> • na sedežu organizacije ali • na terenu: na dislokaciji, z mobilno svetovalno dejavnostjo, z informacijsko točko (v drugih organizacijah, podjetjih, knjižnicah, na tematskih dogodkih). <p>Svetovalni proces poteka tudi po medijih:</p> <ul style="list-style-type: none"> • s kontaktno oddajo po radiu, televiziji, • s svetovalnim kotičkom v časniku, • po spletni strani organizacije, • na družbenih omrežjih.
4.3	Časovna dostopnost svetovalnega procesa	Svetovanje je dostopno v dopoldanskem in popoldanskem času.
4.4	Trajanje svetovalnega procesa	Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno problemu in potrebam odraslega.
4.5	Usmerjanje odraslih tudi k drugim virom pomoči	Kadar svetovalec ugotovi, da odraslemu ne bo mogel zagotoviti vse ustrezne pomoči, ga napoti k drugemu izvajalcu, bodisi znotraj organizacije bodisi v drugi organizaciji, ki ponuja specifične storitve, da bi imel odrasli od svetovanja kar največ koristi.

3.2.2 Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja (mag. Tanja Vilič Klenovšek)

Opis področja

Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in pri nadaljevanju izobraževanja je v skladu s Smernicami za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), kot smo opisali že v prejšnji točki (v uvodu pri opisu svetovalnega procesa), eno od treh področij svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba.

V svetovalni dejavnosti pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja daje svetovalec v IO strokovno podporo odraslemu **pri vključevanju v formalno in neformalno izobraževanje**. Svetovalec daje podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo oziroma nadaljevati že začeto izobraževanje. Odraslemu posreduje **celostne informacije o možnostih** izobraževanja v programu osnovne šole za odrasle, v programih srednješolskega, višješolskega in visokošolskega izobraževanja za odrasle, v javnoveljavnih izobraževalnih programih za odrasle, po katerih se ne pridobi javnoveljavna izobrazba, in v različnih neformalnih izobraževalnih programih za odrasle (ki so različni po vsebini, trajanju in načinu izvajanja) ter mu **pomaga pri odločanju**.

Zato je pomembno, da ima svetovalec na voljo vse potrebne informacije o ponudbi formalnega in neformalnega izobraževanja odraslih ter o različnih oblikah učenja, tako o programih kot o izvajalcih (o čemer pišemo pri področju Prostor, oprema in drugi viri). Informacije mora imeti ves čas dostopne, da jih po potrebi v pisni ali elektronski obliki posreduje tudi odraslemu ali mu pove, kje jih lahko sam pridobi. **Baze podatkov** s temi informacijami so lahko nacionalne, regionalne oziroma lokalne pa tudi mednarodne (o možnostih izobraževanja in učenja zunaj Slovenije). Pomembno je, da ima svetovalec na voljo tudi informacije o oblikah **učne pomoči**, ki so namenjene odraslim za odpravljanje ovir in težav, povezanih z izobraževanjem in učenjem (pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje in/ali med potekom). Svetovalec v IO lahko v sklopu izvajanja tega področja svetovalne dejavnosti pomembno prispeva k razvoju in krepitvi kompetence učenje učenja.

V povezavi s podporo pri načrtovanju in razvoju kariere mora imeti na voljo tudi informacije o potrebah na trgu dela, trendih v zaposlovanju, novostih v razvoju kompetenc idr.

Po Smernicah (2020) neposredno svetovalno delo svetovalca v IO pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja zajema:

- »/.../ **spodbujanje in motiviranje** za vključitev v izobraževanje in za nadaljevanje izobraževanja in učenja,
- predstavitev možnosti in strokovno **podporo pri presojanju najustreznejših možnosti** izobraževanja in učenja glede na predhodno izobraževanje in učenje (formalno, neformalno in priložnostno), karierno pot in druge okoliščine,
- strokovno **pomoč pri načrtovanju in organizaciji** izobraževanja in učenja, ki vključuje pripravo načrta izobraževanja in učenja odraslega, načrt odpravljanja učnih težav in drugo,
- **usposabljanje za razvijanje učne zmožnosti, zmožnosti načrtovanja in razvoja kariere** in podobno,

- pomoč **pri odpravljanju situacijskih, dispozicijskih in institucionalnih ovir** za uspešno izobraževanje in učenje,
- spodbujanje in motiviranje za **načrtovanje in razvoj kariere** ter osvetlitev možnosti razvoja kariere, ki so podprte z možnostmi izobraževanja in učenja,
- **spremljanje rezultatov** svetovanja in napredka odraslega.« (prav tam, 2020, str. 29).

Glede na vsebino strokovne podpore svetovalna dejavnost pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja pomembno prispeva **k večji dostopnosti** in **vključenosti** v izobraževanje. Pri tem je še posebno pomembno, da je ta dostopnost zagotovljena odraslim iz ranljivih skupin. Svetovalci odrasle spodbujajo k vključevanju v različne izobraževalne programe, hkrati pa je del tega področja svetovalne dejavnosti tudi **karierno svetovanje**. V Smernicah (2020) je karierno svetovanje v IO opredeljeno kot »/.../ strokovna podpora svetovalca v IO, ki odraslemu pomaga **osvetliti možnosti razvoja kariere**, ki so podprte z možnostmi dodatnega izobraževanja in učenja ter prispevajo k doseganju zastavljenih kariernih ciljev odraslega« (prav tam, 2020, str. 6).²⁷ Pri tem je v sodobni družbi v najširšem pomenu kariera opredeljena kot posameznikova celotna življenjska pot in pomeni razvoj kariere v osebem in poklicnem življenju odraslega.

Za kakovostno izvajanje svetovalne dejavnosti pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja svetovalci uporabljajo tudi ustrezne **svetovalne pripomočke** in orodja – več o tem je napisano pri področju Svetovalni proces.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja

Za področje Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja smo opredelili dva standarda kakovosti:

1. Svetovalci daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo oziroma nadaljevati že začeto izobraževanje.
2. Svetovalci daje celostno strokovno podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljeni so trije kazalniki in štirinajst primerov meril.

²⁷ Strokovni izraz »kariera« pa je v Smernicah (2020) opredeljen v najširšem pomenu kot posameznikova celotna življenjska pot. »Kariera je horizontalno in vertikalno napredovanje odraslega. Razvoj kariere pomeni tudi pridobivanje različnega znanja, spretnosti in izkušenj. To je dejaven proces, katerega sestavni del so različne oblike učenja in dela.« (prav tam, 2020, str. 6).

Preglednica 4: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo ali nadaljevati že začeto izobraževanje.	1.1 Strokovna podpora odraslemu za vključitev na novo ali za nadaljevanje že začetega izobraževanja	<p>Svetovalec ima izdelane pristope in orodja, da odraslega spodbuja in motivira za vključevanje v izobraževanje in nadaljevanje izobraževanja.</p> <p>Svetovalec predstavlja različne možnosti za vključitev in nadaljevanje izobraževanja.</p> <p>Svetovalec daje odraslemu podporo pri presojanju najustreznejših možnosti izobraževanja in učenja glede na prejšnje izobraževanje in učenje ter druge izkušnje in okoliščine.</p> <p>Svetovalec daje strokovno pomoč pri načrtovanju in organizaciji izobraževanja in učenja, ta zajema pripravo načrta izobraževanja in učenja odraslega, načrt odpravljanja učnih težav in drugo.</p> <p>Organizacija organizira usposabljanje za razvijanje učne zmožnosti (kompetence učenje učenja).</p> <p>Svetovalec pomaga pri odpravljanju situacijskih, dispozicijskih in institucionalnih ovir za uspešno izobraževanje in učenje.</p> <p>Svetovalec uporablja ustrezne svetovalne pripomočke.</p>
	1.2 Dokumentiranje strokovne podpore odraslemu pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>
2 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere.	2.1 Strokovna podpora odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere	<p>Svetovalec uporablja različne svetovalne pripomočke in pristope za podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere (osebne in poklicne).</p> <p>Organizacija organizira usposabljanja za razvijanje zmožnosti načrtovanja in razvoja kariere.</p> <p>Svetovalec pomaga odraslemu pri pripravi kariernega načrta.</p> <p>Iskanje ustreznih izobraževalnih možnosti.</p>

3.2.3 Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti (Vera Mlinar)

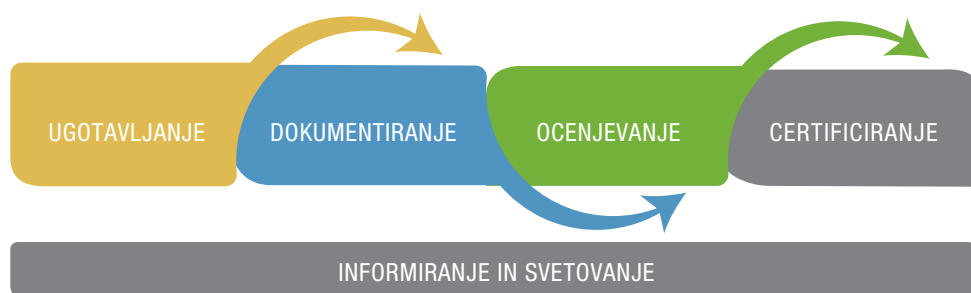
Opis področja

Razvijanje in vpeljevanje postopkov vrednotenja formalno, neformalno in priložnostno pridobljenega znanja v prakso izobraževanja odraslih je pomemben dejavnik razvoja vseživljenjskega učenja in družbe znanja. Še posebno pomembno je vrednotenje in priznavanje znanja in spretnosti, pridobljenih v neformalnem izobraževanju in priložnostnem učenju, saj omogoča, da se vrednoti in priznava vse učenje ne glede na življenjsko obdobje in učno okolje, to pa omogoča tudi večjo učinkovitost izobraževalnega sistema. Hkrati za posameznika lahko pomeni krajši čas, potreben za pridobitev določene izobrazbe ali kvalifikacije ter je motivacijski dejavnik za vključevanje v programe izobraževanja in učenja – zagotavlja namreč, da so ti pripravljene tako, da upoštevajo že pridobljene učne izkušnje učečega se, predvsem pa omogoča pridobitev ekonomskega in socialnega priznanja vlaganja v te načine učenja.

V evropskih dokumentih s področja izobraževanja odraslih in vseživljenjskega učenja ima vrednotenje in priznavanje neformalnega učenja in izkušenj pomembno mesto. Na primer v dokumentu Poti izpopolnjevanja: nove priložnosti za odrasle (EK, 2016) je priporočilo, da se odraslim »/.../ ponudijo priložnosti, da se zanje izvede ocenjevanje, npr. v obliki presoje znanj in spretnosti, da se ugotovijo obstoječa znanja in spretnosti ter potrebe po izpopolnjevanju« (prav tam, 2016, str. 14).

Strateška in strokovna priporočila za vrednotenje znanja in spretnosti, pridobljenih v neformalnem izobraževanju ter pri priložnostnem učenju, na evropski ravni pripravlja tudi Evropski center za razvoj poklicnega usposabljanja (v nadaljnjem besedilu Cedefop), ki je leta 2015 objavil nove Evropske smernice za vrednotenje neformalnega in priložnostnega učenja (European guidelines for validating non-formal and informal learning, 2015). V teh smernicah je postopek vrednotenja opredeljen kot proces štirih faz, to ponazarjamo z naslednjo sliko (prav tam, 2015, str. 14).

Slika 8: Faze postopka vrednotenja že pridobljenega znanja



V vseh strokovnih priporočilih, pa tudi v Cedefopovih (2015), je poudarjeno, da mora biti uporabnikom v vseh fazah procesa omogočeno informiranje in svetovanje, ki se začne že pred vključitvijo v postopek vrednotenja s podajanjem vseh najpomembnejših informacij o poteku tega. Uporabnikom je treba zagotoviti pomoč, svetovanje in usmerjanje tudi na začetku postopka, med ugotavljanjem in dokumentiranjem, ocenjevanjem in ob koncu v fazi certificiranja (priznavanja), v kateri sta pomembna svetovanje in usmerjanje v povezavi z rezultati vrednotenja in nadaljnimi možnostmi.

V Sloveniji smo z ZIO-1 (2018) določili, da je svetovalna dejavnost za prvi dve fazi celostnega procesa vrednotenja, za ugotavljanje in dokumentiranje, vpeta v javno službo na področju izobraževanja odraslih. S Smernicami za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), pa so opredeljene strokovne usmeritve, kaj vse obsega svetovalna dejavnost na tem področju. V Smernicah je zapisano, da: »**V svetovalni dejavnosti pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti** svetovalec v IO nudi strokovno podporo pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, pridobljenih v formalnem in neformalnem izobraževanju ter priložnostnem učenju, ki sta prvi dve fazi procesa vrednotenja (drugi dve sta ocenjevanje in certificiranje). V tem procesu odrasli v sodelovanju s svetovalcem v IO ugotavlja in ozavešča, katero znanje in spretnosti že ima ter jih je pridobil v formalnem in neformalnem izobraževanju in priložnostnem učenju. Svetovalec v IO usmerja odraslega pri zbiranju in urejanju dokumentacije o učnih izidih, ki jih je pridobil po formalnih, neformalnih in priložnostnih poteh izobraževanja, učenja in dela. Pri tem sta poudarjeni aktivna vloga odraslega in aktivna vloga svetovalca v IO, ki odraslega vodi skozi proces in mu predstavi možnosti uporabe rezultatov tega procesa pri nadaljnjem izobraževanju in razvoju kariere.« (prav tam, 2020, str. 16).

V fazi ugotavljanja odrasli sam oziroma v sodelovanju s svetovalcem v IO ugotavlja in ozavešča, katero znanje in spretnosti ima. Pri tem izhaja iz namena in ciljev, zaradi katerih se je odločil, da sodeluje v tem postopku. V fazi dokumentiranja pa odrasli v sodelovanju s svetovalcem v IO zbira in ureja dokumentacijo o učnih izidih, ki jih je pridobil v formalnem in neformalnem izobraževanju ter pri priložnostnem učenju. Dokazila o učnih izidih so lahko različnih oblik in vsebin (prav tam, 2020, str. 30).

Strokovna podpora svetovalca v IO zagotavlja odraslemu strokovno podporo v obeh fazah in zajema:

- »spodbujanje in motiviranje odraslega, da se vključi v proces ugotavljanja in dokumentiranja,
- spodbujanje in motiviranje, da je aktiven pri zbiranju dokazil in druge dokumentacije,
- analizo dokumentacije,
- vodenje odraslega skozi proces obeh faz,
- zbiranje in urejanje dokumentacije ter sodelovanje pri presoji o njeni ustreznosti glede na namen in cilje procesa vrednotenja,
- predstavitev in spodbujanje uporabe sodobnih spletnih in elektronskih orodij,
- napotitev v formalne postopke priznavanja pri pooblaščenih izvajalcih (v ocenjevanje in certificiranje),
- predstavitev možnosti uporabe rezultatov tega procesa pri nadaljnjem izobraževanju (za lažje vključevanje v nadaljnje izobraževanje, za prilagodljivejše načine pridobivanja temeljnih in poklicnih zmožnosti) in razvoju kariere (za nove poklicne in osebne priložnosti)« (prav tam, 2020, str. 30).

Poleg opisanih strokovnih usmeritev po Smernicah (2020) moramo še zapisati, da na ACS v razvojnih projektih v letih 2009–2022 pri razvijanju procesa vrednotenja že pridobljenega znanja in spretnosti odraslih vključujemo tudi tretjo fazo, ocenjevanje. Pri tem gre za »neformalno« ocenjevanje že pridobljenega znanja in spretnosti v skladu z opredeljenimi priporočili in načeli formativnega ocenjevanja znanja odraslih (V. Mlinar, 2019), da bi v fazi ocenjevanja odrasli z ocenjevanjem in samoevalvacijo pridobil povratno informacijo o razvitosti znanja in spretnosti oziroma določene kompetence.

Povratna informacija ima lahko dve vlogi: lahko pomaga odraslemu odpraviti vrzeli in nadgraditi ovrednoteno kompetenco ali pa se oblikuje kot mnenje, ki ga odrasli lahko priloži v drugih postopkih – pri iskanju zaposlitve, vpisu v izobraževanje, tudi v formalnih postopkih vrednotenja ipd.

Ob hitrem razvoju in širjenju pristopov vrednotenja že pridobljenega znanja odraslim v evropskem prostoru poročila o razvoju postopkov vrednotenja v evropskih državah kažejo, da se je od leta 2014 zvečalo tudi število sprejetih sistemov za zagotavljanje kakovosti, ki so oblikovani samo za področje vrednotenja. Število držav, ki so se premaknile od splošnih določil kakovosti k specifičnim opredelitvam kazalnikov kakovosti za področje vrednotenja, se je od leta 2014 več kot podvojilo – s šest na petnajst. To lahko kaže tudi na to, da ima področje vrednotenja posebnosti, ki zahtevajo opredelitev specifičnih kazalnikov kakovosti (CEDEFOP, EC, 2019).

Tudi na Andragoškem centru Slovenije ob razvijanju postopka vrednotenja znanja odraslih razvijamo presojanje in razvijanje kakovosti na tem področju. Leta 2017 smo pripravili prva Izhodišča za dopolnitev kazalnikov kakovosti v dejavnosti središč ISIO za ugotavljanje in vrednotenje že pridobljenega znanja odraslih. Takrat opredeljene standarde kakovosti in kazalnike smo tokrat znova pregledali in jih posodobili ter umestili v ta priručnik tisti del, ki je del svetovalne dejavnosti pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja ter spretnosti odraslih, ki se v skladu z ZIO-1 izvaja kot javna služba.

Ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti že pridobljenega znanja izhaja iz različnih **namenov** ali ciljev odraslega. Poleg dveh namenov, to je za vključitev v formalno izobraževanje ali za vključitev v postopek pridobitve nacionalne poklicne kvalifikacije (NPK), so pri odraslem pomembni tudi drugi nameni (izhodi) ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti, saj izhajajo iz različnih potreb in vlog, ki jih imajo odrasli v delovnem in osebnem življenju, in sicer za (glej tudi gradivo ACS, 2011):

- večjo prožnost in mobilnost na trgu dela,
- zvečanje zaposljivosti,
- razvoj ali spremembo poklicne kariere,
- ovrednotenje znanja in spretnosti za lastni interes, za sprejemanje različnih odločitev posameznika v poklicnem in osebnem življenju,
- usmerjanje in svetovanje za različne možnosti nadaljnjega izobraževanja.

Najpomembnejše je, da svetovalec pred ugotavljanjem in dokumentiranjem pri vsakem odraslem ugotovi njegov **osebni namen** za vključitev v postopek. Pri tem izhaja iz njegovih motivov, želja, ciljev, ki jih želi doseči, ter pridobljenih učnih in drugih izkušenj. Pomembno pa je, da ob tem svetovalec dobro pozna tudi izobraževalno ponudbo ter zahteve in potrebe trga dela v lokalnem okolju.

Ne glede na to, v kateri fazi posameznik vstopa ali izstopa iz procesa vrednotenja, je vedno pomembno, da je **odrasli tisti, ki je v središču** postopka vrednotenja. Sam se odloča, v kateri fazi bo v postopek vstopil in kdaj ga bo zapustil, sprejema odločitev o tem, s kakšnim namenom bo v postopek vstopil ter za kakšen namen bo uporabil rezultate postopka in komu bodo ti dostopni.

Najpomembnejši vidik kakovosti svetovalne dejavnosti pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih je, da so vse **aktivnosti v obeh fazah izpeljane v skladu s strokovnimi priporočili**.

Temeljni namen postopkov vrednotenja je namreč narediti kompetence ne glede na to, kje so bile te pridobljene, vidne, še posebno pa je pomembno, da se odrasli njihovega pomena tudi začnejo zavedati. Pomembno vlogo imata ustrezna izbira in uporaba **pripomočkov in metod**, pri tem pa je pomembno dvoje:

- da **se kombinira** raba različnih metod in pripomočkov, da se pridobi čim bolj celostna slika o usposobljenosti odraslega;
- da **se uporabljajo deklarativne metode** in pripomočki, ki odraslemu omogočajo razmislek o učnih aktivnostih, predvsem pa o kompetencah, ki jih je pri tem razvil.

Refleksija o učnih aktivnostih in predvsem učnih izidih je tista, ki vsaki izbrani metodi in orodju da naravo deklarativnosti. Predvsem pa je pomembno, da z deklarativnimi metodami in orodji, torej takimi, ki odraslemu omogočajo razmislek o njegovih učnih aktivnostih in učnih izidih teh, odrasli vse tisto, kar se je naučil, ozavešči in mu da pravo vrednost – ne glede na okolje, v katerem je učenje potekalo.

V zadnjem času pa se pri rabi metod in orodij spodbuja tudi k **rabi teh v digitalni obliki**. Tudi v tematskem poročilu o razvoju vrednotenja v evropskih državah (Messerer, 2019) je navedeno, da digitalizacija prinaša nove priložnosti tudi v neformalnem in priložnostnem izobraževanju in učenju. Uporaba samoevalvacijskih spletnih orodij je v evropskih državah precej razširjena in narašča. V sklopu številnih projektov in pobud se razvijajo predvsem orodja, namenjena ugotavljanju in dokumentiranju kompetenc, razvita orodja pa lahko zajemajo tudi ocenjevanje.

Da bi prej opisane usmeritve ustrezno dosegli, mora biti svetovalec dobro strokovno usposobljen, izpeljani postopki pa tudi ustrezno **dokumentirani**. Standarde kakovosti za dobro usposobljenost smo za obe področji svetovalne dejavnosti opisali pri osebju, na tem mestu pa poudarjamo pomen dokumentiranja in s tem zagotavljanja večje preglednosti ter veljavnosti rezultatov ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti

Za področje Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju ter dokumentiranju znanja in spretnosti smo opredelili dva standarda kakovosti:

1. Svetovalci izvajajo postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti v skladu s strokovnimi opredelitvami izpeljave postopka.
2. Postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih je dokumentiran in pregleden.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljeni so štiri kazalniki in sedemnajst primerov meril.

Preglednica 5: Standardi kakovosti, kazalniki in primeri meril za področje Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri vključitvi v postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti.	1.1 Namen ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec v uvodnem pogovoru z odraslim ugotovi njegov namen za vključitev v ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslih.</p> <p>Organizacija informira in promovira (različne) namene ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih.</p>
	1.2 Potek postopka ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec pri svojem delu uporablja vsaj en strokovni dokument, v katerem je opisan postopek ugotavljanja in dokumentiranja.</p> <p>Svetovalec uporablja različne pristope (motivira, spodbuja) za podporo pri ugotavljanju znanja in spretnosti, ki jih je odrasel pridobil v različnih okoliščinah – pri izobraževanju in učenju, z delovnimi izkušnjami, s prostočasnimi dejavnostmi idr.</p> <p>Svetovalec daje podporo pri pripravi in zbiranju dokazil.</p> <p>Svetovalec po potrebi pri ugotavljanju skladnosti znanja, spretnosti in kompetenc odraslega z zahtevami v obliki standardov znanja ali zapisanih učnih izidov, k sodelovanju povabi zunanje strokovnjake.</p> <p>Svetovalec uporablja (vsaj tri) različne pripomočke in metode za ugotavljanje in dokumentiranje, prednost pa daje deklarativnim metodam.</p> <p>Svetovalec v postopku z enim odraslim uporablja kombinacijo različnih pripomočkov in metod.</p> <p>Svetovalec spodbuja odraslega k uporabi digitalnih pripomočkov in mu pri tem pomaga.</p>
	1.3 Povratna informacija in mnenje	<p>Svetovalec na podlagi ocene razvitosti kompetence podaja povratno informacijo odraslemu ali zanj pripravi pisno mnenje.</p> <p>Svetovalec ima jasno in razumljivo opredeljena merila za ovrednotenje kompetenc odraslega, na podlagi teh pripravi mnenje.</p> <p>Svetovalec pozna in uporablja vsaj eno strokovno gradivo z opisom podajanja povratne informacije ali priprave mnenja o razvitosti kompetenc.</p> <p>Svetovalec predstavlja odraslemu možnosti uporabe rezultatov ugotavljanja in dokumentiranja po končanem postopku.</p> <p>Svetovalec spodbuja in motivira odraslega za vključitev v formalne postopke priznavanja, če je to smiselno.</p>
	1.4 Dokumentiranje strokovne podpore pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslega v obliki obrazcev, primerov dobrih dokazil, primerov dobrega mnenja ipd.</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti za vsakega udeleženega odraslega.</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>

3.3 Izstopni dejavniki

Izstopni dejavniki kakovosti opredeljujejo končni cilj dejavnosti, njene rezultate in učinke. Kot izstopna dejavnika sta opredeljeni dve področji, ki sta opisani v nadaljevanju:

1. Rezultati in
2. Učinki.

3.3.1 Rezultati (Urška Pavlič)

Opis področja

V strukturi področij kakovosti smo opredelili dva izstopna dejavnika, Rezultate in Učinke svetovanja, pri čemer razumemo rezultate kot neposredne rezultate svetovalne dejavnosti v organizaciji, učinke pa kot merjenje posledic, tj. učinkov, ki jih imajo rezultati za posameznega odraslega, ožje in širše okolje. S stališča posameznika to pomeni, da je rezultat to, kar ta dobi od svetovalne storitve (npr. informacija, nasvet, usposobljenost za reševanje svojega problema), in tudi, ali je prišlo do vključitve v izobraževanje in ali je bil rešen problem, povezan z izobraževanjem. Z zornega kota organizacije pa na primer, koliko svetovalnih storitev je bilo opravljenih, koliko odraslih je prejelo storitev, koliko odraslih je bilo vključenih v izobraževanje in drugo (Možina idr., 2009).

Rezultati in učinki zajemajo dejavnike, ki lahko neposredno pokažejo, ali storitve svetovalnega središča dosegajo **cilje dejavnosti** oziroma opisujejo same cilje dejavnosti. Rezultati in učinki so tisti, s katerimi argumentiramo izvajanje storitev, opisujejo in navajajo koristi svetovanja oziroma odgovarjajo na vprašanje, kaj družba, financer, stroka, posameznik pridobijo od svetovalnih storitev. Zato je nujno, da rezultate spremljamo in merimo oziroma evalviramo, pri tem pa moramo pozorni na kvantitativni in kvalitativni vidik rezultatov.

Rezultati svetovanja so tesno povezani in odvisni od več dejavnikov oziroma od vseh dejavnikov, predstavljenih v tem modelu kakovosti, še posebno pa od tistih, ki so zajeti v standardih, kazalnikih in primerih meril na področju Svetovalni proces.

Značilnost svetovalnega procesa je prilagojenost ciljev in obsega svetovalnega procesa potrebam posameznikov; od tega, kako se bo prilagodil svetovalni proces, pa so odvisni tudi njegovi rezultati. Ti se razlikujejo tudi glede na vrsto svetovalnega procesa (svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med potekom izobraževanja ali po zaključku izobraževanja ali učenju) –ali gre za informiranje, nasvetovanje, svetovanje ali katero drugo dejavnost svetovanja, neposredno so povezani s področjem oziroma vsebino svetovanja (ali gre za svetovanje za krepitev kompetence učenje učenja, svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti ali svetovanje za načrtovanje in razvoj kariere). Na rezultat svetovanja bo vplivalo tudi to, kako je bilo svetovanje strukturirano (eno srečanje ali več) in kako je bil odrasli udeležen v njem (individualno ali skupinsko, v živo, po telefonu, pisno, na terenu itn.) ter koliko in kateri svetovalni pripomočki so bili uporabljeni v svetovalnem procesu.

Organizacija zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja, posebno pozornost pa namenja skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči pri izobraževanju in učenju. Kakovost dela svetovalnega središča se kaže v številu in vrsti svetovalnih storitev ter številu in strukturi (po spolu, izobrazbi, zaposlitvenem statusu itn.) **vključenih odraslih, obsegu vključenosti ranljivih skupin prebivalstva** in

vklučenosti prednostnih skupin glede na potrebe lokalnega in regionalnega okolja.

Na prvem mestu je svetovanje za izobraževanje, zato si mora to prizadevati za **vklučitev posameznika v izobraževanje in učenje** kot osrednji rezultat svetovanja. Svetovalna podpora v izobraževanju odraslih **vklučuje še vklučitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti ter načrtovanje in razvoj kariere**. To pomeni, da je bilo v procesu svetovanja dokumentirano že pridobljeno znanje, pripravljena zbirna mapa dosežkov (portfolijo) ali mnenje o ovrednotenih kompetencah. Merilo kakovosti na področju ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti je lahko število vklučitev v postopke za pridobitev drugih certifikatov pa tudi izpeljava prilagoditev izobraževanja posamezniku, ki so rezultat teh postopkov. V sklopu načrtovanja kariere gre lahko za pridobitev informacije o možnostih razvoja kariere, izdelavo življenjepisa, pisanje prijave na delovno mesto in/ali oblikovanje kariernega načrta.

Ob tem je za kakovost svetovalnega procesa pomembno, da so odrasli s kakovostjo svetovalnih storitev **zadovoljni** oziroma da svetovanje **pripomore k rešitvi problema**, zaradi katerega so storitev poiskali.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Rezultati

Za področje Rezultati smo v nadaljevanju opredelili en standard kakovosti:

1. Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.

V preglednici v nadaljevanju so opredeljeni kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je šest kazalnikov in štiriindvajset primerov meril.

Preglednica 6: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Rezultati

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.	1.1 Število in vrsta storitev	Število storitev na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO. Vrste izpeljanih storitev (individualne in skupinske obravnave) so v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
	1.2 Število in struktura vključenih odraslih	Število vključenih odraslih na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO. Sestava vključenih odraslih po spolu glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji. Odstotek odraslih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo, glede na izobrazbeno sestavo prebivalstva v regiji. Odstotek vključenih brezposlenih glede na odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. Odstotek vključenih odraslih, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe) glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji.
	1.3 Vključitev v izobraževanje in učenje	Vključen odrasli je pridobil informacije o izobraževalnih možnostih. Vključen odrasli je pripravil osebni izobraževalni načrt (OIN). Število vključitev v programe za dvig izobrazbene ravni. Število vključitev v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni). Število vključitev v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc. Število vključitev v postopke za pridobitev NPK/TPK.
	1.4 Vključitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti	V procesu svetovanja je bilo dokumentirano že pridobljeno znanje. V procesu svetovanja je bila pripravljena zbirna mapa dosežkov (portfolijo). V procesu svetovanja je bilo pripravljeno mnenje o ovrednotenih kompetencah. Število vključitev v postopke za pridobitev drugih certifikatov. Izpeljane so bile prilagoditve izobraževanja posamezniku.
	1.5 Načrtovanje in razvoj kariere	Vključen odrasli je pridobil informacije o možnostih razvoja kariere. V procesu svetovanja je bil izdelan življenjepis. V procesu svetovanja je bila napisana prijava za delovno mesto. V procesu svetovanja je bil izdelan karierni načrt.
	1.6 Zadovoljstvo vključenih odraslih s svetovalnim procesom	Vključeni odrasli so zadovoljni s storitvami. Svetovanje je prispevalo k rešitvi problema.

3.3.2 Učinki (Urška Pavlič)

Opis področja

Učinki svetovanja so eno od dveh področij kakovosti, ki smo jih v strukturi področij opredelili kot izstopna dejavnika (drugo področje so Rezultati), v odnosu do rezultatov (to so neposredni rezultati svetovalne dejavnosti organizacije) pa jih razumemo kot merjenje posledic, tj. učinkov, ki jih imajo rezultati za posameznega odraslega, ožje in širše okolje.

Tako področje Rezultati kot Učinki so pravzaprav končni cilj svetovalne dejavnosti, njihovo spremljanje in merjenje pa se v praksi izkažeta kot zelo zahtevna, še posebno, ko gre za evalvacijo zadnjih. Za učinke velja, da se pokažejo v daljšem časovnem obdobju (to pomeni, da je treba spremljanje in merjenje izvajati v več časovnih intervalih in daljše obdobje); največkrat gre za kvalitativne in manj kvantitativne elemente oziroma učinke, ki jih želimo zajeti in prepoznati s spremljanjem in merjenjem, pri tem pa se ne moremo izogniti sovplivanju drugih dejavnikov.

Kljub izzivom, s katerimi se soočamo ob merjenju učinkov (in tudi rezultatov) svetovanja,²⁸ menimo, da je za kakovost svetovalne dejavnosti pomembno, da organizacija spremlja in evalvira njene učinke saj s tem ne le evalvira in izboljšuje svoje delovanje, temveč tudi vse deležnike spodbuja k razmisleku o doseganju ciljev in namenov dejavnosti.

Pri načrtovanju merjenja in njegovi izpeljavi si lahko pomagamo s temile vprašanji:

- Zakaj bomo merili (za načrtovanje dela, preverjamo doseganje ciljev na ravni posameznika/organizacije/financerja/države)?
- Kaj bomo merili (rezultate/učinke, kvantitativni/kvalitativni vidik)?
- Kdaj bomo merili (ob vstopu v svetovanje, med procesom, ob zaključku svetovanja, po zaključku svetovanja)?
- Kako bomo merili (vzorec ali vsi udeleženci, izbira metod, odločitev o pristopu)?
- Kdo bo meril (svetovalci sami, izvajalska organizacija, sorodna organizacija, financer in/ ali stroka, kombinacija)?

Z odgovori na ta vprašanja se bo jasno oblikoval namen merjenja, iz tega pa bomo izhajali pri določanju, katere podatke iz spremljanja potrebujemo ter katere metode in pristope naj uporabimo za merjenje.

V tem gradivu izhajamo iz opredelitve učinkov svetovalne dejavnosti, kot so bili opredeljeni v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (2009), in sicer jih razumemo kot posledice, ki nastanejo pri posamezniku in v družbi zaradi svetovalnih storitev – ali je svetovalna storitev pomagala, da je posameznik rešil svoj problem in si tako pridobil potrebno novo znanje, novo izobrazbo, zaposlitev itn.

Kakovost svetovalne dejavnosti se kaže v tem, ali dejavnost **pomembno pripomore k povečani udeležbi odraslih v vseživljenjskem učenju**, to pomeni, da odraslemu pomaga in ga podpira pri odločitvi za izobraževanje ali učenje, neposredno pripomore k povečani informiranosti odraslih o možnostih izobraževanja in učenja, posredno pa tudi k zvišanju izobrazbene ravni v družbi.

28 O merjenju rezultatov in učinkov svetovanja smo pisali v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (2009) in Stokovnih merilih za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja (2018).

Svetovalna dejavnost tudi pripomore k povečanju učne uspešnosti in zmanjšanju osipa s tem, da odraslem pomaga pri uspešnem dokončanju izobraževanja in odpravi učnih težav. To pozitivno vpliva na to, da se posameznik zaveda vrednosti svojega znanja, kar izboljša njegovo samopodobo pa tudi njegove možnosti za zaposlitev.

Učinki kakovostne svetovalne dejavnosti se kažejo tudi s **krepitevijo položaja odraslih na trgu dela**, bodisi kot zavedanje kariernih ciljev in razvoj kariere, večje zadovoljstvo pri delu, izboljšanje zaposljivosti (zaposlitev, menjava službe, napredovanje na delovnem mestu) ali višja plača, če pogledamo s stališča odraslega, bodisi kot bolj kakovostno opravljanje dela in uporaba ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc pri delu, manj bolniških odsotnosti, manjša fluktuacija in večja pripadnost podjetju, če pogledamo še z delodajalčevega zornega kota.

Pomembni učinki svetovalne dejavnosti se kažejo tudi **z osebno rastjo in razvojem udeleženih odraslih ter krepitevijo socialnih vezi** in aktivnim **delovanjem v skupnosti**. Poleg večje samozavesti in samoučinkovitosti²⁹ ter motiviranosti odraslih za spremembe in izobraževanje – ki bi jih umestili med pozitivne učinke na posameznike – svetovalna dejavnost tudi krepi delovanje (in prepoznavnost) organizacije v družbi, predvsem s tesnejšim sodelovanjem med različnimi deležniki, to pa pripomore tudi k poznavanju različnih organizacij v okolju.

Standardi kakovosti, kazalniki in primeri meril za področje Učinki

Za področje Učinki smo opredelili en standard kakovosti:

1. Organizacija spremlja in evalvira učinke svetovalne dejavnosti.

V preglednici v nadaljevanju so opredeljeni kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je pet kazalnikov in devetindvajset primerov meril.

²⁹ Opredelitev samoučinkovitosti po Baduri: »/.../ prepričanja v posameznikovo lastno zmožnost organiziranja in izvajanja določenih vedenj, ki so potrebna za uspešno spoprijemanje z dano situacijo«. Gre za »prepričanja o lastni zmožnosti mobiliziranja motivacije, kognitivnih virov in ustreznih postopkov akcij, potrebnih za spoprijemanje z danimi zahtevami situacije« (Bandura, 1997, Wood in Bandura, 1989, v Fesl Martinčević, 2004, str. 80).

Preglednica 7: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Učinki

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija spremlja in evalvira učinke svetovalne dejavnosti.	1.1 Vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje	<p>Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.</p> <p>Svetovalna dejavnost prispeva k boljši splošni informiranosti o izobraževalni ponudbi.</p> <p>Svetovalna dejavnost prispeva k dvigu splošne izobrazbene ravni.</p>
	1.2 Učna uspešnost in zavedanje lastnega znanja	<p>Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri odpravi učnih težav.</p> <p>Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k zavedanju vrednosti lastnega znanja odraslega.</p> <p>Svetovalna pomoč je zvečala učno uspešnost odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k izboljšani zaposljivosti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je prispevala k uporabi ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc odraslih pri delu.</p>
	1.3 Krepitev položaja odraslih na trgu dela	<p>Svetovalna pomoč je prispevala k zavedanju o kariernih ciljih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k razvoju kariere odraslega.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k bolj kakovostnemu opravljanju dela odraslega.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k uporabi ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc odraslih pri delu.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k večji produktivnosti dela odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k zmanjšanju bolniških odsotnosti.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k manjši fluktuaciji na delovnem mestu.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k večji pripadnosti podjetju.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k večjemu zadovoljstvu pri delu.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k boljši zaposljivosti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k povišanju plače.</p>
	1.4 Osebnostna rast in razvoj	<p>Svetovalna pomoč je pripomogla k povečanju samozavesti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k povečanju samoučinkovitosti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k osebni rasti odraslih.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k doseganju zastavljenih ciljev odraslih (oziroma vztrajanju na poti k cilju).</p> <p>Svetovalna pomoč je prispevala k večji motiviranosti odraslih za spremembe in izobraževanje.</p> <p>Svetovalna pomoč je prispevala k povečanju proaktivnosti odraslih.</p>
	1.5 Krepitev socialnih vezi in dejavno delovanje v skupnosti	<p>Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri socialnem vključevanju.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla pri poznavanju organizacij v lokalnem okolju.</p> <p>Svetovalna pomoč je pripomogla k tesnejšemu sodelovanju med različnimi deležniki.</p>

3.4 Prečni dejavniki

Prečni dejavniki kakovosti so tisti dejavniki, ki na kakovost svetovalne dejavnosti vplivajo v vseh fazah procesa. Kot prečni dejavniki so opredeljena štiri področja, opisana v nadaljevanju:

1. Vodenje in upravljanje,
2. Ugotavljanje potreb in promocija,
3. Partnerstvo,
4. Presojanje in razvijanje kakovosti.

3.4.1 Vodenje in upravljanje (mag. Tanja Vilič Klenovšek)

Opis področja

Področje vodenja in upravljanje je eno od štirih prečnih področij v sistemu presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v IO.

Vodenje in upravljanje je kompleksno področje. Pogosto se pri opredelitvi enega in drugega, uporablja pojem vodenje kot krovni, skupni pojem. Najpogosteje razlike v opredelitvah vodenja temeljijo na »/.../ razlikah v stopnji horizontalne in vertikalne diferenciacije organizacije, v stopnji decentralizacije ter v načinu in stopnji integracije« (Kavčič, 1991, v Brezovšek in Kukovič, 2014, str. 17) Vodenje v svojem bistvu zajema kompleksen splet nalog, ki se pogosto povezujejo tudi z odnosom moči, ki obstaja med tistim, ki vodi, in tistimi, ki so vodeni (prav tam, 2014, str. 18). V nekaterih opredelitvah pa je poudarjena opredelitev vodenja kot transformacijskega procesa, ki »/.../ pripomore k temu, da sledilci dosežejo več, kot se pričakuje od njih« (prav tam, 2014, str. 18).

Spet drugi strokovnjaki poudarjajo tudi pomen specifičnih lastnosti, ki jih mora imeti vodja. Na primer opredelitev, ki »/.../ vodenje opredeljuje kot proces, v katerem vodja na podlagi svojih posebnih sposobnosti, osebnih lastnosti in znanja z zanj značilnim ravnanjem vpliva na ljudi, da bi (vzajemno) dosegli dogovorjene cilje« (Kovač idr., 2004, prav tam, 2014, str. 19).

Iz različnih opredelitev je razvidno, da veliko strokovnjakov vodenja opredeljuje kot »/.../ zapleten in kompleksen proces, ki ni enkratno dejanje; gre za niz večjega števila dogodkov, ki se nanašajo na usmerjanje in spremljanje zaposlenih. Kakšen način vodenja bo vodja izbral, je odvisno od osebnih značilnosti vodje, okolja organizacije, od vzdušja in odnosov v njej ter od kulture dela in samih zaposlenih (Možina idr., 2002, prav tam, 2014, str. 21). Iz te opredelitve je razvidno, da gre pri vodenju za sovplivanje med vodjem in zaposlenimi oziroma tistimi, ki so vodeni in za vzajemni odnos, ki temelji na skupnih ciljih in viziji, ki jo želijo vsi udeleženi doseči. V sodobnih organizacijah z visoko razvito kulturo sodelovanja in enakopravnega udeleževanja vseh v organizaciji, »V ospredju ni položaj in hierarhična nadrejenost, temveč dinamika in odnos.« (prav tam, 2014, str. 23).

Za vodenje v izobraževalnih organizacijah in s tem tudi v svetovalni dejavnosti v IO zagotovo veljajo kot pomembni dejavniki, ki sooblikujejo vodenje, tile značilni elementi vodenja:

- »vodenje kot proces vplivanja na aktivnosti skupine z namenom doseganja ciljev;
- vodenje kot vedenje posameznika, s katerim usmerja skupino k cilju;
- vodenje kot lastnosti vodje, s katero so opredeljene zmožnosti in vrednote tistih, ki usmerjajo skupino;
- vodenje kot proces socialnega vplivanja (Stare in Seljak, 2006, prav tam, 2014, str. 24).

V vseh novejših opredelitvah je poudarjeno, da pri vodenju ne gre le za vlogo vodje, temveč za **proces vodenja**, ki poleg vodje zajema tudi druge udeležene v izvajanju delovnih nalog, **način organiziranosti** in **upravljanja** (kot odločanje o temeljnih nalogah v organizaciji)³⁰ ter druge skupne dejavnosti na ravni neke organizacije (npr. opredeljena skupna vizija).

Struktura in obseg nalog vodenja in upravljanja v svetovalni dejavnosti v IO sta odvisna od organiziranosti in obsega svetovalne dejavnosti v IO, ki se izpeljuje v posamezni izobraževalni organizaciji. Večji kot je obseg te, več je tudi nalog in kompleksnejše so te na področju vodenja in upravljanja.

V svetovalni dejavnosti v IO, ki se izpeljuje v izobraževalni organizaciji za odrasle, lahko potekata vodenje in upravljanje vsaj na dveh ravneh:

- na ravni direktorja izobraževalne organizacije za odrasle: vse naloge vodenja in upravljanja svetovalne dejavnosti izvaja direktor izobraževalne organizacije;
- na ravni direktorja in enega (ali več) svetovalcev v izobraževalni organizaciji za odrasle: naloge vodenja in upravljanja svetovalne dejavnosti so razdeljene med direktorja in enega (ali več) svetovalcev v izobraževalni organizaciji; svetovalec (ali več) je lahko v vlogi koordinatorja aktivnosti v timu svetovalcev in povezovalac med svetovalci ter direktorjem izobraževalne organizacije.

Področje vodenja in upravljanja svetovalne dejavnosti v IO obsega te naloge:

- umestitev svetovalne dejavnosti v **organizacijsko strukturo** izobraževalne organizacije;
- umestitev svetovalne dejavnosti v **normativne akte** izobraževalne organizacije;
- **načrtovanje** in **spremljanje** izvajanja vsebine in financiranja svetovalne dejavnosti v IO, ki zajema tudi **razvojno usmerjenost** svetovalne dejavnosti v IO (v organizaciji in širše, povezano z lokalnim oziroma regionalnim okoljem);
- **pripravo načrtov** (dolgoročnih in kratkoročnih/letnih) dela in **letnih poročil** o delu svetovalne dejavnosti v IO;
- **vodenje in upravljanje osebja**, ki deluje v svetovalni dejavnosti in zanjo v IO (svetovalcev in podpornega osebja);
- **vodenje presojanja in razvijanja kakovosti** svetovalne dejavnosti,
- **povezovanje z lokalnim oziroma regionalnim okoljem**, kjer deluje izobraževalna organizacija, in skrb za vpetost svetovalne dejavnosti tudi v lokalno oziroma regionalno okolje.

Del nalog na področju vodenja in upravljanja se nanaša tudi na opredelitev **vizije**, **poslanstva** in **vrednot** svetovalne dejavnosti v IO. Vsak od navedenih, vizija, poslanstvo in vrednote, so lahko opredeljeni posebej za svetovalno dejavnost v izobraževalni organizaciji, lahko pa ima izobraževalna organizacija opredeljeno skupno vizijo, poslanstvo in vrednote za vse dejavnosti v njej. Priporočljivo pa je, da vsebina teh izraža tudi cilje in vsebino svetovalne dejavnosti, ki se izvaja v izobraževalni organizaciji za odrasle.

Nekatere naloge s področja vodenja in upravljanja zadevajo tudi druga področja presojanja in razvijanja kakovosti, na primer področji Osebje in Presojanje in razvijanje kakovosti, kar je upoštevano pri opredelitvi standardov in kazalnikov kakovosti na tem in na drugih področjih.

30 V Slovarju slovenskega knjižnega jezika je upravljanje opisano kot dejavnost, »/.../ki se ukvarja z odločanjem o življenju, opravljanju temeljnih nalog v kaki delovni skupnosti: organizacija dela in upravljanja v podjetju.« (Slovar slovenskega knjižnega jezika. (b. d.). <https://fran.si/iskanje?View=1&Query=upravljanje>).

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Vodenje in upravljanje

Izhajali smo iz opisa vsebine področja Vodenje in upravljanje v svetovalni dejavnosti v IO ter opredelili pet standardov kakovosti:

1. Organizacija dela v svetovalni dejavnosti je učinkovita in zagotavlja kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti.
2. Organizacija ima za svetovalno dejavnost oblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote delovanja.
3. Svetovalna dejavnost je razvojno vpeta v lokalno oziroma regionalno okolje, kjer deluje.
4. Organizacija ima za svetovalno dejavnost opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja.
5. Organizacija pridobiva finančna sredstva za svetovalno dejavnost na podlagi opredeljenih meril in z njimi ravna učinkovito ter pregledno.

V preglednici v nadaljevanju so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je deset kazalnikov in šestnajst primerov meril.

Preglednica 8: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Vodenje in upravljanje

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija dela v svetovalni dejavnosti je učinkovita in zagotavlja kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti.	1.1 Organiziranost in organizacija dela	Struktura in organizacija svetovalne dejavnosti je zapisana in pregledna. Opredeljene so delovne naloge osebja za kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti. Opredeljena je delitev nalog vodenja med direktorjem in svetovalcem (ali več svetovalci).
	1.2 Normativna urejenost svetovalne dejavnosti	V normativnih aktih organizacije je svetovalna dejavnost ustrezno opredeljena.
2 Organizacija ima za svetovalno dejavnost oblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote delovanja.	2.1 Vizija	Organizacija ima opredeljeno skupno vizijo za vse dejavnosti, vsebina vizije zajema tudi svetovalno dejavnost. Organizacija ima posebej opredeljeno vizijo za svetovalno dejavnost. Vizija je javno objavljena.
	2.2 Poslanstvo	Opredeljeno in javno objavljeno je poslanstvo svetovalne dejavnosti.
	2.3 Vrednote	Opredeljene in javno objavljene so vrednote svetovalne dejavnosti.
3 Svetovalna dejavnost je razvojno vpeta v lokalno oziroma regionalno okolje, kjer deluje.	3.1 Razvojna vpetost (usmerjenost) v lokalno oziroma regionalno okolje	Analize potreb lokalnega oziroma regionalnega okolja po svetovalni dejavnosti in IO. Poznavanje in upoštevanje lokalnih oziroma regionalnih razvojnih načrtov pri načrtovanju in izvajanju svetovalne dejavnosti. Pripravljeni razvojni načrti svetovalne dejavnosti so v skladu z razvojnimi načrti lokalnega oziroma regionalnega okolja, kjer deluje.

4 Organizacija ima za svetovalno dejavnost opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja.	4.1	Opredeljen je dolgoročni načrti svetovalne dejavnosti.
	Dolgoročni načrt svetovalne dejavnosti	
	4.2	Opredeljen je kratkoročni načrt svetovalne dejavnosti.
	Kratkoročni (letni) načrt svetovalne dejavnosti	
5 Organizacija pridobiva finančna sredstva za svetovalno dejavnost na podlagi opredeljenih meril in z njimi ravna učinkovito ter pregledno.	5.1	Opredeljena so merila za pridobivanje in vodenje finančnih sredstev.
	Pridobivanje finančnih sredstev	Narejen je pregled pridobljenih finančnih sredstev po virih.
	5.2	Opravljen so analize in poročila o učinkovitosti in preglednosti porabe finančnih sredstev.
	Ravnanje s finančnimi sredstvi	

3.4.2 Ugotavljanje potreb in promocija (Urška Pavlič)

Opis področja

Področje Ugotavljanje potreb in promocija je v shemi kakovosti svetovalne dejavnosti opredeljeno kot eden od prečnih dejavnikov. To pomeni, da je to področje, ki je pomembno za izpeljevanje svetovalne dejavnosti in vpliva na njeno kakovost v celotnem procesu.

Prepoznavanje in opredeljevanje ciljnih skupin ter analiza njihovih potreb, na katerih temeljijo načrtovanje informiranja in promocija, izpeljevanje svetovalnih storitev ter priprava ustreznih informativnih in promocijskih vsebin, so procesi, ki sicer najpogosteje potekajo v vstopni fazi, vendar je ugotavljanje potreb ciljnih skupin neločljivo povezano z informiranjem in promocijo ter ključno za načrtovanje, izpeljavo in analizo drugih procesov v svetovanju. Informiranje in promocija pa nista zgolj procesna dejavnika, ampak se v svoji sklepnih obliki prelijeta še v diseminacijo (rezultatov in učinkov) svetovanja, ki največkrat poteka v izstopni fazi. Proces informiranja in promocije se nato ciklično nadaljuje z ugotavljanjem potreb, na katerih spet temeljijo informiranje in promocije (ter druge svetovalne aktivnosti), ki se znova končajo z diseminacijo. Ta pot ni vedno zaporedna, organizacija se lahko v določenem obdobju glede na potrebe okolja osredotoči na posebno ciljno skupino in začne ugotavljanje potreb in promocijo, čeprav primarni proces (če tako imenujemo ugotavljanje potreb in promocijo, potrebna za osnovno delovanje organizacije) še ni bil končan.

V Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (Možina idr., 2009) smo zapisali, da je za kakovost svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih, pomembno poznavanje potencialnih svetovancev, torej odraslih, s stališča lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb. Tudi v Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), je določeno, da mora izvajalec javne službe poznati potrebe ciljnih skupin, zato mora **redno analizirati potrebe odraslih**. Rezultati analize potreb ciljnih skupin pa organizaciji rabijo kot vodilo za **prilaganje storitev** tem skupinam.

Če želimo potencialne svetovance, odrasle, res pritegniti v svetovalni proces, so zelo **pomembni različni aktivni prijemi za pridobivanje odraslih za vključitev v svetovanje**, saj številni izmed njih zaradi različnih vzrokov (neinformiranost, oddaljenost, slabša izobraženost) sami ne bi znali

ali mogli poiskati svetovalnih storitev. Kakovost svetovalne dejavnosti se zato vrednoti tudi glede na to, kako dejavno organizacija načrtuje in izpeljuje različne oblike dejavnega dostopanja do potencialnih svetovancev, odraslih, zlasti tistih, ki sestavljajo t. i. ranljive skupine prebivalstva. To lahko organizacija izpeljuje z mobilno službo, aktivnimi dislokacijami in drugimi **oblikami terenskega dela**.

Za zagotavljanje kakovosti svetovalnih storitev je pomembna tudi njihova **dostopnost**, naj bo to prostorska (ki je vsebovana v področju Prostor, oprema in drugi viri), časovna in psihološka dostopnost ali brezplačnost (ki so vsebovane v področju Svetovalni proces).

Organizacija ugotavlja in analizira potrebe ciljnih skupin tudi za **prilagajanje in učinkovito načrtovanje in izvajanje različnih dejavnosti informiranja in promocije**. Te morajo biti načrtovane in ciljno usmerjene v določene ciljne skupine, **zagotavljati morajo aktualne, ažurne informacije**, ki morajo biti **dostopne po različnih kanalih**, od spletnih strani organizacije do družbenih omrežij. Organizacija mora tudi izvajati **diseminacijo rezultatov in učinkov svetovanja**, širiti primere dobrih praks in uspešnih zgodb po različnih kanalih in si tako prizadevati, da bi s svojo dejavnostjo seznanila kar najširšo javnost.

Standardi kakovosti, kazalniki in primeri meril za področje Ugotavljanje potreb in promocija

Za področje Ugotavljanje potreb in promocija smo v nadaljevanju opredelili tri standarde kakovosti in sedem kazalnikov:

1. Organizacija pozna potrebe ciljnih skupin.
2. Organizacija si dejavno prizadeva za vključevanje odraslih.
3. Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je sedem kazalnikov in štirinajst primerov meril.

Preglednica 9: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Ugotavljanje potreb in promocija

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija pozna potrebe ciljnih skupin.	1.1 Analiza potreb ciljnih skupin	Organizacija ima definirane lastnosti ciljnih skupin. Organizacija ima analizirane lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju.
	1.2 Prilagojenost storitev potrebam različnih ciljnih skupin	Cilji in obseg storitev organizacije so prilagojeni ciljnim skupinam.
2 Organizacij si dejavno prizadeva za vključevanje odraslih.	2.1 Dejavni načini za vključevanje odraslih (terensko delo)	Organizacija ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij. Organizacija izpelje vsako leto vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža organizacije in dislokacij. Organizacija izpelje vsako leto vsaj eno promocijsko dejavnost, ki je posebej usmerjena k spodbujanju vključevanja odraslih.

3 Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.	3.1	<p>Organizacija ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in promocije dejavnosti.</p> <p>Organizacija ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in promocije dejavnosti.</p> <p>Organizacija informira in promovira po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, z letaki, plakati, na oglasnih deskah).</p> <p>Organizacija izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo dejavnosti v celotni regiji.</p>
	3.2	<p>Organizacija prilagaja način, vsebino informiranja in promocije potrebam različnih ciljnih skupin.</p>
	3.3	<p>Organizacija zagotavlja aktualne in ažurne informacije po vseh kanalih obveščanja (spletna stran, družbeni mediji, promocijsko gradivo itn.).</p>
	3.4	<p>Organizacija objavlja primere dobrih praks na svoji spletni strani.</p> <p>Organizacija objavlja rezultate svoje svetovalne dejavnosti na dogodkih, v hišnih publikacijah, na družbenih omrežjih.</p>

3.4.3 Partnerstvo (mag. Andreja Dobrovoljc)

Opis področja

Partnerstvo je v svetovalni dejavnosti v IO zelo pomembno z vidika poznavanja in medsebojnega sodelovanja vseh deležnikov s področja svetovanja, izobraževanja odraslih pa tudi z drugih področij, na primer zaposlovanja, sociale, zdravstva. Namen sodelovanja je povečanje dostopnosti svetovalne pomoči vsem odraslim, zagotavljanje kakovostnih svetovalnih storitev, omogočanje celostne ponudbe in komplementarnega dopolnjevanja dela različnih ustanov ter izenačevanje možnosti različnih marginaliziranih skupin odraslih. Vse te cilje lahko organizacija, izvajalka svetovalne dejavnosti, uresničuje s sodelovanjem z različnimi partnerji v lokalnem okolju. Partnersko sodelovanje omogoča poznavanje dejavnosti posameznih partnerjev, izmenjavo informacij, baz podatkov, organizacijo in pripravo skupnih strokovnih in promocijskih aktivnosti, skupni razvoj področja svetovanja v IO ter IO širše ipd.

Pomembnost partnerstva pri izvajanju svetovalne dejavnosti in njenem prihodnjem razvoju poudarjajo tudi domače in mednarodne smernice ter projekti. V mednarodnem projektu GOAL – Svetovanje odraslim v izobraževanju (2015–2018) je bila ena od dejavnosti tudi vzpostavljanje partnerstev za doseganje ranljivih ciljnih skupin ter posledično njihovo večje vključevanje v izobraževanje. Evalvacija delovanja partnerstev je pokazala upravičenost povezovanja organizacij, ki izpeljujejo svetovalno dejavnost s partnerskimi organizacijami, ter tudi nujnost nadaljnega sodelovanja v prihodnjem razvoju svetovalne dejavnosti v IO. Zato je eno od priporočil projekta, da imajo organizacije, ki izpeljujejo svetovalno dejavnost, vzpostavljeno partnerstvo v regionalnem okolju, ki bo formalizirano, z jasnimi cilji in metodami delovanja. Takšno partnerstvo bo omogočalo medsebojno izmenjavo informacij, spoznavanje in izmenjavo različnih pristopov, orodij in pripomočkov za svetovanje, skupno promocijo, bolj poglobljeno sodelovanje za vključevanje posebno ranljivih skupin odraslih v izobraževanje. Podano pa je bilo tudi priporočilo, da se partnersko sodelovanje v svetovalni dejavnosti uredi na sistemski ravni.

To priporočilo se je realiziralo v letu 2020 pri pripravi strokovnih usmeritev za izvajanje svetovalne dejavnosti v Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020).

Smernice opredeljujejo tele naloge na področju **sodelovanja in povezovanja**:

- usklajevanje dela vseh, ki sodelujejo ali se povezujejo s svetovalno dejavnostjo pri izvajalcu javne službe v IO;
- sodelovanje s strokovnimi delavci iz drugih izobraževalni organizacij (osnovne šole, srednje šole, višje strokovne šole, zasebne izobraževalne organizacije in drugi);
- sodelovanje s strokovnimi delavci iz drugih organizacij v okolju za potrebe izpeljevanja svetovalne dejavnosti v IO (na primer s centri za socialno delo, zavodi za zaposlovanje, delodajalci, nevladnimi organizacijami, javnimi službami);
- sodelovanje pri organizaciji in izvajanju aktivnosti v strokovnem aktivu in aktivnosti pri strateškem svetu (prav tam, 2020, str. 34).

Partnerstvo je v Smernicah (2020) definirano na dveh ravneh:

- znotraj organizacije, ki izpeljuje svetovalno dejavnost, in
- zunaj organizacije, v povezovanju z organizacijami, ki v lokalnem oziroma regionalnem okolju delujejo na področju svetovalne in/ali izobraževalne dejavnosti.

Znotraj organizacije se svetovalec v IO povezuje s:

- svetovalci, ki izvajajo druga področja svetovalne dejavnosti (pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja, pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti ter pri samostojnem učenju)
- s strokovnimi delavci, ki izvajajo druge izobraževalne programe in dejavnosti.

Namen sodelovanja svetovalcev v organizaciji je njihovo usklajeno delovanje na vseh treh področjih svetovalne dejavnosti. Sodelovanje omogoča kakovostne in strokovne svetovalne obravnave odraslim na vseh treh področjih svetovalne dejavnosti ter njihovo celostno obravnavo. Prav tako pomembno in s podobnimi cilji je sodelovanje s strokovnimi delavci v organizaciji, ki izpeljujejo druge izobraževalne programe in dejavnosti. Sodelovanje omogoča medsebojno informiranje, izmenjavo skupnih baz podatkov, skupne promocijske dejavnosti ter njihovo vključevanje v svetovalne obravnave, kadar se to izkaže za potrebno.

Zakon o izobraževanju odraslih (ZIO-1, 2018) določa, da se za izvajanje dejavnosti javne službe v organizaciji oblikuje **strokovni aktiv**. Ta se oblikuje na posameznem izobraževalnem področju oziroma v dejavnosti in ga sestavljajo delavci iz posameznega izobraževalnega programa za odrasle oziroma dejavnosti. Naloge, ki jih bodo izpeljevali strokovni aktivni, so povezane z obravnavo posameznega izobraževalnega področja oziroma dejavnosti, usklajevanjem meril za preverjanje in ocenjevanje znanja udeležencev ter meril za evalvacijo izobraževalnega in drugega dela, dajanjem pobud andragoškem zboru za izboljšanje izobraževalnega dela ter z drugimi nalogami, določenimi z letnim delovnim načrtom (ZIO-1, 2018). Zato je pomemben del sodelovanja svetovalcev v organizaciji tudi sodelovanje v strokovnem aktivu.

Drugi del sodelovanja in povezovanja s partnerji pa zajema **povezovanje z organizacijami, ki v lokalnem oziroma regionalnem okolju delujejo na področju svetovalne, izobraževalne dejavnosti ter širše na področju razvoja človeških virov.**

V Smernicah je partnerstvo z organizacijami v lokalnem okolju definirano: »Izvajalci svetovalne dejavnosti v IO se povezujejo z organizacijami, ki v lokalnem oziroma regionalnem okolju izvajajo različne svetovalne in izobraževalne dejavnosti za odrasle, odločajo o strategijah razvoja človeških virov, sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju regionalne razvojne politike in z drugimi socialnimi partnerji« (prav tam, 2020, str. 38).

»Povezovanje in sodelovanje partnerskih organizacij prispeva k:

- večji dostopnosti svetovalne dejavnosti v IO vsem odraslim v lokalnem oziroma regionalnem okolju,
- komplementarnemu in usklajenemu delu partnerskih organizacij,
- boljšemu seznanjanju in odzivanju na ugotovljene potrebe po razvoju človeških virov v lokalnem oziroma regionalnem okolju,
- razvoju človeških virov v lokalnem oziroma regionalnem okolju« (prav tam, str. 38).

Partnerstvo, ki se ohranja tudi v prihodnji obliki izvajanja svetovalne dejavnosti v IO, je strateški svet.

Poleg sodelovanja in povezovanja organizacij v strateški svet je pomembno tudi partnerstvo z organizacijami, ki delujejo v svetovanju, izobraževanju ter širše na področju razvoja človeških virov in niso članice strateškega sveta. Sodelovanje je pomembno z zornega kota poznavanja delovanja vseh organizacij v lokalnem okolju pa tudi skupnih dejavnosti, kot so na primer izmenjava gradiva, promocijski dogodki in po potrebi sodelovanje strokovnih delavcev teh organizacij v svetovalnem procesu.

Standardi kakovosti, kazalniki in primeri meril za področje Partnerstvo

Na podlagi strokovnih podlag o izvajanju svetovalne dejavnosti, ki so opredeljene v Smernicah (2020), tako na področju partnerstva opredeljujemo dva standarda kakovosti:

1. Svetovalci razvijajo partnerstvo s strokovnimi sodelavci v organizaciji.
2. Organizacija razvija partnerstvo s svetovalnimi, izobraževalnimi ter drugimi organizacijami s področja razvoja človeških virov v regionalnem oziroma lokalnem okolju.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je sedem kazalnikov in dvaindvajset primerov meril.

Preglednica 10: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Partnerstvo

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalci razvijajo partnerstvo s strokovnimi sodelavci v organizaciji.	1.1 Sodelovanje svetovalcev z drugimi strokovnimi delavci v organizaciji	<p>Svetovalci posameznih področij svetovalne dejavnosti se med seboj povezujejo in komplementarno sodelujejo.</p> <p>Svetovalci posameznih področij svetovalne dejavnosti skupaj izpeljujejo skupne naloge (razvojno delo, načrtovanje, spremljanje, evalvacija ipd.).</p> <p>Svetovalci posameznih področij po potrebi sodelujejo v svetovalnem procesu, ki ga izpeljuje svetovalec drugega področja.</p> <p>Svetovalci in strokovni delavci v organizaciji si medsebojno izmenjujejo informacije, baze, gradivo ipd.</p> <p>Strokovni delavci v organizaciji po potrebi sodelujejo v aktivnostih, ki jih izpeljujejo svetovalci (razvojno delo, načrtovanje, spremljanje, evalvacija ipd.).</p> <p>Strokovni delavci v organizaciji po potrebi sodelujejo v svetovalnem procesu.</p>
	1.2 Vključenost in dejavno sodelovanje svetovalcev v strokovnem aktivu	<p>Svetovalci so vključeni v strokovni aktiv.</p> <p>Svetovalci dejavno sodelujejo v strokovnem aktivu z vsebinami iz svetovalne dejavnosti in tudi z vsebinami iz drugih področij.</p>
2 Organizacija razvija partnerstvo s svetovalnimi, izobraževalnimi ter drugimi organizacijami s področja razvoja človeških virov v regionalnem oziroma lokalnem okolju.	2.1 Sodelovanje organizacije v strateškem svetu	<p>Organizacija vodi in koordinira strateški svet.</p> <p>Organizacija je aktivna članica strateškega sveta.</p>
	2.2 Vključenost različnih organizacij v strateškem svetu	V strateški svet so vključene različne organizacije, ki v lokalnem okolju izpeljujejo različne svetovalne in izobraževalne dejavnosti za odrasle, odločajo o strategijah razvoja človeških virov, sodelujejo pri načrtovanju in izpeljevanju regionalne razvojne politike in z drugimi socialnimi partnerji.
	2.3 Aktivno sodelovanje partnerjev v strateškem svetu	<p>Organizacije, vključene v strateški svet, si izmenjujejo informacije o ciljih in vsebini svetovalne dejavnosti v IO ter stanju v izobraževanju odraslih v lokalnem oziroma regionalnem okolju.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, ugotavljajo potrebe sodelujočih partnerjev za uporabljanje storitev svetovalne dejavnosti v IO.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, pripravljajo skupne strokovne in promocijske dogodke v lokalnem oziroma regionalnem okolju.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, se povezujejo z drugimi lokalnimi oziroma regionalnimi okolji ter institucijami na nacionalni ravni in tudi mednarodno.</p>
	2.4 Sodelovanje organizacije z izobraževalnimi in drugimi organizacijami v regionalnem oziroma lokalnem okolju	<p>Organizacija ima vzpostavljeno sodelovanje s svetovalnimi, izobraževalnimi in drugimi organizacijami v lokalnem okolju, ki niso članice strateškega sveta.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije v lokalnem okolju sodelujejo pri dejavnostih organizacije (promocija, strokovni dogodki ipd.).</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije v lokalnem okolju po potrebi sodelujejo pri svetovalnem procesu.</p>
	2.5 Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo	<p>Partnerji, vključeni v strateški svet, so zadovoljni s sodelovanjem v njem.</p> <p>Partnerji, vključeni v strateški svet, so zadovoljni z delovanjem svetovalne dejavnosti.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije, ki niso vključene v strateški svet, so zadovoljne s sodelovanjem z organizacijo.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije, ki niso vključene v strateški svet, so zadovoljne z delovanjem svetovalne dejavnosti.</p>

3.4.4 Presojanje in razvijanje kakovosti (mag. Tanja Vilič Klenovšek)

Opis področja

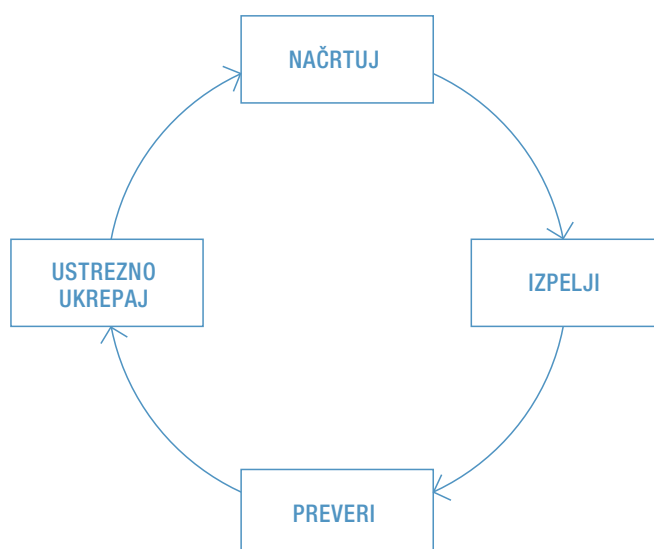
Področje Presojanje in razvijanje kakovosti je eno od štirih prečnih področij v sistemu presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v IO.

Skrb za kakovost svetovalne dejavnosti v IO je temeljnega pomena za zagotavljanje stalnega razvoja in učinkovitosti svetovalne dejavnosti. Na področju izobraževanja odraslih je razvit in v prakso številnih izobraževalnih organizacij za odrasle vpeljan model POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. Model POKI je tudi izhodiščni model za opredelitev pristopov, področij, standardov, kazalnikov in meril presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v IO. V izobraževalnih organizacijah za odrasle uporabljajo tudi druge modele za presojanje in razvijanje kakovosti (npr. ISO standardi), vendar je, kar zadeva vsebino in način delovanja svetovalne dejavnosti IO, model POKI najustreznejša podlaga.

Pomembno je, da si vsaka organizacija opredeli in postavi notranji sistem kakovosti. »Notranji sistem kakovosti lahko poenostavljeno predstavimo kot odgovor na vprašanje, kako pri nas načrtujemo in delujemo za razvoj kakovosti, kako to počnemo, kdo to počne in kako pogosto.« (Možina idr., 2013, str. 58). Organizacija praviloma vse to, kar počnejo na področju kakovosti, zapiše v t.i. **Listino o kakovosti**, ki jo tudi javno objavi. Listina o kakovosti je lahko oblikovana na ravni organizacije in velja tudi za svetovalno dejavnost, lahko pa je posebej opredeljena tudi za svetovalno dejavnost.

Če notranji sistem kakovosti v organizaciji sledi Demingovemu krogu kakovosti, potem potekajo faze tega v tehle korakih: načrtuj, izpelji, preveri, ustrezno ukrepaj (prav tam, 2013, str. 58). Organizacija to izpeljuje s **samoevalvacijo** in pri tem opredeli tudi časovno obdobje izvajanja te.

Slika 9: Demingov krog kakovosti



Presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževalni organizacija za odrasle je lahko celosten in samostojen pristop, lahko pa je del pristopa presojanja in razvijanja kakovosti na ravni izobraževalne organizacije. Glede na to, ali je samostojen pristop ali del

pristopa na ravni organizacije, se smiselno opredeli tudi vsebina in obseg aktivnosti, ki potekajo v štirih fazah samoevalvacije:

1. **načrtovanje** samoevalvacije in priprava **načrta samoevalvacije**,
2. **izpeljava samoevalvacije**,
3. priprava **poročila o kakovosti**, ob katerem sledijo tudi razprave o ugotovitvah z različnimi interesnimi skupinami,
4. priprava **akcijskega načrta za razvoj kakovosti**.

Kot smo že zapisali, mora biti skrb za kakovost **kontinuiran proces**, ki sledi **opredeljenim časovnim obdobjem** izpeljevanja samoevalvacije ter načrtom za razvoj kakovosti. Pri tem je pomembno, da so v organizaciji jasno opredeljene tudi vloge in naloge osebja, ki je nosilec teh procesov.

Poleg samoevalvacije je del presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti tudi stalno **spremljanje** svetovalne dejavnosti v izobraževalni organizaciji za odrasle. V modelu presojanja in razvijanja kakovosti za dejavnost središč ISIO v letu 2009 je zapisano, da: »Pri spremljanju gre bolj za sprotne (formativne) oblike spremljanja neke dejavnosti, ki niso utemeljene na zahtevnih znanstvenih metodologijah ter ne vsebujejo zahtevnih in poglobljenih interpretacij in vrednotenja. Za spremljanje se uporabljajo instrumenti, ki morajo prav tako kot postopki evalvacije zagotavljati načrtnost ter metodološko korektnost, a so po navadi preprostejši in usmerjeni v uporabnost, da je mogoče hitro pridobivanje informacij in hitro ukrepanje.« (Možina idr., 2009, str. 44). Pri spremljanju je poudarek na kontinuiranem zbiranju informacij in podatkov o poteku svetovalne dejavnosti, na sprotnem analiziranju teh in sprotnem odzivanju na ugotovitve, če je treba glede na cilje in načrte, v poteku svetovalne dejavnosti kaj spremeniti ali nadgraditi. Pri izpeljevanju svetovalne dejavnosti v IO kot javne službe lahko spremljanje poteka na dveh ravneh: na ravni izobraževalne organizacije ter na nacionalni ravni. Na nacionalni ravni spremljanja izpeljuje nacionalni javni zavod, ki skrbi za razvoj svetovalne dejavnosti v IO, lahko pa tudi financer svetovalne dejavnosti.

Ker je izobraževalna organizacija za odrasle praviloma tudi širše vpeta v sistem IO, se na ravni sistema za posamezno dejavnost v IO lahko občasno načrtujejo in izpeljujejo tudi **zunanje evalvacije** oziroma zunanje presojanje in razvijanje kakovosti. Zato je pomembno, da tedaj pri zunanji evalvaciji sodeluje tudi posamezna izobraževalna organizacija.

Standardi kakovosti, kazalniki in merila za področje Presojanje in razvijanje kakovosti

Izhajali smo iz opisa vsebine področja Presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih in opredelili štiri standarde kakovosti:

1. Organizacija ima opredeljen notranji sistem kakovosti za svetovalno dejavnost.
2. Organizacija redno izpeljuje samoevalvacije v skladu z opredeljenimi fazami samoevalvacije kakovosti svetovalne dejavnosti, ki so podprte z ustrežno dokumentacijo.
3. Organizacija ima opredeljen način načrtovanja in izpeljevanja spremljanja svetovalne dejavnosti.
4. Organizacija sodeluje pri zunanjih evalvacijah kakovosti svetovalne dejavnosti, ko je to smiselno.

V preglednici v nadaljevanju pa so opredeljeni tudi kazalniki in primeri meril po posameznih standardih kakovosti. Opredeljenih je devet kazalnikov in dvanajst primerov meril.

Preglednica 11: Standardi, kazalniki in primeri meril kakovosti za področje Presojanje in razvijanje kakovosti

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija ima opredeljen notranji sistem kakovosti za svetovalno dejavnost.	1.1 Opredeljen notranji sistem kakovosti	Notranji sistem kakovosti svetovalne dejavnosti je opredeljen v dokumentih organizacije. Organizacija ima listino o kakovosti.
2 Organizacija redno izpeljuje samoevalvacije v skladu z opredeljenimi fazami samoevalvacije kakovosti svetovalne dejavnosti, ki so podprte z ustrezno dokumentacijo.	2.1 Načrt samoevalvacije	Izdelan je načrt samoevalvacije v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
	2.2 Izpeljava samoevalvacije	Organizacija ima dokumentacijo, ki izkazuje izpeljavo samoevalvacije.
	2.3 Poročilo o kakovosti	Izdelano je poročilo o kakovosti v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
	2.4 Akcijski načrt za razvoj kakovosti	Izdelan je akcijski načrt za razvoj kakovosti v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
3 Organizacija ima opredeljen način načrtovanja in izpeljevanja spremljanja svetovalne dejavnosti.	3.1 Letni načrt o spremljanju	Letni načrt o spremljanju je v pisni obliki in je dostopen vsem zaposlenim v organizaciji.
	3.2 Sprotno spremljanje	Beleženje storitev svetovalne dejavnosti v aplikaciji za spremljanje svetovalne dejavnosti. Dokumenti (analize in/ali poročila) izkazujejo sprotno spremljanje.
	3.3 Letno poročilo o spremljanju	Letno poročilo o spremljanju je pisno in dostopno vsem zaposlenim v organizaciji.
4 Organizacija sodeluje tudi v zunanjih evalvacijah kakovosti svetovalne dejavnosti, ko je to smiselno.	4.1 Zunanja evalvacija	Organizacija ima dokumentacijo o sodelovanju v zunanji evalvaciji. Organizacija upošteva rezultate in priporočila zunanje evalvacije.

Če lahko rečemo, da so podlaga za pripravo tega priročnika izkušnje s presojanjem in razvijanjem kakovosti v svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih ter razvoj področja in njegova umestitev v javno službo, je povod zagotovo projekt Strokovna podpora informativno svetovalnih dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016–2022. Čeprav smo vsebinsko sledili potrebam projekta (ki ima, kot vsak projekt svoj namen in cilje ter ciljne skupine, ki jim je namenjen in zato specifičen), menimo, da je opredelitev standardov kakovosti, kazalnikov in primerov meril uporabna tudi širše za področje in bo uporabna še po izteku projekta.

Hkrati se zavedamo, da je v pripravi nacionalni sistem kakovosti na področju vzgoje in izobraževanja, vanj bo umeščeno tudi področje izobraževanja odraslih, skupaj z dopolnitvami za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih, ki se izpeljuje kot javna služba (poleg dveh že uvrščenih področij svetovalne dejavnosti v ta priročnik, to je pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja ter pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih, je to še svetovalna dejavnost pri samostojnem učenju).³¹

Cilj presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih je na prvi pogled preprost in jasen – **zagotoviti kakovostno izpeljevanje svetovalne dejavnosti**. Ob upoštevanju tega, da ta dejavnost zadeva različne akterje, pa vidimo, kot smo poudarili že v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2009, da moramo kakovost svetovalne dejavnosti **presojati najmanj s treh zornih kotov**, in sicer z zornega kota (Možina idr., 2009):

- **naročnika/plačnika** te dejavnosti: to je lahko država – navadno po resornem ministrstvu ali posamezni organizaciji, pri našem projektu pa tudi Evropska unija po Evropskem socialnem skladu,
- **izvajalca** te dejavnosti,
- **končnega uporabnika**, odraslega v svetovalni dejavnosti.

Za izhodišče presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih smo upoštevali dozrajšnje izkušnje iz prakse presojanja in razvijanja kakovosti dejavnosti središč ISIO (v letih 2009–2020), nove strokovne usmeritve, zapisane v Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), in primere dobrih praks presojanja kakovosti svetovalne dejavnosti v Evropi in pri nas. V ospredje smo postavili zagotavljanje **brezplačne kakovostne storitve** svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih **za vse odrasle**, še posebno pa za ranljive odrasle, ki pripelje odraslega **do zelenih rezultatov in učinkov**.

Po premisleku in ob upoštevanju vsega prej naštetega smo opredelili standarde kakovosti in kazalnike ter navedli primere meril v skladu s **procesnim pristopom** (vstopni, procesni, izstopni in prečni dejavnik), za naslednjih **enajst področij**, za katera presojamo, da so temeljna za kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih:

1. Osebe,
2. Prostor, oprema in drugi viri,
3. Svetovalni proces,
4. Svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja,

31 V Smernicah za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba (Dobrovoljc idr., 2020), je opredeljeno, da se kot javna služba izvaja:

- svetovalna dejavnost pri vključevanju v izobraževanje in pri nadaljevanju izobraževanja,
- svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti,
- svetovalna dejavnost pri samostojnem učenju.

5. Svetovalna dejavnost pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti,
6. Rezultati,
7. Učinki,
8. Vodenje in upravljanje,
9. Ugotavljanje potreb in promocija,
10. Partnerstvo,
11. Presojanje in razvijanje kakovosti.

Glede na dozdajšnja **prakso, v kateri so se uveljavili trije načini** presojanja in razvijanja kakovosti, predlagamo, da se ti ohranijo in izpeljujejo tudi v prihodnje: **spremljanje, zunanja evalvacija** in **samoevalvacija**. Vsebina tega priročnika je strokovna podlaga za presojanje in razvijanje kakovosti svetovalne dejavnosti za vse tri načine, temeljni način presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževalni organizaciji za odrasle pa je samoevalvacija, ki se v skladu z modelom POKI izpeljuje v štirih fazah: načrtovanje, izpeljava, priprava poročila in izpeljava akcijskega načrta za razvoj kakovosti.

Ob tem pa moramo, da se bo lahko model izvajal v praksi in se nadalje razvijal, zagotoviti tudi izpolnjevanje **določenih pogojev**. Te lahko razvrstimo v tri zaokrožena področja, ki se medsebojno povezujejo in dopolnjujejo:

- **sistemski pogoji**: zakonske podlage in financiranje;
- **vsebinski pogoji**: strokovna literatura, svetovalna podpora, podpora informacijsko-komunikacijske tehnologije, druga orodja v podporo izpeljevanju modela, usposabljanje svetovalcev za presojanje in razvijanje kakovosti ipd.;
- **organizacijski pogoji**: opredeljeni nosilci in sodelujoči pri izpeljevanju modela, določeni časovni mejniki, določene vloge posameznih nosilcev ipd.

Priročnik Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih je namenjen vsem, ki strokovno delujete na področju, ga spremljate in sooblikujete. Menimo, da je lahko podlaga za **premislek o kakovosti svetovalne dejavnosti** pa tudi praktično uporaben pripomoček za načrtovanje in izpeljavo presojanja in razvijanja kakovosti področja. To pa bo najučinkovitejše in rezultati najuporabnejši, kadar bo **načrtno** in **sistematično**.

- Andersson, P., Halttunen, T., in Nistrup, U. (2017). *Validation of Prior Learning*. Nordic Network for Adult Learning. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1360719/FULLTEXT01.pdf>
- Andragoški center Slovenije. (b. d.). *Kakovost*. <https://www.acs.si/podrocja-dela/kakovost/>
- Brejc, M. in Širok, K. (ur.). (2019). *Zbirka Kakovost v vrtcih in šolah*. Šola za ravnatelje.
- Brezovšek, M., Kukovič, S. (2014). *Javno vodenje: sodobni izzivi*. Fakulteta za družbene vede.
- Carpentieri, J. D., Lister, J., Cara, O., Popov, J. (2018). *GOAL Final Cross Country Evaluation Report*. London: UCL Institute of Education. https://adultguidance.eu/images/Reports/GOAL_final_cross-country_evaluation_report.pdf
- Cedefop (2015). *European guidelines for validating non-formal and informal learning*. Publications Office. Cedefop reference series; No 104. <http://dx.doi.org/10.2801/008370>
- Cedefop, European Commission, ICF. (2019). *European inventory on validation of non-formal and informal learning 2018 update: Synthesis report*. http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2019/european_inventory_validation_2018_synthesis.pdf
- Coordinating guidance and validation*. (2019). Research paper. CEDEFOP. Publications Office of the European Union.
- Dobrovoljc, A. (2019). *Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v središčih ISIO v letu 2018*. Andragoški center Slovenije. <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/porocilo-o-spremljanju-po-modelu-presojanja-in-razvijanja-kakovosti-v-srediscih-isio-v-letu-2018/>
- Dobrovoljc, A., Jug Došler, A., Vilič Klenovšek, T., Zagamajster, M. (ur.). (2020). *Smernice za izvajanje svetovalne dejavnosti v IO, ki se izvaja kot javna služba*. Andragoški center Slovenije
- Dobrovoljc, A., Kunčič Krapež, B., Perme, E., Vilič Klenovšek, T., Višekruna, T. (2017). *Svetovanje odraslim v izobraževanju odraslih, Erasmus+ KA3 projekt GOAL, predstavitev in povzetek rezultatov*. Ministrstvo za izobraževanje znanost in šport.
- Dobrovoljc, A. in Vilič Klenovšek, T. (2018). *Kompetence svetovalca v svetovanju odraslim v izobraževanju*. Andragoški center Slovenije. <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/kompetence-svetovalca-v-svetovanju-odraslim-v-izobrazevanju/>
- Dobrovoljc, A., Vilič Klenovšek, T., Višekruna, T. (2014). *Model delovanja lokalnega/regionalnega središča za izobraževanje odraslih partnerstvo v svetovalni dejavnosti*. Andragoški center Slovenije.
- Etične smernice IAEVG, Priredba za Slovenijo*. (2019). Društvo za karierno orientacijo Slovenije (DKOS).
- European Inventory on Validation: 2018 Update*. (2018). CEDEFOP. <https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/validation-non-formal-and-informal-learning/european-inventory>
- Fesel Martinčevi, M. (2004). Samoučinkovitost v kontekstu organizacijske psihologije. *Psihološka obzorja*, 13(3), 77-106.
- Global inventory of regional and national qualifications frameworks 2019*. (2019). European Centre for the Development of Vocational Training, European Training Foundation, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation, and UNESCO Institute for Lifelong Learning. https://www.cedefop.europa.eu/files/2225_en.pdf
- Grunnet, H., Dahler, A. M. (2014). *Quality Model for Validation in the Nordic Countries – a development project 2012–2013*. Nordplus.
- Javrh, P. (ur.). (2018). *Spretnosti odraslih*. Andragoški center Slovenije.
- Jelenc Krašovec, S. (2011). Andragoško svetovalno delo v podporo izobraževanju in učenju odraslih. V T. Vilič Klenovšek in J. Rupert (ur.), *Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih*. Andragoški center Slovenije.
- Jelenc Krašovec, S. in Jelenc, Z. (2003). *Andragoško svetovalno delo*. Filozofska fakulteta, Oddelek za pedagogiko in andragogiko.
- Klemenčič, S., Možina, T., Vilič Klenovšek, T. (2009). *Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih, prirejen po evropskem priročniku o kolegialnem presojanju v začetnem poklicnem in strokovnem izobraževanju*. Andragoški center Slovenije.

Kunčič Krapež, B. (2018). *Proces svetovanja odraslim v izobraževanju*. Erasmus+ KA3: GOAL/Svetovanje odraslim v izobraževanju. Andragoški center Slovenije.

Kunčič Krapež, B. (2018). *Proces svetovanja odraslim v izobraževanju*. Erasmus+ KA3: GOAL/Svetovanje odraslim v izobraževanju. Andragoški center Slovenije.

Luomi Messerer, K. (2019). *European inventory on validation of non-formal and informal learning 2018 update. Thematic report: How digital forms of assessment and self-assessment might place a new challenge and opportunity for assessment methodologies*. CEDEFOP. <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/european-inventory-validation-non-formal-and-informal-learning-2018-update-thematic-0>

Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO). (2015). Zavod RS za zaposlovanje. https://www.ess.gov.si/_files/8353/ZRSZ_Medresorske_smernice.pdf

Mlinar, V. (2019). Ocenjevanje kompetenc zaposlenih. V T. Vilič Klenovšek (ur.), *S svetovanjem za zaposlene do večje vključenosti v izobraževanje in usposabljanje* (str. 150–177). Andragoški center Slovenije.

Možina, E., Možina, T., Žalec, N. (ur.). (2020). *Izhodišča za pripravo javnoveljavnih izobraževalnih programov za odrasle*. Andragoški center Slovenije.

Možina, T. in Klemenčič, S. (ur.). (2013). *Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Rupert, J. (2009). *Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Zorić Frantar, M., Jurič Rajh, M., Orešnik Cunja, J. (2013). *Kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Muršak, J. in Radovan, M. (2018). *Razvoj spretnosti in kompetenc ter udeležba v neformalnem izobraževanju*. V P. Javrh (ur.), *Spretnosti odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Orešnik Cunja, J. in Možina, T. (2015). *Pristop k samoevalvaciji, Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI)*. Andragoški center Slovenije.

Pavlič, U. (2018). *Strokovna merila za merjenje rezultatov in učinkov svetovanja*. Andragoški center Slovenije.

Poti spopolnjevanja: nove priložnosti za odrasle (0179 NLE). (2016). <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-14601-2016-INIT/sl/pdf>

Projekt GOAL – Guidance and Orientation for Adult Learners. (2015–2018). <https://adultguidance.eu>

Rogala, P. in Wawak, S. (2015). *Dedicated standards for quality management in training companies*. Nauki o Zarządzaniu. 10.15611/noz.2015.3.12.

Rutar Ilc, Z., Tacer, B., Žarkovič Adlešič, B. (2014). *Kolegialni coaching. Priročnik za strokovni in osebni razvoj*. Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Standardi kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO). Obrazec za popis stanja standardov kakovosti. <https://www.vkotocka.si/wp-content/uploads/2018/12/Standardi-VKO-obrazec-za-popis-stanja-prazen.pdf>

Strokovna podpora informativno svetovalnih dejavnosti in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja 2016-2022 (Svetovanje za zaposlene). Projekt ESS in MIZŠ. <https://www.acs.si/projekti/projekti-ess/svetovanje-zaposlenim-2016-2022/>

Svetina, M. in Vilič Klenovšek, T. (2011). *Strokovne podlage za sistemsko urejanje vrednotenja in priznavanja neformalno in priložnostno pridobljenega znanja v izobraževanju odraslih*. Andragoški center Slovenije. https://arhiv.acs.si/porocila/Strokovne_podlage_za_sistemsko_urejanje_vrednotenja.pdf

The Malopolska Partnership for Lifelong Learning. (2019). <http://sas.tpnk.org.pl/images/pliki/seniorzy/prezentacjaOECD.pdf>

The Matrix Standard. Guidance for Welfare to Work & Work Based Learning Providers. Quality standard for information, advice and guidance services. (2020). <https://matrixstandard.com/media/1113/the-matrix-standard-guidance-for-organisations-07-jan-2020.pdf>

Vilič Klenovšek, T. (2010). Usposabljanje svetovalcev v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. *Andragoška spoznanja* 3/2010, 72–81.

Vilič Klenovšek, T. (2018). Andragoško svetovalno delo med teorijo, izobraževalno politiko in prakso. *Andragoška spoznanja*, 24(2), 79–88.

Vilič Klenovšek, T. (ur.). (2019). *S svetovanjem za zaposlene do večje vključenosti v izobraževanje in usposabljanje*. Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek, T. in Klemenčič, S. (2002). *Svetovanje v izobraževanju odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S., Možina, T., Dobrovoljc, A. (2007). *Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih ISIO*. Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek, T., Mlinar, V., Pavlič, U. (2017). *Izhodišča za dopolnitev kazalnikov kakovosti v dejavnosti središč ISIO za področje ugotavljanja in vrednotenja že pridobljenega znanja odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek, T. in Pavlič, U. (ur.). (2013). *Ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje neformalno in priložnostno pridobljenega znanja odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Vilič Klenovšek, T. in Rupert, J. (ur.). (2011). *Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih*. Andragoški center Slovenije.

Zakon o izobraževanju odraslih /ZIO-1/ (2018). *Uradni list RS, št. 6/18*. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7641>

Zorman, M. (2001). *Modro oko: spoznaj, analiziraj, izboljšaj*. Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport.

Žnidarič, H., Kunčič, B., Vuković, A. (2012). *Zagotavljanje kakovosti priznavanja neformalno in priložnostno pridobljenega znanja*. Center RS za poklicno izobraževanje.

Žorga, S. (2002). *Modeli in oblike supervizije*. Univerza v Ljubljani, Pedagoška fakulteta.

Preglednica standardov, kazalnikov in primerov meril kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih po področjih

OSEBJE

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalno dejavnost opravlja zadostno število svetovalcev in podpornega osebja.	1.1 Število svetovalcev	Število svetovalcev je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
	1.2 Število oziroma delež podpornega osebja	Število oziroma delež podpornega osebja je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
2 Svetovalno dejavnost opravljajo svetovalci, ki izpolnjujejo za to delo določene izobrazbene pogoje.	2.1 Stopnja in vrsta izobrazbe svetovalcev	Svetovalci v IO imajo stopnjo in vrsto izobrazbe v skladu z ZIO-1.
	2.2 Pedagoško-andragoška izobrazba	Svetovalec ima pedagoško-andragoško izobrazbo.
	2.3 Strokovni izpit	Svetovalec ima opravljen strokovni izpit.
3 Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi.	3.1 Opredeljeni etični standardi za svetovalno delo	Organizacija ima opredeljene lastne etične standarde za svetovalno dejavnost v IO. Organizacija upošteva etične smernice IAIEVG, prirejene za Slovenijo. Svetovalci delujejo v skladu z opredeljenimi etičnimi standardi svetovalne dejavnosti v IO.
	3.2 Delovanje svetovalcev v skladu z etičnimi standardi za svetovalno delo	Svetovalci poznajo etične standarde svetovalnega dela. Svetovalci znajo opisati, kako uporabljajo etične standarde pri svojem delu. Svetovalci vedo, na koga se obrnejo v organizaciji, če so v dvomu glede izvajanja svetovalnega dela v skladu z etičnimi standardi. Svetovalci se na strokovnih srečanjih pogovarjajo o izvajanju svetovalnega dela po etičnih standardih.

4	Svetovalcem je omogočen stalen profesionalni in karierni razvoj.	4.1 Profesionalni razvoj svetovalca	<p>V letnem načrtu organizacije je zajet načrt profesionalnega usposabljanja svetovalcev.</p> <p>Organizacija zagotavlja zadostna finančna sredstva za profesionalni razvoj svetovalcev.</p> <p>Svetovalec ima opravljen program profesionalnega usposabljanja svetovalcev v IO po programu ACS.</p> <p>Svetovalec ima zagotovljene možnosti profesionalnega usposabljanja v obsegu, določenem s Smernicami (5 % delovnih ur).</p> <p>Svetovalec ima kompetence za področje svetovalne dejavnosti, ki jo izvaja (za vključevanje in nadaljevanje izobraževanja, za ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti ter za samostojno učenje).</p> <p>Svetovalec stalno nadgrajuje kompetence s področja svetovalne dejavnosti, ki jo izvaja (za vključevanje in nadaljevanje izobraževanja, za ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti ter za samostojno učenje).</p> <p>Vsebina strokovnega izobraževanja in izpopolnjevanja je v skladu s potrebami dela svetovalca v tekočem letu.</p> <p>Svetovalec razvija kompetence na področju znanja, spretnosti in medosebnih kompetenc in osebnostnih lastnosti.</p> <p>Svetovalec pri spremljanju razvitosti svojih kompetenc uporablja strokovne preglednice z opredeljenimi kompetencami (npr. GOAL-ov Seznam kompetence svetovalca, 2018).</p> <p>Svetovalec se na leto udeleži več oblik organiziranega izobraževanja in usposabljanja, ki je povezano z aktualnimi temami iz svetovalne dejavnosti v IO, iz IO na splošno ter z razvojnimi nalogami v IO.</p>
		4.2 Karierni razvoj svetovalca	<p>Organizacija ima v aktih opredeljene možnosti kariernega razvoja svetovalca.</p> <p>Organizacija spodbuja karierni razvoj svetovalca.</p> <p>Svetovalec načrtuje in spremlja svoj karierni razvoj (npr. pripravlja zbirno mapo dosežkov - portfolijo).</p>
		4.3 Supervizija in druge oblike samorefleksije lastnega dela	<p>Organizacija omogoča supervizijo kot del stalnega profesionalnega usposabljanja svetovalca.</p> <p>Svetovalec se redno udeležuje organizirane supervizije.</p> <p>Svetovalec se udeležuje organiziranih oblik intervizije.</p> <p>Svetovalec se udeležuje kolegialnega coachinga.</p>
		4.4 Program uvajanja svetovalca začetnika	<p>Organizacija ima opredeljen program uvajanja svetovalca začetnika v svetovalno dejavnost v IO.</p> <p>Program uvajanja svetovalca začetnika je v organizaciji zagotovljen vsakemu svetovalcu začetniku.</p>

PROSTOR, OPREMA IN DRUGI VIRI

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.	1.1 Prostorska dostopnost	Organizacija zagotavlja dostopnost do prostora za svetovanje za vse odrasle, tudi za gibalno ali senzorično ovirane. Organizacija zagotavlja dostopnost do drugih (skupnih) prostorov za vse odrasle, tudi za gibalno ali senzorično ovirane.
	1.2 Prostor	Na sedežu organizacije je za svetovalno delo zagotovljen poseben prostor, velik najmanj 10 kvadratnih metrov. Prostor svetovalnega središča mora omogočati individualno in zaupno svetovalno delo. Prostor za svetovalno delo omogoča individualno svetovalno delo tudi gibalno ali senzorično oviranim odraslim. Za potrebe skupinskega informiranja in svetovanja na sedežu organizacije je mogoče uporabljati poseben, dovolj velik prostor za večje število udeležencev. Za delo na dislokaciji je zagotovljen prostor, ki omogoča individualno in zaupno svetovalno delo.
	1.3 Oprema	Najnujnejša oprema na sedežu organizacije obsega mizo in stol za svetovalca, omaro, priročno stojalo za gradivo, mizo in več stolov za sprejem odraslih. Opremljenost prostora za svetovanje omogoča svetovalno delo tudi za gibalno ali senzorično ovirane odrasle. Najnujnejša oprema na dislokaciji organizacije obsega mizo in stol za svetovalca ter stole za sprejem odraslih. Najnujnejša oprema za infokotiček je stojalo za letake ali miza in drugo gradivo.
	1.4 Informacijsko-komunikacijska oprema	Najnujnejša informacijsko-komunikacijska oprema na sedežu organizacije obsega: zmogljiv računalnik s tiskalnikom, telefon in mobilni telefon, dobro internetno povezavo, programsko opremo, ki omogoča svetovanje na daljavo ter uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij. Najnujnejša informacijsko-komunikacijska oprema na dislokaciji organizacije obsega: zmogljiv prenosni računalnik, mobilni telefon, dobro internetno povezavo, programsko opremo, ki omogoča uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij. Najnujnejša informacijsko-komunikacijska oprema pri mobilni svetovalni dejavnosti obsega: zmogljiv prenosni računalnik, mobilni telefon, dobro internetno povezavo in programsko opremo, ki omogoča uporabo različnih svetovalnih pripomočkov in orodij.

2 Organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.	2.1 Strokovna literatura	Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja svetovanja v IO. Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradiva s področja andragogike, pedagogike, psihologije, komunikacijskih spretnosti. Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja poznavanja različnih ciljnih skupin odraslih v IO. Organizacija ima na voljo strokovno literaturo, revije in gradivo s področja učenja učenja.
	2.2 Baze podatkov	Organizacija ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih). Organizacija ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.).
	2.3 Svetovalni pripomočki	Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za izobraževanje (v tiskani in spletni obliki). Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za vrednotenje neformalno in priložnostno pridobljenega znanja (v tiskani in spletni obliki). Organizacija ima nabor različnih svetovalnih pripomočkov za razvoj kariere (v tiskani in spletni obliki).

SVETOVALNI PROCES

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalni proces je osredotočen na posameznikove potrebe.	1.1 Prilagojenost ciljev in obsega svetovalnega procesa potrebam posameznikov	Svetovalec izvaja svetovalni proces, ki je glede na cilje in po obsegu prilagojen potrebam posameznikov.
	1.2 Jasnost opredelitve svetovalnih storitev za odrasle	Odrasli lahko opišejo, katere svetovalne storitve so jim na voljo in kaj lahko od njih pričakujejo.
	1.3 Vloga odraslih v svetovalnem procesu	Odrasli imajo v svetovalnem procesu dejavno vlogo, ponujene so jim ustrezne možnosti za raziskovanje in razumevanje lastne odgovornosti pri sprejemanju odločitev. Odrasli so obravnavani kot kompetentni, avtonomni posamezniki s pravicami in interesi, ki so postavljeni v središče svetovalnih aktivnosti. Odrasli vstopajo v svetovalni proces prostovoljno.
2 V svetovalnem procesu so zagotovljeni zaupnost, nepristranskost in psihološko varno okolje.	2.1 Psihološko varno okolje za izvajanje svetovalnega procesa	Svetovalci ustvarjajo psihološko varno okolje, v katerem so odrasli obravnavani z empatijo, in navežejo z njimi sodelujoč in enakopraven odnos.
	2.2 Zaupnost pri izvajanju svetovalnega procesa	Svetovalci zagotavljajo odraslim zaupen medsebojni odnos, utemeljen na etičnih smernicah svetovalne dejavnosti.
	2.3 Nepristranskost in objektivnost pri izvajanju svetovalnega procesa	Svetovalci razvijajo z odraslimi spoštljiv odnos brez predsodkov, ki temelji na nepristranskosti in objektivnosti.

3 Organizacija zagotavlja izvajanje celostnega svetovalnega procesa, utemeljenega na strokovnih spoznanjih.	3.1	Zanesljivost in utemeljenost svetovalne dejavnosti na strokovnih spoznanjih	Programi in metode dela svetovalcev so utemeljeni na strokovnih spoznanjih.
	3.2	Vrste svetovalnega procesa	Svetovalci izvajajo vse tri vrste svetovalnega procesa: <ul style="list-style-type: none"> • svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, • svetovanje med potekom izobraževanja, • svetovanje po koncu izobraževanja ali učenja.
	3.3	Dejavnosti svetovalnega procesa	Svetovalci izvajajo vse dejavnosti svetovalnega procesa: <ul style="list-style-type: none"> • informiranje, • nasvetovanje, • svetovanje.
	3.4	Področja izvajanja svetovalnega procesa	Svetovalci izvajajo svetovalno dejavnost na več področjih: <ul style="list-style-type: none"> • svetovanje za izobraževanje, • svetovanje pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti, • svetovanje za načrtovanje in razvoj kariere, • svetovanje pri samostojnem učenju. <p>Svetovalci zagotavljajo odraslim podporo pri njihovem osebnostnem razvoju.</p>
	3.5	Strukturiranost svetovalnega procesa	Svetovalni proces poteka: <ul style="list-style-type: none"> • v strnjeni obliki kot ena obravnava ali • v poglobljeni obliki z več obravnavami. <p>Svetovalni proces, ki poteka v poglobljeni obliki z več obravnavami, zajema:</p> <p>prvo obravnavo: osnovno spoznavanje s potrebami in cilji odraslega, medsebojno informiranje, načrtovanje mogočih rešitev;</p> <p>nadaljnje obravnave: poglobljena svetovalna obravnava s spoznavanjem odraslega, njegovih potreb in interesov, dogovor o uresničevanju rešitev, spremljanje uresničevanja rešitev;</p> <p>zaključno obravnavo: ovrednotenje svetovalnega procesa, načrtovanje nadaljnjih dejavnosti odraslega za izobraževanje, razvoj kariere ali osebnostni razvoj, ovrednotenje učnih dosežkov.</p> <p>Svetovalni proces poteka tudi po zaključni obravnavi, če se odrasli in svetovalec tako dogovorita ali je to načrtovano.</p>
	3.6	Oblike izvajanja svetovalnega procesa	Svetovalni proces se izvaja v dveh oblikah: <ul style="list-style-type: none"> • individualno ali • skupinsko.
	3.7	Uporaba svetovalnih pripomočkov	Svetovalni pripomočki, ki jih uporabljajo svetovalci, so zanesljivi in utemeljeni na strokovnih spoznanjih.
			Svetovalci prilagajajo uporabo svetovalnih pripomočkov značilnostim in potrebam odraslih.
			Svetovalni pripomočki se uporabljajo v vseh fazah svetovalnega procesa.
			Svetovalci uporabljajo pripomočke v fizični in digitalni obliki.
4 Organizacija zagotavlja dostopnost, prilagodljivost in prožnost izvajanja svetovalnega procesa.	4.1	Brezplačnost svetovalnega procesa	Za vse odrasle je svetovalni proces brezplačen.

4.2 Načini izvajanja svetovalnega procesa	<p>Svetovalni proces se izvaja na tele načine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osebno, • po telefonu, • po elektronski in navadni pošti, • po spletu. <p>Svetovalni proces poteka prostorsko:</p> <ul style="list-style-type: none"> • na sedežu organizacije ali • na terenu: na dislokaciji, z mobilno svetovalno dejavnostjo, z informacijsko točko (v drugih organizacijah, podjetjih, knjižnicah, na tematskih dogodkih). <p>Svetovalni proces poteka tudi po medijih:</p> <ul style="list-style-type: none"> • s kontaktno oddajo po radiu, televiziji, • s svetovalnim kotičkom v časniku, • po spletni strani organizacije, • na družbenih omrežjih.
4.3 Časovna dostopnost svetovalnega procesa	Svetovanje je dostopno v dopoldanskem in popoldanskem času.
4.4 Trajanje svetovalnega procesa	Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno problemu in potrebam odraslega.
4.5 Usmerjanje odraslih tudi k drugim virom pomoči	Kadar svetovalec ugotovi, da odraslemu ne bo mogel zagotoviti vse ustrezne pomoči, ga napoti k drugemu izvajalcu, bodisi znotraj organizacije bodisi v drugi organizaciji, ki ponuja specifične storitve, da bi imel odrasli od svetovanja kar največ koristi.

SVETOVALNA DEJAVNOST PRI VKLJUČEVANJU V IZOBRAŽEVANJE IN NADALJEVANJU IZOBRAŽEVANJA

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu, ki se namerava vključiti v izobraževanje na novo ali nadaljevati že začeto izobraževanje.	1.1 Strokovna podpora odraslemu za vključitev na novo ali za nadaljevanje že začetega izobraževanja	<p>Svetovalec ima izdelane pristope in orodja, da odraslega spodbuja in motivira za vključevanje v izobraževanje in nadaljevanje izobraževanja.</p> <p>Svetovalec predstavlja različne možnosti za vključitev in nadaljevanje izobraževanja.</p> <p>Svetovalec daje odraslemu podporo pri presojanju najustreznejših možnosti izobraževanja in učenja glede na prejšnje izobraževanje in učenje ter druge izkušnje in okoliščine.</p> <p>Svetovalec daje strokovno pomoč pri načrtovanju in organizaciji izobraževanja in učenja, ta zajema pripravo načrta izobraževanja in učenja odraslega, načrt odpravljanja učnih težav in drugo.</p> <p>Organizacija organizira usposabljanje za razvijanje učne zmožnosti (kompetence učenje učenja).</p> <p>Svetovalec pomaga pri odpravljanju situacijskih, dispozicijskih in institucionalnih ovir za uspešno izobraževanje in učenje.</p> <p>Svetovalec uporablja ustrezne svetovalne pripomočke.</p>
	1.2 Dokumentiranje strokovne podpore odraslemu pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje strokovne podpore pri vključevanju in nadaljevanju izobraževanja (obrazci, aplikacija).</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>

2	2.1	<p>Svetovalec uporablja različne svetovalne pripomočke in pristope za podporo odraslemu pri načrtovanju in razvoju kariere (osebne in poklicne).</p> <p>Organizacija organizira usposabljanja za razvijanje zmožnosti načrtovanja in razvoja kariere.</p> <p>Svetovalec pomaga odraslemu pri pripravi kariernega načrta.</p> <p>Iskanje ustreznih izobraževalnih možnosti.</p>
----------	-----	--

SVETOVALNA DEJAVNOST PRI UGOTAVLJANJU IN DOKUMENTIRANJU ZNANJA IN SPRETNOSTI

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1	1.1 Namen ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec v uvodnem pogovoru z odraslim ugotovi njegov namen za vključitev v ugotavljanje in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslih.</p> <p>Organizacija informira in promovira (različne) namene ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih.</p>
Svetovalec daje celostno strokovno podporo odraslemu pri vključitvi v postopek ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti.	1.2 Potek postopka ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec pri svojem delu uporablja vsaj en strokovni dokument, v katerem je opisan postopek ugotavljanja in dokumentiranja.</p> <p>Svetovalec uporablja različne pristope (motivira, spodbuja) za podporo pri ugotavljanju znanja in spretnosti, ki jih je odrasel pridobil v različnih okoliščinah – pri izobraževanju in učenju, z delovnimi izkušnjami, s prostočasnimi dejavnostmi idr.</p> <p>Svetovalec daje podporo pri pripravi in zbiranju dokazil.</p> <p>Svetovalec po potrebi pri ugotavljanju skladnosti znanja, spretnosti in kompetenc odraslega z zahtevami v obliki standardov znanja ali zapisanih učnih izidov, k sodelovanju povabi zunanje strokovnjake.</p> <p>Svetovalec uporablja (vsaj tri) različne pripomočke in metode za ugotavljanje in dokumentiranje, prednost pa daje deklarativnim metodam.</p> <p>Svetovalec v postopku z enim odraslim uporablja kombinacijo različnih pripomočkov in metod.</p> <p>Svetovalec spodbuja odraslega k uporabi digitalnih pripomočkov in mu pri tem pomaga.</p>
	1.3 Povratna informacija in mnenje	<p>Svetovalec na podlagi ocene razvitosti kompetence podaja povratno informacijo odraslemu ali zanj pripravi pisno mnenje.</p> <p>Svetovalec ima jasno in razumljivo opredeljena merila za ovrednotenje kompetenc odraslega, na podlagi teh pripravi mnenje.</p> <p>Svetovalec pozna in uporablja vsaj eno strokovno gradivo z opisom podajanja povratne informacije ali priprave mnenja o razvitosti kompetenc.</p> <p>Svetovalec predstavlja odraslemu možnosti uporabe rezultatov ugotavljanja in dokumentiranja po končanem postopku.</p> <p>Svetovalec spodbuja in motivira odraslega za vključitev v formalne postopke priznavanja, če je to smiselno.</p>
	1.4 Dokumentiranje strokovne podpore pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti odraslih	<p>Svetovalec ima pripravljeno dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranje znanja in spretnosti odraslega v obliki obrazcev, primerov dobrih dokazil, primerov dobrega mnenja ipd.</p> <p>Svetovalec uporablja dokumentacijo za dokumentiranje ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti za vsakega udeleženeega odraslega.</p> <p>Dokumentacija je pregledna in urejena.</p>

REZULTATI

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.	1.1 Število in vrsta storitev	Število storitev na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO. Vrste izpeljanih storitev (individualne in skupinske obravnave) so v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO.
	1.2 Število in struktura vključenih odraslih	Število vključenih odraslih na leto na svetovalca je v skladu z veljavnimi standardi in normativi v IO. Sestava vključenih odraslih po spolu glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji. Odstotek odraslih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo, glede na izobrazbeno sestavo prebivalstva v regiji. Odstotek vključenih brezposelnih glede na odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. Odstotek vključenih odraslih, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe) glede na istovrstno sestavo vsega prebivalstva v regiji.
	1.3 Vključitev v izobraževanje in učenje	Vključen odrasli je pridobil informacije o izobraževalnih možnostih. Vključen odrasli je pripravil osebni izobraževalni načrt (OIN). Število vključitev v programe za dvig izobrazbene ravni. Število vključitev v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni). Število vključitev v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc. Število vključitev v postopke za pridobitev NPK/TPK.
	1.4 Vključitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanja in spretnosti	V procesu svetovanja je bilo dokumentirano že pridobljeno znanje. V procesu svetovanja je bila pripravljena zbirna mapa dosežkov (portfolijo). V procesu svetovanja je bilo pripravljeno mnenje o ovrednotenih kompetencah. Število vključitev v postopke za pridobitev drugih certifikatov. Izpeljane so bile prilagoditve izobraževanja posamezniku.
	1.5 Načrtovanje in razvoj kariere	Vključen odrasli je pridobil informacije o možnostih razvoja kariere. V procesu svetovanja je bil izdelan življenjepiš. V procesu svetovanja je bila napisana prijava za delovno mesto. V procesu svetovanja je bil izdelan karierni načrt.
	1.6 Zadovoljstvo vključenih odraslih s svetovalnim procesom	Vključeni odrasli so zadovoljni s storitvami. Svetovanje je prispevalo k rešitvi problema.

UČINKI

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija spremlja in evalvira učinke svetovalne dejavnosti.	1.1 Vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje	Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje. Svetovalna dejavnost prispeva k boljši splošni informiranosti o izobraževalni ponudbi. Svetovalna dejavnost prispeva k dvigu splošne izobrazbene ravni.
	1.2 Učna uspešnost in zavedanje lastnega znanja	Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri odpravi učnih težav. Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslemu pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja. Svetovalna pomoč je pripomogla k zavedanju vrednosti lastnega znanja odraslega. Svetovalna pomoč je zvečala učno uspešnost odraslih. Svetovalna pomoč je pripomogla k izboljšani zaposljivosti odraslih. Svetovalna pomoč je prispevala k uporabi ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc odraslih pri delu.
	1.3 Krepitev položaja odraslih na trgu dela	Svetovalna pomoč je prispevala k zavedanju o kariernih ciljih. Svetovalna pomoč je pripomogla k razvoju kariere odraslega. Svetovalna pomoč je pripomogla k bolj kakovostnemu opravljanju dela odraslega. Svetovalna pomoč je pripomogla k uporabi ozaveščenega »skritega« znanja in kompetenc odraslih pri delu. Svetovalna pomoč je pripomogla k večji produktivnosti dela odraslih. Svetovalna pomoč je pripomogla k zmanjšanju bolniških odsotnosti. Svetovalna pomoč je pripomogla k manjši fluktuaciji na delovnem mestu. Svetovalna pomoč je pripomogla k večji pripadnosti podjetju. Svetovalna pomoč je pripomogla k večjemu zadovoljstvu pri delu. Svetovalna pomoč je pripomogla k boljši zaposljivosti odraslih. Svetovalna pomoč je pripomogla k povišanju plače.
	1.4 Osebnostna rast in razvoj	Svetovalna pomoč je pripomogla k povečanju samozavesti odraslih. Svetovalna pomoč je pripomogla k povečanju samoučinkovitosti odraslih. Svetovalna pomoč je pripomogla k osebnostni rasti odraslih. Svetovalna pomoč je pripomogla k doseganju zastavljenih ciljev odraslih (oziroma vztrajanju na poti k cilju). Svetovalna pomoč je prispevala k večji motiviranosti odraslih za spremembe in izobraževanje. Svetovalna pomoč je prispevala k povečanju proaktivnosti odraslih.
	1.5 Krepitev socialnih vezi in dejavno delovanje v skupnosti	Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri socialnem vključevanju. Svetovalna pomoč je pripomogla pri poznavanju organizacij v lokalnem okolju. Svetovalna pomoč je pripomogla k tesnejšemu sodelovanju med različnimi deležniki.

VODENJE IN UPRAVLJANJE

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija dela v svetovalni dejavnosti je učinkovita in zagotavlja kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti.	1.1 Organiziranost in organizacija dela	Struktura in organizacija svetovalne dejavnosti je zapisana in pregledna. Opredeljene so delovne naloge osebja za kakovostno izpeljavo svetovalne dejavnosti. Opredeljena je delitev nalog vodenja med direktorjem in svetovalcem (ali več svetovalci).
	1.2 Normativna urejenost svetovalne dejavnosti	V normativnim aktih organizacije je svetovalna dejavnost ustrezno opredeljena.
2 Organizacija ima za svetovalno dejavnost oblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote delovanja.	2.1 Vizija	Organizacija ima opredeljeno skupno vizijo za vse dejavnosti, vsebina vizije zajema tudi svetovalno dejavnost. Organizacija ima posebej opredeljeno vizijo za svetovalno dejavnost. Vizija je javno objavljena.
	2.2 Poslanstvo	Opredeljeno in javno objavljeno je poslanstvo svetovalne dejavnosti.
	2.3 Vrednote	Opredeljene in javno objavljene so vrednote svetovalne dejavnosti.
3 Svetovalna dejavnost je razvojno vpeta v lokalno oziroma regionalno okolje, kjer deluje.	3.1 Razvojna vpetost (usmerjenost) v lokalno oziroma regionalno okolje	Analize potreb lokalnega oziroma regionalnega okolja po svetovalni dejavnosti in IO. Poznavanje in upoštevanje lokalnih oziroma regionalnih razvojnih načrtov pri načrtovanju in izvajanju svetovalne dejavnosti. Pripravljeni razvojni načrti svetovalne dejavnosti so v skladu z razvojnimi načrti lokalnega oziroma regionalnega okolja, kjer deluje.
4 Organizacija ima za svetovalno dejavnost opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja.	4.1 Dolgoročni načrt svetovalne dejavnosti	Opredeljen je dolgoročni načrti svetovalne dejavnosti.
	4.2 Kratkoročni (letni) načrt svetovalne dejavnosti	Opredeljen je kratkoročni načrt svetovalne dejavnosti.
5 Organizacija pridobiva finančna sredstva za svetovalno dejavnost na podlagi opredeljenih meril in z njimi ravna učinkovito ter pregledno.	5.1 Pridobivanje finančnih sredstev	Opredeljena so merila za pridobivanje in vodenje finančnih sredstev. Narejen je pregled pridobljenih finančnih sredstev po virih.
	5.2 Ravnanje s finančnimi sredstvi	Opravljen so analize in poročila o učinkovitosti in preglednosti porabe finančnih sredstev.

UGOTAVLJANJE POTREB IN PROMOCIJA

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Organizacija pozna potrebe ciljnih skupin.	1.1 Analiza potreb ciljnih skupin	Organizacija ima definirane lastnosti ciljnih skupin. Organizacija ima analizirane lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju.
	1.2 Prilagojenost storitev potrebam različnih ciljnih skupin	Cilji in obseg storitev organizacije so prilagojeni ciljnim skupinam.
2 Organizacij si dejavno prizadeva za vključevanje odraslih.	2.1 Dejavni načini za vključevanje odraslih (terensko delo)	Organizacija ima vzpostavljeno eno ali več dislokacij. Organizacija izpelje vsako leto vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja zunaj sedeža organizacije in dislokacij. Organizacija izpelje vsako leto vsaj eno promocijsko dejavnost, ki je posebej usmerjena k spodbujanju vključevanja odraslih.
	3 Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.	3.1 Načrtno informiranje in promocija dejavnosti
3.2 Usmerjena promocija, prilagojena ciljnim skupinam		Organizacija prilagaja način, vsebino informiranja in promocije potrebam različnih ciljnih skupin.
3.3 Zagotavljanje aktualnih, ažurnih informacij		Organizacija zagotavlja aktualne in ažurne informacije po vseh kanalih obveščanja (spletna stran, družbeni mediji, promocijsko gradivo itn.).
3.4 Diseminacija rezultatov svetovalne dejavnosti		Organizacija objavlja primere dobrih praks na svoji spletni strani. Organizacija objavlja rezultate svoje svetovalne dejavnosti na dogodkih, v hišnih publikacijah, na družbenih omrežjih.

PARTNERSTVO

STANDARDI KAKOVOSTI	KAZALNIKI KAKOVOSTI	PRIMERI MERIL
1 Svetovalci razvijajo partnerstvo s strokovnimi sodelavci v organizaciji.	1.1 Sodelovanje svetovalcev z drugimi strokovnimi delavci v organizaciji	<p>Svetovalci posameznih področij svetovalne dejavnosti se med seboj povezujejo in komplementarno sodelujejo.</p> <p>Svetovalci posameznih področij svetovalne dejavnosti skupaj izpeljujejo skupne naloge (razvojno delo, načrtovanje, spremljanje, evalvacija ipd.).</p> <p>Svetovalci posameznih področij po potrebi sodelujejo v svetovalnem procesu, ki ga izpeljuje svetovalec drugega področja.</p> <p>Svetovalci in strokovni delavci v organizaciji si medsebojno izmenjujejo informacije, baze, gradivo ipd.</p> <p>Strokovni delavci v organizaciji po potrebi sodelujejo v aktivnostih, ki jih izpeljujejo svetovalci (razvojno delo, načrtovanje, spremljanje, evalvacija ipd.).</p> <p>Strokovni delavci v organizaciji po potrebi sodelujejo v svetovalnem procesu.</p>
	1.2 Vključenost in dejavno sodelovanje svetovalcev v strokovnem aktivu	<p>Svetovalci so vključeni v strokovni aktiv.</p> <p>Svetovalci dejavno sodelujejo v strokovnem aktivu z vsebinami iz svetovalne dejavnosti in tudi z vsebinami iz drugih področij.</p>
2 Organizacija razvija partnerstvo s svetovalnimi, izobraževalnimi ter drugimi organizacijami s področja razvoja človeških virov v regionalnem oziroma lokalnem okolju.	2.1 Sodelovanje organizacije v strateškem svetu	<p>Organizacija vodi in koordinira strateški svet.</p> <p>Organizacija je aktivna članica strateškega sveta.</p>
	2.2 Vključenost različnih organizacij v strateškem svetu	V strateški svet so vključene različne organizacije, ki v lokalnem okolju izpeljujejo različne svetovalne in izobraževalne dejavnosti za odrasle, odločajo o strategijah razvoja človeških virov, sodelujejo pri načrtovanju in izpeljevanju regionalne razvojne politike in z drugimi socialnimi partnerji.
	2.3 Aktivno sodelovanje partnerjev v strateškem svetu	<p>Organizacije, vključene v strateški svet, si izmenjujejo informacije o ciljih in vsebini svetovalne dejavnosti v IO ter stanju v izobraževanju odraslih v lokalnem oziroma regionalnem okolju.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, ugotavljajo potrebe sodelujočih partnerjev za uporabljanje storitev svetovalne dejavnosti v IO.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, pripravljajo skupne strokovne in promocijske dogodke v lokalnem oziroma regionalnem okolju.</p> <p>Organizacije, vključene v strateški svet, se povezujejo z drugimi lokalnimi oziroma regionalnimi okolji ter institucijami na nacionalni ravni in tudi mednarodno.</p>
	2.4 Sodelovanje organizacije z izobraževalnimi in drugimi organizacijami v regionalnem oziroma lokalnem okolju	<p>Organizacija ima vzpostavljeno sodelovanje s svetovalnimi, izobraževalnimi in drugimi organizacijami v lokalnem okolju, ki niso članice strateškega sveta.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije v lokalnem okolju sodelujejo pri dejavnostih organizacije (promocija, strokovni dogodki ipd.).</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije v lokalnem okolju po potrebi sodelujejo pri svetovalnem procesu.</p>
	2.5 Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo	<p>Partnerji, vključeni v strateški svet, so zadovoljni s sodelovanjem v njem.</p> <p>Partnerji, vključeni v strateški svet, so zadovoljni z delovanjem svetovalne dejavnosti.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije, ki niso vključene v strateški svet, so zadovoljne s sodelovanjem z organizacijo.</p> <p>Svetovalne, izobraževalne in druge organizacije, ki niso vključene v strateški svet, so zadovoljne z delovanjem svetovalne dejavnosti.</p>

PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

STANDARDI KAKOVOSTI

KAZALNIKI KAKOVOSTI

PRIMERI MERIL

1 Organizacija ima opredeljen notranji sistem kakovosti za svetovalno dejavnost.	1.1 Opredeljen notranji sistem kakovosti	Notranji sistem kakovosti svetovalne dejavnosti je opredeljen v dokumentih organizacije. Organizacija ima listino o kakovosti.
2 Organizacija redno izpeljuje samoevalvacije v skladu z opredeljenimi fazami samoevalvacije kakovosti svetovalne dejavnosti, ki so podprte z ustrežno dokumentacijo.	2.1 Načrt samoevalvacije	Izdelan je načrt samoevalvacije v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
	2.2 Izpeljava samoevalvacije	Organizacija ima dokumentacijo, ki izkazuje izpeljavo samoevalvacije.
	2.3 Poročilo o kakovosti	Izdelano je poročilo o kakovosti v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
	2.4 Akcijski načrt za razvoj kakovosti	Izdelan je akcijski načrt za razvoj kakovosti v načrtovanem obdobju poteka samoevalvacije.
3 Organizacija ima opredeljen način načrtovanja in izpeljevanja spremljanja svetovalne dejavnosti.	3.1 Letni načrt o spremljanju	Letni načrt o spremljanju je v pisni obliki in je dostopen vsem zaposlenim v organizaciji.
	3.2 Sprotno spremljanje	Beleženje storitev svetovalne dejavnosti v aplikaciji za spremljanje svetovalne dejavnosti. Dokumenti (analize in/ali poročila) izkazujejo sprotno spremljanje.
	3.3 Letno poročilo o spremljanju	Letno poročilo o spremljanju je pisno in dostopno vsem zaposlenim v organizaciji.
4 Organizacija sodeluje tudi v zunanjih evalvacijah kakovosti svetovalne dejavnosti, ko je to smiselno.	4.1 Zunanja evalvacija	Organizacija ima dokumentacijo o sodelovanju v zunanji evalvaciji. Organizacija upošteva rezultate in priporočila zunanje evalvacije.

