



EuroPeerGuid

EVROPSKI PRIROČNIK

O KOLEGIALNEM PRESOJANJU V SVETOVANJU *V POKLICNEM IN STROKOVNEM IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH*



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST, KULTURO IN ŠPORT



Keuda



GD Izobraževanje in kultura
Program Vseživljenjsko učenje



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

374.7.048(035)
374.7:005.336.3(035)

EVROPSKI priročnik o kolegalnem presojanju v svetovanju v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih / [avtorji izvirnega priročnika Maria Gutknecht-Gmeiner ... [et al.] ; avtorji prirejenega priročnika Sonja Klemenčič ... [et al.] ; prevod iz angleščine Barbara Skubic]. - Ljubljana : Andragoški center Slovenije, 2012

ISBN 978-961-6851-20-6

1. Gutknecht-Gmeiner, Maria
264963584

EVROPSKI PRIROČNIK
O KOLEGIALNEM PRESOJANJU
V SVETOVANJU

V POKLICNEM IN STROKOVNEM
IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

Ljubljana, 2012

Projekt je bil financiran s pomočjo sredstev Evropske komisije. V tej publikaciji so predstavljeni samo pogledi avtorjev/-ic in Evropska komisija ni odgovorna za informacije, ki jih vsebuje ter njihovo nadaljnjo uporabo.

KAZALO

UVOD	8
KAJ JE KOLEGIALNO PRESOJANJE?	8
ČEMU KOLEGIALNO PRESOJANJE?	8
PREDNOSTI IN KORISTI KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KOT ORODJA ZA RAZVOJ KAKOVOSTI.....	8
KAJ SO CILJI IN NAČELA EVROPSKEGA POSTOPKA KOLEGIALNEGA PRESOJANJA?.....	9
EVROPSKO KOLEGIALNO PRESOJANJE KOT PROSTOVOLJEN IN FORMATIVEN EVALVACIJSKI POSTOPEK .	10
KDO LAHKO UPORABLJA EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA?	13
VLOGA INTERESNIH SKUPIN PRI EVROPSKEM POSTOPKU KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	14
DOKUMENTACIJA ZA EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	15
POSTOPEK UPORABE METODE KOLEGIALNEGA PRESOJANJA.....	16
KOORDINACIJA IN ORGANIZACIJA EVROPSKEGA POSTOPKA KOLEGIALNEGA PRESOJANJA.....	16
ŠTIRI FAZE EVROPSKEGA KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	18
PRIBLIŽEN ČAS, POTREBEN ZA EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	19
ČASOVNI NAČRT IN ODGOVORNOSTI V POSTOPKU EVROPSKEGA KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	19
EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - PRIPRAVA (PRVA FAZA)	23
ZAČETEK – ODLOČITEV ZA KOLEGIALNO PRESOJANJE	23
IZBIRANJE SKUPINE KOLEGOV PRESOJEVALCEV IN VABILO K SODELOVANJU	26
SAMOEVALVACIJA IN SAMOEVALVACIJSKO POROČILO.....	27
PRIPRAVE NA OBISK KOLEGOV PRESOJEVALCEV	29
EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - OBISK PRESOJEVALCEV (DRUGA FAZA)	32
KAJ SE DOGAJA MED OBISKOM PRESOJEVALCEV?	32
ZBIRANJE PODATKOV	32
ANALIZA PODATKOV	35
PRESOJA IN POVRATNE INFORMACIJE	36
DOSEGANJE STANDARDOV KAKOVOSTI	39
TRAJANJE OBISKA PRESOJEVALCEV	41
SESTAVINE OBISKA PRESOJEVALCEV	41
EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - POROČILO O KOLEGIALNEM PRESOJANJU (TRETJA FAZA)	44
STRUKTURA POROČILA O KOLEGIALNEM PRESOJANJU	44
NAČELA ZA PISANJE POROČILA O KOLEGIALNEM PRESOJANJU.....	45
OD OBISKA PRESOJEVALCEV DO KONČNEGA POROČILA O KOLEGIALNEM PRESOJANJU	46
EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - URESNIČEVANJE NAČRTOV (ČETRTE FAZA).....	47
KAKO RAZUMETI UGOTOVITVE KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	47
KAKO PRIPRAVITI POSTOPKE ZA SPREMEMBE	47
KAKO NADALJEVATI - SISTEMATIČNI PRIJEM PRI POSTOPKIH ZA SPREMEMBE	47
PODROČJA KAKOVOSTI	51
KAKOVOST SVETOVANJA V POKLICNEM IN STROKOVNEM IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH IN DEFINICIJA PODROČIJ KAKOVOSTI.....	51
RAZMERJE MED EVROPSKIMI PODROČJI KAKOVOSTI SVETOVANJA V POKLICNEM IN STROKOVNEM IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH IN INSTITUCIONALNIMI/NACIONALNIMI OKVIRI	53

DEVET EVROPSKIH PODROČIJ KAKOVOSTI ZA SVETOVANJE V POKLICNEM IN STROKOVNEM IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH	53
PODROČJA KAKOVOSTI IN EVROPSKI REFERENČNI OKVIR ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI (EQARF)	55
KAKO SO PODROČJA KAKOVOSTI PODROBNEJE OPREDELJENA	56
KOLEGI PRESOJEVALCI	60
KDO JE KOLEGA PRESOJEVALEC?	60
KLJUČNA NALOGA KOLEGOV PRESOJEVALCEV	60
SESTAVA SKUPINE PRESOJEVALCEV	60
VLOGE V SKUPINI PRESOJEVALCEV	62
ZAHTEVANE KOMPETENCE IN STROKOVNOST KOLEGOV PRESOJEVALCEV	66
PRIJAVA ZA VLOGO KOLEGA PRESOJEVALCA	66
PRIPRAVA IN USPOSABLJANJE KOLEGOV PRESOJEVALCEV	67
POVEZOVANJE Z USKLAJEVALCEM KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	67
LITERATURA IN VIRI	68
SPLETNE STRANI	71
PRILOGE	72
PRILOGA 1	
SLOVAR IZRAZOV	73
PRILOGA 2	
OBRAZEC ZA ZBIRANJE UVODNIH INFORMACIJ O SVETOVALNEM SREDIŠČU, V KATEREM BO POTEKALO KOLEGIALNO PRESOJANJE	80
PRILOGA 3	
PISMO S POVABILOM KOLEGOM PRESOJEVALCEM NA KOLEGIALNO PRESOJO	83
PRILOGA 4	
PRIJAVNICA ZA KOLEGE PRESOJEVALCE	84
PRILOGA 5	
VZOREC POGODBE ZA KOLEGE PRESOJEVALCE	90
PRILOGA 6	
SAMOEVALVACIJSKO POROČILO V EVROPSKEM POSTOPKU KOLEGIALNEGA PRESOJANJA	93
PRILOGA 7	
VZOREC URNIKA ZA OBISK DVEH PRESOJEVALCEV	103
PRILOGA 8	
VZOREC URNIKA ZA OBISK ŠTIRIH PRESOJEVALCEV	106
PRILOGA 9	
ORGANIZACIJSKA RAZPREDELNICA ZA OBISK PRESOJEVALCEV S Poudarkom NA INTERVJUJIH (2 KOLEGA PRESOJEVALCA)	109

PRILOGA 10

ORGANIZACIJSKA RAZPREDELNICA ZA OBISK PRESOJEVALCEV S Poudarkom na intervjujih (4 kolegi presojevalci).....	110
--	-----

PRILOGA 11

TEMELJNA PRAVILA ZA KOLEGE PRESOJEVALCE.....	111
--	-----

PRILOGA 12

ZAPISKI INTERVJUJA IN SMERNICE ZA ANALIZO	113
---	-----

PRILOGA 13

OBRAZEC ZA PRESOJANJE PODROČIJ KAKOVOSTI	117
--	-----

PRILOGA 14

METAVALVACIJA PRESOJEVALCEV	119
-----------------------------------	-----

PRILOGA 15

POROČILO O KOLEGIALNEM PRESOJANJU	121
---	-----

PRILOGA 16

KONTROLNI SEZNAM ZA SVETOVALNO SREDIŠČE – OBRAZCI, KI JIH JE TREBA IZPOLNITI	131
--	-----

PRILOGA 17

KONTROLNI SEZNAM ZA PRESOJEVALCE – OBRAZCI, KI JIH JE TREBA IZPOLNITI.....	132
--	-----

PRILOGA 18

9 EVROPSKIH PODROČIJ KAKOVOSTI V SVETOVANJU ZA POKLICNO IN STROKOVNO IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH.....	133
---	-----

PRILOGA 19

PRIPOMOČEK ZA ANALIZO SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA IN PRIPRAVO VPRAŠANJ ZA KOLEGIALNO PRESOJO	140
---	-----

PRILOGA 20

PRIPOROČILA ZA USPOSABLJANJE ZA KOLEGIALNO PRESOJO.....	145
---	-----

SEZNAM PARTNERJEV V PROJEKTU LEONARDO DA VINCI “EUROPEERGUID”	147
---	-----

PREDGOVOR

S pomočjo sredstev Leonardo da Vinci že nekaj let v številnih evropskih državah poteka pobuda, da se metodo kolegialnega presojanja uvede v poklicno in strokovno izobraževanje mladine kot eno izmed metod, ki se je izkazala za učinkovito pri razvoju kakovosti tega izobraževanja. Hkrati je ta metoda tudi dobro sprejeta med izvajalci samimi.

V letih 2008 in 2009 je v enem izmed takih mednarodnih projektov sodeloval tudi Andragoški center Slovenije (šlo je za projekt Peer Review Extended II). Partnerjem smo dali pobudo, da bi v okviru projekta poskusili pripraviti različico za uporabo metode kolegialnega presojanja v svetovanju za odrasle. To smo tudi naredili - pripravili smo strokovna izhodišča, izdana tudi v publikaciji Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih.

Delo smo predstavili na zaključni konferenci projekta v Lizboni leta 2009 in zbudilo je kar nekaj zanimanja, tako, da se je takrat oblikovala pobuda za nov evropski projekt, ki je bil kasneje prijavljen in potrjen na enem izmed razpisov za projekte Leonardo da Vinci. Projekt se je imenoval European Peer Review in Guidance and Counselling in Adult Vocational Education and Training (EUROPEERGUID), v njem pa so sodelovali predstavniki iz Portugalske, Finske, Francije in Slovenije.

Vsi partnerji v projektu, iz Slovenije je bil to Andragoški center Slovenije, smo si želeli, da bi metodo kolegialnega presojanja praktično preskusili v svojih omrežjih za svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih, na podlagi tega pa pripravili evropski priročnik o uporabi metode v svetovanju, ki bi tudi drugim omogočal, da bi se z njo seznanili in jo uporabljali.

To nam je tudi uspelo - vsi partnerji smo izpeljali kolegialno presojo v vsaj treh svojih svetovalnih središčih, pri čemer so pri presoji sodelovali tudi kolegi - presojevalci iz partnerskih držav, kar je še posebej obogatilo praktični preskus in njegove rezultate. Prav od povsod so poročali, kako dobra nadgradnja njihovim notranjim sistemom kakovosti je metoda kolegialnega presojanja, saj jim je omogočila pridobitev vpogleda od zunaj, pri čemer so se vsi čutili "varne", saj so jim o svojem vpogledu poročali strokovni kolegi - tisti, ki delajo drugje v podobnih okoliščinah in se spopadajo s podobnimi težavami. Na podlagi pridobljenih izkušenj smo skupaj dopolnili že prej omenjeni Priročnik o kolegialnem presojanju v svetovanju v izobraževanju odraslih, tako da je dobil še mednarodno dimenzijo - zdaj se lahko uporablja v različnih evropskih državah, saj smo mu dodali rešitve, ki so prenosljive in uporabne v različnih sistemih svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Preveden je v angleščino, slovenščino, finščino, francoščino in portugalsščino.

Sonja Klemenčič

za slovensko izdajo priročnika

UVOD

Kaj je kolegialno presojanje?

Kolegialno presojanje je oblika zunanje evalvacije, ki spodbuja ocenjevano svetovalno središče¹ pri prizadevanjih za razvijanje kakovosti.

Skupina zunanjih strokovnjakov, tako imenovanih **kolegov presojevalcev** (v besedilu bomo zanje največkrat uporabljali izraz “presojevalci”), je povabljena, naj presodi različne vidike kakovosti svetovalnega središča, na primer kakovost svetovalnega procesa, usposobljenost osebja, rezultate dela oz. kakovost celotnega svetovalnega središča. Med presojanjem presojevalci obiščejo svetovalno središče, ki je v postopku presoje.

Kolegi presojevalci so v tem primeru sicer zunanji presojevalci, vendar sami delajo v podobnem okolju in so strokovno usposobljeni na področju, ki ga presojujejo. Kolegi presojevalci so lahko vodje drugih svetovalnih središč, svetovalci iz drugih svetovalnih središč, lahko pa tudi svetovalci z drugih ravni izobraževalnega sistema. V posebnih primerih ali za presojanje posebnih procesov dela bi bili lahko presojevalci tudi drugi strokovnjaki (npr. strokovnjaki za promocijo, če bi se presojala kakovost promocije svetovalnega dela).

Kolegi presojevalci so neodvisni in “osebe na enakem položaju” kakor tisti, katerih delo ocenjujejo.

Uporaba kolegialnega presojanja v svetovanju v poklicnem izobraževanju odraslih in v svetovalnih središčih je proces, ki lahko sproža pomembne spodbude za razvoj kakovosti svetovanja za izobraževanje odraslih oz. za kakovost svetovalnih središč ter celo celotnega svetovanja v državi.

Čemu kolegialno presojanje?

Prednosti in koristi kolegialnega presojanja kot orodja za razvoj kakovosti

Svetovalci in svetovalna središča v EU lahko pričakujejo, da bodo imeli od kolegialnega presojanja, opisanega v tem priročniku, tele **koristi**:

¹ Izraz svetovalno središče v tem priročniku uporabljamo za centre/organizacije/ustanove/oddelke ali druge organizacijske oblike, ki opravljajo svetovalno dejavnost v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Svetovalna središča zagotavljajo brezplačno, neodvisno, zaupno, celostno in kakovostno informiranje ter svetovanje za izobraževanje in učenje pred vključitvijo v izobraževanje, med njim in ob njegovem zaključku. Zagotavljajo informiranje in svetovanje na različne načine: osebno, po telefonu, pisno, preko elektronske pošte in s pomočjo informativnih gradiv. Mogoče je tudi skupinsko svetovanje in svetovanje zunaj sedeža svetovalnega središča. Svetovalna središča svetujejo vsem odraslim, še posebna pozornost pa je namenjena marginaliziranim skupinam odraslih, tistim, ki imajo manj priložnosti do dostopa do izobraževanja, ki so manj izobraženi in manj dejavni v izobraževanju.

- kritične, vendar razumevajoče povratne informacije o kakovosti svojega svetovanja, ki jih bodo dobili od kolegov z istega področja,
- seznanjanje s pogledom nekoga od zunaj,
- možnost razvoja kakovosti svoje ponudbe,
- možnost predstavitve svojih dobrih strani in prikaz dobre prakse,
- utrjevanje odgovornosti do interesnih skupin,
- odkrivanje “slepih peg” in šibkih točk,
- prejemanje nasvetov in spoznavanje dobre prakse kolegov,
- izmenjevanje znanja s kolegi presojevalci,
- ustvarjanje omrežij in sodelovanje z drugimi izvajalci svetovanja,
- rast kakovosti lahko motivira različne uporabnike, da bodo v bodoče sodelovali le s tistimi svetovalnimi središči, ki zagotavljajo kakovost; to pa lahko vpliva na skrb za razvoj kakovosti tudi drugih svetovalnih središč.

Pogled od zunaj ali možnost strokovne razprave o kakovosti posameznih postopkov, rešitev in dosežkov je za svetovalce mogoče še pomembnejša kot npr. za učitelje in druge strokovne delavce v poklicnem in strokovnem izobraževanju. Ti imajo zato, ker delajo v izobraževalnih kolektivih, vsaj načeloma več možnosti za neformalni pogovor, primerjanje in presojanje svojega dela, svetovalci pa je v organizaciji večinoma sam ali pa skupaj delujeta le dva svetovalca. S tem je možnost za pretok strokovnih informacij, pogovorov, primerjanja in tudi vrednotenja veliko manjša ali pa je sploh ni. Uporaba metode kolegialnega presojanja tako svetovalcu med drugim zagotavlja širše strokovno polje/okolje, ki mu daje možnost kakovostne rasti.

Kaj so cilji in načela evropskega postopka kolegialnega presojanja?

Splošni cilji in načela

Splošni cilji evropskega postopka kolegialnega presojanja so:

- promocija razvoja kakovosti,
- večja preglednost in primerljivost kakovosti,
- podpiranje enakih možnosti.

Pomembna načela in lastnosti postopka so:

- **osredotočanje na ljudi**, na njihove interese in potrebe,
- **objektivnost in nepristranskost** kolegov presojevalcev,
- **preglednost** vseh elementov postopka za vse osebe, ki v njem sodelujejo,
- **pravila o zaupnosti in o uporabi rezultatov**, ki morajo biti postavljena vnaprej in se jih morajo držati vsi,
- **izogibanje konfliktom interesov in neposrednemu tekmovanju** med kolegi presojevalci (in svetovalnimi središči, iz katerih prihajajo) in svetovalnim središčem v postopku presoje,
- promoviranje **odprtosti, integritete in iskrenosti** kot prvih pogojev za medse-

bojno učenje,

- zavedanje **kulturnih vplivov na izpeljevanje** svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih, pa tudi na **evalvacijo**, posebno pri mednarodnem kolegialnem presojanju,
- **promocija raziskujočega in kritičnega odnosa** pri kolekih presojevalcih pa tudi v svetovalnem središču, v katerem poteka evalvacija,
- **oblikovanje in vpeljevanje** kolegialnega presojanja ne kot tehničnega in bi-rokratskega postopka, ampak kot **dinamičnega in motivacijskega procesa**, od katerega ima korist ocenjevano svetovalno središče, pa tudi presojevalci.

Evropsko kolegialno presojanje kot prostovoljen in formativen evalvacijski postopek

Evropski postopek kolegialnega presojanja so razvili izvajalci poklicnega izobraževanja in je namenjen prostovoljni uporabi. Ima formativno in v razvoj usmerjeno vlogo ter poudarja predvsem promocijo nenehnega izboljševanja kakovosti.

V letu 2009 so bili v okviru evropskega projekta Peer Review Extended II prvič pripravljena izhodišča za uporabo kolegialne presoje v svetovanju v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Izhodišča so bila pripravljena na primeru slovenskega omrežja svetovalnih središč ISIO.

Evropsko kolegialno presojanje svetovalnim središčem pomaga pri presojanju obstoječe ravni kakovosti, hkrati pa daje dragocene predloge in priporočila za izboljšave. Pomembna ciljna skupina postopka evropskega kolegialnega presojanja so tudi svetovalna središča. Poglavitni cilj postopka, ki ga opisuje ta priročnik, je **spodbujanje nenehnega razvoja kakovosti**.

Radi bi opozorili na tri temeljne cilje, ki so pomembni za svetovalna središča in svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. To so:

- ▶ Odrasli imajo **dostop** do svetovanja za izobraževanje, poklicno usposabljanje in učenje.
- ▶ Odraslim so zagotovljene **kakovostne svetovalne storitve** za izobraževanje in učenje.
- ▶ Svetovalna dejavnost učinkovito pripomore k **vklučenosti in uspešnosti** odraslih v vseživljenjskem učenju.

Če te cilje primerjamo s cilji, ki usmerjajo metodo kolegialne presoje, to je **promocija razvoja kakovosti in večja preglednost ter primerljivost kakovosti** v Evropi s pomočjo skupnega evropskega standarda, ni mogoče spregledati, da so med seboj povezani. Če se vprašamo, ali je **cilje in načela** kolegialne presoje mogoče uporabiti tudi za **svetovalno delo**, potem je odgovor nedvomno pritrdilen. Tudi pri tem delu je že nekaj časa zaznati zahtevo in željo po **preglednosti in evropski primerljivosti** in metoda kolegialnega presojanja je s tega zornega kota vsekakor zelo dobrodošla, še posebno, če bo omogočila tudi mednarodno primerjanje ravni kakovosti. K temu nas zavezuje tudi evropski Komunique za izobraževanje odraslih, Za učenje nikoli ni prepozno; ta med dejavnostmi za odpravljanje ovir za večjo vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje posebej izpostavlja zagotavljanje kakovostnega informiranja in svetovanja (Evropska komisija, 2006).

Nekoliko več razmisleka, učenja in premagovanja ovir bo nedvomno zahtevalo uresničevanje načel in njihovo upoštevanje v praksi. Gre predvsem za načela **objektivnosti in nepristranskosti, ogibanje konfliktom interesov in neposrednemu tekmovanju, načela odprtosti, integritete in iskrenosti**. Pri tem ne gre zgolj za svetovalno dejavnost in svetovalna središča, pač pa za kulturo zaprtosti, tekmovalnosti, zavisti in strahu, ki je včasih značilna tudi za druge sisteme. Delo na področju kakovosti nedvomno zadeva temeljne vrednote:

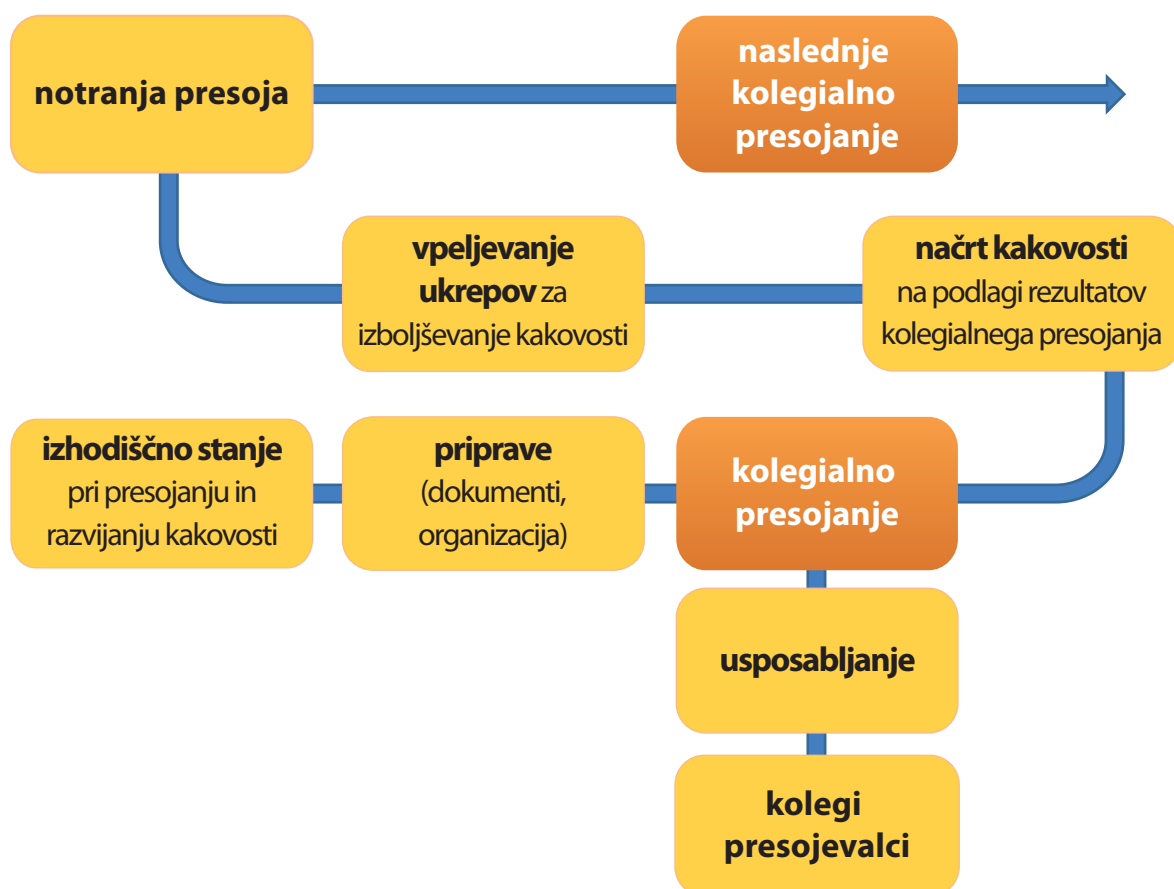
- **poštenost** tistega, ki ocenjuje, in tistega, ki omogoča vpogled v svoje delo,
- **spoštovanje** dosežkov drugih, ne glede na njihovo raven, in upoštevanje okoliščin, ki vplivajo na njihov nastanek,
- **zaupanje** v tistega, ki presoja, in tistega, ki je ocenjevan,
- spoštovanje **zaupanja, poklicne in poslovne etike**,
- **odprtost** za novosti, **učljivost**,
- **sprejemanje drugačnosti** (drugačnih rešitev, načina dela ...) itn.

Kdor teh in sorodnih vrednot ne spoštuje, ne more v celoti delovati za razvoj kakovosti.

Te vrednote igrajo še bolj pomembno vlogo, ko se kolegialno presojanje odvija v majhnih svetovalnih središčih, kjer deluje le en svetovalec. V takih primerih mora biti na samem začetku zelo jasno tako svetovalnemu središču kot svetovalcu, da kolegialna presoja zadeva presojo svetovalnega središča in ne posameznika.

Kolegialni presojevalci morajo biti v takih primerih posebej pozorni, da posredujejo presojo, ki je dovolj posplošena in nima značaja osebne presoje. Možno je tudi, da se bolj posplošeno presojo posreduje za svetovalno središče, poseben pogovor pa se opravi s svetovalcem.

SLIKA 1: Nenehno izboljševanje kakovosti s pomočjo kolegialnega presojanja



Evropski postopek kolegialnega presojanja in evropski referenčni okvir za zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju (EQARF - European Quality Assurance Reference Framework)

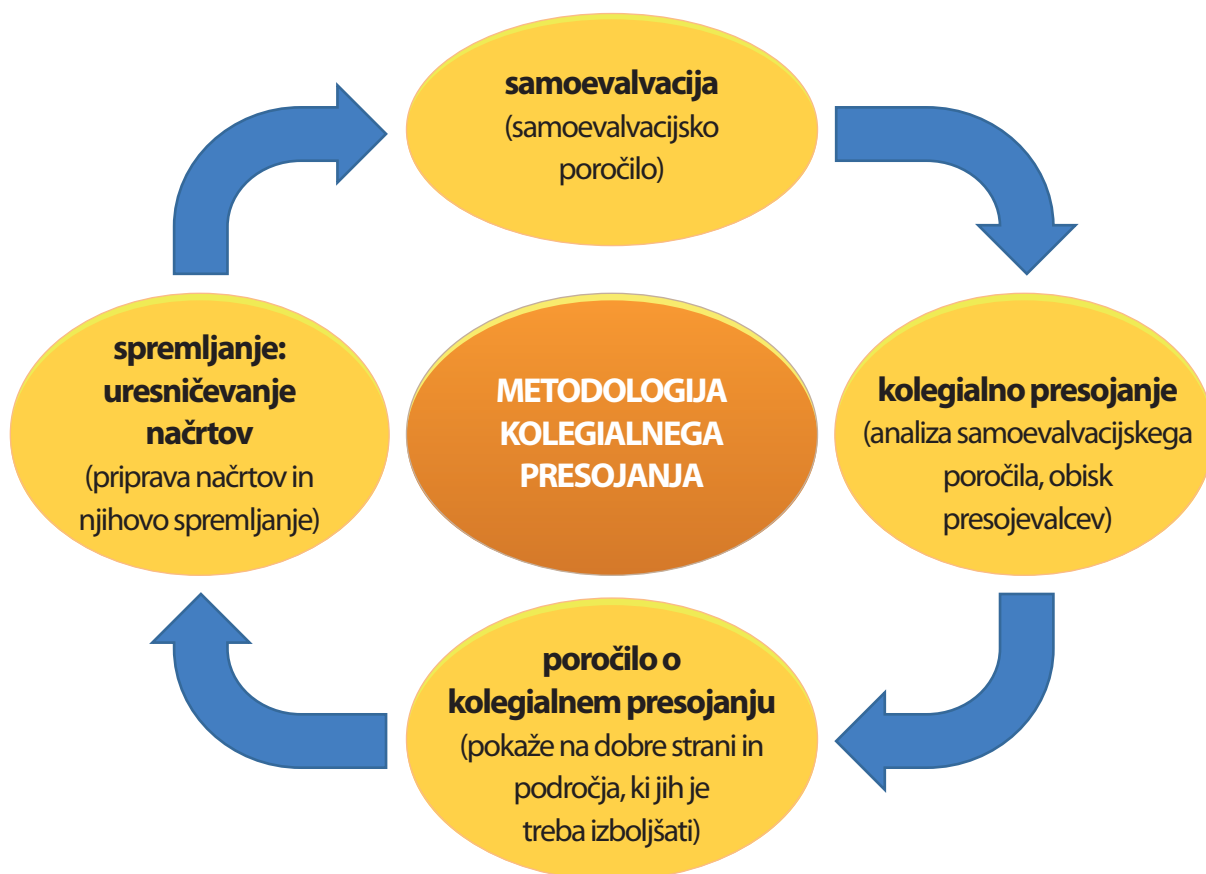
Postopek kolegialnega presojanja, ki je opisan v tem priročniku, je **skladen s skupnim okvirom za zagotavljanje kakovosti** (Common Quality Assurance Framework - CQAF), ki ga je razvila tehnična delovna skupina za kakovost v poklicnem in strokovnem izobraževanju (Technical Working Group 'Quality in VET' 2003 in 2004) in ga je leta 2004 sprejel Evropski svet. V naslednjih letih je bil ta dokument še izpopolnjen in v času priprave tega priročnika je znan pod imenom **Evropski referenčni okvir za zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju** (European Quality Assurance in Vocational Education and Training - EQARF²).

V skladu s temi priporočili lahko **kolegialno presojanje uporabljamo kot eno izmed metod za razvoj kakovosti**. Uporabimo ga lahko za razširjeno notranjo presojo, pa tudi za zunanje spremljanje kakovosti svetovanja. Skladnost metode kolegialnega presojanja z opisanim pristopom zagotavljanja kakovosti je velika. Vsebuje tudi krog vo-

² <http://guidelines.enqavet.eu>

denja kakovosti, ki je v veljavi v najsodobnejših prijemih pri vodenju kakovosti. Kot sistematični postopek lahko evropsko kolegialno presojanje prikažemo takole:

SLIKA 2: Skladnost metodologije kolegialnega presojanja in evropskega referenčnega okvira za zagotavljanje kakovosti (EQARF)



Kdo lahko uporablja evropski postopek kolegialnega presojanja?

Ena izmed pomembnih ciljnih skupin, ki naj bi uporabljale postopek kolegialnega presojanja, so **izvajalci poklicnega izobraževanja v Evropi**, ki imajo izkušnje pri zagotavljanju in razvijanju kakovosti.

Enako pomembne so tudi druge ciljne skupine s področja izobraževanja, npr. tudi **svetovalci v izobraževanju in njihova omrežja**.

Priporočeno je, da naj bi vsakdo, ki želi uporabiti to metodo, imel vsaj nekaj izkušenj z razvojem kakovosti, npr. vsaj en opravljen postopek samoevalvacije.

Čeprav evropski referenčni okvir za zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju, ki ga podpira 31 evropskih držav, socialnih partnerjev in Evropska komisija, govori predvsem o vprašanih kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja, pa je prav zaradi svoje univerzalnosti **prenosljiv tudi na druga področja izobraževanja**. Njegova značilnost je namreč, da **ne predpisuje načinov za presojanje kakovosti**, pač pa določa samo nekatere prvine, ki naj bi jih vsebovali prijemi pri presojanju kakovosti. Te prvine pa so take narave, da jih je mogoče upoštevati pri zelo različnih prijemih. Gre za **načrtovanje presojanja kakovosti**, **presojanje** v načrtu določenih vprašanj kakovosti, **ugotavljanje rezultatov** na podlagi presojanja, ki so nato podlaga za **načrtovanje sprememb, izboljšav kakovosti in spremljanje uresničevanja teh načrtov**. Vsi ti postopki pa naj temeljijo na izbrani, celostni **metodologiji**. Skratka, to je “univerzalen” prijem, značilen za vse sodobne prijeme pri razvijanju kakovosti, ne samo v izobraževanju, pač pa tudi drugje.

Iz teh razlogov je mogoče ta prijem ali t. i. referenčni okvir EQARF uporabljati tudi pri svetovalnem delu na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja odraslih. Edini problem, ki ga je treba razrešiti, so področja, kazalniki kakovosti in standardi, ki so za svetovalno dejavnost drugačni kot za neko drugo dejavnost (v tem primeru poklicno in strokovno izobraževanje). Če pa imamo **področja, kazalnike kakovosti in standarde za svetovalno dejavnost** opredeljene, in v tem priročniku so, **so zagotovljeni vsi pogoji**, da se tudi na tem področju lahko **uporablja evropski referenčni okvir za zagotavljanje kakovosti (EQARF)**.

Vloga interesnih skupin pri evropskem postopku kolegialnega presojanja

Zelo priporočljivo je, da so **različne pomembne interesne skupine vpete v celoten proces presojanja kakovosti**. Interesne skupine v svetovanju so vsi, ki delajo v svetovalnem središču ali pa so z njim drugače povezani:

- ☐ potencialne stranke svetovalnih središč,
- ☐ svetovanci,
- ☐ bivši svetovanci,
- ☐ svetovalci,
- ☐ vodje svetovalnih središč,
- ☐ drugi zaposleni v organizacijah, kjer je sedež svetovalnega središča (npr. administrativno osebje),
- ☐ socialni partnerji, zlasti sindikati,
- ☐ potencialni zaposlovalci in drugi dejavniki na trgu dela,
- ☐ druga svetovalna središča v ožjem ali širšem lokalnem okolju,
- ☐ razvojne organizacije v lokalnem okolju,
- ☐ izobraževalne organizacije (šole, ljudske univerze...),
- ☐ izobraževalne/šolske oblasti,
- ☐ lokalne oblasti,
- ☐ organizacije, ki pošiljajo/napotujejo stranke v svetovalna središča,
- ☐ drugi partnerji svetovalnega središča.

Interesne skupine lahko sodelujejo v intervjujih med postopkom samoevalvacije, lahko pa tudi med samim kolegialnim presojanjem. Člani interesnih skupin lahko postanejo tudi presojevalci, če imajo posebne izkušnje in znanje, ki lahko prispeva k procesu. Poleg tega so posamezne interesne skupine lahko zainteresirane za izide kolegialnega presojanja (npr. za poročila o kolegialnem presojanju).

Dokumentacija za evropski postopek kolegialnega presojanja

Mapa dokazil (portfolio) za evropski postopek kolegialnega presojanja

Udeleženec postopka evropskega kolegialnega presojanja v mapi dokazil zbira vse potrebne dokumente za kolegialno presojanje. **Mapa dokazil** vsebuje:

- obrazec za zbiranje uvodnih informacij,
- samoevalvacijsko poročilo,
- poročilo o kolegialnem presojanju in
- druge pomembne dokumente, ki so bili zbrani med postopkom kolegialnega pregleda.

POSTOPEK UPORABE METODE KOLEGIALNEGA PRESOJANJA

Koordinacija in organizacija evropskega postopka kolegialnega presojanja

Kolegialno presojanje je mogoče pripraviti na različne načine - to je odvisno od:

- 1) mreže, ki je na voljo,
- 2) sredstev (kadrovskih in finančnih virov),
- 3) potreb in zahtev svetovalnih središč.

Za kolegialno presojanje se lahko odloči svetovalno središče, ki želi dobiti nekaj povratnih informacij od zunaj (od kolegov presojevalcev). V ta namen lahko **svetovalno središče za sodelovanje zaprosi omrežja, druge izvajalce svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih**, s katerimi že sodeluje. Lahko pa se **odloči za vzpostavitev v ta namen oblikovanih omrežij, ad hoc omrežij**, ki po izpeljanem kolegialnem presojanju praviloma razpadejo.

Mogoče je tudi sodelovanje zgolj med dvema svetovalnima središčema, vendar zahteva to poglobljeno in dolgotrajnejše sodelovanje.

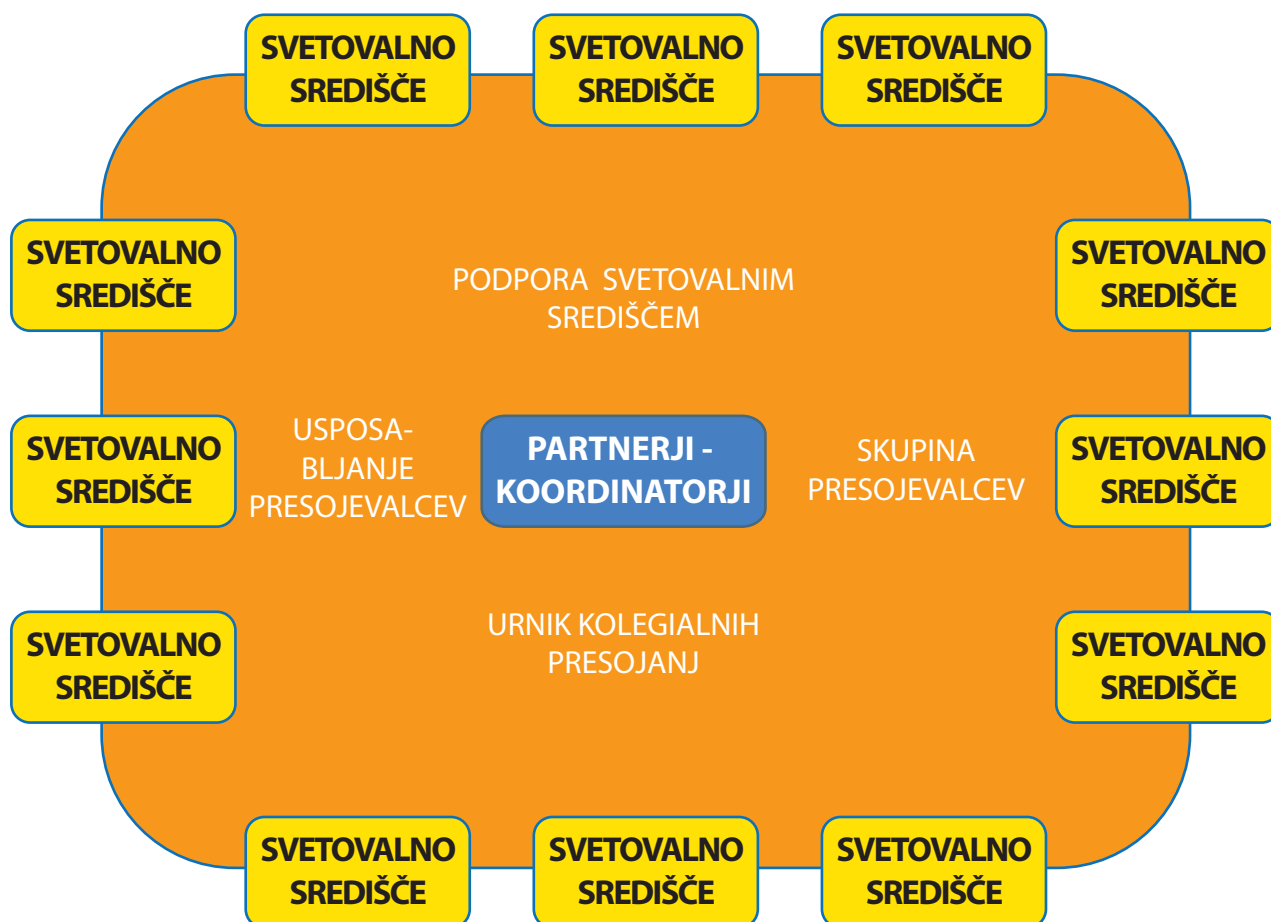
V večini primerov poteka kolegialno presojanje **v omrežju treh ali več partnerjev**. Mreže že obstajajo ali pa so vzpostavljene prav zaradi izvajanja kolegialnega presojanja. To sodelovanje se po navadi z enkratnega dogodka razširi v obsežnejše delovanje omrežja: skupne pripravljalne dejavnosti, na primer izbiranje kolegov presojevalcev, usposabljanje, povezovanje presojevalcev s svetovalnimi središči in druge dejavnosti, pa tudi skupni načini za poročanje in spremljanje. Mreža za kolegialno presojanje se bo po navadi dogovorila tudi za skupne smernice in kazalnike kakovosti. Vse to zahteva stabilnejšo mrežo, primerno strukturiranost in zadostna sredstva. Dodatna vrednost mrežnega prijema so lahko:

- sinergije, ki zadevajo izvajanje kolegialnega presojanja med svetovalnimi središči v omrežju,
- razširitev števila mogočih presojevalcev,
- širše zunanje priznavanje kolegialnega presojanja (vsaj v svetovalnih središčih, ki sestavljajo omrežje),
- večja možnost "stranskih rezultatov" sodelovanja, ki presega kolegialno presojanje.

Če potekajo kolegialne presoje v večjem omrežju, bo potrebno **koordinacijsko telo**, ki bo zagotovilo kakovostno presojanje in učinkovito koordinacijo članov omrežja. To vlogo lahko **prevzame tudi eno od svetovalnih središč**, ki je član omrežja. Naloge koordinacijskega telesa so na primer vodenje omrežja, koordiniranje razvoja skupnih postopkov (smernic in kazalnikov), dajanje podpore in nasvetov posameznim svetoval-

nim središčem, izbiranje in usposabljanje kolegov presojevalcev, koordinacija in spremljanje kolegialnih presoj.

SLIKA 3: Kolegialno presojanje v partnerski mreži



Svetovalna središča pri izbiri partnerjev za izpeljavo kolegialnega presojanja ne bodo imela težav. Možnosti so različne. Kolegialno presojanje bi lahko vzajemno potekalo:

- ☐ v celotnem omrežju svetovalnih središč,
- ☐ med svetovalnimi središči iz sosednjih regij,
- ☐ med svetovalnimi središči s približno enako strukturo svetovancev,
- ☐ med svetovalnimi središči s približno enakim obsegom prebivalstva v regiji,
- ☐ med svetovalnimi središči, ki vpeljujejo določen nov prijem pri svetovalnem delu itn.

Vsaj v pilotni fazi je primerno, da **prevzame vlogo** koordinatorja izkušena organizacija/svetovalno središče, zlasti z izkušnjami z evalvacijami in/ali kolegialnim presojanjem, ki je tudi sicer nosilec različnih razvojnih novosti v svetovalnem omrežju. Njegova vloga je lahko predvsem izobraževalna, svetovalna in organizacijska.

Štiri faze evropskega kolegialnega presojanja

Postopek kolegialnega presojanja ima štiri faze.

1. Kolegialno presojanje se začne s **pripravami**. V tej fazi poteka organizacija kolegialnega presojanja, **svetovalno središče** pa pripravi **samoevalvacijsko poročilo**. Treba je **izbrati in usposobiti presojevalce** in sestaviti **časovni načrt** presojanja ter pripraviti vse za obisk presojevalcev.
2. Druga faza je hkrati tudi osrednji del postopka kolegialnega presojanja - to je **obisk presojevalcev**: presojevalci obiščejo svetovalno središče in opravijo presojo. Ta obsega **ogled svetovalnega središča** (če je svetovalno središče del druge organizacije, ogled praviloma obsega le ogled svetovalnega središča) in **intervjuje z različnimi interesnimi skupinami**. Presojevalci ob koncu obiska podajo **prvo ustno povratno informacijo** (presojo). Udeležba sodelavcev svetovalnega središča pri podajanju povratne informacije je zaželeni zaradi diseminacije/širjenja ugotovitev in izmenjave mnenj s kolegi presojevalci.
3. Po koncu obiska presojevalci sestavijo **osnutek poročila**. Svetovalno središče da svoje **pripombe k osnutku**, nato je oblikovano **dokončno poročilo o kolegialnem presojanju**.
4. Četrta faza je odločilna za razvoj svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih in za razvoj svetovalnega središča: **izsledki in priporočila** kolegialnega presojanja se spremenijo v predloge za izboljšave, ki jih skrbno načrtujemo in končno vpeljemo.

SLIKA 4: Štiri faze evropske kolegialne presoje



Približen čas, potreben za evropski postopek kolegialnega presojanja

Čas, potreben za priprave

Da bi lahko ustrezno pripravili in organizirali kolegialno presojanje, je potrebno kar precej časa.

Če je bila v preteklosti samoevalvacija že izpeljana, se lahko postopek kolegialnega presojanja začne nemudoma. Vendar pa je treba za priprave in organizacijo evalvacije zagotoviti vsaj tri mesece. Samoevalvacijsko poročilo mora biti na voljo vsaj mesec dni pred kolegialnim presojanjem, da bi se presojevalci lahko ustrezno pripravili na obisk. Če samoevalvacija še ni bila izpeljana, je treba pred kolegialnim presojanjem predvidovati najmanj šest mesecev za izvedbo samoevalvacije.

Čas, potreben za obisk presojevalcev in poročilo

Obisk presojevalcev traja po navadi dva do tri dni, lahko pa tudi do pet dni, odvisno od velikosti svetovalnega središča v postopku presojanja in obsega kolegialnega presojanja, torej od tega, koliko področij kakovosti je treba proučiti.

Čas, potreben za načrtovanje in vpeljevanje izboljšav

V dveh mesecih od dne, ko je svetovalno središče prejelo končno poročilo o kolegialnem presojanju, mora predstaviti načrt, katere ukrepe bo vpeljalo za izboljšanje kakovosti in kdaj. Za to, da bo lahko vpeljalo ustrezne ukrepe in da bodo ti začeli učinkovati, mora načrtovati vsaj šest mesecev do enega leta.

Časovni načrt in odgovornosti v postopku evropskega kolegialnega presojanja

PREGLEDNICA 1: Naloge svetovalnega središča, presojevalcev in koordinacijskega telesa (kronološko)

1. faza – priprava

Svetovalno središče

Začetek

- ☐ odločite se za izpeljavo kolegialnega presojanja;
- ☐ odločite se, kako bo kolegialno presojanje organizirano (enkratno kolegialno presojanje, niz kolegialnih presojanj);
- ☐ odločite se, kako bo kolegialno presojanje organizirano navznoter (odgovornost in naloge);

- ☐ izberite področja kakovosti;
- ☐ koordinacijskemu telesu pošljite obrazec za zbiranje uvodnih informacij, (skupaj s predlogom o približnem časovnem okviru);

Kolegi presojevalci in skupina presojevalcev

- ☐ poiščite presojevalce, ki bodo primerni glede na pregledovana področja kakovosti;
- ☐ povabite presojevalce;

Samoevalvacija in samoevalvacijsko poročilo

- ☐ izpeljite samoevalvacijo;
- ☐ napišite samoevalvacijsko poročilo;
- ☐ samoevalvacijsko poročilo pošljite presojevalcem in koordinacijskemu telesu;
- ☐ poskrbite, da bodo imeli presojevalci in koordinacijsko telo dostop tudi do druge pomembne dokumentacije;

Priprava obiska presojevalcev

- ☐ vnesite obisk presojevalcev v koledar: določite datum in sestavite urnik obiska;
- ☐ organizirajte pripravljalni sestanek presojevalcev;
- ☐ poskrbite za ustrezno organizacijo obiska presojevalcev (sobe in oprema, intervjuvanci, kosilo, ogled prostorov itn.);

Presojevalci

Presojevalci in skupina presojevalcev

- ☐ prijavite se za presojevalca;
- ☐ pripravite se za kolegialno presojanje in se udeležite usposabljanja za presojevalce;

Samoevalvacija in samoevalvacijsko poročilo

- ☐ pridobite samoevalvacijsko poročilo;
- ☐ preberite in analizirajte samoevalvacijsko poročilo;
- ☐ določite področja, ki jih je treba raziskati za kolegialno presojanje in teme, ki jih je treba presoditi;

Priprava na obisk presojevalcev

- ☐ pomagajte pri določanju časovnega okvira obiska presojevalcev in še posebno pri oblikovanju urnika obiska;
- ☐ v skupini presojevalcev si izmenjajte mnenja o vsebini samoevalvacijskega poročila in se soglasno odločite, katere teme boste presojali med kolegialnim presojanjem;

- ☐ pripravite vprašanja za intervjuje in kriterije za opazovanje;
- ☐ udeležite se pripravljalnega sestanka presojevalcev, da bi učvrstili skupino in se ustrezno pripravili na obisk;
- ☐ *priporočeno: udeležite se predhodnega sestanka presojevalcev s svetovalnim središčem, da bi pojasnili naloge in prejeli dodatne informacije, če je to potrebno (sestanek z vprašanji in odgovori);*

Koordinacijsko telo

Za začetek

- ☐ pošljite svetovalnemu središču informacije o postopku kolegialnega presojanja;
- ☐ zberite izpolnjene obrazce za zbiranje uvodnih informacij;
- ☐ s pomočjo informacij, ki ste jih dobili iz svetovalnega središča na izpolnjenih obrazcih za zbiranje uvodnih informacij, naredite začetni načrt o časovnem okviru kolegialnega presojanja (splošni načrt);
- ☐ *neobvezno: organizirajte koordinacijsko srečanje svetovalnih središč s koordinacijskim telesom;*

Presojevalci in skupina presojevalcev

- ☐ poiščite primerne presojevalce - naročite, obdelajte in ocenite prijave;
- ☐ povežite presojevalce s svetovalnim središčem (glede na področja kakovosti, ki jih bo treba proučiti);
- ☐ izberite presojevalce (posvetujte se s svetovalnim središčem);

Samoevalvacija in samoevalvacijsko poročilo

- ☐ priskrbite si samoevalvacijsko poročilo svetovalnega središča;
- ☐ samoevalvacijsko poročilo pošljite presojevalcem (če jim ga svetovalno središče ni poslalo neposredno);

Priprava obiska presojevalcev

- ☐ oblikujte urnik obiska presojevalcev (posvetujte se s svetovalnim središčem in presojevalci);
- ☐ organizirajte priprave in usposabljanje za presojevalce.

2. faza – obisk presojevalcev

Svetovalno središče

Podprite presojevalce pri naslednjih dejavnostih

- ☐ zagotovite prostore in opremo;
- ☐ omogočite intervjuje in opazovanja;
- ☐ omogočite ogled prostorov svetovalnega središča;
- ☐ poskrbite za to, da boste od presojevalcev dobili povratne informacije;

- ☐ sodelujte na pogovoru o presojanju ugotovitev;

Presojevalci

- ☐ zberite podatke;
- ☐ obiščite prostore svetovalnega središča;
- ☐ opravite intervjuje in opazovanja;
- ☐ v skupini presojevalcev analizirajte izsledke in se pogovorite o njih;
- ☐ opravite strokovno presojo in oblikujte skupne ugotovitve;
- ☐ ustno podajte povratne informacije svetovalnemu središču;
- ☐ sodelujte pri pogovoru o presojanju ugotovitev;
- ☐ v skupini presojevalcev izpeljite metaevalvacijo (metapresojo);

Koordinacijsko telo

- ☐ *neobvezno: sodelujte pri obiskih presojevalcev.*

3. faza – poročilo o kolegialnem presojanju

Svetovalno središče

- ☐ komentirajte osnutek poročila o kolegialnem presojanju;

Presojevalci

- ☐ sestavite poročilo o kolegialnem presojanju in ga predložite svetovalnemu središču;
- ☐ delo presojevalcev je s tem končano;

Koordinacijsko telo

- ☐ *neobvezno: priskrbite si poročilo o kolegialnem presojanju;*
- ☐ *neobvezno: sodelujte pri pisanju in končnem oblikovanju poročila o kolegialnem presojanju.*

4. faza – uresničevanje načrtov

Svetovalno središče

- ☐ odločite se, da boste upoštevali izsledke kolegialnega presojanja;
- ☐ načrtujte ukrepe za izboljšave;
- ☐ vpeljite izboljšave;
- ☐ načrtujte in izpeljite naslednje kolegialno presojanje;

Koordinacijsko telo

- ☐ *neobvezno: sodelujte pri nadaljnjih dejavnostih.*

EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - PRIPRAVA (PRVA FAZA)

Začetek – odločitev za kolegialno presojanje

Da bi se kolegialno presojanje lahko začelo, je potrebno:

- da se k njeni izpeljavi zaveže in jo podpre vodstvo svetovalnega središča, pa tudi druge pomembne interesne skupine;
- sprejeti odločitev, ali naj kolegialno presojanje zajame celotno svetovalno središče ali samo njegove posamezne dele;
- določiti njen namen in cilje;
- razdeliti naloge in odgovornosti, z imenovanjem usklajevalca kolegialnega presojanja in skupine za kakovost vred;
- določiti čas in sredstva, namenjena kolegialnemu presojanju.

Kako učinkovito se bo izboljšala kakovost, je odvisno od **sodelovanja in udeležbe vseh vpletenih**. Od vsega začetka je treba zagotoviti **močno podporo vodstva** (direktorja, vodje itn.) pa tudi **zaposlenih** (svetovalcev in administrativnega osebja) ter **drugih pomembnih interesnih skupin**. Prav tako je nujno, da vse strani izrazijo resnično voljo za vpeljevanje sprememb na podlagi poročila kolegialnega presojanja (uresničevanje načrtov).

Za **koordinacijo vseh dejavnosti** v zvezi s kolegialnim presojanjem je odgovoren njen **usklajevalec**. Usklajevalec/-ka kolegialnega presojanja **prihaja iz vrst zaposlenih** in je vez med svetovalnim središčem, ki je v postopku presoje, in skupino presojevalcev, ki kolegialno presojo izvaja. Ker je vloga usklajevalca/-ke odločilna, ga/jo je treba skrbno izbrati.

Odločitev o področjih kakovosti, ki se bodo presojala

Naslednji korak v postopku je odločitev o področjih, ki jih bo zajemalo kolegialno presojanje. **Odločitev o področjih kakovosti mora sprejeti vodstvo v dogovoru z zaposlenimi**, in če je mogoče, **drugimi pomembnimi interesnimi skupinami**. Svetovalna središča naj **izberejo le tista področja kakovosti, na katera lahko vplivajo in za katera vedo, da o njih obstaja dovolj podatkov**, ki bodo omogočili izpeljavo kolegialne presoje.

Pri izbiri področij kakovosti je mogoče upoštevati naslednje:

- Ali obstajajo področja kakovosti, ki so obvezna zaradi nacionalnih/regionalnih/lokalnih ipd. zahtev in standardov kakovosti?
- Ali obstajajo področja kakovosti, ki prikazujejo primere dobre prakse in odličnosti?
- Ali obstajajo področja kakovosti, ki jih je treba nujno znova pregledati, na pri-

mer zato, ker je bilo na njih zaznati težave?

- Ali obstajajo področja kakovosti, ki so še posebno pomembna, ker je treba vanje vpeljati nove razvojne strategije?
- Ali obstajajo področja kakovosti, v katera so bile vpeljene inovacije in jih je zato treba oceniti?
- Ali obstajajo področja kakovosti, ki so za pomembne interesne skupine še posebno zanimiva?

Vodilno načelo pri izbiri področij kakovosti je njihova pomembnost. Upoštevati pa je treba tudi, ali je kolegialno presojo mogoče izpeljati: večji kot je obseg področij kakovosti, ki jih je treba presoditi, več časa in sredstev bo potrebno. Politika “majhnih korakov” je še zlasti primerna za svetovalna središča, ki imajo le malo prejšnjih izkušenj s samoevalvacijami. (Ta se lahko odločijo tudi za to, da bodo postopek preverili le na delu svoje dejavnosti.) **Za dvodnevno kolegialno presojanje je priporočljivo izbrati samo dve področji kakovosti** - le zelo izkušeni kolegi presojevalci bodo v tem času zmogli pregledati več področij. Opozoriti je treba tudi, da lahko preveč izbranih področij kakovosti povzroči, da bo presoja opravljena površno ali pa da se bodo presojevalci omejili zgolj na posamezne dele. Poleg tega je verjetno smiselno izbrati področja, ki so bila prej predmet samoevalvacije, saj bi tako zmanjšali dodatno delo.

Za presojevalce je mogoče oblikovati tudi **posebna vprašanja za presojo**: kot dodatek k izbranim področjem kakovosti lahko svetovalno središče presojevalcem naloži “naloge”, naj bodo še dodatno pozorni na posamezne probleme in vprašanja, ki so zanj posebno pomembni. Tako bodo dosežki kolegialnega presojanja še uporabnejši.

Začetna dokumentacija in podatki

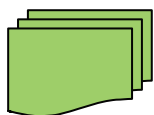
Temeljne odločitve glede poteka kolegialnega presojanja naj svetovalno središče nato **dokumentira v pisni obliki**. Obrazec za zbiranje uvodnih podatkov za kolegialno presojanje je namenjen notranji dokumentaciji in zunanji informaciji za koordinacijsko telo, presojevalce, druga svetovalna središča v mreži in druge. Obrazec je treba izpolniti in ga pravočasno - torej vsaj tri mesece pred kolegialnim presojanjem - poslati koordinacijskemu telesu.

Obrazec za zbiranje uvodnih podatkov za kolegialno presojanje vsebuje dokumentacijo o:

- 1) kontaktnih informacijah,
- 2) izhodiščnem stanju in odločitvi o nujnosti kolegialnega presojanja,
- 3) ciljih in namenu kolegialnega presojanja,
- 4) tem, kako naj bo kolegialno presojanje organizirano,
- 5) notranji delitvi nalog in odgovornosti,
- 6) pregledu postopka in časovnem načrtu (katere korake je treba narediti in kdaj),
- 7) področjih kakovosti, ki se bodo presojala,
- 8) morebitnih komentarjih in seznamu mogočih kolegov presojevalcev.

Ta obrazec je pripravljen predvsem za primere, ko kolegialni presojevalci svetovalnega središča ne poznajo. Če pa kolegialni presojevalci svetovalno središče razmeroma dobro poznajo, ni potrebno zbirati vseh zgoraj naštetih podatkov.

Prav tako je za tiste, ki prvič sodelujejo v kolegialni presoji, včasih težko izpolniti vse zahtevane rubrike - v teh primerih predlagamo uporabo "vabila". **Vabilo** ni obrazec, pač pa ga lahko pripravi vsako svetovalno središče samo in je napisano v obliki pisma. Pismo pošlje direktor/vodja svetovalnega središča povabljenim kolegialnim presojevalcem. Tako pismo lahko vključuje: izbrana področja kakovosti in kazalnike, ki naj bi jih kolegi presojevalci presojali, opis tistega, kar morebiti svetovalno središče še posebej zanima, kdaj naj bi potekala kolegialna presoja, kdo iz svetovalnega središča bo oseba za stike, kdo je povabljen kot kolega presojevalec.



Obrazec za zbiranje uvodnih podatkov za kolegialno presojanje in primer **Vabila** sta v prilogah.

Fakultativno: koordinacijski sestanek

Če je kolegialno presojanje organizirano kot vzajemna presoja ali presoja v mreži svetovalnih središč, bo **srečanje med predstavniki sodelujočih** (in, če obstaja, koordinacijskim telesom) izboljšalo celoten proces.

Tako srečanje je zelo dobrodošlo, toda povedati je treba, da izvedba kolegialnega presojanja zahteva veliko dela tako za gostujoče kot za kolege presojevalce. Prav iz tega razloga je težko organizirati več srečanj, še posebej, če naj bi se takih srečanj udeleževali ljudje iz oddaljenih krajev. Zato je dobro, da koordinator, kolegi presojevalci in usklajevalec iz svetovalnega središča poskušajo združevati različne faze, kadar je to mogoče in strokovno utemeljeno, da zaradi prevelike obremenjenosti in zaradi preveč zapletenih postopkov ne bi prišlo do zmanjšanja zanimanja za kolegialno presojo.

Na takem srečanju se lahko obravnavajo naslednja vprašanja:

- seznanjanje udeležencev, kratke samopredstavitve svetovalnih središč;
- pričakovanja svetovalnih središč, motivacija svetovalcev in vodstva;
- informacije in pogovor v zvezi s postopkom kolegialnega presojanja (namen, cilji, postopek in dejavnosti, sredstva in delovna obveznost udeležencev v procesu);
- zavezanost vodstev in osebja;
- če je potrebno: podatki in/ali odločitve o vpletenosti (izobraževalnih, lokalnih...) oblasti;
- nadaljnji koraki, časovni načrt, vprašanja.

Priporočeno: pogodba med svetovalnim središčem in koordinacijskim telesom

Če se kolegialna presojanja izvajajo v večjem obsegu, je **dolžnosti in odgovornosti** posameznih strani smiselno **oblikovati v pisni dogovor**. Pomembne točke, ki naj jih taka pogodba vsebuje, so:

- namen dogovora,
- pravice in dolžnosti, medsebojna pričakovanja, pogoji partnerjev v mreži (in koordinacijskega telesa, če obstaja),
- cilji kolegialnega presojanja,
- notranja delitev nalog in odgovornosti,
- stroški,
- varovanje podatkov,
- vpletenost izobraževalnih oblasti (če obstaja),
- akcijski načrt in odgovornost za njegovo izpeljavo,
- postopek, koraki, urnik.

Izbiranje skupine kolegov presojevalcev in vabilo k sodelovanju

Ko je bila sprejeta odločitev o kolegialnem presojanju in so bila izbrana področja kakovosti, se svetovalno središče in/ali koordinacijsko telo posvetita **izbiri presojevalcev**. Mogočim presojevalcem lahko v tej fazi pošljemo začetne informacije o postopku kolegialnega presojanja in nalogah presojevalcev.

Presojevalci lahko **prihajajo iz drugih svetovalnih središč ali iz sodelujočih/podobnih ustanov**. Svetovalno središče lahko samo predlaga primerne presojevalce, presojevalci pa se lahko prijavijo tudi sami. Če koordinacijskega telesa ni ali, če je njegova vloga obrobna, lahko svetovalna središča presojevalce izberejo in povabijo tudi sami. Priporočena je uporaba standardne prijavnice za presojevalce.

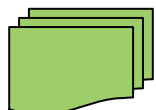
Pri izbiri **presojevalcev za kolegialno presojanje kakovosti v svetovanju** bomo izbirali predvsem med **strokovnjaki, ki imajo znanje in izkušnje s svetovalnim delom**. Tako bodo lahko to vlogo opravljali **svetovalci iz nekega svetovalnega središča** za drugo ali celotno omrežje svetovalnih središč. Seveda pa v kolegialnem presojanju lahko sodelujejo tudi strokovnjaki - **svetovalci z drugih področij**. Omenili smo že, da lahko sodelujejo tudi **strokovnjaki z drugih sorodnih področij** (npr. psihologi, socialni delavci) ali pa **strokovnjaki s povsem drugih področij**, če se presojajo vprašanja, ki zadevajo druga strokovna področja.

Ne glede na to, za katere strokovnjake - svetovalce gre, pa je pomembno, da so ti **dobro seznanjeni in usposobljeni za izpeljevanje metode kolegialnega presojanja kakovosti**.

Pomemben dejavnik pri oblikovanju skupine presojevalcev je poleg njihove strokovnosti in izkušenj tudi to, ali so v danem trenutku na voljo. **Presojevalci morajo torej strokovno ustrezati področjem kakovosti, ki jih bodo pregledovali, poleg tega pa morajo biti urniki presojevalcev in izvajalcev kompatibilni.**

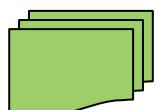
Posebno skrbno mora biti **izbran/-a koordinator/-ica presojevalcev**: to je odločilna oseba v skupini presojevalcev, ki je najbolj odgovorna za potek kolegialnega presojanja - za komunikacijo in koordinacijo v ekipi presojevalcev; za razporejanje časa, odnos s svetovalnim središčem itn.; če naj kolegialno presojanje vodi strokovnjak za evalvacije, je treba najeti tudi njega/njo.

Podrobneje o presojevalcih in njihovi izbiri je opisano v enem izmed naslednjih poglavij.



Prijavnica za kolego presojevalca je v prilogi.

Svetovalno središče ali koordinacijsko telo mora presojevalce pravočasno **obvestiti o njihovih dolžnostih in nalogah** in **skleniti pogodbe**. Presojevalci morajo tako prejeti Obrazec za zbiranje uvodnih podatkov za kolegialno presojanje, pa tudi povzetek tega, kaj se od njih pričakuje med samim postopkom. Te informacije so lahko priložene formalnemu vabilu, ki ga je treba odposlati takoj, ko je povezovanje presojevalcev in izvajalcev uspešno opravljeno in je določen urnik za pregled.



Vzorčna pogodba za kolege presojevalce je v prilogi.

Če povzamemo, moramo biti pri izbiri presojevalcev in vabilih pozorni na naslednje:

- pridobivanje prijav presojevalcev s pomočjo standardne prijavnice,
- izbiranje presojevalcev glede na njihovo strokovnost; njihova primernost za posamezno svetovalno središče,
- fakultativno: najem strokovnjaka za evalvacijo, ki bo vodil postopek kolegialnega presojanja,
- imenovanje koordinatorja presojevalcev,
- določitev urnika za kolegialno presojanje,
- pošiljanje informacij presojevalcem o (1) postopku kolegialnega presojanja, (2) svetovalnemu središču, ki ga bodo ocenjevali in (3) njihovih dolžnostih in nalogah,
- sklenitev pogodb s presojevalci in pošiljanje uradnih vabil.

Samoevalvacija in samoevalvacijsko poročilo

Priporočila za izvajanje samoevalvacije

Prvi korak za kolegialno presojanje je resna analiza kakovosti svetovalnega središča in področji, ki jih je treba izboljšati. Preden se začne kolegialno presojanje, mora torej

svetovalno središče izpeljati samoevalvacijo na vseh področjih, izbranih za kolegično presojanje, ugotovitve pa zapisati v samoevalvacijsko poročilo.

Samoevalvacija mora biti izpeljana na institucionalni ravni (ali na ravni oddelkov), lahko pa se prej zberejo individualne ocene zaposlenih, še posebno svetovalnega osebja (saj bodo samoevalvaciji v pomoč).

Evropski postopek kolegialnega presojanja kakovosti ne predpisuje nobenega določenega postopka samoevalvacije. Nasprotno, svetovalna središča spodbuja, naj uporabi ocene in presoje, ki so jih že izpeljali, da bi se izognili podvajanju dela. Če je bila torej samoevalvacija opravljena **v razumnem obdobju pred kolegialnim presojanjem** (do dve leti), lahko uporabimo njene izide in jih samo vnesemo v samoevalvacijsko poročilo. Za področja ali kazalnike, ki še niso bili vključeni, je treba izpeljati dodatne samoevalvacije. Če svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo prvič, je priporočljivo, da si poišče svetovalno pomoč.

Standardi za izpeljavo za samoevalvacije

Samoevalvacijo je mogoče izpeljati različno. Svetovalna središča lahko primeren postopek izberejo glede na svoje interese, potrebe in izkušnje. Priporočljivo pa je, da uporabijo jasen in strukturiran postopek, ki se osredotoča na pomembna področja kakovosti in evalvacijska vprašanja. Zavezanost vodstva in zaposlenih postopku mora biti nedvoumna, odgovornosti in naloge, ki jih postopek zajema, pa pregledne.

Postopek mora:

- biti izpeljan pravično in pregledno,
- zajemati vse pomembne interesne skupine,
- uporabljati primerne metode,
- omogočati ustrezno izmenjavo informacij in izsledkov.

Že od vsega začetka pa mora biti zagotovljena izvedljivost samoevalvacije, to pomeni, da je treba zagotoviti čas in denar zanjo.

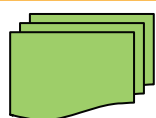
Samoevalvacijski profil: ocenjevanje močnih plati svetovalnega središča in področij, ki jih je treba izboljšati

Med samoevalvacijo je na pregledovanih področjih treba prepoznati močne plati in področja, ki jih je treba izboljšati. Pogovoriti se je treba tudi o ukrepih, ki bi jih bilo treba vpeljati in nakazati v poročilu. Analiza SWOT (strengths, weaknesses, opportunities and threats - močne plati, pomanjkljivosti, priložnosti, nevarnosti) je splošno znan, preprost in časovno učinkovit postopek, s katerim lahko dobimo profil uspešnosti na izbranih področjih kakovosti. Močne plati in področja, ki jih je treba izboljšati, je treba prepoznati v povezavi z opredeljenimi merili kakovosti.

Samoevalvacijsko poročilo

Samoevalvacijsko poročilo je osrednji dokument kolegialnega presojanja: vsebovati mora vse informacije, ki so potrebne za njeno pripravo, torej mora vsebovati vsa področja, vprašanja, ki jih je treba med kolegialnim presojanjem presoditi.

Četudi lahko svetovalna središča sama izberejo metode in postopke za samoevalvacijo, mora biti **poročilo standardno in enotno, saj je tako zagotovljena kompatibilnost**. Predstavitve samoevalvacijskih izsledkov morajo biti jasne, natančne in smiselne. Dokazi, ki podpirajo oceno, zapisano v poročilu, morajo biti podani prilogi.



Obrazec za samoevalvacijsko poročilo, ki ga priporočamo, je v prilogi.

Prvi del poročila je **Obrazec za zbiranje uvodnih podatkov**, ki vsebuje vse potrebne podatke o presojanju. Drugi del obsega **opis svetovalnega središča in svetovalne dejavnosti**, ki jo izvaja, izjavo o poslanstvu, statistične podatke in informacije o organizacijskih zadevah. Tretji del vsebuje **izsledke samoevalvacije na izbranih področjih kakovosti**. V njem mora biti ocena močnih strani in področij, ki jih je treba izboljšati, nakazovati pa mora tudi posebna vprašanja za kolege presojevalce. Zadnja bodo presojevalcem pomagala pri usmerjanju kolegialnega presojanja k temam, ki so za svetovalno središče še posebno pomembne. Dodatne dokumente je mogoče dodati v prilogo.

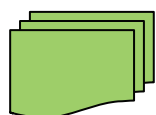
Priprave na obisk kolegov presojevalcev

NALOGE SVETOVALNEGA SREDIŠČA

Potem ko je določil datum obiska in izbral ter povabil presojevalce, mora usklajevalec kolegialnega presojanja poskrbeti, da bodo vsi presojevalci najpozneje **mesec dni pred obiskom prejeli samoevalvacijsko poročilo in vso potrebno dokumentacijo**.

Sestavljanje urnika za obisk presojevalcev

Podroben in realen načrt obiska mora sestaviti usklajevalec kolegialnega presojanja. Pri tej nalogi naj mu pomagajo strokovnjaki za evalvacijo in/ali presojevalci, kajti **načrt bo odseval vrsto metod**, ki bodo uporabljene, in tudi to, **katere interesne skupine bodo sodelovale** pri obisku. Priporočamo, da urnik skrbno načrtujete, saj boste tako zagotovili uspešnost obiska presojevalcev.



Primeri načrta za obisk presojevalcev so na voljo v prilogi.

Podrobnejša organizacija obiska presojevalcev

Podrobnejša organizacija obiska presojevalcev je naloga usklajevalca kolegialnega presojanja, ta je odgovoren za to, da poteka obisk brez zapletov. K podrobnejši organizaciji sodijo:

- izbira intervjuvancev,
- rezervacija prostorov in opreme,
- izdelava načrta prostorov in postavitev usmerjevalnih znakov (neobvezno),
- vabila intervjuvancem,
- obveščanje drugih zainteresiranih interesnih skupin in vabila zanje,
- organizacija prigrizkov in kosila, ogled svetovalnih prostorov itn.

Prostori morajo biti primerni in brez motenj. En prostor mora biti tak, da ga skupina presojevalcev lahko uporablja ves dan za vmesne sestanke presojevalcev. Prostorna soba naj bo na voljo za informativne sestanke in za končni sestanek med predstavniki svetovalnega središča in skupine presojevalcev.

NALOGE PRESOJEVALCEV

Priprava presoje

Da bi se pripravili na kolegialno presojo, morajo presojevalci:

- prebrati in analizirati Obrazec za zbiranje uvodnih informacij in samoevalvacijsko poročilo (in, če je potrebno, prositi za dodatne informacije);
- se pred presojo udeležiti sestanka s svetovalnim središčem (priporočeno);
- se udeležiti usposabljanja za presojevalce;
- v skupini presojevalcev izmenjati mnenja o vsebini samoevalvacijskega poročila in se z usklajevalcem kolegialnega presojanja dogovoriti o temah za presojo;
- skupaj z usklajevalcem oblikovati urnik obiska presojevalcev;
- se udeležiti sestanka skupine presojevalcev pred začetkom presoje (dan/večer pred obiskom);
- pripraviti vprašanja za intervjuje in merila za opazovanje.

Program usposabljanja kolegov presojevalcev

Pred kolegialnim presojanjem se morajo presojevalci udeležiti programa za usposabljanje presojevalcev, ki jih bo pripravil za delo zunanjih presojevalcev.

Pripravljalni sestanek presojevalcev

Nujno je, da se skupina presojevalcev sestane pred obiskom, da bi se člani med seboj spoznali in skupaj pripravili obisk. To bo okrepilo odnose v skupini in izboljšalo sodelovanje v njej. Smiselno je, da presojevalci že pred tem sestankom preberejo in razčlenijo samoevalvacijsko poročilo in si tako na sestanku že izmenjajo prve vtise ter

se pogovorijo o vprašanjih in temah za obisk presojevalcev. Če je mogoče, naj bo tudi ta sestanek dan pred prvim dnevom kolegialnega presojanja.

SLIKA 5: Obveznosti in naloge pri pripravi kolegialnega presojanja



EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - OBISK PRESOJEVALCEV (DRUGA FAZA)

Kaj se dogaja med obiskom presojevalcev?

Med obiskom presojevalci opravijo kratko in strnjeno presojo, osredotočeno na področja kakovosti, ki jih je izbralo svetovalno središče. Podlaga je **analiza** že prej prejetega **samoevalvacijskega poročila** in **druge pomembne dokumentacije**. Med obiskom presojevalci preverijo natančnost ugotovitev iz samoevalvacijskega poročila in izpeljejo svoje presojanje stanja. Vse to po navadi zahteva zbiranje dodatnih podatkov.

Presojevalci lahko uporabijo različne metode. Poleg **analize dokumentov**, ki so na voljo (in jo je mogoče med samim obiskom razširiti še na dodatne pisne vire informacij), so najpogostejše metode **intervjuji** in **diskusije v fokusnih skupinah** pa tudi **opazovanje (hospitacije)**. Zbrane podatke morajo presojevalci nato razčleniti in se o njih pogovoriti. **Prve povratne informacije** dobi svetovalno središče ob koncu obiska. Odvisno od ciljev kolegialnega presojanja je obisk presojevalcev mogoče uporabiti za obsežnejšo izmenjavo mnenj med presojevalci in svetovalnim središčem, ki vsebuje tudi **prvine kolegialnega svetovanja**.

Zbiranje podatkov

Najpogostejše metode zbiranja podatkov so:

Skupinski in posamični intervjuji

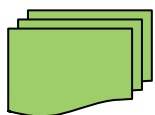
Pri kolegialnem presojanju so intervjuji najpogostejši. Njihov namen je zbrati kar največ informacij od različnih interesnih skupin. Intervjuvati je mogoče posameznike ali skupine (navadno pet ali šest ljudi, največ približno deset). Skupine so večinoma precej homogene (fokusne skupine), vendar je mogoče sestaviti tudi skupine s predstavniki različnih interesnih skupin. Za pomembne interesne skupine, na primer za svetovance in svetovalce, sta lahko organizirani dve neodvisni skupini za intervju, da bi lahko dobili izčrpne povratne informacije. V vseh primerih mora biti zagotovljena zasebnost.

Koga je treba intervjuvati?

Po navadi je treba v intervjuvanje vključiti predstavnike vseh pomembnih interesnih skupin. Kako pomembna je posamezna interesna skupina, je odvisno od področja/-ij kakovosti, ki jih presojujemo. Svetovalno središče bo za intervjuje izbralo več tipov intervjuvancev, pri odločitvi pa mu lahko pomagajo presojevalci in strokovnjak za presojanje. Skupine intervjuvancev so po navadi:

- ▶ svetovanci (bivši in tisti, ki so še vključeni v svetovalni proces),
- ▶ svetovalci,
- ▶ vodja svetovalnega središča,
- ▶ drugi zaposleni (nesvetovalno osebje),
- ▶ organizacije, ki napotujejo stranke v svetovalno središče,
- ▶ predstavniki drugih interesnih skupin kot so na primer zastopniki podjetij,
- ▶ socialni partnerji, druga svetovalna središča, izobraževalne ustanove, izobraževalne in lokalne oblasti itd.

Za vabila skupinam intervjuvancem je odgovorno svetovalno središče, ki mora - zaradi veljavnosti - **zagotoviti, da je v vsaki interesni skupini izbran reprezentativni vzorec**. Kolegi presojevalci pa morajo poskrbeti za jasna merila, po katerih naj bodo sestavljene skupine za intervjuje, in nadzorovati njihovo izpolnjevanje. Pri sestavljanju skupin za intervjuje je treba biti posebej pozoren na socialne vidike, na primer na formalno in neformalno hierarhijo, obstoječe konflikte, različnost interesov in podobno; vse to namreč lahko negativno vpliva na odprtost intervjuvancev. Vključitev svetovancev v intervjuvanje je v kolegialnem presojanju zelo pomembno - njihove informacije so zelo pomembne za nadaljnji razvoj svetovalnega središča.



Obrazca Zapisnik intervjuja in Analiza intervjuja sta na voljo v pri-logah.

Ogled prostorov svetovalnega središča

Na vodenem obisku prostorov celotna skupina presojevalcev ali pa dvojica presojevalcev (idealno bi bilo, če bi v njem sodelovala koordinator kolegov presojevalcev, ki tudi

piše poročilo o kolegialnem presojanju) oceni infrastrukturo in opremo. Poleg tega lahko med obiskom zberejo neformalne informacije.

Svetovalna dejavnost po navadi poteka le v enem prostoru, zato tedaj ne bo vodenih obiskov. Seveda pa ogled prostora, kjer poteka svetovalna dejavnost, daje pomembne informacije, zato bo praviloma uvrščen v kolegialno presojanje. V to presojanje naj bodo zajeti prostori, kjer je **sedež svetovalnega središča**, pa tudi prostori na **dislokacijah**. Čeprav na dislokacijah prostorske zahteve niso tako velike kot na sedežu svetovalnega središča, pa morajo tudi ti prostori ustrezati temeljnim standardom kakovosti za opravljanje svetovalnega dela.

Ogled prostorov bo namenjen zlasti presoji, ali:

- ☐ omogočajo zaupno delo med svetovalcem in svetovancem,
- ☐ zagotavljajo uporabo različnih virov, potrebnih za svetovalno delo (telefon, internet, svetovalna literatura, svetovalni instrumenti ...),
- ☐ so primerno okolje za strokovno delo svetovalca ipd.

Opazovanja

Med obiskom presojevalcev je mogoče izpeljevati tudi opazovanje.

V svetovanju je **vloga opazovanja zelo omejena**. Temeljno izhodišče, na katerem temelji svetovalni proces, je namreč zaupnost med svetovancem in svetovalcem. Zato ni primerno, da bi v tem procesu sodelovala še tretja oseba, saj se tedaj ne bi mogla razviti ustrezen svetovalni odnos in potrebna zaupnost, ki mora vladati med svetovancem in svetovalcem. Možnost opazovanja vidimo le v teh primerih:

- ☐ pri **informiranju** svetovanca, ki ni tako zaupne narave, kot je svetovanje;
- ☐ pri **zastopanju** svetovanca v drugih ustanovah;
- ☐ pri **skupinskem informiranju in svetovanju**, pri katerem presojevalec ne bo tako izpostavljen in s tem moteč za procese informiranja, svetovanja ali usposabljanja,
- ☐ v primerih, **ko svetovanec da pisno izjavo**, da sprejema, da bo opazovan, če bo zagotovljena tajnost podatkov.

Seveda pa smo doslej imeli v mislih le temeljni proces, ki poteka v svetovanju, to je svetovanje. Za kakovost svetovanja pa so pomembni tudi številni drugi procesi, ki ta temeljni proces podpirajo. Gre za t. i. **podporne procese**, kot so:

- ☐ promocija dejavnosti svetovalnih središč,
- ☐ vzpostavljanje partnerskih odnosov v lokalnem okolju,
- ☐ uporaba prijemov za presojanje kakovosti svetovalnega dela.

V vseh teh procesih pa ni omejitve glede uporabe metode opazovanja.

Če se odločimo za opazovanje, mora biti dobro pripravljeno. Cilj/-i in subjekti opazovanja morajo biti določeni vnaprej (če je le mogoče, skupaj s tistimi, ki jih ocenjujemo), vzpostavljen mora biti tudi sistematični postopek za pripravo zapiskov. Pri končni oceni morajo biti ocene sestavljene tako, da se sklepi osredotočajo na svetovalno središče v celoti, in ne na posameznega svetovalca.

Druge metode

Da bi lahko postopek obiska prilagodili ciljem in vsebini kolegialne presoje, je na voljo vrsta različnih metod. Poleg najobičajnejših, ki smo jih opisali, je mogoče uporabiti še druge metode, na primer (kratke) vprašalnike in ankete, zbiranje in analizo pomembnih podatkov, spremljanje, ovrednotenje fotografij, videov in slik, igranje vlog itn. Priporočamo še uporabo tehle metod:

- ☐ **anketiranje** svetovancev, nekdanjih svetovancev,
- ☐ **analiza dokumentacije** (statistični podatki o številu svetovalnih storitev, številu svetovancev, o demografski podobi svetovancev, o vrsti svetovanja, o trajanju svetovalnih pogovorov, o uporabi svetovalnega instrumentarija ...),
- ☐ **fokusne skupine** s predstavniki partnerjev iz lokalnih okolij.

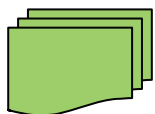
Analiza podatkov

Pred obiskom morajo kolegi pripraviti **poprejšnjo analizo in oceno**, ki izhaja iz samoevalvacijskega poročila. Priporočljivo je, da se med samim obiskom o izsledkih posameznih sestankov in dejavnosti presojevalci pogovorijo takoj, ko so ti opravljeni. Presojevalci ne smejo sklepati prenačljeno, ampak morajo skrbno pretehtati dokaze, poiskati/zbrati pa morajo tudi dodatne informacije, če so dokazi nepopolni.

Analiza samoevalvacijskega poročila je zelo pomembna, saj je to eden izmed temeljnih virov za presojo. Priporočamo naslednji način priprave te analize:

- ☐ Vsak kolega - presojevalec s pomočjo obrazca za vrednotenje samoevalvacijskega poročila sam oceni, ali svetovalno središče dosega obravnavani kazalnik kakovosti ali ne, ali pa so podatki/informacije v samoevalvacijskem poročilu nejasni oz. pomanjkljivi, tako da ni mogoče oceniti doseganje kazalnika.
- ☐ Na tej podlagi vsak kolega - presojevalec opredeli močne in šibke točke, ki jih dosega opazovano svetovalno središče, pa tudi možne izboljšave, ki jih predlaga na določenem področju kolegialne presoje.
- ☐ Prav tako vsak presojevalec predlaga, s kom bi bilo dobro opraviti razgovor ob obisku svetovalnega središča (npr. s svetovalci, svetovanci, predstavniki drugih interesnih skupin), pa tudi, kakšna vprašanja bi jim zastavili.
- ☐ Vsak kolega - presojevalec pošlje vse, kar je opisano zgoraj, koordinatorju skupine presojevalcev, ki na tej podlagi pripravi predlog skupne ocene samoevalvacijskega poročila, skupno listo tistih, s katerimi bodo opravili razgovor in skupen seznam vprašanj zanje. Koordinator skupine presojevalcev tak predlog pošlje

kolegom - presojevalcem v potrditev. Ko so med presojevalci usklajeni morebitni drugačni pogledi in stališča, je pripravljena ocena samoevalvacijskega poročila, določeni so tisti predstavniki interesnih skupin, s katerimi se želijo presojevalci pogovoriti in vprašanja zanje.



Obrazec za presojo samoevalvacijskega poročila je na voljo v prilogi.

Vrednotenje izsledkov s pogovorom - še posebno s svetovanci, ki so končni uporabniki, ali pa z vodstvom, ki je za procese odgovorno - lahko postavi pod vprašaj prejšnje ocene in pripomore k celostnejšemu vtisu. Da bi ovrgli, analizirali zbrane informacije in se pogovorili o njih, je treba predvideti dovolj časa za izmenjavo mnenj v dvojicah presojevalcev, pa tudi za končno analizo izsledkov v okviru celotne skupine presojevalcev.

Mnoge izkušnje iz preteklosti kažejo, da je nujno imeti dovolj časa za analizo: če se obisk osredotoči predvsem na zbiranje velike količine podatkov, za analizo in razumevanje podatkov zmanjka časa. Presojevalci imajo lahko občutek/ da so neuspešni/ so pod stresom in nezadovoljni ter le s težavo oblikujejo končno oceno.

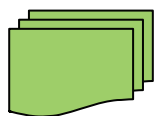
Zatorej je treba najti ravnovesje med potrebo po zbiranju podatkov od različnih interesnih skupin in potrebo po temeljiti analizi in pogovoru o izsledkih.

Presoja in povratne informacije

Osrednja prвина kolegialnega presojanja je **presoja, torej strokovna ocena**, ki jo podajo presojevalci. Zahtevni nalogi **organiziranja** in **pregledovanja** dosežkov, **ocenjevanja** njihove zanesljivosti in **pomena** je treba nameniti dovolj časa. Skupina presojevalcev se mora o njih pogovoriti, izmenjati mnenja in stališča in priti do skupnih sklepov.

Končni sestanek presojevalcev mora biti pred sestankom, na katerem bo skupina presojevalcev svetovalnemu središču podala povratne informacije. Na tem sestanku mora skupina oceniti zbrane podatke in jih razvrstiti glede na pomembnost in reprezentativnost. Izbere lahko pomembne točke in jih na skupnem končnem sestanku vizualno (s pomočjo slik itn.) predstavi svetovalnemu središču. Med razpravami v skupini presojevalcev je treba upoštevati različna stališča njenih članov. **Priporočljivo je, da pridejo**

presojevalci do sklepov s konsenzom; ločena mnenja so sprejemljiva samo takrat, kadar konsenza res ni mogoče doseči. Vsaka ocena mora biti utemeljena.



Obrazec za oceno področij kakovosti je na voljo v prilogi.

Ustno podajanje povratnih informacij

Zelo koristen element je **sestane**k ob koncu kolegialnega presojanja, na katerem **kolegi presojevalci svoje izsledke** (in morda tudi priporočila) **predstavijo svetovalnemu središču**, ki so ga ocenjevali. To omogoča tudi vrednotenje izsledkov s pogovorom - neposredne komentarje svetovalnega središča, tudi pojasnjevanje nesporazumov in neuporabnih sklepov - in izmenjavo mnenj med presojevalci in ocenjevanim svetovalnim središčem.

Povratne informacije so lahko precej **opisne** - zgolj opišejo izsledke ocenjevalnega obiska - ali pa **vsebujejo tudi poročanje in oceno**, pokažejo na močne in šibke plati svetovalnega središča.

Podajanje in sprejemanje povratnih informacij je seveda občutljiva naloga. Po eni strani se morajo presojevalci popolnoma zavedati svoje odgovornosti, da svetovalnemu središču strokovno in prijateljsko ponudijo koristne in kritične povratne informacije. Ocene, ki jih presojevalci dajejo med ustnim podajanjem informacij ob koncu obiska, morajo pripraviti in oblikovati zelo skrbno, da ne bi z njimi užalili predstavnikov svetovalnega središča in povzročili sporov.

Predstavniki svetovalnega središča pa se, po drugi strani, ne bi smeli braniti izsledkov ali protestirati proti njim, ampak morajo povratne informacije razumeti kot dragocen prispevek na svoji poti razvoja in rasti. Osrednji namen tega pogovora je torej popolno razumevanje povratnih informacij.

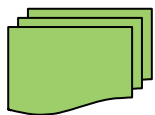
Tako kolegi presojevalci kakor tudi sodelavci svetovalnega središča morajo sodelovati pri konstruktivnem sprejemanju povratnih informacij. V veliko pomoč je, če je osebe svetovalnega središča samozavestno in zna sprejeti kritiko. Kolegi presojevalci pa se morajo vzdržati vsakršnih posplošujočih izjav ali izjav, ki se osredotočajo na določene posameznika. Vsi navzoči se morajo izražati nenapadalno, opisi pa naj bodo tako natančni, kolikor je le mogoče, in ne abstraktni; presojevalci naj se osredotočijo na vedenje, in ne na domnevne osebnostne lastnosti; poleg negativnih vidikov je treba omeniti tudi pozitivne, sodbe in sklepi pa morajo temeljiti na dejstvih in opazovanju.

Zdi se, da bi to lahko bila ena izmed **osrednjih kritičnih točk** izpeljave procesa kolegialnega presojanja, saj presojanje dela drugega že samo po sebi povzroča na eni strani občutke strahu in s tem odpora, na drugi strani včasih tudi (neupravičene) občutke

superiornosti. Ti položaji bodo v svetovalnih središčih še toliko bolj kritični, saj bo velikokrat, ko dela v takšnem središču le en svetovalec, ocena nehote izzvenela kot ocena posameznika/posameznega svetovalca, in ne zgolj ocena svetovalnih procesov, svetovalnega središča. Ob slabo pripravljeni in izpeljani tej fazi kolegialnega presojanja se lahko zgodi, da se začnejo krhati dolga leta prizadevanj za postavitev socialnega omrežja - omrežja svetovalnih središč.

Da bi to preprečili, je treba zagotoviti predvsem:

- ☐ umestitev kolegialnega presojanja v proces rasti celotnega omrežja svetovalnih središč, ki ne more biti dobro, če niso dobri vsi njegovi člani;
- ☐ vzdrževanje kulture vseživljenjskega učenja z učenjem drug od drugega;
- ☐ dobro usposabljanje presojevalcev, ki se morajo zavedati svoje vloge, svojega poslanstva, pa tudi svojih omejitev; usposabljanje pa jim mora zagotoviti tudi dobre "tehnike" izpeljave posameznih faz kolegialnega presojanja, pri čemer sta med najpomembnejšimi znanje o oblikovanju sklepov na podlagi opravljenega kolegialnega presojanja in znanje o načinih podajanja ugotovitev.



Kontrolni seznam za kolege presojevalce o tehtnem in konstruktivnem podajanju povratnih informacij je na voljo v prilogi (glej Temeljna pravila za kolege presojevalce).

Končna ocena

Končno oceno naj kolegi presojevalci oblikujejo šele po sestanku, na katerem so podali povratne informacije (skupaj z vrednotenjem izsledkov s pogovorom), tako da lahko v oceni upoštevajo tudi komentarje in povratne informacije svetovalnega središča. Ocena in sklepi so uvrščeni v poročilo o kolegialnem presojanju.

Priporočila

Priporočila so po navadi del evalvacijskega procesa. Kolegi presojevalci opozorijo na področja, ki jih je mogoče izboljšati, tako da bodo presojanemu svetovalnemu središču pokazali, na katerih področjih mora ukrepati.

Ker je kolegialno presojanje, kakor ga umeščamo v procese presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih, pomemben proces, ki naj bi prispeval k razvoju kakovosti v posameznem svetovalnem središču, pa tudi h kakovosti celotnega omrežja, imajo priporočila in kolegialno svetovanje pomembno vlogo v njem. Priporočila razumemo kot sestavni del procesa, ki se konča tako, da presojevalci svetovalnemu središču predstavijo svoje ugotovitve, hkrati pa tudi priporočila o tem, kaj bi bilo mogoče v prihodnje na obravnavanih področjih še narediti. Če je le mogoče, presojevalci svetovalnemu središču tudi svetujejo, kaj bi bilo mogoče narediti v določenih primerih,

položajih. Tudi v tej fazi je vloga kolegov presojevalcev zelo občutljiva. Pri dajanju priporočil in svetovanju morajo paziti, da:

- ☐ temeljijo priporočila in nasveti na čim objektivneje ugotovljenih dejstvih;
- ☐ priporočil in nasvetov ne predstavljajo kot edini mogoči način ravnanja, pač pa kot mogoče rešitve;
- ☐ priporočila in nasveti niso podani pokroviteljsko;
- ☐ ustvarjajo ozračje kolegialnega sodelovanja in medsebojnega učenja.

V pogovoru o dobrih dosežkih in področjih, na katerih so mogoče izboljšave, morajo biti presojevalci previdni: predvsem se morajo osredotočiti na razmere v svetovalnem središču, ki ga ocenjujejo, in ne "navajati" svetovalnega središča k rešitvam, ki so uspešne v ocenjevalčevem svetovalnem središču. Povratne informacije so lahko enosmeren način komunikacije, lahko pa se njihovo podajanje razvije v dialog med kolegi presojevalci in svetovalnim središčem, ki je v postopku evalvacije.

Predloge je mogoče predstaviti in se o njih pogovoriti med obiskom presojevalcev. Takšna razprava naj bi se osredotočila na medsebojno izmenjavo in učenje na primerih dobre prakse.

Seveda pa je vloga priporočil in svetovanja v resnici svetovalne narave - svetovalno središče se z njimi seznani in pri svojem nadaljnjem delu uporabi tisto, kar se mu zdi primerno ali pomembno, vse drugo pa lahko brez kakršnih koli posledic opusti ali zavrže.

Kaj se zgodi, če kolegi presojevalci odkrijejo pomembne stvari, ki jih niso iskali?

Četudi se mora kolegialna presoja osredotočati predvsem na izbrana področja kakovosti, se lahko zgodi, da presojevalci odkrijejo kaj pomembnega, kar ni del (izbranih) področij kakovosti. Tedaj se morajo presojevalci in presojano svetovalno središče skupaj odločiti, kaj narediti s temi rezultati. Četudi morajo biti odkloni od dogovorjenih tem omejeni, nujnih povratnih informacij ne smemo samodejno zamolčati samo zato, ker niso del vnaprej dogovorjene vsebine kolegialne presoje. Dodatni izsledki so lahko predstavljeni zgolj ustno (npr. med sestankom, na katerem so podane povratne informacije), ali pa jih, če se vse strani strinjajo, uvrstimo kot dodatek k poročilu o kolegialnem presojanju.

Doseganje standardov kakovosti

Triangulacija³

Uporaba različnih metod in virov informacij pri zbiranju podatkov pripomore h kakovosti evalvacije, njeni objektivnosti, zanesljivosti in tehtnosti. Iskanje različnih stališč

³ V družboslovnem raziskovanju je triangulacija raziskovalni pristop, ki vsebuje različne metode in vire.

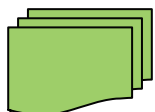
različnih interesnih skupin med kolegialno presojo bo presojevalcem omogočilo, da si bodo pridobili natančnejšo in popolnejšo sliko.

Vrednotenje izsledkov s pogovorom

Vrednotenje izsledkov s pogovorom se v kvalitativnem družboslovnem raziskovanju uporablja za povečevanje verodostojnosti izsledkov: med samim postopkom je v zvezi z izsledki treba nenehno pridobivati povratne informacije od tistih, ki sodelujejo v presojanju, in sicer o zbranih podatkih, pa tudi o tem, kako so interpretirani. Vrednotenje izsledkov s pogovorom je mogoče opraviti kadar koli v postopku kolegialnega presojanja, največkrat pa v sklepnih fazah obiska, torej nekoliko pred sestankom, na katerem si presojevalci izmenjajo povratne informacije s svetovalnim središčem, med njim ali po njem.

Temeljna pravila za kolege presojevalce

Profesionalno vedenje presojevalcev je nujno. Presojevalci morajo biti kritični, hkrati pa odprti in razumevajoči.



Seznam temeljnih pravil za kolege presojevalce je na voljo v prilogi.

Upravljanje časa

Dobro upravljanje časa je za uspeh kolegialnega presojanja odločilno. Realističen urnik kolegialnega presojanja je nujen, kajti dejavnosti po navadi vzamejo več časa, kakor je bilo načrtovano: če je urnik prenatrpan, lahko vsaka najmanjša zamuda povzroči hude težave v postopku (skrajšanje časa za intervjuje, opazovanja se ne začnejo pravočasno, zamude se seštevajo, dejavnosti je treba nepričakovano preložiti itn.). **Urniki mora torej vsebovati določen čas (na primer dolge odmore), ki ublaži zamude.**

Med obiskom presojevalcev je skrb za točnost nujna. V času obiska presojevalcev je za potek in organizacijo obiska odgovoren usklajevalec kolegialnega presojanja - npr. da so v času zbiranja podatkov na voljo intervjuvanci, da so udeleženci povabljeni na končni sestanek, da sta zagotovljena prehrana in prevoz (če sta potrebna) ipd.

Zadnje, vendar ne najmanj pomembno: od presojevalcev pričakujemo, da se bodo strogo držali urnika. Koordinator presojevalcev (ki mu lahko pri tem pomaga strokovnjak za evalvacijo) je najodgovornejši, da se skupina presojevalcev drži dogovorjenega urnika. Poskrbeti mora, da so presojevalci točni, da se pogovori ne zavlečejo in da, če nastanejo težave, sprejmejo odločitve, kako kar najbolje izrabiti omejeni čas, ki je na voljo.

V primerih, ko pri kolegialni presoji sodelujejo tudi mednarodni presojevalci, je treba računati na morebitno simultano prevajanje, ki zahteva dodaten čas.

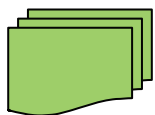
Trajanje obiska presojevalcev

Trajanje obiska presojevalcev je odvisno od velikosti svetovalnega središča, obsega opazovanih področij kakovosti in časa, ki je na voljo. Priporočljivo je, da odgovorni načrtujejo razmeroma kratke obiske, kajti:

- (1) obisk presojevalcev bo delno zmotil rutino v svetovalnem središču;
- (2) kolegi presojevalci ne morejo zapustiti svojega delovnega mesta za daljše časovno obdobje.

Priporočljivo je, da obiski presojevalcev trajajo največ dva ali tri dni.

Sestavine obiska presojevalcev



Primeri urnikov obiska presojevalcev so na voljo v prilogah.

Neobvezno: Sestanek za vprašanja in odgovore

Če presojevalci še vedno potrebujejo informacije ali pojasnila svetovalnega središča - na primer glede poročila, tem za evalvacijo ali drugih pomembnih vprašanj - si morajo vzeti nekaj časa za sestanek za vprašanja in odgovore z usklajevalcem kolegialnega presojanja in/ali drugimi predstavniki svetovalnega središča.

Idealno bi bilo, če bi bil ta sestanek pred začetkom kolegialnega presojanja, morda na tistem srečanju presojevalcev in predstavnikov svetovalnega središča, na katerem se določa urnik obiska ali pred srečanjem s presojevalci oz. po njem na večer pred obiskom (če je srečanje organizirano v prostorih svetovalnega središča ali v njegovi bližini). Če to ni mogoče, je treba rezervirati nekaj časa za vprašanja in odgovore na začetku obiska, na primer na uvodnem sestanku.

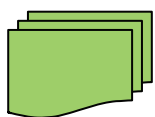
Dobrodošlica in prvo srečanje s svetovalnim središčem

Usklajevalec kolegialnega obiska sprejme skupino presojevalcev in se prepriča, da so vse organizacijske priprave končane. Presojevalci se predstavijo v svetovalnem središču. Usklajevalec kolegialnega presojanja predstavi namen in cilje kolegialnega presojanja in njen potek. Na tem sestanku je lahko prav tako navzoč direktor/vodja svetovalnega središča.

Intervjuji, opazovanja, obiski na terenu in analiza v dvojicah presojevalcev

Intervjuji (članov interesnih skupin, na primer svetovancev, nekdanjih svetovancev, svetovalcev, predstavnikov drugih interesnih skupin itn.) potekajo v skupinah po približno pet ljudi, in sicer od 45 in 60 minut. Ne pripravite več kakor pet ali šest vprašanj za vsako skupino. Če je v skupini več ljudi, je treba zmanjšati število vprašanj, sicer zaradi časovnih omejitev ne bodo mogli vsi odgovoriti nanje.

Da bi različne dejavnosti med obiskom presojevalcev potekale gladko, je priporočljivo načrtovati, kako bodo intervjuji in druge dejavnosti organizirani, in jih vnesti v razporednico, ki bo prikazovala, kdo bo intervjuvan ali opazovan, kje in kdaj bo postopek potekal. Razporednico lahko priložimo urniku obiska.



Model organizacijskih razporednic za obisk presojevalcev je na voljo v prilogi.

Če presojevalci izpeljujejo opazovanje, je treba izpolniti obrazce s smernicami za opazovanje in jih ob koncu razčleniti ter povzeti.

Za analizo intervjujev/opazovanj je treba nameniti dovolj časa. Tako bo za uro dolg intervju potrebna vsaj polurna začetna analiza. Prav tako je treba pri načrtovanju realnega urnika upoštevati odmore.

Sestanek skupine presojevalcev, na katerem opravijo prvo “interno” analizo izsledkov

Med “interno” analizo si skupina presojevalcev prizadeva dobiti pregled najpomembnejših izsledkov, da bi se lahko pripravila na končni sestanek s svetovalnim središčem. Strukturirani pogovor vodita koordinator presojevalcev in strokovnjak za evalvacijo. Pripravljen je natančen seznam povratnih informacij za svetovalce, drugo osebje in vodstvo. Pri dvodnevem obisku naj bodo za to nalogo rezervirane vsaj tri ure.

Sestanek za podajanje povratnih informacij

Kakor smo že poudarili, je končni sestanek ob koncu obiska presojevalcev bistvena prva kolegialnega presojanja. Njegov poglobitveni namen je dajanje povratnih informacij svetovalnemu središču in vrednotenje izsledkov s pogovorom.

Na tem sestanku morajo sodelovati vsi presojevalci. Lahko so dejavni vsi in se pri podajanju povratnih informacij izmenjujejo ali pa izberejo enega člana, ki bo to opravil za vso skupino - po navadi je to koordinator presojevalcev. Sestanek lahko vodi strokovnjak za evalvacijo.

S strani svetovalnega središča morajo biti na končnem sestanku navzoči vsaj vodstvo in usklajevalec obiska presojevalcev, sodelovanje pa se lahko razširi v skladu z notranjo strategijo svetovalnega središča. Predstavljanje rezultatov večjemu številu svetovalcev in drugim osebam, zaposlenim v svetovalnem središču, je lahko koristno, saj celoten proces tako za vse vpletene postane zelo pregleden in so lahko odzivi takojšnji. Verjetno se tudi zavedanje o težavah tako poglobi še bolj, kakor bi to lahko zagotovilo zgolj pisno poročilo ("papir vse prenese ...").

Ker v svetovalnem središču ne dela veliko osebja, predlagamo, da **se končnega sestanka ob obisku presojevalcev udeležijo vsi, ki delajo s polnim ali delom delovnega časa v svetovalnem središču**. Le tako bosta mogoča konstruktiven pogovor in sodelovalno ozračje.

Edino vprašanje, ki morebiti ostaja odprto, je, ali naj se končnega sestanka udeleži tudi direktor organizacije, kjer je sedež svetovalnega središča (če to ni samostojna organizacija). Ker ga kot menedžerja mora zanimati kakovost dejavnosti, ki poteka v sklopu organizacije, ki jo vodi, nedvomno lahko pritrdimo temu, da je potrebno, da se sestanka udeleži. Izjema so lahko primeri, ko direktor vsebinsko ne sodeluje s svetovalnim središčem, predmet presoje pa so ozka strokovna vprašanja (npr. metode svetovanja, uporaba svetovalnih pripomočkov).

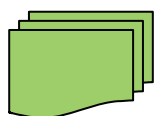
Presojevalci predstavijo izsledke in ocene za vsa področja, ki so jih ocenjevali (npr. vizualno s pomočjo predstavitve v programu Power Point, z razpredelnicami itn.). Svetovalci in vodstvo lahko pri tem sodelujejo s pripombami. Ker je eden od namenov kolegialnega presojanja tudi kolegialno svetovanje, mora biti sestanek presojevalcev s svetovalnim središčem pripravljen tako, da zajema tudi pogovore.

Razmišljanja o izsledkih in metaevalvacija procesa

Po vrednotenju izsledkov s pogovorom se presojevalci sestanejo, da bi znova preverili svoje izsledke in ocene. Obisk presojevalcev se konča tako, da se presojevalci skupaj znova ozrejo nanj.

Končni sestanek presojevalcev ima dva cilja:

- Komentarje in vprašanja z zadnjega skupnega sestanka je treba znova premisliti in se o njih pogovoriti. Skupina presojevalcev znova pretrse svoje ocene področij kakovosti.
- V metaevalvaciji člani skupine presojevalcev premišlujejo o svojih izkušnjah in tako sestavljajo smernice za nadaljnji razvoj postopka kolegialnega presojanja.



Seznam dokumentacije za metaevalvacijo kolegov presojevalcev je na voljo v prilogi.

EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - POROČILO O KOLEGIALNEM PRESOJANJU (TRETJA FAZA)

Poročilo o kolegialnem presojanju je končni dokument. Pri njegovem sestavljanju morajo sodelovati vsi presojevalci, napišeta pa ga lahko eden ali dva, preostali pa dajo pripombe. Priporočamo, da naj bosta za pripravo poročila odgovorna koordinator presojevalcev in strokovnjak za evalvacijo. Po navadi pridejo presojevalci do skupnih sklepov in priporočil na podlagi pogovorov in argumentiranja; če to ni mogoče, lahko posamezniki podajo ločeno mnenje.

Pisanje poročila

Poročilo je treba začeti pisati že med samim obiskom: ko se kolegi presojevalci vrnejo v svoje vsakdanje okolje, se lahko pisanje poročila preloži za tedne, celo mesece. Poleg tega neposredna komunikacija med presojevalci po koncu obiska po navadi ni mogoča.

Zato je zelo priporočljivo, da kolegi presojevalci pridejo do skupnih sklepov že med obiskom in da so poglobljeni rezultati kolegialnega presojanja že med analizo vneseni v ustrezne obrazce. Če so po pogovoru s svetovalnim središčem potrebne kakšne (po navadi manjše) spremembe, jih je prav tako treba vnesti nemudoma, tako da je - razen končnih popravkov - osnutek poročila o kolegialnem presojanju ob koncu obiska pripravljen.

Na končani osnutek poročila lahko svetovalno središče, pri katerem je bil opravljan pregled, poda svoje pripombe. Končno poročilo mora te pripombe upoštevati. Pri evropskem postopku kolegialnega presojanja je poročilo o evalvaciji namenjeno predvsem svetovalnemu središču, zato **mora biti dostopno članom vseh pomembnih notranjih interesnih skupin** (svetovalcem, drugemu osebju itn.).

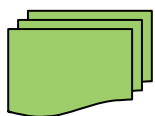
Poleg tega lahko svetovalno središče poročilo o kolegialnem presojanju razdeli tudi **pomembnim zunanjim interesnim skupinam** in/ali **izobraževalnim oblastem**. Pogosto je del poročila (navadno povzetek) dostopen tudi **širši javnosti**, na primer po spletu.

Struktura poročila o kolegialnem presojanju

Zaradi usklajenosti in preglednosti naj ima poročilo o kolegialnem presojanju enako strukturo in obliko kakor samoevalvacijsko poročilo. Nakaže naj močne plati in pomanjrkja, kjer so še mogoče izboljšave, in predloge za spremembe.

Poročilo o kolegialnem presojanju vsebuje:

1. naslov,
2. kazalo (tudi slovarček izrazov in okrajšav, če je potrebno),
3. seznam podatkov,
4. kratko predstavitev svetovalnega središča (približno ena stran),
5. postopek kolegialnega presojanja,
6. oceno področij kakovosti,
7. celotno oceno.
8. Dodatek: na primer načrt kolegialnega obiska, navodila za intervjuje, navodila za opazovanje.



Poročilo o kolegialnem presojanju je na voljo v prilogi.

Načela za pisanje poročila o kolegialnem presojanju

Ko koordinator presojevalcev (s pomočjo strokovnjaka za evalvacijo) sestavi poročilo, ga presojevalci pregledajo.

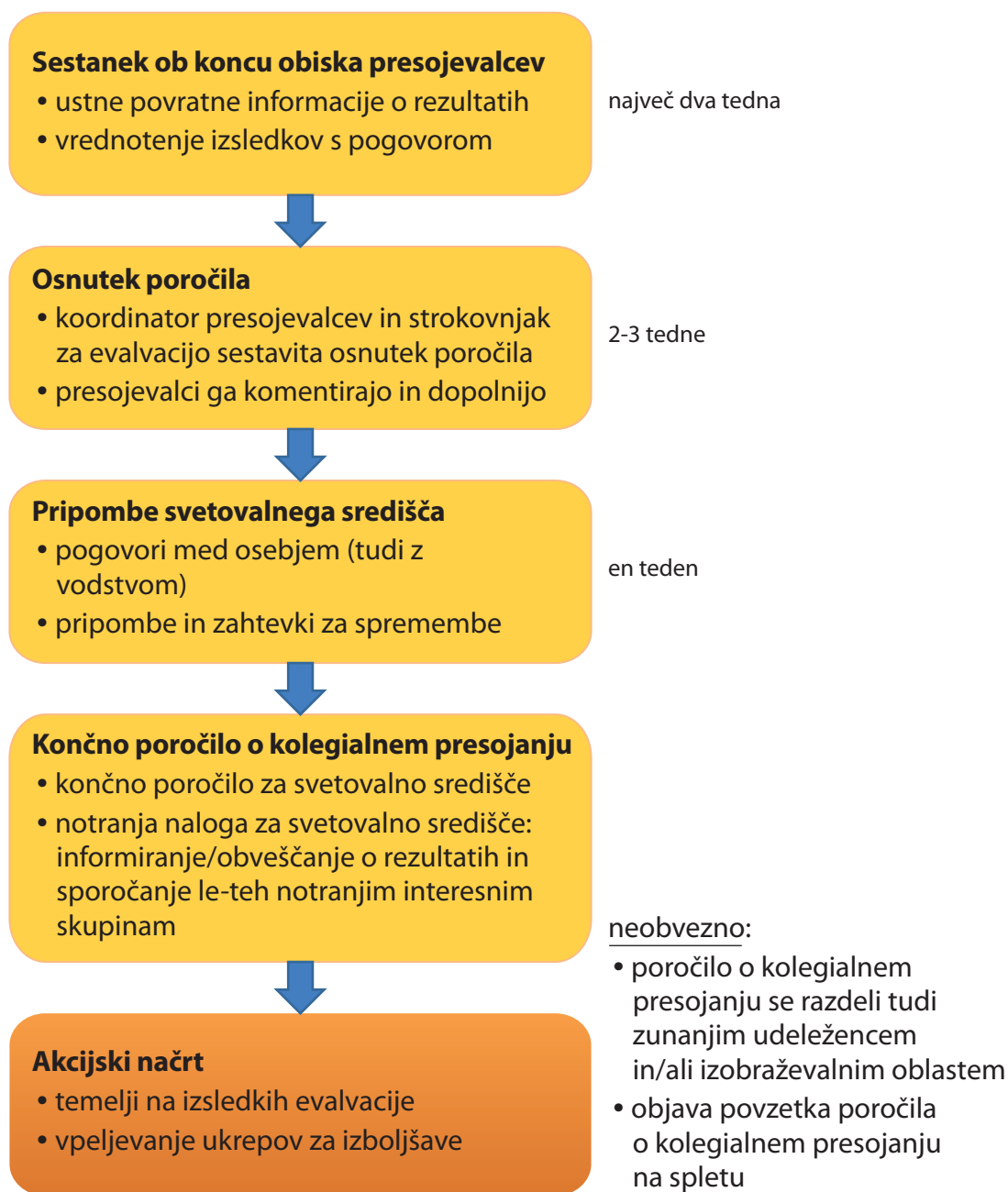
Poročilo mora vsebovati opis izsledkov kolegialnega presojanja in oceno, ki so jo podali kolegi presojevalci. Opozoriti mora na dobre ugotovitve in na področja, ki jih je treba izboljšati, ter predstaviti sklepe in priporočila.

V poročilo so lahko uvrščeni samo tisti dosežki, ki so bili predstavljeni svetovalnemu središču (med vrednotenjem izsledkov s pogovorom). **Poročilo svetovalnega središča ne sme presenetiti, prav tako tudi ne sme vsebovati komentarjev, ki se nanašajo na posameznike.**

Osnutek poročila mora svetovalno središče prebrati in potrditi, lahko pa tudi poda svoje pripombe.

Od obiska presojevalcev do končnega poročila o kolegialnem presojanju

SLIKA 6: Postopek in časovni načrt za poročilo o kolegialnem presojanju



EVROPSKI POSTOPEK KOLEGIALNEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI - URESNIČEVANJE NAČRTOV (ČETRТА FAZA)

Evalvacije bi morale vedno učinkovati na praktično delo: pripraviti je treba sklepe in vpeljati postopke za spremembe, da bi tako upravičili čas in prizadevanja, ki so bili vloženi v pregled svetovalnega središča. Uresničevanje ugotovitev kolegialnega presojanja je torej odločilna prvina za uspeh pri sistematičnem, nepretrganem in trajnostnem izboljševanju kakovosti. Vodstvo svetovalnega središča mora zagotoviti, da bodo ugotovitve kolegialnega presojanja konsistentno uporabljene v praksi.

Kako razumeti ugotovitve kolegialnega presojanja

Pravilno razumevanje ugotovitev kolegialnega presojanja je po navadi eden od največjih izzivov sistematičnih izboljšav na ravni svetovalnih središč.

Področja, ki jih je treba izboljšati, naj bodo jasno in razumljivo prikazana na sestanku, na katerem bodo svetovalci dobili povratne informacije, in v poročilu o kolegialnem presojanju. Vrednotenje izsledkov s pogovorom in možnost dialoga med kolegi presojevalci in predstavniki svetovalnega središča še bolj poglobita razumevanje in vrednost povratnih informacij. Če se zdi primerno, lahko kolegi presojevalci predlagajo tudi nadaljnje postopke.

Poleg tega pa tudi samo kolegialno presojanje spodbuja kvalitativno interpretacijo podatkov samoevalvacije, pa tudi podatkov, zbranih med obiskom presojevalcev. Povratne informacije, ki jih svetovalno središče dobi od kolegov presojevalcev, so lahko razumljive in pomembne za nadaljnje spremembe.

Kako pripraviti postopke za spremembe

Da bi ugotovitve lahko vplivale na prakso, predlagamo sistematičen proces, ki temelji na krogu kakovosti. Podpirati ga mora nepristranska in celostna politika obveščanja, ki omogoča, da imajo člani vseh vpletenih interesnih skupin dostop do rezultatov kolegialnega presojanja. Če je mogoče, bi morale do odprtega pogovora v svetovalnem središču priti pred vpeljevanjem postopkov za spremembe. Vse to bi izboljšalo kakovost sprejetih odločitev in okrepilo motivacijo ter zavezanost vseh v svetovalnem središču.

Kako nadaljevati - sistematični prijem pri postopkih za spremembe

Pregled ciljev

Če je mogoče, je treba postopke za spremembe načrtovati v svetovalnem središču skupno z vsemi, ki delajo v njem. Načrtovanje bi se moralo začeti s presojo dolgoročnih ciljev kakovosti in bi moralo temeljiti na rezultatih samoevalvacije in kolegialnega presojanja.

Pregled ciljev mora zajeti strateške in operativne ravni, ki morajo biti med seboj povezane. Doseganje operativnih ciljev bi moralo biti načrtovano v uresničljivem časovnem okviru - od šestih mesecev do dveh ali treh let. Priporočamo, da se jih določi kot t. i. cilje SMART:

S - specific (posebni)
M - measurable (merljivi)
A - attractive (privlačni)
R - realistic (realni)
T - time-related (časovno določeni)

SLIKA 7: Od znanja k dejanju



Izbiranje sredstev in načrtovanje podpore

Da bi načrt lahko uresničili, moramo izbrati sredstva, ki so na voljo, načrt pa mora postati del celotnega procesa razvoja svetovalnega središča. Potrebe posameznikov in svetovalnega središča je treba upoštevati, ko se sprašujemo o naslednjem:

- Katere podporne strukture obstajajo in jih je mogoče uporabiti (npr. omrežja, svetovalci)?

- Katere podporne strukture je mogoče aktivirati (npr. skupine za kakovost, medsebojna opazovanja, mentorstvo, supervizije, vrstniško usposabljanje, projektne skupine)?
- Kakšni finančni, kadrovski (notranji in zunanji) in časovni viri so na voljo?
- Na katere ovire in težave moramo biti pozorni?
- Kako lahko obvladamo težavne položaje?
- Kako se bomo spoprijeli z odporom?
- Ali potrebujemo svetovanje? Zakaj? Kdo ga lahko zagotovi?
- Ali potrebujemo izobraževanje, nove metode ali nove akcijske modele?
- Ali so programi za usposabljanje svetovalcev primerni in zadostni?
- Katere podporne strukture obstajajo in jih je mogoče uporabiti: strokovni aktivni v lokalnem okolju, svetovalne službe na drugih ravneh izobraževanja, druge svetovalne službe?
- Katere podporne strukture je mogoče na novo vzpostaviti: aktivne svetovalcev v regijah, zgledovalni obiski v drugih središčih, supervizije, mentorstvo bolj izkušenih svetovalcev, projektne skupine itn?

V skladu z informacijami o razpoložljivih sredstvih, virih in podpori nato sestavimo uresničljiv in motivacijski akcijski načrt.

Akcijski načrt in njegovo vpeljevanje

Pri sestavljanju akcijskega načrta so nam lahko v pomoč naslednja vprašanja:

- Kako bomo začeli? Kakšni bodo naslednji koraki? Katere so naše prednostne naloge?
- Kaj moramo storiti, da bomo dosegli cilje?
- Ali so vmesni cilji in mejniki ustrezni?
- Kakšna sredstva in vire (finančne, kadrovske, časovne) imamo na voljo?
- Kdo vse sodeluje, kdo je odgovoren?
- Ali bi bilo primerno v svetovalnem središču organizirati organizacijski odbor?
- Kdo mora odobriti akcijski načrt?
- Kako lahko akcijski načrt populariziramo?

Razvojni koraki so lahko zapisani v akcijskem načrtu.

PREGLEDNICA 2: Akcijski načrt

Dejavnost	Prioriteta/ prednostna naloga	Časovni okvir	Odgovorna oseba	Viri/sredstva
Kaj je treba storiti?	Kaj je nujno?	Do kdaj?	Kdo mora to storiti?	Kaj potrebuje- mo?

Ocenjevanje izpeljave - načrtovanje naslednjega kolegialnega presojanja

Vsi razvojni načrti na ravni posameznega svetovalca in svetovalnega središča potrebujejo še en krog povratnih informacij. **Evalvacija mora vsebovati oceno tega, kako so bili doseženi zastavljeni cilji.** Naslednja vprašanja nam lahko pomagajo izmeriti uspeh pri izboljšavah:

- Kako vemo, ali smo napredovali?
- Kako ugotovimo, ali smo dosegli svoje cilje?
- Katere kazalnike in merila uspeha lahko oblikujemo?
- Katere metode povratnih informacij lahko uporabimo?
- Komu smo odgovorni?
- Komu moramo poročati?
- Kdo nas opozarja, naj sledimo svojim ciljem in načrtom, če jih zanemarimo?
- Katere pozitivne posledice lahko pričakujemo, če bomo dosegli svoje cilje?
- Kakšna bo nagrada, če dosežemo svoje cilje?
- Kakšne bodo posledice, če jih ne bomo dosegli?

Samoevalvacijo vpeljevanja postopkov za spremembe lahko znova dopolnimo s povratnimi informacijami od zunaj, s pomočjo kolegialnega presojanja. Tako se začne nov krog nepretrganega procesa izboljševanja.

PODROČJA KAKOVOSTI

Kakovost svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih in definicija področij kakovosti

Kaj je “kakovost svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih”? Izraz “kakovost” je generičen/splošen; kakovost je odvisna od konteksta: če hočemo opredeliti kakovost, moramo poznati konkretni kontekst. Avtorice Klenovšek, Klemenčič, Možina in Dobrovoljc so v knjigi Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih o kakovosti svetovanja razmišljale takole (Klenovšek in drugi, Izhodišča: 2007):

Najpomembnejše vprašanje je: kateri so cilji presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti? Odgovor je večplasten, saj na to vprašanje ni mogoče odgovoriti enopomensko, zgolj z vidika katerega od subjektov načrtovanja, izvajanja in uporabe svetovalne dejavnosti. Kakovost svetovalne dejavnosti je treba presojati najmanj s treh zornih kotov, in sicer z zornega kota:

- ☐ **naročnika/plačnika** te dejavnosti (to je lahko država - navadno po resornem ministrstvu ali posamezni organizaciji ipd.),
- ☐ **izvajalca** te dejavnosti,
- ☐ **končnega uporabnika**, stranke v svetovalni dejavnosti.

Sodobni koncepti svetovalnega dela praviloma kot temeljno izhodišče opredeljujejo neposrednega uporabnika - stranko svetovalnih storitev. Vendar ne moremo tudi mimo legitimnosti ciljev drugih subjektov, ki imajo pomembno vlogo pri načrtovanju in opravljanju svetovalne dejavnosti. Tako širok spekter subjektov in njihovih interesov v zvezi s svetovalno dejavnostjo pa zahteva tudi razvijanje ustreznih prijemov za presojanje kakovosti. Pri tem se odpira vprašanje, kateri vidik, rezultat ali učinek svetovalne dejavnosti kaže presojati, da bi lahko sklepali o kakovosti te dejavnosti. Odgovor ni preprost. Nekateri strokovnjaki menijo, da gre pri presojanju kakovosti svetovalnih dejavnosti vedno za kombinacijo več vidikov, ki so med seboj povezani in prepleteni. Poudarjajo, da razlike nastajajo že v izhodišču - iz katerih razlogov presojamo kakovost svetovalne dejavnosti. Tako npr. Plant (Plant: 2001) pravi, da je dejavnost lahko presojana:

- ☐ iz političnih razlogov: da se upraviči pomen svetovalne dejavnosti (servisa),
- ☐ iz finančnih razlogov: da se pokaže, da je servis koristen,
- ☐ zato da se meri napredek stranke: koliko so doseženi načrtovani cilji,
- ☐ zato da se zapiše, kaj se dogaja: spremljanje,
- ☐ za strateško načrtovanje: organizacijski razvoj,
- ☐ za spremljanje prakse in razvoja politike: zgledovanje po dobri praksi (benchmarking).

Različni razlogi vplivajo tudi na to, kako so opredeljena merila, po katerih merimo doseženo raven kakovosti. Prikazali bomo tri različne prijeme.

Ko presojamo kakovost svetovalne dejavnosti s stališča **tistih, ki načrtujejo in odločajo** o opravljanju posameznih svetovalnih dejavnosti, so v ospredju (glej tudi UDACE, 1991):

- ☐ presojanje učinkov vlaganja v te dejavnosti (ekonomski vidik),
- ☐ presojanje zadovoljevanja potreb, zaradi katerih je bila posamezna dejavnost razvita in začeta,
- ☐ racionalnost servisov, ki delujejo na posameznem področju,
- ☐ pridobivanje povratnih informacij o učinkih delovanja,
- ☐ zagotavljanje nenehnega razvoja v skladu s potrebami tistih, ki dejavnosti načrtujejo (in odločajo o njih), in tistih, ki jim je dejavnost namenjena.

Za **izvajalca dejavnosti** so pomembni nekateri isti vidiki kot pri tistih, ki načrtujejo in odločajo (so odgovorni za sprejemanje odločitev - oblikovanje "politike"), pa tudi specifični:

- ☐ presojanje zadovoljevanja potreb, zaradi katerih je bila posamezna dejavnost razvita in začeta,
- ☐ učinkovitost organiziranja in opravljanja dejavnosti,
- ☐ pridobivanje povratnih informacij o učinkih delovanja,
- ☐ presojanje učinkovitosti prijemov, vsebine in temeljnih načel delovanja posamezne svetovalne dejavnosti,
- ☐ zagotavljanje nenehnega razvoja v skladu s potrebami vseh, ki jim je dejavnost namenjena, idr.

Z vidika **posameznika, uporabnika/stranke** v svetovalni dejavnosti pa je poudarjen pomen presoje:

- ☐ ali posameznik dobi to, kar potrebuje,
- ☐ ali je vsebina dejavnosti, ki jo dobi, pregledna,
- ☐ kako učinkovito je to, kar dobi.

S tako različnih zornih kotov res ni preprosto opredeliti temeljnih ciljev svetovalne dejavnosti, ki nam bodo izhodišče za presojanje kakovosti. Na podlagi upoštevanja vsega navedenega pa tudi poznavanja potreb in razmer v Sloveniji menimo, da so temeljno izhodišče pri snovanju načina presojanja in razvijanja kakovosti svetovalne dejavnosti te sestavine, ki določajo svetovalno dejavnost:

- ☐ **dostopnost svetovalnih storitev,**
- ☐ **kakovost svetovalnih storitev,**
- ☐ **rezultati in učinki svetovalnih storitev.**⁴

⁴ Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S., Možina, T., Dobrovoljc, A. (2007): Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Zato je bil za evropski postopek kolegalne presoje izdelan referenčni okvir področij kakovosti, ki:

- zajema vsa področja, ki so za kakovostno svetovalno središče temeljna, in sicer jasno, praktično in obvladljivo;
- zajema večino nacionalnih področij kakovosti iz sodelujočih partnerskih držav in tako olajšuje njihovo uporabo na evropski ravni;
- ga bo mogoče uporabiti kot orodje za navzkrižno primerjanje različnih nacionalnih okvirov kakovosti in s tem krepiti preglednost in kompatibilnost v Evropi.

Razmerje med evropskimi področji kakovosti svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih in institucionalnimi/nacionalnimi okviri

Seznam področij kakovosti (skupaj s kazalniki in merili, glej spodaj) nikakor ne bi smel nadomestiti nacionalnih okvirov. Nasprotno, namenjen je podpori evropskemu sodelovanju in evalvaciji na ravni svetovalnih središč: okvir s skupnimi področji kakovosti je mogoče uporabiti za pospeševanje in usklajevanje mednacionalnih kolegalnih presoj in/ali kot orodje za primerjanje evalvacij, ki so bile izpeljane v nacionalnih povezavah.

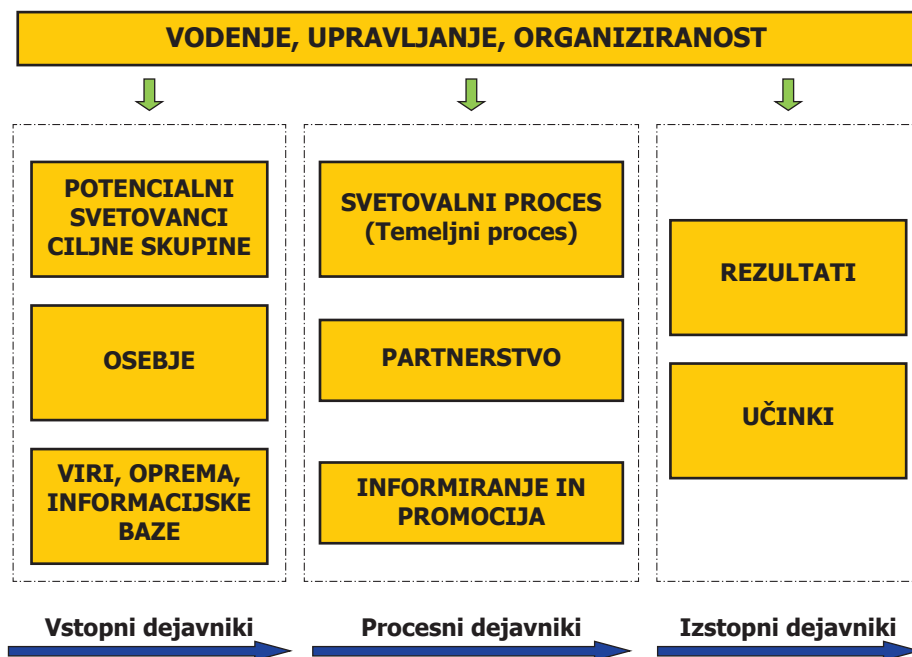
Temu okviru lahko seveda dodamo posebne nacionalne/institucionalne elemente kakovosti - odvisno od nacionalnih in/ali institucionalnih zahtev. Za zgolj nacionalno rabo evropskega postopka kolegalnega presojanja lahko nacionalni okviri zamenjajo področja kakovosti, ki so predlagana v nadaljevanju.

Devet evropskih področij kakovosti za svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih

Devet evropskih področij kakovosti za svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih je:

Področje kakovosti 1:	potencialni svetovanci (ciljne skupine)
Področje kakovosti 2:	osebje
Področje kakovosti 3:	viri, oprema, informacijske baze, pripomočki
Področje kakovosti 4:	svetovalni proces
Področje kakovosti 5:	partnerstvo
Področje kakovosti 6:	informiranje in promocija
Področje kakovosti 7:	rezultati
Področje kakovosti 8:	učinki
Področje kakovosti 9:	vodenje, upravljanje, organiziranost

SLIKA 8: Devet evropskih področij kakovosti za svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju



Ključna in izbirna področja kakovosti

Devet področij kakovosti vsebuje tudi pet takih, ki so neposredno vezana na “temeljno dejavnost” svetovalnih središč oz. svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Zato se imenujejo “**ključna področja kakovosti**”. Ker po navadi spadajo neposredno pod vodstva na institucionalni ravni, se bodo lahko svetovalna središča po vsej Evropi sama odzvala na rezultate zunanje presoje teh področij.

Za evropski postopek kolegialnega presojanja po smernicah Evropske unije predlagamo, da se ukvarja z **vsaj enim od ključnih področij kakovosti**.

Pet ključnih področij kakovosti je:

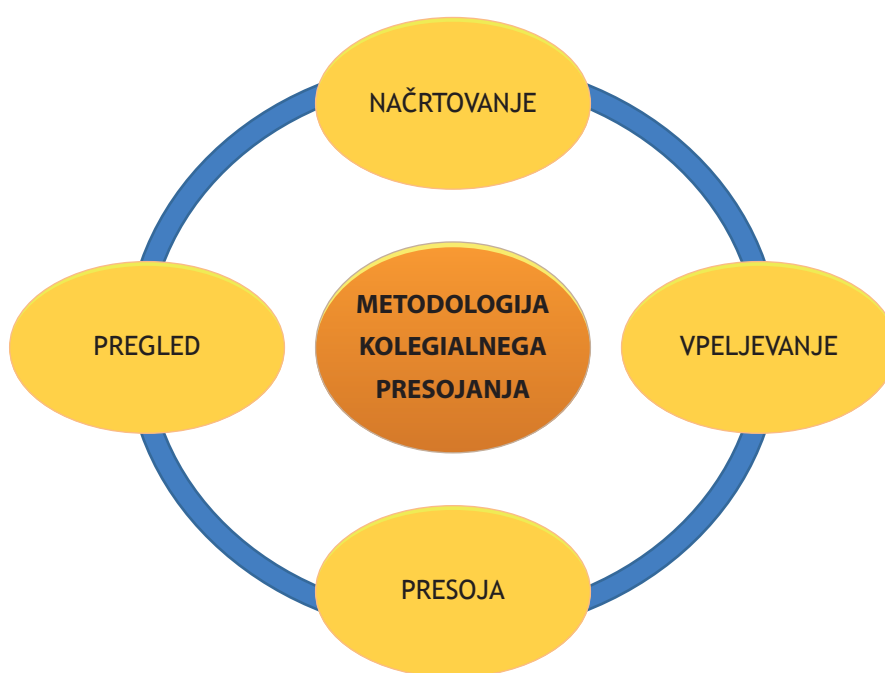
Področje kakovosti 1:	potencialni svetovanci (ciljne skupine)
Področje kakovosti 2:	osebje
Področje kakovosti 4:	svetovalni proces
Področje kakovosti 7:	rezultati
Področje kakovosti 8:	učinki

Menimo, da so preostala štiri področja kakovosti - **izbirna področja kakovosti** - tudi potrebna pri delovanju svetovalnega središča: podpirajo namreč procese na ključnih področjih kakovosti.

Področja kakovosti in evropski referenčni okvir zagotavljanja kakovosti (EQARF)

Kakor smo omenili v uvodu tega priročnika, temelji postopek evropskega kolegialnega presojanja na modelu zagotavljanja kakovosti, ki izhaja iz skupnega okvira zagotavljanja kakovosti na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja. Kolegialno presojanje predlagamo kot inovativno metodo za zunanjo evalvacijo na ravni svetovalnega središča.

SLIKA 9: Metodologija kakovosti v skupnem referenčnem okviru zagotavljanja kakovosti (EQARF)



Opredeljena področja kakovosti svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih lahko povežemo z enim od elementov modela EQARF (načrtovanje, vpeljevanje, presoja ter evalvacija in pregled). Tako so področja kakovosti povezana z logičnim okvirom nenehnega izboljševanja.

Poleg tega pri evropskem postopku kolegialnega presojanja vse sestavine kroga kakovosti obravnavamo integralno in sistematično. Načrtovanje, vpeljevanje, evalvacija in presoja, pregled ter postopki za spremembe morajo biti del samoevalvacije, pa tudi kolegialnega presojanja. S tem zagotovimo koherentno in celostno strategijo kakovosti in sistematično povezavo med evalvacijo in izboljšavami.

Z zornega kota svetovalne dejavnosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih je vidna zelo tesna povezava med skupnim referenčnim okvirom za zagotavljanje kakovosti EQARF in temeljnimi procesi, kakor smo jih opredelili v modelu za pre-

sojanje kakovosti v svetovalnih središčih. V njem smo namreč opredelili naslednje procese:

- ☐ proces opredeljevanja kakovosti,
- ☐ proces presojanja kakovosti in
- ☐ proces razvijanja kakovosti.

Vsak od teh procesov pa se nadalje členi na notranje procese, ki bi jih lahko opredelili z Demingovim krogom kakovosti, na katerem temelji tudi model EQARF.

Kako so področja kakovosti podrobneje opredeljena

Vsako področje kakovosti je opredeljeno z nizom standardov in kazalnikov kakovosti.

Za posamezna področja smo opredelili standarde kakovosti. Te smo opredelili kot izjave, ki opisujejo pričakovano/želeno kakovost poglavitnih vidikov svetovalne dejavnosti ter rezultatov in učinkov te dejavnosti. Na najsplošnejši ravni nam oblikovanje standardov kakovosti pomaga odgovoriti na vprašanje o tem, kakšno svetovalno dejavnost za izobraževanje odraslih želimo, pa naj gre pri tem za raven posameznega svetovalca, svetovalnega središča ali razvoja svetovalne dejavnosti na nacionalni ravni.

PRIMER	
PODROČJE KAKOVOSTI	REZULTATI
STANDARD KAKOVOSTI	Svetovalno središče nudi svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja, pri čemer zagotavlja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.

Kazalniki

Vsako področje kakovosti je opredeljeno z nizom kazalnikov. **Kazalniki določajo poglavitne vidike kakovosti na izbranem področju kakovosti.** Kazalniki kakovosti nas podrobneje usmerijo v pomembne vidike kakovosti, ki opredeljujejo obravnavano področje. Kazalniki nam pomagajo, da se osredotočimo na tisti del dejavnosti svetovanja, ki so opredeljena s standardi na določenem področju kakovosti.

PRIMER	
PODROČJE KAKOVOSTI	REZULTATI
STANDARD KAKOVOSTI	Svetovalno središče nudi svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja, pri čemer zagotavlja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.
KAZALNIK	Število storitev Z upoštevanjem števila osebja in drugih pogojev, v katerih deluje svetovalno središče, je število svetovalnih storitev ustrezno potrebam odraslih po svetovanju v lokalnem okolju.

Pri evropskem postopku kolegialnega presojanja je treba pregledati vsaj dva kazalnika za vsako izbrano področje kakovosti.

Merila

Pomembno je razumeti, da “meriti/vrednotiti” opredeljen standard kakovosti ni dovolj. Primer: kazalnik kakovosti “število storitev” ne pove ničesar o kakovosti svetovalnega središča. Z opisom kazalnikov, kakor smo to naredili v tem priročniku, smo natančneje pojasnili, kaj moramo meriti s tem kazalnikom. Primer: “Z upoštevanjem števila osebja in drugih pogojev, v katerih deluje svetovalno središče, je število svetovalnih storitev ustrezno potrebam odraslih po svetovanju v lokalnem okolju.” Tak opis je uporaben kot napotek, ki ga lahko uporabljajo svetovalna središča v različnih evropskih državah. Toda v praksi, pri konkretnem svetovalnem središču potrebujemo bolj podrobna merila za presojanje kakovosti. Z razvojem meril lahko odgovorimo na vprašanja kot so: Koliko storitev bi morale opraviti svetovalno središče, da bi bil na primer s tem zadovoljen financer? Ali koliko svetovancev bi morale imeti dostop do svetovalnih storitev, da bi svetovalno središče dosegalo cilje, opredeljene v nacionalni strategiji svetovanja? Da bi lahko odgovorili na taka vprašanja, potrebujemo merila.

Nekateri modeli kakovosti že vsebujejo merila. **Taka merila so orodje za merjenje opredeljenih kazalnikov kakovosti;** nekako bolj natančno opredelijo kazalnik kakovosti. V odvisnosti od vrste standardov in kazalnikov kakovosti so merila lahko **kvantitativna ali kvalitativna**. Merjenje torej predstavlja vodilni princip presojanja in razvoja kakovosti na posameznem področju kakovosti. To so neke vrste referenčne točke, ki jih opredelimo kot cilj, ki ga moramo doseči, da bomo zadostili opredeljenemu standardu kakovosti.

V tem priročniku smo razvili področja kakovosti, standarde in kazalnike kakovosti, ki predstavljajo okvir kakovosti za svetovanje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Ta okvir se lahko kot vodilo uporablja v vseh evropskih državah. Posamezni državi, svetovalnemu središču ali omrežju svetovalnih središč pa je prepuščen razvoj bolj podrobnih meril, saj je zaradi posebnosti v različnih evropskih državah, njihovih

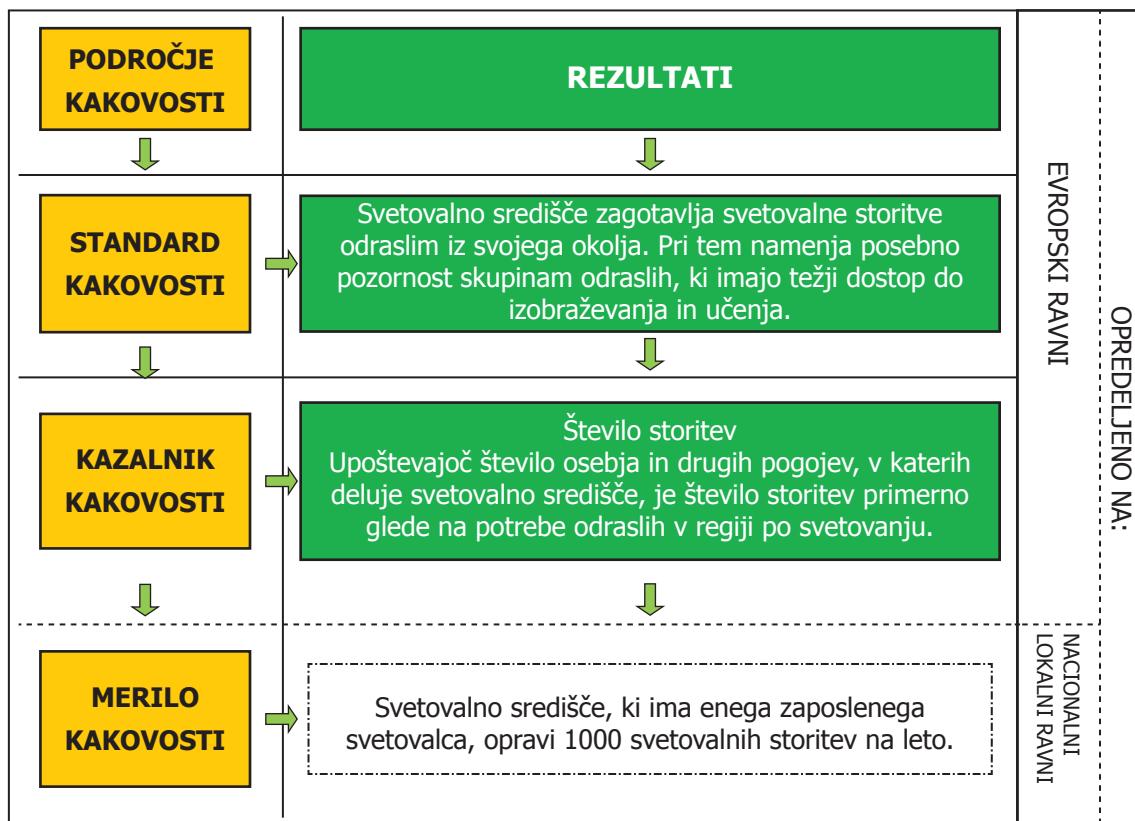
izobraževalnih in svetovalnih sistemov nemogoče razviti merila, ki bi ustrezala vsem državam in vsem sistemom.

Primer: “Število storitev” je v veliki meri odvisno od velikosti svetovalnega središča, števila svetovalcev, denarnih sredstev, ki so na voljo. Ali drug primer: kazalnik “vključitev ranljivih skupin” osredotoči našo pozornost na to, ali je svetovalno središče pozorno na vključevanje te ciljne skupine iz lokalnega okolja (regionalnega, nacionalnega) v svetovanje. Toda “prednostne ciljne skupine” so lahko različne za različne države, regije, lokalna okolja.

PRIMER	
PODROČJE KAKOVOSTI	REZULTATI
STANDARD KAKOVOSTI	Svetovalno središče nudi svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja, pri čemer zagotavlja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.
KAZALNIK	Število storitev
MERILO*	Svetovalno središče z enim polno zaposlenim svetovalcem opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.

* Primer iz slovenskega modela za presojanje in razvijanje kakovosti.

SLIKA 10: Temeljna struktura modela za presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih - prikaz z zgledom



KOLEGI PRESOJEVALCI

Kdo je kolega presojevalec?

Kolega presojevalec je oseba, ki

- ▶ je **enakovredna ali na enakem položaju**, kakor tista/-e, katere/-ih delo ocenjuje,
- ▶ **dela v podobnem okolju** (in/ali v podobni ustanovi),
- ▶ je **zunanja** (torej iz druge ustanove) in **neodvisna** (nima nobenega osebnega/ institucionalnega interesa v evalvaciji),
- ▶ je **strokovnjak na področju** (ima enake vrednote, profesionalne kompetence in odnos, jezik itn.),
- ▶ lahko v proces prinese znanje **o predmetu evalvacije** in ga **združi z zunanjim pogledom** nekoga, ki prihaja iz drugačne organizacije ("zunanji insajder").

Kolega presojevalca včasih poimenujemo tudi "kritični prijatelj".

Ključna naloga kolegov presojevalcev

Ključna naloga kolegov presojevalcev je, da se sporazumejo o določeni situaciji v ocenjevanem svetovalnem središču in dajo kritične povratne informacije.

Sestava skupine presojevalcev

Po priporočilu evropskega postopka kolegialne presoje presojo opravljajo skupine z 2 - 4 kolegi - presojevalci (V primeru, da se odločimo za večjo skupino, v njej vsekakor naj ne bo več kot 8 presojevalcev). Število članov skupine je odvisno od več dejavnikov:

- ☐ od velikosti svetovalnega središča, ki ga presoujemo,
- ☐ od števila ljudi, ki jih nameravamo intervjuvati na kolegialnem obisku,
- ☐ ali predvidevamo individualne ali skupinske intervjuje,
- ☐ ali gre za nacionalno ali mednarodno kolegialno presojo.

Ko se odločamo za sestavo skupine presojevalcev, je prav, da razmislimo, kakšno svetovalno središče bomo obiskali. Če je svetovalno središče veliko, morebiti tudi lokacijsko na različnih mestih, priporočamo, da skupino sestavlja več presojevalcev, saj si le-ti med seboj lahko razdelijo obisk posameznih delov svetovalnega središča ali pa pogovore z različnimi predstavniki interesnih skupin.

Pomemben vidik odločanja o velikosti skupine presojevalcev je predvidevanje, da bomo opravljali skupinske pogovore (npr. svetovanci, svetovalci, partnerji) - to omogoča, da si presojevalci razdelijo te pogovore.

Glede na to, da svetovalna središča običajno zaposlujejo majhno število svetovalcev, ni primerno, da bi oblikovali zelo velike skupine presojevalcev, če se bomo pogovarjali z vsakim posebej; enako velja to tudi za druge interesne skupine. Ni primerno, da je število presojevalcev veliko večje kot število intervjuvancev: v tem primeru priporočamo, da skupino presojevalcev sestavljata samo dva presojevalca. Pri skupinskih pogovorih pa je to število lahko večje, štiri do pet.

Prednost večjih skupin presojevalcev je v možnosti soočenja različnih pogledov in znanja ter tudi v večji možnosti delitve dela, prednost manjših skupin pa je v lažji koordinaciji.

Poseben razmislek velja tudi v primerih, kadar imamo mednarodnega presojevalca. Morda bomo v tem primeru v skupino poleg mednarodnega presojevalca vključili še nekoga, ki bo posebej zadolžen za prevajanje, če predvidevamo, da bi bil delovni jezik lahko problem.

Kot je razvidno iz primerov, opisanih zgoraj, določanje števila presojevalcev ni rutinska odločitev na podlagi priporočil tega priročnika, pač pa zahtevna strokovna odločitev, ki lahko vpliva na kakovost izpeljanega kolegialnega obiska. Preden se odločimo za sestavo skupine presojevalcev, je potrebno dobro razmisliti o značilnostih svetovalnega središča, ki ga bomo obiskali in o različnih vidikih kolegialne presoje.

Sestava skupine presojevalcev je odvisna tudi od predmeta kolegialnega presojanja, kajti presojevalci morajo biti predvsem zelo izkušeni na področju, ki ga ocenjujejo. Treba pa je opozoriti na to, da mora **skupina kot celota, ne pa vsak posamezni član, zadovoljiti potrebe po izkušnjah in strokovnosti**. Vsaj polovica presojevalcev mora biti "resnično" kolegov presojevalcev, torej kolegov iz drugih svetovalnih središč: svetovalcev, vodij, strokovnjakov za kakovost itn. Ti izvedenci morajo biti strokovnjaki na tehle področjih:

- za področja, ki so del presoje,
- za svetovanje (najmanj pet let izkušenj),
- za zagotavljanje in razvijanje kakovosti (torej za vodenje kakovosti, evalvacijske metode itn.).

Priporočljivo je tudi, da en presojevalec v času evalvacije dela kot svetovalec.

Skupine kolegov presojevalcev (dvojice) lahko izbiramo izmed naslednjih:

Presojevalec - strokovnjak za področje svetovanja (npr. vodja drugega svetovalnega središča, svetovalac iz drugih svetovalnih središč, lahko pa tudi svetovalci z drugih ravni izobraževalnega sistema).

Presojevalec - strokovnjak za področje, ki se presoja (če se npr. presoja področje vodenja svetovalnega središča, je ta član lahko npr. vodja drugega svetovalnega središča, vodja kakšnega drugega delovnega področja v izobraževalni organizaciji). V posebnih primerih ali za presojanje posebnih procesov dela bi bili lahko presojevalci tudi drugi strokovnjaki (npr. strokovnjaki za promocijo, če bi se presojala kakovost promocije svetovalnega dela).

Presojevalec, ki ima več znanja s področja presojanja in razvijanja kakovosti (npr. svetovalac, ki ima znanje s področja samoevalvacije, drug strokovnjak iz organizacije, kjer je sedež svetovalnih središč z znanjem samoevalvacije, svetovalac za kakovost izobraževanja odraslih).

V nekaterih primerih pa bi bilo smiselno, da bi bil član skupine presojevalcev tudi **kdo izmed zunanjih interesnih skupin**: svetovancev, izobraževalnih organizacij, drugih svetovalnih služb. To lahko pripomore k večji “neodvisnosti” celotne skupine presojevalcev. Presojevalec je lahko denimo tudi predstavnik “zunanjih” partnerjev, na primer s svetovalnim središčem povezana gospodarska podjetja (predstavniki podjetij) ali drugih pomembnih dejavnikov (strokovnjaki za trg dela, socialni partnerji, lokalne oblasti itn.).

Priporočljivo je, da je eden od članov skupine presojevalcev sposoben prevzeti vlogo “strokovnjaka za evalvacijo”, da je torej strokovnjak za evalvacijo, moderiranje in komunikacijo. Ta presojevalec lahko prihaja tudi s področja, ki ni svetovanje (npr. evalvacija, raziskovanje), vendar pa mora imeti dovolj izkušenj s svetovanjem, da lahko izpolnjuje vlogo “običajnega” presojevalca in strokovnjaka za evalvacijo. To vlogo lahko prevzame tudi “resnični” kolega presojevalec iz drugega svetovalnega središča, ki ima dovolj strokovnega znanja in izkušenj.

Če bi bilo mogoče (zlasti zaradi denarnih razlogov in jezikovnih preprek), pa bi bilo dobro, če bi kdaj v postopek kolegialnega presojanja pritegnili tudi kakšnega **kolega presojevalca iz tujine**.

Vloge v skupini presojevalcev

V skupini presojevalcev morajo biti zasedene tele vloge:

- kolegi presojevalci,
- koordinator presojevalcev,
- strokovnjak za evalvacijo,
- mednarodni presojevalec (če je potrebno).

Kolegi presojevalci

Kolegi presojevalci analizirajo samoevalvacijsko poročilo, sestavijo evalvacijski načrt (koga je treba intervjuvati, smernice za intervjuje) in opravijo kolegialno presojanje (npr. zberejo podatke, naredijo intervjuje, analizirajo izsledke, posredujejo povratne informacije).

Koordinator presojevalcev⁵

Poleg tega, da mora opravljati svojo nalogo presojevalca, je koordinator presojevalcev tudi vodja skupine presojevalcev. Je v stiku s svetovalnim središčem, ki usklajuje in načrtuje dejavnosti presojevalcev ter skrbi za usmerjanje evalvacije in za njen časovni potek. Odgovoren je tudi za pisanje poročila o kolegialnem presojanju.

Koordinator presojevalcev ima torej osrednjo vlogo. Ker mora biti visoko usposobljen na področju evalvacije, vodenja skupine, komunikacije, moderiranja in upravljanja časa, ga je treba skrbno izbrati.

Če gre za mednarodno kolegialno presojo, priporočamo, da je koordinator nekdo izmed kolegov - presojevalcev iz države, kjer poteka kolegialna presoja, zato ker bolje pozna okoliščine, v katerih poteka kolegialna presoja, lažje koordinira pripravo obiska v presojanem svetovalnem središču (priprava urnika obiska) ter je zato bolj učinkovit.

Strokovnjak za evalvacijo

Tudi vlogo strokovnjaka za evalvacijo mora prevzeti nekdo iz skupine presojevalcev; to zagotavlja, da je v skupini vsaj en član, ki ima obsežne izkušnje z evalvacijo, moderiranjem in komunikacijo. Vlogo strokovnjaka za evalvacijo lahko prevzame koordinator presojevalcev ali kateri koli drug presojevalec v skupini.

Če skupina presojevalcev na področju evalvacije nima veliko izkušenj, jo bo strokovnjak za evalvacijo vodil v procesu in podpiral koordinatorske presojevalce pri njegovih nalogah. V tem primeru je lahko strokovnjak za evalvacijo odgovoren za notranjo analizo sestankov skupine presojevalcev, na katerih bodo člani govorili o ugotovitvah različnih ocenjevalskih parov in pripravljali povratne informacije za svetovalce, druge zaposlene in vodstvo. Poleg tega lahko strokovnjak za evalvacijo vodi tudi končni sestanek. Lahko tudi pomaga koordinatorske presojevalce pri pisanju poročila o kolegialnem presojanju. Če je mogoče, bo strokovnjak za evalvacijo med pripravami na evalvacijo pomagal tudi presojevalcem, ki so strokovnjaki za ocenjevanje na posameznih področjih, na primer tako, da jim bo pomagal sestaviti smernice za intervjuje.

⁵ Koordinatorja presojevalcev lahko imenuje svetovalno središče samo ali pa ga imenuje koordinacijsko telo, ki organizira kolegialni pregled.

Mednarodni presojevalec

Povabilo mednarodnemu kolegu - presojevalcu je prostovoljno.

Po eni strani vabilo presojevalcu iz druge države lahko zelo obogati izkušnjo evalvacije za vse udeležence - to je dobra izkušnja za mednarodnega presojevalca, svetovalno središče in druge presojevalce. Soočenje z različnimi sistemi in prakso lahko obogati medsebojno učenje in prenos inovacij. Poleg tega neodvisnost in očitna distanca mednarodnega presojevalca pogosto ustvarita posebno ozračje odprtosti in kritične refleksije.

Kadar k sodelovanju povabimo mednarodnega presojevalca, njegovo dobro vključitev lahko dosežemo z dobrimi predpripravami, na primer z organizacijo srečanja mednarodnih presojevalcev pred samo izvedbo kolegialne presoje in/ali, ob upoštevanju morebitnih jezikovnih ovir, z zagotovitvijo prevajanja pri izpeljavi intervjujev.

Po drugi strani pa zahteva vključevanje mednarodnega presojevalca skrbne priprave in določene pogoje, ki jih morajo izpolnjevati svetovalno središče in kolegi presojevalci. Predvsem se morajo vsi vpleteni zavedati dodatnih opravil, ki bodo potrebna. Še posebno se je treba posvetiti vprašanju jezika, pa tudi različnosti sistemov svetovanja in kulturnim razlikam:

- Povabilo mednarodnega presojevalca pomeni, da postane jezik kolegialne presoje eden izmed jezikov, v katerem se je možno sporazumevati, ki praviloma ni materni jezik vseh, ki sodelujejo pri izpeljavi kolegialne presoje. To pomeni, da vsa korespondenca poteka v izbranem jeziku, v tem jeziku je treba pripraviti samoevalvacijsko poročilo, prav tako v tem jeziku poteka pogovor na kolegialnem obisku, tudi poročilo o kolegialni presoji je treba pripraviti v tem jeziku. Zato je potrebno poleg ostalih kvalitet tistih, ki jih povabimo k sodelovanju za presojevalce, razmišljati tudi o tem, ali obvladajo pisno in govorno komunikacijo v izbranem jeziku. To je tudi poseben izziv pri izbiranju tistih, ki jih povabimo na intervjuje, saj bomo kakovostne rezultate teh pogovorov dobili le, če ti odlično obvladajo jezik, da lahko izrazijo vse svoje izkušnje, razmišljanja in čustva. Možna rešitev, če je jezik problem, je, da eden izmed presojevalcev na obisku opravi vlogo prevajalca, ki mednarodnemu presojevalcu prevaja pogovor, ki pa sicer poteka v jeziku države, kjer poteka kolegialna presoja.
- To, kar je tudi pomembno, je, da ne pozabimo, da je treba mednarodnemu presojevalcu predstaviti sistem svetovanja v državi gostiteljici, različne izvajalce te dejavnosti, posebej tiste, ki so vključeni v kolegialno presojo. Mednarodni presojevalec mora poznati cilje teh organizacij, načine dela, okoliščine, v katerih delajo. Brez tega le težko suvereno presoja situacijo, samoevalvacijsko poročilo in pogovore na kolegialnem obisku.

Vabilo mednarodnemu kolegu presojevalcu je po navadi povezano tudi s potrebo po dodatnem financiranju, na primer za potovanje ali za stroške prevoda.

PREGLEDNICA 3: Sestava skupine presojevalcev: vloge, poklicno okolje, usposobljenost

Število presojevalcev (dva presojevalca)	Število presojevalcev (štirje presojevalci)	Poklici	Zahtevana usposobljenost
1 "pravi" presojevalec (najmanj)	2 "prava" presojevalca (najmanj)	Zaposleni v drugih svetovalnih središčih (svetovalci, vodje, direktorji, strokovnjaki za kakovost itn.)	▪ poznavanje področij kakovosti, ki so v postopku evalvacije ▪ izkušnje v svetovanju za poklicno in strokovno izobraževanje odraslih ▪ izkušnje v postopkih zagotavljanja in razvoja kakovosti
1 presojevalec izmed partnerskih organizacij		Predstavniki drugih interesnih skupin (iz organizacij poklicnega in strokovnega izobraževanja odraslih, iz podjetij, predstavnikov socialnih partnerjev itn.)	▪ poznavanje področij kakovosti, ki so v postopku evalvacije ▪ izkušnje v postopkih zagotavljanja in razvoja kakovosti
1 strokovnjak za evalvacijo		Poklicni evalvator/presojevalec kakovosti (npr. iz razvojnega, raziskovalnega inštituta/univerze, iz neodvisnega presojevalskega/akreditacijskega telesa)	▪ strokovnjak za evalvacijo, moderiranje in komunikacijo ▪ izkušnje v svetovanju za poklicno in strokovno izobraževanje odraslih
1 mednarodni kolega presojevalec (neobvezno)		Nekaj od zgoraj naštetega , po navadi strokovnjak s področja svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih	▪ poznavanje področij kakovosti, ki so v postopku evalvacije ▪ izkušnje s svetovanjem v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih ▪ izkušnje v postopkih zagotavljanja in razvoja kakovosti

Priporočena opravila za člane skupine kolegov - presojevalcev

V skupini kolegov - presojevalcev zaradi zagotovitve učinkovitosti dela predlagamo, da člani določijo, kdo bo prevzel naslednja opravila:

- ☐ Kolega - presojevalec, ki bo skrbel za zapis pogovorov

Vloga tega kolega - presojevalca je, da sproti beleži razpravo in si zapisuje odgovore posameznih intervjuvancev. Tisti presojevalci, ki vodijo pogovor z intervjuvanci, si namreč težko delajo kakšne zabeležke; ker pa je po navadi pogovorov istega dne več, se lahko pomembne informacije iz posameznega pogovora izgubijo. Sprotno beleženje pogovorov olajša presojevalcem delo pri pripravi poročila. Če je kolega - presojevalec dovolj večšč, priporočamo pisanje zabeležk neposredno v računalnik. Obstaja še možnost, da bi pogovore snemali, vendar bi morali v tem primeru dobiti posebno soglasje intervjuvancev, hkrati pa bi morali presojevalci posnete pogovore kasneje poslušati in si delati zabeležke, kar pa vzame precej časa.

- ☐ Kolega - presojevalec, ki beleži predloge za oblikovanje prve povratne informacije

Pri opisu poteka kolegialne presoje je zapisano, da je priporočljivo, da presojevalci pred obiskom svetovalnega središča in po pregledu samoevalvacijskega poročila pripravijo tudi prvo oceno doseganja izbranih kazalnikov, to je prvo oceno o močnih točkah ter področjih, kjer je potreben napredek. Vloga enega kolega - presojevalca v skupini je, da to prvo oceno med pogovori pozorno spremlja in si zapisuje, ali se prvotna ocena potrjuje oz. kaj bi kazalo še dodati ali spremeniti. Te beležke skupini presojevalcev na koncu obiska, ko ima skupina le malo časa za oblikovanje prve povratne informacije, zelo pomagajo pri njenem oblikovanju.

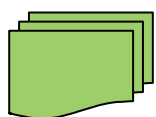
Zahtevane kompetence in strokovnost kolegov presojevalcev

Celotna skupina presojevalcev bi torej morala biti strokovno usposobljena na:

- področju svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih,
- področju presojanja in razvoja kakovosti, tudi na področju evalvacij kakovosti in razvoja svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih,
- področjih kakovosti, ki jih evalvacija pregleduje.

Prijava za vlogo kolega presojevalca

Priročnik vsebuje tudi prijavnico za osebe, ki bi si želele postati presojevalci in imajo ustrezne izkušnje in izobrazbo.



Prijavnica za kolega presojevalca je na voljo v prilogi.

Priprava in usposabljanje kolegov presojevalcev

Kolegi presojevalci morajo analizirati samoevalvacijsko poročilo svetovalnega središča in sodelovati pri pripravah na obisk presojevalcev, tako da sodelujejo na sestankih s svetovalnim središčem in drugimi presojevalci ter pomagajo pri oblikovanju urnika obiska in pri oblikovanju evalvacijskih vprašanj za kolegialno presojanje.

Pred kolegialnim presojanjem se morajo presojevalci udeležiti usposabljanja, da bi se usposobili za delo presojevalcev. Usposabljanje mora predstaviti kolegialno presojanje kot metodologijo za ocenjevanje in poglobljeno razložiti posamezne faze evalvacije pa tudi naloge kolegov presojevalcev. Poleg tega se lahko, če je potrebno, med usposabljanjem poskrbi za izpopolnjevanje v kvantitativni in kvalitativni analizi podatkov in kvalitativnih metodah evalvacije (npr. intervju in opazovanje). Usposabljanje naj vključuje tudi izpopolnjevanje tako imenovanih mehkih znanj (socialnih, komunikacijskih in moderatorskih).

Če je usposabljanje mogoče izpeljati v živo, ga lahko uporabimo tudi za podporo presojevalcem pri pripravah na obisk presojevalcev, torej za svetovanje, kako analizirati poročilo in/ali za svetovanje pri pripravi evalvacije in urnika obiska (npr. katere metode uporabiti za posamezno temo, koga intervjuvati/opazovati, kako pripraviti vprašanja za intervjuje ali razpredelnice s kriteriji za opazovanje).

Povezovanje z usklajevalcem kolegialnega presojanja

Poglavitna oseba za stike s skupino presojevalcev med celotnim procesom je usklajevalec kolegialnega presojanja. Ta mora na zahtevo pripraviti dodatno dokumentacijo in je odgovoren za organizacijo in izpeljavo kolegialnega presojanja (vabilo posameznikom na intervjuje, rezervacija sob in drugih potrebnih prostorov/opreme, logistika v času evalvacije itn.). Usklajevalčeva poglavitna naloga je torej zagotoviti, da so komunikacijski kanali med svetovalnim središčem in skupino presojevalcev (predvsem s koordinatorjem presojevalcev) odprti. Usklajevalec ni član skupine presojevalcev in ne bo ocenjeval področij, ki so del evalvacije. Na intervjujih in internih sestankih skupine presojevalcev ne sme biti navzoč.

LITERATURA IN VIRI

Akcijski načrt za izobraževanje odraslih. Za učenje je vedno pravi čas. Komisija evropskih skupnosti (2007),

http://tvu.acs.si/datoteke/AK/2007/akcijski_nacrt.pdf, 6. 10. 2008.

Allulli, G. (2000): Le misure della qualità. Roma, SEAM.

Allulli, G., Grando, T. (2004): Il progetto di Autovalutazione di Istituto 2001-2004, Provincia autonoma di Trento, Assessorato all'Istruzione e alle Politiche giovanili, Comitato Provinciale di Valutazione del Sistema Scolastico e Formativo (ur.). Trento.

Basel, S. (2004): Peer-Evaluation in beruflichen Schulen als Beitrag zur schulischen Qualitätsentwicklung. V: berufsbildung Heft 90 (2004), 43-45.

Donaldson, T. in Preston, L. E. (1995): The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence and implications. *Academy of Management Review*, 20 (1), 63-91.

European Commission (1999): Evaluating quality in school education. A European pilot project. Final Report, poročilo pripravili MacBeath, J., Meuret, D., Schratz, M., Bo Jakobsen, L.

European Commission (2001): European Report on the Quality of School Education. Sixteen Quality Indicators, poročilo temelji na izsledkih delovnega komiteja za kazalce kakovosti.

Faurschou, K. (2002): Quality management approaches for vocational education and training. Evropski forum za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja, tehnična skupina.

Faurschou, K. (2003): Quality Standards and Norms in European VET. Evropski forum za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja, tehnična skupina.

Foley, K. (1999): What is Quality Management? Melbourne, Centre for Quality Management Research, RMIT University.

Foster, D. (2000): Third Generation Quality Management. The role of stakeholders in integrating business into society, www.mgmt.utoronto.ca/stake/consensus.html.

Friedman, A. L., Miles, S. (2006): Stakeholders, Theory and practice. Oxford, Oxford University Press.

Freeman, R. E., Wicks A. C., Parmar, B. (2004): Stakeholder Theory and "The Corporate Objective Revisited". *Organization Science*, Vol. 15, No. 3, p. 364-69.

Freeman, R. E. (1984): Strategic management: a stakeholder approach. Boston, Pitman.

Gerriets, E., Giebenhain, D., Basel, S., Möller, K.-H. (2004): Modellversuch eiver, 1. Zwischenbericht "Evaluation im Verbund als Beitrag zur Qualitätsentwicklung beruflicher Schulen in regionalen Bildungsnetzwerken", Modellversuch des Hessischen Landesinstituts für Pädagogik, Wiesbaden.

Gutknecht-Gmeiner, M. (2005): Peer Review in Education (Part I: International Research and Analysis; Part II: Recommendations for the development of the European Peer Review Manual), Dunaj.

Gutknecht-Gmeiner, M. (2006): Externe Evaluierung durch Peer Review. Vergleichende Analyse gängiger Verfahren, Neudefinition von Peer Review sowie Einsatzmöglichkeiten für Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung in der beruflichen Erstausbildung. Doctoral Thesis, University of Klagenfurt/Univerza v Celovcu.

Gutknecht-Gmeiner, M. (2006): Peer-Review in der beruflichen Erstausbildung in Europa. V: Basel, S., Giebenhain, D. in Rützel, J.: Peer-Evaluation an beruflichen Schulen - Impuls für dauerhafte Schulentwicklung durch Öffnung nach Außen, Paderborn, 117-139.

Handbook for academic review (2000). Quality Assurance Agency for Higher Education, Gloucester.

Handbook for academic review for review of directly funded higher education in further education colleges (2004). The Quality Assurance Agency for Higher Education (www.qaa.ac.uk, 2.11.2004).

Harvey, L., Green, D. (1993): Defining quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, Vol. 18, No. 1.

Härtel, P., Freibergová, Z., Kasurinen, H., Schiersmann, C., Noworol, C. (2007): Lifelong Guidance for Lifelong Learning. Comments, Concepts, Conclusions of the Joint Actions Project "European Guidance Forum". Graz, Krakow. Styrian Association for Education and Economics, Graz Jagiellonian University in Krakow.

HM Inspectorate of Education (2002): How good is our school? Self-evaluation using quality indicators, Scotland.

Izboljšanje politik in sistemov vseživljenjske karijerne orientacije (2006). Uporaba skupnih evropskih referenčnih orodij. Prevod dela: Improving lifelong guidance policies and systems (CEDEFOP, 2005). Ljubljana, Zavod RS za zaposlovanje.

Joint Committee on Standards for Educational Evaluation (1994): The programme evaluation standards. How to assess evaluations of educational programs, Thousand Oaks, Sage.

Keller, H. (1999): Chancen, Möglichkeiten und Grenzen eines Peer Reviews, Bülach.

Kozar, G. (1999): Hochschul-Evaluierung - Aspekte der Qualitätssicherung im tertiären Bildungsbereich [= Schriftenreihe des Fachhochschulrats, Band 3], Dunaj.

Maguire, M., Killeen, J. (2003): Outcomes from Career Information and Guidance Services. A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services.

http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED478644&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED478644

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

Muršak, J. (2002): Pojemovni slovar za področje poklicnega in strokovnega izobraževanja. Ljubljana. Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad RS za šolstvo, Center RS za poklicno in strokovno izobraževanje.

Peer Assistance and Peer Review. An AFT/NEA Handbook (1998). Pripravljena za AFT/NEA konferenco o kakovosti učiteljev "Shaping the Profession that shapes the future", Washington D.C.

(www.aft.org/pubs-reports/downloads/teachers/parhndbk.pdf, 24.2.2005).

Plant, P. (2001): Quality in Careers Guidance, A paper prepared for an OECD review of policies for information, guidance and counselling services.

Provincia Autonoma di Trento, Assessorato all'Istruzione e alle Politiche giovanili (2005): Strumenti per l'autovalutazione d'istituto, Trento.

Ravnmark, L.-L. (2003): A European Guide on Self-assessment for VET-providers, Evropski forum za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja, tehnična skupina.

Regulation of the FH Council on the Evaluation in the Austrian FH Sector 5/2004 (Evaluation Regulation 5/2004; EvalVO)

(www.fhr.ac.at/fhr_inhalt_en/00_documents/evaluation_regulation.pdf).

Leo-Rhynie, E. (1999): Gender mainstreaming in Education: A reference manual for governments and other stakeholders, London.

Rivis, V., Sadler, J. (1991): The Quest for Quality in Educational Guidance for Adults. UDACE, National Educational Guidance Initiative.

Seyfried, E. (2003): A limited set of coherent quality indicators proposed by the Evropski forum za kakovost poklicnega in strokovnega izobraževanja, tehnična skupina.

Stamm, M., Büeler, X. (1999): Peer Review an sechs Bernischen Schulen, Aarau.

Strahm, P. (2004b): Manual Peer Review IPS 2004, ms., Bern.

Technical Working Group 'Quality in VET' (2004): Fundamentals of a 'Common Quality Assurance Framework' (CQAF) for VET in Europe. European Commission, Directorate-General for Education and Culture, Vocational training: Development of vocational training policy.

The Standing International Conference of Central and General Inspectorates of Education (SICI) (2003): Effective school self-evaluation (sici.org.uk/ESSE/index.htm, 31.3.2007).

Thune, C., Holm, T., Sørup, R., Biering-Sørensen, M. (2003): Quality procedures in European Higher Education. An ENQA survey, [=ENQA Occasional Papers 5], Danish Evaluation Institute, European Network for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki.

Vilič Klenovšek, T., Klemenčič, S., Možina, T., Dobrovoljc, A. (2007): Izhodišča za razvoj kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Spletne strani

www.peer-review-education.net

www.aahe.org/teaching/Peer_Review.htm, 24.2.2005

www.qaa.ac.uk, 2.11.2004

www.enqa.net, 5.11. 2004

www.inqaahe.nl, 5.11.2004

www.provost.wisc.edu/archives/ccae/MOO/index.html, 10.12.2004

www.heideschule.de/Peer_review.htm, 31.1.2005

s1.teamlearn.de/b-1-eiver, 17.2.2005

www.qibb.at, 31.3.2007

www.provincia.tn.it/istruzione/valutaz/, 31.10.2005

PRILOGE

PRILOGA 1	Slovar izrazov	73
PRILOGA 2	Obrazec za zbiranje uvodnih informacij o organizaciji, v kateri bo potekalo kolegialno presojanje	80
PRILOGA 3	Pismo s povabilom kolegom presojevalcem na kolegialno presojo	83
PRILOGA 4	Prijavnica za kolege presojevalce	84
PRILOGA 5	Vzorec pogodbe za kolege presojevalce	90
PRILOGA 6	Samoevalvacijsko poročilo v evropskem postopku kolegialnega presojanja	93
PRILOGA 7	Vzorec urnika za obisk dveh presojevalcev	103
PRILOGA 8	Vzorec urnika za obisk štirih presojevalcev	106
PRILOGA 9	Organizacijska razporednica za obisk presojevalcev s poudarkom na intervjujih (2 kolega presojevalca)	109
PRILOGA 10	Organizacijska razporednica za obisk presojevalcev s poudarkom na intervjujih (4 kolegi presojevalci)	110
PRILOGA 11	Temeljna pravila za kolege presojevalce	111
PRILOGA 12	Zapiski intervjuja in smernice za analizo	113
PRILOGA 13	Obrazec za presojanje področij kakovosti	117
PRILOGA 14	Metaevalvacija presojevalcev	119
PRILOGA 15	Poročilo o kolegialnem presojanju	121
PRILOGA 16	Kontrolni seznam za svetovalno središče - obrazci, ki jih je treba izpolniti	131
PRILOGA 17	Kontrolni seznam za presojevalce - obrazci, ki jih je treba izpolniti	132
PRILOGA 18	9 evropskih področij kakovosti v svetovanju za poklicno in strokovno izobraževanje odraslih	132
PRILOGA 19	Pripomoček za analizo samoevalvacijskega poročila in pripravo vprašanj za kolegialno presojo	140
PRILOGA 20	Priporočila za usposabljanje za kolegialno presojo	145

PRILOGA 1

SLOVAR IZRAZOV

Analiza dokumentacije

Analiza dokumentacije je sistematičen postopek, s katerim med evalviranjem pridobivamo, ovrednotimo in interpretiramo podatke in informacije, pridobljene iz različnih pisnih, vizualnih in fizičnih virov (zapisniki, poročila, fotografije, posnetki itn.).

Dislokacija svetovalnega središča

Dislokacija svetovalnega središča pomeni delovanje svetovalnega središča zunaj sedeža. Svetovalci, zaposleni v svetovalnem središču, v določenih dnevih in urah izpeljujejo svetovalno dejavnost v drugih organizacijah zunaj sedeža (npr. v knjižnicah, občini, drugih izobraževalnih organizacijah, v podjetjih).

Dvojice presojevalcev

Priporočamo, da sta pri vseh dejavnostih, pri katerih se zbira podatke, vedno navzoča dva presojevalca. To je pomemben pogoj za pravičen in nepristranski postopek: če sodelujeta dva presojevalca, je bistveno manj možnosti za subjektivne in arbitrarne sodbe (načelo dvojnega nadzora). Poleg tega opazita dve osebi več kakor ena sama. V praksi to pomeni, da se skupina presojevalcev razdeli v dvojice, ki hkrati opravljajo različne dejavnosti; postopek je tako učinkovitejši.

Evropski referenčni okvir za zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju (EQARF)

Evropski okvir za zagotavljanje kakovosti v poklicnem in strokovnem izobraževanju je nov referenčni okvir, ki pomaga sodelujočim državam promovirati in spremljati njihove sisteme poklicnega in strokovnega izobraževanja.

Uporablja se kot sistematičen pristop k presojanju kakovosti za posodabljanje izobraževalnih sistemov, posebej njihovih učinkov, zato naj bi bil tudi del politike razvoja poklicnega in strokovnega izobraževanja.

Države članice so povabljene, da prostovoljno razvijajo in uporabljajo ta instrument. Glavni uporabniki so državne in lokalne oblasti kot tudi javni in zasebni organi, odgovorni za razvoj poklicnega in strokovnega izobraževanja.

Fokusna skupina

Fokusna skupina je srečanje skupine ljudi, katere pogovor je osredotočen na vnaprej znano temo in poteka po določenem načrtu. Metoda se uporablja večinoma v družboslovnem raziskovanju in sodi med kvalitativne raziskovalne metode.

Informiranje in promocija v svetovanju

Dejavnost informiranja in promocije v svetovanju zajema načrtne dejavnosti informiranja vseh potencialnih skupin odraslih o možnostih informiranja in svetovanja za izobraževanje odraslih v lokalnem okolju ter tudi načrtne, posebej za svetovalno dejavnost izpeljane promocijske dejavnosti v različnih medijih in prostorih. Promocijske dejavnosti potekajo na različne načine za različne ciljne skupine odraslih.

Informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih

Informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih je proces v podporo odraslemu, ki se namerava izobraževati ali se že izobražuje. Zajema informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje (izbrati ustrezni izobraževalni program in organizacijo, ki ta program izpeljuje, spoznati vpisne pogoje, način poteka izobraževanja idr.), med potekom (kako organizirati svoje učenje, kako odpravljati težave pri učenju idr.) in ob koncu izobraževanja (oceniti, kaj sem dosegel, v čem se še lahko izobražujem idr.).

Informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih v svoji dejavnosti povezuje tri med seboj povezana področja: osebnost/osebnostni razvoj, razvoj poklicne poti in izobraževanje/usposabljanje odraslih.

Interesne skupine (v svetovanju za poklicno in strokovno izobraževanje odraslih)

Skupine, ki imajo vpliv ali so zainteresirane za katerikoli vidik svetovanja: potencialni uporabniki svetovalnih storitev, svetovanci, nekdanji svetovanci, svetovalci, vodje svetovalnih središč, drugi sodelavci v ustanovah, kjer je sedež svetovalnih središč, socialni partnerji, še posebej sindikati, svetovalna središča iz okolja, razvojne organizacije iz lokalnega okolja, izobraževalne/šolske oblasti ipd.

Interesne skupine so tako tiste, ki bi lahko imele interes za sodelovanje s svetovalnim središčem kot tiste, ki že sodelujejo s svetovalci iz svetovalnega središča.

Vključevanje različnih interesnih skupin v celoten proces kolegialne presoje je zelo priporočljivo. Že zahteve po visoki kakovosti svetovanja predvidevajo, da so interesne skupine vključene v procese svetovanja. Na drugi strani pa narašča pomen vključevanja interesnih skupin v procesih presojanja kakovosti tako na evropski kot nacionalnih ravneh.

Kakovost svetovanja

“Kakovost” je izraz, ki je generičen in odvisen od konteksta. Lahko ga razložimo kot izpolnitev ciljev. Z drugimi besedami, kakovost je realna izkušnja merjena v odnosu do pričakovanj (ciljev). Za evropski postopek kolegialnega presojanja so bila določena pomembna področja kakovosti, ki prikazujejo, kaj pomeni kakovost v svetovanju v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih.

Kazalnik kakovosti

Kazalniki kakovosti nas podrobneje usmerijo v vidike kakovosti, ki opredeljujejo obravnavano področje kakovosti. Potrebujemo jih, da z njimi podrobneje opredelimo tiste vidike, katerih kakovost bomo presojali z namenom, da ugotovimo, ali dosegamo zastavljeni standard kakovosti.

Kolega presojevalec

Kolegi presojevalci so večinoma strokovni kolegi iz drugih ustanov (iz drugih svetovalnih središč - vodje, svetovalci, drugo osebje). So zunanji ocenjevalci, vendar delujejo v podobnem okolju in imajo specifične strokovne izkušnje in znanje o predmetu presoje. So neodvisni in "osebe na enakem položaju" kakor osebe, katerih delo presojajo.

Kolege presojevalce imenujemo včasih kritični prijatelji.

Kolegialno presojanje

Kolegialno presojanje je oblika zunanje evalvacije, katere namen je podpora svetovalnemu središču v postopku evalvacije pri prizadevanjih za zagotavljanje in razvoj kakovosti.

Zunanja skupina izvedencev, imenovanih kolegi presojevalci, je povabljena, da oceni kakovost različnih področij v svetovalnem središču, na primer kakovost procesa svetovanja. Med procesom evalvacije kolegi presojevalci svetovalno središče po navadi obiščejo.

Končna (sumativna) evalvacija

Namen končne evalvacije so končni sklepi v zvezi s kakovostjo in uporabnostjo predmeta evalvacije. Predmet evalvacije je lahko: področje kakovosti, celotna organizacija, program, projekt, izdelek, ukrep, politika ali oseba. Končna evalvacija je usmerjena v nadzor kakovosti in zunanjo odgovornost. Pogosto uporablja kvantitativne in primerjalne informacije in z njihovo pomočjo predlaga mogoče akcije, na primer ohranjanje, povečanje ali zmanjšanje predmeta/obsega evalvacije. Končna evalvacija torej pomaga politiki (oblastem) in investitorjem sprejemati odločitve.

Koordinacijsko telo obiska presojevalcev

Če so na voljo primerne osebe in dovolj sredstev, lahko koordinacijo mreže kolegialnih presoj prevzame pristojna organizacija/enota. V tem priročniku takšno podporno strukturo imenujemo "koordinacijsko telo". Priporočamo, da se takšno telo organizira za vodenje kompleksnih (mednarodnih) omrežij kolegialnega presojanja.

Vpliv in obseg nalog, ki jih ima koordinacijsko telo, sta od primera do primera različna: lahko pregleduje prijave kolegov presojevalcev, jih izbira v skladu z dogovorjenim

profilom presojevalca, povezuje svetovalna središča s primernimi ocenjevalci, sestavlja časovne načrte za evalvacije, zbira in prenaša informacije, organizira usposabljanje kolegov presojevalcev in med postopkom ves čas svetuje svetovalnemu središču.

Kritični prijatelj

Sinonim za kolega presojevalca.

Merila

Merila so orodje za “merjenje” opredeljenega standarda kakovosti. Odvisno od narave standarda kakovosti jih lahko opredelimo v številčni ali opisni obliki. So nekakšna referenčna točka, ki si jo postavimo kot cilj, ki ga moramo doseči, da bomo zares lahko zagotovili uresničitev opredeljenega standarda kakovosti.

Metoda zgledovanja (benchmarking)

Metoda zgledovanja je sistematičen proces presojanja kakovosti izdelkov in storitev organizacij, znanih po najboljši praksi, zato da bi izboljšali delovanje lastne organizacije.

Omrežje (mreža) kolegalnega presojanja

Kolegalna presoja pogosto poteka v omrežjih izvajalcev/ustanov (npr. svetovalnih središč). Tako omrežje je lahko vzpostavljeno prav z namenom opravljanja kolegalnih presojanj ali pa se neko obstoječe omrežje odloči, da bo opravljal tudi presoje. Omrežje kolegalnega presojanja lahko dragoceno prispeva k izmenjavi dobre prakse in skupnemu izboljševanju svetovanja v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih v celoti.

Omrežje svetovalnih središč

Omrežje svetovalnih središč sestavljajo vsa svetovalna središča za informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih. Omrežje ima skupno dogovorjene cilje svetovalne dejavnosti, skupna načela delovanja, različne skupne dogovorjene dejavnosti.

Področja kakovosti

So vsebinsko zaokrožene celote, z njimi so npr. v modelu presojanja kakovosti celostno zajeti različni vidiki, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti dela.

Področja kakovosti v modelu kakovosti svetovalnih središč

So vsebinsko zaokrožene celote, z njimi so v modelu celostno zajeti različni vidiki, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti dela v svetovalnih središčih. (npr. svetovalni proces, osebje idr.).

Poklicno svetovanje

Poklicno svetovanje obsega dajanje informacij in nasvetov, ki ljudem omogočajo, da si lahko pretehtano izberejo vrsto svojega poklicnega (delovnega) življenja, za katero se čutijo sposobni in ki ustreza njihovim pričakovanjem. Poklicno svetovanje vsebuje možnosti testiranja poklicnih interesov, ugotavljanja lastnosti in zmožnosti z vidika poklicne izbire in razvoja poklicne poti, pomoč pri odločanju in načrtovanju izobraževalne poti glede na razvoj posameznikove poklicne/delovne kariere idr.

Poročilo o kolegijski presoji

Poročilo o kolegijski presoji je vsa pisna dokumentacija o evalvaciji. Sestavijo ga kolegi ocenjevalci, navadno pa ga na podlagi zapiskov presojevalcev, njihovih medsebojnih pogovorov in rezultatov vrednotenja izsledkov s pogovorom napiše koordinator presojevalcev s pomočjo strokovnjaka za evalvacijo. K poročilu o kolegijski presoji prispevajo vsi ocenjevalci in celotna skupina je odgovorna za njegovo vsebino.

Samoevalvacija svetovalnega središča

Samoevalvacija je presojanje, ki jo svetovalno središče izpelje samo. To je pomemben način skrbi za zagotavljanje in razvoj kakovosti na institucionalni ravni. Da bi bilo kolegijsko presojanje sploh mogoče, je treba najprej opraviti samoevalvacijo. Njeni izsledki so pomembna podlaga za kolegijsko presojanje. Navadno so dokumentirani v samoevalvacijskemu poročilu.

Samoevalvacijsko poročilo

To poročilo je sestavljeno iz izsledkov samoevalvacije, ki jo je svetovalno središče opravilo pred kolegijskim presojanjem. Je temeljni dokument za kolegijsko presojanje.

Sprotna (formativna) evalvacija

Sprotna evalvacija je nepretrgana evalvacija, ki je namenjena izboljšavi (formiranju) predmeta presoje: to je lahko področje kakovosti, celotna organizacija, program, projekt, izdelek, intervencija, politika ali oseba.

Poglavitni fokus sprotne evalvacije je podpora nadaljnjemu izboljševanju in trajnostnemu razvoju (končna evalvacija pa je usmerjena k zagotavljanju kakovosti in nadzoru). Uporabimo jo lahko za izmenjavo in pretok informacij ter za zagotavljanje povratnih informacij zaposlenim, svetovancem, interesnim skupinam in drugim. Pri evropskem kolegijskem presojanju so izsledki sprotne evalvacije namenjeni predvsem ocenjevanemu svetovalnemu središču, ki naj jih uporabi pri notranjem razvoju kakovosti.

Standardi kakovosti

Izjave, ki opisujejo pričakovano/želeno kakovost najpomembnejših dejavnikov neke dejavnosti, organizacije, izobraževalnega programa, sistema itn.

Standardi kakovosti v svetovanju

Standardi kakovosti so izjave, ki opisujejo pričakovano/želeno kakovost ključnih vidikov svetovalne dejavnosti ter njenih rezultatov in učinkov. Na najsplošnejši ravni nam oblikovanje standardov kakovosti pomaga odgovoriti na vprašanje o tem, kakšno svetovalno dejavnost za izobraževanje odraslih želimo, pa naj gre pri tem za raven posameznega svetovanca, svetovalnega središča, razvoja svetovalne dejavnosti za odrasle na nacionalni ravni.

Strokovnjak za presojanje

Strokovnjak za presojanje je kolega presojevalec, posebej izobražen in usposobljen za evalvacijo. Poleg običajnih dejavnosti kolega presojevalca bo skrbel tudi za podporo skupini presojevalcev pri pripravi vprašanj za intervjuje, vodil interne diskusije na sestankih presojevalcev med samim obiskom in tudi sestanek, na katerem bodo ob koncu obiska skupaj s predstavniki svetovalnega središča v pogovoru ovrednotili dosežke. Poleg tega lahko svetuje/pomaga koordinatorju presojevalcev pri pisanju poročila o kolegialni presoji.

Svetovalni proces

Proces, v katerem svetovalci in svetovanec sodelujeta z namenom, da svetovanec dobi ustrezno pomoč (informacije, nasvet, svetovanje...).

Svetovalno središče

Ime za centre/organizacije/ustanove/oddelke ali druge organizacijske oblike, ki opravljajo svetovalno dejavnost v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih. Svetovalna središča zagotavljajo brezplačno, neodvisno, zaupno, celostno in kakovostno informiranje ter svetovanje za izobraževanje in učenje pred vključitvijo v izobraževanje, med njim in ob njegovem zaključku. Zagotavljajo informiranje in svetovanje na različne načine: osebno, po telefonu, pisno, preko elektronske pošte in s pomočjo informativnih gradiv. Mogoče je tudi skupinsko svetovanje in svetovanje zunaj sedeža svetovalnega središča. Svetovalna središča svetujejo vsem odraslim, še posebna pozornost pa je namenjena marginaliziranim skupinam odraslih, tistim, ki imajo manj priložnosti do dostopa do izobraževanja, ki so manj izobraženi in manj dejavni v izobraževanju.

Svetovanec

Ime svetovanec se uporablja za poimenovanje vseh odraslih, ki se vključujejo v svetovanje za poklicno in strokovno izobraževanje. Predstavlja osebo, ki je uporabila/ uporablja svetovalne storitve.

Triangulacija

V družboslovnem raziskovanju se raziskovalni prijem, ki vsebuje različne metode, imenuje triangulacija. Uporaba različnih metod in različnih virov informacij pri zbiranju podatkov prispeva h kakovosti evalvacije: njeni objektivnosti, zanesljivosti in veljavnosti. Če kolegi presojevalci med kolegialnim presojanjem pridobijo različna stališča od različnih interesnih skupin, dobijo natančnejšo in popolnejšo predstavo o organizaciji.

Usklajevalec kolegialnega presojanja

Usklajevalec kolegialne presoje je oseba, odgovorna za njeno organizacijo in brezhiben potek v določenem svetovalnem središču. Skrbi za to, da so presojevalci pravočasno izbrani in povabljeni, da je samoevalvacijsko poročilo pripravljeno in poslano kolegom presojevalcem in da je pripravljen njihov obisk. Usklajevalec je tudi oseba za stike za presojevalce med postopkom kolegialnega presojanja.

Vodstvo svetovalnega središča

Oseba/-e, odgovorne za vodenje svetovalnega središča: lahko so direktorji, ravnatelji, vodje in podobno, poleg njih pa še vodje dejavnosti in drugi vodje (npr. vodja kakovosti).

Vrednotenje izsledkov s pogovorom

Vrednotenje izsledkov s pogovorom se v kvalitativnem družboslovnem raziskovanju uporablja za povečevanje zanesljivosti izsledkov: pomaga sistematično pridobiti povratne informacije od različnih interesnih skupin ter tako sproti preverja zbrane podatke in njihovo interpretacijo. Uporabimo ga lahko, kadar koli je v postopku kolegialnega presojanja potreben; največkrat v končnih fazah obiska, torej nekoliko pred sestankom, med njim ali po sestanku, na katerem si ocenjevalci in svetovalno središče izmenjajo povratne informacije.

Zgledovalni obisk (v drugih svetovalnih središčih)

Zgledovalni obisk je sestavni del izpeljave metode zgledovanja, ki poteka neposredno v organizaciji (v svetovalnem središču), po kateri se želimo zgledovati. Ta obisk je vnaprej dogovorjen, poteka pa po vnaprej dogovorjenem načrtu, ki vsebuje področja (teme) zgledovanja, potek (urnik), način izpeljave (pogovor, opazovanje ipd.) in sodelujoče.

PRILOGA 2

OBRAZEC ZA ZBIRANJE UVODNIH INFORMACIJ O SVETOVALNEM SREDIŠČU, V KATEREM BO POTEKALO KOLEGIALNO PRESOJANJE⁶

1) Kontaktni podatki

Naziv svetovalnega središča _____

Naslov _____

Telefon, faks, elektronska pošta _____

Oseba za stike	Ime	Stik (elektronski naslov)
Direktor		
Usklajevalec kolegialnega presojanja		
Druge odgovorne osebe		

2) Izhodiščna točka (npr. prejšnjega presojanja, veljavni nacionalni standardi kakovosti itn.) in odločitev za izpeljavo kolegialnega presojanja (kdo in kdaj jo je sprejel)

3) Cilji in namen kolegialnega presojanja

4) zunanja organizacija

- ☐ enkratno kolegialno presojanje
- ☐ vzajemno kolegialno presojanje
- ☐ kolegialno presojanje v omrežju

⁶ Obrazec se uporablja v primeru, kadar bodo sodelovale organizacije in kolegi presojevalci, ki se med seboj ne poznajo in so zato potrebne vse podrobne informacije. Če pa temu ni tako, je dovolj pismo s povabilom, kjer pa morajo biti navedena področja in kazalniki, pri katerih naj bi potekala kolegialna presoja, predviden čas izpeljave kolegialne presoje in natančni podatki o osebi za stike iz svetovalnega središča (glej prilogo 3).

5) Notranja organizacija *(Opišite, kdo skrbi za posamezne naloge.)*

6) Pregled postopka in časovni načrt

Dejavnost	Časovni okvir in roki
Samoevalvacija	
Samoevalvacijsko poročilo (rok za oddajo je najpozneje 1 mesec pred obiskom)	
Priprave na obisk presojevalcev	
Obisk presojevalcev	Navedite 2 mogoča datuma (namenite obisku ves teden): Datum 1: _____ Datum 2: _____
Poročilo o kolegialnem presojanju	
Akcijski načrt in izboljšave	

7) Obseg kolegialnega presojanja

- ☐ celotna ustanova
☐ deli ustanove (naštejte):

8) Področja kakovosti

8.1) Posebna evalvacijska vprašanja za kolege presojevalce

8.2) Posebne zahteve glede kolegov presojevalcev - zahtevano izvedensko področje, iz katere institucije prihajajo, itn.

9) Nadaljnji komentarji in zahteve koordinacijskemu telesu

10) Priložite seznam mogočih kolegov presojevalcev z imeni, naslovi in kontaktnimi informacijami

PRILOGA 3
PISMO S POVABILOM KOLEGOM PRESOJEVALCEM NA
KOLEGIALNO PRESOJO

Spoštovani (ime kolega presojevalca)!

V imenu svetovalnega središča _____ (opišite, če je potrebno) vas vljudno vabim k izpeljavi kolegialne presoje na dveh področjih kakovosti _____ (vpišite), ki sta tudi opisani v pripravljenem samoevalvacijskemu poročilu.

Naš predlog je, da bi se kolegialna presoja odvijala od __.__.20__ do __.__.20__. Če vam ti datumi ne ustrezajo, se, seveda, lahko dogovorimo tudi drugače. Obisk kolegov - presojevalcev se bo odvijal v prostorih našega svetovalnega središča v _____ na ulici _____ .

Za podrobnejše informacije in za natančnejše dogovore o izpeljavi kolegialne presoje vas prosimo, da stopite v stik z našo osebo za stike, to je, njegova telefonska številka je _____, e-pošta pa _____ .

Veselimo se sodelovanja z vami!

Lep pozdrav!

direktor/vodja svetovalnega središča _____

PRILOGA 4
PRIJAVNICA ZA KOLEGE PRESOJEVALCE⁷

Osební podatki

Naziv: _____

Ime: _____

Priimek: _____

Spol: ☐ ženski ☐ moški

Datum rojstva: _____

Državljanstvo*: _____

Naslov: _____

Telefon: _____

Elektronski naslov: _____

Institucionalno in profesionalno okolje

Vaš osnovni delodajalec: _____

Službeni naziv/položaj: _____

Ime organizacije: _____

Oddelek: _____

Naslov (oddelka/organizacije): _____

Vrsta organizacije (označite tistega, ki najbolj ustreza):

- ☐ svetovalno središče
- ☐ organizacija za izobraževanje odraslih
- ☐ organizacija za poklicno in strokovno izobraževanje
- ☐ šola (splošno izobraževanje)
- ☐ terciarno izobraževanje/raziskovalna ustanova (univerza, raziskovalni inštitut)
- ☐ šolska uprava (nacionalna/regionalna, inšpektorat itn.)
- ☐ strokovna sektorska/panožna enota
- ☐ podjetje
- ☐ nepridobitna organizacija
- ☐ brez povezave z organizacijo/samozaposlen/a)

⁷ Kadar pri kolegijsni presoji sodeluje tudi mednarodni kolega – presojevalec, vsi kandidati izpolnijo vse rubrike. Če pa pri kolegijsni presoji sodelujejo samo domači kolegi – presojevalci, podatkov, ki so označeni z zvezdico, ni treba izpolnjevati.

☐ svetovalno podjetje

☐ drugo

Če je vaša organizacija svetovalno središče, katero je vaše glavno področje dela:

☐ izobraževalno svetovanje

☐ poklicno svetovanje

☐ druge vrste svetovanja (Opišite.)

Izkušnje pri poučevanju

Izkušnje pri poučevanju: ☐ da ☐ ne

Leta izkušenj pri poučevanju: __ let

Trenutno zaposlen kot svetovalec: ☐ da ☐ ne

Izkušnje s postopki zagotavljanja in razvoja kakovosti

Ali ste že kdaj opravljali delo presojevalca?

☐ da ☐ ne

(Delo presojevalca je lahko na primer evalvacija ustanov, evalvacija programov za usposabljanje, ocenjevanje učiteljev, druge presoje itn.)

Kaj	Kje	Vaša vloga/naloge	Leto
1			
2			
3			
4			

Ali ste bili vi ali vaša ustanova že v postopku presoje?

☐ da ☐ ne

Vrsta presojevalskega postopka	Presojevalec	Opišite svojo vlogo v postopku	Leto
1			
2			
3			

Usposabljanje in certifikati za naloge zagotavljanja/vodenja kakovosti:

- ☐ ISO notranji presojevalec
☐ ISO zunanji presojevalec
☐ EFQM notranji ocenjevalec
☐ EFQM zunanji ocenjevalec
☐ Drugo končano usposabljanje: _____

Ali ste usposobljeni za: (Prosimo, označite stopnjo usposobljenosti: 1 = odlično, 2 = dobro, 3 = ustrezno, 4 = osnovno, ne označite, če niste usposobljeni.)

- ☐ intervjuvanje
☐ opazovanje svetovalnega procesa
☐ analizo kvantitativnih podatkov
☐ analizo kvalitativnih podatkov
☐ podajanje ustnih povratnih informacij
☐ pisanje evalvacijskih poročil
☐ evalvacijsko delo v tujem jeziku (navedite jezik: _____)
☐ moderiranje skupin
☐ razreševanje konfliktov/sporov
☐ upravljanje časa
☐ znanstvene evalvacije na področju svetovanja

Druge izkušnje s postopki zagotavljanja in razvoja kakovosti

Teme, področja	Opišite svoje delovanje (vlogo in naloge)	Leto
1		
2		
3		
4		

Mednarodne izkušnje*

Mednarodne izkušnje ☐ da ☐ ne

Država, področje	Opis izkušenj
1	
2	
3	
4	

Jezikovne spretnosti*

Označite stopnjo obvladovanja jezika: 1 (odlična), 2 (dobra), 3 (zadovoljiva), 4 (osnovna)

Jezik	Branje	Govor	Pisanje	Ali ste sposobni v tem jeziku izpeljati kolegialno presojanje? (da/ne)
Materni jezik:	—	—	—	da
	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—

Druge relevantne strokovne izkušnje

Ali imate kakšne druge strokovne izkušnje, ki so relevantne za delo pri kolegialni presojanju? Ali imate kakšne druge strokovne izkušnje, ki so relevantne za delo pri kolegialnem presojanju?

Označite področja, na katerih ste strokovno usposobljeni, in stopnjo usposobljenosti z lestvico od 1 (odlično) do 4 (osnovno). Ne označujte polj, kjer nimate nobenih izkušenj. Za tri področja, na katerih imate po vašem mnenju največ izkušenj, prosimo, da na za to predvidenem prostoru pojasnite, kako ste jih pridobili.

- ☐ medkulturni dialog
- ☐ usposabljanje svetovalcev
- ☐ usposabljanje učiteljev/izobraževalcev
- ☐ razvijanje metod svetovanja
- ☐ razvijanje metod poučevanja
- ☐ razvijanje svetovalnih pripomočkov
- ☐ sodelovanje z interesnimi skupinami
- ☐ svetovanje ranljivim skupinam, opišite katerim: _____
- ☐ razvijanje programov/seminarjev za usposabljanje
- ☐ drugo, opišite: _____
- ☐ drugo, opišite: _____

Področje strokovnosti 1

Opis:

Področje strokovnosti 2

Opis:

Področje strokovnosti 3

Opis:

Druge spretnosti, relevantne za delo pri kolegialnem presojanju

Če želite, lahko v spodnji prostor vpišete še druge relevantne spretnosti (medosebne, družbene itn.):

Preference pri delu v skupini presojevalcev

Prosimo, navedite svetovalno središče, v katerem bi bili radi član skupine presojevalcev, če imate posebno preference (ime svetovalnega središča, ime osebe za stike v svetovalnemu središču in razlogi, zakaj bi bili radi presojevalec prav v njej).

Želim biti koordinator presojevalcev

☐ da ☐ ne

Želim biti strokovnjak za evalvacijo

☐ da ☐ ne

Želim biti mednarodni presojevalec

☐ da ☐ ne

Če želite biti mednarodni presojevalec, prosimo, navedite državo/države*:

Strinjam se, da se moja prijava vnese v evropski register kolegov presojevalcev.

Dne: _____

V: _____

Podpis: _____

Varstvo podatkov: Vsi podatki v tej prijavnici bodo _____. Brez vašega privoljenja pa ne bo noben podatek razkrit tretji stranki.

Vrnite to prijavnico (skupaj s prilogami, če so potrebne) v elektronski obliki ali po faksu na naslov:

PRILOGA 5

VZOREC POGODBE ZA KOLEGE PRESOJEVALCE

1. Predmet pogodbe

Ta pogodba je sklenjena med

[ime in naslov svetovalnega središča ali koordinacijskega telesa], v nadaljevanju imenovanem/-o “pogodbena ustanova”

in

[ime in naslov kolega presojevalca], v nadaljevanju imenovanem/-o “pogodbena stranka”, za izpeljavo evropskega kolegialnega presojanja.

Svetovalno središče v pregledu (če ni istovetna s pogodbeno ustanovo):

Ime: _____

Naslov: _____

Kontaktne podatke: _____

Področja kakovosti za presojo: Naštejte. _____

Datum obiska presojevalcev: Izpolnite z natančnimi datumi. _____

Rok za oddajo poročila o kolegialni presoji _____

Posebna vloga (vloge) koordinatorja presojevalcev v skupini presojevalcev (če obstajajo):

☐ koordinator presojevalcev

☐ strokovnjak za presojo

☐ mednarodni presojevalec

Ta pogodba je vezana na osebo (ad personam), torej zahteva zamenjava pogodbene stranke z drugo osebo poprejšnjo pisno privolitev druge pogodbene stranke.

2. Naloge in dolžnosti svetovalnega središča

V fazi priprav:

- pošlje obrazec za zbiranje začetnih informacij pogodbeni stranki (če tega še ni storila);
- predloži pogodbeni stranki samoevalvacijsko poročilo in druge informacije (če so potrebne), in sicer pravočasno pred obiskom presojevalcev (najmanj 1 mesec pred obiskom);
- priskrbi vse nadaljnje informacije, ki jih zahteva pogodbeni stranka, če je to mogoče;
- se udeleži sestanka pred evalvacijo s skupino presojevalcev (priporočeno);
- organizira obisk presojevalcev.

Med obiskom presojevalcev:

- zagotovi, da poteka obisk brez zapletov;
- priskrbi skupini presojevalcev nadaljnje informacije, če jih zahteva;
- ob koncu obiska organizira sestanek za ustno podajanje povratnih informacij (vrednotenje izsledkov).

Po obisku ocenjevalcev:

- poda pripombe na osnutek poročila o presoji.

3. Naloge in dolžnosti pogodbene stranke (kolega presojevalca)**V fazi priprav:**

- prebere in analizira obrazec za zbiranje uvodnih informacij in samoevalvacijsko poročilo (in prosi za dodatne informacije, če je potrebno);
- se udeleži sestanka pred evalvacijo s pogodbeno ustanovo (priporočeno);
- se udeleži usposabljanja za kolege presojevalce v obsegu _____ (navedite dolžino dni);
- se udeleži sestanka skupine presojevalcev pred presojo;
- pripravi vprašanja za intervjuje.

Med obiskom presojevalcev:

- opravi obisk presojevalcev;
- med obiskom opravi presojo prej omenjenih področij kakovosti;
- med presojo dela zapiske;
- ob koncu obiska ustno poda povratne informacije.

Po obisku presojevalcev:

- napiše poročilo o presoji (koordinator presojevalcev) ali
- prispeva k poročilu o presoji.

Zaupnost

Kolegi presojevalci morajo upoštevati stroga pravila zaupnosti. Brez poprejšnje jasne privolitve svetovalnega središča ne smejo biti tretji stranki razkrite nobene informacije o kolegialnem presojanju in njegovih izidih.

Honorar [če je del pogodbe]

Pogodbena ustanova se strinja, da bo pogodbeni stranki za opravljene storitve plačala honorar v višini _____ evrov, in sicer v največ 30 (tridesetih) dneh od oddaje poročila o kolegialni presoji.

Pogodbena ustanova se zaveže, da bo krila stroške potovanja in bivanja do višine _____ evrov. Povrnjeni bodo samo dejanski stroški. Stroške mora pogodbeni stranka podrobno navesti. Svetovalnemu središču mora predložiti kopije vozovnic (tudi vstopne kartone za letalo), račune itn.

Za prijavo davkov in prispevkov ustreznim nacionalnim ustanovam, ki izhajajo iz te pogodbe (če je pogodba obdavčljiva), je odgovorna pogodbeni stranka sama.

Sklenjeno v [kraj in datum]

Za pogodbeno ustanovo

Pogodbena stranka

Ime _____

Ime _____

Položaj _____

Položaj _____

PRILOGA 6
SAMOEVALVACIJSKO POROČILO V EVROPSKEM POSTOPKU
KOLEGIALNEGA PRESOJANJA

SAMOEVALVACIJSKO POROČILO V EVROPSKEM POSTOPKU
KOLEGIALNEGA PRESOJANJA

[Ime svetovalnega središča]

[Leto]

Avtor: _____

Izdal: _____

[Datum, različica št./končno]

KAZALO

(Vnesite naslove poglavij in strani)

POGLAVJE

STRAN

1 Seznam podatkov⁸

1) Kontaktne informacije

(Nasvet: povzemite po Obrazcu za začetno zbiranje podatkov.)

Ime svetovalnega središča _____

Naslov _____

Telefon, faks, e-pošta _____

Oseba za stike	Ime	Stik (elektronski naslov)
Direktor		
Usklajevalec kolegialnega presojanja		
Druge odgovorne osebe		

2) Izhodiščna točka (npr. prejšnjega presojanja, veljavni nacionalni standardi kakovosti itn.) in odločitev za izpeljavo kolegialnega presojanja (kdo in kdaj jo je sprejel)

3) Cilji in namen kolegialnega presojanja

4) Zunanja organizacija

- ☐ enkratno kolegialno presojanje
- ☐ vzajemno kolegialno presojanje
- ☐ kolegialno presojanje v omrežju

5) Notranja organizacija (Opišite, kdo skrbi za posamezne naloge.)

⁸ Posodobljeno na podlagi Obrazca za začetno zbiranje podatkov.

6) Pregled postopka in časovni načrt

Dejavnost	Časovni okvir in roki
samoevalvacija	
samoevalvacijsko poročilo (rok: najpozneje 1 mesec pred obiskom)	
priprave na obisk presojevalcev	
obisk presojevalcev	
poročilo o kolegialnem presojanju	
akcijski načrt in izboljšave	

7) Področja kakovosti

Navedite vsaj dve področji kakovosti svetovanja, med njimi naj bo vsaj eden izmed temeljnih področij kakovosti v svetovanju:

7.1) Seznam posebnih evalvacijskih vprašanj za kolege presojevalce

8) Seznam presojevalcev z imeni in kontaktnimi informacijami

	Ime	Ustanova	E-pošta
Koordinator presojevalcev			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Posebne naloge/funkcije			
Strokovnjak za evalvacijo			
Mednarodni presojevalec*			

9) Podpis(i)

Ime

Položaj

Kraj

Datum

2 Opis svetovalnega središča

To poglavje kolegom presojevalcem prikaže, katere in kakšne vrste svetovanja izvajajo svetovalna središča. Omenjeni naj bodo vsi pomembni podatki in informacije tako, da boste prepričani, da imajo kolegi - presojevalci vse potrebne informacije o svetovalnem središču, ki jih potrebujejo za kolegialno presojo.

Ta del vsebuje:

- kratek opis o ponudbi svetovanja, ki ga izvajate ter vse potrebne informacije o tistem, kar bo predmet kolegialnega presojanja,
- informacije o sodelovanju s partnerji,
- kratek opis okolja (družbeni in ekonomski položaj, konkurenca v regiji, regionalni izzivi).

Za mednarodnega presojevalca naj bo dodanih nekaj informacij o izobraževalnem sistemu, o poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih z opisom vloge in položaja svetovanja v tem sistemu.

Nasvet: priložite lahko podporne dokumente kot so letna poročila, strategije ipd.

Nasvet: prepričajte se, da imajo kolegi presojevalci dovolj informacij o tistem, kar bo predmet kolegialne presoje.

Ta razdelek vsebuje:

- kratek opis svetovalnega središča, vključno z opisom sodelovanja s partnerji, družbeno in ekonomsko situacijo, regionalne izzive),
- izjavo o poslanstvu,
- povzetek dosedanjih prizadevanj za zagotavljanje in razvoj kakovosti in
- statistične podatke.

2.1 Opis svetovanja

največ 1-2 strani

2.2 Izjava o poslanstvu

največ 0,5-1 stran

2.3 Statistični podatki o svetovanju

Splošni podatki	Ž	M	Skupaj
Število svetovalcev			
Število drugih zaposlenih			
Svetovanci			
Tekoče leto			
Prejšnje leto			
Predprejšnje leto			

Izpolnite naslednjo preglednico, če izpeljujete različne vrste svetovanja. Podatki naj bodo dani vsaj za vse tiste vrste svetovanja, za katero bo potekalo presojanje.

Podatki za različne vrste svetovanja	Ž	M	Skupaj
Svetovanci (navedite za katero vrsto):			
Tekoče leto			
Prejšnje leto			
Predprejšnje leto			

2.4 Organizacijska shema

3 Model presojanja in razvijanja kakovosti

V tem delu, prosimo, opišite na kratko politiko kakovosti v vašem svetovalnem središču, strukturo in odgovornosti, prav tako pa tudi aktivnosti in razvojne ukrepe, ki jih pravkar izvajate. Če imate opredeljen notranji sistem kakovosti, prosimo, da ga na kratko opišete.

Prav tako na kratko navedite najpomembnejše podatke, ki jih zbirate (vključno z načinom, kako jih zbirate: npr. merjenje zadovoljstva svetovancev, letno poročilo o delu itd.).

Nasvet: bodite pozorni, da boste vključili podatke, ki jih uporabljate za presojanje kakovosti na področjih, ki bodo predmet kolegialne presoje.

3.1 Zagotavljanje in razvoj kakovosti: politika in ukrepi

Največ 0,5 - 1 stran

3.2 Aktivnosti za zagotavljanje kakovosti in merila za napredek (vključno model kakovosti in kratka navedba podatkov, ki se zbirajo in uporabljajo)

Največ 1 - 2 strani

4. Postopek samoevalvacije

Prosimo, na kratko predstavite samoevalvacijski postopek, na katerem bo temeljilo kolegalno presojanje, torej postopek, ki je prinesel specifične evalvacijske ugotovitve, ki bodo uporabljene v kolegalnem presojanju.

***Nasvet:** Ne navajajte znova splošnih politik in ukrepov za kakovost, ki ste jih že navedli v poglavju 3, nanje se sklicujte le, če je potrebno (npr., ko so bili uporabljeni podatki, ki se redno zbirajo v notranjem sistemu kakovosti.)*

Kratek opis samoevalvacijskega postopka kot celote naj vsebuje povzetek ciljev samoevalvacije, ljudi, ki so zanjo odgovorni in vanjo vpleteni, postopek in metode ter časovni okvir. Predstavite poglobitne izsledke samoevalvacije.

***Izbirno:** Refleksivna izjava lahko zajema naslednje postavke: Kaj je potekalo dobro? Kaj ni? Kaj smo se naučili? Kateri presenetljivi in/ali nehoteni rezultati in izkušnje so se pojavili? Če izhajamo iz samoevalvacije: kakšna je splošna celostna lastna ocena kakovosti svetovanja, kako lahko postopek samoevalvacije izboljšamo?*

4.1 Opis samoevalvacije

Največ 1 stran.

4.2 Poglobitne ugotovitve samoevalvacije

Največ 1 stran.

4.3 Izbirno: samorefleksija

Največ 1 stran.

5 Ocena področij kakovosti

To je “srce” samoevalvacijskega poročila. V tem delu so vse informacije, ki jih potrebujejo presojevalci, da se pripravijo in izpeljejo kolegialno presojo.

- Zajeti morata biti najmanj dve področji kakovosti, od tega vsaj eno izmed temeljnih področij kakovosti.
- Ocenite vsako področje kakovosti posebej (največ 1 - 1,5 strani).
- Za vsako področje kakovosti je treba oceniti vsaj dva kazalnika. Pri vsakem kazalniku je treba povzeti dobre strani in področja, kjer so potrebne izboljšave. Na kratko je treba navesti tudi dokaze za trditve.
- Nato je treba celotno področje kakovosti oceniti na temelju ocene dobrih strani in področij, kjer so potrebne izboljšave.
- Treba je navesti ukrepe za izboljšavo (načrtovane in vpeljane).
- Oblikovati je treba evalvacijska vprašanja za presojevalce (priporočljivo).

Prosimo opišite rezultate samoevalvacije, pri čemer samo izjemoma navajajte preglednice ipd.

Področje kakovosti 1 (navedite)

Dobre strani in področja, kjer so potrebne izboljšave pri kazalniku (vključite tudi vir za trditve)

Kazalnik 1:

Kazalnik 2 itn.:

Celostna ocena področja kakovosti

Ukrepi za izboljšave (načrtovani in vpeljani)

Evalvacijska vprašanja za presojevalce (fakultativno)

Področje kakovosti 2 (navedite)

Dobre strani in področja, kjer so potrebne izboljšave pri kazalniku (vključite tudi vir za trditve)

Kazalnik 1:

Kazalnik 2 itn.:

Celostna ocena področja kakovosti

Ukrepi za izboljšave (načrtovani in vpeljani)

Evalvacijska vprašanja za presojevalce (fakultativno)

Področje kakovosti 2 (navedite)

→ Ali res želite presojati več kot dve področji kakovosti?

6 Priloge

Priložite dokumente, ki bodo ocenjevalcem pomagali pridobiti celostno in ustrezno podobo o:

- 1) vrstah svetovanja, ki je na voljo,
- 2) področjih kakovosti, ki jih je treba oceniti.

Sklicevanje na te dokumente vam bo pomagalo, da bo poročilo lahko kratko. Vendar pa morate zagotoviti, da bo samoevalvacijsko poročilo vendarle zadosten in ustrezen vir za kolegialno presojo.

Navedite seznam dokumentov:

- 6.1
- 6.2
- 6.3
- 6.4
- 6.5
- 6.6 itn.

→ Po izdelavi samoevalvacijskega poročila izbrišite vsa pojasnila in napotke - to bo bralcu omogočilo lažje branje.

PRILOGA 7
VZOREC URNIKA ZA OBISK DVEH PRESOJEVALCEV

Večer pred obiskom presojevalcev: _____ (vnesite datum)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojica presojevalcev c) rezerviran prostor
15.00-18.00 Priprava presojanja	b) dvojica presojevalcev c) prostor (navedite, kateri)
Večer	Srečanje in skupna večerja presojevalcev

Obisk presojevalcev 1. dan: _____ (vnesite datum)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojica presojevalcev c) rezerviran prostor
8.30-8.45 Dobrodošlica	a) ravnatelj in usklajevalec b) dvojica presojevalcev c) ravnateljeva pisarna
8.45-9.30 Krog intervjujev 1	a) drugo osebje - vodja svetovalnega središča, "nesvetovalno" osebje b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
9.30-10.15 Krog intervjujev 2	a) svetovanci b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
10.15-11.00 Analiza <i> vključno odmor za kavo </i>	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
11.00-11.45 opazovanje	a) opazovanje b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
11.45-12.30 Analiza	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
12.30 - 13.30 <i>Kosilo</i>	c) restavracija

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojica presojevalcev c) rezerviran prostor
13.30-14.00 Vodeni ogled svetovalnega središča	a) koordinator iz svetovalnega središča b) dvojica presojevalcev c) svetovalno središče
14.00-14.45 Krog intervjujev 3	a) svetovalci b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
14.45-15.30 Analiza <i> vključno odmor za kavo </i>	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
15.30-16.15 Krog intervjujev 4	a) partnerji b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
16.15-16.45 Analiza	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
16.45-17.30 Notranja analiza I in (meta) refleksija	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
Večer	prosto (druženje po želji)

Obisk presojevalcev 2. dan: _____ (vnesite datum)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojica presojevalcev c) rezerviran prostor
8.30-9.15 Krog intervjujev 5	a) svetovanci b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
9.15-9.45 Analiza	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
9.45-10.15 <i>Odmor za kavo</i>	c) prostor (označite)
10.15-11.00 Krog intervjujev 6	a) svetovalci b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
11.00-11.30 Analiza	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojica presojevalcev c) rezerviran prostor
11.30-12.30 Notranja analiza II	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
12.30-13.30 <i>Kosilo</i>	c) restavracija
13.30-14.30 Interna analiza in priprava sklepnega sestanka	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
14.30-15.00 <i>Odmor za kavo</i>	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)
15.00-16.30 Sklepni sestanek	a) svetovalno središče b) dvojica presojevalcev c) restavracija
16.30-17.30 (Meta)refleksija	b) dvojica presojevalcev c) prostor (označite)

PRILOGA 8

VZOREC URNIKA ZA OBISK ŠTIRIH PRESOJEVALCEV

Večer pred obiskom presojevalcev: _____ (vnesite datum)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) rezerviran prostor
15.00-18.00 Priprava presojanja	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (navedite, kateri)
Večer	Srečanje in skupna večerja presojevalcev (izbirno)

Obisk presojevalcev 1. dan: _____ (vnesite datum)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) rezerviran prostor	
8.30-8.45 Dobrodošlica	a) ravnatelj in usklajevalec b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) ravnateljeva pisarna	
8.45-9.30 Krog intervjujev 1	a) drugo osebje 1 - vodstvo svetovalnega središča, "nesvetovalno" osebje b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	a) drugo osebje 2 - vodstvo svetovalnega središča, "nesvetovalno" osebje b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
9.30-10.15 Krog intervjujev 2	a) svetovanci 1 b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	a) svetovanci 2 b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
10.15-11.00 Analiza v dvojicah presojevalcev, vključno odmor za kavo	b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
11.00-11.45 opazovanje	a) opazovanje 1 b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	a) opazovanje 2 b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
11.45-12.30 Analiza v dvojicah presojevalcev	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (označite)	

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) rezerviran prostor	
12.30 - 13.30 <i>Kosilo</i>	c) restavracija	
13.30-14.00 Vodeni ogled svetovalnega središča	a) usklajevalec obiska b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) svetovalno središče	
14.00-14.45 Krog intervjujev 3	a) svetovalci 1 b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)	a) svetovalci 2 b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)
14.45-15.30 Analiza v dvojicah presojevalcev, <i> vključno odmor za kavo</i>	b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
15.30-16.15 Krog intervjujev 4	a) partnerji 1 b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	a) partnerji 2 b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
16.15-16.45 Analiza v dvojicah presojevalcev	b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
16.45-17.30 Notranja analiza in (meta)refleksija	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (označite)	
Večer	prosto (druženje po želji)	

Obisk presojevalcev 2. dan: _____ (vnesite datum)

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) rezerviran prostor	
8.30-9.15 Krog intervjujev 5	a) bivši svetovanci 1 b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	a) bivši svetovanci 2 b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
9.15-9.45 Analiza v skupinah presojevalcev	b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
9.45-10.15 <i>Odmor za kavo</i>	c) prostor (označite)	

Čas	a) intervjuvanci ali opazovane enote b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) rezerviran prostor	
10.15-11.00 Krog intervjujev 6	a) svetovanci 3 b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	a) svetovanci 4 b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
11.00-11.30 Analiza v dvojicah presojevalcev	b) dvojica presojevalcev 1 c) prostor (označite)	b) dvojica presojevalcev 2 c) prostor (označite)
11.30-12.30 Notranja analiza I	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (označite)	
12.30-13.30 <i>Kosilo</i>	c) restavracija	
13.30-14.30 Notranja analiza II in priprava sklepnega sestanka	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (označite)	
14.30-15.00 <i>Odmor za kavo</i>	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (označite)	
15.00-16.30 Sklepni sestanek	a) svetovalno središče b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) restavracija	
16.30-17.30 (Meta)refleksija	b) dvojici presojevalcev 1 in 2 c) prostor (označite)	

Vir temelji na "Peer Visit Agenda" Eve Dousset iz Hertha Firnberg Schools for Business and Tourism, Wassermanngasse Wien 21, Kolegialna presoja, oktober 2006.

PRILOGA 9

ORGANIZACIJSKA RAZPREDELNICA ZA OBISK PRESOJEVALCEV S POUDARKOM NA INTERVJUJIH (2 KOLEGA PRESOJEVALCA)

Datum Svetovalno središče	Čas	a) intervjuvanci: skupina 2 - 5 ljudi b) dvojica presojevalcev c) rezerviran prostor
xx.xx.YYY Svetovalno središče	9.00-9.45	a) vodstvo _____ b) _____ c) _____
	9.45-10.30	a) svetovanci 1 _____ b) _____ c) _____
	10.30-11.00	analiza
	11.00-11.45	a) bivši svetovanci _____ b) _____ c) _____
	11.45-12.15	a) ogled usklajevalec obiska + _____ b) _____ c) _____
	12.15-13.00	a) partnerji _____ b) _____ c) _____
	13.00-14.00	kosilo
	14.00-14.45	a) svetovalci 1 _____ b) _____ c) _____
	14.45-15.15	analiza
	15.15-16.00	a) svetovanci 2 _____ b) _____ c) _____
	16.00-16.45	a) drugo osebje b) _____ c) _____

PRILOGA 10

ORGANIZACIJSKA RAZPREDELNICA ZA OBISK PRESOJEVALCEV S POUDARKOM NA INTERVJUJIH (4 KOLEGI PRESOJEVALCI)

Datum Svetovalno središče	Čas	a) intervjuvanci: skupina petih ljudi b) skupina presojevalcev c) rezerviran prostor	
xx.xx.YYY Svetovalno središče	9.00-9.45	a) vodstvo _____	a) bivši svetovanci 1 _____
		b) _____	b) _____
		c) _____	c) _____
	9.45-10.30	a) svetovanci 1 _____	a) svetovanci 2 _____
		b) _____	b) _____
		c) _____	c) _____
	10.30-11.00	analiza	analiza
	11.00-11.45	a) bivši svetovanci 2 _____	a) partnerji 2 _____
		b) _____	b) _____
		c) _____	c) _____
	11.45-12.15	a) ogled usklajevalec obiska + _____	
		b) _____	
		c) _____	
	12.15-13.00	a) partnerji 1 _____	a) svetovalci 1 b) _____
		b) _____	c) _____
		c) _____	
	13.00-14.00	kosilo	
	14.00-14.45	a) drugo osebje 1 b) _____	a) drugo osebje 2 b) _____
		c) _____	c) _____
	14.45-15.15	analiza	

PRILOGA 11

TEMELJNA PRAVILA ZA KOLEGE PRESOJEVALCE

Splošna pravila za obisk presojevalcev

Skupine presojevalcev morajo med obiskom upoštevati tale pravila:

- Kolegi presojevalci opravljajo evalvacijske naloge, ki jim jih je naložilo svetovalno središče.
- Kolegi presojevalci se držijo dogovorjenega urnika.
- Kolegi presojevalci spoštujejo pravila za intervjuje.
- Kolegi presojevalci spoštujejo zaupnost podatkov in povratnih informacij.
- Kolegi presojevalci izjave poslušajo objektivno in o njih objektivno tudi poročajo.
- Kolegi presojevalci delujejo kot skupina in drug drugemu pomagajo pri opravljanju nalog in podajanju povratnih informacij.
- Kolegi presojevalci so pripravljeni, če bi se zgodilo kaj nepredvidenega.

Pravila za komunikacijo in intervjuje

- Temeljni odnos: radovedno, odprto in razumevajoče vedenje, prizadevanje za razumevanje, brez prenatrjenih ali posplošujočih interpretacij ali sodb.
- Uporabite primeren jezik.
- Navežite stik, zavzemite odprto in prijateljsko držo, zavzeto poslušajte in pokažite zanimanje.
- Med intervjujem: govorite kratko in jasno, uporabljajte kratka, preprosta vprašanja, uporabljajte tišino in premore, ne prekinjajte intervjuvančevega toka misli.
- Postavljajte kratka vprašanja, da bi lahko intervjuvanec govoril, kolikor je mogoče dolgo!
- Znova vprašajte: Sem to pravilno razumel? Vprašajte po dejstvih in primerih, posebno kadar so odgovori presplošni.
- Sledite osrednji liniji in se vrnite k poglavitni temi. Intervju končajte pravočasno.
- Dopustite kritična vprašanja v zvezi z intervjujem ali kolegalnim presojanjem. Zapišite si pripombe in kritične komentarje.

Značilnosti refleksivnih in konstruktivnih povratnih informacij

Postopek podajanja poglobljenih in konstruktivnih povratnih informacij:

- spodbuja poglobljen premislek kot del dialoga med tistim, ki informacije daje, in tistim, ki jih sprejema. Obe strani sta udeleženi pri opazovanju, premišljevanju, poročanju in odzivanju;
- se osredotoča na proces, in ne na posameznika. Sklicuje se na to, kar posameznik dela in ne na to, kar mi mislimo, da je;

- opisuje, namesto da bi sodil. Izogibanje jeziku, ki zveni kakor sodba, zmanjša potrebo posameznika, da bi se z odgovorom branil;
- je specifičen, in ne splošen;
- spodbuja premislek o strategijah in o odzivu na posamezne strategije;
- je usmerjen k vedenju, ki ga prejemnik lahko spremeni;
- upošteva potrebe tistega, ki podaja povratne informacije, in tistega, ki jih sprejema;
- je postopek, za katerega zaprosijo, in ni vsiljen. Povratne informacije so najkoristnejše, kadar prejemnik sam sprašuje po njih, nato pa o njih lahko razpravlja v okolju, ki ga podpira;
- vsebuje izmenjavo informacij, in ne dajanja nasvetov. Posameznik se tako lahko spremeni po svoji volji, v skladu z osebnimi potrebami in cilji;
- upošteva količino informacij, ki jih prejemnik lahko uporabi, ne pa količine informacij, ki jih opazovalec rad poda. Če posameznika preobtežimo z informacijami, to zmanjša verjetnost, da jih bo učinkovito uporabil;
- zahteva podporno, zaupno razmerje, ki temelji na zaupanju, poštenosti in iskreni skrbi.

PRILOGA 12

ZAPISKI INTERVJUJA IN SMERNICE ZA ANALIZO

Zapiski intervjuja in smernice za analizo *(izpolni skupina presojevalcev)*

Ime svetovalnega središča	
Datum in ura	
Skupina intervjuvancev	[npr. svetovanec, svetovalci, vodstvo]
Število intervjuvancev	
Ime spraševalca	
Ime zapisnikarja	
Področje kakovosti	
Standard	
Kazalniki	
Relevantne opombe	

Priporočila za potek intervjuja in postopek analize

Zapišite si vsako vprašanje in standard, ki je z njim povezano. Ne pozabite, da so pomembna vprašanja za intervju le tista, ki jih potem med intervjujem zares vprašate, ne uporabljajte fraz, ki določajo kazalnike, kajti večinoma so presplošne, da bi spodbudile koristne odgovore. Vprašanja za intervju morajo biti usklajena s posameznimi intervjuvanimi skupinami: isto vprašanje lahko oblikujemo precej drugače, če ga zastavimo (1) svetovancem ali (2) svetovalcem.

V obrazcu pustite dovolj prostora za zapis zbranih podatkov.

Pred intervjujem natisnite obrazce za zapisnik, lahko pa so na voljo tudi v elektronski obliki na prenosnikih. Prepričajte se, da imajo presojevalci pred intervjujem na voljo vse potrebne obrazce.

Zapisnik pišite s pomočjo ključnih besed in trditev za vsako vprašanje.

Skupina presojevalcev naj se nato s pomočjo spodnjih vprašanj o informacijah, zbranih med intervjujem, pogovori in iz njih izlušči najpomembnejše podatke:

- 1) Kaj so glede na kazalnike in standarde najpomembnejše zadeve, ki so se pokazale v intervjuju? Kaj lahko imamo za močne plati, kje pa je še vedno prostor za izboljšave?

- 2) Kako verodostojni in zanesljivi so podatki, ki smo jih zbrali v tem intervjuju?
- 3) Katere dodatne pomembne in nenavadne podatke (ki jih ne moremo razvrstiti pod kazalnike/merila) lahko predstavimo/opišemo?
- 4) Ali želite zapisati nadaljnja vprašanja, predpostavke ali nedoslednosti?

Zapisnik intervjuja

Področje kakovosti: _____

Kazalnik kakovosti: _____

Kazalnik: _____ Vprašanje 1: _____
Kazalnik: _____ Vprašanje 2: _____
Kazalnik: _____ Vprašanje 3: _____
Kazalnik: _____ Vprašanje 4: _____
Kazalnik: _____ Vprašanje 5: _____
Kazalnik: _____ Vprašanje 6: _____

Kazalnik: _____

Vprašanje 7: _____

Vprašanje 8: Sklepne opombe/vprašanja: Ali bi želeli še kaj sporočiti svetovalnemu središču (dodatne težave in/ali želje)?

Posebne informacije ali značilne lastnosti, na katere se intervju ni osredotočal?

Področje kakovosti: _____

Kazalnik kakovosti: _____

Kazalnik: _____

Vprašanje 1: _____

Kazalnik: _____

Vprašanje 2: _____

Kazalnik: _____

Vprašanje 3: _____

ltd.

Smernice za analizo intervjuja, ki jo opravi dvojica presojevalcev

1) Kaj so, glede na kazalnike in standarde, najpomembnejše zadeve, ki so se pokazale v intervjuju?
2) Kako verodostojni in zanesljivi so podatki, ki smo jih zbrali v tem intervjuju?
3) Katere dodatne pomembne in nenavadne podatke (ki jih ne moremo razvrstiti pod kazalnike/merila) lahko predstavimo/očrtamo?
4) Ali želite zapisati nadaljnja vprašanja, predpostavke ali nedoslednosti?

PRILOGA 13

OBRAZEC ZA PRESOJANJE PODROČIJ KAKOVOSTI

(Izpolni celotna skupina presojevalcev)

V nekaj strnjenih odstavkih opišite ugotovitve kolegialne presoje (preglednice uporabite samo za ponazoritev).

Opis vsakega področja kakovosti naj se dotakne meril, temelječih na kazalnikih, ki so bili izbrani za določanje posameznega področja kakovosti. Držite se poglavitnih ugotovitev, bodite kratki. S posebnimi evalvacijskimi vprašanji, ki jih je oblikovalo svetovalno središče, se je treba ukvarjati v tistem področju kakovosti, za katero so relevantna.

Priporočila za postopek presojanja:

1. Vse relevantne informacije, zbrane med obiskom (ki temeljijo na zapiskih intervjujev, opazovanj itn.), naj bodo razvrščene glede na to, kako pomembne so za (1) področje kakovosti in (2) kazalnike. Izsledke je nato treba analizirati in kategorizirati kot primere močnih strani ali področij, ki potrebujejo izboljšave. Ni vedno preprosto razporediti izsledkov v eno ali dve kategoriji, kajti posamezni ocenjevalci imajo lahko tudi različne poglede. Razlike je treba prepoznati in se o njih temeljito pogovoriti.
2. Za vsak kazalnik posebej je treba narediti povzetek močnih strani in področij, ki potrebujejo izboljšave.
3. Nato naj se poda ocena celotnega področja kakovosti, in sicer na podlagi poprejšnje ocene o močnih straneh in področjih, ki jih je treba izboljšati. Na kratko je treba navesti tudi vire, ki so bili uporabljeni za pripravo ocene.
4. Izsledki, ki ne sodijo v nobeno od področij kakovosti, ki jih je izbralo svetovalno središče, se lahko v dogovoru z njim priložijo poročilu kot priloga.
5. Ko je bilo vsako področje kakovosti tako ocenjeno, bi moralo biti precej preprosto podati skupno oceno evalviranih področij, svetovalnemu središču ustno podati povratne informacije in izpolniti poročilo o kolegialni presoji.

Področje kakovosti 1 (navedite):**Kazalnik 1 (navedite):**

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati glede na kazalnik.
(Če je mogoče, se sklicujte na merila in navedite vire.)

Kazalnik 2 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati glede na kazalnik.
(Če je mogoče, se sklicujte na merila in navedite vire.)

Kazalnik 3 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati glede na kazalnik.
(Če je mogoče, se sklicujte na merila in navedite vire.)

Skupna ocena področja kakovosti

(Pripravite ustno oceno močnih strani in področij, ki jih je treba izboljšati. Ocena naj temelji na ključnih dokazih, ki ste jih odkrili na ravni kazalnikov in meril. Na kratko zapišite tudi vire.)

Področje kakovosti 2 (navedite):

Itn.

PRILOGA 14
METAVALVACIJA PRESOJEVALCEV

Kolegialno presojanje	Ime svetovalnega središča
Država	
Datum obiska presojevalcev	

Skupina presojevalcev

Seznam članov skupine presojevalcev, njihove poklicne izkušnje in svetovalna središča, iz katerih prihajajo:

	Ime	Ustanova	E-pošta
Koordinator presojevalcev			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Posebne naloge/funkcije			
Strokovnjak za evalvacijo			
Mednarodni presojevalec			

Refleksivno izjavo so sestavili (seznam presojevalcev, ki so sodelovali):

Kolegialno presojanje: metode zbiranja podatkov in viri
največ 0,5-1 stran

Refleksivna izjava

Prosimo, podajte refleksivno izjavo o svoji izkušnji s postopkom kolegialnega presojanja v celoti in še posebej z obiskom presojevalcev.

Refleksivna izjava lahko govori o naslednjih vprašanjih:

Kaj je potekalo dobro? Kaj ne? Kaj smo se naučili? Kateri nenavadni/nenačrtovani rezultati in izkušnje so se pokazali? Kako bi lahko postopek kolegialnega presojanja izboljšali?

Ločena mnenja posameznih presojevalcev morajo biti podana posebej.

--

Priloga

Urnik obiska presojevalcev

PRILOGA 15 POROČILO O KOLEGIALNEM PRESOJANJU
--

POROČILO O KOLEGIALNEM PRESOJANJU

Ime svetovalnega središča

Leto

Imena presojevalcev

Avtor poročila:

Izdal:

Datum, različica št./končno

KAZALO

(Vnesite naslove poglavij in strani)

POGLAVJE

STRAN

_____	_____
_____	_____

1 Seznam podatkov⁹

→ **Nasvet:** povzemite in posodobite po samoevalvacijskemu poročilu.

1) Kontaktne informacije

Ime svetovalnega središča _____

Naslov _____

Telefon, faks, e-pošta _____

Osebe za stike	Ime	Stik (e-pošta)
Direktor		
Usklajevalec obiska presojevalcev		
Druge odgovorne osebe		

2) Izhodiščna točka (npr. prejšnjega presojanja, veljavni nacionalni standardi kakovosti itn.) in odločitev za izpeljavo kolegialnega presojanja (kdo in kdaj jo je sprejel)

3) Cilji in namen kolegialnega presojanja

4) Zunanja organizacija

- ☐ enkratno kolegialno presojanje
- ☐ vzajemno kolegialno presojanje
- ☐ kolegialno presojanje v omrežju

5) Notranja organizacija (Opišite, kdo skrbi za posamezne naloge.)

⁹ Posodobljeno na podlagi Obrazca za začetno zbiranje podatkov.

6) Pregled postopka in časovni načrt

Dejavnost	Časovni okvir in roki
samoevalvacija	
samoevalvacijsko poročilo (<i>rok: najpozneje 1 mesec pred obiskom</i>)	
priprava na obisk presojevalcev	
obisk presojevalcev	
poročilo o kolegijsni presoji	
delovni načrt in izboljšave	

7) Področja kakovosti

Navedite vsaj dve področji kakovosti svetovanja, med njimi naj bo vsaj eno izmed temeljnih področij kakovosti v svetovanju:

7.1) Seznam posebnih evalvacijskih vprašanj za kolege presojevalce

8) Seznam presojevalcev z imeni in kontaktnimi informacijami

	Ime	Ustanova	E-pošta
Koordinator presojevalcev			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Posebne naloge/funkcije			
Strokovnjak za evalvacijo			
Mednarodni presojevalec*			

9) Podpis(i)

Ime

Položaj

Kraj

Datum

2 Opis svetovalnega središča

Ta razdelek vsebuje povzetek iste rubrike iz samoevalvacijskega poročila, ki naj praviloma ne presega 1 strani.

2.1 Povzetek: opis svetovanja

največ 0,5 strani

2.2 Povzetek: izjava o poslanstvu

največ 0,5 strani

2.3 Povzetek: presojanje in razvijanje kakovosti: politika in ukrepi

največ 0,5 strani

3 Proces kolegialne presoje

3.1 Cilj/ciljne skupine kolegialnega presojanja

največ 10 - 15 vrstic

3.2 Skupina kolegov - presojevalcev

	Ime	Ustanova	E-pošta
Koordinator presojevalcev			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Kolega presojevalec			
Posebne naloge/funkcije			
Strokovnjak za evalvacijo			
Mednarodni presojevalec*			

→ *Namig: prekopirajte iz poglavja 1.*

3.3 Metode za zbiranje podatkov in virov

največ 0,5 - 1 stran

Priložite urnik kolegialnega obiska.

4 Ocena področij kakovosti

Prosimo, da opišite izide kolegialnega presojanja v strnjenem besedilu (preglednice uporabite samo za ponazoritev).

Vsako področje kakovosti in kazalnike ocenite posebej (največ 1 stran za kazalnik).

Za vsako področje kakovosti naj bi bila presojana najmanj dva kazalnika. Za vsak kazalnik zapišite močne strani in področja za izboljšave. Utemeljite svojo oceno in na kratko opišite vire.

Za vsako področje kakovosti naj se opis natančno nanaša na kazalnike. To je glavni del poročila.

Z evalvacijskimi vprašanji, ki jih je oblikovalo svetovalno središče, se je treba ukvarjati na tistem področju kakovosti, za katero so relevantna.

Priporočila za postopek presojanja:

Vse relevantne informacije, zbrane med obiskom (ki temeljijo na zapiskih intervjujev, preglednicah, opazovanjih itn.) naj bodo razporejene glede na to, kako pomembne so za (1) področje kakovosti in (2) kazalnike. Izsledke je nato treba analizirati in kategorizirati kot primere močnih strani ali področij, ki potrebujejo izboljšave. Ni vedno preprosto razporediti izsledkov v eno ali dve kategoriji, kajti posamezni ocenjevalci imajo lahko tudi različne poglede. Razlike je treba prepoznati in se o njih temeljito pogovoriti.

Za vsak kazalnik/standard je treba posebej narediti povzetek močnih strani in področij, ki potrebujejo izboljšave.

Nato naj se poda ocena celotnega področja kakovosti, in sicer na podlagi poprejšnje ocene o močnih straneh in področij, ki jih je treba izboljšati na stopnji meril. Na kratko je treba navesti tudi vire dokazov.

Izsledki, ki ne sodijo v nobeno od področij kakovosti, ki jih je izbralo svetovalno središče, se lahko v dogovoru z njim priložijo poročilu kot priloga.

Ko je bilo vsako področje kakovosti tako ocenjeno, bi moralo biti precej preprosto podati skupno oceno evalviranih področij, svetovalnemu središču ustno podati povratne informacije in izpolniti poročilo o kolegialni presoji.

4.1 Področje kakovosti 1 (navedite):

Kazalnik 1 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati.

Kazalnik 2 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati.

Kazalnik 3 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati.

Skupna ocena področja kakovosti 1

(Ustna ocena, ki temelji na ključnih dokazih, ki ste jih odkrili na ravni kazalnikov in meril. Na kratko zapišite tudi vire dokazov.)

4.2 Področje kakovosti 2 (navedite):

Kazalnik 1 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati.

Kazalnik 2 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati.

Kazalnik 3 (navedite):

Močne strani in področja, ki jih je treba izboljšati.

Skupna ocena področja kakovosti 2

(Ustna ocena, ki temelji na ključnih dokazih, ki ste jih odkrili na ravni kazalnikov in meril. Na kratko zapišite tudi vire dokazov.)

4.3 Področje kakovosti 3 itn.

→ Ali ste res morali oceniti več kot dve področji kakovosti?

4.4 Skupna ocena

Skupna ocena pregledanih področij kakovosti

Največ 1,5-2 strani

Močne strani

Področja, ki jih je treba izboljšati

Skupna ocena

Priloge

Priložite potrebne dokumente, torej urnik obiska presojevalcev, smernice za intervjuje, smernice/razpredelnice za opazovanja itn.

5.1 Urnik obiska presojevalcev.

5.2 Smernice za obisk presojevalcev itn.

5.3

5.4

5.5 itd.

→ Nasvet: Ko boste napisali celotno poročilo, izbrišite vsa pojasnila in namige – o bo bralcu omogočilo lažje branje.

PRILOGA 16

KONTROLNI SEZNAM ZA SVETOVALNO SREDIŠČE – OBRAZCI, KI JIH JE TREBA IZPOLNITI

- ☐ Obrazec za zbiranje uvodnih informacij (na začetku postopka kolegialnega presojanja, najpozneje 3 mesece pred obiskom presojevalcev)
- ☐ Samoevalvacijsko poročilo (najpozneje 1 mesec po obisku presojevalcev)
- ☐ Pogodba za kolege presojevalce (podpisana, 2 izvirnika, pravočasno pred obiskom presojevalcev)
- ☐ Urnik obiska presojevalcev (najpozneje 2 tedna pred obiskom, sestavljen skupaj s presojevalci)
- ☐ Poročilo o izkušnjah in vprašalniki (najpozneje 1 mesec po prejemu poročila o kolegialnem presojanju)

PRILOGA 17**KONTROLNI SEZNAM ZA PRESOJEVALCE – OBRAZCI,
KI JIH JE TREBA IZPOLNITI**

- ☐ Prijavnica za kolege presojevalce
(najpozneje dva meseca pred načrtovanim obiskom presojevalcev)
- ☐ Pogodba za kolege presojevalce (podpisana, 2 izvirnika, pravočasno pred obiskom presojevalcev)
- ☐ Urnik obiska presojevalcev (najpozneje 2 tedna pred obiskom, sestavljen skupaj s svetovalnim središčem)
- ☐ Metaevalvacija presojevalcev
(najpozneje 1 mesec po obisku presojevalcev)
- ☐ Poročilo o obisku
(najpozneje 1 mesec po obisku presojevalcev)
- ☐ Vprašalnik za presojevalce
(najpozneje 1 mesec po obisku presojevalcev)

PRILOGA 18

9 EVROPSKIH PODROČIJ KAKOVOSTI V SVETOVANJU ZA POKLICNO IN STROKOVNO IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče dejavno deluje za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.	Poznavanje potencialnih svetovancev z vidika lokalnih, regionalnih in nacionalnih potreb
	Svetovalno središče analizira lokalne, regionalne in nacionalne potrebe odraslih po svetovanju.
	Aktivni prijemi za pridobivanje svetovancev Svetovalno središče ima eno ali več dislokacij in deluje tudi izven svojega sedeža. Svetovalno središče izvaja informiranje in svetovalne aktivnosti tudi zunaj sedeža svetovalnega središča in dislokacij. Svetovalno središče izvaja promocijske aktivnosti z namenom, da bi pridobivalo nove svetovance.
	Geografska pokritost potencialnih svetovancev Svetovalno središče izvaja svetovalne aktivnosti v lokalnem okolju.

2. PODROČJE: OSEBJE	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno dejavnost izvaja primerno število ustrezno strokovno izobraženih in usposobljenih svetovalcev z izkušnjami ter z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	Število osebja v svetovalnem središču
	Svetovalno središče ima ustrezno število osebja. Izobrazba svetovalcev Svetovalci so ustrezno izobraženi za izvajanje svetovalnih aktivnosti.

2. PODROČJE: OSEBJE	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno dejavnost izvaja primerno število ustrezno strokovno izobraženih in usposobljenih svetovalcev z izkušnjami ter z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi. (nadaljevanje)	Usposabljanje svetovalcev Svetovalno središče zagotavlja svetovalcem vsebinsko ustrezno usposabljanje v primernih časovnih razmakih.
	Delovne izkušnje svetovalcev Svetovalna središča imajo svetovalce z ustreznimi delovnimi izkušnjami.
	Kompetence svetovalcev Svetovalci imajo ustrezne generične in posebne kompetence za svetovalno delo (empatija, aktivno poslušanje, komunikacijske veščine, IKT, kompetence, povezane s svetovanjem itd.)

3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.	Prostori Zagotovljeni so ustrezni prostori za svetovalno delo.
	Oprema Zagotovljena je vsaj minimalna opremljenost za svetovalno delo.
	Strokovna literatura, baze podatkov in svetovalni pripomočki Svetovalno središče ima osnovno strokovno literaturo, baze podatkov in svetovalne pripomočke, potrebne za svetovalno delo.

4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče zagotavlja svetovancem celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.	Zbiranje in analiziranje podatkov o svetovancu, pomembnih za svetovalni proces
	Svetovalno središče redno spremlja tiste podatke o svetovancih, ki so pomembni za sprejemanje odločitev v svetovalnem procesu.
	Svetovalne aktivnosti Svetovalno središče zagotavlja vse vrste svetovalnih aktivnosti: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, povratno informiranje itd.
	Svetovalne metode Svetovalni proces se izpeljuje vsaj na tele načine: po telefonu, osebno, po elektronski pošti, pisno, z informacijskim gradivom. Svetovalni proces se lahko izpeljuje tudi na druge načine, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku. Svetovalni proces se povečini odvija osebno. Izpeljuje pa se lahko tudi v skupinah, še posebej kadar gre za informiranje.

5. PODROČJE: PARTNERSTVO	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče sodeluje z ustreznimi partnerskimi organizacijami na regionalni, nacionalni in/ali mednarodni ravni.	Opredeljeno partnerstvo in vsebina sodelovanja z različnimi partnerji Svetovalno središče ima vzpostavljeno omrežje z ustreznimi partnerji. Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo z najpomembnejšimi subjekti, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju in razvoju človeških virov (vsaj predstavniki občin/-e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).

5. PODROČJE: PARTNERSTVO	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče sodeluje z ustreznimi partnerskimi organizacijami na regionalni, nacionalni in/ali mednarodni ravni. (nadaljevanje)	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev, ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo na področju svetovanja ali izobraževanja odraslih (vsaj predstavniki izobraževalnih organizacij, ki izpeljujejo izobraževanje odraslih, drugih svetovalnih organizacij ipd.). Svetovalno središče je aktivno pri vzpostavljanju omrežja s podobnimi svetovalnimi središči in aktivno deluje v takem omrežju.
	Ravni partnerskega povezovanja Svetovalno središče je aktivno v partnerskem povezovanju na lokalni, regionalni, nacionalni in/ali mednarodni ravni.
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA	
STANDARDI	KAZALNIKI
Z namenom, da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno izpeljuje informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocijo njegove dejavnosti na lokalni, regionalni, nacionalni ravni.	Pogostost, raznovrstnost in prilagojenost ciljnim skupinam Svetovalno središče zagotavlja stalno informiranje potencialnih ciljnih skupin in promocije dejavnosti. Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radio, časniki, televizija, splet, letaki, plakati, oglasne deske). Svetovalno središče način in vsebino informiranja in promocije prilagaja potrebam različnih ciljnih skupin.
	Načrtnost promocijskih aktivnosti Svetovalno središče ima opredeljen načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in promocije dejavnosti.

7. PODROČJE: REZULTATI	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja, pri čemer zagotavlja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.	Število storitev Ob upoštevanju števila osebja in drugih pogojev, v katerih deluje svetovalno središče, je število svetovalnih storitev ustrezno glede na potrebe odraslih po svetovanju v regiji.
	Število svetovancev Ob upoštevanju števila osebja in drugih pogojev, v katerih deluje svetovalno središče, je število svetovancev ustrezno glede na potrebe odraslih po svetovanju v regiji.
	Demografske lastnosti svetovancev Demografske lastnosti svetovancev se ne razlikujejo bistveno od demografskih lastnosti odrasle populacije v regiji (spol, starost, izobrazbena struktura, odstotek brezposelnosti ipd.)
	Vključenost ranljivih skupin prebivalstva Svetovalno središče zagotavlja ustrezno vključenost strank iz ranljivih skupin prebivalstva iz lokalnega okolja.
Svetovanci so zadovoljni s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve prispevale k rešitvi njihovega problema.	Zadovoljstvo svetovancev Večina svetovancev je zadovoljna s storitvami svetovalnega središča.
	Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema Večina svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je svetovalno središče pripomoglo k rešitvi njihovega problema.

8. PODROČJE: UČINKI	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče prispeva k povečani udeležbi odraslih v vseživljenjskem učenju, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti. Svetovalno središče prav tako prispeva k zaposljivosti in zmanjševanju socialne marginalizacije.	Povečana udeležba odraslih v vseživljenjskem učenju Svetovalna pomoč je odraslim pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno ali neformalno učenje.
	Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslim pomagala pri odpravi učnih težav. Svetovalna pomoč med izobraževanjem je odraslim pomagala pri uspešnem dokončanju izobraževanja.
	Zmanjšanje socialne izključenosti Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri socialnem vključevanju.
	Povečanje vključenosti na trg dela Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri zaposlovanju.
9. PODROČJE: VODENJE, UPRAVLJANJE, ORGANIZIRANOST	
STANDARDI	KAZALNIKI
Svetovalno središče je razvojno vpeto v lokalno, regionalno in nacionalno okolje.	Razvojna usmerjenost svetovalnega središča Svetovalno središče ima dolgoročni razvojni načrt. Svetovalno središče ima opredeljeno razvojno strategijo v povezavi z regionalnimi razvojnimi načrti.
Organizacija dela v svetovalnem središču je učinkovita in v podporo svetovalnemu procesu, njegovim rezultatom in učinkom.	Učinkovitost organizacije dela Struktura in organizacija dela v svetovalnem središču je učinkovita in podpira svetovalni proces.

9. PODROČJE: VODENJE, UPRAVLJANJE, ORGANIZIRANOST	
STANDARDI	KAZALNIKI
Organizacija dela v svetovalnem središču je učinkovita in v podporo svetovalnemu procesu, njegovim rezultatom in učinkom. (nadaljevanje)	Dolgoročni in letni delovni načrti Svetovalno središče ima dolgoročne in letne delovne načrte.
	Upravljanje denarja in drugih sredstev svetovalnega središča Svetovalno središče ima učinkovit nadzor nad porabo finančnih sredstev.
	Vloga in položaj osebja Vloge in položaj osebja v svetovalnem središču so opredeljene transparentno in organizirane učinkovito.



PRILOGA 19

PRIPOMOČEK ZA ANALIZO SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA IN PRIPRAVO VPRAŠANJ ZA KOLEGIALNO PRESOJO

SAMOEVALVACIJSKO POROČILO SVETOVALNEGA SREDIŠČA

Skupina kolegov presojevalcev:

VLOGE	IME, PRIIMEK, ORGANIZACIJA, MESTO, DRŽAVA
Koordinator	
Presojevalec 1	
Presojevalec 2	
Presojevalec 3	



Področje kakovosti št. ____: ____						
KAJ NAJ BO ANALIZIRANO: (Vpišemo standarde kakovosti, ki jih zajema področje)						
KAZALNIK	NATANČNEJŠI OPIS INDIKATORJA	ALI SVETOVALNO SREDIŠČE DOSEGA TA KAZALNIK?				VPRAŠANJA ZA KOLEGIALNO PRESOJO
		DA	DELOMA	NE	NI PODATKA	
1	(Vpišemo prvi kazalnik, ki se presoja v kolegični presoji.)	1.1	(Vpišemo opis kazalnika, kakor je zapisan v evropskem modelu za presojanje in razvijanje kakovosti svetovanja.)			Svetovalec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Svetovanec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Partner (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ...
2	(Vpišemo drugi kazalnik, ki se presoja v kolegični presoji.)	1.1	(Vpišemo opis kazalnika, kakor je zapisan v evropskem modelu za presojanje in razvijanje kakovosti svetovanja.)			Svetovalec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Svetovanec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Partner (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ...



POSLOJA PODROČJA KAKOVOSTI ŠT. ____: ____	
MOČNE TOČKE (Opredelimo stvari, ki jih je razvilo svetovalno središče in kažejo na dobro delo na tem področju.)	
PODROČJA ZA NADALJNI RAZVOJ (Zapišemo stvari, ki jih je treba izboljšati, zahtevajo razmislek ipd.)	



Področje kakovosti št. ____: ____						
KAJ NAJ BO ANALIZIRANO: (Vpišemo standarde kakovosti, ki jih zajema področje)						
	KAZALNIK	NATANČNEJŠI OPIS KAZALNIKA	ALI SVETOVALNO SREDIŠČE DOSEGA TA KAZALNIK?			VPRAŠANJA ZA KOLEGIALNO PRESOJO
			DA	DELOMA	NE	
3	(Vpišemo prvi kazalnik, ki se presoja v kolegijski presoji.)	1.1 (Vpišemo opis kazalnika, kakor je zapisan v evropskem modelu za presojanje in razvijanje kakovosti svetovanja.)				Svetovalec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Svetovanec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Partner (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ...
4	(Vpišemo drugi kazalnik, ki se presoja v kolegijski presoji.)	1.1 (Vpišemo opis kazalnika, kakor je zapisan v evropskem modelu za presojanje in razvijanje kakovosti svetovanja.)				Svetovalec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Svetovanec (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ... Partner (če je primerno): Vprašanje 1: Vprašanje 2: ...



POSOJA PODROČJA KAKOVOSTI ŠT. ____: ____	
MOČNE TOČKE (Opredelimo stvari, ki jih je razvilo svetovalno središče in kažejo na dobro delo na tem področju.)	
PODROČJA ZA NADALJNI RAZVOJ (Zapišemo stvari, ki jih je treba izboljšati, zahtevajo razmislek ipd.)	
SKUPNA OCENA KAKOVOSTI NA OPAZOVANIH PODROČJIH	
MOČNE TOČKE (Opredelimo stvari, ki jih je razvilo svetovalno središče in kažejo na dobro delo na tem področju.)	
PODROČJA ZA NADALJNI RAZVOJ (Zapišemo stvari, ki jih je treba izboljšati, zahtevajo razmislek ipd.)	

PRILOGA 20

PRIPOROČILA ZA USPOSABLJANJE ZA KOLEGIALNO PRESOJO

Priporočila izhajajo iz izkušenj, refleksije in priporočil, ki so bila oblikovana ob pilotni izvedbi kolegialne presoje v poklicnem in strokovnem izobraževanju odraslih v projektu EuroPeerGuid v devetih svetovalnih središčih iz treh evropskih držav: Finske, Portugalske in Slovenije.

Evropsko usposabljanje kolegov - presojevalcev

Če je mogoče, ponudite Evropsko usposabljanje kolegov - presojevalcev - to pomaga k skupnemu razumevanju kolegialne presoje, hkrati pa dobro vpliva na povezovanje in mreženje kolegov presojevalcev med različnimi državami.

Pomembno je, da izvedemo celoten program za evropsko usposabljanje kolegov - presojevalcev:

- ☐ če je potrebno, rezervirajte nekaj časa za usposabljanje koordinaterjev,
- ☐ planirajte dovolj časa za izpeljavo celotnega programa (3 do 4 dni), še posebej, če so udeleženci “začetniki”,
- ☐ omejite število udeležencev v skupini,
- ☐ predvidite ustrezen čas, če je potrebna mednarodna izmenjava mnenj o določenih temah,
- ☐ če je potrebno, predvidite dve verziji programa: celoten program, ki traja 3 do 4 dni in skrajšano verzijo (za tiste, ki že imajo nekaj znanja in izkušenj) v trajanju 2 dni.

Nacionalno usposabljanje kolegov - presojevalcev

Če je mogoče, naj bo zagotovljeno tudi nacionalno usposabljanje kolegov - presojevalcev. Vsebuje naj:

- ☐ predstavitev kolegialnega presojanja za “začetnike”,
- ☐ sprehod skozi proces kolegialnega presojanja “korak za korakom”,
- ☐ priprava kolegialne presoje, vključno z oblikovanjem vprašanj za intervjuje.

Priporočamo obravnavo praktičnih primerov iz prejšnjih kolegialnih presoj (študije primerov), če je le mogoče. Toda bodite pozorni, da ti primeri ne bi vplivali na kopiranje priprav in izvedbe načrtovanih kolegialnih presoj, saj mora biti vsaka pripravljena glede na njene posebne cilje in okoliščine, v katerih bo potekala.

Pripravljalno srečanje za mednarodne kolege - presojevalce

Predlagamo, da se za mednarodne kolege - presojevalce organizira pripravljalno srečanje, morebiti večer pred izvedbo kolegialne presoje ali kot posebno srečanje. Teh

priprav se lahko udeležijo tudi nacionalno kolegi presojevalci. Pripravljalno srečanje kolegom presojevalcem pomaga razumeti posebnosti svetovanja v posamezni državi in svetovalna središča, ki bodo presojana. Mednarodni kolegi presojevalci pa imajo na takem srečanju možnost, da razčistijo morebitna odprta vprašanja.

Vsebina pripravljalnega srečanja:

- ☐ predstavitev izobraževalnega sistema v državi in vloge svetovanja v njem,
- ☐ predstavitev organizacij za svetovanje v državi na splošno (institucionalni okvirji ipd.),
- ☐ predstavitev svetovalnih središč, ki bodo vključena v kolegialno presojo,
- ☐ vprašanja.

Usposabljanje usklajevalcev kolegialnih obiskov

Prav tako je pomembno, da zagotovimo usposabljanje usklajevalcev kolegialnih obiskov, praviloma na nacionalni ravni in tudi z obravnavo praktičnih primerov, kako pripraviti samoevalvacijsko poročilo.

Druga pripravljalna srečanja

Priporočamo organizacijo srečanja mednarodnih kolegov - presojevalcev, če je le mogoče (glej tudi zgoraj organizacijske rešitve za pripravljalno srečanje presojevalcev).

Usposabljanje kolegov presojevalcev in pripravljalna srečanja na splošno

Vključite praktične primere/naloge za pripravo presojevalcev na presojo samoevalvacijskega poročila ter jih usposobite za uporabo različnih obrazcev med in po kolegialnem obisku.

SEZNAM PARTNERJEV V PROJEKTU LEONARDO DA VINCI “EUROPEERGUID”

FINSKA

- KEUDA - Kolidž za poklicno izobraževanje in usposabljanje, Järvenpää, Finska <http://www.keuda.fi/>
- Työ- ja elinkeinoministeriö - Ministrstvo za zaposlovanje in gospodarstvo, Helsinki, Finska

<http://www.tem.fi/index.phtml>

FRANCIJA

- Centre Interinstitutionnel de Bilan de Competences Artois Ternois, Arras, Francija <http://www.cibcarras.org/aproposducibc.html>

PORTUGALSKA

- Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins - Center za poklicno usposabljanje za gospodarstvo (CECOA), Portugalska www.cecoa.pt
- Instituto do Emprego E Formacao Profissional - Inštitut za zaposlovanje in poklicno usposabljanje, Portugalska www.iefp.pt
- Fundação Alentejo www.fundacao-alentejo.pt

SLOVENIJA

- Andragoški center Slovenije (ACS), Ljubljana, Slovenija www.acs.si

