

UVAJANJE STANDARDA KAKOVOSTI ISO 9000 V IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

*Strategija konkurenčnosti na
Ljudski univerzi Žalec*

Na področju izobraževanja odraslih deluje in izvaja učenje, izobraževanje in usposabljanje paleta različnih organizacij, zavodov, javnih zavodov, zasebnih podjetij, društev in združenj, ki se izključno ukvarjajo s to dejavnostjo ali pa jo opravljajo v sklopu drugih dejavnosti oziroma poleg drugih dejavnosti. Kljub temu so vse te organizacije bistveno bolj odvisne od prodaje svojih izobraževalnih storitev na izobraževalnem trgu v primerjavi z organizacijami in šolami v okviru šolskega sistema vzgoje in izobraževanja otrok ter mladine: VVZ, osnovne šole, srednje šole, višje strokovne šole, visoke strokovne šole, akademije in fakultete. Seveda so te večinoma financirane iz javnih proračunskih sredstev.

KONKURENČNOST V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH V SLOVENIJI

V drugi polovici 90. let se je izredno povečalo število različnih izvajalskih organizacij na področju izobraževanja odraslih, ki ponujajo različne izobraževalne oblike na različnih področjih.¹ Tako sta postala izbira in vključevanje odraslih v izobraževanje in učenje zelo pestra, hkrati pa tudi zahtevnejša.

Organizacije za izobraževanje odraslih, med njimi tudi ljudske univerze kot javni zavodi za izobraževanje odraslih, ki večino prihodka pridobivajo na izobraževalnem trgu, se srečujejo z enakim problemom kot šolski sistem. Z upadanjem števila otrok, ki se vključujejo v sistem vzgoje in izobraževanja, upada tudi število odraslih, ki se vključujejo v izobraževanje in učenje.

STRATEGIJA KONKURENČNOSTI NA UPI – LJUDSKA UNIVERZA ŽALEC

Te objektivne vzroke sistematično spremljamo že od leta 1997 tudi pri nas na UPI – Ljudski univerzi Žalec. Kot strateške razvojne cilje zavoda smo si zastavili:

1. ohranitev prepoznavnosti in mesta zavoda v lokalnem ter regijskem prostoru,
2. ohranitev števila udeležencev, vpisanih v naše izobraževalne programe,
3. ohranitev različne programske ponudbe zavoda v obliki široke polivalentnosti.

Seveda smo pri načrtovanju strategije doseganja zastavljenih ciljev opredelili naslednje naloge:

1. zagotavljanje kakovostnih in celovitih sto-

ritev v vseh fazah andragoškega ciklusa na vseh ravneh;

2. ločevanje objektivnih in subjektivnih vplivov na proces izobraževanja v zvezi s kakovostjo; sprotno spremljanje skozi proces in sprotno ukrepanje pri preprečevanju in odpravljanju negativnih vplivov na izobraževalni proces;
3. postavitev preglednega in učinkovitega sistema vodenja in upravljanja na posameznih ravneh z jasno opredeljenimi nalogami in pristojnostmi.

Z našimi partnerji in naročniki v gospodarstvu smo razpravljali tudi o kakovosti storitev. Ocenili smo, da je integracija Slovenije v Evropsko unijo realna možnost, prav tako so tudi realnost liberalizacija gospodarstva, pretoka informacij, delovne sile in konkurence tujih izobraževalnih organizacij v Sloveniji. Nadaljevale se bodo tuje naložbe v slovensko gospodarstvo, nadaljevalo se bo lastninjenje, vse več podjetij bo imelo mešano lastniško strukturo in nastajali bodo večinski lastniški deleži tujega kapitala. Seveda moramo tudi mi računati na tujo konkurenco, mednarodno primerljivost naših programov, standardov znanja, mednarodno prepoznavnost urejenosti naše organizacije, vodenja in upravljanja. Tujci bodo priznavali standarde kakovosti, ki jih pozna Evropska unija.

Prav tako se pojavlja množica razpisov in oblik sofinanciranja s strani Evropske unije za projekte na različnih področjih učenja, izobraževanja in usposabljanja odraslih. Menim, da bo v prihodnosti tak način financiranja izobraževanja eden najpomembnejših finančnih virov. Seveda bomo morali izpolnjevati določene evropsko primerljive pogoje, standarde, če bomo želeli biti kakovostni in enakopravni partnerji v teh evropskih projektih. Vprašati pa se moramo: ali smo kakovosten, dobro urejen in voden ter evropsko primerljiv partner? Kaj lahko ponudimo kot enakopraven partner tujemu naročniku, sodelavcu,

partnerju? V čem je naša prepoznavnost in kakovost, ki ju bo partner iz tujine prepoznal in nam ju priznaval?

Tudi na Ljudski univerzi Žalec smo si zastavili enaka vprašanja. Skušali smo najti evropsko primerljive in sprejete standarde, po katerih bi bila naš zavod in proces izobraževanja mednarodno primerljiva.

VZROKI ZA UVAJANJE STANDARDA KAKOVOSTI ISO 9000

Odločili smo se za projekt uvajanja standarda kakovosti ISO 9000. Standard je nastal v Veliki Britaniji za potrebe organizacije vodenja in upravljanja procesa proizvodnje v industriji. Nato se je širil po Evropi, najprej v proizvodna podjetja. Seveda se je standard z leti spreminjal, dograjeval, postajal bolj univerzalen in sprejemljiv celo za negospodarstvo oziroma področje storitev. Tako je pridobilo v letu 1998 v državah Evropske unije certifikat kakovosti ISO 9000 kar 1.833 organizacij na področju izobraževanja.² Standard je prerasel ozke proizvodne oziroma industrijske okvire. S prilagoditvijo dejavnosti je postal uporaben tudi v storitvenih dejavnostih, na primer v izobraževanju odraslih.

Ugotovili smo, da smo tesno povezani z različnimi podjetji v lokalnem okolju, ki so že pridobila certifikat ISO 9001 ali ISO 9002 in ki tudi od svojih dobaviteljev pričakujejo, da bodo pridobili certifikat kakovosti iz skupine ISO 9000. Tako bodo vedeli, s kakšnimi partnerji sodelujejo, kako so ti organizirani, vodeni in upravljani, kako zagotavljajo in obvladujejo kakovost svojih storitev. Podjetja so tudi mednarodno, predvsem evropsko, primerljiva z vidika organiziranosti, vodenja, upravljanja in obvladovanja kakovosti svojih storitev.

Prav te prednosti glede primerljivosti smo

V letu 1998 je v EU pridobilo certifikat ISO 9000 kar 1.833 izobraževalnih organizacij.

imeli v mislih, ko smo načrtovali našo strategijo na področju kakovosti. Zavedamo se, da sodelovanje v mednarodnih projektih, razpisih Evropske unije na področju izobraževanja, pri iskanju partnerstev v zvezi z izobraževalnimi projekti doma in v tujini zahteva preglednost in transparentnost na področju organiziranosti, vodenja in upravljanja zavoda in celovitega obvladovanja ter zagotavljanja kakovosti na področju izobraževanja odraslih. Seveda smo se tudi sami poglobili in se izobraževali na tem področju. Za vodilo in uvod v poznavanje standardov nam je bila knjiga mag. Nika Vujoševića³ s temeljnimi informacijami o politiki kakovosti, namenu standardov kakovosti družine ISO 9000, razvrstitvi in specifičnosti posameznih standardov, predvsem standardov ISO 9001 ter ISO 9002, in seveda zgradbi posameznega sistema kakovosti.

Nato smo ustanovili tričlanski odbor za uvažanje kakovosti in se začeli izobraževati na petih dvodnevni delavnicah. S pomočjo svetovalca za kakovost smo se lotili izdelave poslovnika kakovosti kot temeljnega dokumenta zavoda na področju zagotavljanja in obvladovanja kakovosti.

Izredno je pomembno tudi nenehno in sprotno izobraževanje vseh zaposlenih v zvezi z uvajanjem sistema kakovosti in posameznikovimi odgovornostmi ter nalogami pri doseganju ciljev zagotavljanja in obvladovanja kakovosti v vseh fazah izobraževalnega sistema.

Temeljni pogoj za uspešno uvajanje sistema kakovosti sta vključenost in motiviranost vodstva zavoda in vseh zaposlenih. Prav tako pa sta zelo pomembni tudi informiranje in usposabljanje vseh zunanjih udeležencev v izobraževalnem procesu, kot so predavatelji, udeleženci in drugi partnerji (podjetja, organizacije). Zunanje udeležence je treba informirati o politiki kakovosti in usposabljati za njihovo vlogo v sistemu kakovosti in naloge za doseganje ter obvladovanje kakovosti. Za to so zelo primerni andragoški zbori, kratke predstavitve in kratke oblike usposabljanja, svetovalne ure, individualni pogovori, »razredne ure« ...

Gre torej za celovito obvladovanje sistema kakovosti.

Sistem kakovosti je treba hkrati z nastajanjem poslovnika kakovosti prilagajati že utečenemu sistemu organizacije in dela z dopolnitvami ter dograjevanjem v skladu s standardom. Ko je sistem uveden v prakso in ima zavod že nekaj konkretnih primerov izvedbe izobraževalnih oblik v skladu s sistemom kakovosti, presoja o sistemu kakovosti vodstvo, notranjo presojo pa opravijo notranji presojevalci (praviloma zaposleni v zavodu). Zavod je sedaj pripravljen na zunanjo presojo in certificiranje, ki ju opravijo nacionalne pooblaščenice certifikacijske organizacije. Po uspešni zunanji presoji pridobi zavod certifikat kakovosti po standardih ISO 9000.

Seveda pa s tem proces še ni končan. Zavod lahko zelo hitro izgubi certifikat, če sistema kakovosti ne vzdržuje in obvladuje v praksi. Vsakega pol leta so predvideni ciklični pregledi delovanja sistema kakovosti, ki jih opravi vodstvo, in notranje presoje ter enkrat na leto delna zunanja presoja posameznih področij obvladovanja sistema kakovosti. Vsake tri leta pa je zavod podvržen zunanji presoji celotnega sistema kakovosti.

PREGLED SISTEMA KAKOVOSTI Z VIDIKA POSLOVNIKA KAKOVOSTI

Sistem kakovosti zavoda je opredeljen v poslovniku kakovosti kot temeljnem dokumentu zavoda za zagotavljanje in obvladovanje sistema kakovosti v vseh fazah izobraževalnega procesa. Seveda v njem zavod ohrani svoje posebnosti, terminologijo, zapise, dokumente, organogram in način dela, ki ga vplete v posamezna poglavja poslovnika kakovosti in racionalno poveže ter dopolni z zahtevami standarda kakovosti iz serije ISO 9000. Pojme, ki so preneseni iz proizvodnih procesov, uporabi zavod v poslovniku le v uvodu pri predstavitvi in v kazalu poglavij, nato pa upo-



rablja svojo terminologijo, ki je razumljiva vsem udeležencem izobraževalnega procesa. Za zunanje presojevalce in strokovnjake, ki ne prihajajo iz izobraževalnega področja, pripravi poseben slovar pojmov.

Poslovník kakovosti ima 20 poglavij.

1. Uvod: vsebina, izdaja in spremembe poslovníka

V uvodu so opredeljeni namen ter področja uporabe poslovníka kakovosti, predstavljeni so zavod, strategija in njegove razvojne usmeritve, kadrovska sestava zavoda, plani, finančne usmeritve in vlaganja.

Prav se morajo v uvodu opredeliti izdaja poslovníka, sistem označevanja in njegova sestava. Sestavni del uvodnega poglavja so tudi opredelitev pojmov, ki jih uporablja zavod v poslovníku kakovosti in v sistemu kakovosti, in njihovi kratki opisi.

2. Poglavje 1: odgovornost vodstva

V tem poglavju je najprej navedena politika kakovosti, ki jo pripravi direktor in jo sprejmejo vsi delavci. Sledijo predstavitev organizacije v obliki organizacijske sheme in opredelitev odgovornosti ter pooblastila delavcev na vseh področjih, ki neposredno ali posredno vplivajo na kakovost izobraževalnega procesa. Rezultat teh opredelitev je matrika odgovornosti. V tem poglavju se opredelijo še viri zagotavljanja delovnih aktivnosti, odbor za kakovost, predstavnik vodstva za kakovost in pregled, ki ga opravi vodstvo.

3. Poglavje 2: sistem kakovosti

Najprej se opredelijo namen in področja uporabe, nato pa postopki sistema kakovosti in izvajanje. Dokumentiranje kakovosti in struktura dokumentov sistema kakovosti sta prikazana grafično s piramido kakovosti. Prav tako

so opredeljena dokazila o kakovosti in načrtovanje kakovosti. V okviru dokumentov sistema kakovosti se opredeli še letni delovni načrt kot eden najpomembnejših dokumentov za planiranje kakovosti v zavodu.

4. Poglavlje 3: pregled pogodb

V uvodu poglavja so predstavljeni namen, področja uporabe, pristojnosti ter odgovornosti in postopki izvajanja. Sledita diagram poteka obdelave ponudbe od razpisa izobraževalne oblike do pregleda in potrditve začetka izvajanja izobraževanja in diagram poteka obdelave naročil od vpisa do podpisa pogodb ter začetka izobraževanja. Predvidena sta tudi nastavitve dokumentacije in hranjenje pogodbenih dokumentacije.

Letni delovni načrt je najpomembnejši dokument za planiranje kakovosti.

5. Poglavlje 4: obvladovanje in načrtovanje razvoja

V tem poglavju so predvideni priprava, potek in uvajanje novih izobraževalnih programov v obliki razvoja. Ta točka je obvezna za certificiranje zavoda po standardu ISO 9001, ne pa nujna za zavode, ki se certificirajo po standardu ISO 9002.

6. Poglavlje 5: obvladovanje dokumentov in podatkov

Po uvodni opredelitvi namena, področja uporabe in odgovornosti ter pristojnosti se v tem poglavju obravnavata potrditev in izdaja dokumentov ter podatkov. Sestavni del poglavja je tabela dokumentov in obvladovanje teh dokumentov, način hranjenja, poslovanje z dokumentacijo in spremembe dokumentacije.

7. Poglavlje 6: nabava

Poglavje je namenjeno opisu postopkov in pristojnosti, s katerimi se izbirajo ustrezne

ustanove in predavatelji za izvajanje izobraževalnih programov. V njem so opredeljeni ocenjevanje izvajalcev storitev in izbira ter presoja predavateljev oziroma partnerjev. Poglavlje vključuje merila za razvrstitev predavateljev in partnerjev, matriko ocenjevanja in merila ocenjevanja.

8. Poglavlje 7: obvladovanje proizvodov, ki jih dobavi kupec

V tem poglavju sta zagotovljeni le skrb in odgovornost za otroke, mlajše od 18 let, če so izobraževalne oblike namenjene tej ciljni skupini. Opredeljena sta varstvo in nadzor nad mladoletnimi osebami od začetka do konca izobraževanja. S hišnim redom in pravili vedenja ter zadrževanja v prostorih zavoda je treba seznaniti učitelje, otroke in starše.

9. Poglavlje 8: prepoznavanje proizvodov in sledljivost

Tu so opisani postopki za označevanje posameznih programov in sledljivost, tako da lahko vedno ugotovimo, v kateri fazi je program. Opredelijo se tudi postopki označevanja in povratno zasledovanje ter navedejo dokumenti, ki omogočajo sledljivost programov s ključem za njihovo označevanje.

10. Poglavlje 9: obvladovanje procesa

To poglavje predstavlja postopke, s katerimi zavod zagotavlja izvajanje izobraževalnih programov in navaja pogoje za obvladljivost procesa. Nato se opredelijo celoten proces kontrole od začetka izobraževanja, vmesne kontrole, končne kontrole in po potrebi ustavitve izobraževalnega procesa. Poglavlje vključuje tudi diagram poteka obvladovanja procesa.

11. Poglavlje 10: kontrola in preizkušanje

V tem poglavju je opis postopkov, s katerimi

zavod zagotavlja kakovost izobraževalnega procesa. Izdela se diagram poteka preverjanja kakovosti na vhodu, opredeli vmesna kontrola in izdela diagram poteka končne kontrole.

12. Poglavje 11: obvladovanje kontrolne, merilne in procesne opreme

Namen tega poglavja je postaviti merila za kontrolo kakovosti izobraževalnih procesov in storitev. Za naše zavode so merila:

- obrazci in zapisi za predavatelje, ki so v 6. poglavju poslovnika kakovosti;
- zadovoljstvo udeležencev, opredeljeno v 19. poglavju poslovnika kakovosti;
- reklamacije, pritožbe, pohvale, obdelane v 19. poglavju poslovnika kakovosti;
- ocena (učnega) uspeha, ki se dobi z izdelavo diagrama (diapazona ustreznosti);
- merilni list (končna ocena programa).

13. Poglavje 12: status kontrole in preizkušanja

Poglavje navaja postopke za določitev statusa posameznega izobraževalnega programa v posamezni fazi izobraževalnega procesa. Tako ocenjevanje omogoča določitev začetnega, vmesnega in končnega stanja pri posameznem programu. Status je razviden iz dokumentacije posameznega programa. Predvidi se tudi postopek ocenjevanja in dodeljevanja statusa »ustrezno« ali »neustrezno«. Status se vpisuje v dnevnik izobraževanja.

14. Poglavje 13: obvladovanje neskladnih proizvodov

To poglavje opisuje postopke, ki preprečujejo nadaljevanje neskladnih izobraževalnih programov. S temi postopki zagotavlja zavod prepoznavanje, dokumentiranje, označevanje in korekcijo neustreznih programov. Opredeli se klasifikacija napak in odločanje o neustreznosti z dopustitvijo ter korekcijo, klasifi-

cirajo se napake glede na težo in ločijo nepomembne in pomembne napake.

15. Poglavje 14: korektivni in preventivni ukrepi

V tem poglavju so opisani postopki za odpravo vzrokov in preprečevanje ponavljanja napak in odstopanj, ki se ugotavljajo na osnovi analize odstopanj, reklamacij, neustreznih postopkov ali procesov in stroškov kakovosti. Opredelijo se korektivni in preventivni ukrepi, določijo se diagram poteka izvajanja korektivnih in preventivnih ukrepov ter nadzor in evidenca nad ukrepi.

16. Poglavje 15: ravnanje, skladiščenje, pakiranje zaščita in odprema

Za organizacije na področju izobraževanja odraslih to poglavje ne pride v poštev.

17. Poglavje 16: obvladovanje zapisov o kakovosti

Poglavje navaja ukrepe, s katerimi zavod zagotavlja, da imajo vsi zapisi in dokazila o kakovosti pravilno identifikacijo, da so pravilno izdelani, overjeni, zavarovani in shranjeni. Zapisi in dokazila o kakovosti so dokaz dosežene kakovosti tudi, kadar se storitev že izvaja, v zavodu pa so osnova tudi za korektivne in preventivne aktivnosti ter analize oziroma vrednotenje kakovosti. Opredelijo se tudi pristojnosti in odgovornosti. Sestavni del je tudi seznam zapisov, dostop do zapisov in njihovo hranjenje.

18. Poglavje 17: notranja presoja kakovosti

Opisani so postopki, s katerimi se ureja sistem neodvisne in sistematične notranje presoje kakovosti. Z notranjim presojanjem zavod ugotavlja, ali je sistem kakovosti skladen

Pri notranjem presojanju ugotavljamo, ali je sistem kakovosti skladen s standardi.

s standardi. Opredeli se tudi postopek izvajanja notranje presoje. Sestavni del poglavja pa je tudi matrika odgovornosti za izvajanje interne presoje.

19. Poglavje 18: izobraževanje in usposabljanje

Poglavje je namenjeno opisu postopkov, s katerimi se zagotavljata ustrezna izobrazba in dodatno usposabljanje zaposlenih. V izobraževanje je vključeno tudi področje zagotavljanja kakovosti. Opredelijo se pristojnosti in odgovornosti na tem področju, ugotavljanje potreb po izobraževanju zaposlenih in evidenca izobraževanja.

20. Poglavje 19: servisiranje

V poglavju so opisani postopki v okviru »servisiranja« udeležencev. Gre za reševanje pritožb in reklamacij in poprodajne aktivnosti kot dodatno spremljanje in informiranje o novostih in izobraževalni ponudbi. Sestavni del poglavja je tudi diagram poteka reklamacije udeleženca.

21. Poglavje 20: statistične metode

Opredelijo se uporabljene statistične metode za lažje vrednotenje rezultatov ugotavljanja izboljšanja sistema kakovosti in za preverjanje kakovosti procesa izobraževanja. Z njimi se ugotavljajo sposobnost, normativi, ustreznost in rezultati korektivnih ukrepov. Navedejo se uporabljene statistične metode in njihovo izvajanje.

PRIMERJAVA SISTEMA KAKOVOSTI ISO 9000 IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI V VZGOJI IN IZOBRAŽEVANJU

Teoretične podlage – za primerjavo služita dva temeljna dokumenta. Že v poglavju Pregled sistema kakovosti z vidika poslovnika kakovosti sem omenil osnovno literaturo za

poznavanje standardov kakovosti ISO 9000, to je knjiga Vodilo za standarde kakovosti ISO 9000 mag. Nika Vujoševića. Za analizo in primerjavo zagotavljanja kakovosti v sistemu vzgoje in izobraževanja sem uporabil delovno gradivo s posveta ravnateljev srednjih šol in dijaških domov v Portorožu od 29. 11. do 1. 12. 1999.⁴ Iz gradiva je razvidno, da je Evropska unija opredelila na področju zagotavljanja kakovosti v sistemu vzgoje in izobraževanja strategijo odprtega pristopa in da ne predpisuje modelov ali sistemov oziroma programskega poenotenja.

Evropska komisija je izdala poročilo z naslovom Ocenjevanje kakovosti v šolskem izobraževanju,⁵ v katerem je cilj Evrope zagotoviti predvsem kakovostno obvezno šolanje čim večjemu številu otrok, kakovostno poklicno in splošno izobraževanje ter vseživljenjske izobraževanje.

Opozoriti moramo, da se dokument nanaša le na sistem formalnega izobraževanja, predvsem mladine. Poudarek v delovnem gradivu je na šolski mladini in odrasla populacija je le dvakrat bežno omenjena. Poleg tega gradivo

Posebnosti izobraževanja odraslih, ki morajo biti vključene v sistem zagotavljanja in obvladovanja sistema kakovosti v organizacijah za izobraževanje odraslih, so:

- izreden poudarek na tržnem delovanju;
- velika heterogenost in specifičnost udeležencev izobraževanja odraslih;
- praviloma velika polivalentnost glede programske ponudbe;
- velik poudarek na partnerskih odnosih in povezavi z gospodarstvom;
- v nešolskem ter neformalnem učenju in izobraževanju odraslih se kakovost storitve večinoma vrednoti popolnoma drugače kot v rednem šolskem sistemu.

ne omenja celotnega spektra neformalnega učenja ter izobraževanja in seveda splošnega izobraževanja odraslih, pa tudi mladine. Menim, da je treba sistem kakovosti obravnavati celovito kot sistem učenja, vzgoje in izobraževanja, tako v sistemu vzgoje in izobraževanja za mladino kot v sistemu izobraževanja odraslih. Ali je to sploh mogoče? Menim, da je. Treba pa je upoštevati posebnosti obeh podsistemov. Sam se bom omejil le na posebnosti izobraževanja odraslih.

PRIMERJAVA MODELOV UVAJANJA KAKOVOSTI V SISTEM VZGOJE IN IZOBRAŽEVANJA

Seveda so splošni cilji modelov uvajanja in zagotavljanja kakovostne izobraževalne storitve enaki:

1. ohranitev kakovostnih področij, ki so visoko na lestvici mednarodnih standardov;
2. dvig kakovosti na področjih, na katerih smo »šibki« oziroma slabši v primerjavi z drugimi oziroma konkurenco.

Tudi temeljna vprašanja zagotavljanja so pri obeh modelih enaka. Pri tem mislim predvsem na temeljna vprašanja, ki si jih moramo postaviti, ko govorimo o kakovosti:

- kaj je zagotavljanje kakovosti,
- kaj želimo z njim doseči,
- kdo smo in koliko zares veljamo,
- kaj moramo narediti, da bomo ostali dobri tam, kjer smo dobri, in kaj moramo storiti, da bomo boljši tam, kjer smo »šibki«?

Seveda temelji predlog uvajanja sistema kakovosti za sistem vzgoje in izobraževanja predvsem na samoevalvaciji kot osnovni metodi zagotavljanja kakovosti vzgoje ter izobraževanja v šoli in razredu. Gradivo navaja šest temeljnih področij, kjer naj bi se uvajal in zagotavljal sistem kakovosti:

1. doseganje ciljev kurikuluma,
2. pouk,

3. učenec, dijak oziroma vajenec,
4. učitelj,
5. šola in starši,
6. vodenje.

V gradivu so podrobno obdelana področja in podpodročja spremljanja, ocenjevanja in zagotavljanja kakovosti, pri čemer naj bi bile temeljne metode samoevalvacija, analiza in interpretacija. V zvezi s tem gradivo navaja smiselno uporabo primerjalnih podatkov in pomen strokovne poštenosti. Kategorija strokovne poštenosti se mi zdi seveda relativna, zato bi raje uporabil kategoriji objektivnost in sistem objektivne primerljivosti.

Vseh šest področij je pomembnih tudi za izobraževanje odraslih. S tem da so starši za odrasle udeležence manj pomembni, za organizacije na področju izobraževanja odraslih pa so pomembnejši zunanji partnerji v procesu učenja in izobraževanja: lokalna skupnost, podjetja, organizacije, šole, društva, združenja, organizacije, neformalne skupine itd.

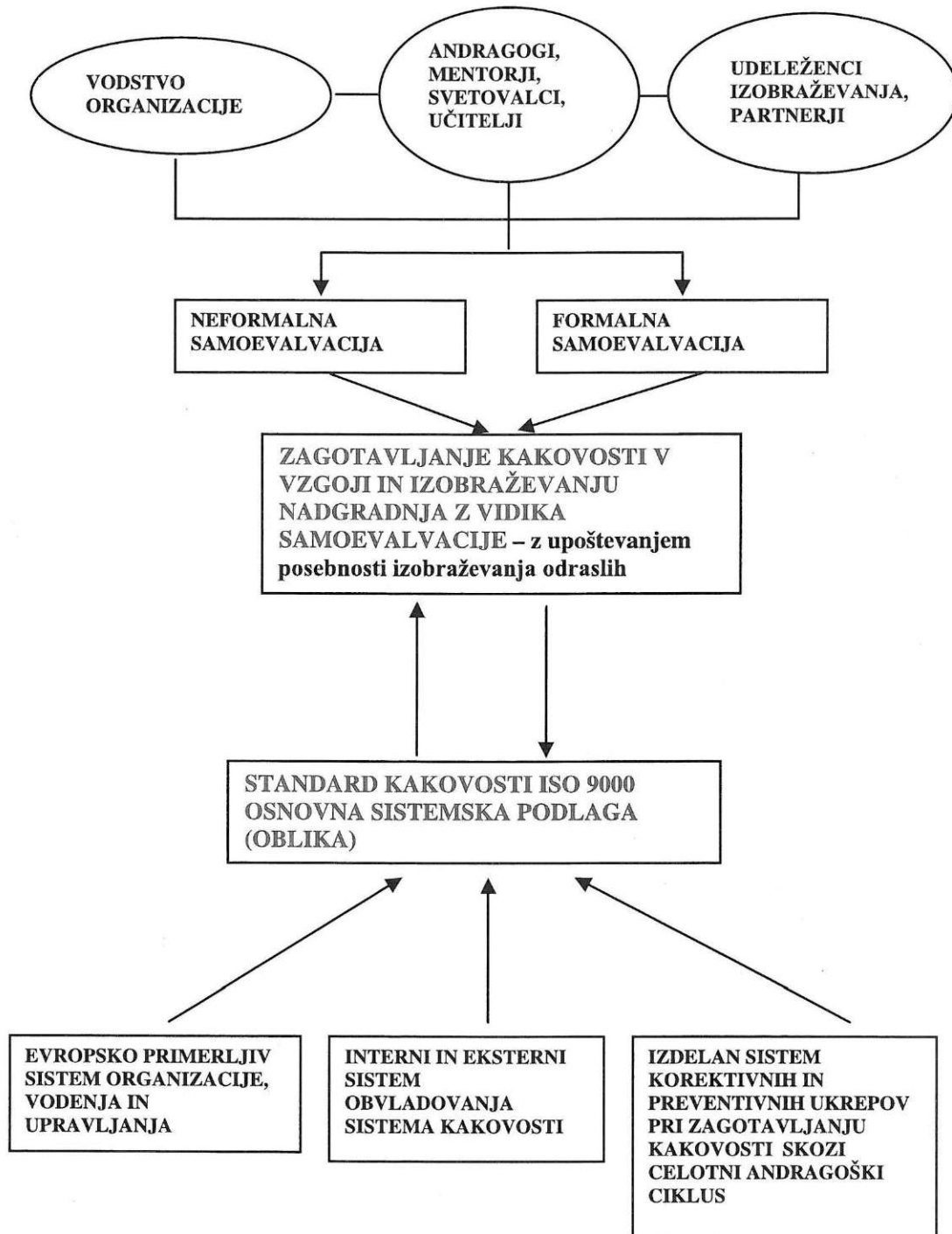
Tudi sistem preverjanja in ocenjevanja znanja ter usposobljenosti je pri odraslih udeležencih zelo heterogen in specifičen glede na izobraževalno obliko. Ne more biti namreč vezan le na šolsko preverjanje in ocenjevanje.

POSKUS ZDRUŽEVANJA MODELOV UVAJANJA KAKOVOSTI V SISTEM VZGOJE IN IZOBRAŽEVANJA

Če primerjam in ocenjujem oba ponujena modela uvajanja in zagotavljanja kakovosti na področju izobraževanja odraslih, ugotavljam, da je model ekspertne skupine, ki je pripravila delovno gradivo za posvet šolskih ravnateljev glede uvajanja kakovosti v slovenske šole, temeljit poskus samoevalvacije, sprotnega

Osnovna metoda zagotavljanja kakovosti v izobraževanju odraslih je samoevalvacija.

Povezanost sistema kakovosti ISO 9000 in sistema zagotavljanja kakovosti v vzgoji ter izobraževanju



preverjanja ukrepanja za izboljšanje dela v izobraževalnem procesu, vendar pogrešam vpetost tega sistema v infrastrukturni model celovitega sistema kakovosti določenega zavoda, ki omogoča tudi eksterno preverjanje in primerljivost. Tak sistem mora temeljiti na kakovostnem modelu in sistemu vodenja ter upravljanja zavoda. Menim, da bi se lahko oba modela združevala in dopolnjevala. Prepričan sem, da je standard kakovosti ISO 9000 »hardverska« podlaga za uvajanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju kot njegova nadgradnja s kombinacijo »softvera«, seveda z upoštevanjem vseh posebnosti izobraževanja odraslih.

Oblike samoevalvacije na vseh šestih temeljnih področjih, ki sem jih naštel v prispevku, lahko vgradimo v vsa poglavja sistema kakovosti ISO 9000, ki govorijo o obvladovanju procesa izobraževanja, korektivnih ter preventivnih ukrepov, evidentiranju, reševanju odmikov od standardov in sistema kakovosti.

LITERATURA

Izobraževanje odraslih v Sloveniji; Izvajalci in programi 1999/2000, ACS Slovenije, Ljubljana 1999.

Kakovost – posebna priloga, 2000, Gospodarski vestnik, št. 15, str. 43.

Skupina avtorjev (1999). Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju, Ministrstvo za šolstvo in šport, Center za poklicno izobraževanje, Zavod za šolstvo RS, Šola za ravnatelje (delovno gradivo) za posvet v Portorožu od 29. 11. do 1. 12. 1999. Ljubljana.

Vujoševič, N. (1996). Vodilo za standarde kakovosti ISO 9000. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

¹ Vir: *Izobraževanje odraslih v Sloveniji; Izvajalci in programi 1999/2000, ACS Slovenije, Ljubljana, 1999.*

² Vir: *Gospodarski vestnik, št. 15, april 2000; posebna priloga Kakovost (str. 43).*

³ Vir: *N. Vujoševič, Vodilo za standarde kakovosti ISO 9000, Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1996.*

⁴ Vir: *Ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v vzgoji in izobraževanju, več avtorjev, Zavod za šolstvo RS, Šola za ravnatelje in Center za poklicno izobraževanje, MŠŠ, Ljubljana, 1999.*

⁵ Isti vir: str. 6.