



Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO)

Različica 1

Junij, 2015

Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (VKO)

Različica 1

Junij, 2015

AVTORJI:

Nevenka Bandelj, Staša Bučar Markič, Barbara Gogala, Tomaž Lasič, Saša Niklanovič, Antonija Pezdirc Tandler, Alja Rupar, Mirjana Savič, Milenka Simšič, Željka Toličič Drobež, Mag. Dorotea Verša Paić,

JEZIKOVNI PREGLED: Anja Miklavčič

OBLIKOVANJE: Robert Turk

IZDAL: Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje

ZA IZDAJATELJA: Mavricija Batič

TISK: XX

NAKLADA: 1000 izvodov

Ljubljana, 2015

Publikacija je nastala ob finančni podpori EU v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, 5.2 prednostne usmeritve Reforma institucij na trgu dela.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

XX

Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije (avtorji: Nevenka Bandelj et al.) – Ljubljana : Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje, 2015

ISBN XX

1. Bandelj, Nevenka, XX-

XX

Kazalo vsebine

PREDGOVOR	5
UVOD	7
Zakaj govoriti o kakovosti v karierni orientaciji	7
Namen Medresorskih smernic	7
IZHODIŠČA ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI	8
Opredelitev dejavnosti VKO	8
Vizija vseživljenjske karijerne orientacije	8
Kakovost VKO v evropskih zakonih in dokumentih	9
Kakovost VKO v slovenskih zakonih in dokumentih	10
Organiziranost vseživljenjske karijerne orientacije v Sloveniji	11
Upoštevanje skupnih značilnosti sistemov za zagotavljanje kakovosti VKO v EU	11
Komu so smernice namenjene	12
Status dokumenta	14
STORITVE KARIERNE ORIENTACIJE	15
MEDRESORSKE SMERNICE ZA VKO	17
Smernica 1: Zagotoviti ustrezno umestitev VKO v zakonodaji in ustreznih politikah	19
Smernica 2: Prepoznati VKO kot proces znotraj organizacije	19
Smernica 3: Zagotoviti partnerski pristop pri zagotavljanju kakovosti VKO	19
Smernica 4: Določiti načine izvajanja Medresorskih smernic v praksi	19
Smernica 5: Integracija Smernic kakovosti VKO z obstoječimi sistemi zagotavljanja kakovosti	20
Smernica 6: Zagotoviti strokovno usposabljanje svetovalcev in drugega osebja, ki izvaja VKO	20
Smernica 7: Upoštevanje etičnih standardov VKO	21
Smernica 8: Zagotoviti ustrezne vire in pogoje za kvalitetno izvajanje storitev VKO	21
Smernica 9: Zagotoviti ustrezne storitve VKO za posamezne ciljne skupine	22
Smernica 10: Zagotoviti ustrezne storitev VKO za potrebe posameznika	22
Smernica 11: Dostopnost storitev VKO	23
Smernica 12: Večja usposobljenost posameznika za vodenje kariere	24
Smernica 13: Ugotavljanje učinkov VKO	24
Smernica 14: Fleksibilnost sistemov za zagotavljanje kakovosti VKO	25
Smernica 15: Zasledovati minimalno administrativno obremenitev izvajalca VKO	26
LITERATURA	27
Priloga 1: POJASNILO K STORITAM VKO	29
Priloga 2: MODEL KAKOVOSTI VKO	30

PREDGOVOR

Osnutek Medresorskih smernic kakovosti vseživljenjske karierne orientacije je nastal v projektu »Nacionalna koordinacijska točka za vseživljenjsko karierno orientacijo« na Zavodu RS za zaposlovanje, v sestavi:

Nevenka Bandelj, Območna služba Koper
Staša Bučar Markič, Centralna služba
Barbara Gogala, Centralna služba
Tomaž Lasič, Območna služba Ptuj
Saša Niklanovič, Karierno svetovanje, zunanji sodelavec
Antonija Pezdirc Tandler, Centralna služba
Alja Rupar, Centralna služba
Mirjana Savič, Območna služba Ljubljana
Milenska Simšič, Območna služba Koper
Željka Toličič Drobež, Območna služba Ljubljana
Mag. Dorotea Verša Paić, Centralna služba

Medresorske smernice kakovosti vseživljenjske karierne orientacije je sprejela Strokovna skupina za vseživljenjsko karierno orientacijo v sestavi:

Dr. Tatjana Ažman, Šola za ravnatelje
Staša Bučar Markič, Zavod RS za zaposlovanje
Maja Dizdarević, Univerza v Ljubljani
Mateja Gornik Mrvar, Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport
Gorazd Jenko, Služba Vlade RS za razvoj in evropsko kohezijsko politiko
Irena Kuntarič Hribar, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
Mag. Miha Lovšin, Center RS za poklicno izobraževanje
Saša Niklanovič, Društvo za karierno orientacijo Slovenije
Meta Podnebšek, Javni sklad RS za razvoj kadrov in štipendije
Robert Rajšter, Zavod RS za zaposlovanje
Dr. Brigita Rupar, Zavod RS za šolstvo
Marlen Skarlovnik, Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
Mag. Tanja Vilič Klenovšek, Andragoški center Slovenije

Kratice

ACS – Andragoški center Slovenije

CEDEFOP – European Center for the Development of Vocational Training

CSD – Center za socialno delo

ELGPN – European Lifelong Guidance Policy Network

EU – Evropska unija

ISIO – Informativno svetovalno središče v izobraževanju odraslih

IZO – Izobraževanje

KS – Karierno središče

MDDSZ – Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti

MGRT – Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo

MISS – Mladinsko informativno svetovalno središče

MIZŠ – Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport

OECD – Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj

NVO – Nevladna organizacija

Sklad za razvoj ČVŠ – Sklad za razvoj človeških virov in štipendije

VKO – Vseživljenjska karierna orientacija

ZAP – Zaposlovanje

ZRSZ – Zavod RS za zaposlovanje

UVOD

Zakaj govoriti o kakovosti v karierni orientaciji

Namen storitev karierne orientacije je pomoč ljudem vseh starosti na njihovi poti v izobraževanju in delu. Okoliščine, v katerih živimo, se zelo hitro spreminjajo, zato se posameznik zelo težko znajde v vedno novih razmerah, ki jih slabo pozna in pogosto ne ve, kako bi se jim prilagodil ali jih celo vnaprej predvidel. Enako velja tudi za dejavnost vseživljenjske karierne orientacije (VKO) in službe, ki izvajajo karierno orientacijo, ter svetovalce. Strokovnjaki že dolgo opozarjajo, da bi se morale službe VKO hitreje razvijati, kar pa se ne nanaša le na prilagajanje družbenim spremembam, ampak tudi na večjo proaktivno vlogo. Pred dobrimi desetimi leti se je evropska politika začela intenzivneje ukvarjati s karierno orientacijo, saj je v tej dejavnosti videla mehanizem, ki lahko precej pripomore k razvoju človeških virov. VKO je danes v evropski politiki prepoznana kot eden od mehanizmov, ki prispeva k uresničevanju strateških ciljev progama Evropa 2020.

Namen Medresorskih smernic

Glavni namen Medresorskih smernic za karierno orientacijo je:

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

Vizija karierne orientacije v Sloveniji (v nadaljevanju na strani 4) določa, kakšno karierno orientacijo si želimo, z uporabo smernic pa bomo vizijo hitreje dosegli.

Medresorske smernice za karierno orientacijo so namenjene vsem institucijam in posameznikom, ki sodelujejo pri izvajanju VKO v Sloveniji:

- odločevalci;
- pomembne nacionalne institucije;
- organizacije, ki izvajajo karierno orientacijo;
- praktiki, ki izvajajo VKO.
-

Več o izvajalcih VKO in uporabi smernic pri njihovem delu je opisano na strani 11 v Organiziranosti VKO v Sloveniji.

IZHODIŠČA ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Opredelitev dejavnosti VKO

V Smernicah uporabljamo termin vseživljenjska karierna orientacija v skladu s slovarjem Evropske mreže za politiko karijerne orientacije (*ELGPN Glossary*, 2012). Slovar povzema definicijo VKO, ki je bila na ravni EU sprejeta in potrjena leta 2004 (*Draft resolution of the Council*, 2004). Definicija se glasi:

»Orientacija se v kontekstu vseživljenjskega učenja nanaša na vrsto aktivnosti, ki državljanom v vseh starostnih obdobjih in na katerikoli točki njihovega življenja omogočajo identifikacijo njihovih sposobnosti, kompetenc in interesov za sprejemanje pomembnih odločitev na področju izobraževanja, usposabljanja in izbire poklica. Poleg tega jim omogoča vodenje svojih življenjskih poti v učenju, delu in drugih okoljih, v katerih se teh kompetenc in sposobnosti naučijo in/ali jih uporabljajo.«

V nadaljevanju resolucije so navedeni primeri služb in storitev, na katere se izraz nanaša:

»Informiranje, dajanje nasvetov (angl. advising), svetovanje (angl. counselling), ocenjevanje kompetenc, mentorstvo, zastopanje in učenje veščin odločanja ter veščin vodenja kariere. Da bi se izognili dvomnosti uporabe pojma (za katerega se v državah članicah uporabljajo različni termini, ki opisujejo aktivnosti, ki vključujejo izobraževalno, poklicno in karierno orientacijo, službe za orientacijo in svetovanje itd.), se pojem »orientacija« v tem tekstu nanaša na posamezne naštetе pojme ali pa na vse njih. Države članice naj pojem interpretirajo tako, da se nanaša na ustrezne storitve v njihovi lastni državi.«

Vizija vseživljenjske karijerne orientacije

Pojmovanje kakovosti je večinoma odvisno od vizije neke dejavnosti in njenega koncepta, to je od odgovora na vprašanja, kaj je cilj dejavnosti in na kakšne načine ga dosegamo. Tradicionalni koncept karijerne orientacije je informirati uporabnika ter mu svetovati pri izbiri izobraževanja in poklica. V sodobnih strokovnih konceptih je cilj tudi »razviti kompetenco načrtovanja in vodenja kariere, ki predstavlja pridobivanje znanja, razvijanje različnih spretnosti in izkušenj ter odnosa do načrtovanja kariere. [...] Temeljni namen usposabljanja odraslih za kompetenco načrtovanje in vodenje kariere je, usposobiti jih za načrtovanje kariere do te mere, da se bodo v skladu s svojimi potrebami znali in zmogli vse življenje uspešno izobraževati in delati. Cilj je razvita zmožnost načrtovanja kariere, ki posamezniku omogoča dejavno opraviti vse tri vloge: družinsko/partnersko, poklicno in državljansko (Ugotavljanje, vrednotenje in razvijanje kompetence načrtovanje kariere, 2012)«. Tudi na teh konceptih so narejene medresorske smernice kakovosti VKO.

Predlog vizije VKO v Sloveniji je opredeljen na treh ravneh:

Na **ravni posameznika** je vizija VKO pomagati posamezniku, da razvije kompetence vodenja kariere, ki mu pomagajo pri:

- izbiri izobraževalnih in poklicnih poti v celotnem obdobju aktivnega življenja,
- uspešnem in pravočasnem koncu izobraževanja ter prehodu v zaposlitev,
- doseganju uspeha in zadovoljstva v delu in osebnem življenju.
-

Na **ravni stroke** je vizija VKO zagotoviti:

- visoko strokovno raven storitev,
- upoštevanje sodobnih strokovnih konceptov VKO,
- razvoj stroke in metod dela, ki so usmerjene na potrebe posameznika in družbe.

Na ravni **širše družbe in politik** je vizija VKO, da:

- so storitve VKO zagotovljene vsem, ne glede na starost (vseživljenjska VKO);
- ima precejšen vpliv na uresničevanje ciljev politik na področju izobraževanja, zaposlovanja, socialne vključenosti in gospodarstva;
- spodbuja sodelovanje med deležniki in resorji.

Kakovost VKO v evropskih zakonih in dokumentih

Evropska komisija je na podlagi ugotovitev študije, ki sta jih v obdobju od 2002 do 2005 izvedla Evropska komisija in OECD, uvedla vrsto ukrepov, s katerimi želi spodbuditi vlade držav članic, da bi pospešile razvoj VKO v svojih državah ter tako prispevale k večji kakovosti in učinkovitosti služb VKO:

- Sprejeti sta bili dve evropski resoluciji o karierni orientaciji. Prva, leta 2004, je pozivala h krepitvi sistemov in politik (*Council of the European Union, 2004*), druga, leta 2008 (*Council of the European Union, 2008*), pa k boljši vključenosti VKO v sistem vseživljenjskega učenja.
- Pri Evropski komisiji je bila oblikovana Strokovna skupina za VKO, ki je oblikovala prvi dokument na ravni EU, ki je definiral skupne točke kakovosti VKO (*CEDEFOP, 2005*). Dokument imamo tudi v slovenskem prevodu.
- Leta 2007 je bila ustanovljena Evropska mreža za politiko karijerne orientacije (*European Lifelong Guidance Policy Network – ELGPN*, dostopno na: <https://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn>), ki deluje še danes. Gre za mrežo odločevalcev na področju VKO v državah članicah, v kateri od vsega začetka sodeluje tudi Slovenija. Mrežo financira Evropska komisija s programom Vseživljenjsko učenje.
- Na področju zagotavljanja kakovosti VKO je mreža oblikovala Okvir za zagotavljanje kakovosti in zbiranja podatkov (*Quality-assurance and Evidence-based Framework*), ki je objavljen v slovenskem prevodu v priročniku *Razvoj politike za vseživljenjsko karierno orientacijo: evropski nabor orodij* (ELGPN, 2012a).

Kakovost VKO v slovenskih zakonih in dokumentih

Na pomen zagotavljanja kakovosti v karierni orientaciji oziroma svetovalnem delu opozarjajo tudi nekateri domači dokumenti na ravni politik in konceptov.

Programske smernice: v njih je opredeljeno svetovalno delo v šolah, ki zajema tudi poklicno/karierno orientacijo, ki jo zagotavljajo šolske svetovalne službe v osnovni šoli (Programske smernice. Svetovalna služba v osnovni šoli, 2008) in srednjih (Programske smernice. Svetovalna služba v gimnazijah, nižjih in srednjih šolah ter strokovnih šolah in dijaških domovih, 2008). Namen teh smernic je med drugim povečati kakovost in učinkovitost dela svetovalnih služb. Smernice so pisane na način, ki definira minimalni standard storitev (vrsto storitev, deloma pa tudi obseg), ki naj bi jih šolska svetovalna služba zagotovila vsakemu učencu. V osnovni šoli so to dostop do ustreznih informacij, vsaj dve uri predavanj iz poklicne vzgoje, izvedba ankete o izobraževalnih in poklicnih namerah učencev, vsaj en svetovalni razgovor pred koncem osnovne šole in drugo.

Zakon o urejanju trga dela (ZUTD), 2010: Na področju zaposlovanja ima pomembno vlogo pri zagotavljanju kakovosti VKO zakon, ki med drugim jasno definira tradicionalne in sodobne storitve/metode VKO, kot so:

- informiranje o trgu dela,
- samostojno vodenje kariere,
- osnovno karierno svetovanje,
- poglobljeno karierno svetovanje,
- učenje veščin vodenja kariere.

Zakon posebej opredeljuje nekatere elemente kakovosti (na primer usposobljenost svetovalcev, ki izvajajo VKO). Storitve VKO lahko v skladu s tem zakonom opravljajo tudi drugi izvajalci (to je ne le Zavod RS za zaposlovanje), ki morajo pri izvajanju teh storitev poleg ZUTD upoštevati še ustrezen pravilnik (Pravilnik o standardih in normativih za izvajanje storitev za trg dela in metodologiji za oblikovanje cen teh storitev, 2011). Ta pravilnik definira tudi nekatere elemente kakovost VKO, kot so:

- prostorski,
- tehnični in
- kadrovske pogoji.

Strategija vseživljenjskega učenja v Sloveniji (2007): pomen kakovosti v svetovalnem delu in karierni orientaciji je izpostavljen tudi v strategiji VŽU. Strategija poudarja, da je treba zagotoviti ustrezne standarde kakovosti za vsa področja svetovalnega dela. Navaja nekatere elemente kakovosti, kot so dostopnost, jasnost, točnost in ustreznost informiranja. Te standarde je pozneje razvil Andragoški Center Slovenije (Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, 2009) in vpeljal v prakso v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

Organiziranost vseživljenjske karijerne orientacije v Sloveniji

VKO je danes definirana precej široko, kar pomeni, da jo izvajajo v številnih organizacijah na področju izobraževanja in zaposlovanja. Čeprav se v Sloveniji že nekaj časa zavedamo, da VKO ni enostavna vsota vseh tovrstnih dejavnosti v različnih resorjih in da naj bi bila celovit sistem, do zdaj tega sistema nismo obravnavali kot celoto. Ker je to pri zagotavljanju kakovosti pomembno, predstavljamo organiziranost VKO v Sloveniji (Slika 1). Prikaz upošteva, da VKO deluje v kontekstu družbenih dejavnikov, kot so potrebe trga dela, politike izobraževanja, zaposlovanja, socialne vključenosti in gospodarskega razvoja (na sliki 1 so navedeni v rumenem polju) ter potreb posameznika (sivo polje).

Slika upošteva tri ravni VKO, na katere se smernice nanašajo:

- raven politik/ministrstev,
- raven ustreznih nacionalnih ustanov,
- raven izvajalskih organizacij, ki vključuje tudi svetovalce in drugo osebje, ki izvajajo storitve VKO.

Izraz »vseživljenjska karierna orientacija« pomeni, da morajo biti ustrezne storitve VKO dostopne ciljnim skupinam vseh starosti. To se enako nanaša tudi na ciljne skupine, ki niso v sistemih izobraževanja in zaposlovanja. VKO v Sloveniji ima pomanjkljivosti prav na področju zagotavljanja storitev nekaterim ciljnim skupinam, ki so zunaj sistemov izobraževanja in zaposlovanja (na primer mladi, ki predčasno zapustijo izobraževanje).

Upoštevanje skupnih značilnosti sistemov za zagotavljanje kakovosti VKO v EU

Model vseživljenjske karijerne orientacije upošteva skupne značilnosti sistemov VKO v državah članicah EU. Te značilnosti so opredeljene v priročniku *Izboljšanje politik in sistemov vseživljenjske karijerne orientacije* (CEDEFOP, 2005). Navajamo kratek povzetek teh:

- Osredotočenost na državljane: Dostop do storitev VKO je zagotovljen vsem državljanom, ki morajo imeti možnost, da se naučijo prepoznati svoje formalno in neformalno pridobljene kompetence ter racionalnega odločanja o vprašanih svoje kariere. Pravice državljanov o storitvah VKO so jasno določene. Storitve VKO se nenehno izboljšujejo, uporabniki pa imajo v tem procesu pomembno vlogo.
- Politika VKO je integrirana v politike izobraževanja, usposabljanja, zaposlovanja, socialnega vključevanja, razvoja človeških virov in podobno. Prav tako naj bo tudi medsektorsko koordinirana, pri njenem oblikovanju pa naj sodelujejo tudi interesne skupine, kot so izvajalci, starši, mladina in drugi.
- Zagotoviti ustrezne storitve VKO za ranljive skupine.

Programe in sistem VKO je treba občasno pregledati in oceniti ter se pri tem nasloniti na podatke, pridobljene s spremljanjem in z raziskavami. Sistem VKO je hkrati odprt tudi za mednarodno sodelovanje.

Komu so smernice namenjene

V skladu s sliko 1 so Smernice namenjene vsem institucijam in posameznikom, ki sodelujejo pri načrtovanju, financiranju, razvoju in izvajanju storitev VKO v Sloveniji:

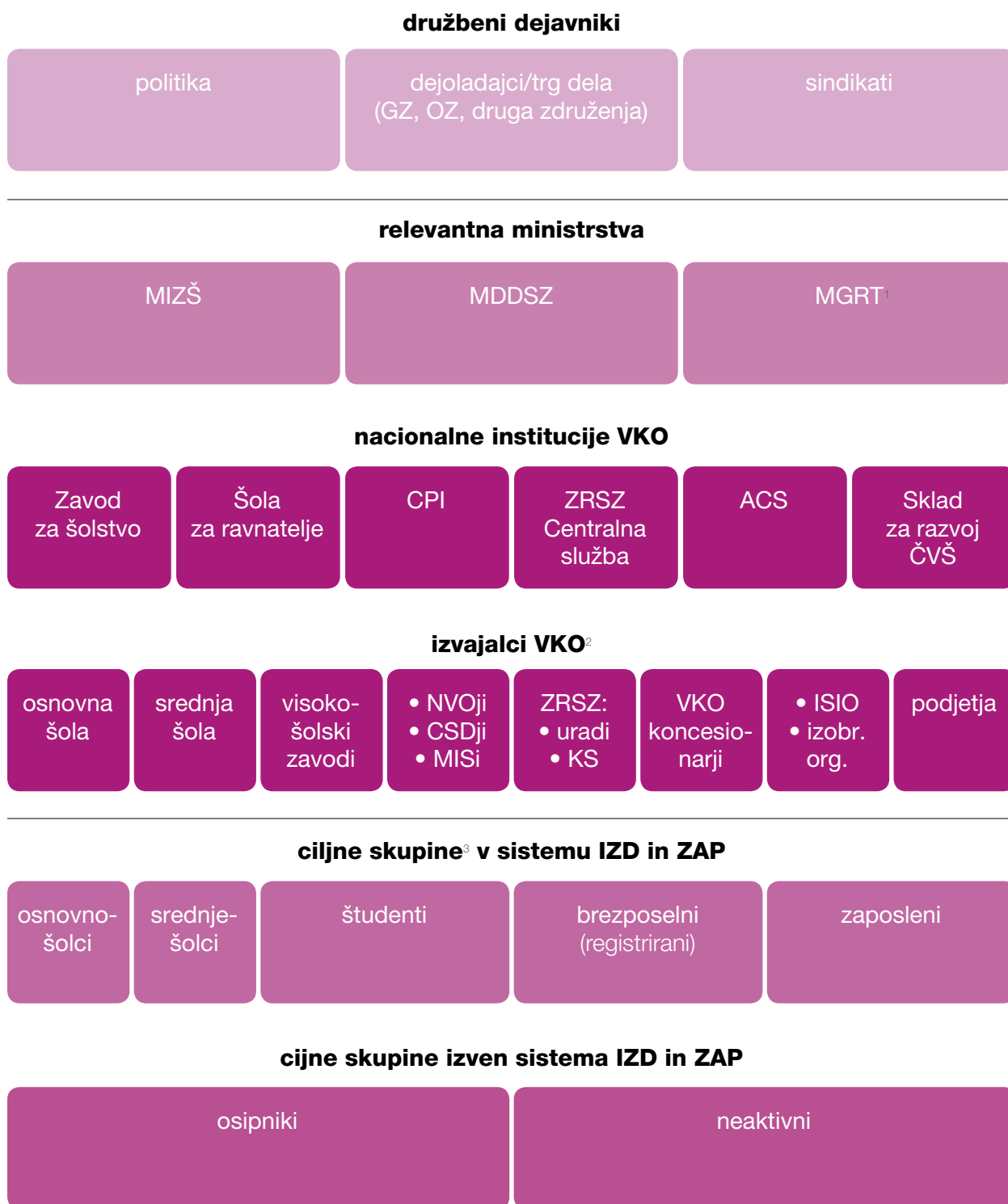
- **Odločevalci VKO:** Na nacionalni ravni so to v glavnem ministrstva za področje izobraževanja, dela in gospodarstva. Bolj bi bilo treba upoštevati tudi odločevalce na regijski in lokalni ravni.
- **Pomembne nacionalne institucije:** Smernice so namenjene nacionalnim institucijam, ki imajo na svojih področjih pomembno vlogo na področju razvoja dejavnosti, usposabljanja praktikov, koordiniranja dejavnosti svetovalnih služb, zagotavljanja kakovosti in podobno. Te institucije so Zavod RS za šolstvo, Center RS za poklicno izobraževanje, Andragoški center RS, Šola za ravnatelje, Zavod RS za zaposlovanje (Centralna služba), Javni sklad za razvoj kadrov in štipendiranje ter druge. Vsaka od teh ima specifično vlogo, kar zadeva VKO, pa je njihova vloga do neke mere podobna: razvoj strokovnih konceptov, koordinacija izvajalcev (ne v vseh primerih), organiziranje ali in izvajanje usposabljanja za svetovalce, izdelava strokovnih podlag, sodelovanje v razvojnih projektih, koordinacija z drugimi partnerji in drugo. Čeprav formalno te institucije nimajo vloge odločevalcev, so pomembni partnerji v sistemu VKO, saj s svojimi dejavnostmi posredno vplivajo na politiko posameznih resorjev.
- **Organizacije, ki izvajajo karierno orientacijo:** To so šole (šolske svetovalne službe, učitelji, ravnatelji), univerze in njihovi karierni centri, izobraževalni centri in središča, ZRSZ (uradi in Karierna središča) in druge. V skladu z evropsko definicijo VKO tu upoštevamo tudi podjetja in druge organizacije, ki izvajajo storitve razvoja kadrov za zaposlene.
- **Praktiki, ki izvajajo VKO:** Za praktike, to je svetovalce in drugo osebje, ki izvaja karierno orientacijo, je pomembno, da poznajo Smernice za zagotavljanje kakovosti VKO in konkretno zagotavljanje kakovosti v svoji organizaciji ter da vse to uporabljajo pri svojem delu.

Večina medresorskih smernic za zagotavljanje kakovosti VKO, ki so predstavljene v naslednjem poglavju, je večplastnih, kar pomeni, da se nanašajo na več ravni: odločevalcev, ustreznih nacionalnih ustanov, izvajalskih organizacij in svetovalcev-praktikov. Na primer Smernica 3 »Zagotoviti partnerski pristop pri zagotavljanju kakovosti VKO« je pomembna smernica na ravni odločevalcev, kar se bo predvidoma odražalo v skupnih rezultatih (na primer sprejem Medresorskih smernic za zagotavljanje kakovosti VKO) ter večji sinergiji in učinkovitosti VKO. Ta smernica je pomembna tudi na ravni izvajalskih organizacij, ki praviloma svojo dejavnost kakovostno izvajajo le v tesnem sodelovanju z drugimi organizacijami (delodajalci, izobraževalnimi organizacijami in drugimi) v lokalnem okolju. Ne nazadnje je partnerski pristop pomemben element pri delu vsakega svetovalca, ki se pri obravnavi svojih strank povezuje ter sodeluje z drugimi ustreznimi organizacijami in strokovnjaki zunaj lastne organizacije (na primer zdravstvene službe, centri za socialno delo, zasebni izvajalci in drugi).

Na različnih ravneh se ista smernica lahko v prakso uvaja različno. Smernica »Dostopnost storitev VKO« se na primer na ravni politik uresniči tako, da odločevalci poskrbijo, da so storitve za ciljne skupine brezplačne in da obstajajo ustrezne oblike. Izvajalske organizacije poskrbijo, da so storitve fizično in časovno dostopne (glej Smernica št. 11), svetovalci pa poskrbijo, da so jasno predstavljene in psihološko dostopne.

Pri uvajanju smernic v prakso je treba za vsako določiti merila in kazalnike za tiste ravni, kjer je to potrebno.

Slika 1:

Organiziranost VKO v Sloveniji

1. Poleg gospodarske vključuje tudi evropsko kohezijsko politiko in regionalni razvoj.

2. Izvajalci so le naštet, njihov položaj na sliki ne odraža realnega odnosa glede na nacionalne institucije.

3. Ciljne skupine so le naštet, njihov položaj na sliki ne odraža realno, kateri izvajalci so za njih zadolženi.

Status dokumenta

Medtem ko smo se v Sloveniji v preteklosti s kakovostjo VKO ukvarjali znotraj posameznih resorjev ali institucij, je v zadnjih letih prišlo do premika. Kakovost je postala ena od tem VKO, ki je deležna tudi medresorske obravnave. Leta 2008 je takratno Ministrstvo za šolstvo in šport imenovalo Strokovno skupino za vseživljenjsko karierno orientacijo s ciljem skrbeti za napredek VKO in bolj koordinirano delovanje različnih partnerjev. Skupina se je strinjala, da se področje zagotavljanja kakovosti VKO vključi v projekt Nacionalna koordinacijska točka za vseživljenjsko karierno orientacijo, ki ga sofinancira Evropski socialni sklad. Delo na tem projektnem sklopu se je začelo že leta 2012, ko je bila v okviru projekta izdelana analiza sorodnih sistemov zagotavljanja kakovosti (Niklanovič, 2012, Analiza sistemov zagotavljanja kakovosti na področju karierne orientacije), jeseni istega leta pa je Zavod RS za zaposlovanje (v nadaljevanju ZRSZ) organiziral mednarodno konferenco o kakovosti v karierni orientaciji, na kateri so bili predstavljeni novejši trendi na tem področju v EU. Osnutek medresorskih smernic za karierno orientacijo je nastal konec leta 2013 v okviru tega projekta.

Strokovni skupini za vseživljenjsko karierno orientacijo je bil Osnutek medresorskih smernic za karierno orientacijo prvič predstavljen spomladi 2014. Sledilo je obdobje pripomb in usklajevanja, končno različico Medresorskih smernic za karierno orientacijo je Strokovna skupina za VKO potrdila na seji 17. junija 2015. V tej fazi bo Strokovna Skupina VKO Smernice uporabljala kot priporočila za kakovostno izvajanje VKO, v naslednjem obdobju pa bo usmerjala nadaljnji razvoj in dopolnjevanje.

STORITVE KARIERNE ORIENTACIJE

Že pri oblikovanju Medresorskih smernic za zagotavljanje kakovosti je treba pojasniti, na katere storitve se termin VKO nanaša. Še bolj pa je potrebna enotna razlaga, ko govorimo o uvajanju Smernic v prakso, saj je jasna definicija storitev prvi pogoj za zagotavljanje kakovosti na tem področju. Zato na tem mestu podajamo širše opredelitve storitev VKO, ki naj bi bile splošne za vsa področja. To ni lahka naloga, saj se v praksi pod nazivom VKO oziroma svetovalno delo izvaja vrsta različnih oblik dela/storitev. Tej raznolikosti botrujeta dva glavna razloga. Prvi so različne potrebe uporabnikov, saj nekateri potrebujejo samo določene informacije, drugi pa dolgotrajno kompleksno obravnavo, tretji zelo specifične oblike in drugo. Posledično izvajalske organizacije razvijajo storitve, ki so prilagojene potrebam različnih strank. Drugi razlog pa je, da so posamezne izvajalske organizacije v glavnem usmerjene na eno področje, na primer izobraževanje, zaposlovanje in podobno, kar se pozna tudi pri storitvah.

Dodaten razlog, ki otežuje jasno definiranje storitev, je ta, da se v nekaterih primerih storitve VKO izvajajo kot posebna aktivnost (na primer individualno svetovanje), v drugih pa kot del nekega širšega procesa. Na primer opolnomočenje učencev za samostojno in odgovorno načrtovanje ter vodenje kariere v šolah se lahko izvaja v okviru pouka drugih predmetov (tako imenovani kroskurikularni način) in je del učnega procesa v šoli.

Kljub razlikam in posebnostim imajo storitve različnih izvajalskih organizacij veliko skupnega. Glede na funkcijo jih lahko uvrstimo v naslednje širše kategorije:

- informiranje,
- ugotavljanje lastnosti posameznika,
- samostojno (samopostrežno) vodenje kariere,
- karierno vodenje ali osnovno karierno svetovanje,
- (poglobljeno) karierno svetovanje,
- učenje veščin vodenja kariere.

Eden od ciljev sodobne karijerne orientacije je naučiti posameznika veščin vodenja kariere. Za doseg tega cilja je praviloma treba uporabnikom, še posebej mladim v izobraževanju, zagotoviti kaj več kot samo informiranje in en svetovalni intervju. Čeprav informiranje in intervju prispevata k učenju veščin vodenja kariere, je treba uporabnikom zagotoviti tudi daljše oblike, ki omogočajo izkustveno učenje. Programi karijerne orientacije

Potrebe uporabnikov so raznolike, zato izvajalske organizacije svojim strankam nudijo več različnih storitev karijerne orientacije, ki so prilagojene posameznim ciljnim skupinam. Tak »paket storitev« imenujemo program VKO, program razvoja kariere in podobno. Programi vsebujejo več ali celo vse vrste storitev, ki smo jih navedli v tabeli. V šolah so na primer programi karijerne orientacije opredeljeni v letnem programu dela šole v skladu s šolsko zakonodajo in s Programskimi smernicami za delo svetovalnih služb. Program karijerne orientacije, ki se izvaja v okviru kurikula, imenujemo opolnomočenje učencev za samostojno in odgovorno načrtovanje ter vodenje kariere. Bistvenega pomena je, da program kombinira tiste oblike dela, ki so najprimernejše in najučinkovitejše za določeno ciljno skupino.

MEDRESORSKE SMERNICE ZA VKO

To poglavje vsebuje 15 smernic, ki so ustrezne za vse službe oziroma storitve VKO v Sloveniji, ne glede na to, katera ustanova in kateri svetovalci te storitve izvajajo:

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

Smernica 1: Zagotoviti ustrezno umestitev VKO v zakonodaji in ustreznih politikah

VKO mora dobiti ustrezno mesto v strateških in izvedbenih dokumentih nacionalnih politik na področju razvoja človeških virov, zaposlovanja, izobraževanja, socialnega in gospodarskega razvoja.

VKO je v Sloveniji pogosto vključena v širšo dejavnost posameznih institucij, na primer izobraževanje, zaposlovanje in drugo. Prvi pogoj za kakovostno izvajanje storitev VKO je, da dobi ta dejavnost pomembno mesto v ustreznih zakonih, drugih regulatornih aktih in politikah. V nasprotnem primeru se lahko VKO postopoma marginalizira.

Smernica 2: Prepoznati VKO kot proces znotraj organizacije

Pomembno je, da se VKO na posameznih področjih prepozna kot poseben in pomemben proces, ki mora dobiti svoje mesto v okviru dejavnosti neke organizacije.

Izvajalska organizacija naj karierni orientaciji nameni pomembno mesto v svojem programu dela, definira naj njene cilje, procese, metode dela in načine spremljanja. To je prvi pogoj, da lahko govorimo o zagotavljanju kakovosti VKO.

Smernica 3: Zagotoviti partnerski pristop pri zagotavljanju kakovosti VKO

Obstoj Medresorskih smernic za zagotavljanje kakovosti VKO je eden od poglobitnih elementov kakovosti sistema VKO v Sloveniji. Te smernice morajo biti oblikovane v sodelovanju vključenih partnerjev/deležnikov.

Zagotavljanje kakovosti VKO je v projektu opredeljeno kot medresorska tema, kar je v skladu tako z evropskimi priporočili kot stališči naše medresorsko sestavljene Strokovne skupine za karierno orientacijo. Skupina namreč VKO obravnava kot skupno, to je medresorsko dejavnost. V osnutku Smernic to usmeritev upoštevamo in na njej gradimo. Partnerski pristop je element kakovosti, ne le na ravni odločevalcev, ampak tudi na ravni izvajalskih organizacij in svetovalcev.

Smernica 4: Določiti načine izvajanja Medresorskih smernic v praksi

Deležniki in izvajalci določijo načine, kako bodo Medresorske smernice vpeljali v prakso na področjih, kjer se izvajajo storitve VKO.

Smernice za zagotavljanje kakovosti VKO je treba »spraviti v življenje«, če želimo, da ne bodo ostale le črka na papirju. V prakso jih lahko uvajamo različno, kar je večinoma odvisno tudi od obstoječih

sistemov zagotavljanja kakovosti, ki se uporabljajo v različnih resorjih in organizacijah, ki načrtujejo in izvajajo VKO v Sloveniji. Na podlagi Smernic je možno razviti posebne standarde za zagotavljanje kakovosti VKO ali pa Smernice integrirati v obstoječe sisteme zagotavljanja kakovosti na posameznih področjih.

Smernica 5: Integracija Smernic kakovosti VKO z obstoječimi sistemi zagotavljanja kakovosti

Zagotoviti, da bodo Smernice zagotavljanja kakovosti VKO, kjer je to pomembno, integrirane z obstoječimi sistemi zagotavljanja kakovosti v organizacijah.

Ne glede na to, kako bodo Medresorske smernice vpeljane v prakso (Smernica 4), je treba zagotoviti, da so integrirane z obstoječimi sistemi zagotavljanja kakovosti. Slednje je bolj preprosto v organizacijah, ki izvajajo samo storitve karijerne orientacije, saj je v tem primeru mogoče narediti standarde kakovosti samo za karierno orientacijo.¹ V mnogih državah, tudi pri nas, pa se karierna orientacija večinoma izvaja znotraj šol, služb za zaposlovanje in drugih organizacij. V teh primerih je karierna orientacija le ena od dejavnosti organizacij, zato je VKO treba umestiti v sklop drugih dejavnosti, na primer izobraževanja ali zaposlovanja. To velja tudi, ko govorimo o zagotavljanju kakovosti VKO, saj ima večina organizacij že enega od načinov zagotavljanja kakovosti. Vsak pojav novega sistema zagotavljanja kakovosti zahteva umestitev in integracijo z obstoječimi, sicer se pojavijo nejasnosti in podvajanja.

Smernica 6: Zagotoviti strokovno usposabljanje svetovalcev in drugega osebja, ki izvaja VKO

- VKO izvajajo izvajalske organizacije, ki imajo ustrezno strokovno usposobljene svetovalce in drugo osebje, ki izvaja te storitve.
- Izvajalska organizacija, ali pa kdo drug, če je tako urejeno, skrbi za nenehno strokovno izpopolnjevanje osebja.

Kratkoročno naj za vsak resor ustrezne ustanove in izvajalske organizacije določijo kompetence, ki jih morajo imeti zaposleni, ki izvajajo VKO in poskrbijo za ustrezno strokovno usposabljanje.

Kot dolgoročno rešitev predlagamo, da se kot merilo kakovosti uvede certificirano usposabljanje in izobraževanje za pridobitev kvalifikacije/kvalifikacij, ki bi v prihodnje predstavljale (vstopni) pogoj za opravljanje nalog VKO. Naloge znotraj VKO so različne zahtevnosti, zato je treba razviti dva ali tri nivoje teh kvalifikacij. Takšna kvalifikacija ni nadomestilo internim izobraževanjem v posameznih resorjih/izvajalskih organizacijah, ki še naprej izvajajo sektorsko specifične programe usposabljanj.

1. Primer so centri za karierno orientacijo mladih na Danskem (Youth Guidance Centres), ki imajo standarde kakovosti, ki so posebni za te centre.

Kot je razvidno iz pregleda trendov zagotavljanja kakovosti VKO v EU (ELGPN, 2012a), se veliko pozornosti pripisuje usposabljanju svetovalcev in drugega osebja, ki izvajajo karierno orientacijo.²

Smernica 7: Upoštevanje etičnih standardov VKO

Upoštevanje etičnih standardov karierne orientacije je sestavni del kakovosti VKO v Sloveniji. Na vseh ravneh sistema VKO (politike, nacionalnih ustanov, izvajalskih organizacij in svetovalcev) je treba upoštevati domače in mednarodne etične standarde.

Kot najširši etični standard, ki ga je treba upoštevati, so Etični standardi³ Mednarodnega združenja za izobraževalno in poklicno orientacijo IAEVG, katerih namen je globalno zagotavljanje visokokakovostnih in etičnih storitev VKO. Navajamo le glavne usmeritve teh standardov. Svetovalci so dolžni:

- spoštovati dostojanstvo uporabnika, kar vključuje sprejemanje njegove pravice do samostojne izbire, samostojnega sprejemanja odločitev, samousmerjanja in zaupnosti podatkov;
- zagotavljati enake možnosti vsem ciljnim skupinam;
- upoštevati celovite potrebe uporabnika (izobraževalne, poklicne, osebne in socialne);
- informirati, ustno ali pisno, o namenu, ciljih, tehnikah, politikah in etičnih standardih storitev VKO;
- spodbujati posameznikove samostojne aktivnosti in ne vsiljevati lastnih izbir, vrednot, prepričan in podobno, ki jih stranka ne sprejema (v primerih antisocialnih vrednot velja poseben pristop);
- v primeru testiranja stranki pojasniti vsebino, namen testov in testne rezultate v jeziku (terminologiji), ki ga stranka razume;
- spodbujati uporabo novih tehnologij in računalniških orodij ter pri tem zagotoviti, da uporabnik razume, kako ta orodja uporabljati in kako interpretirati rezultate;
- pri informiranju uporabljati informacije, ki so ustrezne in jasne ter niso zavajajoče ali žaljive za posamezne ciljne skupine;
- izogibati se konfliktnosti interesov.

Ti standardi so skladni z etičnimi standardi sorodnih poklicev.

Smernica 8: Zagotoviti ustrezne vire in pogoje za kakovostno izvajanje storitev VKO

Poleg ustrezne usposobljenosti osebja je treba zagotoviti tudi druge vire, ki so pogoj za kakovostno izvajanje storitev.

Pomembno je zagotoviti ustrezno število svetovalcev, ustrezen čas za izvajanje storitve, prostore, opremo, ustrezne metode dela, e-orodja, informacijske vire in podobno.

Vodstvo organizacije, kjer se VKO izvaja (šola, delovna organizacija), mora biti poučeno o pomenu storitev VKO ter zagotavljati načrtno in sistematično izvajanje teh storitev.

2. Pri nas usposabljanja sicer ne zanemarjamo, vendar to pogosto ni kontinuirano, ponekod je bolj vezano na projekte, predvsem pa manjka verificirano izobraževanje, ki bi dalo kvalifikacijo za VKO.

3. IAEVG Ethical Standards. Dostopno na: <http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=2>.

Smernica 9: Zagotoviti ustrezne storitve VKO za posamezne ciljne skupine

Za vsako od ciljnih skupin, navedenih v modelu VKO (Slika 1), je treba pripraviti in zagotoviti storitve, ki so ustrezne za to ciljno skupino.

Vsebina in metode storitev za posamezne ciljne skupine se pogosto precej razlikujejo. Čeprav so nekatere storitve in orodja primerna za različne skupine uporabnikov, jih je treba skrbno prilagajati ciljnim skupinam. Če izvajalec ponuja storitve za več ciljnih skupin, je priporočljivo, da razvidno ponudi oblike dela (storitve), ki so vsebinsko in metodološko prilagojene posamezni ciljni skupini, na primer storitve za osipnike, mlade, starejše in druge ciljne skupine. Poleg tega je treba storitve prilagoditi potrebam posameznika (glej naslednjo smernico).

Smernica 10 : Zagotoviti ustrezne storitev VKO za potrebe posameznika

- Posameznik naj ima na voljo takšne storitve VKO, ki ustrezajo njegovim individualnim značilnostim in potrebam.
- Sistem VKO mora upoštevati ravnovesje med osebnim in spletnim načinom izvajanja storitev.

Pristop osredotočen na posameznika

Eno od osnovnih načel našega sistema VKO je pristop, ki je osredotočen na posameznika (angl. *client-centered approach*). Čeprav mora imeti posameznik na voljo niz storitev, ki so prilagojene njegovi ciljni skupini, to še ne pomeni, da so vse storitve ustrezne za konkretnega posameznika in njegovo situacijo. Pripadniki določene ciljne skupine se med seboj lahko precej razlikujejo, zato je treba z individualnim pristopom ugotoviti potrebe posameznika in se z njim dogovoriti za vključitev v tiste oblike, ki najbolj ustrezajo njegovim potrebam (angl. *individual strategy*).

Ravnovesje med osebnimi in spletnimi storitvami VKO

Ustreznost storitev se nanaša tudi na zagotavljanje ravnotežja med osebnim in spletnim izvajanjem storitev. Večkanalni sistem izvajanja storitev se v javnem sektorju vse bolj uveljavlja, kar v praksi pomeni, da se storitve vse bolj izvajajo samopostrežno, in sicer z elektronskimi mediji, predvsem interneta, vse manj pa je individualne obravnave in svetovanja. E-storitve se širijo tudi na področju VKO, kar ima velike prednosti, a tudi omejitve. Analize mednarodnih institucij kažejo, da so e-storitve neproblematične pri zagotavljanju preprostih informacij in izvajanju rutinskih opravil, da pa imajo omejitve, kadar gre za kompleksnejše probleme posameznika in kompleksnejše storitve. Na področju VKO so e-storitve zelo primerne za zagotavljanje informacij o prostih delovnih mestih, poklicih, različnih oblikah pomoči, programih izobraževanja in usposabljanja ter njihovih izvajalcih. E-storitve so načeloma lahko zelo koristne tudi pri zahtevnejših storitvah VKO, kot so na primer samoocena posameznika, odločanje, učenje veščin iskanja zaposlitve in drugo. Vendar je tu potrebna previdnost, saj so v določenih primerih možne napačne interpretacije, nekateri uporabniki s takšnimi storitvami niso preveč zadovoljni in menijo, da od njih nimajo posebnih koristi. Nekateri strokovnjaki opozarjajo, da bi nekontrolirano širjenje e-storitev lahko privedlo celo do večje socialne izključenosti, saj e-storitve prav ranljivim

skupinam najmanj koristijo. Stroka je razvila metode, kako prepoznati stranke, za katere so e-storitve primerne in za katere niso ter kako pomagati tistim, ki potrebujejo tudi druge oblike pomoči. Tako bomo omogočili najboljši izkoristek e-orodij, uporabnikom pa zagotovili pomoč, ki jo zares potrebujejo. Ta strokovna priporočila je treba upoštevati že pri razvoju tovrstnih e-orodij.

Smernica 11: Dostopnost storitev VKO

Zagotoviti, da so storitve VKO v vseh človekovih življenjskih obdobjih dostopne lokacijsko, fizično, brezplačno, časovno in psihološko.

Dolgoletna praksa zagotavljanja kakovosti v razvitih državah je pokazala, da je treba upoštevati nekatere druge vidike dostopnosti, če želimo zagotoviti visoko kakovost storitev:

Lokacijska dostopnost

Storitve VKO naj bodo dostopne v lokalnih okoljih. Dostop do služb, ki izvajajo VKO, naj bo lahko dostopen, prav tako tudi invalidom.

Brezplačen dostop

Storitve VKO naj bodo dostopne brezplačno, saj so v nasprotnem primeru najbolj prizadete predvsem ranljive skupine.

Časovna dostopnost

Odpiralni čas služb, ki izvajajo karierno orientacijo, naj bo urejen v skladu s potrebami in možnostmi uporabnikov (na primer storitve za starše naj bodo dostopne tudi v popoldanskem času).

Psihološka dostopnost

Osebje mora ustvariti vzdušje, v katerem posameznik zazna empatičen odnos. Izvajalci z uporabniki oblikujejo sodelujoč partnerski odnos in z načinom izvajanja storitev izražajo empatijo do uporabnikov.

Prepoznavnost dejavnosti in storitev VKO

Ta vidik dostopnosti pomeni, da morajo imeti uporabniki na voljo jasne in razumljive informacije, na podlagi katerih si oblikujejo jasna pričakovanja o dejavnosti in storitvah. Jasnost informacij pripomore k realističnim pričakovanjem, ki so prvi pogoj, če želimo zagotoviti dostopnost in kakovost storitev VKO.

Smernica 12: Večja usposobljenost posameznika za vodenje kariere

Vsi deležniki naj si prizadevajo, da bodo storitve VKO oblikovane tako, da bodo uporabnikom omogočale, da pridobijo veščine vodenja kariere. Sistemi zagotavljanja kakovosti naj vsebujejo kazalnike, ki bodo pokazali, ali so storitve takšne.

V razmerah, ki se nenehno spreminjajo, vprašanje kariernega razvoja in odločanja ni omejeno na neko točko v življenju posameznika, ko mora ta sprejeti odločitev o šolanju, študiju ali zaposlitvi. Posameznik svojo kariero pravzaprav razvija ves čas in pri tem uporablja veščine vodenja kariere, kar pomeni, da zna:

- oceniti svoje interese, vrednote, sposobnosti, znanja;
- najti informacije o izobraževanju, poklicih in kariernih poteh, ki so zanj ustrezne;
- izbrati realističen cilj (to je sprejeti odločitev o eni od zgoraj navedenih možnosti);
- določiti aktivnosti, ki ga bodo pripeljale do uresničitve cilja (karierni načrt) in te aktivnosti uresničiti (na primer veščine iskanja zaposlitve).

Veščine vodenja kariere so tesno povezane z motivacijo, samozaupanjem, stališči do dela, zato bi jih lahko imenovali »kompetence za vodenje kariere«. ⁴ Eden od najpomembnejših ciljev služb za VKO v sodobnih razmerah je, da stranki omogoči pridobitev veščin za vodenje kariere, ki posamezniku omogočajo, da uspešno vodi svojo kariero, to je svojo pot v izobraževanju in delu. Da bi neka izvajalska organizacija razvijala te veščine pri svojih uporabnikih, mora v svoji ponudbi imeti, ne le informiranje in krajše svetovanje, ampak tudi tiste oblike, ki večinoma razvijajo te veščine: različne delavnice razvoja kariere, interaktivna orodja (e-svetovanje), poglobljeno karierno svetovanje in drugo.

Smernica 13: Ugotavljanje učinkov VKO

- Sistemi zagotavljanja kakovosti VKO naj vsebujejo ugotavljanje učinkov storitev VKO.
- Sistemi zagotavljanja kakovosti merijo učinke, ki jih je težje meriti in po navadi niso vključeni v obstoječe sisteme ugotavljanja kakovosti.
- Pri merjenju kompleksnih učinkov VKO je treba delno uporabljati vnaprej dogovorjene kazalnike, delno pa tudi kvalitativne analize, občasne raziskave in drugo.
- Merjenje učinkov VKO je treba uvajati na podlagi sodobnih spoznanj, ne pa se naslanjati samo na tradicionalna, poenostavljena in enostranska pojmovanja učinkov VKO.

Priporočljivo je, da sistemi zagotavljanja kakovosti začnejo ugotavljati in meriti tudi učinke, ki jih je težje meriti in po navadi niso vključeni v obstoječe sisteme ugotavljanja kakovosti.

Ugotavljanje učinkov neke dejavnosti je prisotno v večini obstoječih sistemov zagotavljanja kakovosti, verjetno celo v vseh. Delno se merijo s stopnjo zadovoljstva strank in drugih deležnikov, delno pa z nekaterimi drugimi kazalniki, ki so tipični za vsako dejavnost. Skupno vsem sistemom kakovosti vodenja, ki so bili po večini v javni sektor preneseni iz gospodarstva, je tudi to, da teh ključnih kazal-

4. Ta izraz se trenutno v evropski politiki še ne uporablja.

nikov ne sme biti veliko, poleg tega pa morajo biti merljivi, specifični, realistični, skratka »SMART«.⁵ Na mnogih področjih javnih služb, tudi v VKO, vseh učinkov ni mogoče ugotavljati s pomočjo enostavno merljivih kazalnikov, kot je na primer število uporabnikov, število vključenih v programe, število narejenih izobraževalnih ali zaposlitvenih načrtov, zadovoljstvo uporabnikov in podobno. Za ugotavljanje učnih učinkov VKO so potrebne še druge metode. Nekateri dolgoročne učinke, na primer prispevek VKO k večjemu zaposlovanju in ekonomskemu razvoju, je mogoče izmeriti le s kompleksnimi raziskavami.

Pri merjenju kompleksnih učinkov VKO je potrebno delno uporabljati vnaprej dogovorjene kazalnike, delno pa tudi kvalitativne analize, občasne raziskave in drugo

V zadnjih letih so bile v državah članicah razvite nove metode, ki omogočajo merjenje nekaterih učnih učinkov, ki se do zdaj niso ugotavljali, na primer ugotavljanje, ali si je posameznik v določenem programu karijerne orientacije pridobil veščine za vodenje kariere. Merjenje širših učinkov je povezano z vprašanji, ki jih zaznamo tudi v evropski politiki VKO, ki je spodbudila razvoj evropskega Okvira za zagotavljanje kakovosti in zbiranja podatkov (angl. Quality-Assurance and Evidence-Based Framework – QAE), ki je objavljen v priročniku ELGPN za področje VKO (ELGPN, 2012). Ta okvir nakazuje nekatere smeri razvoja pojmovanja kakovosti. Najprej lahko ugotovimo, da se je interes politike za merjenje učnikov storitev VKO povečal, kar je predvsem povezano s krčenjem javnih financ. Po drugi strani pa je ta politika tudi spoznala, da merjenje kompleksnih učinkov VKO ni tako preprosto in da uporaba enostavnih kazalnikov v zadnjih desetletjih ni dala zelenih odgovorov. Omenjeni evropski dokumenti zato vsebujejo priporočila vladam držav članic, da podprejo raziskave, ki bi ugotavljale srednje- in dolgoročne učinke karijerne orientacije. To je vsekakor korak v boljše razumevanje učinkov VKO.

Merjenje učinkov VKO je treba uvajati s sodobnimi spoznanji o ugotavljanju VKO, ne pa se naslanjati na zastarela in enostranska pojmovanja učinkov VKO.

Nekatere študije (Hughes, 2002) so pokazale, da je merjenje učinkov VKO v praksi pogosto neustrezno, saj temelji na nekaterih napačnih in nerealnih predpostavkah. Ugotavljajo, da bi morali odločevalci, ki praviloma naročajo takšne evalvacije, bistveno bolj sodelovati s stroko in imeti realna pričakovanja. Opozarjajo, da bi morali najprej vzpostaviti neki sistem zbiranja podatkov, kar bi šele omogočilo ugotavljanje dolgoročnih učinkov in kreiranje politike, ki bi temeljila na dokazih (angl. evidence based policy). Z ugotavljanjem dolgoročnih učinkov VKO se v EU ukvarja zelo malo držav, saj zaradi metodoloških zahtev takšne raziskave niso prav poceni.

Smernica 14: Fleksibilnost sistemov za zagotavljanje kakovosti VKO

Sistemi zagotavljanja kakovosti VKO so zastavljeni tako, da predvsem definirajo standarde, v manjši meri pa predpisujejo načine, kako te standarde doseči.

Tako zastavljeni sistemi zagotavljanja kakovosti so širši, omogočajo inovativne pristope in uporabo v različnih izvajalskih organizacijah.

5. V prvotni različici se SMART nanaša na *specific, measurable, attainable, realistic, time-related*.

Smernica 15: Zasedovati kar najmanjšo administrativno obremenitev izvajalca VKO

Pri uvajanju sistemov za zagotavljanje kakovosti na posameznih področjih VKO je treba zasledovati usmeritev, da naj novi/spremenjeni sistem izvajalski organizaciji prinese čim manjšo administrativno obremenitev.

Sistemi zagotavljanja kakovosti praviloma prinesejo izvajalcem dodatno delo in administriranje. Nekateri sodobni sistemi zagotavljanja kakovosti⁶ izvajalcem nalagajo manj ali nič dodatnega dela.

6. Pri tem prednjači angleški standard za karierno orientacijo Matrix.

LITERATURA

ACS. (2012). *Ugotavljanje, vrednotenje in razvijanje kompetence načrtovanje kariere. Priročnik za svetovalce.*

(http://arhiv.acs.si/prirocniki/Ugotavljanje_vrednotenje_in_razvijanje_kompetence_nacrtovanje_kariere.pdf)

CEDEFOP. (2005). *Improving lifelong guidance policies and systems.*

(http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/4045_en.pdf)

Council of the European Union. (2004). *Draft resolution of the Council on strengthening policies, systems and practices in the field of guidance throughout life in Europe.*

(http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-policy/doc/guidance/resolution2004_en.pdf)

Council of the European Union. (2008). *Council Resolution of better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies.*

(http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf)

ELGPN. (2012a). *Lifelong Guidance Policy Development – A European Resource Kit.*

(http://ktl.jyu.fi/img/portal/23229/ELGPN_resource_kit_2011-12_web.pdf?cs=1350649791) ali *Razvoj politik za vseživljenjsko karierno orientacijo: evropski nabor orodij* (2015), CPI

ELGPN. (2012b). *ELGPN Glossary.* (<https://ktl.jyu.fi/ktl/elgpn/glossary>)

Hughes, D. et al. (2002). *The Economic Benefits of Guidance.* Centre for Guidance Studies, University of Derby.

IAEVG Ethical Standards. (1995). International Association for Educational and Vocational Guidance.

(<http://www.iaevg.org/iaevg/nav.cfm?lang=2&menu=1&submenu=2>)

Kako s samoocenjevanjem izboljšati organizacijo – CAF 2013. (20013). Ministrstvo za notranje zadeve RS.

(http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/JAVNA_UPRAVA/Kakovost/CAF_2013.pdf)

Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. (2009). Andragoški center Slovenije.

Niklanovič, S. (2012). *Analiza sistemov zagotavljanja kakovosti na področju karijerne orientacije.* Zavod RS za zaposlovanje.

(http://www.ess.gov.si/_files/4253/ANALIZA_ZAGOTAVLJANJA_KAKOVOSTI_oblikovana.pdf)

Pravilnik o standardih in normativih za izvajanje storitev za trg dela in metodologiji za oblikovanje cen teh storitev. (2011). Uradni list RS, št. 74/2011.

Programske smernice. Svetovalna služba v gimnazijah, nižjih in srednjih šolah ter strokovnih šolah in dijaških domovih. (2008). Zavod RS za šolstvo.

Programske smernice. Svetovalna služba v osnovni šoli. (2008). Zavod RS za šolstvo.

Strategija vseživljenjskosti učenja v Sloveniji. (2007). Ministrstvo za šolstvo in šport RS: Javni zavod Pedagoški inštitut.

Zavod RS za zaposlovanje. (2011). *Terminološki slovarček karijerne orientacije.*
(http://www.ess.gov.si/_files/3594/terminoloski_slovar.pdf)

Zakon o urejanju trga dela. (2008). Uradni list RS, št. 88/2008.

Priloga 1: POJASNILO K STORITVAM VKO

Informiranje

Karierno informiranje zajema storitve priprave in posredovanja informacij, katerih namen je informirati posameznika o poklicih, kvalifikacijah, programih izobraževanja in usposabljanja, izvajalcih izobraževanja, trgu dela in možnostih zaposlitve, slogu življenja, ki ga zahteva določen poklic/kariera, drugo. Sem sodijo tudi informacije o podpornem okolju (financah, zakonodaji, institucijah, ki pomagajo pri doseganju cilja). Informiranje lahko izvajamo različno; na voljo imamo tiskano gradivo, elektronske informacije, individualno informiranje in informiranje v skupini.

Ugotavljanje lastnosti posameznika

V to kategorijo sodijo storitve, katerih cilj je ugotoviti in oceniti lastnosti posameznika. Odločitev o nadaljnjih korakih v karieri temelji na oceni kompetenc, želja, interesov, vrednot, sposobnosti, znanj in osebnostnih lastnosti. Veščina samoocenjevanja je danes ena od veščin vodenja kariere. Posameznik si lahko pomaga z različnimi lestvicami, vprašalniki in podobnimi pripomočki, ki se po kakovosti razlikujejo po zanesljivosti in napovedni vrednosti. Svetovalci morajo poznati te razlike in jih predstaviti uporabnikom ter jim razložiti dobljene rezultate. Najzanesljivejši pripomočki z največjo napovedno vrednostjo so psihološki testi, ki jih uporabljajo samo svetovalci – psihologi.

Samostojno (samopostrežno) vodenje kariere

Pri tem so na voljo tiskani ali računalniško podprti pripomočki, ki uporabnika usmerjajo in mu ponudijo povezane postopke pri vodenju kariere, ki jih lahko izvaja samostojno (informiranje, samospoznavanje, odločanje in drugo).

Karierno vodenje ali osnovno karierno svetovanje

Zajema enega ali več krajših stikov uporabnika s svetovalcem, v katerih ta pomaga uporabniku, ga usmerja in daje krajše nasvete. Takšen način dela je »več« kot informiranje in »manj« kot pravo svetovanje, saj se ne opravi celotni svetovalni intervju. Osnovno karierno svetovanje spodbuja stranke k spoznavanju in ocenjevanju svojih osebnostnih značilnosti in potreb ter jih poveže z informacijami o možnostih in zahtevah na trgu dela ter izobraževalnem sistemu. Je podpora stranki v sprejemanju odločitev, ki zagotavljajo »razmeroma hitre« rešitve.

Karierno svetovanje ali poglobljeno karierno svetovanje

Je storitev, namenjena odkrivanju talentov, življenjskih poslanstev posameznika na področju izobraževanja, usposabljanja in zaposlovanja, ki se prepleta tudi z drugimi življenjskimi področji. Rezultat storitve so pri stranki prepoznani potencial, talent, poslanstvo in strategije, ki omogočijo razvoj in uresničitev tega potenciala. Poudarek je na strankinih rešitvah, do katere se dokoplje sama, kakovosti reševanja kompleksne situacije, zato so rešitve pogosto bolj dolgoročne, njihova uresničitev zahteva pogosto daljši čas, pomenijo pa novo kakovost v strankinem življenju. Svetovalec mora biti dobro usposobljen s področja razvoja kariere in psiho-socialne podpre ter sposoben iskati široko mrežo podpornih institucij za svoje uporabnike.

Učenje veščin vodenja kariere

Sem sodijo oblike dela, ki udeležencem omogočajo izkustveno učenje veščin vodenja kariere. To vključuje veščine za prepoznavanje in ocenjevanje svojih lastnosti, možnosti, ki so na voljo, veščine odločanja o izobraževanju in delu ter veščine uresničevanja zastavljenih ciljev.

Priloga 2: MODEL KAKOVOSTI VKO

Dejavniki in merila CAF 2013 - SMERNICE		
Voditeljstvo:	Zaposleni:	Procesi:
<p>Pretehtajte, kaj naredi voditeljstvo organizacije v zvezi z naslednjim:</p> <p>1.1 VKO na strateškem nivoju (zakonodaja)</p> <p>1.2 Integracija smernic</p> <p>1.3 upoštevanje etičnih načel</p> <p>1.4 brezplačno za BO, mlade v izobraževanju, ranljive skupine</p>	<p>3.1 Profesionalnost organizacij –kompetence, načrtovan razvoj kadrov</p> <p>3.2 Vključevanje zaposlenih v pripravo, načrtovanje in razvijanje kadrov</p> <p>3.3 Načrtovanje kadrov v skladu s strategijo in cilji</p> <p>Strategija:</p> <p>2.1 Določiti načine izvajanja medresorskih smernic</p> <p>2.2 Kontinuiranost</p> <p>2.3 Zagotavljanje večkanalnosti</p> <p>2.4 Zagotovljeni mehanizmi za pridobitev različnih dimenzij informacij</p> <p>Partnerstva in viri:</p> <p>4.1 Medresorski pristop</p> <p>4.2 aktivna vključenost uporabnikov – prepoznavanje potreb/lastnosti</p> <p>4.3 Načini zagotavljanja kontinuiranosti</p> <p>4.4 Upravljanje informacij in znanja</p> <p>4.5 Inputi</p>	<p>5.1 Zagotoviti ustrezne storitve VKO za posamezne ciljne skupine</p> <p>5.2 Osredotočenje na potrebe uporabnikov - državljanov</p> <p>5.3 Definirati in razvijati metode, tehnike in pripomočke za aktivno prevzemanje odgovornosti posameznika za razvoj kariere</p> <p>5.4 Zagotovljeni prehodi med različnimi kanali</p> <p>5.5 zagotovljeni prehodi med različnimi življenjskimi obdobji</p> <p>5.6 Ustrezno zastopanje osebnega vidika z družbenim</p>
DEJAVNIKI		

Dejavniki in merila CAF 2013 - SMERNICE**Zaposleni:**

- 7.1 Merjenje zaznavanja (zadovoljstvo zaposlenih)
- 7.2 Merjenje delovanja: zagotoviti vire za delovanje VKO

Ključni rezultati delovanja:

Pretehtajte rezultate, ki jih je organizacija dosegla v povezavi z:

- 9.1 Zunanji rezultati: usposobljenost državljanov za načrtovanje in vodenje kariere
- 9.2 Notranji rezultati: minimalne administrativne obremenitve

Državljeni /odjemalci:

- 6.1 Merjenje zaznavanja
- 6.2 Merjenje delovanja zagotoviti vire za delovanje VKO (čakalna doba)

Družba:

- 8.1 Merjenje zaznavanja
- 8.2 Merjenje delovanja dostopnost storitev

