
Priročnik

»Evropski znak kakovosti za ustanove predšolske vzgoje«

Prof. dr. Wolfgang Tietze | Dr. Marisa Schneider
in projektna skupina za znak kakovosti



2019

Priročnik »Evropski znak kakovosti za ustanove predšolske vzgoje«

Prof. dr. Wolfgang Tietze, dr. Marisa Schneider in projektna skupina za znak kakovosti

Projektna skupina za znak kakovosti:

GiP – Gemeinnütziges Institut für elementare Pädagogik
Dietrichsteinplatz 15 / 5.nadstr., 8010 Graz
Avstrija
www.gip.st

PädQUIS gGmbH
Ordensmeisterstraße 15–16, 12099 Berlin
Nemčija
www.paedquis.de

Self-Government Office of Vas County
Berzsényi Platz 1, 9700 Szombathely
Madžarska
www.vasmegeye.hu

Bifeb – Bundesinstitut für Erwachsenenbildung
Bürglstein 1–7, 5360 St. Wolfgang
Avstrija
www.bifeb.at

SOS – Skupnost občin Slovenije
Partizanska 1, 2000 Maribor
Slovenija
www.skupnostobcin.si

Karl-Franzens-Universität Graz Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaften, Elementarpädagogik
Strassoldogasse 10/I, 8010 Graz
Avstrija
www.uni-graz.at

SUMO societa cooperativa Sociale
Via Milano 50, 30172 Venezia Mestre
Italija
www.sumonline.it

Predlog citiranja za neobjavljeni rokopis:

Tietze, W., Schneider, M., & projektna skupina za znak kakovosti (2019). *Priročnik »Evropski znak kakovosti za ustanove predšolske vzgoje«*. Neobjavljeni rokopis, PädQUIS, Berlin.

Ta projekt se financira s podporo Evropske komisije. Odgovornost za vsebino te publikacije ima le avtor; Komisija ni odgovorna za nadaljnjo uporabo informacij, ki jih vsebuje ta priročnik.

Vsebina

Predgovor	5
1 Uvod: Razvoj in zagotavljanje kakovosti v vrtcih.....	7
2 Konceptualni okvir znaka kakovosti: Področja kakovosti.....	11
3 Empirične ugotovitve o vplivu področij kakovosti	13
4 Operacionalizacija, metodologija merjenja in nabor instrumentov znaka kakovosti	15
4.1 Dimenzije štirih področij kakovosti	16
4.2 Pregled raziskovalnih instrumentov	20
5 Postopek ugotavljanja kakovosti za pridobitev znaka kakovosti	21
5.1 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost orientacije	21
5.2 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost strukture.....	22
5.3 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost procesa	26
5.4 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost družinskih odnosov	27
5.5 Skupna sposobnost pridobitve znaka kakovosti za ustanove	28
5.6 Veljavnost evropskega znaka kakovosti	29
5.7 Kvalifikacija usposobljenih revizorjev.....	29
6 Potek postopka pridobitve znaka kakovosti.....	29
7 Primer profila in potrdilo o kakovosti.....	31
Literatura	32
Dodatek k priročniku	35

Seznam preglednic

Preglednica1: Pregled instrumentov ankete evropskega znaka kakovosti	16
Preglednica2: Pregled področij in dimenzij kakovosti evropskega znaka kakovosti	17
Preglednica3: Metodologija in raziskovalni instrumenti na področjih kakovosti	20
Preglednica4: Predvideni čas, porabljen za revizije in povratne informacije o rezultatih	31

Seznam slik

Slika 1: Koncept raziskave za strukturo oskrbe zunaj družine (analogna struktura oskrbe družine); nadalje razvita grafična podoba v Tietze idr. 2013, slika 1 na str. 22.....	13
Slika2: Model za vpliv kakovosti strukture/orientacije na kakovost procesa; prikaz: PädQUIS.....	14
Slika3: Prazen profil kakovosti za evropski znak kakovosti; lastna predstavitev	28

Predgovor

V okviru projekta »QUALIPAED – Evropski znak kakovosti za ustanove predšolske vzgoje«, ki ga financira Evropska komisija, sedem različnih institucij iz Nemčije, Italije, Avstrije, Slovenije in Madžarske od oktobra 2017 sodeluje pri razvoju skupnega evropskega znaka kakovosti v osnovnem izobraževanju. Razvoj je podprt s sredstvi EU v okviru programa Erasmus+ (trajanje projekta: od oktobra 2017 do septembra 2019). Koordinacijo projekta je prevzelo podjetje GiP Gemeinnützige Projekt GmbH iz Avstrije, znanstveno znanje pa je v glavnem zagotovilo podjetje PädQUIS® gGmbH (www.paedquis.de), ustrezno nemško podjetje, ki temelji na izkušnjah z nemškim znakom kakovosti za vrtce. Pri projektu QUALIPAED so sodelovale naslednje institucije in organizacije:

- GiP – Gemeinnütziges Institut für elementare Pädagogik (Avstrija)
- PädQUIS gGmbH (Nemčija)
- SOS – Skupnost občin Slovenije (Slovenija)
- Self-Government Office of Vas County (Madžarska)
- Karl-Franzens-Universität Graz (Avstrija)
- Bifeb – Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (Avstrija)
- SUMO società cooperativa sociale (Italija)

Del razvoja skupnega evropskega znaka kakovosti je bilo načrtovanje, izvajanje in ocena validacijske študije v obdobju od novembra 2017 do septembra 2018. S to študijo se je določilo, za katera merila starši, pedagoško osebje in predstavniki ustanov v državah menijo, da so pomembna za kakovost v vrtcih, ter katere podobnosti in morda tudi nacionalne razlike se tukaj kažejo. Obsežna anketa z vprašalniki v vseh sodelujočih državah je omogočila izkoriščanje različnih perspektiv ter določitev regionalnih meril in meril, ki se navezujejo na določeno državo, ki so bila nato upoštevana pri nadaljnjem razvoju evropskega znaka kakovosti. Podrobno poročilo o validacijski študiji je pripravil PädQUIS® gGmbH pod vodstvom prof. dr. Wolfganga Tietzeja (Schneider in Tietze 2018). Na univerzi Karl-Franzens-Universität v Gradcu, na oddelku za osnovno šolstvo pod vodstvom prof. dr. Catherine Walter-Laager, so pripravili dopolnilne ocene kvalitativnih vprašanj iz validacijske študije v obliki poročil držav (Eichen idr. 2019).

To delo je priročnik za evropski znak kakovosti, ki je bil razvit kot *Intellectual Output 2* v projektu QUALIPAED. Treba ga je razumeti kot *skupni okvir* za znak kakovosti, ki ga je mogoče uporabiti v državah za ustanove s predšolsko vzgojo in si pridržuje pravico, da pri izvajanju prilagodi dodatke, krajšave in tudi nove izraze (strokovne) terminologije, specifične za določene države oz. regije. Za države, ki so vključene v razvoj, so bili diferencirani posebni predlogi za prilagoditev v *Intellectual Output 3* projekta QUALIPAED (Walter-Laager idr. 2019).

Ta priročnik najprej obravnava splošni okvir za razvoj in zagotavljanje kakovosti v vrtcih (poglavje 1). Temu sledi konceptualni okvir za razvoj znaka kakovosti, v katerem se razlikujejo štiri globalna področja kakovosti: kakovost orientacije, strukture in procesa, pa tudi kakovost družinskih odnosov (poglavje 2). V naslednjem razdelku (poglavje 3) je na podlagi empiričnih raziskav prikazan grob pregled vidikov notranje povezave področij kakovosti. Sledi razlaga operacionalizacije, merilne metodologije in orodij raziskave evropskega znaka kakovosti ter skupni povzetek nabora instrumentov (poglavje 4). Nato sledijo različice o ocenjevanju in certificiranju z evropskim znakom kakovosti, pa tudi o veljavnosti znaka kakovosti in kvalifikacijskih zahtevah revizorjev (poglavje 5). Te vključujejo tudi razlikovanje štirih pojasnenih področij kakovosti v podrejene dimenzije kakovosti. Priročnik se zaključi s pregledom

ankete in ocenjevanja znaka kakovosti (poglavje 6) ter premisleki glede kakovosti in potrdila o kakovosti (poglavje 7). Nabor instrumentov evropskega znaka kakovosti je dodan v Prilogi 1. Poleg tega Priloga 2 vsebuje zgleden profil kakovosti, Priloga 3 pa zgledno potrdilo o kakovosti/plaketo kot ilustrativno gradivo.

1 Uvod: Razvoj in zagotavljanje kakovosti v vrtcih

Tema ugotavljanja, razvoja in zagotavljanja pedagoške kakovosti v izobraževalnem sistemu predšolske vzgoje se je v zadnjih dveh desetletjih razvila v mednarodno raziskovalno težišče, ki je v mnogih državah središče ustreznih strokovnih in političnih razprav (Tietze in Förster 2006, op. cit.). Na splošno vlada v skoraj vseh zahodnih državah blaginje splošno soglasje o pomembnosti zagotavljanja kakovosti človeških storitev (Spieß in Tietze 2002, str. 140). Dejstvo, da se tudi to danes priznava – čeprav je sporno – za sektor človeških storitev institucionalnega dnevnega varstva v vrtcih, lahko vidimo v ozadju, »(...) da ima pedagoška kakovost v zgodnjem izobraževanju na eni strani velik pomen za razvoj otrok na različnih področjih, da je pa po drugi strani povprečna raven kakovosti v ustanovah povprečna in kaže tudi visoko stopnjo razpršenosti« (Tietze in Förster 2006, op. cit.; glej tudi Tietze idr. 2013)¹. V tem okviru je glavni izziv sistematična razprava o pedagoški kakovosti v javnih vrtcih in o njenem zagotavljanju. V mnogih državah poteka zagotavljanje kakovosti običajno v obliki državnih in/ali občinskih predpisov (zakoni, finančni in drugi predpisi). Uspeh tega pristopa je omejen, kar kažejo številne empirične študije. Na ta način ni mogoče zagotoviti zadovoljivo visoke pedagoške ravni za vse vrtce.

Spieß in Tietze (2002) opisujeta izziv razvoja kakovosti in zagotavljanja kakovosti institucionalnega vrtca s tem, da običajni tržni mehanizmi² za zagotavljanje kakovosti izdelkov in storitev na tem področju ne delujejo: »Pri takšnem blagu oz. storitvah lahko kupci le pogojno pozabijo svoje slabe izkušnje, s tem da izdelek npr. vrnejo ali zamenjajo (...). Humane storitve, kot so vzgoja, oskrba in izobraževanje otrok v vrtcih, na prav poseben način niso ‚izkustveno blago‘. Čeprav lahko starši menjajo vrtec, v katerem se oskrbuje njihov otrok, če imajo slabe izkušnje – na strani otrok pa je takšna izkušnja pogosto nepovratna. Poleg tega so posledice slabe kakovosti oskrbe deloma vidne šele mnogo pozneje« (Spieß in Tietze 2002, str. 141).

Običajni tržni mehanizem še bolj otežuje dejstvo, da je v vrtcih »nesimetričen informacijski odnos« (Spieß in Tietze 2002, str. 141), torej da so ponudniki dnevne oskrbe bolj obveščeni o kakovosti ponujene storitve kot povpraševalci. To poslabšuje dejstvo, da otroci kot neposredni potrošniki vsakodnevnega varstva in njegove kakovosti niso enaka skupina kot kupci tovrstne storitve. To vlogo zanje prevzamejo starši, ki kot povpraševalci delujejo z odločitvijo o nakupu. Starši pa imajo pri tem le omejeno možnost ocenjevanja kakovosti vrtca, saj sami v ustanovi večino časa niso prisotni in so jim na voljo le omejena znanja o strokovnih merilih za ocenjevanje te kakovosti. Otroci kot neposredni potrošniki kakovosti to tudi težko ocenijo. Poleg tega otroci – še posebej mlajši – starše komajda obvestijo o svojem morebitnem nezadovoljstvu z vsakodnevnimi dogodivščinami v vrtcu (za več podrobnosti glej Spieß in Tietze 2002, str. 141ff.).

V poglobljeni razpravi o tem izzivu so v zadnjih dveh do treh desetletjih razvili mednarodno nove, metodološko raznovrstne pristope k razvoju in zagotavljanju kakovosti v institucionalni dnevni oskrbi. En pristop je oblikovan s pedagoškimi znaki kakovosti, s katerimi se v posameznih vrtcih neposredno

¹ Študije v Evropi, ZDA in po svetu dokazujejo, da pedagoška kakovost v ustanovah predšolske vzgoje pogosto ni zadovoljiva in pogosto se, če sploh, doseže le povprečna raven kakovosti – z visoko stopnjo razpršenosti (glej npr. Schmerse in Tietze 2015; Tietze idr. 2013; Linke idr. 2012). Po drugi strani pa vzdolžne študije kažejo na pomen zgodnje pedagoške kakovosti za razvoj otrok v šolski dobi in celotni dobi odraslosti (Schweinhart idr. 2005 v Schmerse in Tietze 2015; Walter-Laager in Meier Magistretti 2016).

² »Na splošno politična ekonomija predvideva, da tržni mehanizem deluje kot orodje za zagotavljanje kakovosti: ker ponudniki želijo prodati svoje blago in storitve, bodo svoje izdelke proizvajali in ponujali kakovostno, kar ustreza željam potrošnikov. Če kupci niso zadovoljni s ponujeno kakovostjo, preidejo na druge ponudnike ali izdelke« (Spieß in Tietze 2002, str. 141).

upošteva in je pregledna *pedagoška kakovost*, da bi lahko podali izjave, ali je določena raven kakovosti dosežena ali ne. Za to je potrebno različno preučevanje dejansko dane pedagoške kakovosti v konkretni ustanovi. Ustrezne informacije o kakovosti so lahko koristne za notranje (notranje koristi) in zunanje (zunanji vpliv) različne skupine naslovnikov:

- staršem (in njihovim otrokom) kot pomoč pri odločanju o oskrbi, saj je njihova možnost ocenjevanja okrepljena z vednostjo, da je ustanova opravila zunanji pregled kakovosti in kakšno raven kakovosti je dosegla;
- pedagoškemu osebju in nosilcem za strokovno orientacijo o prednostih in pomanjkljivostih svoje ustanove in po možnosti s primerjavo z drugimi ustanovami, da bi povečali strokovno samozavest in verodostojno zastopanost svojega pedagoškega dela navzven;
- strokovni politiki in strokovni administraciji, ki lahko informacije iz anket o kakovosti uporabita za namene nadzora, pa tudi sistematičnega razvoja kakovosti in dolgoročnega spremljanja kakovosti v sistemu predšolske vzgoje, za katerega se ne zanima le administracija in politika, temveč tudi celotna družba (Tietze in Lee, 2009, str. 59f.; Tietze in Förster 2006, op. cit.).

Spieß in Tietze (2002, str. 156) povzemata bistvene prednosti sistema znaka kakovosti: »(...) da prispeva k informacijam in preglednosti trga za povpraševalce (starše) in ponudnike (nosilce), motivira za razvoj kakovosti, obvešča organizacije nosilcev o doseženi meri stopnje pedagoške kakovosti na lastnem področju odgovornosti in ne nazadnje ciljno uporablja omejene vire za razvoj kakovosti«.

Zagotavljanje kakovosti v vrtcih v tem okviru ni samo nacionalna, temveč mednarodna zadeva, zato mora biti tudi v interesu celotne evropske družbe.

Ta priročnik prvič predstavlja konkreten predlog za skupni evropski znak kakovosti za vrtce. Vsebuje številne nadrejene pogoje:

1. soglasje o kakovosti,
2. izmerljivost in preverljivost,
3. spodbude za izboljšanje,
4. odprtost,
5. nevtralnost,
6. številnost,
7. univerzalnost,
8. vključenost vseh akterjev.

Povzetki teh zahtev so v slogu Spießa in Tietzeja (2002) navedeni spodaj in obravnavani v tej smeri, ali in v kolikšni meri se upoštevajo v predlaganem evropskem znaku kakovosti.

Zahteva 1: soglasje o kakovosti

Najprej je za uvedbo sistema znaka kakovosti potrebno soglasje o tem, kaj v tem sistemu razumemo kot *dobro pedagoško kakovost*. Za evropski znak kakovosti je treba definirati kakovost in s tem povezane lastnosti kakovosti, kar vodi v ugotovitev soglasja v vključenih evropskih državah. Cryer (1999, str. 42f.) v mednarodnem kontekstu poudarja, »(...) da imajo različni standardi kakovosti [v državah; dodatek avtorja] pomembne podobnosti. Tako se lastnosti dobre pedagoške kakovosti, kot jih je opredelilo ameriško strokovno združenje (...), niso bistveno razlikovale od definicije kakovosti v

EU (...) ali Child Care Facility Schedule Svetovne zdravstvene organizacije (...)» (Spieß in Tietze 2002, str. 152).

V skladu z definicijami iz mednarodne literature in razumevanjem kakovosti po Tietzeju (1998) se pod evropskim znakom kakovosti dobre pedagoške kakovosti v vrtcih razume, da spodbuja telesno, čustveno, socialno in intelektualno dobro počutje in razvoj otrok na teh področjih ter družine podpira pri njihovih nalogah oskrbe in vzgoje. Na ta način – v širokem spektru različnih pogledov na kakovost vrtcev – dajemo prednost *interesom otroka in staršev*.

Da bi vzpostavili konkretne značilnosti pedagoške kakovosti, se evropski znak kakovosti v bistvu ravna po mednarodno priznanih merilih kakovosti, ki izhajajo iz ustrezne literature ter se v znanstvenih analizah izkazujejo kot napoved učnih dosežkov in učnih rezultatov. Evropski znak kakovosti upošteva štiri področja: kakovost orientacije, strukture in procesa ter kakovost družinskih odnosov (za podrobnosti glej poglavje 2). Za pregled nadnacionalnega soglasja o uporabi teh področij kakovosti in z njimi povezanih meril kakovosti je bila v okviru razvoja evropskega znaka kakovosti izvedena validacijska študija v več državah. Preučila je, v kolikšni meri strokovnjaki s področja prakse (starši, pedagoško osebje in predstavniki nosilcev) kot takšni menijo, kako pomembna so predlagana merila kakovosti, ki v bistvu izhajajo iz ustrezne literature. Rezultati validacijske študije so potrdili, da so izbrana merila kakovosti v vseh sodelujočih državah pomembna ter da je temeljni pristop štirih zgoraj opisanih področij kakovosti trajnosten in ga je mogoče v vsaki državi ponoviti. Razlike med ocenami so bile le občasno ugotovljene za različne skupine anketirancev (starši in pedagoško osebje), vendar brez sistematike, ki bi zahtevala drugačen pristop k razvoju sistema znaka kakovosti za različne sodelujoče države (za podrobnosti glej Schneider in Tietze 2018). Tako lahko za države, ki so sodelovale v validacijski študiji, domnevamo, da imajo dosledno, povezano soglasje o kakovosti.

Zahteva 2: izmerljivost in preverljivost

Kot druga zahteva morajo biti lastnosti kakovosti, ki jih najdemo v soglasju o kakovosti, objektivne, zanesljive in lahko merljive ter preverljive. Poleg tega mora biti nabor meril oblikovan tako, da je ekonomsko pregleden, da ne bi vnaprej zapletli ali izključili najbolj razširjene uporabe sistema znaka kakovosti pod običajnimi pogoji v praksi (Tietze in Förster 2006).

Evropski znak kakovosti se precej opira na postopke ugotavljanja, ki so se v mednarodnem okviru – zlasti v Nemčiji – izkazali za ustrezno objektivne. Na področju kakovosti pedagoških procesov se uporabljata lestvica za vrtce (KES-RZ; Tietze idr. 2017) kot nemška in razširjena različica mednarodno priznane ECERS-R (Harms idr. 2004) in lestvica za jasli (KRIPS-RZ; Tietze idr. 2019) kot nemška priredba Infant Toddler Environment Rating Scale (ITERS-R; Harms idr. 2006) za več let uveljavljene, mednarodno priznane in široko razširjene instrumente (glej poglavji 4.1 in 5.3). Najnovejše preglede kakovosti teh instrumentov za opazovanje (objektivnost, zanesljivost in veljavnost) lahko najdete v ustreznih trenutnih publikacijah o teh lestvicah (Tietze idr. 2017, 2019). Tako anketo kot tudi oceno značilnosti znakov kakovosti ter povratne informacije o rezultatih znakov kakovosti v ustanovah izvaja ustrezno usposobljeno in certificirano osebje (za zahteve za revizorje glej poglavje 5.7).

Zahteva 3: spodbude za izboljšanje

Sporazumi o kakovosti iz soglasja o kakovosti bi morali vključevati zaželene standarde na visoki ravni. V postopkih ugotavljanja je mogoče minimalne standarde opredeliti kot spodnjo mejo, da bodo v ustanovah tudi zagotovljeni. Navzgor pa bi morale obstajati smernice za preseganje teh minimalnih

standardov in za spodbujanje nadaljnega razvoja pedagoške kakovosti v ustanovi do zaželenih, dobrih in do zelo dobrih standardov kakovosti (Spieß in Tietze 2002, str. 145).

Evropski znak kakovosti se na to zahtevo odziva tako, da zajema raven kakovosti za dimenzije kakovosti ter celotno vrednost znaka kakovosti na lestvici, ki opredeljuje tako referenčne vrednosti za neustrezno kakovost kot tudi za minimalne standarde kakovosti in visoko kakovost. To omogoča ne le odločitev da/ne glede celotne sposobnosti pridobitve znaka kakovosti ustanove z izpolnjevanjem minimalnih standardov, ampak tudi prepoznavanje prednosti in pomanjkljivosti na področjih kakovosti ter doseganje spodbud za nadaljnji razvoj in prizadevanje za višje vrednosti znaka kakovosti na posameznih področjih kakovosti in pri skupni vrednosti znaka kakovosti.

Zahteva 4: odprtost

Sistemi zagotavljanja kakovosti na splošno in konkretni sistemi znaka kakovosti morajo biti razumljeni in uporabljeni kot odprti in učni sistemi, kajti definicije dobre dnevne oskrbe kot dinamičnega, stalnega in demokratičnega procesa ni mogoče vzpostaviti enkrat za vedno. Pri merjenju in ocenjevanju kakovosti v sistemu zagotavljanja kakovosti je treba vključiti nova znanstvena spoznanja (Spieß in Tietze 2002, str. 145).

Evropski znak kakovosti se tudi sam razume kot učni sistem ter vključuje standarde in merilne metode, ki izražajo najboljše znanstveno spoznanje in osnovno soglasje stroke. »Kot določitev na čas jih [dimenzije in ravni kakovosti; dodatek avtorja] (...) je mogoče spreminjati, tj. občasno (v daljših časovnih presledkih) bodo morda potrebne prilagoditve, na primer zaradi novih znanstvenih dognanj ali zaradi dejstva, da se vrednote v stroki oz. v družbenem diskurzu spreminjajo« (Spieß in Tietze 2002, str. 153f.). V okviru projekta QUALIPAED je PädQUIS® gGmbH v tem smislu učnega sistema vključil predhodne izkušnje z znakom kakovosti v razvoj evropskega znaka kakovosti. Na podlagi tega so vsi vključeni projektni partnerji razpravljali, se dogovorili in izdelali nabor instrumentov za evropski znak kakovosti. Evropski znak kakovosti, predstavljen s tem priročnikom, si prav tako pridržuje pravico, da za razpravo in izvajanje v državah vnese posebne prilagoditve za državo ali regijo, kot so npr. dodatki, krajšave in novi izrazi (strokovne) terminologije. Za države, ki so vključene v razvoj, so bili že diferencirani posebni predlogi za prilagoditev v *Intellectual Output 3* projekta QUALIPAED (Walter-Laager idr. 2019).

Zahteva 5: nevtralnost

Nadaljnja osrednja zahteva za sistem znaka kakovosti izhaja iz dejstva, da znak kakovosti podeli nevtralni in neodvisni organ. Spieß in Tietze (2002, str. 145) poudarjata, da se učinkovitost zagotavljanja kakovosti povečuje, če ima ta organ priznano zunanje priznanje in ugled na tem področju. V tem primeru bi lahko znak kakovosti podelila tako javna kot tudi zasebna institucija. Spieß in Tietze (2002, str. 153) vidita potrebo po opažanjih in ocenah kakovosti, ki jih mora v okviru postopka podelitve znaka kakovosti opraviti dobro pripravljeno in usposobljeno osebje, ki ga naroči organ za podeljevanje znaka kakovosti z oceno kakovosti, ki torej ni v navzkrižju interesov.

O tem, kateri ustrezni organi izvajajo postopek nadzora kakovosti v različnih državah z evropskim znakom kakovosti v tem smislu in podelijo znak kakovosti, je treba razpravljati in odločati v vsaki državi posebej. Razlikovanje zahtev glede kvalifikacije za revizorje, opredeljeno v evropskem znaku kakovosti (glej poglavje 5.7), mora biti določeno tudi za posamezno državo.

Zahteva 6: številnost

Nadaljnja zahteva za sistem znaka kakovosti je, da se upošteva heterogenost starševskih preferenc glede na zaželeno standarde. To pomeni, da sistem staršem zagotavlja merila upravičenosti, ki jim omogočajo, da izberejo ustanovo, ki ustreza njihovim mnogim interesom (Spieß in Tietze 2002, str. 146).

Evropski znak kakovosti je tako zasnovan kot stopnjevan merilni instrument, ki ne omogoča samo podatka da/ne za znak kakovosti ustanove, temveč vključuje tudi točkovni sistem. To pomeni, da lahko starši tako pridobijo različne informacije o stopnji pedagoške kakovosti ustanove, za katero se zanimajo, ter jo lahko vključijo kot merilo pri izbiri in odločanju o ustanovi. Znak kakovosti tako obravnava potencialne potrebe staršev po številnosti.

Zahteva 7: univerzalnost

Kot dodatna zahteva mora sistem zagotavljanja kakovosti zagotoviti, da so določeni standardi kakovosti splošno veljavni. Glede na enake možnosti to pomeni, da se znak kakovosti ne razlikuje glede na dohodkovne in izobraževalne skupine niti glede na regionalno in glede na nosilca specifično pripadnost (Spieß in Tietze 2002, str. 146).

Evropski znak kakovosti je sistem zagotavljanja kakovosti, ki ga je mogoče uporabiti v vseh regijah po vsej državi in tudi med državami ter tako odgovoriti na povpraševanje po univerzalnosti.

Zahteva 8: vključenost vseh akterjev

Poleg soglasja o kakovosti mora sistem za zagotavljanje kakovosti kot celota temeljiti tudi na širokem soglasju. Za to je treba v uvajanje znaka kakovosti vključiti različne interesne skupine in uvod razumeti kot postopek (Spieß in Tietze 2002, str. 146).

2 Konceptualni okvir znaka kakovosti: Področja kakovosti

Evropski znak kakovosti temelji na strukturno-postopkovnem modelu kakovosti, ki je prevladoval v zadnjih letih in je tudi osnova za številne posamezne preiskave. Otroški vrtci v njem preprosto veljajo za organizacije, katerih naloga je zagotavljanje izobraževanja, oskrbe in vzgoje kot pedagoške storitve na dovolj visoki ravni. Kakovost storitve v modelu ustreza *rezultatu* ustanove (Tietze in Lee 2009, str. 45f.).

Evropski znak kakovosti za upoštevanje storitve razlikuje štiri različna področja kakovosti, ki se prepletajo na več načinov, skupno vplivajo na izobraževalne in razvojne rezultate otrok ter na življenjske razmere njihovih družin. To so kakovost orientacije (*pedagoška kakovost orientacije*), kakovost struktur (*pedagoška kakovost struktur*), kakovost procesa (*pedagoška kakovost procesa*) in kakovost sodelovanja z družinami (*kakovost družinskih odnosov*). Štiri področja kakovosti je mogoče opredeliti na naslednji način:

Področje kakovosti 1: pedagoška kakovost orientacije

Nanaša se na pedagoške modele – kot je slika otroka, ki si jo naredi pedagoško osebje –, njihove poglede na vzgojo in razvoj otrok, na izobraževalne vsebine, vzgojne cilje in vzgojne ukrepe, na cilje njihovega pedagoškega dela in na pedagoške metode, ki se za to uporabljajo, na stališča in ravnanje na področju razvoja in zagotavljanja kakovosti.

Področje kakovosti 2: pedagoška kakovost struktur

Opisuje okvirne pogoje, ki so v praksi vnaprej določeni in so pretežno politično urejeni oz. regulativni. Vključuje osebne značilnosti, kot so stopnja izobrazbe pedagoškega osebja ali čas, ki je na voljo za pripravo in spremljanje, čas za vodenje, socialne značilnosti, kot sta velikost skupine, ključ med osebjem in otrokom, pa tudi prostorsko-materialne značilnosti, kot sta število in velikost razpoložljivih prostorov.

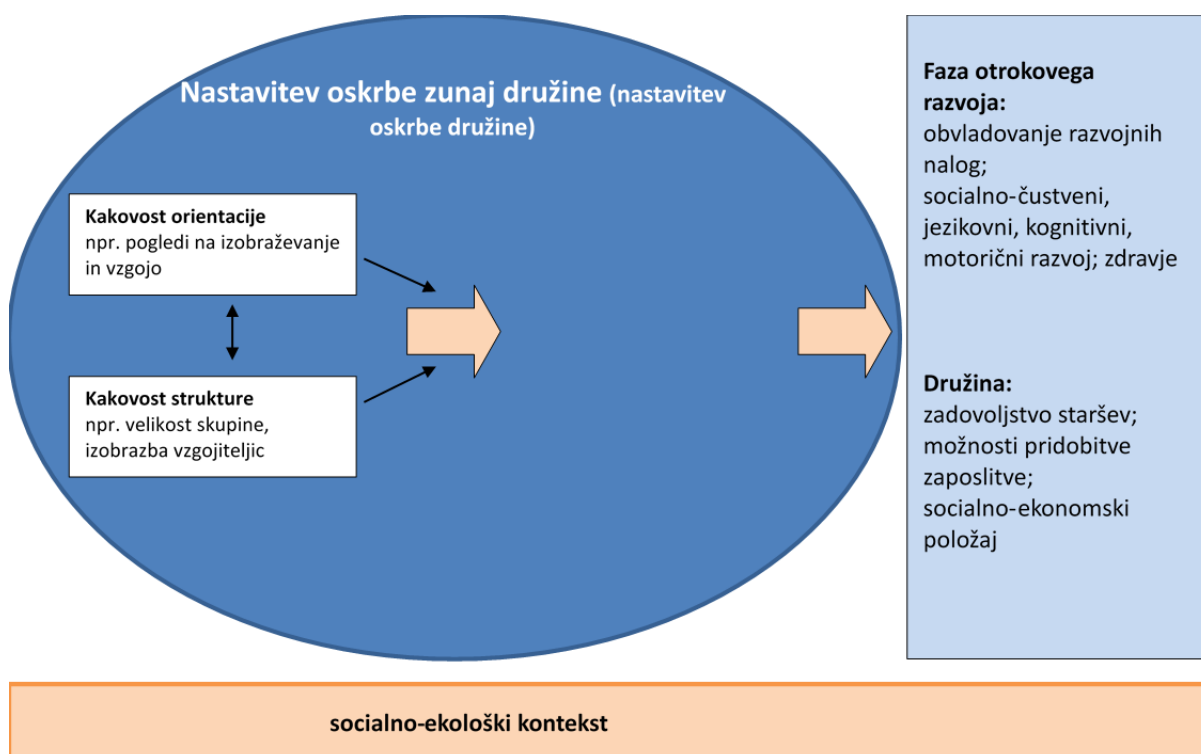
Področje kakovosti 3: pedagoška kakovost procesa

Nanaša se zlasti na dinamiko pedagoškega procesa, na način ravnanja z otrokom, na razvojno ustrezne vzgojne spodbude in interakcije, ki so prilagojene potrebam otrok, pa tudi na konkretno sodelovanje s starši.

Področje kakovosti 4: kakovost družinskih odnosov

Govori o tem, v kolikšni meri so vrtci primerni za potrebe in ritem življenja otrok, za katere se skrbi, kako je zasnovano sodelovanje med vrtcem in družinami otrok ter kakšne možnosti za sodelovanje imajo starši.

Model znaka kakovosti temelji na znanstvenih ugotovitvah, da štiri področja kakovosti, kakovost orientacije, struktur, procesov in kakovost družinskih odnosov, neposredno ali posredno vplivajo na izobraževalni in razvojni status otrok (*izobraževalni rezultati*) in njihovih družin (npr. ekonomski položaj) (Tietze in Lee 2009, str. 46; glej tudi poglavje 3). Štiri področja kakovosti pri zasnovi znaka kakovosti niso med seboj neodvisna in izolirana, temveč so na različne načine medsebojno povezana in vgrajena v družbeno-ekološki okvir s svojimi posameznimi značilnostmi. Slika 1 grafično prikazuje to pogojno strukturo oskrbe.



Slika 1: Koncept raziskave za strukturo oskrbe zunaj družine (analogna struktura oskrbe družine); nadalje razvita grafična podoba v Tietze idr. 2013, slika 1 na str. 22

Model znaka kakovosti poudarja pogled na kakovost štirih področij kakovosti v *strukturi oskrbe zunaj družine*, v ustanovi za dnevno oskrbo, na značilnosti katerih se nanašajo raziskave znaka kakovosti.

Tudi kakovost strukture oskrbe znotraj družine (*družinska oskrba*) bi bilo mogoče opisati z enakimi štirimi področji kakovosti kot za strukturo oskrbe zunaj družine. Vendar se ta perspektiva kakovosti pri modelu znaka kakovosti ne upošteva, saj je evropski znak kakovosti sistem zagotavljanja kakovosti za institucionalno oskrbo otrok, in ne družinsko oskrbo. Glede na rast otrok v družinah, za kar bi bila potrebna študija zapletenih, skladnih kazalnikov kakovosti, ki v tem okviru ni mogoča in je ne bi smelo biti.

Poleg tega evropski znak kakovosti v raziskavah izrecno izključuje otrokove *izobraževalne rezultate* ter rezultate staršev in družin. Ta sistematično-konceptualna odločitev temelji na dejstvu, da na izobraževalni učinek vplivajo ne le različna področja kakovosti *strukture oskrbe zunaj družine*, temveč tudi drugi dejavniki kakovosti *znotraj* družine in družinskega okolja. Vendar, kot je opisano zgoraj, tako zapleteni dejavniki kakovosti strukture družine – ki so pomembni za celovito razlago izobraževalnih rezultatov – niso vključeni v okvir znaka kakovosti v vrtcih.

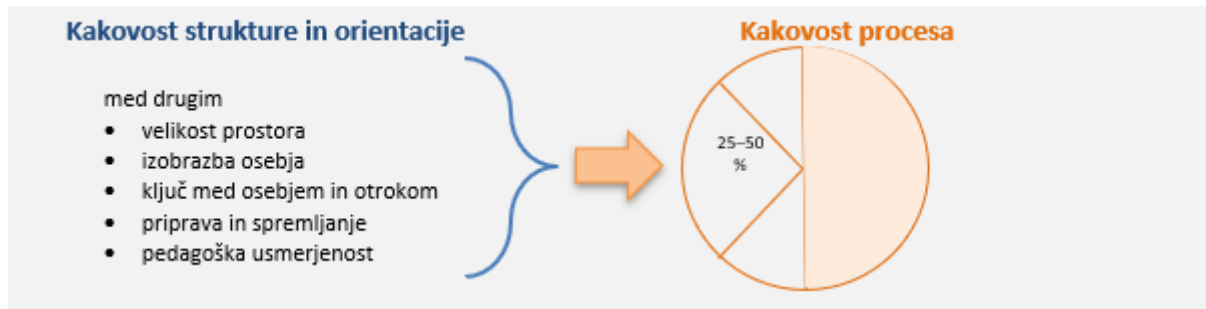
3 Empirične ugotovitve o vplivu področij kakovosti

Že v zgodnji študiji Tietzeja idr. (1998) je bilo mogoče dokazati vidike notranjega prepletanja zgoraj omenjenih področij kakovosti (kakovost orientacije, struktur, procesa in kakovost družinskih odnosov) – pa tudi vpliv področij kakovosti na učne rezultate otrok in njihov vpliv na družinski položaj vpletenih

družinskih članov. Glede notranjih odnosov med področji kakovosti se je med drugim pokazalo, da je 25–50 % razlik v kakovosti procesa mogoče razložiti z razlikami v kakovosti strukture in orientacije.

Iz tega lahko sklepamo, da so pobude, ki jih otroci dobijo v vrtcu, in izkušnje, ki jih lahko tam ustvarijo, precej odvisne od pogojev kakovosti strukture in orientacije. Druge študije so po navadi pokazale manjše učinke, vendar so bili v vseh primerih učinki značilnosti kakovosti strukture in orientacije pomembni za kakovost procesa (glej Tietze idr. 2013, pregl. 31, glej tudi

Slika2).



Slika2: Model za vpliv kakovosti strukture/orientacije na kakovost procesa; prikaz: PädQUIS

V isti študiji Tietze idr. (1998) ugotavljajo različne učinke pedagoške kakovosti na izobraževalne rezultate pri otrocih. Deleži obrazložene razlike so sprva majhni in znašajo približno 6 %, vendar v primerjavi z učinki različnih starosti otrok pomenijo, da povzročajo razlike v kakovosti na različnih področjih kakovosti v skrajnih primerih do enega leta razvojne razlike med otroki. To pomeni, da so (statistično nadzorovani) otroci iz najšibkejših vrtcev po štirih področjih kakovosti v razvoju do enega leta za otroki iz najbolj kakovostnih vrtcev. Posledice obiskovanja vrtcev so bile ugotovljene tudi v zvezi z družinskimi člani očeta in mame, med drugim so se skrajšala obdobja materinske oskrbe, povečala sta se dvig in obseg materinske zaposlitve, izboljšala se je kakovost domačih odnosov, starši pa so pridobili nove prijatelje (Tietze idr. 1998, str. 148 ff.).

Podobni rezultati so bili ugotovljeni v Avstriji, kjer je vzporedno potekala nemška študija v okviru *European Child Care and Education Study* (ECCE Study Team 1997, 1999).

Rezultati teh in številnih drugih raziskav kažejo, da so zgoraj navedena področja kakovosti s svojimi številnimi individualnimi pogoji zelo pomembna za pedagoške rezultate, tj. za pedagoško interakcijo z otroki, za predloge, ki jih doživljajo, in za izkušnje, ki jih lahko pridobijo, pa tudi za posledične izobraževalne rezultate otrok na različnih področjih (npr. jezik) in na koncu tudi za starše kot predstavnike družinskega sistema.

Zaradi tega velikega pomena so štiri področja kakovosti v središču preiskav kakovosti z evropskim znakom kakovosti, katerega operacionalizacija in metodologija merjenja sta predstavljeni in pojasnjeni spodaj.

4 Operacionalizacija, metodologija merjenja in nabor instrumentov znaka kakovosti

Vsako od štirih področij kakovosti je v evropskem znaku kakovosti razdeljeno na več dimenzij kakovosti, s katerimi se razlikuje, katere vsebine se upoštevajo na posameznem področju s preverjanjem kakovosti. Vrednosti dimenzij se zbirajo s podrobno preiskavo v ustanovi.

Raziskovalne metode vključujejo opazovanje pedagoškega dela v skladu z določenimi merili s strani posebej usposobljenih revizorjev, vključno z dodatnim intervjujem z vodilnim pedagoškim delavcem v skupini, pisnimi anketami z vodstvom ustanove, vodstvom skupine in starši.

Evropski znak kakovosti je izbral pretežno tiste dimenzije, za katere je bil ugotovljen dobro dokumentiran odnos do izobraževalnih in razvojnih rezultatov pri otrocih. Pri določanju standardov kakovosti, s katerimi je treba meriti dimenzije, je treba upoštevati – po potrebi za vsako državo posebej

- da v nobenem primeru niso nižji od zakonskih določb,
- da se čim bolj približajo priporočilom in standardom nacionalnih in mednarodnih strokovnih skupin ter
- da so empirično nastavljivi tako, da je oblikovani standard za vrtce dejansko dosegljiv – po potrebi po ustreznih razvojnih ukrepih kakovosti (Tietze in Lee 2009, str. 56).

Za razvoj evropskega znaka kakovosti so bile uporabljene preverjene dimenzije, standardi in instrumenti ankete nemškega znaka kakovosti za vrtce, ki so bili preverjeni in revidirani v skladu z vprašanji evropskega znaka kakovosti in ustreznih kontekstov sodelujočih držav. Zlasti med revizijo so bili besedni formati anket (intervjuji) in analize dokumentacije spremenjeni v pisne ankete, opravljene pa so bile krajšave vprašalnikov ter razširitev anketne skupine, ki vključuje opazovalni instrument za ocenjevanje medsebojne interakcije (Caregiver Interaktion Scale; CIS).

Raziskava za evropski znak kakovosti vključuje 12 instrumentov, navedenih v

Preglednica1. K temu poročilu so priloženi instrumenti 1–11 (glej Prilogo 1)³.

³ Ker se vsebina dodatnega intervjuja (instrument 12) pojavlja komaj med opazovanjem, za to ni pripravljenega instrumenta.

Preglednica1: Pregled instrumentov ankete evropskega znaka kakovosti

Št.	Instrumenti	Ki jih ureja
Vprašalniki		
1	Vprašalnik o kakovosti orientacije	Vodstvo ustanove
2	Vprašalnik o strukturi	Vodstvo ustanove
3	Vprašalnik o ustanovi	Vodstvo ustanove
4	Vprašalnik o skupini	Vodstvo ustanove
5	Vprašalnik za vodstvo ustanove	Vodstvo ustanove
6	Vprašalnik za pedagoško osebje	Vodja skupine pedagoškega osebja
7	Vprašalnik za starše	Starši/skrbniki
Opazovalni instrumenti		
8	Lestvica za vrtce (KES-RZ)	Usposobljeni revizorji
9	Lestvica za jasli (KRIPS-RZ)	Usposobljeni revizorji
10	Formular Caregiver Interaction Scale (CIS)	Usposobljeni revizorji
11	Zapisnik za evidenco ključa med osebjem in otrokom	Usposobljeni revizorji
12	Dodatni intervju z vodjo skupine ped. osebja	Usposobljeni revizorji in vodja skupine pedagoškega osebja

4.1 Dimenzije štirih področij kakovosti

Štiri področja kakovosti so v evropskem znaku kakovosti razvrščena v skupno 23 dimenzij kakovosti. Te dimenzije so povzete v

Preglednica2 in razložene spodaj za vsako od štirih področij kakovosti. Poleg tega je prikazano, s katerimi instrumenti, navedenimi v

Preglednica1, so dimenzije določene z merilnimi metodami. V nadaljevanju v poglavju 4.2 daje Preglednica3 pregled vseh dimenzij kakovosti in uporabljenih merilnih instrumentov.

Preglednica2: Pregled področij in dimenzij kakovosti evropskega znaka kakovosti

Področje kakovosti	Dimenzije kakovosti
Pedagoška kakovost orientacije (2 dimenziji)	Izobraževanja
	Koncept/poslanstvo/profil
Pedagoška kakovost struktur (7 dimenzij)	Izobrazba
	Velikost skupine
	Ključ med osebjem in otrokom
	Priprava in spremljanje
	Prostori (notranji)
	Prostori (zunanji)
	Čas za vodenje
Pedagoška kakovost procesa (9 dimenzij)	Prostori in oprema (8 značilnosti KES-RZ / 5 značilnosti KRIPS-RZ)
	Nega in rutina (6 značilnosti KES-RZ / 6 značilnosti KRIPS-RZ)
	Jezikovna in kognitivna stimulacija (4 značilnosti KES-RZ / 3 značilnosti KRIPS-RZ)
	Dejavnosti (10 značilnosti KES-RZ / 10 značilnosti KRIPS-RZ)
	Interakcije (6 značilnosti KES-RZ / 5 značilnosti KRIPS-RZ)
	Struktura pedagoškega dela (7 značilnosti KES-RZ / 7 značilnosti KRIPS-RZ)
	Starši in pedagoško osebje (7 značilnosti KES-RZ / 8 značilnosti KRIPS-RZ)
	Prehodi (3 značilnosti KES-RZ / 3 značilnosti KRIPS-RZ)
	Interakcijska klima (26 točk CIS)
Kakovost družinskih odnosov (5 dimenzij)	Obveščanje staršev
	Podpora družini
	Sodelovanje s starši
	Otrokova individualna spodbuda
	Otrokovo dobro počutje

Dimenzije kakovosti pedagoške orientacije

Področje kakovosti orientacije je razdeljeno na dve dimenziji kakovosti s kulturo nadaljnjega izobraževanja in pedagoško zasnovo posameznega vrtca.

Pri dimenziji *izobraževanja* evropski znak kakovosti obravnava glavno vprašanje, ali in v kolikšni meri je pedagoško osebje ustrezno vključeno v nadaljnja izobraževanja. Dimenzija *koncept/poslanstvo/profil* postavlja naslednja glavna vprašanja: Ali ima ustanova preverjen pedagoški koncept (ali primerljiv dokument)? Kateri konceptualni premisleki o osrednjih pedagoških temeljih in

pomembnih procesih ustanove to kažejo? Kako se ta dimenzija dejavno spodbuja navznoter in navzven ter kakšno vlogo ima v pedagoškem vsakdanu?

Metodološko se informacije o teh dveh dimenzijah zbirajo s pisno anketo vodstva ustanove in vodje skupine pedagoškega osebja. Poleg tega je mogoče kot dodatek uporabiti vidike značilnega »pedagoškega koncepta« z lestvice za vrtce (KES-RZ) in morda tudi lestvice za jasli (KRIPS-RZ), ki se uporabljata na področju kakovosti procesov (glej tudi Walter-Laager idr. 2019).

Dimenzije kakovosti pedagoške strukture

Kakovost strukture je v evropskem znaku kakovosti zajeta s sedmimi dimenzijami kakovosti: *izobrazba osebja, velikost skupine, ključ med osebjem in otrokom, priprava in spremljanje, prostori (notranji), prostori (zunanji) in čas za vodenje*. Te preučujejo naslednja glavna vprašanja: Katero izobrazbo ima pedagoško osebje? Kako velike so skupine? Kakšen je ključ med osebjem in otrokom? Ali pedagoškemu osebju pripada delovni čas za pripravo in spremljanje ter dokumentacijo njihovega pedagoškega dela? Kakšne so notranje in zunanje prostorske možnosti? Ali ima vodstvo ustanove primeren čas za vodstvene naloge?

Ta vprašanja se preučujejo z metodologijo, ki temelji na več vprašalnikih: vprašalnik o strukturi, ustanovi in skupini. Poleg tega se za beleženje dejansko danega ključa med osebjem in otrokom uporablja zapisnik za evidenco.

Dimenzije kakovosti pedagoškega procesa

Raziskovanje kakovosti procesa zavzema največ prostora v evropskem znaku kakovosti (glej razvrščanje področij kakovosti, poglavje 5.5). Podatki se zbirajo na podlagi večurnega opazovanja v vrtcu, dopolnijo pa s poznejšim intervjujem z vodjo skupine pedagoškega osebja. Usposobljeni in certificirani revizorji v vsaki opazovani skupini v vrtcu uporabljajo ustrezen opazovalni instrument, odvisno od starosti otrok (glej kvalifikacijo revizorjev v poglavju 5.7):

Lestvica za vrtce (KES-RZ)

V skupinah z otroki, starimi od tri do šest let, je lestvica za vrtce (KES-RZ; Tietze idr. 2017) kot nemška in razširjena različica mednarodno priznane ECERS-R (Harms idr. 2004) že več let uveljavljen, mednarodno priznan in široko razširjen instrument. Lestvica ponuja opazovalni instrument, razvit po znanstvenih merilih, s katerim je mogoče določiti kakovost globalnega pedagoškega procesa v vrtčevskih skupinah ter ga predstaviti s skupno vrednostjo in profilom kakovosti. Lestvica za vrtce obsega skupaj 51 značilnosti, katerih izraz kakovosti je ocenjen na podlagi opravljenih opazovanj in dodatnega intervjuja z vodstvom skupine na sedemstopenjski lestvici. Značilnosti so dodeljene osmim pomembnim dimenzijam kakovosti, ki vključujejo različne vidike, ki značilnost opisujejo različno (Tietze idr. 2017, str. 9):

- (I) *Prostori in oprema* (8 značilnosti): Značilnosti se nanašajo na velikost, opremo s pohištvo in materiale ter prostorsko zasnovo, ki podpirajo telesni in psihični razvoj otrok in vzgojno delo.
- (II) *Nega in rutina* (6 značilnosti): Značilnosti opisujejo zasnovo pozdravov/poslovitev, obrokov in prigrizkov, čas za počitek in spanje, osebno higieno ter s tem pomembne vidike telesnega počutja otrok, njihove varnosti in zdravja.
- (III) *Jezikovna in kognitivna stimulacija* (4 značilnosti): Značilnosti zajemajo materiale, dejavnosti in predloge pedagoškega osebja, ki podpirajo otroke pri spoznavanju osnovnih vprašanj in

kontekstov v njihovem okolju, za izpolnjevanje in razvijanje njihovih komunikacijskih potreb in sposobnosti.

- (IV) *Dejavnosti* (10 značilnosti): Značilnosti zajemajo materiale, dejavnosti in predloge pedagoškega osebja, ki otrokom omogočajo raziskovanje okolja na različne načine, ustvarjalno oblikovanje in razvijanje njihovih interesov, sposobnosti in spretnosti.
- (V) *Interakcije* (6 značilnosti): Značilnosti opisujejo odgovornost in vlogo pedagoškega osebja pri oblikovanju sobivanja z otroki, ozračje odnosov med vsemi deležniki ter podpiranje sprejemanja in strpnosti.
- (VI) *Struktura pedagoškega dela* (7 značilnosti): Značilnosti se nanašajo na organizacijo vsakdana v njegovem kronološkem zaporedju, na ravnotežje med fiksno strukturo in fleksibilnostjo, odzivanjem na individualne potrebe in upoštevanjem interesov otrok in skupine.
- (VII) *Starši in pedagoško osebje* (7 značilnosti): Te značilnosti obravnavajo potrebe odraslih. To vključuje prostorske možnosti za odrasle, želje staršev po informacijah, vključenost, potrditev in podporo, pa tudi potrebe pedagoškega osebja po prijetni delovni situaciji in delovnem vzdušju, priložnosti za poklicni razvoj ter potrebno razmišljanje in vrednotenje.
- (VIII) *Prehodi* (3 značilnosti): Značilnosti tega področja vključujejo navajanje otrok, kontinuiteto pedagoškega osebja in prehod v osnovno šolo.

Lestvica za jasli (KRIPS-RZ)

Za oceno kakovosti procesa v skupinah, v katerih se oskrbujejo otroci, mlajši od treh let, se analogno z lestvico za vrtce uporablja lestvica za jasli (KRIPS-RZ; Tietze idr. 2019) kot nemška razširjena priredba ameriške lestvice Infant Toddler Environment Rating Scale (ITERS-R; Harms idr. 2006). Lestvica za jasli vsebuje skupaj 47 značilnosti v naslednjih osmih dimenzijah kakovosti⁴:

- (I) Prostori in oprema (5 značilnosti),
- (II) nega in rutina (6 značilnosti),
- (III) poslušanje in govorjenje (3 značilnosti).⁵
- (IV) Dejavnosti (10 značilnosti),
- (V) interakcije (5 značilnosti),
- (VI) struktura pedagoškega dela (7 značilnosti),
- (VII) starši in pedagoško osebje (8 značilnosti) ter
- (VIII) prehodi (3 značilnosti).

V mešanih starostnih skupinah z otroki, mlajšimi ali starejšimi od treh let, se uporabljata oba instrumenta (lestvica za vrtce in jasli).

Caregiver Interaction Scale (CIS)

Poleg lestvice za vrtce in jasli se za evropski znak kakovosti uporablja dodatni opazovalni instrument – Caregiver Interaction Scale (CIS; Arnett 1989) Usposobljeni revizorji uporabljajo to standardizirano lestvico za zajemanje interakcijske klime v otroški skupini, ki temelji na obnašanju pedagoškega osebja glede na dimenzije občutljivosti, sprejetosti in udeležbe.

Dimenzije kakovosti družinskih odnosov

Področje kakovosti družinskih odnosov je v evropskem znaku kakovosti sestavljeno iz petih dimenzij kakovosti: (1) *obveščanje staršev*, (2) *podpora družini*, (3) *sodelovanje s starši*, (4) *otrokova individualna*

⁴ Za opis teh značilnosti lestvice za jasli prim. ustrezne pripombe glede značilnosti lestvice za vrtce.

⁵ Tretja dimenzija kakovosti *poslušanje in govorjenje* na lestvici za jasli (KRIPS-RZ) se na lestvici za vrtce (KES-RZ) imenuje *jezikovna in kognitivna stimulacija*.

spodbuda in (5) *otrokovo dobro počutje*. Upoštevajo se naslednja glavna vprašanja: Ali so starši obveščeni o pedagoškem delu in drugih zadevah ustanove? Ali prejemajo redne in točne informacije o svojem otroku? Kakšne možnosti za sodelovanje imajo starši? Kaj pa otrokovo počutje? Ali so otroci pri zaznavanju staršev ustrezno podprti?

Metodično se dimenzije kakovosti beležijo z vprašalnikom za starše.

4.2 Pregled raziskovalnih instrumentov

Naslednja preglednica prikazuje pregled instrumentov, predstavljenih v prejšnjem poglavju 4.1, ki se uporabljajo za evropski znak kakovosti za določitev štirih področij kakovosti in njihovih dimenzij kakovosti.

Preglednica3: Metodologija in raziskovalni instrumenti na področjih kakovosti

Področje kakovosti	Dimenzija kakovosti	Metoda merjenja	Instrumenti, ki se uporabljajo za ocenjevanje
Pedagoška kakovost orientacije	<ul style="list-style-type: none"> Izobraževanje Koncept/poslanstvo/profil 	<ul style="list-style-type: none"> Pisna anketa vodstva ustanove in vodje skupine pedagoškega osebja Dodatni intervju z vodjo skupine 	<ul style="list-style-type: none"> Vprašalnik za vodstvo ustanove Vprašalnik za pedagoško osebje Vprašalnik o kakovosti orientacije Lestvica za vrtce/jasli oz. dodatni intervju z vodjo skupine
Pedagoška kakovost struktur	<ul style="list-style-type: none"> Izobrazba Velikost skupine Ključ med osebjem in otrokom Priprava in spremljanje Prostori (notranji) Prostori (zunanji) Čas za vodenje 	<ul style="list-style-type: none"> Pisna anketa vodstva ustanove in vodje skupine pedagoškega osebja 	<ul style="list-style-type: none"> Vprašalnik o strukturi Vprašalnik o ustanovi Vprašalnik o skupini Vprašalnik za vodstvo ustanove Vprašalnik za pedagoško osebje Zapisnik za evidenco ključa med osebjem in otrokom
Pedagoška kakovost procesa	<ul style="list-style-type: none"> Prostori in oprema Nega in rutina Jezikovna in kognitivna stimulacija Dejavnosti Interakcije Struktura pedagoškega dela Starši in pedagoško osebje Prehodi Interakcijska klima 	<ul style="list-style-type: none"> Večurno opazovanje skupine Dodatni intervju z vodjo skupine pedagoškega osebja 	<ul style="list-style-type: none"> Lestvica za vrtce (KES-RZ) Lestvica za jasli (KRIPS-RZ) Caregiver Interaction Scale (CIS) Dodatni intervju z vodjo skupine
Kakovost družinskih odnosov	<ul style="list-style-type: none"> Obveščanje staršev Podpora družini Sodelovanje s starši Otrokova individualna spodbuda Otrokovo dobro počutje 	<ul style="list-style-type: none"> Pisna anketa staršev 	<ul style="list-style-type: none"> Vprašalnik za starše

5 Postopek ugotavljanja kakovosti za pridobitev znaka kakovosti

Kot je bilo predstavljeno v poglavju 4, je vsako od štirih področij kakovosti, ki so osnova evropskega modela znaka kakovosti (kakovost orientacije, strukture, procesa in kakovost družinskih odnosov), razdeljeno na različne dimenzije kakovosti. Za vsako od teh dimenzij kakovosti postopek pridobivanja znaka kakovosti določi posamezno *vrednost dimenzije* in za vsako *področje* kakovosti iz teh vrednosti dimenzije *vrednost področja*. Vse štiri vrednosti področja so v *skupno vrednost znaka kakovosti* vključene z različnim razvrščanjem, ki določa sposobnost pridobivanja znaka kakovosti vsake ustanove.

Preden v poglavju 5.5 predstavimo postopek za izračun te skupne vrednosti znaka kakovosti ustanove, naslednja poglavja (poglavja 5.1 do 5.4) razložijo postopek ugotavljanja in shemo točkovanja za vsako dimenzijo kakovosti štirih področij kakovosti⁶.

5.1 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost orientacije

Področje pedagoške kakovosti orientacije je sestavljeno iz dimenzij kakovosti *izobraževanje* in *koncept/poslanstvo/profil*, kot je prikazano v poglavju 4, dimenziji sta predstavljeni v nadaljevanju.

Dimenzija »izobraževanje«

V nadaljnjem izobraževanju si prizadevamo razširitev kvalifikacije za učni poklic ter spodbujamo poklicno, socialno in osebno usposobljenost. Skozi proces nadaljnega izobraževanja poglobljamo posamezne poudarke in razvijamo poklicno identiteto. Na socialnopedagoškem področju sta pomembni strokovna organizacija nadaljnega izobraževanja ter bližina poklicnega in delovnega sveta pedagoškega osebja. Izobraževanje mora biti redni sestavni del pedagoške dejavnosti in je potrebno za zagotavljanje strokovnosti dela na področju družbenih sprememb.

Za evropski znak kakovosti so izobraževanja oz. nadzor prepoznana kot vidik znaka kakovosti, če se prištevajo k delovnemu času. Ocenjuje se kot pomembna značilnost kakovosti orientacije, ko ustanova svojemu pedagoškemu osebju omogoči izobraževanje med delovnim časom. V povprečju bi moral vsak pedagoški delavec v zadnjih 12 mesecih prejeti določeno število delovnih dni za izobraževanje, da bi bil v tej dimenziji verodostojen za znak kakovosti.

Evropski postopek ugotavljanja znaka kakovosti ugotavlja število dni za izobraževanje, ki ga pedagoško osebje v povprečju prejme v zadnjih 12 mesecih. Večje kot bo število povprečnih dni za izobraževanje, višja bo ocena ustanove za to dimenzijo. Za doseglo najvišje mogoče ocene je potrebno tudi dejstvo, da je 100 % osebja v ustanovi opravilo izobraževanje v zadnjih 12 mesecih.

Dimenzija »koncept/poslanstvo/profil«

Ukvarjanje s koncepti v vrtcih je tesno povezano z vprašanjem, kako usmeriti ekipo v določene pedagoške smernice. Te deloma najdemo v zakonih in drugih predpisih. Pisni koncept – ali primerljiv dokument – je namenjen oblikovanju in pregledu poslanstva, ciljev in metod za zagotavljanje in razvoj

⁶ Pojasnila dimenzij kakovosti v naslednjih poglavjih 5.1 do 5.4 izhajajo v veliki meri dobesedno iz neobjavljenega rokopisa raziskovalne skupine zaposlenih na PädQUIS gGmbH in Inštituta Charlotte Bühler za praktično raziskovanje malčkov (Tietze und Forschungsgruppe Feststellungsverfahrens 2006, neobjavljeni rokopis).

kakovosti. Njegova zunanja funkcija je med drugim informiranje staršev in tudi novih zaposlenih o strukturnih razmerah, organizaciji in pedagoških procesih vrtca. Večinoma v državah niso ali so le delno zavezujoči učni načrti, ki jim mora slediti vsaka ustanova. Posamezni vrtci imajo tako veliko prostega prostora, ki ga lahko vsaka ekipa individualno zapolni s svojim pedagoškim delom.

Namen evropskega postopka ugotavljanja znaka kakovosti je preučiti, ali ustanova sledi tako specifičnemu pedagoškemu ozadju, kot je to zapisano. V ta namen se sistematično uporabljajo osrednji pedagoški vidiki, za katere mora koncept – ali primerljiv dokument – najti odgovor. Poleg tega se preučuje, ali in na kakšen način se v ekipi redno razpravlja in posodablja koncept – ali primerljiv dokument, kot sta poslanstvo ali profil –, na kakšen način so ustrezni pisni dokumenti na voljo staršem in zaposlenim, na kakšen način so prikazani navzven in navznoter ter ali in v kolikšni meri so novi zaposleni sistematično vključeni v ta koncept.

Sposobnost pridobitve znaka kakovosti je koncept – ali primerljiv dokument – v postopku ugotavljanja sposobnosti pridobitve evropskega znaka kakovosti, če so v njem pisno določeni ustrezni pedagoški temelji in konceptualni premisleki ter če postane jasno, da je zapisana orientacija vključena tudi v vsakdanje življenje ustanove ter se sporoča navznoter in navzven.

Obseg točk, ki jih lahko pridobi ustanova v dimenziji »koncept/poslanstvo/profil«, je odvisen od tega, koliko opredeljenih meril je zajetih v vsebini koncepta (ali primerljivega dokumenta) in kako ustanova z njim ravna.

5.2 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost strukture

Področje pedagoške kakovosti orientacije je sestavljeno iz dimenzij kakovosti: *izobrazba, velikost skupine, ključ med osebjem in otrokom, priprava in spremljanje, prostori (notranji), prostori (zunanji) in čas za vodenje*, kot je prikazano v poglavju 4, dimenzije so predstavljene v nadaljevanju.

Dimenzija »izobrazba«

Strokovna usposobljenost osebja je osrednji in kakovostni dejavnik v sistemu institucionalnega otroškega varstva. Med ključnimi nalogami pedagoškega osebja, ki dela v vrtcih, sta med drugim oblikovanje odnosov s posameznimi otroki ter ustvarjanje življenjskega in učnega okolja, v katerem se vsak otrok počuti sprejetega in ima veliko priložnosti za razvoj. Ključne kvalifikacije za pedagoško osebje so med drugim fleksibilnost, sposobnost sodelovanja, kulturna odprtost, veščine načrtovanja, konfliktne veščine in empatija. Te kvalifikacije bi bilo treba pridobiti v okviru izobrazbe.

V postopku ugotavljanja se kakovost izobrazbe oceni na ravni ustanove. To upravičuje dejstvo, da za otroke ni pomembna le strokovna usposobljenost vodje skupine, ampak tudi kakovost izobrazbe celotne ekipe. Domneva se, da je v vsaki skupini zaposlen delavec z ustrezno strokovno izobrazbo.

Znak kakovosti se za dimenzijo »izobrazba« dodeli ustanovi, v kateri ima pedagoško osebje določeno stopnjo izobrazbe, ki je pomembna za področje dejavnosti. Za ocenjevanje imajo različne stopnje izobrazbe različno težo. Ugotovitev stopnje izobrazbe je specifična za vsako državo (glej tudi Walter-Laager idr. 2019). Za izračun indeksa kvalifikacij se upošteva tedenski delovni čas (v skladu s pogodbo o zaposlitvi) vsakega posameznega pedagoškega delavca glede na njegovo izobrazbo.

Če ima posebno pedagoško osebje (npr. razvojni/-e psihologi/-nje, logopedi/-nje, fizioterapevti/-ke, ergoterapevti/-ke, svetovalci/-ke za vzgojo, podporniki/-ce v zgodnjem otroštvu, svetovalci/-ke v

maternem jeziku) v ustanovi določeno število ur na teden, se dodeli dodatna točka. Višji kot je pridobljeni indeks kvalifikacij, več točk pridobi ustanova pri dimenziji »izobrazba«.

Dimenzija »velikost skupine«

Velikost skupine je eden izmed okvirnih pogojev v vrtcih. V veliki otroški skupini mora pedagoški delavec močneje posredovati. Otrokom lahko daje manj svobode pri raziskovanju okolja in učenju zase, zato je treba v večji meri odložiti individualnost in samoodločanje ter spontanost in ustvarjalnost otrok. Predvsem majhni otroci, pa tudi otroci s posebnimi potrebami so v prevelikih skupinah prikrajšani.

Domneva se, da je nominalna velikost skupine, tj. število otrok, vpisanih v skupino (ne glede na ključ med osebjem in otrokom), pomemben kazalnik kakovosti. Ta kazalnik je odvisen zlasti od starosti otrok, ki se oskrbujejo v skupini, in od povprečne dolžine bivanja otrok v skupini: mlajši kot so otroci in dlje kot ostajajo v vrtcu, manjša mora biti skupina. Zato je potrebno razvrščanje glede na starost in dolžino bivanja otrok. Enako velja za otroke s posebnimi potrebami – tudi njim je treba nameniti več pozornosti. Povprečna dolžina bivanja otrok čez določeno število ur tudi zahteva razvrščanje.

V postopku ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti se število otrok, vpisanih v skupino, razvršča glede na starost, povprečno trajanje bivanja otrok čez dan in ob upoštevanju otrok s posebnimi potrebami. Kot osnova za točkovanje glede na dejansko velikost skupine se na ta način določi rangirana velikost skupine. Manjša kot je, več točk dobi skupina pri dimenziji »velikost skupine«.

Dimenzija »ključ med osebjem in otrokom«

Položaj osebja v vrtcih je, skupaj z velikostjo skupine, bistveni okvirni pogoj za zagotavljanje kakovosti. Od položaja osebja – torej od števila ljudi, ki v skupini prevzemajo pedagoške naloge – je odvisno, v kolikšni meri se lahko obravnavajo posamezne potrebe, interesi, talenti in težave otrok (Viernickel in Fuchs-Rechlin 2015). Za otroke, ki večino dneva preživijo v vrtcu, je pozornost pedagoškega delavca eksistenčnega pomena. Ključ med osebjem in otrokom mora zagotoviti, da se lahko vsak otrok obravnava individualno. Združitve skupin v jutranjem in popoldanskem času so posebno breme za otroke v primeru neustrezne kadrovske situacije. Za skupine z različnimi starostmi, na primer od eno- do šestletnih otrok, mora kadrovska struktura zagotoviti diferencirano pedagoško delo, tako da se lahko upoštevajo različne potrebe otrok glede na starost in razvojno fazo.

Za ključ med osebjem in otrokom se upoštevata dve spremenljivki – *starostna sestava skupine* in *povprečna dnevna dolžina bivanja otrok v skupini*: Za oblikovanje kazalnika »ključ med osebjem in otrokom« – na podlagi strokovnih priporočil in mednarodnih raziskav – za vsako starostno skupino (mlajši od enega leta, mlajši od dveh let itn.) se določi poseben kadrovski ključ, ki se spreminja tudi glede na povprečno dolžino bivanja. Mlajši kot so otroci in dlje kot ostajajo v skupini, boljši mora biti kadrovski ključ.

Ker se lahko prisotnost pedagoškega osebja čez dan razlikuje, se ključ med osebjem in otrokom za točkovanje evropskega znaka kakovosti ocenjuje med več določenimi trenutki v dnevnu. Pri ocenjevanju kakovosti ključa med osebjem in otrokom je pomembna tudi starostna sestava skupine. To pomeni, da je treba upoštevati število otrok v starostni skupini. Pri oceni se kadrovski ključ, dodeljen vsaki starostni skupini, razvrsti v skupni ključ starostne skupine. Kadrovski ključ se mora izboljšati tudi, če skupino obiskuje eden ali več otrok s posebnimi potrebami.

Postopek ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti temelji na minimalnem standardu, ki predstavlja sintezo mednarodnih strokovnih priporočil. Glede na ključ med osebjem in otrokom je določitev indeksa med osebjem in otrokom osnova za oceno. Pri tem se šteje dejansko prisotno pedagoško osebje, ki je odgovorno za posamezno skupino, in otroci, ki bi morali biti takrat prisotni (vključno z manjkajočimi otroki). Iz popravljenega količnika se izračuna popravljeni povprečni količnik. Temu pravimo indeks med osebjem in otrokom ter je izhodišče za ocenjevanje. Nižji kot je indeks, več točk bo ustanova prejela pri dimenziji »ključ med osebjem in otrokom«.

Dimenzija »priprava in spremljanje pedagoškega dela«

Poklicno načrtovanje in refleksija pedagoškega dela zahtevata razumno veliko časa zunaj delovnega časa v skupini. Ta čas mora biti zapisan v pogodbah o zaposlitvi pedagoškega osebja oz. dogovorjen z nosilcem, da se omogoči kakovostno pedagoško delo v vrtcih.

Zadosten čas za pripravo in spremljanje – vključno s skupinskimi razpravami in koordinacijskimi dejavnostmi – je pogoj za pedagoško kakovost v vrtcih. V postopku ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti se šteje čas zunaj delovnega časa v skupini vseh pedagoških delavcev in je povezan s skupno količino tedenskega števila ur. Značilnost kakovosti je, da ima celotna pedagoška ekipa čas zunaj delovnega časa v skupini – na primer za sestanke v ekipi, konceptno delo ali skupne priprave. V postopku ugotavljanja kakovosti se pogodbeno urejen tedenski čas za pripravo in spremljanje zbira in ocenjuje za vso pedagoško osebje. Za vodje, ki so prav tako razporejeni v skupine, se čas priprave obravnava ločeno od časa za vodilne naloge. Pri ocenjevanju se upošteva čas zunaj delovnega časa v skupini, ki ga ima na voljo pedagoško osebje, razporejeno v skupino (razen vodstva, če njihovega časa za pripravo in spremljanje ni mogoče določiti neodvisno od časa za vodstvene dejavnosti) za pripravo in spremljanje, usklajevalno delo, timsko delo itn. Poleg tega se upošteva, ali je na voljo čas za pripravo za vso pedagoško osebje. Večji kot je odstotek tedenskega delovnega časa za čas priprave in spremljanja, več točk bo ustanova prejela pri dimenziji »priprava in spremljanje pedagoškega dela«.

Dimenzija »prostori (notranji in zunanji)«

Dobro premišljena zasnova prostorov, ki jih otroci uporabljajo v vrtcu, je bistveni pogoj za uresničevanje vzgojnih in izobraževalnih nalog vrtca. Celotno pedagoško delo je vpeto v prostorski materialni kontekst, ki podpira ali ovira pedagoške procese in vpliva na socialno vedenje otrok. »Počutiti se kot doma« nima samo družbene, ampak tudi prostorsko komponento. Prostori, ki so vseskozi na voljo skupini otrok, so za otroke bivalni prostori. Zagotavljajo ustvarjanje določene intimnosti in zaupnosti ter izražajo način življenja skupine.

Hkrati morajo prostori v vrtcih zagotavljati odprtost in umik. Kot osnovno načelo moderne gradnje za otroke se zahteva določena količina »nepreglednosti«. Prostori morajo biti primerni za različne potrebe.

Sposobnost raziskovanja in gibanja v prostoru in na prostem je pomembna za otrokov motorični, družbeni, čustveni in intelektualni razvoj.

Zunanji prostor naj bo prostor, kjer se lahko otroci gibljejo in norijo ter tako zadovoljijo svoje potrebe po dejavnosti, ustvarjalnosti in sodelovanju. Igra na prostem mora biti zasnovana tako, da otrokom omogoča izkusiti in razumeti naravo.

V postopku ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti se vsi notranji prostori štejejo za prostore, ki jih otroci redno uporabljajo za igre in pedagoške dejavnosti. Ti prostori so zabeleženi v svojem obsegu, saj je to značilnost kakovosti strukture vrtca.

Zasnova, pohištvo in oprema prostorov so na drugi strani značilnosti kakovosti procesa in se v postopku ugotavljanja kakovosti ocenjujejo z lestvico za vrtce (Tietze idr. 2017) oz. lestvico za jasli (Tietze idr. 2019). Poleg tega sta notranja zasnova in oprema močno odvisni od pedagoškega koncepta vsake ustanove.

Notranji prostori, ki jih otroci v skupini lahko uporabljajo izključno redno – torej ves dan – za pedagoške dejavnosti, vključujejo na primer skupinske sobe, prostore v dveh ravneh in dodatne prostore te skupine. Ti so v indeksu prostora vključeni v polni velikosti. Površine z običajnim pohištvom (mize, police, stoli, omare) so vključene brez odbitka. Prostori, ki opravljajo več funkcij in/ali so na voljo več skupinam v ustanovi – na primer garderoba, hodniki, avla itn. –, se štejejo z eno konstanto na skupino. Sanitarni prostori, stopnišča, prostori za pedagoško osebje itn. se ne štejejo.

Točkovanje velikosti sobe se izvede ločeno za območja znotraj in zunaj. Preračunana notranja površina na otroka v m² je osnova za točkovanje dimenzije »prostori (notranji)«.

Za oceno zunanjega prostora se uporablja kombinirani indeks površine in narave terena. Posledično je poleg lestvice za vrtce in jasli mogoča tudi bolj izpopolnjena določitev kakovosti strukture.

Kakovost zunanjega prostora upošteva oblikovne značilnosti, kot so trdne površine za vožnjo, peščene površine, različna kakovost tal, dreves, grmovja in še veliko več. Pri izračunu zunanje površine se upoštevajo samo tista zunanja območja ustanove, ki se uporabljajo za otroške dejavnosti. Parkirna mesta, dostavne poti itn. se ne upoštevajo. Površina tal zunaj je deljena z nazivno velikostjo ustanove (otroci, ki so bili na dan ankete vpisani v ustanovo). Če ustanova nima lastne zunanje površine ali je manjša od določene velikosti, se lahko vključi v točkovanje, če se uporablja zunanji prostor zunaj ustanove (na primer park, gozd).

Za skupno točkovanje zunanjega prostora se uporablja kombinirani indeks razpoložljive površine na otroka in kakovosti terena. Pri kakovosti zunanjega prostora se upoštevajo na primer naslednje oblikovne značilnosti:

- trdna površina za vožnjo (npr. s triciklom, skirojem), »ulica« ali »krožna pot«,
- površine z vsaj tremi različnimi vseskozi nameščenimi otroškimi igrali (tobogan, gugalnica, plezalni stolp ...), v kombiniranih napravah morajo biti delne naprave hkrati uporabne,
- travniki,
- rastlinske površine (grmičevje, drevesa, na primer za skrivalnice),
- površine, zlasti za mlajše otroke,
- peščene površine, zlasti za mlajše otroke,
- igrišče za igre z žogo,
- zasenčene površine,
- površine različnih višin,
- površine, ki se uporabljajo za vrtnarjenje (grede ...),

- priključek za vodo, ki ga uporabljajo otroci zunaj,
- plezalna drevesa,
- veliki naravni materiali (npr. veliki kamni, debla ...).

Preračunana zunanja površina na otroka v m² skupaj s številom oblikovnih značilnosti je osnova za točkovanje. Tako za notranje kot tudi za zunanje prostore velja: več prostora kot je na voljo vsakemu otroku, večje je število doseženih točk.

Dimenzija »čas za vodenje«

Kakovost vodstvenega dela v vrtcih je zelo pomembna za celotno ustanovo (Viernickel idr. 2016). Med drugim je naloga vodstva, da vrtec kompetentno vodi, podpira osebje, nenehno razmišlja o ponudbi ustanove ter jo prilagaja potrebam otrok in njihovih družin. Vodstvo je odgovorno za delo z javnostjo, sodelovanje s starši in tudi z nosilcem. Še naprej bi se moralo izobraževati za svoje vodstveno delo in svojemu osebju zagotavljati ustrezne možnosti izobraževanja (Tietze 2004). Vodstvo zagotavlja, da se redno preverjata njegova ustreznost in učinkovitost v vrtcu, da se nenehno izboljšujejo pomembni okvirni pogoji za pedagoško delo. Pedagoška vloga vodstva je poleg nalog nadrejenih še posebej pomembna in jo lahko poudarimo z naslednjimi nalogami: sodelovanje vodstva pri načrtovanju pedagoškega dela in v sodelovanju s starši, pa tudi redna refleksija in povratne informacije kolegom v skupinskih razpravah (Beller 1995). Predvsem pa vodstvo za vse te naloge potrebuje čas, ki mora biti na voljo izključno za vodstvene dejavnosti vrtca.

Vodstvo ima ključno vlogo pri ohranjanju in razvoju kakovosti. V postopku ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti se izračun tedenskega časa za vodstvo izrazi v minutah na otroka, da se zagotovi boljša primerljivost otroških vrtcev. Otroški vrtci, ki jih obiskuje manj otrok, imajo na splošno manj organizacijskih dejavnosti, kot so pogovorne ure za starše, administrativno delo na otroka itn. Pri zelo velikih ustanovah je treba imeti na voljo dodatno moč za podporo vodstvu pri njihovih vodstvenih nalogah – na primer tajniško delo ali knjigovodstvo.

V postopku ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti se prav tako upošteva čas zunaj skupine, ki ga ima namestnik vodstva in po potrebi dodatno osebje za pomoč vodstvu. Če ustanovo obiskujejo otroci s posebnimi potrebami, se ti zaradi večjih zahtev po vodstvenih dejavnostih bolj upoštevajo.

Čim več minut na otroka ima na voljo vodstveno osebje zunaj skupine, višja je ocena pri dimenziji »čas za vodenje«.

5.3 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost procesa

Kot je razvidno iz 4. poglavja, kakovost pedagoškega procesa v evropskem znaku kakovosti določa predvsem lestvica vrtcev (KES-RZ; Tietze idr. 2017) za skupine z otroki, starimi od tri do šest let, in po potrebi tudi lestvica za jasli (KRIPS-RZ; Tietze idr. 2019) za skupine z otroki do treh let. Poleg tega se uporablja tudi lestvica Caregiver Interaction Scale (CIS; Arnett 1989).

Postopek ugotavljanja s temi standardiziranimi instrumenti je razložen spodaj.

Lestvica za vrtce (KES-RZ) in lestvica za jasli (KRIPS-RZ)

Z vključitvijo lestvice za vrtce (KES-RZ) in lestvice za jasli (KRIPS-RZ) temelji postopek ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti na renomiranih in mednarodno priznanih raziskovalnih instrumentih, s katerimi so pregledane podkategorije (dimenzije), opisane v poglavju 4.1:

- (I) prostori in oprema,
- (II) nega in rutina,
- (III) jezikovna in kognitivna stimulacija / poslušanje in govorjenje,
- (IV) dejavnosti,
- (V) interakcije,
- (VI) struktura pedagoškega dela,
- (VII) starši in pedagoško osebje,
- (VIII) prehodi.

Lestvice so na voljo v specializiranih trgovinah v številnih jezikih, njihova kakovost pa je bila dokazana v številnih različnih raziskavah (glej npr. Tietze idr. 2013, 2017, 2019). Vse podkategorije se beležijo v normaliziranem postopku na sedemstopenjski lestvici in seštevajo do skupne vrednosti lestvice. Ta kaže, katero stopnjo kakovosti je ustanova dosegla z lestvico za vrtce (KES-RZ) ali jasli (KRIPS-RZ) in ali je dan minimalni standard zahtevane kakovosti procesa.

Caregiver Interaction Scale (CIS)

V postopku ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti se uporablja tudi priznana in mednarodno uveljavljena lestvica Caregiver Interaction Scale (CIS; Arnett 1989). Ta se uporablja za zajemanje interakcijske klime v otroški skupini, ki temelji na obnašanju pedagoškega osebja. Šestindvajset točk je zbranih na štiristopenjski lestvici in sestavljajo skupno oceno, ki zagotavlja vrednost točk za interakcijsko klimo v opazovani skupini otrok. Višja kot je ta vrednost, bolj pozitivno je mogoče razumeti interakcijsko klimo.

5.4 Ugotavljanje in točkovanje dimenzij za kakovost družinskih odnosov

Sodelovanje in izobraževalno partnerstvo s starši kot primarna stopnja vzgoje otrok ter njihovo vključevanje v vrtec sta osnovni zahtevi vsakega pedagoškega delavca v vrtcih (Fröhlich-Gildhoff 2013). To sodelovanje lahko v osnovi razumemo kot dialog med strokovnjaki iz dveh različnih družbenih sistemov: Starši imajo strokovno znanje o biografiji in trenutnem življenjskem položaju svojega otroka, o njegovi vlogi v družinskem sistemu, njegovih željah, potrebah ter lahko dajo informacije o njegovih prednostih in slabostih, pedagoško osebje pa pedagoško znanje pri ravnanju z otroki na splošno, zlasti glede otroka kot člana skupine, o konkretnih okvirnih pogojih vrtca in o trenutnih dogodkih v okviru otroške skupine (glej npr. Dusolt 2004). Družinski odnos tako omogoča posredovanje med predšolskimi vzgojno-izobraževalnimi ustanovami in družinskimi strukturami (glej npr. King 2003; Textor in Blank 2004), zato je preglednost izobraževalnega dela še posebej pomembna.

Za ugotavljanje kakovosti družinskih odnosov vsebuje postopek ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti anketo staršev: Vsi starši ustanove so z vprašalnikom zaproseni za mnenje o sodelovanju med vrtcem in družino, informacijah in sodelovanju s starši, upoštevanju njihovih potreb in drugih vidikih. To področje kakovosti naslavlja zunanje odnose ustanove do staršev v smislu podpore staršem pri skupni nalogi oskrbe, izobraževanja in vzgoje otrok. Pri tem so starši povprašani po naslednjih dimenzijah z več točkami, ki so združene v lestvice:

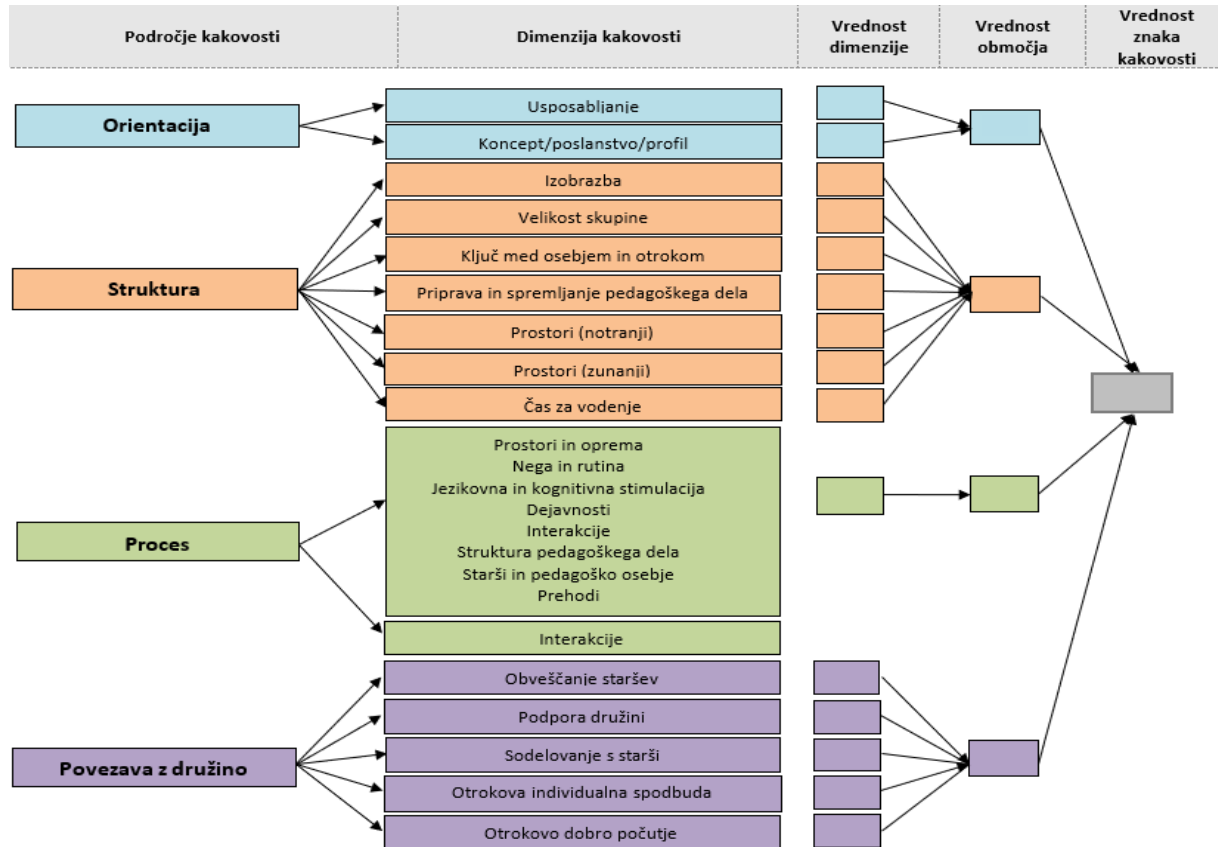
- obveščanje staršev,
- podpora družini,
- sodelovanje s starši,
- otrokova individualna spodbuda,
- otrokovo dobro počutje.

Za oceno se za vsako od dimenzij izračunajo povprečne vrednosti in se, odvisno od njihovega izraza, preračunajo v točke. Višje kot so povprečne vrednosti, višji je točkovni rezultat, ki ga ustanova doseže pri vsaki dimenziji.

5.5 Skupna sposobnost pridobitve znaka kakovosti za ustanove

Kot je bilo omenjeno v 5. poglavju, postopek ugotavljanja kakovosti za pridobitev evropskega znaka kakovosti vodi do *vrednosti dimenzije* za vsako od zgoraj opisanih dimenzij kakovosti. Za dobro kakovost – kot to zahteva znak kakovosti – so potrebne vrednosti, ki zagotavljajo minimalno kakovost.

Vrednosti dimenzij, ki pripadajo področju kakovosti, so enakovredno združene z *vrednostjo področja*, iz katere se posledično izračuna *skupna vrednost znaka kakovosti*. Za izračun vrednosti znaka kakovosti so vrednosti področij vključene v razmerju 40 % (kakovost procesa), 30 % (kakovost strukture), 15 % (kakovost orientacije) in 15 % (kakovost družinskih odnosov). Slika3 prikazuje postopke za določitev skupne vrednosti znaka kakovosti.



Slika3: Prazen profil kakovosti za evropski znak kakovosti; lastna predstavitev

5.6 Veljavnost evropskega znaka kakovosti

Evropski znak kakovosti je na splošno zasnovan za obdobje treh let. Po prvem in drugem letu poteka vmesna revizija. Ta preučuje, ali je prišlo do večjih sprememb v strukturah ali delovanju ustanove, ki zahtevajo ponovno preučitev znaka kakovosti že pred koncem treh let. Od rezultata je odvisno, ali se znak kakovosti podaljša za eno leto.

Po treh letih je treba izvesti novo glavno preverjanje, da se znak kakovosti lahko uporablja naprej. Na potrdilu in plaketi znaka kakovosti je navedeno obdobje veljavnosti znaka kakovosti.

5.7 Kvalifikacija usposobljenih revizorjev

Raziskave za evropski znak kakovosti v ustanovah izvajajo usposobljeni in certificirani revizorji, ki so bili posebej usposobljeni za anketiranje z lestvico za vrtce (KES-RZ) in/ali lestvico za jasli (KRIPS-RZ). Za revizorja so primerni strokovnjaki, ki imajo ustrezno osnovno izobrazbo in/ali študij, na primer vzgojitelji/-ce, pedagogi/-nje v vrtcih, diplomanti/-ke osnovnega šolstva, družbenih in izobraževalnih ved. Uspešen zaključek izobraževanja o uporabi lestvice za vrtce in jasli ter tudi CIS je predpogoj za izvedbo revizij. Podrobnosti o tem, katera osnovna potrdila so dovoljena kot vstopne zahteve za revizorje, je treba urejati posebej za vsako državo (glej tudi Walter-Laager idr. 2019).

6 Potek postopka pridobitve znaka kakovosti

V nadaljevanju je postopek pridobitve znaka kakovosti opisan v petih korakih: vzpostavljanje stikov, načrtovanje ocenjevanja, ocenjevanje na kraju samem, vrednotenje podatkov in povratne informacije o rezultatih ocenjevanja. Poleg tega je naveden pregled približnega časa, potrebnega za revizije in povratne informacije o rezultatih.

1. korak: vzpostavljanje stikov

V začetnem stiku (po telefonu) nosilec in vrtec razjasnita vrsto ustanove, ki bo opravila postopek pridobitve znaka kakovosti, vodstvo vrtca predstavi tudi ključne podatke. Glavne informacije, ki bodo zbrane, bodo vključevale omembo vrtca/-cev, ki bo/-do opravil/-i postopek pridobitve znaka kakovosti, ter pojasnitev postopka in časovni razpored za vsako ustanovo (okvirni časovni razpored). Po teh dogovorih se vrtcu pošlje vprašalnik o strukturi (glej nabor instrumentov v Prilogi 1), ki se po dogovorjenem roku izpolnjen vrne usklajevalnemu uradu pri postopku pridobitve znaka kakovosti. Skupaj se nato izvede načrtovanje datumov ocenjevanja in datum za evalvacijski pogovor oz. drug format povratnih informacij. V tem primeru se postopek ocenjevanja z vrtcem skupno individualno uskladi.

2. korak: načrtovanje ocenjevanja

Za načrtovanje ocenjevanja je bistvenega pomena izbor skupin, v katerih bo v ustanovi potekalo opazovanje. Za ustanove z več skupinami bi bilo treba vključiti in spremljati vsaj 50 % skupin, da bi lahko presodili kakovost ustanove po kakovosti teh skupin ter upoštevali vse spremljane starostne skupine (jasli in vrtec). V ustanovah s skupno manj kot tremi skupinami se spremljajo vse skupine posamezne ustanove. Koordinacijski urad naključno izbere otroške skupine, ki jih je treba spremljati.

Pri odprtem delu več revizorjev opravi vzporedna opažanja in predhodni izbor referenčnega pedagoškega osebja. V skupinah otrok, starejših od treh let, se za ocenjevanje kakovosti pedagoškega procesa uporablja lestvica za vrtce (KES-RZ), v skupinah z otroki, mlajšimi od treh let, pa lestvica za jasli (KRIPS-RZ; za lestvici glej poglavji 4 in 5.3). V skupinah, kjer so otroci, starejši in mlajši od treh let, se uporabljata obe lestvici.

Glede na velikost ustanove in število skupin/področij, ki jih je treba spremljati, ocenjevanje v ustanovi poteka en dan ali več. Za vsako skupino je treba načrtovati ocenjevanje, ki traja približno 5 ½ ure.

Približno štiri tedne pred predvidenim datumom ocenjevanja bo koordinacijski urad vrtcu poslal dokumente, potrebne za postopek certificiranja (glej pregled vprašalnikov v poglavju 4.2), tako da jih vodstvo ustanove in vodje izbranih skupin oz. izbrano referenčno osebje ter starši lahko izpolnijo. Praviloma je treba dokumente izpolniti do dogovorjenega datuma opazovanja, da jih lahko ocenjevalci prevzamejo na ta dan. Če to ni mogoče pravočasno, se je mogoče dogovoriti za poznejšo predložitev.

3. korak: ocenjevanje na kraju samem

Ocenjevanje na kraju samem izvajajo usposobljeni in kvalificirani revizorji. Začne se z ogledom ustanove skupaj z vodstvom. Časovno je treba začetek opazovanja v izbranih skupinah/področjih urediti tako, da je mogoče opazovati prihajanje otrok (oz. nekaterih otrok) teh skupin v vrtec oz. referenčnih otrok izbranega referenčnega pedagoškega osebja.

Kot je to opisano v poglavju 4, se pri opazovanju uporabljajo instrumenti KES-RZ in po možnosti KRIPS-RZ ter CIS. Poleg tega se za zbiranje ključa med osebjem in otrokom ob več določenih merilnih časih opravi štetje prisotnih otrok in pedagoškega osebja. Na splošno obsega opazovanje v vsaki skupini / na vsakem izbranem področju tri do štiri ure. Sledi dopolnilni pogovor z vodji skupin pedagoškega osebja / referenčnim osebjem, da razjasnijo odprta vprašanja (trajanje pogovora približno 90–120 minut).

Ocenjevanje na kraju samem se konča s poslovitvijo revizorjev od pedagoškega osebja in vodstva.

4. korak: vrednotenje podatkov

Vrednotenje podatkov, pridobljenih z vprašalniki, opažanji in dopolnilnimi pogovori, poteka v treh fazah. Najprej se v fazi priprave izvaja nadzor in razčiščevanje podatkov. Morebitni manjkajoči podatki ustanove se pridobijo pozneje, da se nato v programsko opremo za analizo vnesejo popolni in morda popravljani podatki. V fazi izračuna se s sintaksami izvedejo in preverijo izračuni podatkov ter pripravijo dobljeni podatki, s katerimi se izvede izračun znaka kakovosti. Na podlagi teh podatkov se ustvarijo posamezni profili kakovosti za opazovane otroške skupine/področja in pripravijo ocenjevalni pogovori ali drugi formati povratnih informacij. V ta namen se podatki o znaku kakovosti prenesejo v bazo podatkov za povratne informacije, pripravijo in preverijo pa dokumenti s povratnimi informacijami.

5. korak: povratne informacije o rezultatih ocenjevanja

Po tem, ko so sestavljeni profili kakovosti in dokumenti s povratnimi informacijami, se rezultati ocenjevanja sporočijo ustreznemu vrtcu. Povratne informacije so lahko v obliki ocenjevalnega pogovora na kraju samem z vodstvom, pedagoškim osebjem in po potrebi z drugimi osebami, ki so vključene v postopek (na primer s predstavniki nosilcev in predstavnikom staršev). V tem primeru se je treba dogovoriti za rok in potek povratnih informacij skupaj z vodstvom vrtca. Načrtovano trajanje

povratnih informacij je odvisno od velikosti ustanove in se ocenjuje na približno 2 do 4 ure. Povratne informacije predloži revizor, ki je v ustanovi opravil opazovanje.

Namesto v ustni obliki se lahko predstavitev rezultatov za pridobitev znaka kakovosti izvede tudi v pisni obliki, tako da se profil kakovosti izroči ustanovi v pisni obliki in se, če je potrebno, individualno razpravlja o vprašanih.

Mogoči so nadaljnji formati povratnih informacij (po možnosti za posamezne države), ki lahko dopolnijo ali nadomestijo predlagane ustne ali pisne povratne informacije.

Porabljeni čas

Naslednja Preglednica4 prikazuje pregled časa, ki je potreben za vključene osebe v vrtcu. Sem spada povprečni čas, ki ga potrebujejo vodstvo vrtca, vodje skupin pedagoškega osebja, izbranih za opazovanje, ekipa ustanove kot celote ter starši/skrbniki za obdelavo instrumentov evropskega znaka kakovosti in prejem povratnih informacij, ki jih opravijo revizorji.

Preglednica4: Predvideni čas, porabljen za revizije in povratne informacije o rezultatih

Osebe (krog ljudi)	Predvideni čas
Vodstvo	pribl. 0,5 ure vnaprejšnja obdelava vprašalnika o strukturi
	pribl. 1,0 ure vnaprejšnja obdelava ocenjevalnih dokumentov (vprašalnikov)
	pribl. 0,5 ure na enega od opazovalnih dni (ogled ustanove)
Vodja skupine pedagoškega osebja oz. referenčna oseba	0,5 ure za vnaprejšnjo obdelavo vprašalnika za osebje
	pribl. 5,5 ure med ocenjevanjem (3-4 ure za opazovanje in 1,5–2 uri za intervju)
Čas za ekipo	pribl. 1 uro za predhodno razpravo, načrtovanje časa za intervju
	odvisno od velikosti ustanove, pribl. 2–4 ure za povratne informacije
Starši in skrbniki	pribl. 20 minut za vprašalnik za starše

7 Primer profila in potrdilo o kakovosti

Kot je opisano v 6. poglavju, dobijo vrtci, ki so opravili postopek za evropski znak kakovosti, individualni profil kakovosti. V njem so pojasnjeni standardi ocenjevanja za znak kakovosti, poleg tega pa se na posameznih področjih kakovosti poročajo natančnejše informacije o kakovosti. Profil kakovosti bi moral biti na zahtevo dostopen tudi staršem. Zaradi zasebnosti pa ustanove ne sme zapustiti (niti kopija).

Poleg profila znaka kakovosti prejmejo vrtci, ki so certificirani v skladu z evropskim znakom kakovosti, potrdilo o znaku kakovosti in plaketo za zunanjo pritrditev na stavbo.

Kot predlog za razvojno osnovo profila kakovosti in potrdila/plakete za evropski znak kakovosti sta v prilogah 2 in 3 tega osnutka priročnika dodana ustrezen anonimni profil ter predlog potrdila in plakete iz postopka nemškega znaka kakovosti za vrtce.

Literatura

- Arnett, J. (1989).** Caregivers in day-care centers: Does training matter? *Journal of Applied Developmental Psychology, 10*(4), 541–552.
- Beller, K. (1995).** Die Krippe. V R. Oerter & L. Montada (Hrsg.), *Entwicklungspsychologie* (str. 915–928). München: Psychologie-Verlags-Union.
- Cryer, D. (1999).** Defining and Assessing Early Childhood Program Quality. *The Annals of the American Academy, 563*, 39–55.
- Dusolt, H. (2004).** Zusammenarbeit mit Eltern (1) – Erziehungspartnerschaft zwischen Experten. *Kindergarten heute, 24*(9), 10–16.
- ECCE-Study Team 1997 = European Child Care and Education Study Team (1997).** *Cross national analyses of the quality and effects of different types of early childhood programs on children's development.* Report submitted to: European Union DG XII: Science, Research and Development. RTD Action: Targeted Socio-Economic Research. Bruselj: EU.
- ECCE-Study Team 1999 = European Child Care and Education Study Team (1999).** *European Child Care and Education (ECCE)-Study Group: School-age assessment of child development: Long-term impact of pre-school experiences on school success, and family-school relationships.* Report written by W. Tietze, J. Hundertmark-Mayser and H.-G. Roßbach. Report submitted to: European Union DG XII: Science, Research and Development. RTD Action: Targeted Socio-Economic Research. Bruselj: EU.
- Eichen, L., Geißler, C., & Walter-Laager, C. (2019).** Qualitative Aussagen von Eltern und pädagogischen Fachpersonen »Europäisches Gütesiegel für frühpädagogische Einrichtungen«. Unveröffentlichter Bericht, Karl-Franzens-Universität Graz.
- Fröhlich-Gildhoff, K. (2013).** Kooperation von Familien und familienergänzenden Einrichtungen. V M. Stzamm & D. Edelmann (Hrsg.), *Handbuch frühkindliche Bildungsforschung* (str. 357–371). Wiesbaden: Springer VS.
- Harms, T., Clifford, R. M., & Cryer, D. (2004).** *Early Childhood Environment Rating Scale (ECERS-R).* Revised Edition. New York: Teachers College Press.
- Harms, T., Cryer, D., & Clifford, R. M. (2006).** *Infant/Toddler Environment Rating Scale – Revised.* New York: Teachers College Press.
- König, A. (2003).** Elternarbeit. Kindergartenpädagogik – Online-Handbuch. www.kindergartenpaedagogik.de/1061.html. Zadnji dostop: 16. 5. 2019.
- Linke, M., Stoll, M., & Hartel, B. (2012).** Feststellungsverfahren zur Bestimmung pädagogischer Qualität in Kindertageseinrichtungen. Projekt des Charlotte Bühler Instituts (Wien) in Kooperation mit PädQUIS (Berlin). Poster anlässlich des Festsymposiums »20 Jahre Charlotte Bühler Institut« (20. 1. 2012), Wien.
http://www.charlottebuehlerinstitut.at/wpcontent/uploads/2017/08/PosterQualität_final.pdf. Dostop: 30. 4. 2019.
- Schmerse, D., & Tietze, W. (2015).** Sozialisation in Krippe und Kindergarten. V K. Hurrelmann, U. Bauer, M. Grundmann & S. Walper (Hrsg.), *Handbuch der Sozialisationsforschung* (S. 414–436). Weinheim: Beltz.

- Schneider, M., & Tietze, W. (2018).** *Europäisches Gütesiegel für frühpädagogische Einrichtungen.* Unveröffentlichter Bericht zur Validierungsstudie, PädQUIS, Berlin.
- Spieß, C. K., & Tietze, W. (2002).** Qualitätssicherung in Kindertageseinrichtungen. Gründe, Anforderungen und Umsetzungsüberlegungen für ein Gütesiegel. *Zeitschrift für Erziehungswissenschaft*, 5(1), 139–162.
- Textor, M. R., & Blank, B. (2005).** Einbindung von Eltern in die pädagogische Arbeit der Kindertageseinrichtung. <http://www.kindergartenpaedagogik.de/1145.html>. Zadnji dostop: 16. 5. 2019.
- Tietze, W. (1998).** Pädagogische Qualität in Kindertageseinrichtungen. Was ist das? Welche Auswirkungen bei Kindern hat sie? Können wir sie steuern und entwickeln? *Frühe Kindheit*, 2. URL: <http://liga-kind.de/fk-398-tietze/>. Zadnji dostop: 16. 1. 2019.
- Tietze, W. (2004).** *Pädagogische Qualität entwickeln. Praktische Anleitung und Methodenbausteine für Bildung, Betreuung und Erziehung in Tageseinrichtungen für Kinder.* Weinheim in Basel: Beltz.
- Tietze, W., & Forschungsgruppe Feststellungsverfahren (2006).** Manuskript zur Erarbeitung eines Feststellungsverfahrens zur pädagogischen Qualität in Kindergärten und Kinderkrippen. Unveröffentlichtes Manuskript, PädQUIS und Charlotte Bühler-Institut, Berlin und Wien.
- Tietze, W., & Förster, C. (2006).** Qualitätsfeststellung und Gütesiegel. Das Deutsche Kindergarten Gütesiegel als neuartiges Instrument der Qualitätssicherung in Kindertageseinrichtungen. *Deutsche Liga für das Kind*, 4, 8–12. URL: <http://liga-kind.de/fk-406-tietze/>. Zadnji dostop: 15. 1. 2019.
- Tietze, W., & Lee, H.-J. (2009).** Ein System der Evaluation, Verbesserung und Zertifizierung pädagogischer Qualität von Kindertageseinrichtungen in Deutschland. V K. Altgeld & S. Stöbe-Blossey (Hrsg.), *Qualitätsmanagement in der frühkindlichen Bildung, Erziehung und Betreuung. Perspektiven für eine öffentliche Qualitätspolitik* (S. 43–62). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Tietze, W., Roßbach, H.-G., Nattefort, R., & Grenner, K. (2017).** *Kindergarten-Skala (KES-RZ).* Revidierte Fassung mit Zusatzmerkmalen. Deutsche Fassung der Early Childhood Environment Rating Scale von Thelma Harms, Richard, M. Clifford und Debby Cryer. Berlin: verlag das netz.
- Tietze, W., Roßbach, H.-G., Nattefort, R., Lasso, A., & Lee, H.-J. (2019).** *Krippen-Skala (KRIPS-RZ).* Revidierte Fassung mit Zusatzmerkmalen. Deutsche Fassung der Infant/Toddler Environment Rating Scale – Revised Edition von Thelma Harms, Richard, M. Clifford und Debby Cryer. Berlin: verlag das netz.
- Tietze, W., Meischner, T., Gänsfuß, R., Grenner, K., Schuster, K.-M., Völkel, P., & Roßbach, H.-G. (1998).** *Wie gut sind unsere Kindergärten? Eine Untersuchung zur pädagogischen Qualität in deutschen Kindergärten.* Neuwied in Berlin: Luchterhand.
- Tietze, W., Becker-Stoll, F., Bensel, J., Eckhardt, A. G., Haug-Schnabel, G., Kalicki, B., Keller, H., & Leyendecker, B. (2013).** *NUBBEK. Nationale Untersuchung zur Bildung, Betreuung und Erziehung in der frühen Kindheit. Fragestellungen und Ergebnisse im Überblick.* Berlin: verlag das netz.
- Viernickel, S., & Fuchs-Rechlin, K. (2015).** Expertise Fachkraft-Kind-Relation und Gruppengröße in Kindertageseinrichtungen. V S. Viernickel, K. Fuchs-Rechlin, P. Strehmel, C. Preissing, J. Bensel &

G. Haug-Schnabel (Hrsg.), *Qualität für alle. Wissenschaftlich begründete Standards für die Kindertagesbetreuung* (str. 11–130). Freiburg: Herder.

Viernickel, S., Voss, A., & Mauz, E. (2016). *Arbeitsplatz Kita: Belastungen erkennen, Gesundheit fördern. Mit Online-Materialien.* Weinheim in Basel: Beltz.

Walter-Laager, C., & Meier Magistretti, C. (2016). *Literaturstudie und Good-Practice-Kriterien zur Ausgestaltung von Angeboten der frühen Förderung für Kinder aus sozial benachteiligten Familien.* Bern: BSV.

Walter-Laager, C., Bachner, C., Geißler, C., Eichen, L., & Gütesiegel-Projektgruppe (2019). Policy Paper »Europäisches Gütesiegel für frühpädagogische Einrichtungen«. Unveröffentlichtes Manuskript, Karl-Franzens-Universität Graz.

Dodatek k priročniku

Vsebina

- Priloga 1:** Nabor instrumentov
- Priloga 2:** Profil kakovosti iz nemškega postopka pridobivanja znaka kakovosti za vrtce (ilustrativno gradivo)
- Priloga 3:** Predlog certifikata/plakete iz nemškega postopka pridobivanja znaka kakovosti za vrtce (ilustrativno gradivo)