

LISTINA KAKOVOSTI

LJUDSKE UNIVERZE VELENJE



PONUĐIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE VELENJE

♦ ♦ Izdala: Ljudska univerza Velenje

♦ ♦ Jezikovni pregled: Barbara Majhen

♦ ♦ Oblikovanje: Lidija Praprotnik

♦ ♦ Velenje, 2022

O NAS

Andragoški zavod Ljudska univerza Velenje nenehno skrbi za visoko raven kakovosti svojih storitev, saj sta glavna razloga in motiva našega delovanja razvojna naravnost in nenazadnje tudi odvisnost od uspešne prodaje izobraževalnih storitev na trgu. Naša usmerjenost k zadovoljnemu učečemu se posamezniku predstavlja osrednje vodilo zavoda in se uresničuje s strokovnim delovanjem vseh deležnikov, ki sodelujejo v celotnem izobraževalnem procesu.

Zavedamo se odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju kakovostnega izobraževanja, vpetega v razvojne potrebe celotne regije,
- razvijanju partnerskega sodelovanja z organizacijami v regiji in zunaj nje,
- rednem spremljanju in skrbi za razvoj kakovosti lastnega dela in dela zunanjih sodelavcev, vključenih v izobraževalni proces,
- nenehnem spremljanju organizacijske kulture našega zavoda in uvajanju različnih aktivnosti za ohranitev njene visoke ravni,
- stalnem uvajanju izboljšav v različnih segmentih izobraževalnega procesa s ciljem doseganja večjega zadovoljstva uporabnikov naših storitev.



Ljudska univerza Velenje

Da bi te cilje v čim večji meri dosegli, smo načrtno pristopili k samoevalvaciji po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI), ki ga je razvil Andragoški center Slovenije (ACS), kot enega od vzvodov za razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih. Na ta način smo postopoma vzpostavili načrten in celovit pristop, ki ga uresničujemo skozi posamezno šolsko leto in nas sistematično vodi v premisleke o opredeljevanju, presojanju in razvijanju kakovosti lastnega dela.



I. PROCESI OPREDELJEVANJA KAKOVOSTI

1. IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA

- **Opis**

Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Prvič smo jo opredelili leta 2004 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. Takratna vizija je nastala na podlagi razgovorov v kolektivu, skupini za kakovost in bila predstavljena tudi na andragoškem zboru. Vizijo vsake toliko časa ponovno premislimo. Izpeljujemo pogovore z zaposlenimi, sestanke kolektiva, občasno izpeljemo strateški kolegij ter vizijo aktualiziramo in ponovno zapišemo. Z našo vizijo seznanjamo udeležence, ustanovitelja, partnerje in druge uporabnike naših storitev na naši spletni strani (www.lu-velenje.si), na panoju, ki je javno dostopen v pritličju zgradbe Ljudske univerze Velenje (v nadaljevanju LUV), občasno pa tudi v medijih.

- **Način spremljanja**

Vizijo vsakih 5 let presodimo, ali je še ustrezna in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.





2. IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO

• Opis

Tudi poslanstvo smo prvič opredelili v letu 2004 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa tudi poslanstvo vsake toliko časa premislamo. Organiziramo pogovore med zaposlenimi in v okviru komisije za kakovost po potrebi poslanstvo ponovno zapišemo. Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence, ustanovitelja, partnerje in druge uporabnike naših storitev na spletni strani (www.luvljenje.si), na panoju, ki je javno dostopen v pritličju zgradbe LUV, občasno pa tudi v medijih.

• Način spremljanja

O poslanstvu vsakih 5 let presojava, ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.



3. IMAMO ZAPISANE VREDNOTE, KI POVEZUJEJO NAŠ KOLEKTIV

- **Opis**

Vrednote smo prvič opredelili leta 2004 na podlagi razgovorov v kolektivu in v skupini za kakovost. Prav tako kot vizijo in poslanstvo tudi vrednote na vsakih nekaj let ponovno premislimo in aktualiziramo. Z našimi vrednotami seznanjamo udeležence, ustanovitelja, partnerje in druge uporabnike naših storitev na spletni strani (www.lu-velenje.si), na panoju, ki je javno dostopen v pritličju zgradbe LUV, občasno pa tudi v medijih.

- **Način spremljanja**

O vrednotah presojamo vsakih 5 let, ali so še ustrezne in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.



II. PROCESI PRESOJANJA KAKOVOSTI

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo in kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji, v primerjavi z dosežki drugih v Sloveniji in tudi v primerjavi z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen izvajamo različne aktivnosti, uporabljamo različne metode in pripomočke.

- **IMAMO IMENOVANO KOMISIJO ZA KAKOVOST IN SVETOVALKO ZA KAKOVOST**

V izobraževalni organizaciji imamo imenovano komisijo za kakovost in svetovalko za kakovost z mandatom petih let. Komisija za kakovost in svetovalka za kakovost delujeta v skladu s sprejetim Pravilnikom o sestavi, mandatu in nalogah komisije za kakovost.

Komisija deluje na rednih srečanjih, na katerih prisostvuje tudi svetovalka za kakovost. Rezultate rednega spremljanja kakovosti, poglobljenih samoevalvacij in zunanjih evalvacij pa komisija objavlja v obsegu in na način, ki so strokovno utemeljeni, v skladu z etičnimi pravili delovanja in dogovorjeni v organizaciji.



AKTIVNOSTI ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI

- **IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO**

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti vsake tri leta izpeljemo poglobljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalvacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalvacijskem ciklu presojali s samoevalvacijo. Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

Na tej podlagi vsake tri leta pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obravnavanem obdobju skupaj s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.





- **ENKRAT LETNO IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih na ravni programa merimo enkrat letno oz. ob zaključku programa. Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko (spletni vprašalniki 1-ka) ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah po zaključeni izobraževalni obliki ali pa jim jih pošljemo po pošti.

- **ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA KAKOVOSTI NA SEJO SVETA ZAVODA V NAŠI ORGANIZACIJI**

Enkrat letno svetu zavoda predlagamo pogovor o vprašanih kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s člani sveta presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

- **NA DVE DO TRI LETA IZPELJEMO ZGLEDOTALNI OBISK V DRUGI IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI**

Zgledovalni obisk je namenjen učenju iz dobrih praks, ki so jih razvili že v drugih izobraževalnih organizacijah. Izpeljemo ga tako, da si vnaprej pripravimo natančen načrt, kaj bo predmet zgledovalnega obiska, kaj si želimo ogledati ali spoznati. Na tej podlagi izberemo izobraževalno (ali drugo) organizacijo za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Prvi zgledovalni obisk smo opravili v letu 2011.

- **LETNA PRESOJA KAKOVOSTI DELA DIREKTORICE ZAVODA**

Enkrat letno na osnovi vprašalnika zaposleni presodijo kakovost dela direktorice zavoda. Podatke o kakovostnem delu direktorice zavoda zbiramo elektronsko ali s pomočjo vprašalnika v tiskani obliki.

- **VSAKO LETO OCENIMO DOSEŽENO RAVEN KAKOVOSTI IN JO PREDSTAVIMO V POROČILU**

Pripravimo Letno poročilo o delu komisije za kakovost LUV, kjer ocenimo doseženo raven kakovosti ter opravljene aktivnosti na področju izbranih kazalnikov kakovosti, kjer so se uvajale izboljšave. Poročilo vsako leto predstavimo na seji Sveta zavoda LUV in ga objavimo na spletni strani naše izobraževalne organizacije.



- **ENKRAT LETNO SE NA SESTANKIH STROKOVNIH AKTIVOV POGOVARJAMO O KAKOVOSTI DELA**

Na srečanjih strokovnih aktivov se pogovarjamo o kakovosti dela učiteljev, predstavimo rezultate anketiranja zadovoljstva udeležencev, analiziramo zadovoljstvo udeležencev pri posameznem predmetu in učne rezultate udeležencev.

- **ENKRAT LETNO IZVAJAMO HOSPITACIJE PRI UČITELJIH V PROGRAMIH ZA PRIDOBITEV IZOBRAZBE**

Delo učiteljev spremljamo s pomočjo hospitacij in razgovorov. Ob začetku šolskega leta pripravimo načrt in raspored hospitacij, ki jih bomo izvedli v tekočem šolskem letu. Pred samo hospitacijo se izvajalec hospitacije in učitelj individualno pogovorita o predmetu opazovanja in terminu. Izvajalec hospitacije o spremljanju napiše zapisnik poteka hospitacije ter z ugotovitvami in zapisom seznani tudi učitelja. Raspored hospitacij in zapisnike hospitacij sproti beležimo in ustrezno arhiviramo.





- **ENKRAT LETNO V KOLEKTIVU ORGANIZIRAMO RAZNOVRSTNE AKTIVNOSTI S PODROČJA KAKOVOSTI – DAN ZA KAKOVOST**

Enkrat letno sodelujemo v nacionalni akciji Andragoškega centra Slovenije z naslovom Dan za kakovost, v okviru katere organiziramo raznovrstne aktivnosti s področja kakovosti, kot npr.:

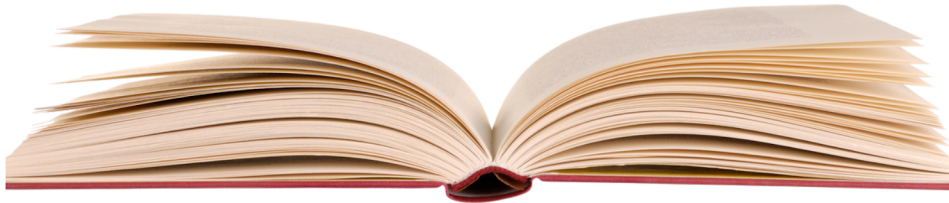
- Priprava strokovnega dogodka v zvezi s kakovostjo (internega ali javnega).
- Priprava dogodkov v zvezi s kakovostjo, ki prispevajo k povezovanju kolektiva.
- Predstavitev lastnih dobrih praks na področju kakovosti ali predstavitev vpeljanih izboljšav v zadnjem obdobju.

Dan za kakovost je dobra priložnost, da pokažemo, kako v naši organizaciji sistematično skrbimo za kakovost izobraževanja odraslih in se v kolektivu še bolj povežemo.



- **IMAMO KNJIGO POHVAL IN PRITOŽB TER NABIRALNIK**

Pohvale in pritožbe zbiramo s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v sprejemni pisarni izobraževalne organizacije ter v nabiralniku, ki se nahaja v pritličju našega zavoda. Pritožbe in pohvale obravnavamo po potrebi in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.



III. PROCESI OHRANJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI

Vse procese presojanja kakovosti, ki jih opisujemo v prejšnjem poglavju, nadgrajujemo s procesi razvijanja kakovosti, v katerih opredelimo, kaj bomo v nekem časovnem obdobju naredili, da bi izboljšali/razvili svojo kakovost, kaj bomo naredili, da bi ohranili delovanje, ki daje dobre rezultate in kaj moramo takoj opustiti.

- **VSAKI DVE DO TRI LETA PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI**

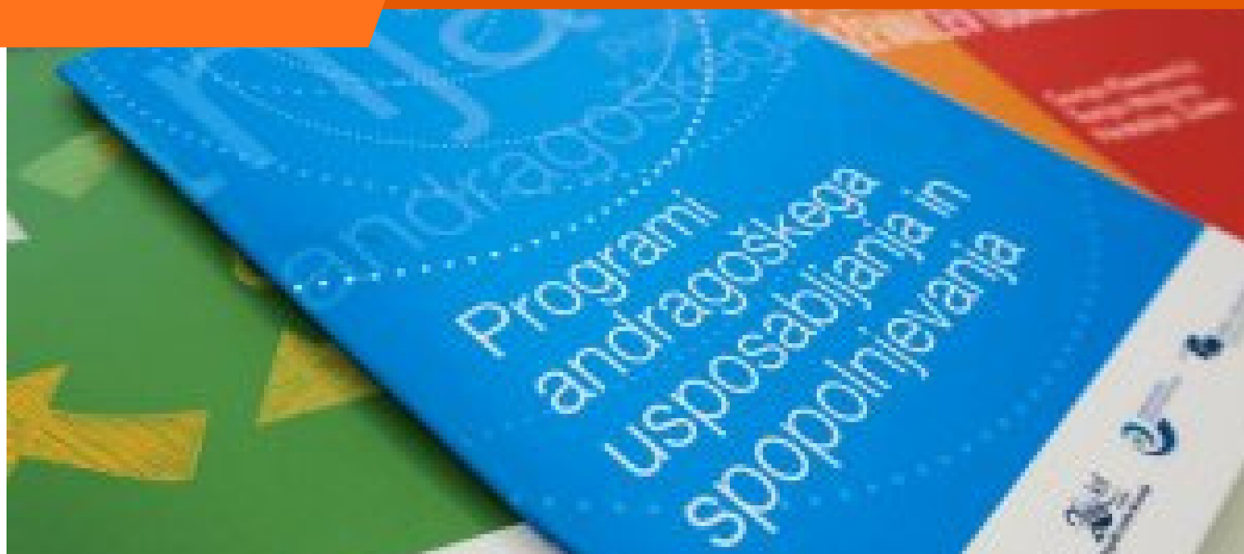
Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti za obdobje dveh do treh let. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme komisija za kakovost.

Komisija za kakovost dvakrat letno spremlja in vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

- **V LETNEM DELOVNEM NAČRTU VSAKO LETO OPIŠEMO NAČRTE ZA IZBOLJŠANJE DOSEŽENE RAVNI KAKOVOSTI**

Akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega dve do tri letno obdobje, zato v letni delovni načrt zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem letu. Temu dodamo še morebitne druge aktivnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.





- **ZAPOSLENIM, KI DELAJO V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH, OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO NAJMANJ DVEH IZOBRAŽEVALNIH SEMINARJEV, NAMENJENIH IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI NJIHOVEGA DELA V OBSEGU NAJMANJ 16 UR**

Zaposlene spodbujamo, da se usposabljaajo na področju izobraževanja odraslih in s področja presojanja in razvijanja kakovosti, da jim na ta način omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je za vsakega posameznika opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Enkrat letno – ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanju vseh zaposlenih.



- **USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO NA PODROČJU KAKOVOSTI**

Imamo dve sodelavki, ki sta se usposobili za izvajanje samoevalvacije po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI.

Načrtujemo, kdo od zaposlenih v zavodu se bo bolj poglobljeno ukvarjal s področjem kakovosti in ga usmerimo na dodatna usposabljanja za sistematično delo pri presojanju in razvijanju kakovosti ter bolj aktivno vključimo v sistematične procese opredeljevanja, presojanja, ohranjanja in razvijanja kakovosti dela v izobraževalni organizaciji.

- **VSAK ZAPOSLENI LETNO POROČA O LASTNEM PRISPEVKU K RAZVOJU KAKOVOSTI, KAR JE VKLJUČENO V LETNI RAZGOVOR**

Direktorica zavoda oziroma vodje področij vsako leto izpeljejo z zaposlenimi letne razgovore, v katerih je med drugim tudi priložnost poročanja o lastnem prispevku posameznika k razvoju kakovosti na nivoju celotnega zavoda.



"Organizacija, ki skrbi za kakovost svojega dela,
ciklično in sistematično presoja svojo kakovost,
da bi ohranila, kar je dobro,
odpravila, kar je slabo
in iskala priložnosti za svoj nadaljnji razvoj."



ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA VELENJE

Titov trg 2, 3320 Velenje

Telefon: 03 898 54 50

E pošta: info@lu-velenje.si

<http://www.lu-velenje.si>