



Ljudska univerza

Tržič



Listina kakovosti je
zapis notranjega
sistema kakovosti
Ljudske univerze Tržič
Presojanje in
razvijanje kakovosti se
izvajata v
izobraževalnih
programih za odrasle
in dejavnostih

Uvodna beseda

Listina kakovosti je dokument, ki opredeljuje pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti na Ljudski univerzi Tržič. S pomočjo zaposlenih in komisije za kakovost načrtno pristopamo k spremljanju in razvijanju kakovosti v naši izobraževalni ustanovi.

Polet tega zavedanja, da je kakovost pomemben del strategije organizacije, presojanje in razvijanje kakovosti ureja tudi Zakon o izobraževanju odraslih (67., 68. in 69. člen ZIO-1).

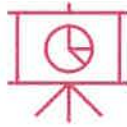
Z listino kakovosti so opredeljene strateške usmeritve za naše načrtno delovanje pri ohranjanju in razvijanju kakovosti naše izobraževalne organizacije, saj se zavedamo odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju dostopnosti do kakovostnega vseživljenjskega učenja, svetovanja, izobraževanja in pomoči za uspešno učenje,
- prilagajanju in usklajevanju izobraževalne ponudbe s potrebami posameznika in okolja,
- udejanjanju strategije vseživljenjskega učenja z vključevanjem v razvojne programe in projekte na lokalni, nacionalni in mednarodni ravni,
- razvoju človeških virov in s tem uresničevanju strateških razvojnih ciljev regije,
- zagotavljanju spodbudnega učnega in delovnega okolja za zaposlene, udeležence in predavatelje,
- ohranjanju in krepitvi zaupanja in zadovoljstva naših uporabnikov in partnerjev z nenehno skrbjo za izboljševanje kakovosti naše izobraževalne ponudbe in naših storitev.

Da bi te cilje dosegali, sistematično skrbimo za svojo kakovost tako, da:

- se nenehno sprašujemo, kakšno kakovost želimo in moramo dosegati,
- spremljamo procese, rezultate in učinke svojega dela ter jih presojamo v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti in nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja odraslih in

- razvijamo svojo kakovost tako, da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.



1. Kakšno kakovost želimo dosežati – kako opredeljujemo kakovost našega dela

Dejavnosti in zapisi, v katerih imamo opredeljeno želeno raven kakovosti, so: letni delovni načrt, poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta, letno poročilo o kakovosti in akcijski načrt za razvoj kakovosti

Imamo opredeljeno vizijo razvoja

Vizija sledi Nacionalnemu dokumentu, kjer je opredeljeno poslanstvo ljudske univerze, ki jo dokument vidi v tem, da se vsem pod enakimi pogoji, ponudi enaka priložnost in možnost za vključevanje v formalna in neformalna izobraževanja, zlasti za ranljive ciljne skupine, ki so zadnja leta v porastu in jih razpisi za izobraževanje odraslih najbolj izpostavljajo. Iz tega sledi, da je naša vizija pripravljati in ponujati formalna in neformalna izobraževanja, ne samo za mlade in starejše odrasle, temveč tudi za ranljive ciljne skupine kot so: brezposelni, priseljenci, ljudje z motnjami v razvoju in s težavami v duševnem zdravju, ljudje na podeželju, obsojenci idr. ranljive skupine. Vizija je Ljudske univerze Tržič je, da si ljudje iz lokalnega okolja dvignejo nivo funkcionalnih znanj, se

samozaposlijo, zaposlijo, dokončajo šolanja ter da se medgeneracijsko povezujejo, družijo in pridobivajo na osebnostni moči.

Vizija je tudi usmerjena v inovativne podvige, ki sledijo zahtevam današnjega časa in v postavljanje sorazmerja med spoloma, zakaj opažamo da se v programe vključuje po večini ženska populacija.

Vizija je usmerjena v digitalno pridobivanje znanj, tako naših zaposlenih kot udeležencev, a ne bomo pozabili na živo komunikacijo, čut za tradicijo, kulturo in na potrebe lokalnega okolja.

Imamo opredeljeno svoje poslanstvo

Poslanstvo Ljudske univerze Tržič temelji na tem, da se ljudem, zlasti v lokalnem okolju, omogoča z vpisi v različne programe in tečaje, da se jim zviša raven temeljnih funkcionalnih znanj za bolj kakovosten način življenja na vseh področjih (delovnem, izobraževalnem, osebnostnem, socialnem).

Poslanstvo Ljudska univerza Tržič vidi v medsebojnem sodelovanju, pomoči in skrbi drug za drugega, zato podpira in širi programe predvsem za ranljive ciljne skupine in za medgeneracijsko sožitje.

Vrata imamo odprte tudi za širši krog ljudi iz drugih krajev in občin, zlasti v programih, ki jih druge ljudske univerze ne ponujajo (primer Tržiški kreativni center).

Imamo zapisane naše vrednote

Tudi vrednote zavoda so: **fleksibilnost**, inovativnost in strokovnost kot pogoj za vse ostalo delovanje. Čut za sočloveka, zlasti v teh negotovih časih je izrednega pomena in zajema **iskrenost, poštenost in resnicoljubnost**.

Inovativnost je nujnost preživetja na trgu, zato samo dobre ideje z obilico volje in poguma uspejo prestaviti meje zastarelih metod, oblik in navad, ki nas dostikrat bolj zavirajo kot pomagajo pri uspešnem delovanju.

Znanje je vodilna vrednota, vendar pred njo stoji človek in njegova **človečnost**. Zato ne smemo pozabiti na **skupno dobro**, ki je vodilo vseh vrednot nasploh, saj so dobri medsebojni odnosi bistvenega pomena za zdrav življenjski slog.

Delo je vrednota, ki pa ni sama po sebi namen. Predanost in strast do dela, ki ga opravljamo je tisto, ki obrodi dobre sadove, zlasti kadar govorimo o dolgoročnih ciljih, ki jih vidimo pred seboj.

Strpnost, prijaznost, sprotno reševanje konfliktov so lastnosti, ki so potrebne da se vrednote lahko udejanjajo. Zato imamo redne interne sestanke in supervizije po potrebi.

Način spremljanja:

O viziji, poslanstvu in vrednotah, opredeljenih v svetovalnem središču, presojamo vsaka vsaj vsake in ugotavljamo njihovo ustreznost. Ob tem presojamo, kako so vsakodnevna dejanja zaposlenih v svetovalnem središču, ostalih zaposlenih v naši organizaciji in strateških partnerjev, usmerjena k doseganju vizije in poslanstva ter vzpostavljanju in ohranjanju temeljnih vrednot.



2. Kako spremljamo in presojamo procese, rezultate in učinke svojega dela

Pri oblikovanju našega lastnega notranjega sistema kakovosti izhajamo iz priporočil, ki jih je razvil Andragoški center Slovenije, in sicer za:

- presojanje rezultatov in učinkov izobraževanja, izobraževalnih dejavnosti ter izobraževalnih projektov,



Spletni vir: Mozaik kakovosti, povezava: <https://mozaik.acs.si/kazalnik/podrocja-kakovosti-za-samoevalvacijo>

- presojanje in razvijanje kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.



Vir: Kolektiv avtorjev, Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (ISIO), str. 26, Andragoški center Slovenije, 2009, povezava

http://arhiv.acs.si/publikacije/Model_presojanja_in_razvijanja_kakovosti_v_svetovalnih_srediscih_za_izobrazevanje_odraslih.pdf

Dejavniki, s katerimi lahko pokažemo na to, da je notranji sistem kakovosti sestavni del, so:

- umeščenost notranjih procesov kakovosti v temeljne strateške dokumente,
- delujoča komisija za kakovost,
- obravnavanje vprašanj kakovosti na pedagoško-andragoških zborih,

- zapisan notranji sistem kakovosti v listini kakovosti,
- predstavitev naše kakovosti na spletne strani.

Za izbrano časovno obdobje najprej opredelimo **PODROČJA**, pri izbranih **KAZALNIKI** pa standarde kakovosti, ki jih želimo dosegati. Ob koncu letnega cikla spremljanja, praviloma po 12 mesecih ali v začetku naslednjega leta za preteklo leto, pripravimo poročilo o spremljavi.

Področje: Zaposleni

Ob koncu koledarskega leta oziroma do konca februarja v novem koledarskem letu, organiziramo srečanje vseh zaposlenih in jim predstavimo letno poročilo o delu in letni delovni načrt za novo koledarsko leto. Ob tej priložnosti namenimo posebno pozornost tudi področju kakovosti, pri čemer vsak sodelavec poda svoj pogled na kakovost našega dela, oziroma na vzpostavljanje in ohranjanje opredelitev kakovosti, ki jih imamo zapisane v viziji, poslanstvu in vrednotah. Razpravo vodijo člani komisije za kakovost, zaposleni pa aktivno sodelujejo z lastnimi predlogi pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti.

Način spremljanja:

Vsako leto na skupinskem srečanju zaposlenih namenimo pozornost tudi presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin temeljne opredelitve, zapisane v viziji, poslanstvu ali vrednotah, spremeniti oz. nadgraditi, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

Področje: Izobraževalni proces

Z vsakim udeležencem opravimo uvodni pogovor za načrtovanje izpeljave izobraževanja. Udeleženci vplivajo na načrtovanje, izpeljevanje in vrednotenje izobraževalnega procesa. Udeleženci dobijo potrebne informacije v informacijskem središču in na spletnih straneh Ljudske univerze Tržič.

Področje: Udeleženci

Udeležencem ponujamo pomoč in svetovanje pri izdelavi osebnega izobraževalnega načrta.

Področje: Učitelj

Učitelje motiviramo in jim nudimo različne možnosti za stalno strokovno spopolnjevanje.

Področje: Izobraževalna organizacija in partnerji

Informiranje naših partnerjev in širšega okolja je stalno in učinkovito.

Področje: Vodenje in upravljanje

Naša izobraževalna organizacija ima jasno opredeljeno poslanstvo, vizijo in dolgoročni načrt razvoja izobraževanja odraslih.

Način spremljanja: Vse opredeljene standarde kakovosti smo presodili s pomočjo pregleda in analize različnih virov, s pridobivanjem mnenj s pomočjo evalvacijskih vprašalnikov za različne ciljne skupine (zaposleni, udeleženci, predavatelji...), s pomočjo vodenih razgovorov in mnenj. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri te standarde kakovosti že dosegamo. Na podlagi ugotovitev smo v posameznih obdobjih opredelili akcijske načrte za razvoj kakovosti, s katerimi smo načrtali potrebne ukrepe, da bi ugotovljene rezultate obdržali oz. jih še izboljšali. Presajo doseganja posameznih že opredeljenih standardov kakovosti bomo ponovno opravljali vsaj na vsakih pet let in ugotavljali, ali se je v določenem obdobju doseganje kakovosti pri posameznem standardu kaj spremenilo.



3. Kako spremljamo in presojamo procese, rezultate, učinke dela

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost dela zagotavljali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izpeljujemo, kakšni so dosežki ali učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji, primerjamo z dosežki drugih v Sloveniji in z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. V ta namen izpeljujemo različne dejavnosti in imamo različne pripomočke ali sredstva.

Svetovalci v svetovalnem središču spremljajo svoje delo s pomočjo računalniške aplikacije.

V svetovalnem središču spremljajo svoje delo tudi s pomočjo računalniške aplikacije SDIO.

Način spremljanja:

Enkrat letno pripravijo poročilo z analizo podatkov o značilnosti svetovancev in podatkov o značilnostih svetovalnega procesa, ter predloge za izboljšave, ki izhajajo iz teh analiz.

Ob koncu vsakega izobraževalnega programa merimo zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih.

Ob koncu vsakega izobraževalnega programa redno merimo zadovoljstvo udeležencev izobraževanj z našimi storitvami.

Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah ali spletno. Po potrebi kakovost preverjamo tudi med izobraževanjem samim.

Imamo vpeljane redne delovne in tudi družabne sestanke kolektiva.

Organizatorji in strokovni delavci se redno srečujemo na obveznih sestankih, ki potekajo po dogovorjenem postopku.

Po potrebi imamo tudi vmesne sestanke, ki so vezani na posamezno perečo tematiko.

Zaposleni se z zunanjimi sodelavci srečamo vsaj enkrat letno na andragoških zborih in družabnih srečanjih.

Enkrat na leto uvrstimo vprašanja kakovosti na sestanek andragoškega zbora in strokovnih aktivov.

Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljanja in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj presojava oziroma o njih razpravljamo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja ljudske univerze.

Komisija za kakovost vsako leto v letnem delovnem poročilu poroča o opravljenem delu na področju kakovosti.

Komisija za kakovost v začetku leta za preteklo leto pripravi poročilo o delu skupine, ki je sestavni del letnega poročila, katerega obravnava tudi Svet zavoda Ljudske univerze Tržič.

Pri izvajanju programov sodelujemo s številnimi partnerji.

Zaposleni na ljudske univerze aktivno sodelujemo z organizacijami, institucijami, odločevalci, podjetji, prostovoljci itd. iz lokalnega okolja in širše, ki delujejo na tematskih področjih, relevantnih za posamezno izobraževalno aktivnost.

Uporabljamo nacionalno zbirko vprašanj in interne vprašalnike, ki smo bili razviti za izpeljevanje samoevalvacij ter za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih.

Na ljudski univerzi uporabljamo končni evalvacijski vprašalnik za udeležence izobraževanja za spremljanje zadovoljstva in ugotavljanje rezultatov ter učinkov naših dejavnosti.

Pred vsakokratno uporabo vprašalnikov presodimo njihovo ustreznost ter jih po potrebi prilagodimo in dopolnimo.



4. Kako razvijamo kakovost svojega dela

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

V ta namen:

Vsako koledarsko leto pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Na podlagi predlogov interesnih skupin in izidov poglobljene samoevalvacije vsaj vsake tri leta pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti, po potrebi pa tudi pogosteje. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo skrbi za izpeljavo. Akcijski načrt sprejmejo zaposleni na ljudski univerzi.

Komisija za kakovost spremlja in vrednoti dosežke posameznih faz akcijskega načrta ter načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

V letnem delovnem načrtu vsako leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti.

Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega letno obdobje, v letni delovni načrt zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem letu. Temu dodamo še morebitne druge dejavnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

Letni načrt in letno poročilo o delu vsebujeta tudi načrt izobraževanja strokovnih delavcev in njegovo realizacijo.

Skrbimo za razvoj kakovosti dela zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

Zaposlenim, ki delajo v izobraževanju odraslih, omogočamo, da se na leto udeležijo najmanj dveh izobraževalnih seminarjev, namenjenih izboljšanju kakovosti njihovega dela, v obsegu najmanj 16 ur.

Zaposlene spodbujamo, da se usposablajo na področju izobraževanja odraslih ter s področja presojanja in razvijanja kakovosti, da jim tako omogočamo stalni strokovni razvoj. Na podlagi razvojne usmeritve zavoda in potreb posameznega delovnega mesta pripravimo okvirni predlog izobraževanj, ki ga zapišemo v letni delovni načrt.

Vsak zaposleni letno poroča o svojem prispevku k razvoju kakovosti.

Zaposleni na ljudski univerze aktivno spremljamo in uvajamo novosti na področju razvoja izobraževalnih oblik ter programov. Na delovnih sestankih se odločimo, katere novosti so za naše okolje in ciljne skupine primerne. Slednje nato inoviramo v naše okolje in na takšen način zagotavljamo pestro in kakovostno izobraževalno ponudbo ter storitve, ki so v toku s časom.

Na posameznem izobraževalnem področju oziroma dejavnosti imamo oblikovane strokovne aktive.

Strokovne aktive sestavljajo delavci iz posameznega izobraževalnega programa za odrasle oziroma dejavnosti. Imamo strokovne aktive za naslednja izobraževalna področja:

- Strokovni aktiv za splošne neformalne programe izobraževanja odraslih in
- Strokovni aktiv poklicno in srednješolsko izobraževanje

Strokovni aktivni obravnavajo problematiko posameznega izobraževalnega področja oziroma dejavnosti, usklajujejo merila za preverjanje in ocenjevanje znanja udeležencev ter merila za

evalvacijo izobraževalnega in drugega dela. Andragoškemu zboru dajejo predloge za izboljšanje izobraževalnega dela, obravnavajo pripombe in opravljajo druge strokovne naloge, določene z letnim delovnim načrtom.

Včlanjeni smo Zvezo ljudskih univerz Slovenije

Redno se udeležujemo sestankov, kjer aktivno sodelujemo, se seznanjamo z novostmi in dogovarjamo za skupne dejavnosti. Prav tako aktivno sodelujemo na letnih konferencah.

V okviru kolektiva se nato pogovorimo o novostih, odločimo o potrebnih akcijah in se dogovorimo, kaj bomo izpeljali.

Udeležujemo se strokovnih posvetov v Sloveniji in strokovnih obiskov v tujini

Zaposleni na se redno udeležujemo strokovnih posvetov v Sloveniji, kjer predstavljamo svoje dobre prakse s področja izobraževanja odraslih in sodelujemo v razpravah. V okviru različnih

mednarodnih projektov in strokovnih ekskurzij pa se udeležujemo tudi obiskov sorodnih organizacij po Evropi. Na takšen način strokovno rastemo in prenašamo dobre prakse v lastno delovanje. O tem predhodno razmislimo na delovnih srečanjih ter določimo potrebne dejavnosti za vpeljavo novosti.



4. Pogoji za uresničevanje listine za kakovost

Imamo opredeljen načrten pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti izobraževanja.

Načrten in strukturiran pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti zagotavlja komisija za kakovost in svetovalci v svetovalnem središču.

Imamo komisijo za kakovost.

V organizaciji deluje komisija za kakovost. Komisija ima pet članov, vodi jo predsednik. Njene pristojnosti so priprava akcijskega načrta za razvoj kakovosti, izpeljava in uresničevanje akcijskega načrta, informiranje in svetovanje zaposlenih, izdelava poročila o razvoju kakovosti.

Način spremljanja:

Komisija za kakovost se sestaja dvakrat letno, o svojem delu pa poroča na seji andragoškega zbora in na seji sveta zavoda vsaj enkrat letno. Poročilo se pripravi za koledarsko leto.

Listina kakovosti je bila soglasno sprejeta na Svetu zavoda, 17. 2. 2022

Predsednica Sveta zavoda: Tea Dolinar



