

LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE NOVA GORICA

Z listino kakovosti smo na Ljudski univerzi Nova Gorica – LUNG opredelili pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti. Strategija temelji na dosedanjih načinih načrtnega spremljanja in razvijanja kakovosti, ki smo jih v praksi že preizkusili.

Na LUNG-u se pomena kakovosti močno zavedamo. Skrb zanjo zaznamuje naše vsakdanje delo na vseh petih izobraževalnih področjih. V delo na kakovosti smo vpleteni vsi zaposleni, pa tudi zunanji sodelavci, saj le tako lahko zagotovimo zadovoljstvo udeležencev in visoko raven kakovosti izobraževanja.

I. OPREDELITEV KAKOVOSTI

1. Imamo opredeljeno vizijo razvoja.

Opis: Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja izobraževalne organizacije, ki smo jo opredelili v začetku vključitve v projekt POKI – že v 2004. Pri oblikovanju vizije LUNG-a smo sodelovali člani skupine za kakovost in ostali zaposleni, pa tudi zunanji sodelavci. V samoevalvacijskem ciklu 2016/17 smo besedilo vizije temeljito prenovili, saj smo ugotovili, da prvotno že presegamo.

LUNG je cenjen in široko prepoznan po najkakovostnejšem izobraževanju odraslih in odličnosti v svetovanju. Smo napreden in zanesljiv partner, ki je s strokovnostjo, predanostjo in pozitivno energijo kos aktualnim izzivom v regiji in mednarodnem okolju.

Način spremljanja: Vizijo vsaka 3 leta presodimo - ali je še ustrezna, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.

2. Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu vključitve v projekt POKI – v 2004. Vsa ta leta je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja in nam tako služi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela. V samoevalvacijskem ciklu 2016/17 smo besedilo poslanstva nekoliko posodobili.

Naše poslanstvo je širokemu krogu ljudi omogočati kakovostno vseživljenjsko učenje in svetovanje ter s tem skrbeti za celovito podporo pri pridobivanju znanja, osebnostni rasti in oblikovanju vrednot.

Formalno smo novo besedilo poslanstva sprejeli na Svetu zavoda in andragoškem zboru. Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence, poslovne partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Poslanstvo je objavljeno na spletu (www.lung.si), v zloženkah, na plakatih, oglasnih deskah in v učilnicah, občasno pa tudi v družabnih medijih in promocijskih video vsebinah.

Način spremljanja: O poslanstvu vsaka 3 leta presojamo: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

3. Imamo zapisane vrednote.

Opis: Tudi vrednote smo opredelili že v letu vključitve v projekt POKI – v 2004. V skupni in obsežni razpravi, v kateri smo sodelovali vsi zaposleni, smo iz daljšega seznama v 2017 na novo izluščili vrednote, ki so najpomembnejše in nam vsem skupne.

Posebna energija, tako značilna za LUNG, izhaja iz naših vrednot:

*Zaupanje in pripadnost
Strokovnost in prilagodljivost
Odprtost za medgeneracijsko in medkulturno sodelovanje
Skrb za ljudi in okolje*

Vrednote so objavljene na spletu (www.lung.si), v zloženkah, na plakatih, oglasnih deskah in v učilnicah, občasno pa tudi v družabnih medijih in promocijskih video vsebinah.

Način spremljanja: O vrednotah presojamo vsaka 3 leta: ali so še ustrezne, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

4. Oblikovali in sprejeli smo Izjavo o kakovosti.

Na podlagi sistematičnega in poglobljenega dela za razvoj kakovosti smo kot vodilo svojega dela sprejeli IZJAVO O KAKOVOSTI. Z izjavo se zavezuje, da udeležencem izobraževanja, sodelavcem, financerjem in drugim partnerjem zagotavljamo naslednje standarde kakovosti:

1. Udeležencem nudimo individualno informativno in svetovalno podporo pred, med in po izobraževanju.
2. Zaposlene in zunanje sodelavce motiviramo za stalni strokovni razvoj in tudi drugače skrbimo za njihovo dobro počutje ter zadovoljstvo na LUNG-u.
3. Ugotavljamo zadovoljstvo vseh vključenih v izobraževalni proces ter na podlagi ugotovitev uvajamo izboljšave v izobraževalno delo.
4. Spodbujamo povezovanje med udeleženci, sodelavci in partnerskimi organizacijami v ožjem in širšem okolju.
5. Redno ugotavljamo izobraževalne potrebe različnih ciljnih skupin in na podlagi ugotovitev prilagajamo izobraževalno – svetovalno ponudbo.

Izjavo o kakovosti je sprejel Svet Ljudske univerze Nova Gorica na svoji seji 11. 12. 2017.

II. PRESOJANJE KAKOVOSTI

I. Uporabljamo nacionalni spletni portal za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih – MOZAIK KAKOVOSTI.

Opis: Portal ponuja dostop do vseh gradiv in primerov dobrih praks s področja presojanja kakovosti IO. S pomočjo portala lažje izberemo področje samoevalvacije, prenavljamo in dopolnjujemo inštrumentarij, ki ga uporabljamo pri delu na kakovosti, pa tudi preverimo primere dobrih praks kolegov z drugih organizacij.

Način spremljanja: Vodja skupine za kakovost večkrat letno preverja obstoječ nabor gradiv na portalu, spremlja pa tudi novice na temo kakovosti, ki prihajajo z Andragoškega centra Slovenije. V primeru novosti le-te pregledamo na sestanku skupine za kakovost.

2. Imamo bazo vprašalnikov, ki smo jih razvili za izvajanje samoevalvacije

Opis: Člani skupine za kakovost smo pripravili vprašalnike za učitelje, udeležence izobraževanja in zunanje sodelavce. Pripravili smo vmesne in končne vprašalnike, s pomočjo katerih sproti spremljamo zadovoljstvo udeležencev. Po potrebi pripravimo tudi posebne vprašalnike, ko želimo preveriti vidike, ki niso (temeljito) zajeti v splošnih vprašalnikih.

Način spremljanja: Skupina za kakovost bo vprašalniku dodajala nove vidike presojanja kakovosti, če se bo za to pokazala potreba. Rezultate redno analiziramo in jih predstavimo na andragoškem zboru, svetu zavoda in strokovnih aktivih. Temu sledijo skupinske razprave in vpeljava izboljšav.

3. Izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev med in ob zaključku izobraževanja.

Opis: Vsako leto strokovne delavke LUNG-a s pomočjo vprašalnikov načrtno izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev, ki se izobražujejo pri nas. Anketiramo tako udeležence formalnega kot neformalnega izobraževanja. Pridobljene podatke nato analiziramo ter na podlagi tega vpeljujemo izboljšave.

Način spremljanja: Vprašalniki so prilagojeni izobraževalnemu programu ter temu ali gre za vmesno ali končno preverjanje zadovoljstva udeležencev. V primeru, da so izboljšave potrebne že na podlagi vmesnega anketiranja, le-te vpeljemo takoj (po dogovoru s skupino za kakovost in zunanjimi sodelavci). Strokovne delavke podatke predstavijo na sestanku LUNG-a, občasno pa tudi zunanjim sodelavcem (na andragoških zborih in strokovnih aktivih).

4. Zgledovalni obiski

Opis: V projektu POKI smo v letu 2005 začeli z zgledovalnimi obiski, ki so se odlično obnesli, zato z njimi nadaljujemo. Strokovne delavke se o svojem delu posvetujemo s kolegicami in kolegi iz drugih izobraževalnih ustanov ter na podlagi tega vpeljujemo izboljšave.

Način spremljanja: Zgledovalni obisk izvajamo po potrebi. Poteka po vnaprej pripravljenih vprašanjih, rezultate pa beležimo in jih predstavimo na sestanku kolektiva.

5. Letno poročilo komisije za kakovost

Opis: O ugotovitvah v zvezi s kakovostjo in vpeljanih izboljšavah 1-krat letno poročamo v sklopu letnega delovnega načrta.

Način spremljanja: Skupina za kakovost pripravi poročilo o spremljanju kakovosti.

III. RAZVIJANJE KAKOVOSTI

1. Vsako leto pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti.

Opis: Vse od vključitve v projekt POKI na LUNG-u pripravljamo akcijski načrt, v katerem opredelimo načrtovane akcije za razvoj kakovosti v prihodnjem letu. Načrt pripravimo na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije in vanj vključimo tudi ugotovljene potrebe po izboljšavah (iz anket).

Način spremljanja: Skupina za kakovost sestavi akcijski načrt, ki ga nato potrdijo tudi ostali zaposleni na sestanku, izvajanje akcij pa spremlja skupina za kakovost na rednih srečanjih.

2. Zaposlene spodbujamo k izobraževanju za zvišanje ravni kakovosti dela.

Opis: Člani skupine za kakovost in ostali zaposleni smo zelo motivirani za udeležbo na raznih izobraževanjih, ki nas osebno in strokovno bogatijo. Izobraževanja potekajo tako na LUNG-u kot drugje (ACS, MIZŠ, RIC, Zavod za šolstvo, ...)

Način spremljanja: Redno spremljamo ponudbo kakovostnih izobraževanj v Sloveniji; če zaznamo potrebo po drugačnih temah, izobraževanje organiziramo sami.

3. Skrbimo za razvoj kakovosti dela zaposlenih ter zunanjih sodelavcev.

Opis: Na kolegijih LUNG, v osebnih razgovorih, anketah, na strokovnih aktivih in na andragoškem zboru zaposleni in zunanji sodelavci izrazijo željo po izobraževanju na določeno temo. Plan in predloge izobraževanja zapišemo v letni delovni načrt, termin izobraževanja pa določimo v skladu z obremenjenostjo zaposlenih in učiteljev.

Način spremljanja: Zadovoljstvo zaposlenih in zunanjih sodelavcev z izvedenim izobraževanjem spremljamo z anketami in v osebnih razgovorih.

4. Usposabljanje za sistematično delo pri razvoju kakovosti.

Opis: Tri sodelavke so usposobljene za izvajanje samoevalvacije po modelu POKI, dve za presojanje kakovosti v informiranju in svetovanju (ISIO), dve sodelavki za svetovalko za kakovost.

Način spremljanja: O novostih z usposabljanj sodelavke redno poročajo na sestankih kolektiva.

5. Imamo tedenske delovne sestanke – kolegije

Opis: Tedenski kolegiji na LUNG-u potekajo ob sredah (poročajo se o opravljenem delu, načrtih za prihodnje dni, obravnava se vprašanja, vezana na kakovost). Redno se sestaja tudi skupina za kakovost.

Način spremljanja: Poslovna sekretarka oblikuje zapisnik in ga posreduje vsem zaposlenim. Ugotovitve in izvedbo dogovorjenih aktivnosti preverjamo na naslednjem sestanku.

6. Imamo letne celodnevne razvojne konference

Opis: Vsako pomlad izberemo primerno lokacijo za izpeljavo razvojne konference v sproščenem in ustvarjalnem vzdušju, na kateri sodeluje celoten kolektiv. Že v mesecu pred konferenco se vsi sodelujoči temeljito pripravimo s swot analizo izobraževalnih področij in LUNG-a kot celote. Pregledamo pozitivne strani, na podlagi pomanjkljivosti in nevarnosti pa vpeljemo potrebne izboljšave, katerih učinke na kakovost kasneje tudi preverjamo.

Način spremljanja: Poslovna sekretarka oblikuje zapisnik in ga posreduje vsem zaposlenim. Uresničitev sklepov redno spremljamo na kolegijih LUNG-a.

7. Razvijamo različne komunikacijske poti z namenom zagotavljanja možnosti za učinkovito sporazumevanje zaposlenih med seboj, z udeleženci, učitelji in partnerji.

Opis: Na LUNG-u skrbimo za medsebojno komunikacijo in komunikacijo z udeleženci, zunanjimi sodelavci, partnerji, lokalno skupnostjo in drugimi. Komunikacija poteka v osebnih razgovorih, pisno, telefonsko, na sestankih, preko medijev ...). Redno skrbimo za dobro urejeno in informativno spletno stran, občasno pa tudi zgibanke s podrobnimi informacijami o izobraževalnih



programih. V avli LUNG-a se nahaja ličen umetniški nabiralnik, v katerega udeleženci in učitelji oddajajo pisne pohvale, morebitne pripombe in predloge.

Način spremljanja: Skupina za kakovost bo skrbela za nemoten potek uvajanja novosti pri komuniciranju med udeleženci in strokovnimi delavkami.

8. Včlanjeni smo v Zvezo izobraževalnih in svetovalnih središč Slovenije, s pomočjo katere se seznanjamo z novostmi na področju izobraževanja in dogovarjamo za skupne aktivnosti.

Opis: LUNG je članica Zveze izobraževalnih in svetovalnih središč Slovenije (ZISS). Direktorica se redno udeležuje sestankov, kjer se seznanja z novostmi in se dogovarja za nadaljnje skupne aktivnosti. Ostali zaposleni se udeležujemo letnih dnevor ZISS, kjer izmenjamo izkušnje s kolegi iz vse Slovenije.

Način spremljanja: Direktorica nas seznani s sklepi sestankov, na podlagi tega izpeljemo določene aktivnosti.

9. Sodelujemo s partnerji iz lokalnega okolja in širše.

Opis: Redno se srečujemo s partnerji iz lokalnega okolja (občine ustanoviteljice, Zavod RS za zaposlovanje, podjetja, druge izobraževalne ustanove, društva), sodelujemo pa tudi z organizacijami iz Italije. Vse te izmenjave informacij in izkušenj močno vplivajo na kakovost naših izobraževalnih storitev.

Način spremljanja: osebni obiski in predstavitve dejavnosti oz. projektov, strokovni posveti, sestanki, formalna in neformalna srečanja.