



Komisija za kakovost na Zasavski ljudski univerzi

Namen

Zasavska ljudska univerza (v nadaljevanju ZLU) na področju presojanja in razvijanja kakovosti izobraževalnih in svetovalnih storitev uporablja celovit sistem presojanja in razvijanja kakovosti po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je razvil Andragoški center RS.

V projekt POKI smo se vključili leta 2006 in s tem dobili priložnost, da začnemo načrtno delati na področju kakovosti. POKI nam je dal osnovo, znanje in podporo za razvoj področja in s tem za dvig konkurenčnosti storitev, večjo urejenost procesov dela, celovitejši pristop k izboljševanju in razvoju, prepoznavnosti ZLU kot blagovne znamke, dvig zaupanja in zadovoljstva vseh skupin uporabnikov storitev ZLU. Kakovost vseh storitev je ključna za uspešno poslovanje zavoda. Od leta 2011 imamo tudi svetovalko za kakovost.

Ena izmed prvih nalog v projektu POKI je bila oblikovanje skupine za kakovost. Oblikovali smo jo z namenom, da bomo lahko načrtno začeli delo na področju kakovosti. Prej se s tem področjem nismo ukvarjali, ker se niti nismo znali, niti še ni bilo potrebe po tem. To je bila priložnost, da smo se zaposleni začeli zavedati, da je kakovost pomembna, se začeli na skupnih srečanjih o tem pogovarjati, razmišljati, ali tisto, kar delamo, delamo dobro, kaj lahko naredimo bolje. Predvidevali smo, da so naši udeleženci večinoma zadovoljni, nismo pa imeli nič konkretno zapisanega.

Proces oblikovanja in vpeljevanja komisije za kakovost na ZLU

Zaradi svoje majhnosti smo bili v tistem obdobju v skupino vključeni skoraj vsi zaposleni, kar je bila po eni strani prednost zaradi fleksibilnosti skupine, saj smo bili vsi vključeni v razvojne procese na področju kakovosti. Skupino za kakovost je imenovalo vodstvo zavoda s sklepom. Pozneje se je skupina za kakovost preimenovala v Komisijo za kakovost. Člane običajno predlaga svetovalka za kakovost po predhodnem posvetovanju z vodstvom, s sklepom pa jih imenuje Svet zavoda ZLU. Običajno se sestava komisije spremeni, ko npr. predstavnik udeležencev konča izobraževanje ali pa se kdo izmed zunanjih članov (predstavnik učiteljev ali delodajalcev) odpove sodelovanju.

Komisija za kakovost mora biti sestavljena iz: predsednika, članov (pri nas so to štirje redno zaposleni sodelavci), predstavnika udeležencev,



predstavnika učiteljev in predstavnika delodajalcev. Dobro je, da se komisija sreča nekajkrat letno, najmanj dvakrat letno v popolni sestavi ob začetku šolskega leta, ko se izbirajo kazalniki in področja presojanja kakovosti iz samoevalvacije, ter ob koncu, ko se obravnava poročilo o kakovosti ter pripravlja akcijski načrt za razvoj kakovosti.

S tem ko se je sestava komisije razširila na zunanje člane, se je zmanjšala njena fleksibilnost in je potrebnega precej več usklajevanja s člani za skupna srečanja – vsebinsko in časovno. Poleg tega je tekom leta veliko sprotnih zadev, ki so povezane s kakovostjo zavoda in dela redno zaposlenih, zato v takšnih primerih srečanja komisije za kakovost združimo z rednimi sestanki kolektiva ter se o odprtih vprašanjih in dilemah pogovorimo v ožji sestavi.

O srečanjih komisije za kakovost se vodijo zapisniki komisije za kakovost.

Rezultati in učinki komisije za kakovost na ZLU

Komisija za kakovost je organ, ki načrtuje, izpeljuje in evalvira vse aktivnosti v povezavi s kakovostjo v zavodu (izbira področij, podpodročij, kazalnikov, akcijski načrt, samoevalvacijski načrt, izpeljava merjenja zadovoljstva, fokusne skupine, zgledovalni obiski, samoevalvacijsko poročilo, poročilo o kakovosti, vpeljava izboljšav, promocija, sodelovanje pri razpravah ...), pri čemer tesno sodeluje s svetovalcem za kakovost, hkrati pa vse aktivnosti, načrte in poročila tudi formalno potrjuje.

V sodelovanju s svetovalcem za kakovost izvaja samoevalvacijo, pri čemer uporablja različne metode dela, analizira in razpravlja o zbranih rezultatih. Prav tako vpeljuje izboljšave in poroča o izvedenem delu v zavodu, skrbi za razvoj sistema samoevalvacije v zavodu, za vključevanje udeležencev in zunanjih sodelavcev v proces presojanja in razvoja kakovosti na podlagi ugotovitev in analiz stanja, pripravi akcijski načrt izboljšav, ki sledijo kazalnikom in zastavljenim standardom kakovosti izobraževanja v zavodu, skrbi za obravnavo/razpravo vprašanj s področja kakovosti na andragoških zborih ter pregleda in sprejme samoevalvacijsko poročilo ter poročilo Komisije za kakovost. Svetovalec za kakovost je ključna oseba, ki koordinira delo komisije, sodeluje z vodstvom ter je gonilna sila za načrtovanje dela na področju kakovosti in oseba, ki spremlja, da zastavljene aktivnosti tečejo, kot so bile dogovorjene.

Komisija za kakovost sodeluje tudi pri oblikovanju in prenovi Listine kakovosti, Izjave o kakovosti, promociji in projektih, ki so ključni za prepoznavnost in uspešnost zavoda.



Komisija za kakovost je odigrala pomembno vlogo pri oblikovanju poslanstva, vizije in vrednot zavoda ter v nadaljevanju pri presojanju o njej in njeni prenovi.

Člani komisije se na rednih sestankih pogovorijo ugotovitvah samoevalvacije, merjenju zadovoljstva, o idejah za dvig kakovosti storitev, kaj je mogoče izpeljati in česa ne, dajejo predloge za izboljšave. Njeni člani so tisti, ki zastavljene naloge tudi opravijo. Rezultati dela so npr.: vpeljava novosti, izboljšanje pogojev in sredstev za delo zaposlenih, prenovljena listina/izjava o kakovosti, samoevalvacijski načrt, poročilo, akcijski načrt ali npr. nova promocijska gradiva, celostna grafična podoba zavoda, prenovljene učilnice ...

Učinki delovanja Komisije za kakovost se gotovo kažejo v večji zavzetosti zaposlenih za sprejemanje in uvajanje sprememb, inoviranju procesov dela, urejenosti področja kakovosti, skrbi za kakovost lastnega dela, zadovoljstvu udeležencev in ugledu zavoda v lokalnem okolju.

Vse skupaj pa močno vpliva na prepoznavnost zavoda. Lahko rečem, da si je ZLU z vsemi aktivnostmi na področju spremljanja in razvijanja kakovosti pridobila tudi renome zanesljivega in varnega partnerja za izobraževanje v lokalnem okolju.

Refleksija o komisiji za kakovost na ZLU

Na ZLU se dnevno in vsako leto na novo srečujemo z novimi izzivi, upadom udeležencev v formalnih programih, zato smo svojo dejavnost preusmerili v podporne dejavnosti in nove projekte. Vse delo na področju kakovosti, vlaganje v znanje zaposlenih in funkcionalno usposabljanje zaposlenih na vseh področjih nam je dalo možnost, da smo stopili korak naprej in se prilagodili spremembam. Vsi ti procesi in postopki so nam dali neko novo dimenzijo, predvsem pa samozavest in vero, da smo sposobni izpeljati vse aktivnosti in projekte. Pred petnajstimi leti tega gotovo nismo bili sposobni. Ključ do uspeha zavoda je v kakovosti storitev na vseh področjih, komunikaciji znotraj in navzven, znanju zaposlenih, zadovoljstvu vseh deležnikov ter v dobrih odnosih in timskem pristopu v ekipi. Pomembni sta pripadnost in motivacija.

Priporočila za druge organizacije

Organizacijam, ki vstopajo na pot izgrajevanja notranjega sistema kakovosti, bi na srce položila, da naj bodo previdni pri izbiri članov Komisije za kakovost, da naj najdejo takšne ljudi, ki so motivirani, so pripravljeni prispevati, ki imajo radi spremembe. Izjemno pomembno je, da komisija



ve, kaj je njena vloga, kaj se pričakuje, da so vloge članov definirane. Ključna je tudi ustrezna komunikacija med člani, svetovalcem za kakovost in vodstvom zavoda.

Vse, kar bodo v zavodu uvajali, spreminjali, naj delajo z majhnimi koraki, po načelu manj je več. Naj najdejo svojo pot in sistem ter naj bodo samozavestni. Dobro je, da v področje presojanja in razvijanja kakovosti vključijo čim več zaposlenih, si vzamejo čas za aktivnosti in da delajo na komunikaciji in samopromociji dela na kakovosti.

Zapis sem pripravila:

Polona Trebušak
Zasavska ljudska univerza
Trg svobode 11 a, 1420 Trbovlje
03 56 55 120, 03 56 55 125
polona.trebusak@zlu.si



ZASAVSKA
LJUDSKA
UNIVERZA