

Andragoški zavod Maribor-Ljudska univerza je pripravil prvo Listino o kakovosti AZM-LU v okviru projekta Svetovalci za kakovost. Projekt je strokovno vodil Andragoški center Slovenije in se je izvajal v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete: »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja«. Projekt je financirala Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstva RS za šolstvo in šport. Skupina za kakovost AZM-LU je skupaj z ostalimi zaposlenimi ažurirala Listino o kakovosti AZM-LU v šolskem letu 2015/2016 in v šolskem letu 2017/2018.

LISTINA KAKOVOSTI ANDRAGOŠKEGA ZAVODA MARIBOR–LJUDSKE UNIVERZE

Zavedamo se **odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih**, zato z listino kakovosti opredeljujemo pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti v naši izobraževalni organizaciji. Listina temelji na načinih spremljanja in razvijanja kakovosti, ki smo jih v praksi že preizkusili. Naši cilji so:

- usposobljenost zaposlenih za zagotavljanje in razvijanje kakovosti;
- zadovoljstvo udeležencev z našimi izobraževalnimi in svetovalnimi storitvami;
- povezovanje izobraževalnih in drugih sorodnih institucij ter aktivno delovanje v ožjem, širšem in mednarodnem okolju;
- ponudba različnih izobraževalnih programov za vse generacije in različne ciljne skupine;
- prijazen odnos zaposlenih do udeležencev;
- kakovosten učni in svetovalni proces za vse udeležence;
- urejeni in sodobno opremljeni učni prostori;
- podprtost učnih procesov z najnovejšo IKT tehnologijo;
- uvajanje novosti v izobraževalni proces;
- ažurna izobraževalna ponudba, ki je prilagojena potrebam posameznikov in trgu dela.

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 luči lastnih standardov kakovosti ter nacionalno in mednarodno opredeljenih standardov kakovosti in
- razvijamo svojo kakovost tako, da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

I. KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

Da bi opredelili, kako pojmujeemo kakovost oz. kakšno raven kakovosti želimo dosegati, smo izpeljali več aktivnosti in pripravili več zapisov. To so:

OPREDELJENO IMAMO VIZIJO RAZVOJA.

Opis: Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili leta 2005, ko smo sodelovali v projektu POKI (Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje) in so jo sprejeli vsi zaposleni. Leta 2011 smo v okviru projekta Svetovalec za kakovost, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo ponovno premislili. Ponovni premislek glede vizije smo naredili tudi v šolskem letu 2015/2016.

Z našo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, financerje, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Z vizijo jih seznanjamo na skupnih sestankih, s katalogom izobraževanja za posamezno šolsko leto in v poročilih o izvedbi posameznih programov. Vizija je objavljena na spletu (<http://www.azm-lu.si/vizija-poslanstvo-vrednote>), v brošurah, katalogu, na oglasni deski v prostorih Andragoškega zavoda Maribor, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: Vizijo vsaka **4 leta** presodimo v smislu ustreznosti in usmerjenosti.

IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO.

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili že leta 2005, ko smo bili vključeni v projekt POKI. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Poslanstvo so sprejeli vsi zaposleni.

Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.azm-lu.si>), v brošurah, na oglasni deski, na skupnih sestankih in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O poslanstvu vsaka **4 leta** presojujemo: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

ZAPISANE IMAMO VREDNOTE, KI NAS USMERJAJO PRI DELU.

Opis: Že vse od ustanovitve so naše vodilo nekatere temeljne vrednote, ki so nastale leta 2005. Pri nastanku so sodelovali člani andragoškega zbora pod vodstvom skupine za kakovost.

Vrednote so sprejeli vsi zaposleni na Andragoškem zavodu Maribor–Ljudski univerzi. S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.azm-lu.si>), v brošurah, na oglasni deski, na skupnih sestankih in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O vrednotah presojujemo **vsaka 4 leta**: ali so še ustrezne in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

II. KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCESE, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA

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 oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojujemo 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. Zato izvajamo različne aktivnosti in imamo različne pripomočke oz. sredstva.

IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO.

Opis: Za poglobljeno presojo kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti **vsaki dve leti** 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.

Način spremljanja: Na tej podlagi **vsaki dve leti** pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obdobju preteklih dveh let skupaj s predlogi za izboljšave. Samoevalvacijsko poročilo je podlaga za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih ter drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.



OB VSAKI IZVEDBI IZOBRAŽEVANJA MERIMO ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA.

Opis: Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo ob vsaki izvedbi, ki traja najmanj 8 šolskih ur. Podatke o zadovoljstvu zbiramo s tiskanimi ali spletnimi vprašalniki.

Način spremljanja: Skupina za kakovost na svojih sestankih analizira rezultate anket in predlaga potrebne izboljšave.

VSAKO DRUGO LETO IZPELJEMO ZGLEDOVALNI OBISK V DRUGI IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI.

Opis: Namen zgledovalnega obiska je učenje iz dobrih praks, ki so jih že razvili 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 organizacijo za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Način spremljanja: V letnem delovnem načrtu vsako drugo leto zapišemo, kdaj in kje bomo izvedli zgledovalni obisk. Obisk poteka po vnaprej pripravljenih vprašanjih. Rezultate beležimo in predstavimo na andragoškem zboru.

V LETNEM DELOVNEM POROČILU VSAKO LETO OCENIMO DOSEŽENO RAVEN KAKOVOSTI.

Opis: Ob sprejemanju poslovnega poročila vsako leto na svetu zavoda obravnavamo doseženo kakovost dela, zadovoljstvo udeležencev in sodelavcev z doseženo ravniyo kakovosti (predvsem v okviru poglavja o kakovosti).

Način spremljanja: Vsako leto na svetu zavoda obravnavamo doseženo raven kakovosti.

ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH UPORABLJAMO PRETEŽNO INTERNE ANKETNE VPRAŠALNIKE AZM-LU.

V praksi ugotavljamo, da anketiranje lažje izvedemo z uporabo internih anketnih vprašalnikov AZM-LU. V zadnjih letih smo poenotili del anketnega vprašalnika za različne izobraževalne oblike.

Dostop do internih anketnih vprašalnikov imamo vsi strokovni delavci AZM-LU.

IMAMO KNJIGO POHVAL IN PRITOŽB.

Pohvale in pritožbe zbiramo tudi s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v informacijski pisarni naše organizacije. Pritožbe in pohvale obravnavamo **dvakrat letno** in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami. Na spletni strani AZM-LU pa imamo rubriko »Vaši vtisi in mnenja« (<http://www.azm-lu.si/vasi-vtisi-in-mnenja>), kjer je možno oddati spletno pobudo, pohvalo ali kritiko.

III. KAKO RAZVIJAMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

VSAKE TRI LETA PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI.

Opis: Vse od vključitve v projekt POKI pripravljamo akcijski načrt za razvoj kakovosti, ki se predstavi in dopolni na sestankih strokovnih delavcev, nato pa predstavi celotnemu kolektivu.

Način spremljanja: Skupina za kakovost sproti spremlja izvajanje in uresničevanje akcijskega načrta. V primeru odstopanj od načrtovanega išče vzroke za odstopanja, predvsem pa primerne rešitve za izvedbo sprejetega akcijskega načrta za razvoj kakovosti.

V LETNEM DELOVNEM NAČRTU VSAKO DRUGO LETO OPIŠEMO NAČRTE ZA IZBOLJŠANJE DOSEŽENE RAVNI KAKOVOSTI.

Opis: V letnem delovnem načrtu vsako drugo leto opišemo načrte za izboljšanje dosežene ravni kakovosti. Tudi v prihodnje bomo v letni delovni načrt vključevali načrte za izboljšanje ravni kakovosti, ki bodo zajeti v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti.

Način spremljanja: Skupina za kakovost pripravlja opis načrta za izboljšanje dosežene ravni kakovosti.

RAZVIJAMO RAZLIČNE KOMUNIKACIJSKE POTI ZA ZAGOTAVLJANJE MOŽNOSTI ZA UČINKOVITO SPORAZUMEVANJE ZAPOSLENIH MED SEBOJ, Z UDELEŽENCI, UČITELJI IN PARTNERJI.

Opis: Na Andragoškem zavodu Maribor–Ljudski univerzi uporabljamo za medsebojno komunikacijo in komunikacijo z udeleženci, učitelji, partnerji, lokalno skupnostjo in drugimi veliko različnih poti (pisno in telefonsko obveščanje, sestanki, osebni razgovori, objave v medijih...). Prav tako uporabljamo spletne učilnice, ki so namenjene komunikaciji med organizatorji izobraževanja in udeleženci ter med udeleženci in učitelji.

Način spremljanja: Člani skupine za kakovost spremljajo uvajanje dogovorjenih novosti pri komuniciranju med udeleženci in organizatorji izobraževanja.

PONUDBO IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV PRILAGAJAMO POTREBAM OKOLJA, V KATEREM DELUJEMO, Z UVAJANJEM SODOBNIH OBLIK UČENJA IN POGLOBLJENIM SVETOVANJEM ŠIRIMO IDEJO VSEŽIVLJENJSKEGA UČENJA PRI VSEH GENERACIJAH IN CILJNIH SKUPINAH.

Opis: Na Andragoškem zavodu Maribor-Ljudski univerzi se zavedamo pomena vseživljenjskega učenja. Prav zato smo se s poslanstvom, vizijo in vrednotami zavezali, da bomo usmerjeni v prihodnost in bomo skrbeli za pestro izobraževalno ponudbo ter kakovostne izobraževalne oblike. Zato zaposleni aktivno spremljamo novosti na področju razvoja izobraževalnih oblik. Na delovnih sestankih se zaposleni odločimo, katere novosti so za naše okolje in ciljne skupine primerne, nato jih opredelimo v letnem delovnem načrtu.

Način spremljanja: Strokovni delavci se enkrat do dvakrat letno sestanejo in s pomočjo podatkov (število uporabnikov posameznih storitev, njihovo zadovoljstvo s storitvami...) preverijo, kako kvalitetne so uvedene novosti. Razmišljajo o tem, kaj in kako bi še lahko izboljšali in uvedli na posameznih področjih. Po potrebi poročajo o svojem delu na andragoškem zboru.

ZAPOSLENIM OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO VSAJ 3 UR USPOSABLJANJA, NAMENJENEGA IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI NJIHOVEGA DELA.

Opis: Sodelavci na Andragoškem zavodu Maribor-Ljudski univerzi se udeležujejo usposabljanj in izobraževanj, ki prispevajo k izboljšanju kakovosti njihovega dela. Letni načrt izobraževanja je del letnega delovnega načrta.

Način spremljanja: Načrtno spremljamo vsa izobraževanja in usposabljanja ter na podlagi postavljenih razvojnih usmeritev in ugotovljenih potreb analiziramo obseg in ustreznost izobraževanja za zaposlene.

IMAMO DELOVNE SESTANKE, KI PRISPEVAJO K IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI.

Opis: Na Andragoškem zavodu Maribor imamo od 4 do 6 krat letno sestanek vseh strokovnih delavcev, na katerem se seznanimo z dejavnostmi, delom in dogodki v preteklem obdobju ter s predvidenimi aktivnostmi v tekočem oz. prihodnjem obdobju. Posredujemo si pomembne informacije, opažanja in predloge, ki tudi prispevajo k izboljšanju kakovosti.

Način spremljanja: Na sestankih strokovnih delavcev 2-krat letno obravnavamo poročila skupine za kakovost.

v Mariboru, 15. 1. 2018

Direktorica:

Irena Urankar, *univ. dipl. org.*