



Primer poročila o izpeljanem zgledevalnem obisku, LU Gornja Radgona

POROČILO O IZPELJANEM ZGLEDOVALNEM OBISKU

PODROČJA KAKOVOSTI:

1. PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI, KI IZOBRAŽUJE ODRASLE

Pripravila: Predsednica Komisije za kakovost v sodelovanju s strokovnimi delavkami JZKGR,
OE IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH

Gornja Radgona, november 2021



Vsebina

1.	UVOD.....	3
2.	IZPELJAVA ZGLEDVANJA.....	3
3.	DOKUMENTACIJA, KI SMO JO UPORABILI PRI ZGLEDVANJU.....	10
4.	UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE.....	10
5.	DOSEŽKI ZGLEDOVALNEGA OBISKA.....	11



1. UVOD

Zgledovalni obisk zaposlenih v JZKGR OE IO smo izpeljali v petek, 08. oktobra 2021 na sedežu LU Ormož, Vrazova 12 v Ormožu. Trajal je približno 4 ure, in sicer od 9. do 13. ure.

V skupini, ki je pripravila in izpeljala zgledovanje, so bili vodstvo, vsizaposleni in člani komisije za kakovost:

1. Viki Ivanuša, direktorica Ljudske univerze Ormož, članica komisije za
2. Kakovost,
3. Ana Kaučič, organizatorica izobraževanja, predsednica komisije za
4. kakovost,
5. Mladen Andrejević Lesjak, organizator izobraževanja, član komisije za
6. kakovost in svetovalec za kakovost,
7. 4. Andreja Vučak Hribar, direktorica JZKGR OE IO,
8. 5. Darja Roškar, organizatorica izobraževanja in predsednica komisije za kakovost JZKGR OE IO
9. 6. Lucija Lešnjak, organizatorica izobraževanja odraslih
10. In ostali zaposleni JZ KGR.

Vsebina zgledovalnega obiska je bila vnaprej zastavljena in dogovorjena na nivoju vodstva obeh zavodov.

2. IZPELJAVA ZGLEDOVANJA

Ob prihodu so nas sprejeli in pozdravili direktorica LU Ormož, ga. Viki Ivanuša in prisotni zaposleni. Nekateri so bili zaradi udeležbe pri drugih projektih odsotni. Ga. Ivanuša nas je po uvodnem nagovoru popeljala na ogled njihove izobraževalne ustanove. Imeli smo priložnost videti njihove prostore za zaposlene, učilnice, središče za samostojno učenje, opremo in pogoje za izobraževanje, ki jih nudijo uporabnikom. Predstavili so namen in funkcijo vseh njihovih prostorov in učilnic. Ker so nekateri prostori v fazi prenove, smo več časa preživeli na lokaciji v Grad Ormož, kjer je nekoč domovala tudi Knjižnica Ormož.

Vodeni ogled in predstavitev aktualnih projektov je trajal skorajda dve uri, saj smo želeli pridobiti čimveč uporabnih informacij in nasvetov. Po končanem ogledu smo bili povabljeni na okrepitev malico v prenovljen skupni prostor – kavarnico v pritličju.

Tudi LU Ormož je članica Zveze ljudskih univerz Slovenije (ZLUS) in to članstvo jim kot stanovsko združenje prinaša številne ugodnosti, od svetovanj, posvetovanj, izmenjave mnenj, možnosti izobraževanja strokovnih delavcev ipd.



LU Ormož je že nosilka Zelenega znaka kakovosti, katerega bi JZKGR OE IO želeli pridobiti v prihodnjem ocenjevalnem obdobju.

Ljudska univerza Ormož je javni zavod, ki ga je ustanovila Občina Ormož za področje izobraževanja odraslih ter interesne dejavnosti za mladino. Skozi več kot pol stoletja delovanja je zavod postal stičišče idej, kreativnosti, znanja in razvoja človeških virov z jasno usmeritvijo, da je realizator in pomemben podporni servis pri realizaciji želja in potreb, ki se porajajo uporabnikom v njihovem okolju.

Izvajajo programe za pridobitev izobrazbe, različna usposabljanja, nacionalne poklicne kvalifikacije, tečaje ter izobraževanja po meri podjetij. Pester pa je tudi izbor njihovih neformalnih oblik učenja in druženj.

Na področju dela z mladino izvajajo dejavnosti v obliki različnih dogodkov, predavanj, delavnic, tečajev, srečanj, razstav, druženj, taborov in podobno.

Posvečajo se potrebam lokalnega okolja, bogate izkušnje pa imajo tudi z izvajanjem nacionalnih in mednarodnih projektov.

Udeležencem v nekaterih programih ponujajo, s pomočjo NPK-svetovalke, možnost pridobitve nacionalnih poklicnih kvalifikacij. Na tem področju načrtujejo opustitev izvajanja nekaterih nacionalnih poklicnih kvalifikacij, ker zanje ne beležijo zadostnega zanimanja.

Svetovalne storitve so namenjene vsem, ki potrebujejo svetovanje in podporo glede nadaljevanja izobraževanja, tečajev in usposabljanj za osebni ali karierni razvoj.

Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih zajema tri področja svetovalne dejavnosti:

- pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanje izobraževanja,
- pri ugotavljanju in dokumentiranju znanja in spretnosti,
- pri samostojnem učenju.

Svetovanje lahko poteka:

- pred vključitvijo v izobraževanje, usposabljanje (katera znanja in kompetence že imate; naredi se lahko osebni izobraževalni načrt),
- med vključitvijo v izobraževanje, usposabljanje (pomoč in opora med izobraževanjem),
- po zaključku izobraževanja, usposabljanja (evalvacija doseženega, nadaljnji načrti).



Poleg tega ima njihov zavod v svoji ponudbi računalniške tečaje in raznovrstne jezikovne tečaje. Na zavodu je središče za samostojno učenje (projekt Andragoškega centra Slovenije s številnimi brezplačnimi programi za učenje s pomočjo IKT tehnologije).

Verificirani so za izvajanje srednje-poklicnih, poklicno-tehniških in poklicnih izobraževanj.

Z Andragoškim centrom Slovenije sodelujejo pri izvajanju individualnega ocenjevanja spretnosti odraslih, ki je za odrasle diskretno in brezplačno. Ocenjevanje spretnosti se izvaja s pomočjo spletnega inštrumenta SVOS (Spletni vprašalnik Ocenjevanje spretnosti), ki ga je za slovenski prostor prilagodil Andragoški center Slovenije, ob podpori Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport in Evropskega socialnega sklada.

Ponosni so na večje število mednarodnih projektov. Med organizacijami v lokalnem/regionalnem in mednarodnem okolju so prepoznani kot zanesljiv partner.

Poleg učenja odraslih namenjajo posebno pozornost tudi ranljivim ciljnim skupinam prebivalstva. Vsako leto se lotijo posebne lokalne koordinacije prireditev ob Tednu vseživljenjskega učenja.

V njihovem okvirju delujejo tudi Univerza za tretje življenjsko obdobje, Center medgeneracijskega učenja, študijski krožki ter Center za družine Ormož.

Kljub razlikam v velikosti in okolju v katerem delujeta oba zavoda, smo na podlagi opravljenega zgledevalnega obiska ugotovili, da imamo podobni viziji razvoja in programski ponudbi za različne ciljne skupine učečih se odraslih.

Po formalnem delu obiska je sledil še neformalni pogovor vseh prisotnih v sproščenem vzdušju. Imeli smo priložnost zastaviti vprašanja v zvezi s kakovostjo, spremljanjem in razvojem kakovosti na področju proučevanih kazalnikov kakovosti v njihovi izobraževalni organizaciji za izobraževanje odraslih.



Slika 1: Kolektiv LU Ormož in JZKGR na zgodovinskem obisku v LU Ormož, Vir: arhiv JZKGR





Slika 2: Kolektiv LU Ormož in JZKGR na zgledevalnem obisku v LU Ormož, Vir: arhiv JZKGR

PREDMET ZGLEDOVANJA (KAJ NAS JE PRI ZGLEDOVANJU ZANIMALO?)

Področje kakovosti, ki smo ga izbrali za temo zgledevalnega obiska, smo proučevali po kazalniku Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji, ki izobražuje odrasle.

V letu 2021 smo v novem samoevalvacijskem ciklu pripravili Samoevalvacijski načrt kakovosti za obdobje 2021 - 2023 na področju kazalnikov kakovosti **Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji, s katerim smo želeli raziskati našo kakovost na tem področju.**

Za ugotovitev kakšno kakovost dosegamo na področju pogojev in podpore, ki jo nudimo našim partnerjem v izobraževanju in uporabnikom nam je manjkala še zunanja izkušnja oziroma primerjava z izobraževalnimi ustanovami na področju izobraževanja odraslih.

Iz tega razloga smo tako v začetku leta 2021 sprejeli odločitev za zgledevalni obisk v nam po dejavnosti primerljivo izobraževalno ustanovo Ljudska univerza Ormož, ki nam je za vzgled kot primer dobre prakse. LU Ormož je bila pripravljena z nami deliti svoje dosežke ter nam je tudi dovolila, da njihove primere dobre prakse in izkušnje uporabimo pri opravljanju evalvacije ter kasneje v našem Samoevalvacijskem poročilu za področje Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji.

Zaradi tega smo doseženo raven notranjega presojanja in razvoja kakovosti na področju Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji, ki izobražuje odrasle želeli preveriti in prevetrili z zunanjim zgledevalnim obiskom predvsem iz vidika opremljenosti in delovanja Središča za samostojno učenje, mentorstva, opreme in prostorov za samostojno učenje.



**Naslov področja
kakovosti:**

**PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN
UČENJU V ORGANIZACIJI, KI IZOBRAŽUJE ODRASLE**

Zgledovalna vprašanja z odgovori:

1. Katere oblike podpore ponujate udeležencem pri izobraževanju in učenju?
Svetovalno dejavnost (ISIO, SSU ter Vrednotenje neformalnega znanja).
2. Ali so prilagojene njihovim potrebam in kaj jim še lahko dodatno ponudite za lažje premagovanje učnih ovir in osvajanje novih znanj in kompetenc v učnem procesu? Uporabljamo široko paleto svetovalnih pripomočkov za udeležence, izvajamo testiranja znanja slovenščine za tujce na ravni A1 in A2.
3. Na kakšen način zagotavljate udeležencem dostopnost različnih oblik podpornih dejavnosti, ki so jim na razpolago pri vas, in kaj lahko še naredite, da bi posameznikom v učnem procesu omogočili lažje osvajanje znanj in pridobitev kompetenc za osebni razvoj in potrebe dela?
Izvajamo mobilno svetovalno službo.
4. Kakšno je zadovoljstvo vaših udeležencev z raznovrstnostjo in dostopnostjo podpore, ki jim jo nudite pri izobraževanju in učenju?
So zadovoljni.
5. Katere načine informiranja udeležencev o ponudbi podpornih dejavnosti pri izobraževanju in učenju v vaši organizaciji že uporabljate?
Spletne strani, FB promocija, oglaševanje.
6. Kakšna je vaša svetovalna ponudba potencialnim udeležencem pred vpisom v izobraževanje, katere metode in oblike svetovanja uporabljate, in kakšne so možnosti za izboljšave in dodatne oblike svetovanja?
Izvajamo svetovanje pred, med in po izobraževanju. Uporabljamo svetovalne pripomočke za ugotavljanje potreb udeležencev po izobraževanju, svetujemo jim glede možnosti vpisa v različne programe, vpisnih pogojev, izvajalnih izobraževalnih programov, stroškov izobraževanja ipd.
7. Kakšno je zadovoljstvo vaših udeležencev z informiranjem in svetovanjem, ki jim ga nudite v izobraževanju?
Udeleženci so zadovoljni z našimi svetovalnimi storitvami.



8. Kako izvajate uvodne pogovore z udeleženci (skupinsko, individualno) v neformalnih oblikah izobraževanja in, v katerih primerih z udeleženci (informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih, svetovanje za zaposlene in dr.) opravljate individualne uvodne pogovore in jih seznanjate z vsemi pomembnimi informacijami v zvezi z izvajanjem

programov, v katere se vključujejo?

Splošne informacije o programih posredujemo pretežno v skupinskih oblikah, individualna svetovanja izvajamo prilagojena posamezniku in njegovim izobraževalnim potrebam.

9. Na kakšen način svetujete posameznike med in ob zaključku izobraževanja (metode in oblike) in možnosti za izboljšanje oziroma oblike svetovanja posameznikom med izobraževanjem na daljavo?

Uporabljamo temu primerne svetovalne pripomočke, spremljamo napredek udeležencev, v okviru individualnih pogovorov ugotavljamo njihove potrebe po dodatnem izobraževanju; zastopamo jih tudi pri drugih izobraževalnih ustanovah.

10. Na kakšen način svetujete in nudite mentorsko podporo učečim se uporabnikom v središču za samostojno učenje in kakšne so še dodatne možnosti za izboljšanje svetovalne in mentorske pomoči?

Izvajamo vzorčne teste tujih jezikov in slovenščine, svetujemo pri uporabi spletnih učnih virov za učenje, nudimo mentorsko pomoč pri učenju s pisnimi viri (jeziki), izvajamo skupinske oblike učenja in mentorske pomoči (računalništvo).

11. Kako zagotavljate samostojno učenje učečim se in kje so možne izboljšave?

Mentorsko pomoč nudimo v Središču za samostojno učenje na 6 učnih; možnost izboljšave vidimo v obliki mobilnih točk za samostojno ob mentorski pomoči na terenu

12. Kako skrbite za odpravo situacijskih in institucionalnih ovir udeležencev v zvezi z izobraževanjem in na kakšne načine oz. s katerimi ukrepi se prilagajate učečim se med izobraževanjem?

Z dostopnostjo brezplačnih oblik učenja, z učenjem na daljavo, s samostojnim učenjem ob mentorski pomoči, z vodenim samostojnim delom.



3. DOKUMENTACIJA, KI SMO JO UPORABILI PRI ZGLEDovanJU

Dokumentacija o partnerski organizaciji, ki smo jo pridobili in analizirali pred izpeljavo zgledevanja:

1. Spletna stran LU Ormož – Kakovost: <https://www.lu-ormoz.si/pages/kakovost.php>
2. Izpolnjeni Opomnik z vprašanji za zgledevalni obisk, izbrano področje kakovosti, izbrani kazalniki.
3. Facebook stran LU Ormož: <https://www.facebook.com/LUOrmoz>

4. UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Po zgledevalnem obisku v LU Ormož ugotavljamo, da njihovo strokovno usposobljeno in dobro organizirano osebje (zaposleni in učitelji-zunanji sodelavci) deluje v ustreznih prostorih za osebje in urejenih učilnicah (klasičnih in specializiranih), opremljenih s primerno didaktično opremo, izvajajo dober izobraževalni proces in zagotavljajo kakovostno podporo uporabnikom pri izobraževanju in učenju.

So razvojno naravnani in imajo kadrovske pogoje za izvajanje njihove programske ponudbe – izobraževalnih programov, projektov in drugih aktivnosti. Načrtujejo na podlagi izkazanih potreb in njihovega Razvojnega programa. Kadrovske okrepitve skrbno načrtujejo v skladu z izvajanjem projektnih aktivnosti. Redno se prijavljajo na javne razpise Zavoda RS za zaposlovanje za izvajanje programov javnih del s področja informiranja, pomoči mladim, pomoči Romom ter po potrebi tudi drugih javnih del.

Zaposleni v LU Ormož predstavljajo najpomembnejši element organizacije in konkurenčno prednost. Strokovni tim sestavljajo visoko izobražene osebe s potrebnimi znanji, izkušnjami, sposobnostmi in motivacijo za delo. Pripadnost organizaciji se utrjuje z internimi izobraževanji za izboljšanje medosebnih odnosov, delovne klime v zavodu, aktivne udeležbe v programih promocije zdravja ipd.

V naslednjem obdobju načrtujejo tudi nadaljnje izboljšanje digitalnih kompetenc zaposlenih. Redno zaposlene strokovne delavce vključujejo v usposabljanja strokovnih delavcev, ki jih organizira Zveza ljudskih univerz Slovenije, Andragoški center Slovenije, Zavod RS za šolstvo, Center RS za poklicno Izobraževanje ipd.

Redno usposabljuje odgovorne za potrebe opravljanja dela in delovnih nalog na področju računovodstva in financ in se udeležujejo posvetov o finančah za javni sektor in seminarjev v organizaciji CMEPIUS glede poročanja za projekte Erasmus+.



Pri zagotavljanju materialnih pogojev redno posodabljaajo informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, saj lahko le na ta način ohranjajo konkurenčnost. Za nakup IKT opreme kandidirajo na javne natečaje Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport za IKT opremo. Računalniško in pisarniško opremo redno posodabljaajo oz. nadgrajujejo, obnavljajo pisarne in druge poslovne prostore, skladno s potrebami preurejajo tudi pohištvo.

LU Ormož je nosilka pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti do 31. 03. 2022 in jim kakovost njihovega osebja – zaposlenih in učiteljev – zunanjih sodelavcev, ter urejenost prostorov, njihova ustrezna opremljenost z didaktično opremo in drugimi pripomočki ter podpora posameznikom in uporabnikom pri izobraževanju in učenju v njihovi izobraževalni ustanovi, pomeni iztočnico pri njihovem notranjem in zunanjem delovanju.

Vodstvo in zaposleni JZKGR OE IO želimo v naše deb in tudi v naše okolje prenesti njihove primere dobre prakse na tem področju.

Z zgledovalnim obiskom v LU Ormož smo bili zelo zadovoljni. Upamo, da nismo pridobili le mi, temveč tudi organizacija gostiteljica LU Ormož in njeni zaposleni, saj smo med pogovorom skupno oblikovali nekatera nova izhodišča in zamisli za katere menimo, da jih bomo v prihodnosti skupaj tudi realizirali.

Če strnemo vse v en stavek, lahko preprosto zapišemo:
Izbira LU Ormož za destinacijo zgledovalnega obiska se je potrdila kot odlična.

5. DOSEŽKI ZGLEDOVALNEGA OBISKA

Zgledovalni obisk v LU Ormož je bil za nas zelo dragocena izkušnja. Imeli smo priložnost bolje spoznati kako vodstvo, zaposleni in komisija za kakovost nam sorodne in primerljive izobraževalne ustanove za izobraževanje odraslih, nosilke pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti presoja in razvija kakovost na različnih področjih in po različnih kazalnikih v organizaciji, ki izobražuje odrasle.

Največja pridobitev za našo izobraževalno ustanovo na podlagi opravljenega zgledovalnega obiska je bila vsekakor tudi predstavitev primerov dobre prakse in možnost zunanjega vpogleda v delo na področju kakovosti uspešne izobraževalne ustanove za izobraževanje odraslih, kakršne tudi sami želimo čim prej prenesti v svoje delovno okolje.

Vodstvu in zaposlenim LU Ormož se iskreno zahvaljujemo za čas in pripravljenost podeliti z nami svoje izkušnje, da so nam predstavili svoje delo in notranji sistem kakovosti.