
Teden kakovosti na Ljudski univerzi Jesenice

Namen

Eden od ukrepov Ljudske univerze Jesenice pri načrtni skrbi za spremljanje in razvijanje kakovosti je tudi vpeljava tedna kakovosti. S tem smo želeli v presojo dejavno pritegniti naše zaposlene, predavatelje, udeležence in partnerje. Tako smo želeli zagotoviti še bolj strokovno in objektivno presojo kakovosti našega dela in pridobiti boljši uvid v stanje ter lažje identificirati in vpeljevati potrebne spremembe. Menili smo, da bi večje sodelovanje različnih deležnikov omogočilo, da bi se ti čutili bolj soodgovorne za kakovostno izpeljavo izobraževanja. Doseči smo želeli tudi, da bi se čim širši krog ljudi v lokalnem in širšem okolju začel zavedati pomena kakovosti v izobraževanju odraslih.

Proces oblikovanja in vpeljevanja Tedna kakovosti na Ljudski univerzi Jesenice

Zamisel o vpeljevanju tedna kakovosti na Ljudski univerzi Jesenice je na srečanju komisije za kakovost predstavila direktorica, ki je na študijskem obisku v tujini spoznala tak primer dobre prakse. Komisija za kakovost je teden kakovosti prepoznala kot primeren način spremljanja in presojanja kakovosti. Opredelila je smernice izpeljave in ga umestila v akcijski načrt po modelu POKI in tudi v letni delovni načrt Ljudske univerze Jesenice. Določila je kazalnike in področja kakovosti, ki smo jih presojali.

Prvo leto smo v tednu kakovosti ugotavljali, kakšne oblike in metode uporabljajo predavatelji pri posameznih vsebinskih sklopih oziroma predmetih. Zanimalo nas je, po katerih merilih izbirajo učne metode in ali izbrane metode pripomorejo k doseganju raznovrstnih ciljev izobraževalnega programa. V ta namen smo izpeljali več hospitacij pri različnih predavateljih. Udeležence, predavatelje in partnerje smo pisno anketirali. O izidih in izpeljavi tedna kakovosti smo obvestili tudi širšo javnost z objavami v medijih. **Drugo leto** smo ugotavljali, kakšne oblike komuniciranja z učitelji, mentorji in vodji/organizatorji izobraževanja odraslih imajo udeleženci na voljo, ali jim obstoječe oblike komuniciranja ustrezajo. Presojali smo vsebino in način komuniciranja, ki poteka neposredno med učnim procesom in zunaj njega. Opravili smo anonimno anketiranje udeležencev, pripravili anketne vprašalnike za učitelje ter izpeljali hospitacije. **Tretje leto** nas je zanimalo, ali ustrezno kombiniramo različne načine informiranja udeležencev o mogočih oblikah podpore, ki izhajajo iz njihovih značilnosti in potreb, ter ali v tem sodelujemo vsi strokovni sodelavci organizacije. Preverili smo, ali so ponujene oblike podpore posameznikom dostopne ter kako so udeleženci seznanjeni s podporo, ki jim je na voljo zunaj Ljudske univerze Jesenice. Opravili smo anonimno anketiranje udeležencev, pripravili anketne vprašalnike za učitelje ter izpeljali hospitacije. **Četrto leto** smo se znova osredinili na oblike in metode dela, tokrat v jezikovnih tečajih. Anketni vprašalnik smo pripravili samo za udeležence, za predavatelje smo opravili hospitacije. **Peto leto** smo ugotavljali, ali ustrezno kombiniramo različne načine informiranja udeležencev o mogočih oblikah izobraževanja in podpore ob izobraževanju, kakšen je pedagoški prijem učiteljev



programa osnovne šole za odrasle ter pogled kadrovskih služb in vodstva na uporabnost izobraževalnih programov za zaposlene, ki jih izpeljujemo v sklopu projekta Center za pridobivanje temeljnih kompetenc Gorenjske. Izpeljali smo hospitacije pri učiteljih programa osnovne šole za odrasle in pripravili dve spletni anketi. Z anketo smo preverjali, ali so udeleženci naših dejavnosti seznanjeni z oblikami podpore pri izobraževanju in učenju. S spletno anketo smo preverjali mnenje kadrovskih služb o uporabnosti izobraževalnih programov za zaposlene, s katerimi spodbujamo razvoj in krepitev temeljnih in poklicnih kompetenc. **Šesto leto** smo se posvetili predavateljem, in sicer nas je zanimalo, kako v izobraževanje vnašajo in upoštevajo že pridobljeno znanje udeležencev. Presojali smo, ali predavatelji povezujejo obravnavane vsebine s konkretnimi primeri iz delovne in življenjske prakse udeležencev. Zaposleni pa smo z notranjo presojo analizirali, po katerih medijih poteka animacija za udeležbo odraslih v izobraževanju, kakšna je vsebina, način animacije, kdaj poteka in kdo jo izpeljuje.

Rezultati in učinki vpeljave Tedna kakovosti na Ljudski univerzi Jesenice

Prvi teden kakovosti, ki ga je izpeljala Ljudska univerza Jesenice, se je izkazal kot izredno pozitiven ukrep spremljanja in preverjanja kakovosti našega dela. Izsledki raziskav so bili natančni in uporabni ter so dobro izhodišče za nadaljnji razvoj našega dela na področju kakovosti. Zato je teden kakovosti postal stalna dejavnost Ljudske univerze Jesenice, ki se izpelje vsak tretji teden v marcu, ko poteka v prostorih Ljudske univerze Jesenice največ izobraževalnih dejavnosti za različne ciljne skupine. Kot pomemben izid tedna kakovosti – poleg bolj poglobljenih in uporabnih izsledkov evalvacij – je treba omeniti tudi to, da v tem tednu udeleženci, predavatelji in drugi deležniki tudi na osebni ravni opravijo razmislek oziroma refleksijo o kakovosti svojega dela ter s tem ozavestijo pomen kakovosti v izobraževanju odraslih. Hkrati nam uspe pozornost različnih deležnikov usmerjati k ozaveščanju javnosti o pomenu kakovostno izpeljanih dejavnosti v izobraževanju odraslih. Skrb za kakovost je tako postala sestavni del celotnega izobraževanja in razmišljanja zaposlenih, udeležencev in partnerjev.

Ker je teden kakovosti strnjena in dalj časa trajajoča dejavnost, nam je uspelo, da je kakovost za pet dni postala osrednja tema delovnega procesa na Ljudski univerzi Jesenice. Zavedanje pomena razvoja kakovosti pri udeležencih, predavateljih in partnerjih je pripomoglo k temu, da so na vprašanja odgovarjali bolj odgovorno in posledično smo dobili zelo realne izide. Vpetost različnih deležnikov je pomagala tudi pri širjenju izsledkov evalvacije, saj je bilo zanimanje za izsledke raziskave veliko. Tako so tudi predlogi za izboljšave za nadaljnji razvoj prihajali z različnih strani.

Refleksija o Tednu kakovosti na Ljudski univerzi Jesenice

Z vpeljavo tedna kakovosti smo spoznali, da je, čeprav je Ljudska univerza Jesenice v okolju znana kot kakovostna ustanova za izobraževanje odraslih, pomembno, da na kakovost našega dela opozarjamo vsako leto, in teden kakovosti nam to tudi omogoča. Tako lahko naši udeleženci, financerji in drugi partnerji prepoznajo prednosti naše organizacije pred tistimi organizacijami, ki kakovosti ne namenjajo večje pozornosti.



Vpetost različnih deležnikov v teden kakovosti vpliva tudi na usmerjenost in zvečuje motiviranost zaposlenih pri spremljanju in zagotavljanju kakovostnih storitev. Teden kakovosti je za nas vsakoletna priložnost za spodbuditev pogovora zaposlenih o vseh vidikih kakovosti in njenemu pomenu za obstoj, uspeh in razvoj organizacije. Dejavnosti, izpeljane v tem tednu, pripomorejo k ozaveščanju zaposlenih o nujnosti sistematičnega in strokovnega načina zagotavljanja kakovosti in spodbujajo k oblikovanju in vpeljevanju stalnih izboljšav.

Priporočila za druge organizacije

Večina organizacij za izobraževanje odraslih se zaveda, da je ena izmed pomembnih konkurenčnih prednosti sposobnost, da zna opredeliti svojo kakovost in jo prenašati v prostor, v katerem deluje. Teden kakovosti je odličen ukrep, s katerim izobraževalna organizacija sistematično zbira, interpretira in vrednoti pridobljene podatke in informacije in se na podlagi njih lažje odloča o svojih nadaljnjih akcijah. Tako spremljanje in preverjanje kakovosti lastnega dela priporočamo vsem organizacijam, ki izobražujejo odrasle, tudi zaradi lastne promocije storitev in opozarjanja širše javnosti na to, da je pri odločanju za izobraževanje in sodelovanje kakovost odločilnega pomena.

Pri prvi izpeljavi tedna kakovosti je smiselno preverjati kazalnike, ki bodo temeljili na potrebah zaposlenih v izobraževalni organizaciji pa tudi na potrebah in vprašanih udeležencev, predavateljev in partnerjev. Tako bodo smiselnost preverjanja kakovosti zaznali vsi sodelujoči deležniki in bodo ponudili podporo izpeljavi tednov kakovosti v prihodnje.

Zapis pripravila:

Lea Zlodej
Ljudska univerza Jesenice
Delavska ulica 1
4270 Jesenice
04 583 38 09
lea.zlodej@lu-jesenice.net

