



LISTINA KAKOVOSTI

MOCIS-a centra za izobraževanje odraslih Slovenj Gradec

Listino kakovosti smo oblikovali v okviru projekta Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanja pod strokovnim vodstvom Andragoškega centra Slovenije. Projekt 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 »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja«. Listino kakovosti je sprejel kolektiv dne 11. 6. 2013 in Svet zavoda na svoji seji dne 26. 8. 2013.

Z listino kakovosti opredeljujemo pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti v naši izobraževalni organizaciji ter aktivnosti, ki jih izvajamo, da bi uspešno dosegali zastavljene cilje izobraževalne organizacije. Listina kakovosti temelji na dosedanjih načinih spremljanja in razvijanja kakovosti, ki smo jih že preizkusili v praksi.

V skladu z vizijo, ki smo jo zapisali na MOCIS-u, se zavedamo odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih, ki jo vidimo predvsem v:

- o zagotavljanju bogate ponudbe izobraževalnih programov za različne skupine ljudi v skladu s smernicami Evropske unije, Republike Slovenije in potrebami lokalne skupnosti,
- o povezanosti s številnimi partnerji iz lokalnega in širšega okolja (gospodarstvo, šolstvo in ostale institucije),
- o razvoju, usmerjenem v prihodnost (skrb za kakovost je postala stalnica oziroma način našega dela in razmišljanja zaposlenih) ter
- o zagotavljanju strokovnih in izkušenih predavateljev, ki izpopolnjujejo in nadgrajujejo svoje znanje.

Da bi navedeno uresničevali, nenehno spremljamo in presojava učinke svojega dela, se pogovarjamo o tem, kakšno kakovost želimo, imamo razvite pripomočke in sredstva za izvajanje presojanja kakovosti ter uvajamo novosti in spodbujamo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA DELA

in KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI?

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

* **IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA.**

Opis: Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili že leta 2005, ko smo bili vključeni v usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. O viziji smo znova razmišljali v letu 2012, ko smo se ponovno vključili v projekt POKI. Izpeljali smo delavnice in pogovore med zaposlenimi. Skupina za kakovost je ponovno zapisala vizijo in z njo seznanila ustanoviteljico, partnerje, udeležence in druge uporabnike naših storitev. Vizijo imamo objavljeno na spletni strani <http://www.mocis.si/>, v Katalogu izobraževalne ponudbe za tekoče šolsko leto in na panoju v naših prostorih, ki je javno dostopen vsem obiskovalcem.

Sedaj veljavno besedilo vizije je bilo sprejeto 15. 6. 2012 na kolegiju kolektiva, 12. 7. 2012 na andragoškem zboru in 13. 8. 2012 na Svetu zavoda.

Način spremljanja: Zaposleni vizijo presojava vsaka 3 leta in se vprašamo, ali je še ustrezna in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k njenemu dosežanju. Na andragoškem zboru vizijo preverjamo vsaka tri leta z odgovorom na vprašanje, ali je še ustrezna in jo na tej podlagi potrdimo ali ustrezno spremenimo. Na sestankih skupine za kakovost spremljamo, ali so k dosežanju vizije usmerjena naša vsakodnevna ravnanja.

* **IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO.**

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu 2005 in ga v letu 2012 preoblikovali oz. dopolnili. Vsa leta od ustanovitve je bilo opredeljeno poslanstvo vodilo našega ravnanja. V letu 2012 smo organizirali delavnice in pogovore med zaposlenimi ter poslanstvo na novo opredelili. Skupina za kakovost ga je zapisala ter z njim seznanila ustanoviteljico, partnerje, udeležence in druge uporabnike naših storitev. Besedilo poslanstva imamo objavljeno na spletni strani <http://www.mocis.si/>, v Katalogu izobraževalne ponudbe za tekoče šolsko leto in na panoju, ki je javno dostopen vsem obiskovalcem naše ustanove.

Sedaj veljavno besedilo poslanstva je bilo sprejeto 15. 6. 2012 na kolegiju kolektiva, 12. 7. 2012 na andragoškem zboru in 13. 8. 2012 na Svetu zavoda.

Način spremljanja: O poslanstvu presojava vsaka 3 leta. Vprašamo se, če je še ustrezno in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k njegovemu uresničevanju.

* **IMAMO ZAPISANE VREDNOTE, KI NAS USMERJAJO PRI DELU.**

Opis: Že vse od ustanovitve so naše delo vodile nekatere temeljne vrednote, kot so razvoj, strokovnost, kakovost, spoštovanje vsakega posameznika idr. V letu 2012 smo ponovno premislili in dogradili temeljne vrednote. Vrednot nismo samo zapisali, temveč smo jih tudi opisali oz. opredelili, kako jih razumemo.

➤ **Razvoj**

Nenehno dopolnjujemo in razvijamo našo izobraževalno ponudbo in se prilagajamo ter hitro odzivamo na spremembe in potrebe v različnih okoljih.

➤ **Strokovnost**

Zaposleni vzdržujemo svojo strokovnost z nenehnim izpopolnjevanjem in vlaganjem v osebni in profesionalni razvoj ter s sprotnim pridobivanjem aktualnih informacij s področja izobraževanja odraslih in vseživljenjskega učenja.

➤ **Kakovost**

Ves čas skrbimo za kakovost naših storitev in dela kot tudi za dobro počutje zaposlenih in udeležencev. Načrtno spremljamo naše delo in vpeljujemo izboljšave.

➤ **Spoštovanje vsakega posameznika**

Spoštovanje do udeležencev in zunanjih partnerjev izražamo s sprejemanjem vsakega posameznika posebej, hkrati pa se spoštujemo in si zaupamo tudi zaposleni med seboj.

Besedilo s seznamom in opisom vrednot smo sprejeli 15. 6. 2012 na kolegiju kolektiva, 12. 7. 2012 na andragoškem zboru in 13. 8. 2012 na Svetu zavoda.

S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu. Vrednote imamo objavljene na spletni strani <http://www.mocis.si/>, v Katalogu izobraževalne ponudbe za tekoče šolsko leto in na panoju, ki je javno dostopen vsem obiskovalcem naše ustanove.

Način spremljanja: O vrednotah presojamo vsake 3 leta. Ali so še ustrezne? Kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k njihovu ohranjanju? Vsaka 3 leta presojamo vrednote tudi na andragoškem zboru. Vsak posameznik razmisli, koliko je njegovo ravnanje v skladu z zapisanimi vrednotami, nato skupaj ugotavljamo, ali vrednote resnično upoštevamo. Na sestankih skupine za kakovost spremljamo upoštevanje postavljenih vrednot zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

* **DOLOČITEV STANDARDOV KAKOVOSTI NA IZBRANIH PODROČJIH.**

Opis: Leta 2012 smo se ponovno vključili v nacionalni projekt POKI, ki ga usmerja Andragoški center Slovenije. V tem projektu smo izpeljali poglobljeno samoevalvacijo v zvezi s/z:

- motivacijo učiteljev za spopolnjevanje za andragoško delo,
- samoizobraževanjem za andragoško delo,

- motiviranostjo za delo v izobraževanju odraslih in
- zadovoljstvom z delom v izobraževanju odraslih.

Pri vseh izbranih kazalnikih smo opredelili standarde kakovosti, ki jih želimo dosegati. Standardi kakovosti so zapisani v samoevalvacijskem poročilu in v akcijskem načrtu. Predvidevamo, da bomo take standarde kakovosti postopoma opredelili še na drugih področjih.

Način spremljanja: V izpeljani samoevalvaciji v letu 2012 smo opredeljene standarde kakovosti presodili s pomočjo SWOT-analize, anketiranja učiteljev, vodenih pogovorov (direktorice in organizatorke izobraževanja), analize dokumentacije in z zgledevalnim obiskom v sorodni organizaciji na področju jezikovnega izobraževanja odraslih. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri standarde kakovosti že dosegamo. Na podlagi ugotovitev smo opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti, s katerim smo načrtali potrebne ukrepe, da bi ugotovljene rezultate obdržali oz. jih še izboljšali. Presoja doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih bomo ponovno opravili čez tri leta.

- * **ENKRAT LETNO IZPELJEMO POGOVOR (SAMOREFLEKSIJO) VSEH ZAPOSLENIH O TEM, KAJ JE NAŠA KAKOVOST, KAKŠNI SO NAŠI CILJI PRI TEM.**

Opis: Organiziramo srečanje vseh zaposlenih in zunanjih strokovnih sodelavcev, ki sodelujejo pri izobraževanju odraslih. Vsak sodelavec poda svoj pogled na kakovost našega dela, ki je opredeljena z vizijo, poslanstvom in vrednotami. Posamezniki aktivno sodelujejo z lastnimi predlogi pri skupnih prizadevanjih za zagotavljanje kakovosti.

Način spremljanja: Vsako leto organiziramo skupinsko srečanje zaposlenih, namenjeno presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin izvajati dodatne aktivnosti za doseganje kakovosti, vnesemo ustrezne spremembe. Le-te aktivnosti smiselno vključimo v vizijo, poslanstvo in vrednote, ki jih podrobno obravnavamo vsaka tri leta.



KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO PROCES, REZULTATE IN UČINKE SVOJEGA DELA?

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko ustrezno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, kakšne rezultate dosegamo oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojamo 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. V ta namen izvajamo različne aktivnosti in imamo različne pripomočke oz. sredstva.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za izobraževanje, znanost, kulturo in šport. Projekt se izvaja v okviru **Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013**, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.«

* **IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO.**

Za namene poglobljene presoje 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.

Na tej podlagi vsaki dve leti pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V njem 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 in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

* **ENKRAT NA DVE LETI IZPELJEMO ZGLEDVALNI OBISK V DRUGI IZOBRAŽEVALNI ORGANIZACIJI.**

Zgledovalni obisk je namenjen učenju 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 (ali drugo) organizacijo za zgledovanje in izpeljemo zgledovanje. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Doslej smo zgledovalni obisk izpeljali v letu 2012, in sicer v Hiši jezikov v Mariboru, v okviru projekta CVŽU v obdobju od leta 2008 do 2013 pa še tri obiske (na LU Murska Sobota, RIC Novo Mesto in Andragoškem zavodu Maribor).

* **OB ZAKLJUČKU FORMALNEGA IN NEFORMALNEGA IZOBRAŽEVANJA IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV.**

Zadovoljstvo udeležencev merimo ob zaključku vsakega formalnega in neformalnega programa. Podatke o zadovoljstvu zbiramo v večini primerov v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, v določenih programih tudi elektronsko. Bolj redko pošiljamo vprašalnike po pošti. Občasno se poslužujemo evalvacije na osnovi pogovorov z udeleženci. Zbrane podatke obdelamo in analiziramo ter jih upoštevamo pri nadaljnji izvedbi programov.

* **ENKRAT LETNO IZVAJAMO HOSPITACIJE PRI UČITELJIH V PROGRAMIH ZA PRIDOBITEV IZOBRAZBE.**

Delo učiteljev spremljamo s pomočjo hospitacij in razgovorov. Načrt hospitacij načrtuje direktorica in določi predmet, termin, ime in priimek učitelja in z njene strani pooblaščenega izvajalca hospitacije, v kolikor je ne izvede sama. Pred samo hospitacijo se izvajalec hospitacije in učitelj individualno pogovorita o predmetu opazovanja in terminu. Izvajalec hospitacije o spremljanju

napiše zapis poteka hospitacije z ugotovitvami in z zapisom seznaniti tudi učitelja. Direktorica oz. od nje pooblaščen izvajalec hospitacije opravi na leto v vsakem programu hospitacije pri najmanj treh predmetih.

* **LETNA PRESOJA KAKOVOSTI DELA DIREKTORICE ZAVODA.**

Enkrat letno na osnovi vprašalnika zaposleni presodijo kakovost dela direktorice zavoda. Podatke o kakovostnem delu direktorice zavoda zbiramo elektronsko ali s pomočjo vprašalnika v tiskani obliki. Rezultati služijo članom Sveta zavoda kot del ocene redne delovne uspešnosti direktorice.

* **ENKRAT NA LETO OCENIMO DOSEŽENO RAVEN KAKOVOSTI IN JO PREDSTAVIMO V POROČILU.**

Pripravimo Letno poročilo o delu Komisije za kakovost, kjer ocenimo doseženo raven kakovosti ter opravljene aktivnosti na področju izbranih kazalnikov kakovosti, kjer so se uvajale izboljšave. Poročilo predstavimo na seji sveta zavoda, andragoškem zboru in ga objavimo na spletni strani zavoda.

* **ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA KAKOVOSTI NA SEJO SVETA ZAVODA.**

Enkrat letno svetu izobraževalne organizacije predlagamo pogovor o vprašanih kakovosti. Podlaga za tovrstne pogovore so rezultati spremljav in poglobljenih samoevalvacij, ki jih skupaj s člani sveta presodimo z vidika temeljnih ciljev in usmeritev delovanja naše organizacije.

* **ENKRAT LETNO SE O KAKOVOSTI POGOVARJAMO NA SESTANKIH STROKOVNIH ORGANOV.**

Na sestankih strokovnih organov se enkrat letno pogovarjamo o kakovosti dela učiteljev in drugih sodelavcev, predstavimo rezultate anketiranja zadovoljstva udeležencev, analiziramo zadovoljstvo udeležencev pri posameznem predmetu in učne rezultate udeležencev.



PRIPOMOČKI – SREDSTVA ZA IZPELJEVANJE PRESOJANJA KAKOVOSTI

* **UPORABLJAMO NACIONALNO SPLETNO ZBIRKO VPRAŠANJ ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.**

V letu 2010 smo pridobili dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki jo je razvil Andragoški center Slovenije in jo uporablja velik del omrežja izobraževalcev odraslih v Sloveniji. To zbirko smo tudi praktično preizkusili.

Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi člani komisije za kakovost ter sodelavci, ki so usposobljeni za uporabo te spletne strani. Uporabljamo jo za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev, učiteljev, zaposlenih in zunanjih interesnih skupin.

*** IMAMO BAZO RAZLIČNIH VPRAŠALNIKOV, KI SMO JIH RAZVILI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJ.**

V letu 2005 in 2011 smo v okviru samoevalvacije v projektu POKI razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje. Gre za naslednje instrumente:

- vprašalniki, namenjeni udeležencem izobraževanja za ugotavljanje njihovega zadovoljstva na ravni programa in organizacije,
- vprašalnik, namenjen učiteljem za ugotavljanje njihovega zadovoljstva z organizacijo in pogoji dela v zavodu.

Instrumente uporabljamo v odvisnosti od tega, kakšno samoevalvacijo izpeljujemo v določenem časovnem obdobju. Vprašalnik o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem redno uporabljamo ob zaključku vsakega posameznega izobraževalnega programa.

*** IMAMO NABIRALNIK POHVAL IN PRITOŽB.**

Naši udeleženci različnih formalnih in neformalnih programov imajo možnost oddati svoje mnenje v pisni obliki v nabiralnik, ki se nahaja na glavnem hodniku izobraževalne organizacije. Pritožbe in pohvale najprej pregleda direktorica, ki o vsebini seznanila vse zaposlene ali posameznike. V primeru pritožb se po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami. Z vsebino pohval in pritožb seznanimo tudi andragoški zbor.

*** RAZVIJANJE KAKOVOSTI.**

Vse procese presojanja kakovosti, ki jih opisujemo v prejšnjem poglavju, nadgrajujemo s procesi razvijanja kakovosti, v katerih opredelimo, kaj bomo v nekem časovnem obdobju naredili, da bi izboljšali/razvili svojo kakovost, kaj bomo naredili, da bi ohranili delovanje, ki daje dobre rezultate in kaj moramo takoj opustiti. V ta namen:

*** VSAKI DVE LETI PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI.**

Na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti. V njem zapišemo, kaj bomo naredili za razvoj kakovosti v določenem časovnem obdobju, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme Komisija za kakovost in Svet zavoda.

Komisija za kakovost vsaj dvakrat letno vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

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

Načrt za izboljšanje kakovosti je sestavni del letnega delovnega programa zavoda. Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega dvoletno obdobje, v letni delovni načrt zapišemo, kaj bomo uresničili v posameznem letu. Temu dodamo še morebitne druge aktivnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

- * **ZAPOSLENIM OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO NAJMANJ DVEH IZOBRAŽEVALNIH SEMINARJEV.**

Zaposlene spodbujamo, da se usposablajo in se letno udeležijo najmanj dveh izobraževalnih seminarjev. Na ta način jim omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je za vsakega posameznika opredeljen v letnem programu dela zavoda.

Enkrat letno zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanju zaposlenih, praviloma ob pripravi poslovnega poročila za preteklo leto.

- * **USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI.**

Imamo pet sodelavk, ki so se usposobile za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. Šest sodelavk je usposobljenih za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene v zvezi s kakovostjo našega dela.

Letno načrtujemo, koliko zaposlenih bomo še usmerili na usposabljanje za sistematično delo pri presojanju in razvijanju kakovosti.

- * **VSAK ZAPOSLENI LETNO POROČA O LASTNEM PRISPEVKU K RAZVOJU KAKOVOSTI, KAR JE VKLJUČENO V LETNI RAZGOVOR.**

Direktorica izpelje letne razgovore z zaposlenimi, v katerih je med drugim tudi priložnost pogovora o prispevku posameznika k razvoju kakovosti na nivoju celotnega zavoda.