# LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE V E L E N J E

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT

ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA
VELENJE
Titov trg 2, 3320 Velenje
Tel.: 03 898 54 50,faks: 03 898 54 68

Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

# LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE VELENJE

*Izdala:* Ljudska univerza Velenje
*Jezikovni pregled:* Barbara Majhen
*Oblikovanje in DTP:* Ksenija Konvalinka
Ljubljana, 2011

Listino kakovosti smo oblikovali 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 ob¬dobje 2007-2013, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseži¬vljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja«.

# LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE VELENJE

Zgradba Ljudske univerze Velenje

Razvojna naravnanost Ljudske univerze Velenje in nenazadnje tudi velika odvisnost od uspešne prodaje izobraževalnih storitev na trgu sta vodilna razloga, da zavod nenehno skrbi za visoko kakovost svojih storitev. Naša usmerjenost k zadovoljnemu učečemu se posamezniku predstavlja osrednje vodilo zavoda, ki je uresničljiv s strokovnostjo dela vseh vpletenih v celoten izobraževalni proces.

Zavedamo se odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju kakovostnega izobraževanja, vpetega v razvojne potrebe celotne regije,
- razvijanju partnerskega sodelovanja z organizacijami v regiji in zunaj nje,
- rednemu spremljanju in skrbi za razvoj kakovosti lastnega dela in dela zunanjih sodelavcev, ki smo vključeni v izobraževalni proces,

- nenehnemu spremljanju organizacijske kulture našega zavoda in uvajanju različnih aktivnosti za ohranitev njene visoke ravni,
- stalnem uvajanju izboljšav v različnih segmentih izobraževalnega procesa s ciljem doseganja večjega zadovoljstva uporabnikov naših storitev.

Da bi dosegli te cilje, načrtno izgrajujemo procese presojanja in razvijanja kakovosti. Na ta način smo postopoma izgradili načrten in celovit pristop, ki smo ga preizkusili v praksi in ga opredeljujemo tudi v tej listini o kakovosti.

# KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

## IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA.

**Opis:** Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili leta 2004 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. Takratna vizija je nastala na podlagi razgovorov v kolektivu, skupini za kakovost in bila predstavljena tudi na andragoškem zboru. Vizijo smo ponovno premislili v letu 2009. Izpeljali smo pogovore med zaposlenimi in v okviru skupine za kakovost ter jo ponovno zapisali. Z našo vizijo seznanjamo udeležence, ustanovitelja, partnerje in druge uporabnike naših storitev na spletu (www.lu-velenje.si), v Katalogu izobraževalne ponudbe za šolsko leto, na panoju, ki je javno dostopen v pritličju zgradbe Ljudske univerze Velenje (v nadaljevanju LUV), občasno pa tudi v medijih.

**Način spremljanja:** Vizijo vsake 3 leta presodimo: ali je še ustrezna in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije.

## IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO.

**Opis:** Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu 2004 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo pa smo v letu 2009 tudi poslanstvo ponovno premislili. Organizirali smo pogovore med zaposlenimi in v okviru skupine za kakovost ter jo ponovno zapisali. Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence, ustanovitelja, partnerje in druge uporabnike naših storitev na spletu (www.lu-velenje.si), v Katalogu izobraževalne ponudbe za šolsko leto, na panoju, ki je javno dostopen v pritličju zgradbe LUV, občasno pa tudi v medijih.

**Način spremljanja:** O poslanstvu vsake 3 leta presojamo: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

## IMAMO ZAPISANE VREDNOTE, KI POVEZUJEJO NAŠ KOLEKTIV.

**Opis:** Vrednote smo opredelili leta 2004 na podlagi razgovorov v kolektivu in skupini za kakovost. Prav tako kot vizijo in poslanstvo pa smo v letu 2009 tudi vrednote ponovno premislili Z našimi vrednotami seznanjamo udeležence, ustanovitelja, partnerje in druge uporabnike naših storitev na spletu (www.lu-velenje.si), v Katalogu izobraževalne ponudbe za šolsko leto, na panoju, ki je javno dostopen v pritličju zgradbe LUV, občasno pa tudi v medijih.

**Način spremljanja:** O vrednotah presojamo vsake 3 leta: ali so še ustrezne in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

Enkrat letno organiziramo pogovor (samorefleksijo) z zaposlenimi o tem, kaj je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem.

**Opis:** Organiziramo skupinsko srečanje vseh zaposlenih, ki sodelujejo pri izobraževanju odraslih, kjer vsak sodelavec poda svoje 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 temeljne opredelitve, zapisane v viziji, poslanstvu, vrednotah spremeniti oz. nadgraditi, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

## 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 in 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.

### IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti vsake tri leta izpeljemo po-

globljeno samoevalvacijo. Pripravimo samoevalacijski načrt, v katerem opredelimo področja, kazalnike in merila, ki jih bomo v tekočem samoevalacijskem ciklu presojali s samoevalvacijo. Opredeljeni samoevalvacijski načrt je podlaga za načrtovanje izpeljave samoevalvacije.

Na tej podlagi vsake tri leta pripravimo samoevalvacijsko poročilo. V samoevalvacijskem poročilu zberemo ugotovitve posameznih izpeljanih aktivnosti v obravnavanem obdobju 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 LETNO IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih na ravni programa merimo enkrat letno v času od februarja do junija tekočega leta. Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah po zaključeni izobraževalni obliki ali pa jim jih pošljemo po pošti.

## ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA KAKOVOSTI NA SEJO SVETA NAŠE ORGANIZACIJE

Enkrat letno svetu izobraževalne organizacije predlagamo pogovor o vprašanjih 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 NA DVE LETI IZPELJEMO ZGLEDOVALNI 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. Prvi zgledovalni obisk smo opravili v letu 2011.

## 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.

## VSAKO LETO OCENIMO DOSEŽENO RAVEN KAKOVOSTI IN JO PREDSTAVIMO V POROČILU

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

## ENKRAT LETNO SE NA SESTANKIH STROKOVNIH AKTIVOV POGOVARJAMO O KAKOVOSTI DELA

Na srečanjih strokovnih aktivov se pogovarjamo o kakovosti dela učiteljev, predstavimo rezultate anketiranja zadovoljstva udeležencev, analiziramo zado-

voljstvo udeležencev pri posameznem predmetu in učne rezultate udeležencev.

## ENKRAT LETNO IZVAJAMO HOSPITACIJE PRI UČITELJIH V PROGRAMIH ZA PRIDOBITEV IZOBRAZBE

Delo učiteljev spremljamo s pomočjo hospitacij in razgovorov. Načrt hospitacij načrtujemo v Letnem delovnem načrtu zavoda, kjer zapišemo ime in priimek učitelja, predmet, termin in kdo bo izvajalec hospitacije. 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 zapisom pa seznani tudi učitelja.

## DVAKRAT LETNO IMAMO SREČANJA ZAPOSLENIH, KJER SE POGOVARJAMO O KAKOVOSTI

Zaposleni, člani komisije za kakovost se na rednih srečanjih pogovarjajo o kakovosti na področju izbranih kazalnikov kakovosti, oblikujejo predloge izboljšav in skupaj določijo odgovorno osebo za izvedbo posamezne planirane aktivnosti.

Zaposleni, člani komisije za kakovost, med pogovorom o kakovosti

## UPORABLJAMO NACIONALNO SPLETNO ZBIRKO VPRAŠANJ ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH, KI JO UPORABLJAMO PRI SAMOEVALVACIJI.

V letu 2006 smo si 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, uporabljamo pa jo za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev, učiteljev zaposlenih in zunanjih interesnih skupin.

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

V letu 2008 smo v okviru samoevalvacije po modelu 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 pa uporabljamo redno ob zaključku posameznega izobraževalnega programa.

## IMAMO KNJIGO POHVAL IN PRITOŽB TER NABIRALNIK

Pohvale in pritožbe zbiramo s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v sprejemni pisarni izobraževalne organizacije ter v nabiralniku, ki se nahaja v pritličju našega zavoda. Pritožbe in pohvale obravnavamo po potrebi in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

Knjiga pohval in pritožb

Nabiralnik za pritožbe in pohvale

# KAKO RAZVIJAMO KAKOVOST SVOJEGA DELA

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 za obdobje dveh let. V njem zapišemo, kaj bomo v določenem časovnem obdobju naredili za razvoj kakovosti, do kdaj bomo to naredili in kdo je zadolžen za izpeljavo. Akcijski načrt sprejme komisija za kakovost.

Komisija za kakovost dvakrat letno spremlja in 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

Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega dveletno 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, KI DELAJO V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH, OMOGOČAMO, DA SE LETNO UDELEŽIJO NAJMANJ DVEH IZOBRAŽEVALNIH SEMINARJEV, NAMENJENIH IZBOLJŠANJU KAKOVOSTI NJIHOVEGA DELA V OBSEGU NAJMANJ 16 UR.

Zaposlene spodbujamo, da se usposabljajo na področju izobraževanja odraslih in s področja presojanja in razvijanja kakovosti, da jim na ta način omogočamo stalni strokovni razvoj. Načrt izobraževanja je za vsakega posameznika opredeljen v letnem delovnem načrtu.

Enkrat letno – ob zaključnem poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta zberemo podatke o uresničenem spopolnjevanju vseh zaposlenih.

## USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI

Imamo 2 sodelavki, ki sta se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. Štiri sodelavke so usposobljene za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj. Imamo redna interna usposabljanja za vse (novo)zaposlene v zvezi s kakovostjo našega dela. Za uporabo nacionalne baze vprašanj usposabljamo tudi javne delavce in učitelje.

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 zavoda vsako leto izpelje Letne razgovore z zaposlenimi, v katerih je med drugim tudi priložnost poročanja o lastnem prispevku posameznika k razvoju kakovosti na nivoju celotnega zavoda.

ZAPISKI

ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA
VELENJE

Titov trg 2, 3320 Velenje
Tel.: 03 898 54 50,faks: 03 898 54 68

LJUDSKA UNIVERZA VELENJE
Titov trg 2, 3320 Velenje
telefon: 03 898 54 50, fax: 03 898 54 68
e-naslov: info@lu-velenje.si
spletni naslov: http://www.lu-velenje.si/