



# LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE KRŠKO

ki jo je sprejel Svet zavoda  
na svoji 8. seji dne 7. 6. 2013



Ljudska univerza Krško je edini javni zavod za izobraževanje odraslih v občini in regiji. Razvojna naravnost in odvisnost od različnih virov financiranja vplivata na to, da svojo dejavnost usmerjamo k zadovoljnim udeležencem naših programov.

Strokovnost dela vseh vpletenih v celoten izobraževalni proces je temeljno vodilo našega zavoda.

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

- zagotavljanju dostopnosti do javnoveljavnih in drugih izobraževalnih programov za odrasle v lokalnem okolju;
- profesionalnem odnosu do izobraževanja odraslih;
- čim višji kakovosti dela na vseh področjih našega delovanja. Za nas je pomembna tudi kakovost v odnosih med sodelavci, učitelji, udeleženci in pri sodelovanju s poslovnimi partnerji;
- usmerjenosti v doseganje ciljev v izobraževanju odraslih v lokalnem okolju in doseganje dobrih rezultatov pri delu.

Da bi te cilje dosegali, sistematično skrbimo za razvoj kakovosti tako, **da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.**

Že od septembra 2009 za kakovost sistematično skrbimo v dejavnosti Informiranja in svetovanja za izobraževanje odraslih (ISIO), ki jo izvajamo v Svetovalnem središču Posavje.

## I. KAKŠNO KAKOVOST ŽELIMO DOSEGATI – KAKO OPREDELJUJEMO KAKOVOST NAŠEGA DELA

### Imamo opredeljeno vizijo razvoja.

#### VIZIJA

Na Ljudski univerzi Krško želimo postati najsodobnejše izobraževalno središče, ki bo še naprej dostopno, priljubljeno in prepoznavno po kakovostni in pestri ponudbi izobraževalnih programov in svetovanju za odrasle.

**Opis:** Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili v letu 2012 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. Izpeljali smo pogovore med zaposlenimi, v skupini za kakovost in na andragoškem zboru. Vizijo je sprejel svet zavoda, 6. 7. 2012.

Z našo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, financerje, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (<http://www.lukrsko.si>), v učilnicah, pisarnah in na oglasni deski v prostorih LU. Z novim šolskim letom 2013/14 pa bomo vizijo zapisali tudi v brošure in zloženke.

**Način spremljanja:** Vizijo bomo **vsake 4 leta** presodili ali je še ustrezna in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju vizije (prvič v letu 2016).

### Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

#### POSLANSTVO

Naše poslanstvo je spodbujanje vseživljenjskega učenja z razvojem in ponudbo izobraževalnih programov za odrasle ter zagotavljanje informiranja in svetovanja za

izobraževanje. Prebivalstvu omogočamo dostop do novih znanj in spretnosti. S tem odpiramo ljudem nove možnosti na zaposlitvenem in osebnem področju.

**Opis:** Tudi poslanstvo smo opredelili v letu 2012, ko smo se vključili v Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. Vsa leta od ustanovitve je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja, čeprav ni bilo javno predstavljeno ali zapisano. V letu 2012 smo poslanstvo ponovno premislili in zapisali. Organizirali smo več srečanj zaposlenih, na katerih smo oblikovali besedilo in ga nato potrdili na Skupini za kakovost in na andragoškem zboru in svetu zavoda, 6. 7. 2012.

Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.lukrsko.si>) v učilnicah, pisarnah in na oglasni deski v prostorih LU. Z novim šolskim letom 2013/14 pa bomo vizijo zapisali tudi v brošure in zloženke.

**Način spremljanja:** O poslanstvu **vsake 4 leta** presojava ali je še ustrezno in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

## Imamo zapisane vrednote, ki nas usmerjajo pri delu.

### VREDNOTE LJUDSKE UNIVERZE KRŠKO SO:

- DOSTOPNOST,
- ODGOVORNOST,
- KAKOVOST,
- STROKOVNOST,
- USMERJENOST K CILJEM IN REZULTATOM.

**Opis:** V letu 2012 smo ponovno premislili in dogradili temeljne vrednote, ki vodijo naše ravnanje.

S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (<http://www.lukrsko.si>), v učilnicah, pisarnah in na oglasni deski v prostorih LU. Z novim šolskim letom 2013/14 pa bomo vizijo zapisali tudi v brošure in zloženke.

Besedilo s seznamom in opisom vrednot je sprejel svet zavoda, 6. 7. 2012.

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

## Določitev standardov kakovosti na izbranih področjih

**Opis:** Leta 2012 smo se vključili v projekt Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije. V tem projektu smo izpeljali poglobljeno samoevalvacijo pri **naslednjih kazalnikih:**

- **Motivacija učiteljev za spopolnjevanje za andragoško delo,**
- **Pogoji za izobraževanje učiteljev za andragoško delo,**
- **Zadovoljstvo učiteljev z delom v izobraževanju odraslih in**
- **Obvladovanje sprememb, spodbujanje kulture učenja.**

Pri vseh izbranih kazalnikih smo opredelili standarde kakovosti, ki jih želimo dosežati. Standardi kakovosti so zapisani v samoevalvacijskem načrtu in samoevalvacijskem poročilu. Postopoma bomo standarde kakovosti opredelili tudi na drugih področjih.

**Način spremljanja:** V izpeljani samoevalvaciji v letu 2012 smo opredeljene standarde kakovosti presodili z anketiranjem učiteljev, zaposlenih in direktorice ter z zgledevalnim obiskom. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri te standarde kakovosti že dosegamo. Na podlagi ugotovitev smo opredelili akcijski načrt za razvoj kakovosti, s katerim smo začrtali potrebne ukrepe, da bi ugotovljene rezultate obdržali oz. jih še izboljšali. Presoja doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih bomo ponovno opravili čez **4 leta**. Podobno bomo ravnali tudi v primerih, ko bomo opredelili še druge standarde kakovosti.

### Enkrat letno izpeljemo pogovor (samorefleksijo) vseh zaposlenih o tem, kaj je naša kakovost, kakšni so naši cilji pri tem

**Opis:** Organiziramo srečanje vseh zaposlenih, ki sodelujejo pri izobraževanju odraslih, kjer vsak sodelavec poda svoje poglede 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 eno srečanje zaposlenih, namenjeno presoji naših opredelitev kakovosti. Če ugotovimo, da bi bilo potrebno zaradi spremenjenih okoliščin karkoli spremeniti oz. nadgraditi, v temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

## 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. V ta namen izvajamo različne aktivnosti imamo različne pripomočke oz. sredstva.

### Izvajamo poglobljeno samoevalvacijo

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti **vsaki 2 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 2 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 in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih in načrtovanju potrebnih izboljšav.

### Enkrat letno izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev izobraževanja odraslih

Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo ob zaključku izobraževalnega programa. Podatke o zadovoljstvu zbiramo bodisi elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah.

## Enkrat letno uvrstimo vprašanja kakovosti na sejo sveta naše organizacije

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 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 2012.

## Uporabljamo nacionalno spletno zbirko vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih, ki jo uporabljamo pri samoevalvaciji.

V letu 2012 smo si pridobili dostop do nacionalne spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki jo je razvil ACS in jo uporablja velik del omrežja izobraževalcev odraslih v Sloveniji. To zbirko smo tudi praktično preizkusili.

Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo **tri članice komisije za kakovost**. Uporabljamo pa jo za pripravo anketnih vprašalnikov za potrebe izvedbe spletnega anketiranja.

## Imamo bazo različnih vprašalnikov, ki smo jih razvili za izvajanje samoevalvacij

V letu 2012 smo v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil ACS, razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje. Gre za naslednje instrumente:

- vprašalnik za učitelje v izobraževanju odraslih,
- vprašalnik za zaposlene vodje izobraževanja odraslih,
- vprašalnik za direktorico.

Vse te instrumente uporabljamo v odvisnosti od tega, kakšno samoevalvacijo izpeljujemo v določenem časovnem obdobju. Izjema so ankete o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem, ki jih uporabljamo redno ob zaključku izobraževalnih programov.

## Imamo knjigo pohval in pritožb

Pohvale in pritožbe zbiramo tudi s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v pisarni strokovne delavke izobraževalne organizacije. Pritožbe in pohvale obravnavamo **po potrebi** in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami.

## III. 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. 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 skupina za kakovost, andragoški zbor in svet zavoda.

Komisija za kakovost vsakih šest mesecev 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 vsaj dve-letno 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.

Način spremljanja: Komisija za kakovost ob zaključku šolskega leta pripravi poročilo o realizaciji akcijskega načrta, ki je sestavni del poročila o realizaciji LDN.

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

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

### **Usposabljammo se za sistematično delo pri razvoju kakovosti**

Imamo dve sodelavki, ki sta se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. Dve sodelavki sta usposobljenih za uporabo nacionalne spletne zbirke vprašanj.

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.