

# LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE NOVA GORICA



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



*Naložba v vašo prihodnost*  
CENTRO ZA DIDAKTIKALNO INŠPICIJSKO DELO  
EVROPSKA SKLADNOST

## LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE NOVA GORICA

*Izdala:* Ljudska univerza Nova Gorica

*Jezikovni pregled:* Ariana Vidmar

*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 obdobje 2007-2013, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja«.**



# LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE NOVA GORICA



Vhod v Ljudsko univerzo Nova Gorica

Z listino kakovosti smo na Ljudski univerzi Nova Gorica – LUNG opredelili pristop k spremljanju in razvijanju kakovosti. Listina kakovosti temelji na dosedanjih načinih načrtnega spremljanja in razvijanja kakovosti, ki smo jih v praksi že preizkusili.

Na LUNG-u se pomena kakovosti močno zavedamo. Skrb zanjo zaznamuje naše vsakdanje delo na vseh petih izobraževalnih področjih. V delo na kakovosti smo vpleteni vsi zaposleni, pa tudi zunanji sodelavci, saj le tako lahko zagotovimo zadovoljstvo udeležencev in visoko raven kakovosti izobraževanja.



# 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 izobraževalne organizacije, ki smo jo opredelili v začetku vključitve v projekt POKI v letu 2004.

Pri oblikovanju vizije LUNG-a smo sodelovali člani skupine za kakovost in ostali zaposleni, pa tudi zunanji sodelavci.

Z našo vizijo seznanjamo udeležence, poslovne partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu ([www.lung.si](http://www.lung.si)), v časopisu LUNG, zloženkah, plakatih, na oglasnih deskah in v učilnicah, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

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

## IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO

**Opis:** Tudi poslanstvo smo opredelili že v letu vključitve v projekt POKI – v 2004. Vsa ta leta je bilo naše poslanstvo vodilo našega ravnanja in nam tako služi kot izhodišče pri presojanju kakovosti našega dela.

Formalno smo besedilo poslanstva sprejeli na Svetu zavoda in andragoškem zboru. Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence, poslovne partnerje ter druge uporabnike naših storitev.

Poslanstvo je objavljeno na spletu ([www.lung.si](http://www.lung.si)), v časopisu LUNG, zloženkah, plakatih, na oglasnih deskah



in v učilnicah, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

**Način spremljanja:** O poslanstvu vsaka 3 leta preso-  
jamo: ali je še ustrezno, kako so naša vsakodnevna  
ravnanja usmerjena k uresničevanju poslanstva.

## IMAMO ZAPISANE VREDNOTE

**Opis:** Tudi vrednote smo opredelili že v letu vključitve  
v projekt POKI – v 2004. V skupni razpravi, v kateri  
smo sodelovali vsi zaposleni, smo iz daljšega seznama  
izluščili vrednote, ki so najpomembnejše in nam vsem  
skupne.

Vrednote so objavljene na spletu ([www.lung.si](http://www.lung.si)), v ča-  
sopisu LUNG, zloženkah, plakatih, na oglasnih deskah  
in v učilnicah, občasno pa tudi v sredstvih javnega  
obveščanja.

**Način spremljanja:** O vrednotah presojamo vsaka 3  
leta: ali so še ustrezne, kako so naša vsakodnevna rav-  
nanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

KAKO SPREMLJAMO IN PRESOJAMO  
PROCESE, REZULTATE IN UČINKE  
SVOJEGA DELA

## IMAMO DOSTOP DO NACIONALNE BAZE VPRA- ŠANJ ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽE- VANJA ODRASLIH

**Opis:** S tem, ko smo sodelovali v projektu POKI, smo  
dobili dostop do nacionalne baze vprašanj za preso-  
janje kakovosti v izobraževanju odraslih. S pomočjo  
baze lahko oblikujemo anketne vprašalnike za udele-



žence, učitelje ali organizatorje izobraževanja in tako presojamo kakovost našega dela.

**Način spremljanja:** Člani skupine za kakovost 1x letno preverjamo obstoječo bazo na Andragoškem centru Slovenije. V primeru novosti le-te pregledamo na sestanku skupine za kakovost.

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

**Opis:** Člani skupine za kakovost smo pripravili vprašalnike za učitelje, udeležence izobraževanja in zunanje sodelavce. Pripravili smo vmesne in končne vprašalnike, s pomočjo katerih sprotno spremljamo zadovoljstvo udeležencev.

**Način spremljanja:** Skupina za kakovost bo vprašalniku dodajala nove vidike presojanja kakovosti, če se bo za to pokazala potreba. Rezultate redno analiziramo in jih predstavimo na andragoškem zboru, svetu zavoda in strokovnih aktivih. Temu sledijo skupinske razprave in vpeljava izboljšav.

## IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV MED IN OB ZAKLJUČKU IZOBRAŽEVANJA

**Opis:** Vsako leto strokovne delavke LUNG-a s pomočjo vprašalnikov načrtno izvajamo merjenje zadovoljstva udeležencev, ki se izobražujejo pri nas. Anketiramo tako udeležence formalnega kot neformalnega izobraževanja. Pridobljene podatke nato analiziramo ter na podlagi tega vpeljujemo izboljšave.

**Način spremljanja:** Vprašalniki so prilagojeni izobraževalnemu programu ter temu ali gre za vmesno ali končno preverjanje zadovoljstva udeležencev. V primeru, da so izboljšave potrebne že na podlagi vmesnega anketiranja, le-te vpeljemo takoj (po dogovoru s skupino za kakovost in zunanjimi sodelavci).



Strokovne delavke podatke predstavijo na sestanku LUNG-a, občasno pa tudi zunanjim sodelavcem (na andragoških zborih in strokovnih aktivih).

## ZGLEDVALNI OBISKI

**Opis:** V projektu POKI smo v letu 2005 začeli z zgle- dovalnimi obiski, ki so se odlično obnesli, zato z nji- mi nadaljujemo. Strokovne delavke se o svojem delu posvetujemo s kolegicami in kolegi iz drugih izobra- ževalnih ustanov ter na podlagi tega vpeljujemo iz- boljšave.

**Način spremljanja:** Zgledovalni obisk izvajamo vsaj 1-krat letno oz. po potrebi.

Poteka po vnaprej pripravljenih vprašanjih, rezultate pa beležimo in jih predstavimo na sestanku LUNG-a.

## LETNO POROČILO SKUPINE ZA KAKOVOST

**Opis:** O ugotovitvah v zvezi s kakovostjo in vpeljanih izboljšavah 1-krat letno poročamo v sklopu letnega delovnega načrta.

**Način spremljanja:** Skupina za kakovost pripravi po- ročilo o spremljanju kakovosti.

KAKO RAZVIJAMO KAKOVOST  
SVOJEGA DELA

## VSAKO LETO PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

**Opis:** Vse od vključitve v projekt POKI na LUNG-u pri- pravljamo akcijski načrt, v katerem opredelimo načr- towane akcije za razvoj kakovosti v prihodnjem letu.



Načrt pripravimo na osnovi predlogov interesnih skupin in rezultatov poglobljene samoevalvacije in vanj vključimo tudi ugotovljene potrebe po izboljšavah (iz anket).

**Način spremljanja:** Skupina za kakovost sestavi akcijski načrt, ki ga nato potrdijo tudi ostali zaposleni na sestanku, izvajanje akcij pa spremlja skupina za kakovost na rednih srečanjih.



Srečanje skupine za kakovost

## ZAPOSLENE SPODBUJAMO K IZOBRAŽEVANJU ZA ZVIŠANJE RAVNI KAKOVOSTI DELA

**Opis:** Člani skupine za kakovost in ostali zaposleni smo zelo motivirani za udeležbo na raznih izobraževanjih, ki nas osebno in strokovno bogatijo. Izobraževanja potekajo tako na LUNG-u kot drugje (ACS, MŠŠ, RIC, Zavod za šolstvo, ...).

**Način spremljanja:** Redno spremljamo ponudbo kakovostnih izobraževanj v Sloveniji, če zaznamo potrebo po drugačnih temah, izobraževanje organiziramo sami.







Strokovno spopolnjevanje za učitelje



Interno usposabljanje učiteljev

## SKRIBIMO ZA RAZVOJ KAKOVOSTI DELA ZAPOSLENIH TER ZUNANJIH SODELAVCEV

**Opis:** Na kolegijih LUNG-a, v osebnih razgovorih, anketah, na strokovnih aktivih in na andragoškem zboru zaposleni in zunanji sodelavci izrazijo željo po izobraževanju na določeno temo. Plan in predloge izobraževanja zapišemo v letni delovni načrt, termin izobraževanja pa določimo v skladu z obremenjenostjo zaposlenih in učiteljev.

**Način spremljanja:** Zadovoljstvo zaposlenih in zunanjih sodelavcev z izvedenim izobraževanjem spremljamo z anketami in v osebnih razgovorih.



## USPOSABLJANJE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI

**Opis:** Tri sodelavke so usposobljene za izvajanje samoevalvacije po modelu POKI, dve za presojanje kakovosti v informiranju in svetovanju (ISIO), ena sodelavka pa se usposablja za svetovalko za kakovost.

**Način spremljanja:** O novostih z izobraževanja sodelavke redno poročajo na tedenskih sestankih.

## IMAMO TEDENSKE DELOVNE SESTANKE – KOLEGIJE

**Opis:** Tedenski kolegiji na LUNG-u potekajo ob sredah (poroča se o opravljenem delu, načrtih za prihodnje dni, obravnava se vprašanja, vezana na kakovost). Redno se sestaja tudi skupina za kakovost.

**Način spremljanja:** Poslovna sekretarka oblikuje zapisnik in ga posreduje vsem zaposlenim. Ugotovitve in izvedbo dogovorjenih aktivnosti preverjamo na naslednjem sestanku.

## IMAMO LETNE CELODNEVNE RAZVOJNE KONFERENCE

**Opis:** Vsako pomlad izberemo primerno lokacijo za izpeljavo razvojne konference v sproščenem in ustvarjalnem vzdušju, na kateri sodeluje celoten kolektiv. Že v mesecu pred konferenco se vsi sodelujoči temeljito pripravimo s swot analizo izobraževalnih področij in LUNG-a kot celote. Pregledamo pozitivne strani, na podlagi pomanjkljivosti in nevarnosti pa vpeljemo potrebne izboljšave, katerih učinke na kakovost kasneje tudi preverjamo.

**Način spremljanja:** Poslovna sekretarka oblikuje zapisnik in ga posreduje vsem zaposlenim. Uresničitev sklepov redno spremljamo na kolegijih LUNG-a.



## RAZVIJAMO RAZLIČNE KOMUNIKACIJSKE POTI Z NAMENOM ZAGOTAVLJANJA MOŽNOSTI ZA UČINKOVITO SPORAZUMEVANJE ZAPOSLENIH MED SEBOJ, Z UDELEŽENCI, UČITELJI IN PARTNERJI

**Opis:** Na LUNG-u skrbimo za medsebojno komunikacijo in komunikacijo z udeleženci, zunanji sodelavci, partnerji, lokalno skupnostjo in drugimi. Komunikacija poteka v osebnih razgovorih, pisno, telefonsko, na sestankih, preko medijev ...). Redno skrbimo za dobro urejeno spletno stran, vsako jesen pa izdamo tudi časopis LUNG in zgibanke s podrobnimi informacijami o izobraževalnih programih. V avli LUNG-a se nahaja ličen umetniški nabiralnik, v katerega udeleženci in učitelji oddajajo pisne pohvale, morebitne pripombe in predloge.

**Način spremljanja:** Skupina za kakovost bo skrbela za nemoten potek uvajanja novosti pri komuniciranju med udeleženci in strokovnimi delavkami.



Nabiralnik za pohvale, pripombe in predloge



Predstavitve dejavnosti Centra za vseživljenjsko učenje



## VČLANJENI SMO V ZVEZO LJUDSKIH UNIVERZ SLOVENIJE, S POMOČJO KATERE SE SEZNANJAMO Z NOVOSTMI NA PODROČJU IZOBRAŽEVANJA IN DOGOVARJAMO ZA SKUPNE AKTIVNOSTI

**Opis:** LUNG je članica Zveze ljudskih univerz Slovenije. Direktorica se redno udeležuje sestankov, kjer se seznanja z novostmi in se dogovarja za nadaljnje skupne aktivnosti. Ostali udeleženci se udeležujemo letnih dnevor ZLUS, kjer izmenjamo izkušnje s kolegi iz vse Slovenije.

**Način spremljanja:** Direktorica nas seznanja s sklepi sestankov, na podlagi tega izpeljemo določene aktivnosti.

## SODELUJEMO S PARTNERJI IZ LOKALNEGA OKOLJA IN ŠIRŠE

**Opis:** Redno se srečujemo s partnerji iz lokalnega okolja (občine ustanoviteljice, Zavod RS za zaposlovanje, podjetja, druge izobraževalne ustanove, društva), sodelujemo pa tudi z organizacijami iz drugih regij in Italije. Vse te izmenjave informacij in izkušenj močno vplivajo na kakovost naših izobraževalnih storitev.

**Način spremljanja:** osebni obiski in predstavitve dejavnosti oz. projektov, strokovni posveti, sestanki, formalna in neformalna srečanja.





LJUDSKA UNIVERZA NOVA GORICA

Cankarjeva 8, 5000 Nova Gorica  
telefon: 05 335-3100, fax: 05 335 3117  
e-naslov: [info@lung.si](mailto:info@lung.si)  
spletni naslov: <http://www.lung.si/>

