

LISTINA KAKOVOSTI

Ljudske univerze Kranj, ki jo je sprejel svet zavoda na svoji seji dne 5. 10. 2021.

Z listino kakovosti zaposleni in zunanji sodelavci opredeljujemo temeljne cilje organizacije in načine za njihovo kakovostno izvedbo.

Zaposleni in zunanji sodelavci se zavedamo **odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih**, ki jo vidimo predvsem v:

- zagotavljanju dostopnega in kakovostnega vseživljenjskega učenja ter medgeneracijskega in medkulturnega sodelovanja, ki temeljita na načelih trajnostnega razvoja za prebivalce lokalnega okolja in gorenjske regije,
- spodbujanju celostnega osebnega in kariernega razvoja za aktivno udeležbo v stalno spreminjajoči se družbi,
- širjenju vrednote znanja, ki bogati naše življenje,
- zagotavljanju formalnega izobraževanja na vseh ravneh zahtevnosti in pestri ponudbi neformalnih oblik izobraževanja za vse generacije s kakovostnim znanjem naših zaposlenih in zunanjih sodelavcev,
- omogočanju informiranja, svetovanja ter ugotavljanja in dokumentiranja predhodno pridobljenega znanja,
- odzivanju na potrebe okolja na osebni in izviren način.

Da bi te cilje dosegali, sistematično skrbimo za svojo kakovost tako, da:

- se nenehno sprašujemo, kakšno kakovost bomo dosegali,
- spremljamo procese in učinke svojega dela in jih presojava glede na lastne standarde kakovosti kot tudi na nacionalne standarde kakovosti izobraževanja odraslih,
- uporabljamo različne načine za promocijo vseživljenjskega učenja ter medgeneracijskega in medkulturnega sodelovanja, ki temelji na načelih trajnostnega razvoja,
- skrbimo, da zaposleni razvijajo in skrbijo za prenos strokovnih znanj in uporabo v praksi,
- skrbimo za promocijo izobraževanja in obveščanje o aktualni izobraževalni ponudbi,
- spodbujamo uvajanje novosti in izboljšav ter tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

I. Kako opredeljujemo kakovost našega dela?

Da bi opredelili, kako pojmuemo kakovost ali kakšno raven kakovosti bomo dosegali, smo izpeljali več dejavnosti in pripravili več zapisov. Tako:

Imamo opredeljeno vizijo izobraževalne organizacije.

Opis: Vizijo smo opredelili leta 2012 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo smo nazadnje posodobili leta 2020.

Pri oblikovanju so sodelovali vsi zaposleni na Ljudski univerzi Kranj. Vizija je objavljena v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK in na Facebook strani Ljudske univerze Kranj in LUK – medgeneracijskega centra.

Način spremljanja:

Vizijo presodimo vsakih 5 let z vidika tega, ali je še ustrezna, oziroma če notranje in zunanje okoliščine zahtevajo njene spremembe in dopolnitve.

Imamo opredeljeno svoje poslanstvo.

Opis: Poslanstvo smo opredelili leta 2012 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, poslanstvo smo nazadnje posodobili leta 2020.

Pri oblikovanju so sodelovali vsi zaposleni na Ljudski univerzi Kranj. Poslanstvo je objavljeno v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK in na Facebook strani Ljudske univerze Kranj in LUK – medgeneracijskega centra.

Način spremljanja: Poslanstvo presodimo vsakih 5 let z vidika tega, ali je še ustrezno, oziroma, če je naše delovanje usmerjeno k uresničevanju poslanstva.

Imamo zapisane vrednote, ki nas usmerjajo pri delu.

Opis: Vrednote smo zapisali leta 2012 v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, nazadnje smo jih posodobili leta 2020 ter opredelili konkretna vedenja, ki podpirajo vrednote in so skupna vsem zaposlenim.

Pri oblikovanju so sodelovali vsi zaposleni na Ljudski univerzi Kranj in zunanji sodelavci LUK. Vrednote so objavljene v strateških dokumentih LUK, na spletni strani LUK in na Facebook

strani Ljudske univerze Kranj in LUK – medgeneracijskega centra ter na stenah poslovnih prostorov LUK.

Način spremljanja: Vrednote presodimo vsakih 5 let z vidika ustreznosti, oziroma če je naše delovanje usmerjeno k njihovemu udejanjanju.

SPREMLJANJE IN PRESOJANJE KAKOVOSTI PROCESOV, REZULTATOV IN UČINKOV DELA

Skupina za kakovost se sestane najmanj štirikrat letno.

Opis:

Skupino za kakovost sestavljajo strokovni delavci LUK.

Način spremljanja:

Skupina za kakovost določa kazalnike razvoja kakovosti, pripravlja akcijski načrt, uresničuje akcijski načrt in načrt uvajanja izboljšav ter se hitro odziva na nenačrtovane zaznane potrebe za izboljšavo kakovosti.

Komisija za kakovost se sestane najmanj dvakrat letno.

Opis:

Komisijo za kakovost sestavljajo zaposleni LUK, predstavnik udeležencev ter predstavnik predavateljev.

Način spremljanja:

Komisija za kakovost potrjuje kazalnike razvoja kakovosti, akcijski načrt, preverja uresničevanje akcijskega načrta in načrta uvajanja izboljšav, predlaga novosti in izboljšave.

Enkrat letno organiziramo letne razgovore o doseženi kakovosti dela posameznikov ter možnih izboljšavah

Opis:

Zaposleni smo enkrat letno vključeni v letni razgovor, kjer sistematično preverjamo zadane cilje preteklega leta, analiziramo kakovost dela, predlagamo izboljšave in preverjamo udejanjanje vrednot LUK.

Način spremljanja:

Preverjanje uresničevanja dogovorov z letnih razgovorov na sestankih strokovnega kolegija in v individualnih pogovorih ter ob naslednjem letnem razgovoru.

Sledimo opredelitvam nacionalnih kazalnikov kakovosti izobraževanja odraslih

Opis:

Člani skupine za kakovost oblikujejo anketne vprašalnike za udeležence in uporabnike, zunanje sodelavce, strokovne in podporne službe ter presojo kakovost našega dela.

Način spremljanja:

Analizo vprašalnikov predstavimo na andragoških zborih in razvojnih konferencah in o njih razpravljamo.

V rednih časovnih obdobjih pripravljamo samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti

Opis: Redno presojo kakovost in poročamo o rezultatih.

Način spremljanja:

Uporabljamo različne načine merjenja in na podlagi rezultatov vsaki dve leti pripravimo poročilo o kakovosti, kjer poročamo o realiziranih ciljih akcijskega načrta in vpeljanih izboljšavah.

Merimo zadovoljstvo udeležencev izobraževanja

Opis:

Strokovne službe so razvile vprašalnike, s katerimi po zaključku izobraževanja preverjamo zadovoljstvo udeležencev.

Način spremljanja:

Strokovne službe ankete analizirajo in rezultate predstavijo na strokovnih aktivih, kjer o njih razpravljajo.

Vprašanja kakovosti se obravnavajo na seji sveta zavoda

Opis: Komisija za kakovost in skupina za kakovost pripravita strateške dokumente s področja kakovosti.

Način spremljanja:

Svet zavoda enkrat letno sprejema strateške dokumente s področja kakovosti ter letni delovni načrt, ki vsebuje poglavje o kakovosti.

Izpeljemo zgledevalne obiske v drugi izobraževalni organizaciji

Opis: Zgledevalne obiske v drugih izobraževalnih organizacijah izvajamo individualno za določena področja dela. Strokovni delavci se o svojem delu posvetujemo s kolegi iz drugih izobraževalnih ustanov.

Način spremljanja: Zgledevalni obisk poteka po vnaprej določenem urniku in temah. Po zgledevalnih obiskih se pripravi poročilo z načrtom uvajanja izboljšav s posameznih področij zgledevanja.

V letnem poročilu vsako leto poročamo o delu na področju kakovosti

Opis:

Skupina za kakovost pripravi podatke za poglavje o kakovosti v letnem poročilu.

Način spremljanja:

V letnem poročilu skupina za kakovost poroča o delu na področju kakovosti, ugotovitvah v povezavi s kakovostjo in vpeljanih izboljšavah.

Imamo klasično in e- knjigo vtisov

Opis: Udeležencem, obiskovalcem in ostalim deležnikom je na voljo knjiga vtisov v klasični in e- obliki.

Način spremljanja: Pritožbe in pohvale obravnavamo sproti in se sproti odzivamo s potrebnimi odgovori in izboljšavami.

RAZVOJ KAKOVOSTI NAŠEGA DELA

Vsako izobraževalno leto pripravimo akcijski načrt za razvoj kakovosti

Opis: Na LUK skupina za kakovost pripravi akcijski načrt za tekoče izobraževalno leto – opredeli akcije, ciljne skupine, metodologijo, izvajalce ter terminsko določi načrt dela. Načrt pripravi na osnovi evalvacij rezultatov ugotavljanja zadovoljstva udeležencev in uporabnikov ter predlogov komisije za kakovost.

Način spremljanja: Skupina za kakovost vsako leto sestavi akcijski načrt, potrdi ga komisija za kakovost ter svet zavoda. Skupina za kakovost spremlja uresničevanje načrta ter po potrebi predlaga spremembe.

Uporabljamo različne komunikacijske poti za zagotavljanje učinkovitega sporazumevanja zaposlenih med seboj, z udeleženci in uporabniki, z zunanjimi sodelavci, partnerji ter drugimi pomembnimi deležniki.

Opis: Na LUK skrbimo za učinkovito sporazumevanje in seznanjanje z dogodki z vsemi deležniki: pisno, po telefonu, po e-pošti, s SMS sporočili, preko oglasne deske, z letaki, s sestanki, preko družabnih omrežij (FB, IG, LinkedIn), preko spletnih aplikacij, preko spletne strani ter z objavami v medijih (tiskani mediji, radio, mestni plakati).

Način spremljanja: Skupina za kakovost na različne načine spremlja kakovost pretoka informacij ter predlaga izboljšave.

V letnem delovnem načrtu vsako leto opišemo načrte za izboljšanje zagotavljanja kakovosti

Opis: V letnem delovnem načrtu na podlagi akcijskega načrta opišemo načrte za izboljšanje zagotavljanja kakovosti. Temu dodamo še druge dejavnosti za razvoj kakovosti, ki izvirajo iz ugotovljenih potreb v preteklem letu.

Način spremljanja: Direktor in strokovni delavci pred dokončno objavo letnega delovnega načrta pregledajo zastavljene cilje, ob zaključku leta sledi pregled realiziranih nalog.

Skrbimo za razvoj kakovosti dela zaposlenih ter zunanjih sodelavcev

Opis: Zaposlenim je omogočeno, da se izobražujejo na svojem delovnem področju z namenom izboljšanja kakovosti dela in medsebojnega sodelovanja. Načrt izobraževanj je zapisan v letnem delovnem načrtu in v zapisih letnih razgovorov. Zaposlenim je omogočeno, da se udeležijo izobraževanj, ki niso bila napovedana in načrtovana v času priprave letnega delovnega načrta.

Način spremljanja: Udeležbo na izobraževanjih spremljamo z zapisi v tabeli izobraževanj. Strokovni delavci o izobraževanjih poročajo na sestankih strokovnega kolegija, kjer se dogovori, katera znanja so primerna za nadaljnjo diseminacijo, za katero ciljno skupino ter na kakšen način.

Usposabljanje za sistematično delo pri razvoju kakovosti

Opis: Vključujemo se v razpisana izobraževanja s področja kakovosti za izobraževanje odraslih ter medgeneracijsko in medkulturno sodelovanje.

Način spremljanja: Letni načrt izobraževanj, letni razgovori zaposlenih, uvodni razgovori z zunanjimi sodelavci ter tabela izobraževanj, interna usposabljanja.