



PONUDIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

LISTINA KAKOVOSTI LJUDSKE UNIVERZE JESENICE

ki jo je predlagala Komisija za kakovost in jo je sprejel
Svet zavoda na svoji korespondenčni seji dne 5.4.2011

Projekt: Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011
Podprojekt: Usposabljanje za samoevalvacijo v izobraževanju odraslih
Aktivnost: Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Ljudska univerza
Jesenice



Nalozba v tvojo prihodnost
Ljudska univerza Jesenice

Ljudske univerze niso klasični javni zavodi brez konkurence, njihov obstoj je v veliki meri odvisen tudi od tržnega deleža, zato morajo tako kot številna podjetja skrbeti za svoj tržni položaj. To pa pomeni, da moramo biti kakovostni. Potrebna je fleksibilnost, stalno moramo analizirati dogajanje v okolju, spremljati moramo javni interes in se hitro prilagajati spremenjenim razmeram, ki jih narekujejo pojavljanje novih tehnologij, sprememba starostne in socialne strukture prebivalstva, zahteve po večji učinkovitosti, pojavljanje konkurenčnih organizacij za izobraževanje odraslih, globalizacija trgov ... V doseganju konkurenčne prednosti pa je bistvenega pomena, da so naše storitve kakovostne.

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

- zagotavljanju dostopnosti izobraževanja in vseživljenjskega učenja odraslim prebivalcem Gorenjske,
- zagotavljanju kvalitetne celovite in individualne podpore vključenim v izobraževalni proces,
- zagotavljanju takšnih izobraževalnih storitev, ki omogočajo dvig ravni spretnosti in znanj ter pripomorejo k uspešnosti in večji vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje,
- oblikovanju široke partnerske mreže, ki je podlaga za vse boljšo kvaliteto naših storitev.

Želimo, da Ljudska univerza Jesenice preraste v vodilnega ponudnika vseživljenjskega učenja na Gorenjskem. Utrditi želimo svoj položaj na nacionalni ravni ter se s kakovostnimi storitvami in inovativnostjo še bolj uveljaviti tudi v evropskem prostoru. Zato je kakovost za nas zelo pomembna vrednota, ki ni sama po sebi umevna. Delovati želimo skladno z doktrino kakovosti na temelju odprtosti in odgovornosti

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

- se nenehno sprašujemo, kakšno kakovost želimo in moramo dosegati,
- spremljamo procese, rezultate in učinke svojega dela ter jih presojaemo v odvisnosti od lastnih standardov kakovosti in nacionalno ter mednarodno opredeljenih standardov kakovosti izobraževanja odraslih in
- razvijamo svojo kakovost tako, da se učimo, uvajamo novosti in vzdržujemo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

1. OPREDELITEV KAKOVOSTI

Kakovost je pomemben del strategije organizacije, zato se ji na Ljudski univerzi Jesenice sistematično posvečamo ter jo strateško načrtujemo. Le z jasnimi dolgoročnimi cilji in z načrtano potjo organizacija lahko načrtuje izboljšave v kakovosti.

Pri strateškem načrtovanju je pomemben sistematičen pristop k planiranju prihodnosti organizacije. Strategija organizacije mora biti oblikovana v skladu z različnimi skupinami strank in njihovimi pričakovanji, izhajajoč iz tega pa mora razviti politiko in načrte, ki so v skladu z njenim poslanstvom in vizijo.

S tem namenom smo na Ljudski univerzi Jesenice izpeljali več aktivnosti in pripravili več zapisov.

1.1 IMAMO OPREDELJENO VIZIJO RAZVOJA.

Opis: Z namenom, da bi opredelili svojo dolgoročno usmerjenost, smo določili vizijo razvoja. Vizijo razvoja smo opredelili leta 2007, ko smo ob ponovni izvolitvi direktorice zopet premislili o naši razvojni poti. Leta 2010 pa smo v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI, ki ga je vodil Andragoški center Slovenije, vizijo ponovno premislili. Izpeljali smo pogovore med vodstvom in zaposlenimi. Upoštevali smo nove okoliščine smo vizijo na novo opredelili in se pogovorili o usmeritvah, ki so značilne za našo organizacijo.

Sedaj veljavno besedilo vizije je bilo sprejeto dne 26.6.2010 na seji Komisije za kakovost.

Z našo vizijo seznanjamo udeležence izobraževanja, financerje, partnerje ter druge uporabnike naših storitev. Vizija je objavljena na spletu (http://www.lu-jesenice.net/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=2), na plakatih, na oglasni deski v prostorih Ljudske univerze Jesenice, občasno pa tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: Vsaka 3 leta bomo presodili, ali je vizija še ustrezna in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k doseganju le-te.

1.2 IMAMO OPREDELJENO SVOJE POSLANSTVO.

Opis: Tudi poslanstvo smo opredelili v okviru projekta Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI in nam služi kot vodilo našega ravnanja. Prav tako kot vizijo nameravamo tudi o poslanstvu vsaka tri leta ponovno premisliti in ugotoviti, ali je še ustrezno in ali so naša vsakodnevna ravnanja dejansko usmerjena k uresničevanju le-tega.

Sedaj veljavno besedilo poslanstva je sprejela Komisija za kakovost naše organizacije, dne 24. 6. 2010.

Z našim poslanstvom seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (http://www.lu-jesenice.net/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=2), na oglasni deski in občasno tudi v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: Vsaka 3 leta presojamo, ali je poslanstvu še ustrezno, kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k uresničevanju le-tega.

1.3 IMAMO ZAPISANE VREDNOTE, KI NAS USMERJAJO PRI DELU.

Opis: Že vse od ustanovitve so naše delo vodile nekatere temeljne vrednote, kot so znanje, strokovnost, kakovost, prijaznost, inovativnost, prilagodljivost, idr. V letu 2010 smo ponovno premislili in dogradili temeljne vrednote, ki vodijo naše ravnanje. Vrednot nismo samo zapisali, temveč smo jih tudi opisali oz. opredelili, kako jih razumemo.

Besedilo s seznamom in opisom vrednot smo formalno sprejeli dne 26.6.2010 na seji Komisije za kakovost.

S svojimi vrednotami seznanjamo udeležence izobraževanja odraslih, financerje, partnerje in druge uporabnike naših storitev po spletu (http://www.lujesenice.net/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=2), v zloženkah, plakatih, na oglasni deski in v sredstvih javnega obveščanja.

Način spremljanja: O vrednotah presojo vsaka 3 leta, in sicer ali so še ustrezne in kako so naša vsakodnevna ravnanja usmerjena k vzpostavljanju/ohranjanju vrednot.

1.4 DOLOČILI SMO STANDARDE KAKOVOSTI NA IZBRANIH PODROČJIH

Opis: Leta 2010 smo se vključili v nacionalni projekt POKI, ki ga usmerja ACS. V tem projektu smo izpeljali poglobljeno samoevalvacijo na področju »Sodelovanja s partnerji«, saj je to dandanes bistvenega pomena za delovanje, razvoj in krepitev organizacij. V procesu samoevalvacije smo se osredotočili na sledeče kazalnike: *načini informiranja, razvoj izobraževalnih programov in vpliv lokalnega in širšega okolja*.

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

Način spremljanja: V izpeljani samoevalvaciji v letu 2010 smo opredeljene standarde kakovosti presodili s pomočjo SWOT metode, z anketiranjem naših partnerjev ter zaposlenih na Ljudski univerzi Jesenice. Presajo kakovosti smo opravili tudi z zgledovalnim obiskom v Biotehniškem centru Naklo. Tako smo ugotovili, v kolikšni meri te 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. Presajo doseganja standardov kakovosti pri opisanih kazalnikih bomo ponovno opravili čez predvidoma eno leto. Podobno bomo ravnali tudi v primerih, ko bomo opredelili še druge standarde kakovosti.

1.5 ENKRAT LETNO IZPELJEMO POGOVOR (SAMOREFLEKSIJO) VSEH ZAPOSLENIH 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 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 temeljne opredelitve, zapisane v viziji, poslanstvu, vrednotah spremeniti oz. nadgraditi, v te temeljne usmeritve vnesemo potrebne spremembe.

metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo oz. kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojo 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.

Presoja kakovosti je neke vrste orodje za prikaz dejanskega stanja v organizaciji, pri čemer v program presoje vključujemo različna področja delovanja Ljudske univerze Jesenice, kot so: management, management kakovosti, identiteta organizacije, zadovoljstvo strank, produktivnost, poslovna strategija, strateške povezave, kultura organizacije itn.

Presoja nudi možnosti za: identifikacijo področij, procesov in sistemov, ki naj bodo izboljšani, preverjanje dejanskega stanja, prilagajanje spremenjeni strategiji, merjenje izboljšav, povečanje integracije različnih delov organizacije.

2.1 AKTIVNOSTI ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI

2.1.1 IZVAJAMO POGLOBLJENO SAMOEVALVACIJO.

Za namene poglobljene presoje kakovosti različnih vidikov naše dejavnosti smo se vključili v projekt POKI. Pripravili smo samoevalvacijski načrt, v katerem smo opredelili 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 bomo vsaki dve leti poglobljeno zbirali podatke in informacije za ovrednotenje stanja. Pripravili bomo metodološko in vsebinsko ustrezen načrt samoevalvacije; določili bomo ustrezen instrumentarij, dobljene podatke in informacije pa nato ustrezno metodološko obdelali. Ugotovitve bomo prikazali v samoevalvacijskem poročilu. Le-to pa predstavlja podlago za skupni pogovor in refleksijo zaposlenih in drugih interesnih skupin o dobljenih rezultatih; nato pa pripravili pisni načrt ukrepov za izboljšave.

2.1.2 OB KONCU VSAKEGA IZOBRAŽEVALNEGA PROGRAMA IZVAJAMO MERJENJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH

V sistem kakovosti imamo vpeljene redne spremljave zadovoljstva udeležencev z našimi storitvami. Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja odraslih merimo ob koncu izobraževalnega programa. Podatke o zadovoljstvu zbiramo elektronsko ali pa v pisni obliki z uporabo tiskanih vprašalnikov, ki jih udeleženci izobraževanja odraslih izpolnjujejo v učilnicah ali pa jim jih pošljemo po pošti. Na ravni neformalnih pogovorov pa poskušamo kakovost dela preverjati že med izobraževanjem samim.

2. PRESOJANJE KAKOVOSTI

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in

2.1.3 ENKRAT LETNO UVRSTIMO VPRAŠANJA KAKOVOSTI NA SEJO SVETA NAŠE ORGANIZACIJE IN NA SESTANKE ANDRAGOŠKEGA ZBORA IN STROKOVNIH AKTIVOV.

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.

Vprašanja o kakovosti presojamo tudi na strokovnih aktivih in na andragoških zborih; le-teh ne zapišemo, ampak le prediskutiramo.

2.1.4 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 ga izpeljemo. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Doslej smo zgledovalni obisk izpeljali v letu 2010, in sicer v Biotehniškem centru Naklo.

2.2 PRIPOMOČKI OZ. SREDSTVA ZA IZPELJEVANJE PRESOJANJA KAKOVOSTI

2.2.1 NACIONALNA SPLETNA ZBIRKA VPRAŠANJ ZA PRESOJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.

V letu 2010 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 in jo redno uporabljamo pri samoevalvaciji.

Dostop do spletne zbirke vprašanj imajo vsi redno zaposleni delavci na Ljudski univerzi Jesenice in člani Komisije za kakovost.

Način spremljanja: Spletno zbirko uporabljamo za spremljanje zadovoljstva udeležencev in ugotavljanje rezultatov in učinkov naših dejavnosti.

2.2.2 INTERNA BAZA VPRAŠALNIKOV, KI SMO JIH RAZVILI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJ IN ZA SPREMLJANJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV TER REZULTATOV IN UČINKOV NAŠE DEJAVNOSTI

Opis: Vprašalnike uporabljamo za izvajanje samoevalvacij in za spremljanje zadovoljstva udeležencev, zaposlenih, učiteljev, partnerjev in zunanjih interesnih skupin.

V letu 2010 smo v okviru samoevalvacije v okviru projekta POKI razvili več samoevalvacijskih instrumentov, ki so uporabni tako za anketiranje po spletu kot za neposredno anketiranje.

Gre za naslednje instrumente:

- vprašalnik za partnerje o kakovosti medsebojnega sodelovanja,
- vprašalnik za podjetja o kakovosti medsebojnega sodelovanja,

- vprašalnik za zaposlene na LUJ o kakovosti sodelovanja s partnerji.

Poleg tega imamo razvite še različne vprašalnike za udeležence ob koncu izobraževalnih programov (formalnih programov, UŽU programov, jezikovnih, računalniških tečajev in kratkih enodnevnih delavnic ...).

Način spremljanja: Vse te instrumente uporabljamo v odvisnosti od tega, kakšno samoevalvacijo izpeljemo v določenem časovnem obdobju. Izjema so ankete o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem, ki jih uporabljamo redno ob zaključku posameznega izobraževalnega programa. Pred vsakokratno uporabo že izdelanih vprašalnikov presodimo njihovo ustreznost ter jih po potrebi prilagodimo in dopolnimo.

2.2.3 BELEŽIMO POHVALE IN PRITOŽBE NAŠIH STRANK.

Opis: Pohvale in pritožbe zbiramo na različne načine, jih spremljamo in v okviru možnosti primerno ukrepamo.

Način spremljanja: Pritožbe in pohvale obravnavamo sproti in se v primeru pritožb po presoji odzovemo s potrebnimi izboljšavami. Na naših spletnih straneh (http://www.lu-jesenice.net/index.php?option=com_content&view=article&id=152&Itemid=275) smo pod zavihkom »Kakovost« vzpostavili rubriko »Pohvale in pritožbe«, kjer lahko udeleženci različnih programov podajo svoje mnenje oz. povratno informacijo. Pohvale in pritožbe zbiramo tudi s knjigo pohval in pritožb, ki se nahaja v avli izobraževalne organizacije.

3. 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.

3.1 VSAKI DVE LETI PRIPRAVIMO AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

Opis: 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 Komisija za kakovost.

V letu 2010/2011 smo pripravili akcijski načrt za razvoj kakovosti partnerskega sodelovanja.

Način spremljanja: Komisija za kakovost vsake tri mesece spremlja in vrednoti rezultate posameznih faz akcijskega načrta in načrtuje nadaljnje korake za njegovo uresničitev.

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

Opis: Ker akcijski načrt za izboljšanje kakovosti praviloma obsega vsaj 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.

Način spremljanja: Letni plan in letno poročilo o delu vsebuje tudi plan izobraževanja strokovnega delavca in njegovo realizacijo.

3.3 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.

Opis: Zaposlene spodbujamo, da se usposabljaajo 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.

Način spremljanja: Letni plan in letno poročilo o delu vsebuje tudi plan izobraževanja strokovnega delavca in njegovo realizacijo.

3.4 USPOSABLJAMO SE ZA SISTEMATIČNO DELO PRI RAZVOJU KAKOVOSTI

Opis: Imamo dve zaposleni, ki sta se usposobili za izvajanje samoevalvacij po modelu za presojanje in razvijanje kakovosti POKI. Vsi zaposleni so usposobljeni 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.

Način spremljanja: Letno poročilo o usposabljanju.

3.5 VSAK ZAPOSLENI MESEČNO IN LETNO POROČA O LASTNEM PRISPEVKU K RAZVOJU KAKOVOSTI, KAR JE VKLJUČENO V LETNI RAZGOVOR.

Opis: Enkrat mesečno imamo individualne kadrovske sestanke zaposlenih z direktorico zavoda. Na teh sestankih zaposleni med drugim poročajo tudi o kakovosti lastnega dela. Enkrat letno imamo razgovor in pogovor zaposlenih o prispevku k razvoju kakovosti, kjer predstavimo svoj prispevek ter ga skupaj ovrednotimo in sprejemamo predloge zaposlenih za izboljšanje kakovosti.

Način spremljanja: Zapisnik o letnem razgovoru.

3.6 VSAKO LETO IZVEDEMO VSAJ 5 HOSPITACIJ PRI UČITELJIH.

Opis: Delo učiteljev spremljamo s pomočjo hospitacij in razgovorov. Načrt hospitacij opredelimo v letnem delovnem načrtu, kjer zapišemo ime in priimek predavatelja, predmet, čas in določimo osebo, ki bo hospitacijo opravljala. Pred hospitacijo učitelje opozorimo na prisotnost tretje osebe; podrobneje jim predstavimo, kaj je predmet spremljanja in opazovanja.

Način spremljanja: Pripravimo zapisnik hospitacije na obrazcu, ki ga podpišeta učitelj in izvajalec hospitacije. V zapisniku so navedeni tudi predlogi za izboljšavo. Zapisniki so sestavni del letnega poročila o delu.

3.7 VSAKO LETO OBRAVNAVAMO IN ANALIZIRAMO REZULTATE POKLICNE MATURE IN NACIONALNEGA PREVERJANJA ZNANJA.

Opis: Dosežene rezultate primerjamo z rezultati preteklih let in z rezultati drugi podobnih izobraževalnih organizacij ter jih ovrednotimo tudi v odnosu do rezultatov, ki predstavljajo državno poprečje. Na podlagi ugotovitev poskusimo poiskati razloge za morebitna odstopanja in poiskati ukrepe za izboljšave.

Način spremljanja: Analizo uspehov primerjamo z rezultati uspeha na nacionalni ravni. Rezultate predstavimo v pisni obliki in so dostopni na sedežu organizacije.

3.8 VKLJUČUJEMO SE V MEDNARODNE IZOBRAŽEVALNE PROJEKTE.

Opis: Sodelovanje v mednarodnih projektih je namenjeno učenju iz dobrih praks, ki so jih že razvili v drugih izobraževalnih organizacijah po Evropi. V skladu s cilji projekta si vnaprej pripravimo načrt, kaj je predmet opazovanja pri partnerski organizaciji, kaj si želimo ogledati ali spoznati. Analiza ugotovitev je podlaga za vpeljavo izboljšav v naše delo.

Način spremljanja: Pripravimo končno poročilo projekta, kjer natančno opredelimo dosežene cilje projekta in dodano vrednost, ki jo je projekt doprinesel za razvoj ljudske univerze in za bolj kakovostno izvajanje storitev.

Potrjujem Listino kakovosti Ljudske univerze Jesenice.

Jesenice, 5.4.2011



Direktorica
mag. Maja Radinovič Hajdič



**Ljudska univerza
Jesenice**

LJUDSKA UNIVERZA JESENICE, Delavska ulica 1, Jesenice
Telefon: (04) 5 833 800, Fax: (04) 5 833 810, E-pošta: info@lu-jesenice.net