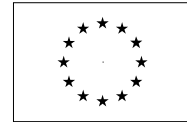




REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



ANDRAGOŠKI ZAVOD
LJUDSKA UNIVERZA
VELENJE



Projekt delno
sofinancira Evropska
unija iz Evropskega
socialnega sklada.

POROČILO O KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH NA LJUDSKI UNIVERZI VELENJE

**PROJEKT POKI –
PONUDIMO ODRASLIM KAKOVOSTNO IZOBRAŽEVANJE**
(povzetek projekta)



P O N U D I M O
O D R A S L I M
K A K O V O S T N O
I Z O B R A Ž E V A N J E

Velenje, julij 2005

Na Ljudski univerzi Velenje smo zadovoljni, da smo se v letu 2004 vključili v nacionalni razvojni projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, ki ga ob podpori Ministrstva za šolstvo in šport ter Evropskega socialnega sklada razvija Andragoški center Slovenije. Že do sedaj smo se trudili, da bi bile naše izobraževalne storitve kakovostne in privlačne za udeležence, s projektom POKI pa se nam je ponudila priložnost, da sistematično raziščemo kakovost na tistih področjih, ki so za nas vitalnega pomena.

Skupina za kakovost, ki je sodelovala pri pripravi samoevalvacijskega poročila o kakovosti izobraževanja odraslih na Ljudski univerzi Velenje:

1. Mirjana Šibanc, spec.managementa v izobraževanju, direktorica, vodja skupine za kakovost
2. Brigita Kropušek Ranzinger, uni.dipl.ekon., strokovna delavka
3. Alenka Mokotar, ekonomistka, organizatorica izobraževanja
4. Jože Miklavc, lesarski tehnik, organizator izobraževanja
5. Biserka Plahuta, prof. pedagogike in zgodovine, vodja izobraževanja
6. Nada Mažgon, poslovna sekretarka, poslovna sekretarka zavoda

V skupini za kakovost smo se z vključitvijo v projekt odločili:

- da bomo presojali kakovost svojega delovanja,
- oblikovati novo vizijo, poslanstvo in vrednote,
- katere dele izobraževalnega procesa bomo spremljali,
- kakšne standarde kakovosti si bomo postavili,
- na kak način bomo presojali našo kakovost
- kaj bomo storili z dosežki in
- kakšne ukrepe bomo vpeljali na podlagi pridobljenih ocen.

V okviru projekta POKI smo zaposleni najprej oblikovali:

POSLANSTVO

Poslanstvo Ljudske univerze Velenje je ponuditi občanom aktualne in kvalitetne izobraževalne programe za odrasle. Udeležence naših izobraževanj motiviramo, jim svetujemo, gradimo z njimi odprte in ustvarjalne odnose ter vseskozi spremljamo njihovo uspešnost.

VIZIJO

Vizija Ljudske univerze Velenje je postati kakovostna, dinamična in neodvisna institucija, ki bo najboljši partner evropskim izobraževalnim izzivom gospodarstva v širšem okolju.

VREDNOTE

Kakovost
Strokovnost
Odprtost
Prijaznost
Odgovornost
Strpnost
Zanesljivost
Prilagodljivost
Inovativnost
Širokosrčnost

PODROČJA, ki smo si jih izbrali za presojo kakovosti našega dela in **STANDARDI KAKOVOSTI**, ki smo si jih postavili

1. Zadovoljstvo udeležencev

Udeleženci so zadovoljni z našimi izobraževalnimi storitvami, saj jim poleg uporabne vsebine nudimo celovito informiranje, svetovanje in vzpodbudno učno okolje.

2. Načini informiranja partnerjev

Skrbimo za raznovrstno, jasno in obojestransko izmenjavo informacij s partnerji.

3. Zadovoljstvo učiteljev z delom v izobraževanju odraslih

Naši učitelji so visoko motivirani in zadovoljni z delom v izobraževanju odraslih.

4. Informacijsko središče ali referat za izredni študij

Informacijsko središče nudi našim udeležencem kakovostno in celotno informiranje v podporo njihovem izobraževanju.

V evalvacijo smo vključili:

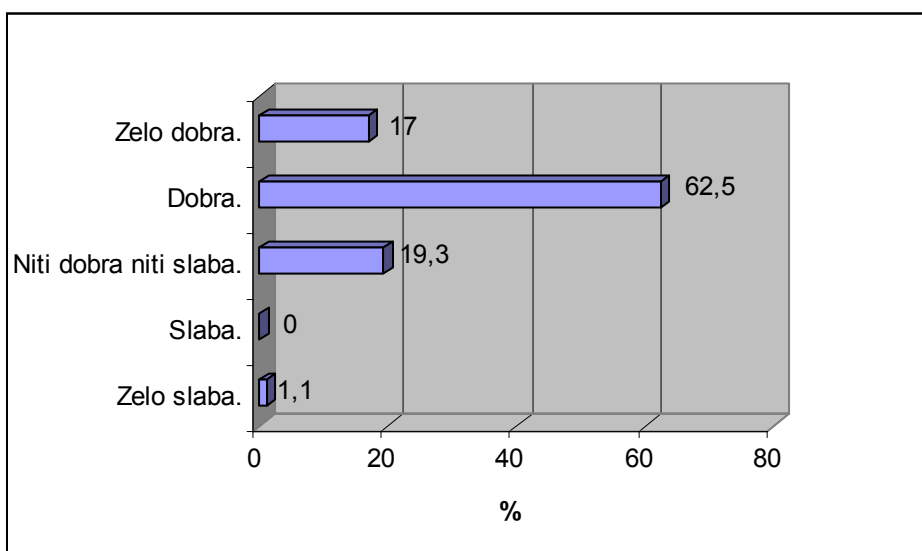
- 88 naših udeležencev,
- 45 predavateljev,
- 12 zaposlenih ter
- 21 predstavnikov partnerjev, medijev, članov sveta zavoda in predstojnika za negospodarske javne službe.

V nadaljevanju podajamo povzetke rezultatov, celotno samoevalvacijsko poročilo pa je na vpogled v Centru za samostojno učenje na Ljudski univerzi Velenje.

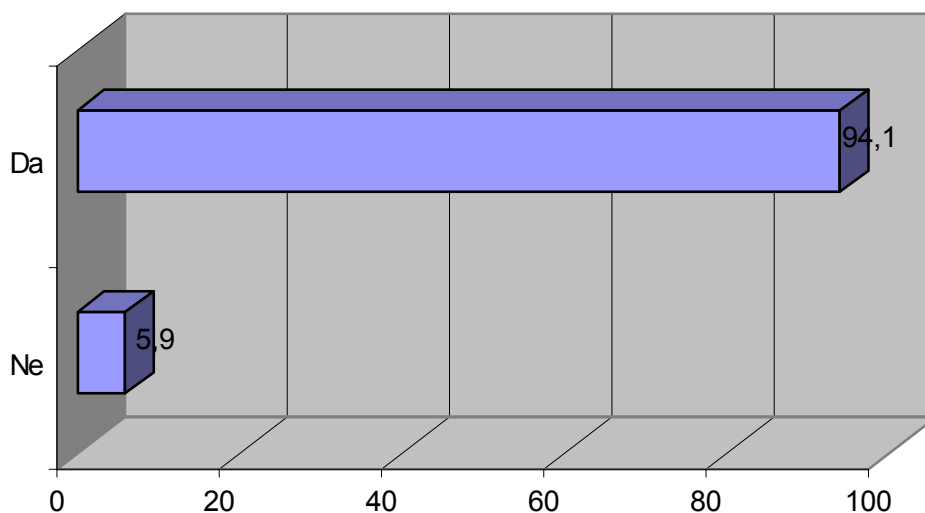
REZULTATI, ki smo jih bili veseli po posameznih področjih:

1. ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV v šolskem letu 2004/05

1. Mnenje udeležencev o organizaciji izobraževalnega procesa na LUV (v %)



2. Koliko udeležencev bi znancu ali prijatelju priporočilo izobraževanje na Ljudski univerzi Velenje (v %)?



UGOTOVITVE, SKLEPI IN PREDLOGI na področju zadovoljstva udeležencev.

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da je **79,5% udeležencev zadovoljnih z organizacijo in izpeljavo izobraževanja** na Ljudski univerzi Velenje.

Prav tako je **preko 80% udeležencev zadovoljnih z organizacijskimi rešitvami** na Ljudski univerzi Velenje, **z zaposlenimi**, ki so jim pripravljene prisluhniti in odgovoriti na vprašanja in **s svetovanjem ob vpisu v izobraževanje**. Prav tako jih preko 80% meni, da imajo **dovolj možnosti za pogovor z učitelji**.

Poglobljena analiza rezultatov pa je pokazala na določena področja, kjer lahko še povečamo zadovoljstvo naših udeležencev. Ta so: seznanjenost z razporeditvijo govornih ur, količino časa za utrjevanje učne snovi, stopnjo zahtevnosti in odnosom učiteljev do udeležencev in učno opremo.

Zadovoljstvo z organizacijo in izpeljavo izobraževanja bomo v naslednjem obdobju povečali tako, da bomo razpored govornih ur objavili v knjižici »Našim udeležencem na pot«, ter, da jih bomo še večkrat ustno opozorili na možnost govornih ur po predavanjih posameznega predavatelja. Istočasno bomo posebej načrtovali čas za utrjevanje učne snovi in čas za konzultacije.

Pogled na podatek ali imajo predavatelji občasno podcenjevalni odnos do udeležencev pokaže, da 65% udeležencev meni, da učitelji do njih nimajo podcenjevalnega odnosa, manjši delež udeležencev pa s stanjem ni v celoti zadovoljen. O slednjem in o tem, ali učitelji postavljajo prevelike zahteve se bomo pogovarjali z učitelji na aktivih predavateljev in poiskali ustrezne rešitve.

Glede na to, da z javno-veljavnimi programi gostujemo na bližnji OŠ, se bomo s predavatelji, ki poučujejo v prostorih osnovne šole, v naslednjem šolskem letu dogovorili, da se večkrat poslužujejo različne učne opreme pri svojem delu.

Podatki ankete za udeležence in opomnik za intervju z direktorico in vodjo izobraževanja kažejo, da je **80% udeležencev zadovoljni z svetovanjem in informiranjem** pred in med izobraževanjem. Izstopa podatek, da ljudje ne poznajo, vendar bi potrebovali svetovanje o možnostih za nadaljnje izobraževanje. Ocenjujemo, da se bo problem razrešil z uvedbo Svetovalnega središča Velenje in bo takrat zadovoljstvo večje. Vsekakor pa načrtujemo, da bomo vse udeležence javno-veljavnih programov ob zaključku izobraževanja povabili na sestanek, kjer jim bo svetovalka razložila različne možnosti nadaljevanja izobraževanja v lokalnem okolju.

Analiza odgovorov v zvezi z informiranjem kaže, da udeleženci želijo več informacij o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita. Ugotavljamo, da bo potrebno v programih oz. oddelkih, kjer je zaključno preverjanje predpisano, podati podrobnejše in natančnejše informacije v zvezi z potekom zaključnih preverjanj.

Več kot tretjini udeležencev se zdi pošiljanje obvestil po pošti najučinkovitejša oblika informiranja. Ker pa je informiranje po pošti počasna, preveč zamudna in predraga oblika

informiranja, bomo ob vpisu obvestili udeležence o novejših oblikah informiranja, tako na spletnih straneh LU Velenje kot po elektronski pošti, ter jih spodbujali k njihovi uporabi.

Zadovoljstvo udeležencev z učnim okoljem (78%) je večje kot smo pred anketiranjem pričakovali. Vsekakor pa nam je podatek velik izziv za izboljšave predvsem v smislu še bolj spodbudnega učnega okolja za naše udeležence.

Na vprašanje, če udeleženci uporabljajo druge možnosti za učenje ugotavljamo, da še ne uporabljajo interneta in Središča za samostojno učenje kot bi si mi želeli, čeravno sta oba na voljo v izobraževalni organizaciji. Razlog je gotovo tudi v delni neažurnosti naše spletne strani in še premajhni reklami za možnost brezplačnega učenja v Središču za samostojno učenje. Postopoma bomo s pomočjo manjšega št. predavateljev pričeli uvajati uporabo spletnih strani za pripravo seminarskih nalog, izpitnih vprašanj, gradiva in podobno.

Zadovoljstvo z učnim gradivom (69%) bomo povečamo tako, da bodo udeleženci imeli en izvod gradiva v središču za samostojno učenje (SSU) in delovno gradivo (skripta), ki jih pripravijo učitelji za tiste predmete, kjer tega še ni. Seznam pripravljenih gradiv bo objavljen na spletni strani LU Velenje. Stroški učbenikov in gradiv niso zaračunani v šolnini in to splošno informacijo o kateri so udeleženci ustno in pisno obveščeni pred vpisom, bo potrebno dodatno javno objaviti na spletnih straneh, na oglasni deski in v knjižici Udeležencem na pot.

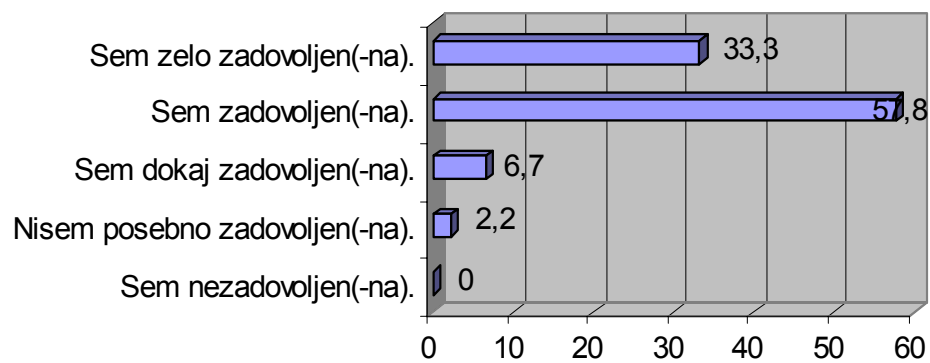
Ugotavljamo, da so udeleženci **zadovoljni z odnosom zaposlenih in učiteljev (83%)** v organizaciji. Podrobna analiza rezultatov kaže, da si udeleženci želijo več informacij o možnosti govorilnih ur, več konzultacij ter več pomoči pri učnih težavah. To pomeni, da bomo morali zagotoviti več časa za konzultacije s predavatelji in okrepiti informacije o možnosti brezplačne učne pomoči za brezposelne v našem zavodu.

V anketnem vprašalniku smo iskali tudi **predloge udeležencev o spremembah in izboljšavah povezanih z izobraževalnim procesom**. Dobili smo veliko zelo konkretnih in koristnih predlogov, ki jih bomo upoštevali pri načrtovanju učnega procesa v naslednjem šolskem letu.

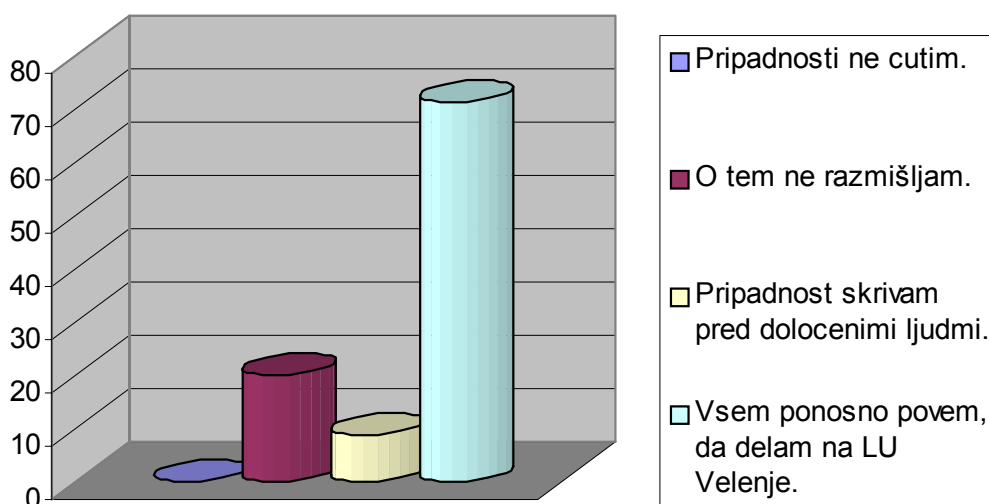
Standard kakovosti: »Udeleženci so zadovoljni z našimi izobraževalnimi storitvami, saj jim poleg uporabne vsebine nudimo celovito informiranje, svetovanje in vzpodbudno učno okolje.« dosegamo 82%. Menimo, da je zadovoljstvo udeležencev subtilno področje, ki je velikokrat posledica tako čustvenih kot razumskih procesov, zato bomo predlagane izboljšave dolgoročno in kompleksno načrtovati.

2. ZADOVOLJSTVO PREDAVATELJEV Z DELOM V IZOBR. ODRASLIH

1. Zadovoljstvo predavateljev z delom v izobraževanju odraslih v naši izobraževalni organizaciji (v %)



2. Pripadnost predavateljev naši organizaciji (v %)



UGOTOVITVE, SKLEPI IN PREDLOGI na področju zadovoljstva predavateljev z delom v izobraževanju odraslih

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da je **91% naših predavateljev zadovoljnih** ali **zelo zadovoljnih** z delom na Ljudski univerzi Velenje.

Nekaj predlogov izboljšav pa so predavatelji nanizali v zvezi z **organizacijo in izpeljavo** izobraževanja. Pri organizaciji izobraževanja se bomo v prihodnje še posebej skrbno pripravili na delo v strokovnih aktivih, ki povezujejo predavatelje sorodnih predmetov. Tam jim bomo podali tudi povratno evalvacijo o evalvacijskih vprašalnikih. Na podlagi rezultatov ankete ugotavljamo, da bomo v prihodnje še temeljiteje pripravili andragoške zборе, kjer bomo bolj podrobno informirali predavatelje o tekočih dogajanjih, možnostih sodelovanja ter možnostih andragoškega izpopolnjevanja na LU Velenje.

Rezultati kažejo, da predavatelji želijo več **dodatnega andragoškega izobraževanja** na LU Velenje. Istočasno jih preko 80% trdi, da se želijo dodatno andragoško izobraževati tako zunaj delovnega časa, ob koncu tedna in med počitnicami vsaj dva ali več dni v šolskem letu. Zato bomo za predavatelje v začetku šolskega leta pripravili predlog izobraževalnih tem s področja izobraževanja odraslih, ki bodo zajemale sodobne oblike in metode izobraževanja odraslih, motivacija odraslih za izobraževanje ter sodobne oblike preverjanja in ocenjevanja znanja. Ravno tako pa jim bomo še v šolskem letu 2004/05 ponudili možnost izobraževanja v delavnici o sodobnih oblikah in metodah dela v izobraževanju odraslih.

V zvezi z **zadovoljstvom** in **z informiranostjo** predavatelji sicer navajajo o čem vse bi želeli biti dodatno informirani (nacionalni in mednarodni projekti, notranja organizacija, uspešnost udeležencev,...). Istočasno pa ugotavljamo, da se težave glede informiranja pojavljajo tudi zaradi neudeležbe predavateljev na formalnih srečanjih (andragoški zbori in strokovni aktivni). Udeležbe na neformalnih srečanjih so sicer večje (npr. novoletno praznovanje), vendar pa jih lahko le v manjši meri izkoristimo za informiranje.

Učitelji, ki so na LU Velenje pogodbeni sodelavci čutijo veliko **pripadnost (69%)** naši organizaciji. Predavatelji širijo dober glas o LUV, radi povedo, da pri nas honorarno delajo, razen v kolektivih, kjer ne dobijo soglasja za podjemno delo.

Na podlagi podatkov pridobljenih iz internih virov ugotavljamo, da je velik delež predavateljev zvest in pripaden poučevanju na LUV.

Standard »**Naši učitelji so visoko motivirani in zadovoljni z delom v izobraževanju odraslih**« dosegamo na vseh področjih razen na področju zadovoljstva predavateljev z možnostmi dodatnega izobraževanja, to pa bomo popravili s sistematičnim načrtovanjem izobraževanja zanje.

3. INFORMACIJSKO SREDIŠČE OZ. REFERAT ZA IZREDNI ŠTUDIJ

1. Kako udeleženci ocenjujejo informacijsko središče na LU Velenje

	Neustrezno.	Manj ustrezno.	Ustrezno.	Zelo ustrezno.	Ne vem.	Skupno št.	Skupaj
	%	%	%	%	%	N	%
Čas uradnih ur.	0,0	3,5	60,0	27,1	9,4	85	100
Prostor.	0,0	2,3	61,6	31,4	4,7	86	100
Zasebnost.	1,2	5,9	52,9	32,9	7,1	85	100
Prijaznost referentke.	1,2	1,2	33,7	55,8	8,1	86	100
Strokovnost referentke.	0,0	2,3	38,4	48,8	10,5	86	100
Ustreznost informacij.	0,0	0,0	48,8	45,3	5,8	86	100
Pravočasnost informacij.	0,0	4,7	52,3	37,2	5,8	86	100
Celovitost informacij.	1,2	2,3	57,0	31,4	8,1	86	100
Pravilnost informacij.	0,0	3,5	54,7	34,9	7,0	86	100

UGOTOVITVE, SKLEPI IN PREDLOGI na področju ustreznosti informacijskega središča oz. referata za izredni študij

Rezultati kažejo, da tako udeleženci kot zaposleni ocenjujejo **organiziranost informacijskega središča** kot **ustrezno oz. zelo ustrezno**.

Tudi dve tretjini vprašanih predavateljev trdi, da vedo, da imamo informacijsko središče. Vendar pri nadaljnjih odgovorih predavateljev opazimo, da skoraj polovica vprašanih ocenjuje organiziranost informacijskega središča z bodisi »ne vem« ali pa odgovora sploh ni bilo.

V zvezi z nazivom »informacijsko središče« je potrebno pojasnilo, da se prostor v katerem se sedaj nudijo prve in osnovne informacije o izobraževalni ponudbi Ljudske univerze Velenje imenuje informacijska pisarna (takšne so tudi vse trenutne uradne označbe prostora). Predvidevamo, da je pri reševanju ankete prišlo pri predavateljih do napačnega razumevanja izraza. Številni predavatelji so tako »informacijsko središče« zamenjali s Središčem za samostojno učenje. To kaže, da ne poznajo funkcije informacijske pisarne in je tudi sicer ne uporabljajo, saj večina anketiranih predavateljev izvaja izobraževanje v prostorih bližnje OŠ in tako stika z informacijsko pisarno sploh nima.

Ugotavljamo, da so udeleženci višje ocenili **ustreznost informacij o izobraževalni ponudbi in poteku izobraževanja (87%)** na LU Velenje, kot smo jih zaposleni (68%).

Udeleženci so v splošnem ocenili, da so ob vpisu v izobraževanje dobili dovolj informacij v informacijskem središču. Odstopil je podatek, da so bili pomanjkljivo informirani o pogojih za vpis v izobraževalni program (43%), kar si ne znamo razložiti.

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da pri udeležencih poteka **pretok informacij** med potekom izobraževanja v glavnem preko oglasne deske (72%), preko razrednika (organizator izobraževanja)-66% ter po pošti (68%). Nadalje pa rezultati kažejo, da si udeleženci tudi sicer najbolj želijo obveščanja po pošti in preko razrednika ter šele nato preko oglasne deske.

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da udeležence preveč usmerjamo in navajamo na pridobivanje ustreznih informacij preko razrednika (organizatorja izobraževanja) in pošte, zato bomo v prihodnje pretok informacij usmerili na novejše oblike informiranja, kot so spletna stran, elektronska pošta, SMS sporočila, ki so tudi manj zamudna in manj draga oblika informiranja. Računamo pa tudi na dejstvo, da bomo z uporabo sodobnih oblik informiranja v določeni meri razbremenili tudi strokovne delavce (organizatorje izobraževanja).

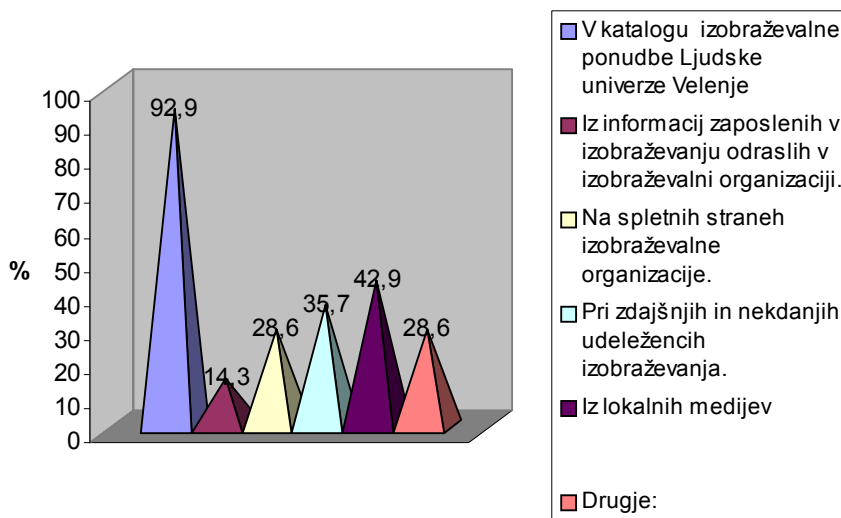
Udeleženci so v splošnem zadovoljni z **kvaliteto nujenja informacij (87%)**, na kar kaže tudi velik delež tistih, ki bi prijateljem in znancem priporočili, da se izobražujejo na LUV. Vendar pa menijo, da bi bilo potrebno izboljšati informacije o vsebini in izpeljavi programa, urniku konzultacij, o učiteljih in o konzultacijah z učitelji ter učbenikih in poteku poklicne mature. Želeli bi tudi informacije o urniku dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja.

Glede slednjega načrtujemo, da bomo v novem šolskem letu uvedli osebno kartico vsakega strokovnega delavca, na kateri bodo navedeni vsi potrebni podatki: ime in priimek, področje dela, telefon, spletni naslov in uradne ure za vpisane udeležence. Kartico »svojega« strokovnega delavca bodo udeleženci prejeli ob vpisu, kot sestavni del njihovega indeksa.

Standard kakovosti »**Informacijsko središče nudi našim udeležencem kakovostno in celostno informiranje v podporo njihovem izobraževanju**« smo si postavili v želji podrobno proučiti in raziskati obstoječe poti informacij, ki jih nudimo našim udeležencem in predavateljem. Ugotavljamo, da so udeleženci, katerim je informacijska pisarna predvsem namenjena, zadovoljni tako z organiziranostjo in kvaliteto, kot z ustreznostjo informacij o izobraževalni ponudbi in poteku izobraževanja v naši informacijski pisarni. Predvsem zaposleni in tudi predavatelji, pa so razmišljali o posodobitvah, večji organiziranosti ter kvalitetnejši vsebinski in prostorski širitvi informacijskega središča. Predvsem bomo najprej v novem šolskem letu uvedli računalniško podprto vodenje evidenc udeležencev, prijav in rezultatov izpitov, ter izkoristili vse možnosti, ki jih nudi naša spletna stran.

4. NAČINI INFORMIRANJA PARTNERJEV

1. Kje so partnerji izvedeli za našo izobraževalno ponudbo?



UGOTOVITVE, SKLEPI IN PREDLOGI na področju načina informiranja

Za natančno analizo rezultatov smo partnerje razdelili na dve kategoriji:

1. partnerji (tiste institucije, ki pošiljajo svoje zaposlene izobraževati na Ljudsko univerzo Velenje, zavod za zaposlovanje)
2. mediji, člani sveta zavoda, predstojnik urada za negospodarske javne službe

Načini informiranja partnerjev na Ljudski univerzi Velenje so sledeči: preko Kataloga izobraževalnih oblik, na spletni strani LUV, na LU osebno, po elektronski pošti, v internih glasilih v podjetjih, v časopisih (lokalni, regionalni), na radiu, na velenjski televiziji, na tabli pred LUV.

Na podlagi rezultatov analize anketnih vprašalnikov ugotavljamo, da so najuspešnejši načini informiranja preko Kataloga izobraževalne ponudbe (92%), preko medijev (14%), preko spletne strani organizacije (28%), od zdajšnjih in nekdanjih udeležencev izobraževanja (35%) in informacij zaposlenih v organizaciji (43%).

Partnerje smo povprašali tudi o **ustreznosti informacij** o posameznih izobraževalnih programih. Ugotovili smo, da partnerji določene programe zelo dobro poznajo, določenih pa ne.

Na področju programov za pridobitev izobrazbe dobro poznajo večino programov, izstopata le programa predšolska vzgoja in podiplomski specialistični študij. Predvidevamo, da partnerji ne poznajo programa predšolske vzgoje bodisi zaradi tega, ker gre za relativno nov program v našem zavodu, bodisi zato, ker smo anketirali večinoma partnerje iz gospodarstva. Podiplomskega specialističnega programa zaradi pričakovanih sprememb na tem področju ne oglašujemo več.

Na področju programov usposabljanja in izpopolnjevanja so rezultati pokazali da vprašani dobro poznajo programe jezikovnega izobraževanja. Ugotavljamo pa, da partnerji ne poznajo programov izobraževanja za demokracijo (33%), študijskih krožkov (31%) in učne

pomoči (57%). Slednji je izstopal predvsem pri podjetjih, kar je razumljivo, saj je program učne pomoči namenjen izključno brezposelnim osebam.

Ugotavljamo, da imamo z vsemi partnerji že **razvite informacijske poti**. V pozitivnem smislu kot vir informacij izstopajo Katalog izobraževalne ponudbe, zaposleni v izobraževalni organizaciji in uporaba spletne strani.

Partnerji so ocenili, da je **kakovost naših informacij** pred in ob vpisu njihovih zaposlenih v izobraževanje ter tekom njihovega izobraževanja dovolj učinkovita (79%). Pomanjkljive informacije smo ponovno zasledili na področju učne pomoči. Izboljšati moramo tudi informiranje o možnostih konzultacij z učitelji med izobraževanjem in sprotne informacije o prisotnosti in uspešnosti udeležencev na izobraževanju, informiranje o mednarodnih projektih, o zaključku izobraževanja in možnostih nadaljnjega izobraževanja.

Partnerje si želijo spletno ažurnost ter več informacij o informativnih dnevih.

Na vprašanje o **ustreznosti obstoječih poti in načinov prenašanja informacij** ugotavljamo, da partnerjem najbolj ustreza obveščanje preko Kataloga izobraževanja (91%), preko elektronske pošte in preko zloženek o posamezni izobraževalni ponudbi.

Partnerji bi želeli biti informirani ob novostih, na začetku izobraževalne sezone in pred planiranjem izobraževanja za tekoče koledarsko leto.

Predlogov partnerjev glede drugih primernih načinov sodelovanja smo bili zelo veseli, saj so bili zelo konkretni. Njihove predloge bomo upoštevali pri načrtovanju informiranja v prihodnje. Predlogi so se nanašali na organizacijo spletne strani, informiranje po elektronski pošti, ter skupne strokovne pogovore o izobraževalni ponudbi in novostih.

Ugotavljamo, da standard kakovosti »**Skrbimo za raznovrstno, jasno in obojestransko izmenjavo informacij s partnerji**« še ne dosegamo v celoti. Rezultati so pokazali, da gre predvsem za enostransko izmenjavo informacij (Katalog, zloženke,...), nimamo pa še uveljavljenih načinov informiranja na področju skupne dejavnosti s partnerji (projekti, skupne akcije, skupna srečanja,...).

Za novo šolsko leto načrtujemo spletno ažurnost. Aktualizirali bomo tudi bazo podatkov elektronskih naslovov partnerjev, ki nam bo omogočila hitrejši in cenejši pretok informacij s partnerji. S tem bomo dosegli zastavljeni standard kakovosti na področju raznovrstnega in jasnega informiranja.

ZAKLJUČEK

Ugotavljamo, da smo na Ljudski univerzi Velenje že veliko naredili na področju dviga kakovosti naših storitev, kar dokazujejo tudi rezultati na izbranih kazalnikih kakovosti, predvsem na področju zadovoljstva naših udeležencev in predavateljev. Pred nami pa je še kar nekaj izzivov na tem področju, saj se zavedamo, da bomo samo s kakovostnimi izobraževalnimi storitvami dosegli zastavljeno vizijo in poslanstvo našega zavoda. V nadaljevanju projekta torej načrtujemo pripravo plana aktivnosti, s katerimi bomo še dvigovali kakovost naših storitev predvsem v zadovoljstvo udeležencev naših izobraževalnih oblik.

Skupina za kakovost na
Ljudski univerzi Velenje