**Poročilo o kakovosti**

naZASAVSKI LJUDSKI UNIVERZI

(samoevalvacija izobraževalnih storitev)

za šolsko leto 2013/2014



Gradivo ni lektorirano.

november, 2014

Poročilo o kakovosti Zasavska ljudska univerza Trbovlje za 2013/2014.

V šolskem letu 2013/2014 je presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih na Zasavski ljudski univerzi (ZLU) potekalo po že uveljavljenem modelu POKI − Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje in ob strokovnem vodstvu svetovalke za kakovost.

Poročilo je pripravila komisija za kakovost v sestavi:

1. Tone Bezgovšek, univ. dipl. org. dela, direktor, predsednik,
2. Mateja Pistotnik, dipl. oec., organizatorka IO, članica komisije za kakovost,
3. Valentina Uran, univ. dipl. ped. in soc. kult., organizatorka IO, članica komisije za kakovost,
4. Polona Trebušak, univ. dipl. inž., organizatorka IO, članica komisije za kakovost in svetovalka za kakovost
5. Jadranka Simončič, prof. ruš. in soc., organizatorka IO, članica komisije za kakovost,
6. Sašo Selšek, predstavnik udeležencev izrednega izobraževanja.

Besedilo je pripravila in uredila: Polona Trebušak

Grafe in izpise je pripravil: Dušan Malić

Odgovorna oseba za področje kakovosti, direktor ZLU: Tone Bezgovšek

**Vsebinsko kazalo**

[1. Predstavitev organizacije](#_Toc370221245) 4

[2. Zagotavljanje kakovosti](#_Toc370221246) 8

[4. Letni delovni načrt organizacije](#_Toc370221248) 8

[5. Dejavnosti komisije za kakovost](#_Toc370221249) 8

[6. Samoevalvacija](#_Toc370221250) 13

[A. Samoevalvacijsko poročilo za področje formalnega izobraževanja](#_Toc370221251) 13

[B. Samoevalvacijsko poročilo za področje splošnega neformalnega izobraževanja](#_Toc370221252) 27

[C. Samoevalvacijsko poročilo za področje človeški viri-učitelji](#_Toc370221252) 41

[D. Samoevalvacijsko poročilo za področjesvetovalne dejavnosti](#_Toc370221252) 46

[7. Zunanja evalvacija](#_Toc370221253) 46

[E. Poročilo o hospitacijah](#_Toc370221254) 47

[F. Zgledovanje](#_Toc370221255) 47

[G. Opredelitev org. modela, osebni izobraževalni načrti, uspešnost](#_Toc370221256) 47

[8. Predlogi za delo v prihodnje](#_Toc370221257) 15

[9. Usposobljenost strokovnih delavcev](#_Toc370221258) 48

[10. Podpora in pomoč udeležencem izobraževanja](#_Toc370221258) 50

[11. Viri in literatura](#_Toc370221259) 51

**1. Predstavitev zavoda ZLU Trbovlje**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ustanova:** | Zasavska ljudska univerza Trbovlje |
| **Kratica:Kratica** | ZLU Trbovlje |
| **Naslov:** | Trg svobode 11 a, Trbovlje |
| **Telefon:** | 03 56 31 190  |
| **Telefaks:** | 03 56 31 191 |
| **Dislokacija:** | Grajska 2, Zagorje |
| **Telefon:** | 03 56 55 120 |
| **Telefaks:** | 03 56 55 130 |
| **E-naslov:** | zluni-trbovlje@guest.arnes.si |
| **Spletna stran:** | www.zlu-trbovlje.si |
| **Matična številka:** | 5090229000 |
| **Šifra dejavnosti:** | 85-590 |
| **ID za DDV:** | SI 54936314 |
| **Številka računa pri UJP:** | 01329 6030718305 |
| **Ustanovitelj:** | Občine Trbovlje, Zagorje, Hrastnik |
| **Dejavnost:** | Izobraževanje odraslih |
| **Pooblaščena oseba:** | Tone Bezgovšek, direktor |
| **Število zaposlenih** | 6 |
| **Začetek delovanja:** | [Odlok o ustanovitvi](http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r01/predpis_ODLO691.html#_blank): leto 2000 |

Zasavska ljudska univerza Trbovlje (ZLU) je javni zavod, katerega ustanoviteljice so vse tri zasavske občine Hrastnik, Trbovlje in Zagorje ob Savi. Ustanovljen je bila leta 1959. V vseh letih delovanja je bila v različnih obdobjih različno imenovana, ohranila pa je poslanstvo: približati izobraževanje odraslim in zboljšati izobrazbeno strukturo prebivalcev Zasavja. V preteklosti je bila v ospredju predvsem široka ponudba javno veljavnih izobraževalnih programov, v zadnjih letih pa formalno izobraževanje zamenjujejo neformalni programi in podporne dejavnosti v izobraževanju odraslih. ZLU z vključevanjem v evropske projekte zagotavlja občanom Zasavja dostop vseživljenjskega učenja s pomočjo sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije. ZLU ima opredeljeno poslanstvo, vizijo in vrednote. Deluje na dveh lokacijah, in sicer v Trbovljah, kjer je sedež zavoda, in v Zagorju, kjer je večina poslovnih prostorov in predavalnic. Ima šest redno zaposlenih ter dve zaposlitvi preko javnih del. V delo ljudske univerze se letno vključuje tudi od 40 do 50 zunanjih predavateljev, s katerimi sodelujemo po avtorski pogodbi. V programe in podporne dejavnosti se vključuje letno preko 2000 ljudi.

**Dejavnosti ZLU Trbovlje**

Dejavnost obsega ponudbo javno veljavnih izobraževalnih programov na vseh ravneh. Izvajamo osnovno šolo za odrasle; srednje poklicno izobraževanje: trgovec, bolničar-negovalec, elektrikar, gastronomske in hotelske storitve; srednje strokovno in poklicno tehniško izobraževanje: ekonomski tehnik, logistični tehnik; višješolske strokovne programe: strojništvo, logistično inženirstvo, varstvo okolja in komunala ter informatika (v sodelovanju z VSŠ ŠC Novo mesto), višješolske programe: poslovni sekretar, ekonomist (v sodelovanju z Abituro d.o.o iz Celja). ZLU je pooblaščeni izvajalec preverjanja in potrjevanja za sedem vrst nacionalnih poklicnih kvalifikacij. Prav tako je pooblaščeni center Državnega izpitnega centra za zunanje preverjanje znanja iz tujih jezikov, izvaja poklicno maturo in zaključni izpit. V okviru Centra za slovenščino, Filozofske fakultete Ljubljana, izvaja izpite iz slovenščine kot drugega tujega jezika. Organizira in pripravlja tečaje tujih jezikov, računalništva, tečaje za upravljavce gradbene mehanizacije in različna usposabljanja za delo in prosti čas.

V zadnjih desetih letih prišlo do izrazitega razvoja podpornih infrastrukturnih dejavnosti, kot so: ISIO – informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih (Svetovalno središče Zasavje), Središče za samostojno učenje (SSU), učna pomoč (UP). Glavni projekt na tem področju pa je bil v preteklem obdobju 2008-2013 t. i. Center vseživljenjskega učenja (CVŽU), ki je vključeval in povezoval prej omenjene podporne dejavnosti. Prav tako so se v preteklem programskem obdobju izvajali različni projekti, in sicer Dvig ravni pismenosti: UŽU MI – Usposabljanje za življenjsko uspešnost, Računalniška pismenost za odrasle (RPO), Računalniška digitalna pismenost (RDO) in Neformalni programi za odrasle (NIO). Na področju priznavanja neformalnega znanja je bil pomembnen razvojni projekt Ugotavljanje in priznavanje neformalno pridobljenega znanja (UVNPZ). Trenutno deluje na ZLU Center medgeneracijskega učenja (CMU), ki nekako nadaljuje zgodbo vseživljenjskega učenja iz izobraževanja za vse generacije prebivalcev Zasavja do vključitve v nove projekte v naslednji finančni perspektivi. ZLU skupaj s partnerji na ta način zagotavlja občanom vseh treh občin brezplačen dostop do vseživljenjskega učenja in izobraževanja.

**Poslanstvo, vizija, vrednote 2014**

V skladu akcijskim načrtom za razvoj kakovosti je komisija za kakovost v letu 2014 izpeljala postopke in aktivnosti za osvežitev in redefiniranje poslanstva, vizije in vrednot.

**Poslanstvo**

Zasavska ljudska univerza uresničuje svoje poslanstvo s širjenjem kulture vseživljenjskega učenja v Zasavju in zagotavljanjem dostopa do kakovostnega učenja, izobraževanja in svetovanja v vseh življenjskih obdobjih. S stalnim razvojem, prenosom znanja in prilagajanjem ter sodelovanjem z različnimi deležniki v regijskem okolju skrbimo za odličnost svoje ponudbe in poslovanja.

**Vizija**

Zasavska ljudska univerza bo kot zanesljiv in varen partner tudi v prihodnje ohranila vodilno in povezovalno vlogo na področju izobraževanja odraslih v regiji.

**Vrednote 2014**

* profesionalnost (kakovost in strokovnost)
* spoštovanje
* odgovornost
* ustvarjalna kreativnost
* prilagodljivost
* prijaznost
* sodelovanje

Zavedamo se svojih prednosti:

* dolgoletna tradicija, veliko znanja in izkušenj pri organizaciji izobraževanj,
* vpeljan celovit sistem spremljanja in zagotavljanja kakovosti svetovalnih in izobraževalnih storitev,
* kvalitetni izobraževalni programi, ki jih vodijo izkušeni predavatelji,
* znanje, ki ga naši udeleženci pridobijo med izobraževanjem, je praktično naravnano in uporabno,
* udeleženci dosegajo zelo dobre rezultate na zaključnih izpitih in pri poklicni maturi,
* prisluhnemo individualnim potrebam udeležencev, za vsakega izdelamo individualni osebni načrt izobraževanja, prisluhnemo njihovim željam in potrebam ter jih poskušamo v okviru možnosti upoštevati,
* prijazni, odprti in kompetentni strokovni sodelavci.
* primerljive cene, ugodni plačilni pogoji in popusti,

Izobraževalni programi, organizacijska struktura, število in struktura zaposlenih, število udeležencev izobraževanja so opredeljeni v letnem delovnem načrtu za tekoče šolsko leto.

**2. Zagotavljanje kakovosti oz. skrb za kakovost na ZLU**

Zasavska ljudska univerza se je zavezala kakovosti že v letu 2006, ko je pristopila k projektu POKI. ZLU skrbi za kakovost svojih storitev po modelu POKI– Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. V projekt smo bili vključeni v obdobju 2006–2007, kjer smo se naučili celovitega pristopa k presojanju in zagotavljanja kakovosti v izobraževanju odraslih.

Smo nosilci znaka kakovosti POKI, ki ga je podelil in podaljšal njegovo uporabo Andragoški center RS. ZLU ima z omenjenim znakom certifikat, s katerim dokazuje, da skrbi za kakovost izobraževanja odraslih. To pomeni, da smo dokazali, da organizirano skrbimo za kakovost v vsaj štirih kazalnikih: v svojih letnih poročilih in načrtih obravnavamo vprašanja kakovosti v izobraževanju odraslih; imamo komisijo za kakovost, ki si sistematično prizadeva za razvoj kakovosti na ZLU; imamo letne načrte za razvoj kakovosti; sistematično izpeljujemo dejavnosti, ki zvišujejo raven kakovosti izobraževanja odraslih.

Omenjeni model POKI nam je dal osnovo in znanje za spremljanje in presojanje lastne kakovosti in načrtovanje ukrepov za izboljšanje. Imamo sprejeto listino in izjavo o zagotavljanju in spremljanju kakovosti za izobraževalne storitev. Spremljanje kakovosti izobraževalnih storitev je postala naša stalnica. Skrb za kakovost smo v letu 2010 razširili tudi na področje dela svetovalnega središča ISIO. Svetovalno središče je opredelilo poslanstvo, vizijo, vrednote. Izdelani in sprejeti sta bili listina in izjava o kakovosti. Z omenjenima dokumentoma zagotavljamo kakovost svetovalnih storitev in standarde kakovosti, ki so opredeljeni v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

V letu 2011 smo naredili še korak naprej in sicer pristopili smo k projektu Svetovalec za kakovost. Dobili smo nova znanja s področja kakovosti, dobili smo svetovalko za kakovost, ki od leta 2013 deluje v organizaciji. Izdelana je bila Analiza sistema kakovosti v izobraževalni organizaciji ZLU. Posodobljena je bila listina kakovosti ZLU in spletna stran. Bili smo izbrani za zunanjo presojo. Tako smo dosegli zastavljene cilje projekta.

Tudi v obdobju 2012 in 2013 smo nadaljevali s presojanjem kakovosti naših izobraževalnih storitev v skladu z opredeljenim modelom in listino kakovosti. V februarju 2013 je Polona Trebušak prejela potrdilo in naziv Svetovalka za kakovost. Tako postala ena izmed [šestnajstih delujočih svetovalcev za kakovost v Sloveniji](http://kakovost.acs.si/svetovalci/delujoci_svetovalci/). V letu 2013 in 2014 se je na pobudo ACS nadaljevalo strokovno spopolnjevanje vseh delujočih svetovalcev za kakovost. Sodelovali smo pri skupni akciji svetovalcev za kakovost v letu 2013 in sicer smo izdelali nov dokument- Izjavo o kakovosti. Izdelana je bila obširna samoevalvacija izpeljave programov splošnega neformalnega izobraževanja (NIO).

V 2014 se je svetovalka za kakovost usposabljala na področju promocije izobraževanja odraslih, komunikacije z javnostjo ter celostni grafični podobi v povezavi s kakovostjo. ZLU je področje urejanja celostne grafične podobe, opredelila kot naloge za razvoj kakovosti v akcijskem načrtu 2013/2014). Prenovili smo spletno stran in vse poslovne dokumente v skladu z opredeljeno grafično podobo, izdelali smo priročnik CGP ZLU. ZLU se je prvič za potrebe komuniciranja z javnostjo in promocije pojavila s poslovnim profilom na Facebooku. V nadaljevanju smo pristopili k skupni aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost v letu 2014. Pregledali in samoevalvirali smo področje kakovosti animacije.

V šolskem letu 2013/14 smo na področju zagotavljanja kakovosti nadaljevali s skrbjo za zadovoljstvo udeležencev in učiteljev v skladu z opredeljeno listino kakovosti. Nadaljevali uspešno prakso marketinških aktivnosti v skladu z opredeljenim marketinškim načrtom. Razvijali smo področje promocije in komunikacije z javnostjo, vlagali v strokovni razvoj in nove kompetence zaposlenih in krepili partnerstvo v lokalnem okolju. Na področju vodenja in upravljanja smo naredili pomemben premik in sicer smo izpeljali pogovore in vse aktivnosti za spremembo in redefiniranje vizije, poslanstva in vrednot ZLU.

Logično nadaljevanje naše zgodbe na področju zagotavljanja in razvijanja lastne kakovosti je bila v marcu 2014 prijava na razpis za sodelovanje v Zunanji ekspertni evalvaciji. Bili smo izbrani kot ena izmed treh izbranih ustanov za izobraževanje odraslih, ki smo izpolnili predpisane zahteve. Do konca novembra 2014 bi predvidoma izpeljana zunanja ekspertna evalvacija.

**3. Strategija razvoja organizacije**

Zasavska ljudska univerza še vedno nima izdelanega dokumenta strategije razvoja organizacije za obdobje 2014-2020.

**4. Letni delovni načrt organizacije**

Letni delovni načrt pripravi vsako šolsko leto direktor ZLU, obravnava in sprejme pa Svet zavoda ZLU Trbovlje. V letnem delovnem načrtu se za vsako leto opredeli planiran obseg dela po posameznih področjih in sicer: programi za pridobitev izobrazbe, nacionalne poklicne kvalifikacije, jezikovno izobraževanje, slovenščina za tujce, splošni tečaji, seminarji, delavnice, računalniško izobraževanje. Podporni in infrastrukturni projekti: Svetovanje in informiranje v izobraževanju odraslih (ISIO), Središče za samostojno učenje (SSU), Koordinacija prireditev v času Tedna vseživljenjskega učenja (TVU), Center medgeneracijskega učenja (CMU) ter ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja. V letnem delovnem načrtu so opredeljen vsi resursi za izvajanje dejavnosti. Prav tako vsebuje poglavje skrb za kakovost, kjer je opisano na kakšen način ZLU zagotavlja kakovost izobraževalnih storitev. Opredeljena je komisija za kakovost.

**5. Dejavnosti komisije za kakovost**

Kaj vse smo postorili na področju kakovosti v 2013/2014 je razvidno iz spodnjega zapisa.

Delovala je komisija za kakovost, ki se je v tem šolskem letu sestala 7-krat. Na prvem sestanku je opredelila štiri področja spremljanja in presojanja kakovosti ter kazalnike kakovosti. Področja in kazalniki kakovosti so predstavljeni v poglavju samoevalvacija (str. 13-15)

**Poleg tega je komisija opravila naslednje naloge oz. aktivnosti:**

* Obravnavana in sprejeta je bila izjava o kakovosti za izobraževalne storitve.
* Pripravljen je bil akcijskega načrt za razvoj kakovosti za 2013/2014.
* Izpeljane so bile aktivnosti za redefiniranje vizije, poslanstvo, vrednote ZLU.
* Sprejete so bile nove definicije vizije, poslanstvo. Na novo smo opredelili vrednote ZLU. Objavili smo jih na spletni strani.
* V okviru skupne akcije omrežja svetovalcev za kakovost je bila posebna pozornost namenjena področju promocije/animacije kot kazalniku kakovosti. V maju in juniju 2014 smo izpeljali obširno samoevalvacijo in izdelali Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti področja animacija. Izpeljali smo anketiranje, fokusne skupine z udeleženci in intervju z vodstvom ZLU. Samoevalvacijsko poročilo animacija je bilo v začetku julija 2014 poslano na ACS Jasmini Orešnik Cunja. V septembru pa smo poročilo skupaj s prilogami (1 registrator) poslali še izbranemu presojevalcu.
* zbrani smo bili za kolegialno presojo področja animacije. Presojevalka je bila mag. Maja Zalokar iz B&B Kranj. Polona Trebušak pa je bila izbrana kot kolegialna presojevalka za ustanovo UPU LU Žalec.
* Dogovorili smo primarne in sekundarne elemente celostne grafične podobe ZLU.
* Uvedli smo enotno celostno grafično podobo in njene elemente v vse poslovne in promocijske dokumente.
* Izdelali smo dokument: Navodila za uporabo celostne grafične podobe CGP.
* Posodobili in prenovili smo spletno stran. Nova spletna stran je začela delovati 1. maja 2014 in je usklajena z dogovorjeno CGP. Nova stran podpira sodobne mobilne naprave (tablice in pametne telefone). Vključuje tudi intranet za zaposlene in omogoča izmenjavo poslovnih dokumentov na obeh lokacijah. Na prenovljeni spletni strani smo z majem 2014 uvedli rubriko mnenja in možnost posredovanja pohvale, pritožbe preko kontaktnega obrazca.
* ZLU se je prvič za potrebe komuniciranja z javnostjo in promocije pojavila s poslovnim profilom na Facebooku. Od maja dalje smo aktivni na spletnem omrežju Facebook.
* Izdelan imamo marketinški načrt za 2013/2014 dejavnosti, ki prispeva k sistematičnemu, pravočasnemu in enakomernemu obveščanju vseh javnosti o delovanju in ponudbi ZLU.
* Posodobili smo spletne anketne vprašalnike (aplikacija Poki) za spremljanje zadovoljstva udeležencev z izobraževalnimi storitvami .
* Prenovili smo vse zloženke in promocijske materiale v skladu z enotno CGP.
* Kupili smo barvni visokozmogljiv laserski tiskalnik za potrebe tiskanja promocijskih materialov.
* Izpeljali smo usposabljanje zaposlenih s področja delo s starejšimi in za digitalno pismenost/izobraževanje na daljavo. Prav tako so bila pa so izpeljana številna druga usposabljanja za zaposlene. Celoten pregled izobraževanj zaposlenih je zapisan v letnem poročilu za 2013/14 in evidenci za spremljanje izobraževanja zaposlenih.
* Izpeljali smo aktivnosti za vzpostavitev in delovanje Centra medgeneracijskega učenja. Zaposlili smo novega sodelavca, ki je izvajal računalniške in ostale delavnice v okviru CMU. Program dela in aktivnosti so načrtovane do konca decembra 2014. Izdelan je bil logotip CMU in nova grafična podoba zloženke, letakov in plakatov, ki obveščajo o dogodkih.
* Uvedli smo delovne zajtrke, enkrat mesečno, kot priložnost za izmenjavo znanj med zaposlenimi in prenos znanja iz različnih izobraževanj. Do sedaj smo imeli tri tovrstna srečanja: 9. maja 2014 smo imeli strokovno temo: **Googlovi dokumenti**, 23. maja 2014 **Prezi** in 27. avgusta e**-marketing, uporaba spletnega orodja Mailchimp**.
* Uvedli smo drugačne-**inovativne andragoške zbore** z namenom spodbuditi učitelje k udeležbi in sodelovanju. V sklopu jesenskega andragoškega zbora: 21. 9. 2013 smo izpeljali ekskurzijo V3Krasne (ogled turistične kmetije Ule Izlake, Steklarne Hrastnik in muzeja Hrastnik. Zaključek je bil v planinskem domu Gore, Dol pri Hrastniku. Za vse prijavljene j e bil organiziran avtobusni prevoz, poskrbljeno je bilo za zajtrk in kosilo.
* S sklepom je bila imenovana svetovalka za kakovost. Sklep o imenovanju je bil poslan na ACS.
* Na javnem razpisu smo bili izbrani kot ena izmed treh ustanov za izobraževanje odraslih za sodelovanje v **Zunanji ekspertni evalvaciji.** Več o tem je zapisano v poglavju zunanja evalvacija str. 47.
* Konec marca 2014 smo v skladu z opredeljeno listino kakovosti izpeljali spletno anketiranje udeležencev v programih predšolska vzgoja, NPK maser, tečaj angleščine, nemščine, slovenščine, upravljanje z os. premoženjem. V začetku junija (3. 6.) pa še anketiranje v programih zdravstvena nega, logistični tehnik, ekonomski tehnik, trgovec, osnovna šola, NPK maser in udeleženim v TVU-prireditvah. Skupaj smo spletne ankete poslali 165 udeležencem formalnih in neformalnih programov, 145 udeležencem TVU in 52 učiteljem. O skupaj poslanih 310 spletnih anket udeležencem smo vrnjenih dobili 109 ali 35%. 52 učiteljem smo poslali ankete o zadovoljstvu, vrnjenih je bilo samo 13 ali 25 %. Aplikacija omogoča izpise anket po posameznih programih, ankete so bile analizirane, podrobnejši rezultati so prikazani v nadaljevanju.
* Za namene promocije in komunikacije z javnostjo pa smo za vse večje skupine udeležencev pripravili zaključne prireditve s podelitvijo listin. Svečana podelitev listin je bila v 8. julija 2014 v prostorih ZLU Zagorje. Utrinke iz podelitve smo objavili na spletni strani ZLU in FB. Vsako leto se ZLU in svetovalno središče predstavi na stojnici ob dnevu svetovalnih središč.
* Izdelan je nov spletni Katalog izobraževalnih programov in dejavnosti ZLU 2014/2015, ki je bil prenovljen vsebinsko kot tudi oblikovno. Objavljen je na spletni strani ZLU v obliki flip book-a.
* V maju 2014 smo izpeljali obširno promocijsko akcijo za uresničevanje našega poslanstva-širjenje kulture vseživljenjskega učenja in Teden vseživljenjskega učenja. v Letos smo sodelovali z **največ partnerji** doslej in z največjim številom organiziranih prireditev. Sodelovalo je **29 partnerjev**, ZLU je prevzela vlogo regijskega koordinatorja TVU. **127 prireditev** (od tega **38 prireditev ZLU)** je potekalo v vseh treh zasavskih občinah. Dogodkov se je skupaj udeležilo **2964 obiskovalcev**.
* Nadaljevali smo tradicijo zgledovalnih obiskov. 10. 7. 2014 je bil za kolektiv ZLU izpeljan zgledovalni obisk na RIC Novo mesto skupaj z vodenim ogledom Novega mesta.
* Letno poročilo o kakovosti je bilo o pripravljeno do konca novembra 2014 in objavljeno na spletni strani.
* Posodobili smo telefonijo s prehodom na IP sistem in novim ponudnikom in tako za tretjino znižali stroške.
* Izdelali smo pisni dokument, na katerem so zapisane konkurenčne prednosti ZLU ter kaj vse dobijo udeleženci na ZLU. Namen dokumenta je bil, da najprej sami ozavestimo vse kar je na ZLU dobro in potem to prenašamo na udeležence, stranke in partnerje. Plakate smo obesili po vseh pisarnah in oglasnih tablah. Na vse možne načine je potrebno promovirati kakovost storitev, dobre rezultate anket o zadovoljstvu, uspehe udeležencev in zaposlenih.

**Načrtovano in opravljeno delo na področju razvoja kakovosti 2013/2014 (povzeto iz akcijskega načrta)**

V šolskem letu 2013/2014 smo za potrebe presojanja in razvijanja **prvega opredeljenega področja**: spremljanje zadovoljstva udeležencev s storitvami ZLU v formalnih in neformalnih programih, izvedli v juniju 2014 anketiranje vseh udeležencev. Posodobili smo vse spletne ankete, anketiranje je ena izmed aktivnosti, ki so opredeljene z listino kakovosti.

Rezultati so zbrani v spletni aplikaciji POKI, izpisi so dostopni pri svetovalki za kakovost. Rezultati bodo prikazani v nadaljevanju. Omeniti velja, da redno spremljamo zadovoljstvo udeležencev po zaključenih izobraževanjih tudi v ostalih neformalnih oblikah (tečaji, delavnice, spopolnjevanja in usposabljanja).

**Drugo področje presojanja** je bilo Promocija in komuniciranje z javnostjo. Opredeljeni kazalnik: Predstavitev ZLU in njenih dejavnosti v tiskani obliki (katalog) za potrebe promocije ter komunikacije z javnostjo preko prenovljene spletne strani ali Facebooka. Kazalnik smo dosegli v celoti.

Posodobili in prenovili smo spletno stran. Nova spletna stran je začela delovati 1. maja 2014 in je usklajena z dogovorjeno celostno grafično podobo. Nova stran podpira sodobne mobilne naprave (tablice in pametne telefone). Vključuje tudi intranet za zaposlene in omogoča izmenjavo poslovnih dokumentov na obeh lokacijah.

Izdelan je bil nov spletni Katalog izobraževalnih programov in dejavnosti ZLU 2014/2015. Objavljen je na spletni strani v obliki flip book-a.

ZLU se je v maju 2014 prvič za potrebe komuniciranja z javnostjo in promocije pojavila s poslovnim profilom na Facebooku. Za namene promocije in komunikacije z javnostjo pa smo za vse večje skupine udeležencev pripravili zaključne prireditve s podelitvijo listin. Svečana podelitev listin je bila v 8. julija 2014 v prostorih ZLU Zagorje. Utrinke iz podelitve smo objavili na spletni strani ZLU in FB. Vsako leto se ZLU in svetovalno središče predstavi na stojnici ob dnevu svetovalnih središč.

**Tretje področje,** ki smo ga spremljali je bilo usposabljanje zaposlenih za odličnost v izobraževanju odraslih. Kazalnik kakovosti pa zagotavljanje strokovnega spopolnjevanja zaposlenim za dvig ključne kompetence digitalne pismenosti ter medosebne in socialne kompetence.

Polona Trebušak se je marcu 2014 udeležila 50-urnega usposabljanje za delo s starejšimi v organizaciji ZLUS-a. V novembru 2013 pa 60-urnega usposabljanja digitalna pismenost/izobraževanje na daljavo/tutorstvo. Mateja Pistotnik in Tone Bezgovšek sta se vključila v usposabljanje za vrednotenje in priznavanje neformalno pridobljenega znanja. Prav tako so bila pa so izpeljana številna druga usposabljanja za zaposlene. Celoten pregled izobraževanj zaposlenih je zapisan v letnem poročilu za 2013/14 in evidenci za spremljanje izobraževanja zaposlenih.

**Četrto področje** je bilo področje partnerstvo in postavljen kazalnik kakovosti: Zasavska ljudska razvija sodelovanje z različnimi deležniki v okviru Centra medgeneracijskega učenja.

Medgeneracijsko sodelovanje je stoletja veljalo za nekaj samo po sebi umevnega. Posameznik se je z njim srečeval pretežno znotraj družin in osebnih stikov, pomenilo pa je nepogrešljiv neformalni in priložnostni način prenašanja znanj, veščin, kompetenc, norm in vrednot med generacijami. Na Zasavski ljudski univerzi smo se odločili in se pridružili pobudi Zveze ljudskih univerz Slovenije, da vzpostavimo v lokalnem okolju Center medgeneracijskega učenja Zasavje (CMU Zasavje).

Izpeljali smo aktivnosti in vzpostavili omenjeni Centra medgeneracijskega učenja. Podpisani so bili sporazumi o sodelovanju s partnerji v lokalnem okolju. V tednu medgeneracijskega učenja, ki je potekal od 25. do 30. novembra 2013, smo skupaj s partnerji izpeljali [zanimive brezplačne dogodke.](http://www.zlu-trbovlje.si/uploads/Dokumenti/por%20cmz.pdf)

Zaposlili smo novega sodelavca, ki je izvajal računalniške in ostale delavnice v okviru CMU. Program dela in aktivnosti so bile načrtovane do konca decembra 2014. Izdelan je bil logotip CMU in nova grafična podoba zloženke, letakov in plakatov, ki obveščajo o dogodkih. V šolskem letu 2013/2014 je bilo v CMU izvedenih 10 brezplačnih aktivnosti, izvedenih 26 ur, vključenih je bilo 62 udeležencev. Prav tako smo vzpostavili tesnejše sodelovanje z U3 Zasavske regije, iščejo se možnosti povezave oz. združitve.

**Peto področje** je bilo področje vodenje in upravljanja in kazalnik kakovosti: osvežitev in opredelitev vizije, poslanstva in vrednot ZLU. V kolektivu so bile Izpeljane aktivnosti za redefiniranje vizije, poslanstvo, vrednot ZLU. Rezultat so prejete nove definicije vizije in poslanstva. Na novo smo opredelili vrednote ZLU. Objavili smo jih na spletni strani.

**6. Samoevalvacija**

**A. Samoevalvacijsko poročilo za področje formalnega izobraževanja**

Samoevalvacijska dejavnost za področje formalnih programov je ena izmed aktivnosti, ki jo redno in sistematično izpeljujemo v skladu z opredeljeno listino kakovosti. Namen samoevalvacije programov formalnega izobraževanja (srednješolski programi in NPK)-ji je bil preveriti **zadovoljstvo udeležencev** z izobraževalnimi storitvami v sedmih izobraževalnih programih.

Izpisi rezultatov spletnega anketiranja so dostopni tudi na ZLU pri svetovalki za kakovost.

Seznam samoevalviranih programov:

1. Zdravstvena nega SSI in PTI
2. Predšolska vzgoja PT
3. Logistični tehnik SSI
4. Ekonomski tehnik SSI in PTI
5. NPK maser/maserka
6. Trgovec
7. Osnovna šola

V programu OŠ smo dobili vrnjena samo dva spletna anketna vprašalnika, zato nismo delali posebne analize. Podobno se je zgodilo v skupini maserjev od devetih poslanih anket smo dobili vrnjene le tri ankete. Anketirali nismo skupine NPK socialni oskrbovalec na domu (udeleženke iz Ptuja in Lendave), ker smo zanje izvedli samo preverjanje pred komisijo in ne usposabljanja. Enako velja tudi udeleženke preverjanja NPK računovodja.

Z metodo fokusne skupine smo opravili pogovore z tremi udeleženci iz različnih izobraževalnih programov (ZN, LT, TRG). Fokusna skupina je bila namenjena predvsem presoji področja animacije in ugotavljanja zadovoljstva udeležencev z izobraževalnimi storitvami.

 **Izbrana področja, kazalniki in standardi kakovosti izobraževanja odraslih**

Na izbranih področjih kakovosti, kjer smo preverjali kakovost storitev, smo izbrali kazalnike kakovosti, določili standard za posamezni kazalnik in postavili evalvacijska vprašanja.

*1. Področje: Udeleženci v izrednem izobraževanju*

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev v formalnih in neformalnih programih s storitvami ZLU.

Standard kakovosti: Večina udeležencev v izobraževalnih programih je zadovoljnih s storitvami ZLU.

Evalvacijska vprašanja:

1. Kako ste na splošno zadovoljni z izobraževanjem v naši ustanovi?
2. Kakšna je organiziranost izobraževalnega procesa?
3. Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v naši ustanovi?
4. Ali so se udeležencem uresničila pričakovanja, ki so jih imeli ob vpisu?
5. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni s storitvami v naši izobraževalni organizaciji?
6. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni na predavanjih z učiteljem?
7. Ali menite, da učitelji upoštevajo vaše prejšnje znanje in delovne izkušnje?
8. Ali se med izobraževanjem srečujete s katero od navedenih ovir?
9. Kako ocenjujete svoje osebne dosežke med izobraževanjem?
10. Katere ukrepe/aktivnosti bi po vašem mnenju (še) morala zagotoviti izobraževalna organizacija, da bi vam dodatno pomagala na vaši izobraževalni poti?
11. Kako na splošno ocenjujete informacijsko središče?
12. Kje med izobraževanjem največkrat dobite informacije, pomembne za vaše izobraževanje?
13. Kaj me menite o dostopnosti vodje izobraževanja?
14. Ali ste zadovoljni z uporabnostjo znanja, ki si ga pridobivate v naši izobraževalni organizaciji?
15. Koliko so zadovoljni z učnim gradivom, učnimi prostori, učno pomočjo?
16. Kako so zadovoljni z delom zaposlenih (informiranje, obveščanje, svetovanje) v naši organizaciji?
17. Ali bi znancu, prijatelju priporočili, da se izobražuje v naši organizaciji?

*2. področje: Promocija in komuniciranje z javnostjo*

Kazalnik kakovosti: Predstavitev ZLU in njenih dejavnosti v tiskani obliki (katalog) za potrebe promocije ter komunikacije z javnostjo preko prenovljene spletne strani ali Facebooka.

Standard kakovosti: Za namene promocijskih aktivnosti imamo enotno CGP, ter prenovljene tiskane brošure, spletno stran in FB profil.

*3. Področje: Usposabljanje zaposlenih za odličnost v izobraževanju odraslih*

Kazalnik kakovosti: Zagotavljanje strokovnega spopolnjevanja zaposlenim za dvig ključne kompetence digitalne pismenosti ter medosebne in socialne kompetence.

Standard kakovosti: V šolskem letu 2013/14 zagotavljamo dvema organizatorkama udeležbo na izobraževanju za uporabo digitalnih znanj in spletne učilnice usposabljanje za delo s starejšimi in medgeneracijsko učenje.

*4. Področje: Partnerstvo*

Kazalnik kakovosti: Zasavska ljudska razvija sodelovanje z različnimi deležniki v okviru Centra medgeneracijskega učenja.

Standard kakovosti: ZLU zagotavlja dostopnost in brezplačnost za medgenaracijsko oz. vseživljenjskjo učenje za vse občane Zasavja.

*5. Področje. Vodenje in upravljanje*

Kazalnik kakovosti: osvežitev in opredelitev vizije, poslanstva in vrednot ZLU.

Standard kakovosti: Izberemo nove opredelitve poslanstva, vizije in vrednost ZLU

**Raziskovalna metoda**

Raziskave smo se lotili po metodi raziskovanja na terenu (field resarch) ali eksternega raziskovanja. Za potrebe samoevalvacije formalnih programov smo uporabili metodo spletnega anketiranja s pomočjo spletne aplikacije POKI, ki omogoča pošiljanje spletne ankete na e-naslove udeležencev. Oblikovali vprašalnik, ki je vseboval 28 vprašanj. Vprašalnik je v uvodnem delu zajemal nekaj osnovnih demografskih podatkov (spol, starost, izobrazba, status). V vprašalniku smo za postavljene trditve v sklopu posameznih vprašanj uporabili uravnoteženo petstopenjsko Likertovo lestvico, s katero smo preverjali stopnjo strinjanja z zastavljeno trditvijo od »sploh se ne strinjam« do »popolnoma se strinjam«.

Za potrebe izdelave evalvacijskega poročila smo uporabili spletno aplikacijo POKI, ki je dostopna organizacijam pod geslom na spleti strani [www.acs.si](http://www.acs.si). Aplikacija omogoča izpis rezultatov anketiranja. Drugo področje z opredeljenimi kazalniki smo analizirali po metodi analize dokumentacije. Tretje, četrto in peto področje z opredeljenimi kazalniki smo analizirali po metodi analize dokumentacije in metodi razgovora z zaposlenimi.

**Izvedba raziskave**

Spletno anketiranje smo izvedli v juniju 2014. Linke z dostopom do spletne ankete smo po e-pošti poslali **77** udeležencem javnoveljavnih programov. Vrnjenih oz. izpolnjenih je bilo **25** anketnih vprašalnikov, kljub temu, da smo jih k anketiranju povabili ustno na oddelkih in dvakrat po e-pošti in SMS-ju. Fokusna skupina je bila izpeljana s **3** udeleženci iz programov trgovec, zdravstvena nega in logistični tehnik.

**Ugotovitve in priporočila za področje formalnega izobraževanja**

Podatki o udeležencih po posameznih programih:

*Graf 1: Program, Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Demografski podatki:

*Graf 2: Spol. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 3: Starost Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 4: Izobrazba. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 5: Položaj, Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Raziskava je pokazala, da so največ anket vrnili udeleženci programa zdravstvena nega (27%). V javnoveljavnih programih glede na spol prevladujejo moški (56%), po starosti je več kot polovico (52 %) anketiranih v starostni kategoriji 21 do 30 let. Po predhodni izobrazbi ima največ udeležencev predhodno končano poklicno šolo (SPI). Po statusu je bila slaba polovica anketiranih brezposelnih (48 %), 44 % pa zaposlenih. Šolanje si udeleženci financirajo sami (92 %), 4% je takih, ki jim šolanje financira delodajalec in ZPIZ.

Udeleženci so izvedeli za program oz. za Zasavsko ljudsko univerzo preko spletnih strani (48 %), 36 % udeležencev je s programom seznanil sodelavec/znanec, 8 % je takih, ki so v preteklosti že obiskovali naše programe. Tudi v prihodnje bo potrebno nadaljevati sistematično z marketinškimi aktivnostmi, da bomo dosegli naše ciljne skupine.

*Graf 6: Pripravljenost zaposlenih prisluhniti in odgovoriti na vprašanja udeležencev. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Raziskava je pokazala, da so zaposleni na ZLU vedno pripravljeni prisluhniti oz. pomagati udeležencem (72 %), 20 % vprašanih pa je označilo odgovor velikokrat so pripravljeni pomagati. Običajno se udeleženci z vprašanji obračajo na vodjo izobraževalnega programa, ki je hkrati tudi razrednik (92 %), 25 % udeležencev pa se obrne na učitelja.

*Graf 7: Priložnosti za pogovor z učitelji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 8: Upoštevanje prejšnjih znanj in delovnih izkušenj s strani učiteljev.*

*Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Večina vprašanih (52 %) je odgovorila, da imajo vedno dovolj priložnosti za pogovor z učiteljem, ostalih 32 % pa meni, da imajo skoraj vedno dovolj priložnosti. 56 % anketiranih meni, da učitelji pogosto upoštevajo njihovo predznanje, 28 % jih je odgovorilo, da včasih. 12 % je takih, ki meni, da učitelji vedno upoštevajo njihovo predznanje.

*Graf 9: Pridobitev informacij o programu pred vpisom v izobraževalni organizaciji.*

*Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

76 % anketirancev je bilo v celoti zadovoljnih s svetovanjem, ko so se prvič zanimali za program in v 88 % navajajo, da so dobili vse potrebne informacije pred vpisom. 36 % anketiranih je potrebovalo svetovanje ob učnih težavah in ti so bili s storitvijo zadovoljni, ostali tega niso koristili. Prav tako je bila večina tistih, ki je koristila svetovanje v zvezi z nadaljevanjem šolanja v celoti zadovoljnih(28%), ostalih 72 % vprašanih pa te storitve ni potrebovalo (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije)

*Graf 10: Splošno zadovoljstvo z obveščanjem v izobraževalni organizaciji.
Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 11: Dostopnost vodje izobraževanja.
Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Anketiranci so v 44 % na splošno zadovoljni z obveščanjem, 36 % je zelo zadovoljnih in 8 % dokaj zadovoljnih. Navajajo, da je vodja izobraževanja vedno na voljo, kadar ga potrebujejo 52 %), 24 % jih meni, da je na voljo v uradnih urah in 16 % jih meni, da ni dostopen. V največji meri dobijo informacije po telefonu (32 %), 24 % na spletni strani, 11 % pri vodji programa in 13 % pri učiteljih. Informacijsko središče je bilo označeno kot ustrezno oz. zelo ustrezno z vidika (uradnih ur, prostora, zasebnosti, prijaznosti, strokovnosti, pravočasnosti, celostnih in pravilnih informacij) (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije).

*Graf 12: Splošno zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji.
Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 13: Organiziranost izobraževalnega procesa.Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 14: Zadovoljstvo z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji.Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Anketiranje je pokazalo, da je 84 % vprašanih na splošno zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih z izobraževanjem in je 7 % več kot v preteklem letu. Nezadovoljnih letos ni bilo (lani 7 %). Pri izpisu odprtih odgovorov navajajo, da so zadovoljni zato ker dobijo informacije, snov, pomoč, če jo potrebujejo, da se vedno lahko dogovorijo za spremembe in prilagoditve (glede predavanj, izpitov), da so zaposleni vedno na razpolago, prisluhnejo, pomagajo, so korektni in profesionalni, predvsem pa prijazni. 8 % nezadovoljnih navaja premalo odzivnosti. Glede organiziranosti izobraževalnega procesa 44 % vprašanih meni, da je dobra in 40 %, da je zelo dobra. Prav tako je visoka stopnja zadovoljstva udeležencev z delom zaposlenih in sicer 84 % vprašanjih je zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih. To je za 2 % več kot v preteklem šolskem letu. V prihodnje si bomo prizadevali, stopnjo zadovoljstva še povečati.

V primeru programa predšolska vzgoja se je pokazalo, da organizator za udeležence redkeje dostopen (razlog je polovična zaposlitev). Za udeležence bi bilo boljše, da bi bil vedno na voljo kadar, ga potrebujejo tako kot je v ostalih srednješolskih programih.

*Graf 15: Doseganje osebnih dosežkov med izobraževanjem.Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Ovire s katerimi se odrasli srečujejo pri formalnem šolanju se kažejo predvsem v pomanjkanju časa za učenje zaradi službenih obveznosti (33 %) in družinskih razmer (31 %). 46 % anketiranih je mnenja, da pri izobraževanju niso naleteli na ovire, 12 % je takih, ki so naleteli na nerazumevanje delodajalca. 8 % jih meni, da se ne znajo učiti. (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije). Osebni dosežki udeležencev so pomembni za motivacijo in učenje. Udeleženci so v 56 % ocenili, da so uspešni kot so pričakovali, 32 % je takih, ki so bolj uspešni kot so pričakovali. 12 % jih navaja, da so manj uspešni kot so pričakovali.

*Graf 16: Uresničitev pričakovanj udeležencev, ki so jih imeli ob vpisu v izobraževalno organizacijo.
Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 17: Uresničitev pričakovanj udeležencev, ki so jih imeli ob vpisu v izobraževalno organizacijo.
Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Večina vprašanih bi priporočila znancem in prijateljem, da se izobražujejo na ZLU (92 %). To je za 5 % več kot lansko leto. Zapisali so, da priporočajo šolanje na ZLU ker, si z izobraževanjem izboljšaš zaposlitvene možnosti, dobiš izobrazbo in znanje, ker imajo sami pozitivno izkušnjo. Cenijo prijaznost in ustrežljivost zaposlenih, dobre prostorske pogoje in z ustrezne predavatelje. Menijo, da je izobraževanje kvalitetno in dobro organizirano. Vzdušje je prijetno, učna snov je dokaj lahka, predavanja so zanimiva. V nadaljevanju so zapisali, da na ZLU dobro poskrbimo za svoje udeležence in imamo korekten, profesionalen, odprt odnos do vseh, ker uresničujemo obljube. ZLU je super in zaupanja vredna organizacija*.*

Večina vprašanih (68 %) je zadovoljna z uporabnostjo pridobljenega znanja, ga uporabljajo, koristi pa jim tudi v zasebnem življenju. Kar 96 % vprašanih nova znanja prenaša na sošolce in v 60 % tudi na sodelavce. Večini (92 %) so se izpolnila pričakovanja, ki so jih imeli ob vpisu.

*Graf 18: Predlogi za zagotavljanje dodatnih ukrepov oz. aktivnosti s strani izobraževalne organizacije. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Na vprašanje katere aktivnosti bi ZLU še morala zagotoviti, da bi dodatno pomagala pri izobraževanju je 72 % vprašanih zapisalo, da nimajo predlogov. 28 % anketiranih predlaga

več kvalitetnih mentorjev za učno pomoč, povečanje št. ur za matematiko, izboljšanje organizacije dela, odzivnost strokovne delavke (PV), da udeleženci dobijo gradiva v e-indeks pravočasno. Predlagajo dva brezplačna izpitna roka, da naj se učitelji potrudijo pri razlagi in ne berejo iz skripte. Določeni predavatelji so bili izjemno pohvaljeni, pri določenih so bile izpostavljene kritike glede podajanja snovi in odnosa do udeležencev. Z omenjenimi bodo opravljeni razgovori.

Pri odprtem vprašanji ali nam želite sporočiti še kaj so udeleženci zapisali naslednja mnenja:

*Boljše bi bilo v začetku šolskega leta imeti več izpitov kot pa na koncu šolskega leta, ko že vsem primanjkuje energije imeti skoraj več izpitov v zelo kratkem času kot pa prej preko celega leta.«*

 *»Kar tako naprej, ste dokaz da človek lahko v katerem koli življenjskem obdobju naredi nekaj dobrega, pozitivnega zase, in za učenje ni nikoli prepozno«*

*»Hvala za vašo pomoč in tudi za veliko razumevanja.«*

*»Kar tako naprej. Super ste samo tako naprej.«*

 *» Ga. Trebusak je človek in pol :-) Se nikoli me ni nihče tako bodril, spodbujal... Zelo je potrpežljiva in vesela sem da je organizator mojega izobraževanja...«*

*»Nihče se ne izobražuje na vaši šoli zaradi prevelike želje po učenju, temveč je vzrok pomanjkljivo znanje in volja do učenja. Če bi obstajal Motivator za učenje, bi ga bil zelo vesel. Verjetno se sprašujete: \\\\\\\"Zakaj pa hodiš k nam\\\\\\\"? Vem, da potrebujem še nekoga poleg staršev, da bi me \\\\\\\"gnal\\\\\\\" naprej. Pa brez zamere«*

*»Profesorica Slavica Volčanjšek za matematiko in profesor Dejan Kramžar za nemščino sta ena izmed najboljših profesorjev kar smo jih imeli med predavanji.«*

**Kratek zaključek o ugotovitvah samoevalvacije za formalne programe**

V javnoveljavnih programih glede na spol prevladujejo moški (56 %), po starosti je bilo 52 % anketiranih v kategoriji 21 do 30 let. Po predhodni izobrazbi ima največ udeležencev predhodno končano poklicno šolo (SPI). Po statusu je bila slaba polovica anketiranih brezposelnih (48 %), 44 % pa je bilo zaposlenih. Šolanje si udeleženci financirajo sami (92 %), 4 % je takih, ki jim šolanje financira delodajalec in ZPIZ.

Udeleženci so po večini izvedeli za program oz. za Zasavsko ljudsko univerzo preko spletnih, ali pa jih je s programom seznanil sodelavec/znanec. Tudi v prihodnje bo potrebno nadaljevati sistematično z marketinškimi aktivnostmi, da bomo dosegli naše ciljne skupine.

Raziskava je pokazala, da so udeleženci na splošno zadovoljni oz. zelo zadovoljni z izobraževanjem na ZLU. Glede organizacije izobraževalnega procesa večina (88 %) vprašanih meni, da je dobra oz. zelo dobra. Podobne ugotovitve so tudi glede obveščanja in informiranja. Prav tako ugotavljamo visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev z delom zaposlenih, 84 % vprašanjih je zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih. To je za 2 % več kot v preteklem šolskem letu. V prihodnje si bomo prizadevali stopnjo zadovoljstva še povečati. Rahla odstopanja so se pokazala v programu predšolske vzgoje (razlog je polovična zaposlitev). V prihodnje bi bilo morda smiselno razmisliti o morebitni drugačni delitvi dela.

Iz anket je razvidno, da udeleženci cenijo človeški pristop zaposlenih, da so let-ti vedno pripravljeni prisluhniti oz. jim pomagati.

Večina vprašanih navaja, da imajo vedno dovolj priložnosti za pogovor z učiteljem, da učitelji pogosto upoštevajo njihovo predznanje, zadovoljni so z uporabnostjo pridobljenega znanja. Določeni predavatelji so bili izjemno pohvaljeni, pri določenih so bile izpostavljene kritike glede podajanja snovi in odnosa do udeležencev.

Večina vprašanih udeležencev bi priporočila znancem in prijateljem, da se izobražujejo na ZLU (92 %) in je za 5 % več kot lansko leto. Zapisali so, da priporočajo šolanje na ZLU ker, si z izobraževanjem izboljšaš zaposlitvene možnosti, dobiš izobrazbo in znanje, ker imajo sami pozitivno izkušnjo. Cenijo prijaznost in ustrežljivost zaposlenih, dobre prostorske pogoje in z ustrezne predavatelje. Menijo, da je izobraževanje kvalitetno in dobro organizirano. Vzdušje je prijetno, učna snov je dokaj lahka, predavanja so zanimiva. V nadaljevanju so zapisali, da na ZLU dobro poskrbimo za svoje udeležence in imamo korekten, profesionalen, odprt odnos do vseh, ker uresničujemo obljube. ZLU je super in zaupanja vredna organizacija*.*

**Predlogi za izboljšanje**

V prihodnje bo potrebno temeljito prevetriti področje delo z učitelji, več pozornosti in načrtnosti posvetiti strokovnim aktivom. Potrebno bo vzpostaviti način za krepitev odnosov z učitelji. Morda poudarek na neformalnem druženju, vključevanje učiteljev v naše delo in postopke. Predlagam, da v prihodnje kot v uvod v andragoški zbor ali strokovni aktiv pripravimo krajše brezplačne strokovne teme.

Predlagam, da se tudi v prihodnje pri naslednjih izpeljavah formalnih programov pri načrtovanju, organizaciji in izpeljavi in evalvaciji nadaljuje z dosedanjo prakso, ki se je pokazala kot dobra.

Posebno pozornost je potrebno nameniti uvodnim razgovorom, ugotavljanju potreb in pripravi osebnih izobraževalnih načrtov. Predlagam, da se za potrebe enotne izpeljav postopkov vodenja posameznih programov, izdelajo enotna navodila (protokoli), ki bodo v pomoč in oporo strokovnim delavcem. Dokument bo dobrodošel predvsem ob menjavi kadrov in menjavi področij dela.

Vsem udeležencem je potrebno že ob vpisu podati informacijo o merjenju zadovoljstva in jih že na začetku povabiti na zaključno anketiranje oz. k sodelovanju v fokusnih skupinah.

Predlagam še, da se ob koncu vsakega predmeta, strokovnega modula naredi kratka refleksija programa in sicer razgovor med učiteljem in organizatorjem. Na ta način ima učitelj možnost podati povratno informacijo o poteku programa, udeležencih, uspešnosti, gradivih, metodah dela, lahko pove kaj je bilo dobro in kaj bi bilo morda v prihodnje potrebno spremeniti. V prihodnje moramo biti pazljivi pri razporejanju skupin v učilnice. Ljudje imamo po naravi radi stalnost in strukturo. S tega vidika je za udeležence pomembno prijetno učno okolje, po možnosti, da ima ista skupina vedno isti prostor.

Na področju gradiv bi bilo v prihodnje smiselno vključiti uporabo IKT tehnologijo, uporabo spletnih programov ali programov na zgoščenkah za učenje npr. tujih jezikov. Klasična gradiva v posameznih programih pa dopolniti in prenesti v spletno učilnico. Spletne učilnice se lahko z minimalnimi finančnimi vložki izdelajo v okolju Moodle. Predlagam, da se v tovrstno delo vključi tudi mentorja učne pomoči, ki je hkrati tudi učitelj informatike.

Druga opcija je uporaba intraneta za deljenje gradiv udeležencem.

Za podporo neformalnim programov predlagam večjo promocijo in uporabo središča za samostojno učenje. K tovrstni obliki učenja je potrebno motivirati tako učitelje kot udeležence.

Na podlagi evalvacije lahko ugotovitve strnemo v naše konkurenčne prednosti, ki jih kaže ohraniti oziroma krepiti.

*ZLU ima kompetentne, profesionalne in prijavne kadre, ki so usmerjeni v pomoč ljudem, kar zelo cenijo tudi udeleženci in pohvalijo. Ima zadovoljne udeležence z izobraževalno storitvijo, ki menijo, da je ZLU dobra in zaupanja vredna organizacija, ki uresničuje svoje obljube. Imamo urejeno celostno grafično podobo ter znamo komunicirati z različnimi javnostmi.*

**B. Samoevalvacijsko poročilo za področje neformalnega izobraževanja**

Namen samoevalvacije programov neformalnega izobraževanja odraslih na ZLU je bil preveriti zadovoljstvo vseh udeležencev (8 skupin), ki so bili v šolskem letu vključeni v neformalne programe.

Seznam evalviranih programov:

1. Tečaj nemščine
2. Tečaj slovenščine (Začetna integracija priseljencev)
3. Upravljanje z osebnim premoženjem
4. Teden vseživljenjskega učenja
5. Tečaj računalništva
6. Tečaj angleščine
7. Tečaj za viličariste
8. Z boljšo komunikacijo do lažje vključitve v družbo

V nadaljevanju bodo zbrani rezultati anketiranja za prve 4 zapisane skupine. Podatki oz. rezultati anketiranja bodo prikazani za vsako skupino posebej delno v grafični oblikli delno pa navajamo podatke iz izpisa zbranih anket. Celotni izpisi anketiranja za posamezno skupino so dostopni pri svetovalki za kakovost.

Od skupin tečaj angleščine, viličaristi in računalništvo in slovenščina (z boljšo komunikacijo do lažje vključitve v družbo) nismo dobili vrnjenih anket, zato podatkov ne moremo prikazati. Prav tako nismo anketirali udeležencev v enodnevnih seminarji (letno poročilo za javne zavode) in udeležencev v enodnevnih delavnicah v okviru Centra medgeneracijskega učenja.

**Izbrana področja, kazalniki in standardi kakovosti izobraževanja odraslih**

Na izbranih področjih kakovosti, kjer smo želeli preveriti kakovost storitev, smo izbrali kazalnike kakovosti, določili standard za posamezni kazalnik in postavili evalvacijska vprašanja.

1. področje: Udeleženci v izrednem izobraževanju (neformalni programi)

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev s storitvami ZLU

Standard kakovosti: Udeleženci izobraževanja so zadovoljni s storitvami v naši izobraževalni

organizaciji.

Evalvacijska vprašanja:

1. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni s storitvami, z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji?
2. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni z delom zaposlenih?
3. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni na predavanjih z učiteljem?
4. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni na predavanjih z vsebino in uporabnostjo pridobljenega znanja?
5. Ali so se jim uresničila pričakovanja, ki so ji imeli ob vpisu?
6. Ali bi znancu, prijatelju priporočili, da se izobražuje v naši organizaciji?

**Ugotovitve in priporočila za področje neformalnega izobraževanja**

**Tečaj nemščine**

Tečaj nemščine je obiskovalo 71 % moških in 29 % žensk, po starosti je prevladovala starostna skupina od 21 do 30 let (71 %), ostali starostni kategoriji 31 do 40 let in 41 do 50 let sta bili zastopani v 14,5 %. Po izobrazbi so prevladovali udeleženci s končano višjo ali visoko šolo. Po statusu je bilo 43 % zaposlenih, 28, 5 % brezposelnih in 28,5 % drugo (študentje).

Udeleženci so bili na splošno zadovoljni z izobraževanjem (71 %), 29 % je bilo dokaj zadovoljnih. Glede obveščanja je bilo 71 % zadovoljnih in 29 % zelo zadovoljnih. Prav tako je bilo 57 % vprašanih zadovoljnih in 43 % zelo zadovoljnih z delom zaposlenih. Večini (86 %) so se uresničila pričakovanja v zvezi z tečajem (86 %), večina je bila v splošnem zadovoljna in zelo zadovoljna s tečajem, z vsebino izobraževanja, učiteljem in uporabnostjo pridobljenega znanja (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije). Vsi udeleženci priporočajo, da se tovrstnega tečaja udeležijo še ostali.

*Graf 19: Splošno zadovoljstvo z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 20. Zadovoljstvo z obveščanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 21: Zadovoljstvo z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 22: Uresničitev pričakovanj. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 23: Zadovoljstvo z vsebino izobraževanja. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 24: Priporočilo znancu ali prijatelju. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

***Mnenja udeležencev:***  *» tečaj je super za pridobitev novega znanja, predavanja so strokovno in kvalitetni izvedena, je pa res, da so podobni tečaji v Zasavju, organizirani s strani mladinskih centrov precej cenovno bolj ugodni.«*

*»Ste strokovni in naučite snov«*

*»V kratkem času so razložene osnove predmeta.«*

**Tečaj slovenščine za tujce (Začetna integracija priseljencev)**

Tečaj slovenščine je obiskovalo 42 % moških in 58 % žensk, po starosti je prevladovala skupina od 21 do 30 let (58 %), sledijo skupine 31 do 40 let (23 %) in 41 do 50 let (12 %), nad 50 let pa 7 %. Po izobrazbi so prevladovali udeleženci s poklicno šolo (54 %), sledijo udeleženci s končano osnovno šolo (23 %). Po statusu je bilo 54 % zaposlenih, 27 % brezposelnih in 19 % gospodinje.

Udeleženci so bili na splošno zadovoljni z izobraževanjem (42 %), 50 % je bilo zelo zadovoljnih. Glede obveščanja je bilo 27 % zadovoljnih in 65 % zelo zadovoljnih. Prav tako je bilo 77 % vprašanih zelo zadovoljnih in 23 % zadovoljnih z delom zaposlenih. Večini (92 %) so se uresničila pričakovanja v zvezi z tečajem, zadovoljni (50 %) in zelo zadovoljni (42 %) so bili z vsebino izobraževanja, učiteljem in uporabnostjo pridobljenega znanja (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije). Udeleženci (96 %) ( priporočajo, da se tovrstnega tečaja udeležijo še ostali.

*Graf 25: Splošno zadovoljstvo z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 26. Zadovoljstvo z obveščanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 27: Zadovoljstvo z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 28: Uresničitev pričakovanj. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 29: Zadovoljstvo z vsebino izobraževanja. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 30: Priporočilo znancu ali prijatelju. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

***Mnenja udeležencev:***

 *» To je dobra zadeva za vse ki si želijo naučiti slovenski jezik.«*

 *»Veliko sem se naučil.«*

*»Sem zelo zadovoljna, sem se dobro naučila.«*

 *»Strokovno izobraževanje imate na visoki ravni.«*

**Tečaj upravljanje z osebnim premoženjem**
V tečaju upravljanje z osebnim premoženjem je bilo 8 udeležencev in vsi so izpolnili anketo. Po spolu je bilo 25 % moških in 75 % žensk, po starosti je bilo največ udeležencev v starosti nad 50 let (50 %), sledita skupini od 21 do 30 let (25 %) in 31 do 40 let (25 %). Po izobrazbi so prevladovali udeleženci s končano višjo ali visoko šolo (63 %). Po statusu je bilo 50 % brezposelnih in 25 % zaposlenih in 25 % upokojencev.

Udeleženci so bili na splošno zadovoljni z izobraževanjem (42 %), 50 % je bilo zelo zadovoljnih. Glede obveščanja je bilo 62, 5 % zadovoljnih in 37, 5 % zelo zadovoljnih. Prav tako je bilo 62, 5 % vprašanih zelo zadovoljnih in 25 % zadovoljnih, 12, 5, % dokaz zadovoljnih z delom zaposlenih. Večini (86 %) so se uresničila pričakovanja v zvezi z tečajem, zadovoljni (50 %) in zelo zadovoljni (42 %) so bili z vsebino izobraževanja, učiteljem in uporabnostjo pridobljenega znanja (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije). Udeleženci (100 %) ( priporočajo, da se tovrstnega tečaja udeležijo še ostali.

*Graf 31: Splošno zadovoljstvo z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 32. Zadovoljstvo z obveščanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 33: Zadovoljstvo z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 34: Uresničitev pričakovanj. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 35: Zadovoljstvo z vsebino izobraževanja. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 36: Priporočilo znancu ali prijatelju. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

***Mnenja udeležencev:***

*»Imajo pravilen profesionalen odnos, pripravljeni so svetovati, pomagati, organizirati«*

*»Ste pridni, resni, delovni, poskrbite in priskrbite gradivo, pošljete sporočila«*

*» Hvala vam - še veliko uspešnih seminarjev«*

*»Hvala, da organizirate take delavnice in predavanja, še naprej veliko uspeha pri njih.«*

 *»Odlično je pri vas. «*

**Teden vseživljenjskega učenja -prireditve 2014**Letos prvič smo izpeljali anketiranje udeležencev, ki so se udeležili prireditev v okviru TVU 2014. V anketiranje smo vključili samo udeležence, ki so se udeležili prireditev pod okriljem ZLU in so nam napisali elektronski naslov. Tako je bil anketni vprašalnik poslan 145 udeležencem, od tega je bilo vrnjenih 31 anket ali 22 %.

Na prireditvah smo po spolu zabeležili 78 % žensk in 22 % moških. Po starosti je bilo največ udeležencev starih nad 50 let in sicer kar 69 %. Po izobrazbi so prevladovali udeleženci s z visokošolsko in univerzitetno izobrazbo (53 %). Po statusu je bilo 34 % brezposelnih, 44 % zaposlenih in 16 % upokojencev.

Udeleženci so bili na splošno zadovoljni z izobraževanjem oz. s prireditvami TVU (44 %), 44 % je bilo zelo zadovoljnih, skupno zadovoljstvo 88 %. O tem kako smo jih obveščali o dogodkih je bilo 38 % zadovoljnih in 59 % zelo zadovoljnih, skupaj 97 %. Prav tako je bila večina vprašanih zelo zadovoljnih z delom zaposlenih. Zadovoljni (44 %) in zelo zadovoljna (41 %) so bili z vsebino izobraževanja. Udeleženci (100 %) ( priporočajo, da se tovrstnih prireditev udeležijo še ostali občani.

*Graf 37: Splošno zadovoljstvo z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 38: Zadovoljstvo z obveščanjem v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 39: Zadovoljstvo z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 40: Zadovoljstvo z vsebino izobraževanja. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 41: Priporočilo znancu ali prijatelju. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

***Mnenja udeležencev:***

*»Kvalitetna predavanja, dobri predavatelji, solidne učilnice, dostopnost, dobra organiziranost«*

 *»Bom na ta način pridobil kvalitetno izobraževanje na različnih koristnih področjih in to v skupinah, kjer bo prevladoval tovariški duh, povezovanje in druženje tako slušateljev kot tudi mentorjev, predavateljev, vodij delavnic.«*

*»Da, ker z izobrazbo si bolj poln življenja. Lahko si v družbi bolj sproščen.«*

 *» Izobraževanje je na visokem nivoju , prijazno osebje , strokovni profesorji...«*

 *»Nikoli ni prepozno, da se kaj novega naučimo, da širimo svoje znanje, da se življenjsko osveščamo.«*

*»Z veseljem bi priporočila vsakomur, ki bi me poslušal, da se izobražuje pri VAS!!! Čas, ki ga človek nameni, za izobraževanje v \\\"TEDNU VSEŽIVLJENJSKEGA UČENJA\\\" pri je po moji izkušnji najbolj opredmeten. Pa še to: Brezplačno podajanje strokovnih vsebin, pa je dandanašnji prava redkost!!!«*

 *»Čestitam vam, za dobro izvedbo predavanj in pohvale za obveščanje, kdaj se izvaja kakšno predavanje ob tednu vseživljenjskega učenja.«*

 *»Predvsem bi se zahvalil za prijetne in koristne urice na vaših delavnicah, seminarjih, predavanjih; za pridobljeno dodatno koristno znanje na konkretnih področij ter tovariško vzdušje med nami - udeleženci izobraževanj, mentorji, predavatelji - pa tudi osebjem Zasavske ljudske univerze. Želim vam še mnogo uspehov na področju vašega dela, predvsem milejše gospodarsko-finančne razmere, mnogo uspehov na pridobivanju razpisanih projektov in njihovi realizaciji. In nazadnje, čeprav ne najmanj pomembno; celotnemu delovnemu kolektivu želim tudi zdravja, da boste lahko svoje naloge tako kvalitetno in uspešno realizirali tudi v bodoče. Lep pozdrav in seveda - na svidenje, če ne prej, pa ob naslednjem tednu vseživljenjskega učenja.«*

 *»Zelo sem vesla in HVALA«*

 *»Želim,da še naprej organizirate takšna izobraževanja,saj so nam večkrat v pomoč pri delu in tudi učenje nam pripomore,da se lahko še izobražujemo in sledimo novostim, današnjega časa.«*

**Raziskovalna metoda**

Raziskave smo se lotili po metodi raziskovanja na terenu (field resarch) ali eksternega raziskovanja. Za potrebe evalvacije neformalnih programov smo uporabili metodo anketiranja, pri čemer smo oblikovali vprašalnik, ki je vseboval štirinajst vprašanj. Pri oblikovanju vprašalnika smo se držali priporočila, da mora biti vprašalnik razumljiv in enostaven za izpolnjevanje ter opremljen z jasnimi navodili za izpolnjevanje. Vprašalnik je v uvodnem delu zajemal nekaj osnovnih demografskih podatkov (spol, starost, izobrazba, status). V vprašalniku smo za postavljene trditve v sklopu posameznih vprašanj uporabili uravnoteženo petstopenjsko Likertovo lestvico, s katero smo preverjali stopnjo strinjanja z zastavljeno trditvijo od »sploh se ne strinjam« do »popolnoma se strinjam«.

Za potrebe izdelave evalvacijskega poročila smo uporabili spletno aplikacijo POKI, ki je dostopna organizacijam pod geslom na spleti strani [www.acs.si](http://www.acs.si). Aplikacija omogoča izpis rezultatov anketiranja. V določenih segmentih smo rezultate predstavili s programom Excel. V primeru evalvacije enega programa smo uporabili metodo intervjuja.

**Izvedba raziskave**

Spletno anketiranje smo izvedli v juniju 2014. Linke z dostopom do spletne ankete smo po e-pošti poslali **145** udeležencem naših prireditev TVU. Vrnjenih oz. izpolnjenih je bilo 32 anketnih vprašalnikov ali 22 %, K anketiranju dvakrat povabili po e-pošti in SMS-ju.

**Kratek zaključek o ugotovitvah samoevalvacije za neformalne programe**

Poleg izobrazbe postajajo neformalna znanja vedno bolj iskana in cenjena. Zato ima ZLU pomembno vlogo pri uresničevanju vseživljenjskega učenja in zagotavljanju različnih neformalnih programov za krepitev odraslih občanov Zasavja.

Rezultati anketiranja za štiri neformalne programe (nemščina, slovenščina, upravljanje z osebnim premoženjem, teden vseživljenjskega učenja so podrobno predstavljeni z grafi, podatke smo pridobivali iz izpisa spletnih anket POKI aplikacije. Za ostale tri programe (računalništvo, viličaristi, angleščina) nismo dobili vrnjenih anketnih vprašalnikov, zato obdelava ni bila možna.

Raziskava je pokazala, da se je nemščine učilo več moških kot žensk v starosti do 30 let z fakultetno izobrazbo, večina je bila zaposlenih. Za tečaj slovenščine se je odločilo več žensk kot moških, v večini so bili stari do 30 let, s končano poklicno šolo. Tudi v tej skupini je bilo več zaposlenih kot brezposelnih. V tečaju upravljanje z osebnim premoženjem je bilo več žensk kot moških, polovica je bila starih nad 50 let, s fakultetno izobrazbo, brezposelnih. Podobna slika je bila tudi v skupini udeležencev TVU, na prireditve je prišlo več žensk kot moških, nekaj manj kot 70 % je bilo starejših od 50 let, visoko izobraženih. Največ je bilo zaposlenih, sledili so brezposelni in upokojenci.

Pri vseh skupinah se je pokazalo, da je bila večina udeležencev na splošno zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih z izobraževanjem v visokih odstotkih (71-92%). Prav tako je večina zadovoljna z obveščanjem, informiranjem in delom zaposlenih strokovnih delavcev ZLU. Izrazili so zadovoljstvo z izbranimi učitelji, vsebino programov in uporabnostjo znanja. Vsi oz. velika večina bi priporočila tovrstno izobraževanje tudi znancem, prijateljem. To je zelo pomemben podatek, ker največ pomeni dober glas o programu, ki se širi med ljudmi.

Udeleženci so izrazili hvaležnost, zapisali številna pozitivna mnenja, kar je dobra spodbuda za naše delo vnaprej. V nobeni skupini s področja neformalnega izobraževanja ni prišlo do večjih odstopanj.

**Predlogi za izboljšanje**

Predlagam, da se pri naslednjih izpeljavah neformalnih programov poskuša doseči še druge ciljne skupine: manj izobražene, brezposelne in priseljence, moške. Pri načrtovanju, organizaciji in izpeljavi potrebno nadaljevati z dosedanjo prakso, ki se je pokazala kot dobra. Posebno pozornost je potrebno nameniti uvodnim razgovorom in tam kjer je smiselno pripraviti osebni izobraževalni načrt. Pri tujih jezikih lahko načrt naredijo udeleženci skupaj z učiteljem in si tako postavijo cilje tečaj, opredelijo potrebe, pričakovanja in ob koncu bodo lažje ocenili svoje dosežke in zadovoljstvo. Vsem udeležencem je potrebno podati informacijo o merjenju zadovoljstva in jih že na začetku povabiti na zaključno anketiranje oz. povabiti v fokusne skupine.

Predlagam še, da se ob koncu vsakega neformalnega programa naredi kratka refleksija programa in sicer razgovor med učiteljem in organizatorjem. Na ta način ima učitelj možnost podati povratno informacijo o poteku programa, udeležencih, uspešnosti, gradivih, metodah dela, lahko pove kaj je bilo dobro in kaj bi bilo morda v prihodnje potrebno spremeniti.

V prihodnje moramo biti pazljivi pri razporejanju skupin v učilnice. Ljudje imamo po naravi radi stalnost in strukturo. S tega vidika je za udeležence pomembno prijetno učno okolje, po možnosti, da ima ista skupina vedno isti prostor.

Na področju gradiv bi bilo v prihodnje smiselno vključiti uporabo IKT tehnologijo, uporabo spletnih programov ali programov na zgoščenkah za učenje npr. tujih jezikov. Klasična gradiva v posameznih programih pa dopolniti in prenesti v spletno učilnico. Druga opcija je uporaba intraneta za deljenje gradiv udeležencem.

Za podporo neformalnim programov predlagam večjo promocijo in uporabo središča za samostojno učenje. K tovrstni obliki učenja je potrebno motivirati tako učitelje kot udeležence.

**C. Samoevalvacijsko poročilo za področje človeški viri - učitelji**

V Listino kakovosti smo zapisali, da vsake tri leta izpeljemo merjenje zadovoljstva učiteljev in zaposlenih s pogoji dela. Prvo anketiranje učiteljev je bilo v letu 2007, drugo leta 2011 in tretje v letu 2014.

Namen samoevalvacije področja človeški viri-učitelji je bil ugotoviti motive učiteljev za poučevanje, stopnjo zadovoljstva s sodelovanjem z ZLU in pogoji dela. Na tej osnovi želimo vpeljati ukrepe za povečanje pripadnost učiteljev ZLU, povečati stopnjo vključevanja učiteljev v postopke in procese dela in notranji sistem kakovosti.

V nadaljevanju bodo prikazani rezultati anketiranja učiteljev. V šolskem letu 2013/14 je 52 učiteljev pogodbeno sodelovalo z ZLU. V Podatki oz. rezultati anketiranja bodo prikazani delno v grafični obliki delno pa navajamo podatke iz izpisa zbranih anket. Celotni izpisi anketiranja za posamezno skupino so dostopni pri svetovali za kakovost.

Evalvacijska vprašanja:

1. Izobrazbeni pogoji, PAI, strokovni izpit
2. Delovne izkušnje v izobraževanju odraslih
3. Zakaj so se odločili za delo na ZLU?
4. Motiviranost učiteljev za IO, kaj bi predlagali ali spremenili za ustvarjanje delovnih razmer, ki bi vas spodbujale pri poučevanju odraslih?
5. Kaj bi vas osebno še spodbudilo k delu v IO?
6. Kako ste na splošno zadovoljni z delom pri izobraževanju odraslih v naši organizaciji?
7. Kako ste zadovoljni s sodelovanjem z vodjo IO?
8. Kaj bi bilo potrebno v zvezi z delom učiteljev spremeniti ali izboljšati?
9. S čim ste najbolj zadovoljni?
10. S čim ste najmanj zadovoljni?

**Raziskovalna metoda in izvedba raziskave**

Raziskave smo se lotili po metodi raziskovanja na terenu ali eksternega raziskovanja. Za potrebe samoevalvacije področja človeški viri-učitelji smo uporabili metodo spletnega anketiranja s pomočjo spletne aplikacije POKI. Oblikovali smo vprašalnik, ki je vseboval 15 vprašanj. Vprašalnik je v uvodnem delu zajemal nekaj osnovnih demografskih podatkov (spol, starost, izobrazba, status). V vprašalniku smo za postavljene trditve v sklopu posameznih vprašanj uporabili uravnoteženo petstopenjsko Likertovo lestvico, s katero smo preverjali stopnjo strinjanja z zastavljeno trditvijo od »sploh se ne strinjam« do »popolnoma se strinjam«.

Spletno anketiranje smo izvedli v juniju 2014. Povezave z dostopom do spletne ankete smo po e-pošti poslali **52** učiteljem, vrnjenih pa smo dobili le 13 anketnih vprašalnikov, kar predstavlja 25 %. K anketiranju smo jih povabili dvakrat po e-pošti in SMS-ju. Za slab odziv nam razlogi niso poznani, predvidevamo, da je razlog v verjetno v prezasedenosti učiteljev in v tem, da učitelji niso ankete prepoznali kot pomembne. Morda je bila slabo prenesena informacija o anketiranju.

**Ugotovitve in priporočila za področje človeški viri-učitelji**

Anketo je izpolnilo 13 učiteljev. Od tega je bilo 58 % žensk in 52 % moških. Po starosti je 33 % učiteljev v skupini od 31 do 40 let, 25 % v 41 do 50 let in 33 % nad 50 let. 8 % je mlajših od 30 let. Po izobrazbi ima večina univerzitetno izobrazbo (58 %), 25 % visokošolsko, 8 % srednješolsko izobrazbo in 8 % učiteljev ima opravljen magisterij. Velika večina ima pedagoško andragoško izobrazbo (83 %), nekoliko nižji pa je delež učiteljev s strokovnim izpitom (67 %). To lahko razložimo s tem, da v programih neformalnega izobraževanja PAI in strokovni izpit nista pogoj za poučevanje. Učitelji imajo različno dobo izkušenj v izobraževanju odraslih, tretjina 10 let, tretjina 22 do 2030 in tretjina od 4 do 7 let.

*Graf42: Učitelji po spolu. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 43: Učitelji po starosti. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 44: Izobrazba učiteljev.Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 45: Pridobljena pedagoško-andragoška izobrazba. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf 46: Pridobljen strokovni izpit .Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

Raziskava je pokazala (tabela 1), da večina predavateljev, ki poučuje na ZLU, to počne zaradi lastnega zadovoljstva (58 %), drugačnega načina dela (50 %) in ker so bili povabljeni (92 %). 42 % jih poučuje zaradi honorarja.

Tabela 1: Razlogi za poučevanje

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zakaj poučujete na ZLU? | Odgovori | Odstotek enot(kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo) |
| N(število odgovorov) | Odstotek(izračunan iz števila odgovorov) |
| 1. zaradi lastnega zadovoljstva | 7 | 19,44 | 58,33 |
| 2. zaradi drugačnega načina dela | 6 | 16,67 | 50,00 |
| 3. zaradi honorarja | 5 | 13,89 | 41,67 |
| 4. na povabilo naše izobraževalne organizacije | 11 | 30,56 | 91,67 |
| 5. zaradi izziva | 3 | 8,33 | 25,00 |
| 6. zaradi dela z drugačno ciljno skupino | 4 | 11,11 | 33,33 |
| 7. iz drugih razlogov | 0 | 0,00 | 0,00 |
| SKUPAJ | 36 | 100,00 | 300,00 |

*Število oseb, ki so odgovarjale: 13*

V nadaljevanju smo učitelje vprašali kaj bi predlagali ali spremenili za ustvarjanje takih delovnih razmer, ki bi jih spodbujale pri poučevanju odraslih v naši izobraževalni organizaciji. V izpisu odprtih vprašanj so navajali, da je potrebno izboljšati sodelovanje med predavatelji, možnosti za prenos praktičnih znanj, želijo si več IKT opreme, več ur prakse, višji honorar. Zanimalo nas je tudi kaj bi učitelje še bolj spodbudilo k delo za izobraževanje odraslih. Večina (83 %) jih navaja, da bi bila to možnost za dodatno izobraževanje, polovica jih meni, da bi bilo to dopolnjevanja delovne obveznosti, možnosti obiskovanja drugih šol, izmenjave in možnost spoznavanja delodajalcev. Njihovi odgovori so razvidni iz tabele 2.

Tabela 2: Spodbude k delu z odraslimi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Kaj bi vas osebno še spodbudilo k delu v izobraževanju odraslih? | Ne | Da | SKUPAJ |
|  | N | % | N | % | N | % |
| 1. Možnost za dopolnjevanje delovne obveznosti. | 6 | 50,00 | 6 | 50,00 | 12 | 100,00 |
| 2. Možnost za dodatno izobraževanje. | 2 | 16,67 | 10 | 83,33 | 12 | 100,00 |
| 3. Možnost za sodelovanje v izmenjavah učiteljev z drugimi šolami. | 6 | 50,00 | 6 | 50,00 | 12 | 100,00 |
| 4. Možnost za obiskovanje drugih šol, ki se ukvarjajo z izobraževanjem odraslih. | 6 | 50,00 | 6 | 50,00 | 12 | 100,00 |
| 5. Možnost za sodelovanje na strokovnih izmenjavah s tujino. | 6 | 50,00 | 6 | 50,00 | 12 | 100,00 |
| 6. Možnost za spoznavanje delodajalcev. | 6 | 50,00 | 6 | 50,00 | 12 | 100,00 |

Anketiranje je pokazalo, da so učitelji na splošno zadovoljni s tem, da sodelujejo z ZLU (graf 37). Večina 58 % učiteljev je zadovoljnih, 42 % pa zelo zadovoljnih**.** Prav tako so zelo zadovoljni (92 %) s sodelovanjem z vodjo programa, kar je razvidno iz grafa 38.

*Graf 47: Zadovoljstvo z delom pri izobraževanju odraslih v izobraževalni ustanovi.Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava, 2014*

*Graf48: Zadovoljstvo s sodelovanjem z vodjo izobraževanja odraslih. Vir: Anketni vprašalnik, lastna raziskava,* 2014

Na vprašanje kaj bi bilo v naši izobraževalni organizaciji potrebno spremeniti ali izboljšati v zvezi z delom učiteljev, je večina odgovorila, da nič. Drugi navajajo, da si želijo interna izobraževanja o novostih pri delu s starejšo populacijo, da se naj bo pouk organizira tako, da je povsod možna uporaba informacijske tehnologije (brez dodatnega pripravljanja naprav - računalnika, projektorja , povečati stopnjo sodelovanje v okviru aktivov, učiteljem, ki dajo udeležencem več oz. se na predavanje bolj pripravijo, večjo nagrado. (Vir: izpis anket iz spletne aplikacije).

Vprašali smo jih še s čim so pri nas najbolj zadovoljni, s čim najmanj in ali nam želijo še kaj sporočiti. Učitelji so najbolj zadovoljni z medsebojnim sodelovanjem, motiviranostjo udeležencev in njihovo pripravljenostjo na pouk. Zadovoljni so z organiziranostjo, prilagodljivostjo, profesionalnostjo ZLU in prijaznostjo, prilagodljivostjo, spoštljivim odnosom strokovnih delavcev, da imajo možnost prilagajanja urnika. Na vprašanje s čim ste najmanj zadovoljni je večina zapisala, da nimajo pripomb, dva odgovora sta bila z opremo učilnic, eden meni, da smo premalo agresivni pri promocijo ZLU, en zapis je bil prenizek honorar.

Mnenja in sporočila učiteljev:

 *»Čestitke za kakovostno in uspešno delo, le tako naprej in hvala za zaupanje.«*

*»Da bi imeli čim več vpisanih slušateljev v posameznik programih. Le tako je možno organizirati tudi kvalitetnejši pouk oz. predavanja.«*

*»Uspešno delo še naprej«*

*»Veliko uspeha pri nadaljnjem delu«*

*»Z veseljem pričakujem nova izobraževanja.«*

Izkazalo se je, da so učitelji v splošnem zelo zadovoljni z delom na ZLU, z obveščanjem, profesionalnostjo, prilagodljivostjo, prijaznostjo zaposlenih, z udeleženci. Želijo si več sodelovanja z ostalimi učitelji, možnosti dodatnega izobraževanja, boljšo opremo učilnic, višji honorar in možnost spoznavanja delodajalcev.

Tudi ti se je pokazalo, da je v prihodnje potrebno okrepiti medsebojno sodelovanje učiteljev, njihovo povezovanja in intenzivnejše vključevanje v procese dela.

**D. Samoevalvacijsko poročilo za področje svetovalne dejavnosti**

Svetovalno središče ISIO vsaki dve leti pripravi samostojno samoevalvacijsko poročilo o kakovosti svetovalnih storitev ISIO. Prva samoevalvacija je bil av letu 2009, druga v letu 2011 in tretja 2013. poročilo j ebilo v Celotno poročilo za leto 2013 je objavljeno na spletni strani ZLU http://www.zlu-trbovlje.si/si/kakovost/kakovost-v-svetovalni-dejavnosti/samoevalvacija/.

**7. Zunanja evalvacija**

V šolskem letu 2013/2014 smo se prijavili na razpis za sodelovanje v **Zunanji ekspertni evalvaciji**. Projekt vodi ACS, z pričakujemo nova znanja s področja kakovosti in povratno informacijo-poročilo o ekspertni zunanji evalvaciji. Prvo usposabljanje za sodelovanje je bilo v maju 2014. Predmet zunanje presoje bo **notranji sistem kakovosti in podpora udeležencem pri izobraževanju.** Obsežno samooceno (54 strani in 185 prilog oz. 2 registratorja) sta v juniju 2014 pripravili Polona Trebušak in Mateja Pistotnik. Zunanji presojevalci, bodo strokovnjaki s področja IO: dr. Tanja Možina, vodja Središča za kakovost in izobraževanje na Andragoškem centru Slovenije, Ida Srebotnik, dolgoletna vodja izobraževanja odraslih in direktorica Šolskega centra za pošto, ekonomijo in telekomunikacije v Ljubljani (sedaj upokojena) in Nada Klučar, dolgoletna vodja izobraževanja odraslih in pomočnica ravnateljice na Srednji trgovski šoli v Ljubljani (sedaj upokojena). Presoja je napovedana za šolsko leto 2014/2015 in sicer 10. 10. 2014

**C. Poročilo o hospitacijah**

V 2013/2014 nismo izvajali hospitacij v smisluzunanje presoje učitelja, kot pogodbenih sodelavcev, v nobenem izobraževalnem programu za odrasle.

**D. Zgledovanje**

Nadaljevali smo tradicijo zgledovalnih obiskov. Celoten kolektiv redno zaposlenih se je 10. 7. 2014 udeležil zgledovalnega obiska na RIC Novo mesto.

Svetovalka v svetovalnem središču ISIO je bila 11.12. 2013 na zgledovalnem obisku v Mladinskem centru Trbovlje.

**E. Opredelitev organizacijskega modela, osebni izobraževalni načrti in uspešnost udeležencev**

Izredno izobraževanje v javno veljavnih programih poteka v obliki individualnega organizacijskega modela.

**Osebni izobraževalni načrt**

V šolskem letu smo v javnoveljavnih programih za pridobitev izobrazbe pripravili 112 osebnih izobraževalnih načrtov. Standard kakovosti, da za vsakega posameznika v srednješolskih programih pripravimo osebni izobraževalni načrt, dosegamo v celoti. Poleg tega samo pripravili 29 osebnih izobraževalnih načrtov za skupino začetna integracija priseljencev (slovenščina za tujce).

**Uspešnost na PM, ZI NPK in izpitih iz slovenščine**

V šolskem letu 2012/2013 je v vseh treh izpitnih rokih (spomladanski, jesenski, zimski) opravljalo poklicno maturo **24 kandidatov** iz programov ekonomski tehnik, logistični tehnik, zdravstvena nega in predšolska vzgoja. 23 kandidatov ali 96 % je uspešno opravilo poklicno maturo in s tem zaključilo izobraževanje.

K zaključnemu izpitu je pristopilo 6 kandidatov. Vseh šest kandidatov je bilo uspešnih (100 %).

Izpeljali smo zunanje preverjanje NPK maser za skupino 8 kandidatov. Vsi so uspešno opravili izpit pred komisijo Državnega izpitnega centra.

Izpeljali smo zunanje preverjanje NPK socialni oskrbovalec na domu za skupino 14 kandidatov. 13 kandidatov je opravilo izpit pred komisijo Državnega izpitnega centra, uspešnost je bila 93 %.

Izpeljali smo zunanje preverjanje NPK računovodja za skupino 7 kandidatov. 5 kandidatov je opravilo izpit pred komisijo Državnega izpitnega centra, uspešnost je bila 71 %.

 Nacionalnega preverjanja znanja (NPZ) v programu osnovna šola nismo izvedli.

 **8. Predlogi za delo v prihodnje**

V naslednjem šolskem letu 2014/15 bomo ohranili dobre prakse, predlagam izboljšave na naslednjih področjih:

* Dosledno spremljanje in ugotavljanje zadovoljstva udeležencev v vseh programih (formalnih, neformalnih).
* Posodobitev in skrajšanje anketnih vprašalnikov. Predlagam premislek o tem, da bi uporabili uporabi drugo vrste spletne ankete, ki bi omogočala lažje oblikovanje vprašanj.
* Področje promocije in animacije naj se uvrstita v temeljne strateške dokumente kot samostojno, razdelano in poglobljeno poglavje.
* Za promocijske namene zapisati prednosti programov oz. kaj se bodo odrasli naučili, pridobili in zakaj je to zanje dobro, dodati motivacijsko noto.
* Samoevalvacija področja Samostojno učenje (pogoji, udeleženci, mentorji, gradiva).
* Za potrebe racionalizacije dela in hitrega dostopa do za delo pomembnih skupnih dokumentov, bo potrebno sistematično urediti bazo skupnih dokumentov v obliki e-zbornice oz. na intranetu.
* Intranet dokončati začete aktivnosti.
* Temeljito prevetriti področje delo z učitelji, več pozornosti in načrtnosti posvetiti strokovnim aktivom. Potrebno bo vzpostaviti način za krepitev odnosov z učitelji. Morda poudarek na neformalnem druženju, vključevanje učiteljev v naše delo in postopke.
* Kot uvod v andragoški zbor ali strokovni aktiv pripraviti krajše usposabljanje na želene teme.
* Izdelava enotnih navodila (postopkov dela pri določenih fazah dela) ki bodo v pomoč in oporo strokovnim delavcem.
* Vsem udeležencem je potrebno že ob vpisu podati informacijo o merjenju zadovoljstva in jih že na začetku povabiti na zaključno anketiranje oz. k sodelovanju v fokusnih skupinah.
* Predlagam še, da se ob koncu vsakega predmeta, strokovnega modula, tečaja naredi kratka refleksija programa in sicer razgovor med učiteljem in organizatorjem. Na ta način ima učitelj možnost podati povratno informacijo o poteku programa, udeležencih, uspešnosti, gradivih, metodah dela, lahko pove kaj je bilo dobro in kaj bi bilo morda v prihodnje potrebno spremeniti.
* V vsaki skupini neformalnih programov na zadnjem srečanju podeliti listine in jih povprašati o željah, kaj bi se še želeli učiti (tako lahko vzpostavimo sistem za zbiranje predlogov).
* V prihodnje moramo biti pazljivi pri razporejanju skupin v učilnice. Ljudje imamo po naravi radi stalnost in strukturo. S tega vidika je za udeležence pomembno prijetno učno okolje, po možnosti, da ima ista skupina vedno isti prostor.
* Na področju gradiv bi bilo v prihodnje smiselno vključiti uporabo IKT tehnologijo, uporabo spletnih programov ali programov na zgoščenkah za učenje npr. tujih jezikov.
* Spletna učilnica - poskusno.
* Za podporo neformalnim programov predlagam večjo promocijo in uporabo središča za samostojno učenje. K tovrstni obliki učenja je potrebno motivirati tako učitelje kot udeležence.
* Uvodni razgovori in osebni izobraževalni načrt za daljše neformalne programe (30 ur ali več). Pri tujih jezikih lahko načrt naredijo udeleženci skupaj z učiteljem in si tako postavijo cilje tečaj, opredelijo potrebe, pričakovanja in ob koncu bodo lažje ocenili svoje dosežke in zadovoljstvo.
* Obvezno je potrebno dosledno uporabljati celostno grafično podobo za namene komuniciranja s strankami in partnerji.
* Izdelati je potrebno še enotno zaslonsko stran za vse poslovne računalnike in računalnike v računalniški učilnici oz. središču za samostojno učenje.
* Svetovalno središče Zasavje izdela npr. program uvodnega modula, ki bo odraslim, ki vstopajo v šolanje v oporo, motivacijo in opolnomočenje kar se tiče kompetence učenje učenja in kompetence informacijsko komunikacijske tehnologije.
* Izdelava informacijsko, animacijsko, predstavitvene table (ena za izobraževalno dejavnost, druga za podporne dejavnosti in tretja za poslovno usmeritev (poslanstvo, vizija, vrednote.
* Definirati in dogovoriti pomen zapisanih vrednot ZLU.
* Izdelava velike oglasne table z napisom našega slogana: Za učenje je vedno pravi čas.
* Nadaljevanje z delovnimi zajtrki ( 3x letno).
* Razširiti izobraževalno ponudbo neformalnega izobraževanja za starejše in za zdravo življenje.
* Uvedba možnosti, dajanje predlogov in praktična nagrada za najboljše predloge, ki bodo vpeljani.

Predloge bo obravnavala komisija za kakovost in najbolj potrebne uvrstila v akcijski načrt za razvoj kakovosti za 2014/2015.

1. **Usposobljenost strokovnih delavcev**

V šolskem letu 2013/2014 so se zaposleni na ZLU skupaj opravili 520 ur izobraževanj in usposabljanj, kar predstavlja 50 % več kot v prejšnjem šolskem letu.

1. Organizatorka IO: 197 ur
2. Organizatorka IO: 127 ur
3. Organizatorka IO: 131 ur
4. Organizatorka IO: 32 ur
5. Direktor 25 ur
6. Poslovna sekretarka: 8 ur

Podrobna vsebina posameznih izobraževanj je razvidna iz evidence usposabljanj za vsakega zaposlenega. Vsa potrdila se hranijo v personalnih mapah zaposlenih.

1. **Podpora in pomoč udeležencem izobraževanja**

Na Zasavski ljudski univerzi zagotavljamo udeležencem izrednega izobraževanja odraslih **številne oblike podpore in pomoči pred, med in po zaključenem izobraževanju**.

Na sedežu zavoda v Trbovljah in dislokaciji v Zagorju deluje **Svetovalno središče Zasavje**, ki nudi **informiranje in svetovanje** v zvezi z izobraževanjem, možnost izdelave osebnega izobraževalnega načrta, svetovanje o tehnikah in metodah učenja. Prav tako je možna izdelava klasičnega in e-porfolija za zainteresirane kandidate. Izvajamo vrednotenje in ugotavljanje neformalno pridobljenega znanja.

**Učna pomoč** dobijo udeleženci na obeh lokacijah v Trbovljah in Zagorju. Namenjena je brezposelnim osebam, ki so vključene v javno-veljavne izobraževalne programe in potrebujejo dodatno pomoč pri osvajanju učne snovi, seznanjanju z učnimi strategijami in tehnikami učenja pri posameznih predmetih, se lahko vključijo v program učne pomoči na Zasavski ljudski univerzi. Učna pomoč je lahko individualna ali skupinska.

Vsebine učne pomoči:

* osnovna šola za odrasle: MATEMATIKA, ANGLEŠKI JEZIK, FIZIKA, SLOVENŠČINA
* programi srednjega poklicnega, srednjega strokovnega in poklicno- tehniškega izobraževanja: MATEMATIKA, ANGLEŠKI JEZIK, RAČUNALNIŠTVO

Izvajalci učne pomoči so strokovno usposobljeni mentorji. Brezposelni, ki potrebujejo učno pomoč, se z njimi dogovorijo o vsebini, terminu in načinu dela.

Učna pomoč je za udeležence brezplačna!

Na enoti v Zagorju deluje **Središče za samostojno učenje** s priročno knjižnico in je prijetno opremljen učni prostor, ki je namenjen pridobivanju, utrjevanju in nadgrajevanju znanja. Učna mesta so opremljena s sodobno učno tehnologijo (računalniki, dostop do interneta, različne zgoščenke in pisna gradiva). Pred začetkom samostojnega učenja svetovalka svetuje pri izbiri ustreznega učnega programa glede na potrebe in želje posameznika. Prav tako nudi pomoč pri uporabi učnega gradiva in računalnika.

Učne vsebine:

* računalništvo (Word, Excel, PowerPoint...),
* internet in e-pošta,
* tuji jeziki,
* slovenski jezik,
* veščine (samostojnega) učenja,
* druge splošnoizobraževalne vsebine.

Na razpolago je tudi možnost samostojne priprave na evropsko računalniško spričevalo (ECDL). V SSU lahko napišete seminarsko nalogo in prošnjo oz. ponudbo za zaposlitev.

V okviru SSU organiziramo tudi brezplačne delavnice: začetno in nadaljevalno računalniško opismenjevanje, tuji jeziki (angleščina, nemščina, ruščina), slovenski jezik za tujce.

Prednosti učenja v SSU so dostopnost, fleksibilnost, brezplačnost, lasten ritem učenja, samostojna izbira učnih vsebin, možnost preverjanja lastnega napredka v znanju, možnost izbire ustreznega gradiva in učne tehnologije,individualna pomoč svetovalca ali mentorja.

Udeleženci imajo možnost do brezplačnega dostopa do različnih e-gradiv za učenje na spletni strani ZLU na povezavi:

<http://www.zlu-trbovlje.si/si/svetovanje-in-podpora-ucenju/brezplacna-e-gradiva/>

Učenje tujih jezikov pa je možno na povezavi:

http://www.zlu-trbovlje.si/si/svetovanje-in-podpora-ucenju/brezplacno-spletno-ucenje-tujih-jezikov/

Udeležencem izrednega izobraževanja smo dostopni v času uradnih ur v Trbovljah in Zagorju, po potrebi pa tudi izven njih. Informacije in obvestila posreduje organizator izobraževanja odraslih, dostopna pa so na oglasni deski tajništva ZLU in spletni strani [www.zlu-trbovlje.si](http://www.zlu-trbovlje.si).

Udeleženci imajo možnost stika in konzultacij s predavatelji v okviru organiziranih predavanj oz. drugih dogovorjenih srečanj. Predavatelji pripravijo tudi interna učna gradiva, učne liste, izročke, nabor izpitnih vprašanj, poskusne teste in priprave na preverjanje znanja, kar omogoča udeležencem dobro pripravo na izpit, tudi če se ne udeležujejo organiziranih predavanj in se le samoizobražujejo.

Enkrat letno izvajamo priprave na poklicno maturo in zaključni izpit.

1. **Viri in literatura**
* Bezgovšek, T. (2013) Letni delovni načrt 2014, ZLU, Trbovlje.
* Bezgovšek, T. (2013) Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrt 2013, ZLU, Trbovlje.
* Trebušak, P. (2014) Samoevalvacijsko poročilo področja animacija,ZLU, Trbovlje.
* spletna stran: ZLU, [www.zlu-trbovlje.si](http://www.zlu-trbovlje.si).
* Izpisi rezultatov iz spletne aplikacije Poki