



Zavska
Ljudska
Univerza

Trg svobode 11a, 1420 Trbovlje
Tel. 03 56 31 190
Fax. 03 56 31 192

Grajska 2, 1410 Zagorje
Tel. 03 56 55 120
Fax. 03 56 55 130

POROČILO O DELU KOMISIJE ZA KAKOVOST IN KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH NA ZASAVSKI LJUDSKI UNIVERZI

za šolsko leto 2011/2012



PONUDIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

november, 2012



Zasavska
Ljudska
Univerza

Trg svobode 11a, 1420 Trbovlje
Tel. 03 56 31 190
Fax. 03 56 31 192

Grajska 2, 1410 Zagorje
Tel. 03 56 55 120
Fax. 03 56 55 130

POROČILO O DELU KOMISIJE ZA KAKOVOST v šolskem letu 2011/2012

1 Uvod

V šolskem letu 2011/2012 je presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih na Zasavski ljudski univerzi (ZLU) potekalo po že uveljavljenem modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje.

Na ZLU je delovala komisija za kakovost v sestavi:

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

Zasavska ljudska univerza Trbovlje (ZLU) je javni zavod, ustanoviteljice so vse tri zasavske občine Hrastnik, Trbovlje in Zagorje ob Savi. Tako kot ostale organizacije se tudi ZLU prilagaja na novo nastalo družbeno situacijo. Gospodarsko in finančno krizo poskuša izkoristiti za rast in razvoj novih programov in vključevanje v nove projekte.

Imamo opredeljeno vizijo, poslanstvo in vrednote.

Današnja izobraževalna ponudba Zasavske ljudske univerze je zelo pestra. Vključuje možnost pridobitve javno-veljavne izobrazbe na vseh nivojih, od osnovne šole do višješolske izobrazbe. Poleg tega Zasavska ljudska univerza ponuja tudi različne tečaje, seminarje in delavnice (računalniški in jezikovni tečaji, različni strokovni tečaji, delavnice za prosti čas itd.), ki lahko zadovoljijo zelo različne interese in potrebe. V zadnjih letih je Zasavska ljudska univerza z namenom približati in olajšati izobraževanje odraslim usmerila svojo energijo tudi v tako imenovane podporne dejavnosti. Vključuje se v različne projekte (SSU - središče za samostojno učenje, učna pomoč, ISIO - informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih, Center VŽU - center vseživljenjskega učenja, UŽU - usposabljanje za življenjsko uspešnost. Pričakovan trend zmanjševanja vpisa v programe za pridobitev formalne izobrazbe kompenzira z naraščanjem števila udeležencev v podpornih dejavnostih.

Zavedamo se svojih prednosti, ki so:

- dolgoletna tradicija, veliko znanja in izkušenj pri organizaciji izobraževanj,
- 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,
- prijazne in odprte strokovne sodelavke,
- primerljive cene, ugodni plačilni pogoji in popusti,

- pomoč in svetovanje pred, med in po izobraževanju.

Prednosti poskušamo, kar najboljše izkoristiti tudi v marketinške namene.

V šolskem letu 2011/12 smo na področju zagotavljanja kakovosti nadaljevali s skrbjo za zagotavljanje zdravega in spodbudnega okolja za zaposlene. Tako kot v preteklih letih smo nadaljevali uspešno prakso marketinških aktivnosti in z različnimi načini komuniciranja z javnostmi. Precej energije je bilo posvečene izboljšanju in zagotavljanju ustreznih učnih gradiv za udeležence. Zaključili smo projekt Svetovalec za kakovost. Omenjeni projekt je korak naprej v presojanju in razvijanju kakovosti ZLU. Predvideni cilji projekta so bili doseženi.

V mesecu maju 2012 smo skupaj z ZRSZ OS Trbovlje organizirali Dan izobraževanja in zaposlovanja. Sejemska prireditev je bila namenjena neposrednemu povezovanju delodajalcev, ponudnikov izobraževalnih storitev in iskalcev zaposlitve.

Kot koordinatorji smo izpeljali že 17. Teden vseživljenjskega učenja. Namen dogodka sta bila promocija in spodbujanje vseh generacij k učenju. Sodelovalni smo s osemnajstimi različnimi organizacijami in društvi, skupno smo ponudili 70 različnih prireditev (delavnic, predavanj, predstavitev) v katere je bilo vključenih 4017 udeležencev. Ob tej priložnosti smo naredili bilten TVU, ki je objavljen tudi na spletni strani ZLU.

2 Politika kakovosti ZLU

Poslanstvo

Zasavska ljudska univerza je javni zavod. Svoje poslanstvo vidimo v približevanju izobraževanja odraslim ter širjenju kulture vseživljenjskega učenja v Zasavju. Uresničujemo ga s stalnim prilagajanjem in upoštevanjem različni interesnih skupin, sodelovanjem z lokalnimi ustanovami, skrbimo za kakovostno izobraževalno ponudbo ter razvijanjem podpornih dejavnosti v izobraževanju odraslih.

Vizija

Zasavska ljudska univerza bo v prihodnjih letih ohranila in še utrdila vodilno vlogo na področju izobraževanja odraslih v regiji.

Vrednote

- sodelovanje med zaposlenimi, strokovnost, ustvarjalnost, kakovost, poštenost, prijaznost, skrb za udeležence

Zasavska ljudska univerza se je zavezala kakovost že v letu 2006 s tem, ko je pristopila k projektu POKI. Omenjeni model nam je dal osnovo in znanje za spremljanje in presojanje lastne kakovosti in načrtovanje ukrepov za izboljšanje. 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. Izdelana in sprejeta 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 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.

Komisija za kakovost se vsako leto sestane vsaj dvakrat letno oz. po potrebi tudi večkrat. Opredeli prednostna področja in kazalnike za tekoče šolsko leto katerim namenimo posebno pozornost in skrb. V procesu spremljanja jih preverjamo, opazujemo, opozarjamo na pomanjkljivosti in vpeljujemo izboljšave. Skozi celovit sistem kakovosti skrbimo za zadovoljstvo naših strank (udeležencev), redno zaposlenih strokovnih delavcev in zunanjih sodelavcev. Vsako šolsko leto opredelimo konkretne naloge v akcijskem načrtu, rezultate dela pa predstavimo v poročilu o kakovosti, ki ga objavimo tudi na svoji spletni strani.

Znak kakovosti POKI uporabljamo na vseh svojih dokumentih, obrazcih, promocijskih gradivih, poročilih...

Za izvajanje modela razvoja kakovosti je potrebno tesno sodelovanje vodstva in zaposlenih. Da pa ukrepi, predlogi in izboljšave zaživijo v praksi, je v veliki meri odvisno od vseh zaposlenih v ustanovi, njihove motivacije in stimulacije.

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 skupino 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.

Znak kakovosti POKI uporabljamo na vseh svojih dokumentih, obrazcih, promocijskih gradivih, poročilih. V decembru 2010 smo na podlagi poziva ACS-a in poslane vloge z dokazili znak kakovosti POKI uspešno podaljšali za dve leti. V decembru 2012 nas čaka drugo podaljšanje znaka kakovosti.

V šolskem letu 2011/2012 smo samostojno prijavi na naslednje javne razpise:

- Ministrstvo za izobraževanje, znanost, kulturo in šport: Izvajanje programov splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (uspešno).
- Ministrstvo za izobraževanje, znanost, kulturo in šport: Sofinanciranje izvajanja izobraževalnih programov in dejavnosti za odrasle za leto 2012 (uspešno).
- Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve: Javni razpis za podelitev koncesije za opravljanje storitev za trg dela (neuspešno).

3 Opredelitev organizacijskega modela

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

4 Spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja

ZLU presoja kakovost v naslednjih korakih:

1. delovanje komisije za kakovost,
2. izbira področja in kazalnikov, pri katerih bo potekala temeljitejša presoja kakovosti,
3. oblikovanje lastnih standardov kakovosti za izbrane kazalnike,
4. izpeljava presojanja, merjenje zadovoljstva,
5. oblikovanje poročila o kakovosti,
6. razprava o dosežkih ter možnih ukrepih v kolektivu,
7. priprava akcijskega načrta za razvoj kakovosti,
8. vpeljava načinov in ukrepov za izboljšave in razvoj,
9. spremljanje in ovrednotenje vpeljanih izboljšav,
10. izbira drugega področja in vstop v nov razvojni krog.

Rezultati in ugotovitve evalvacije

Komisija za kakovost je opredelila štiri kazalnike in standarde kakovosti, ki so se spremljali in presojali v šolskem letu 2011/2012:

1. Področje: Izobraževalni proces

Kazalnik kakovosti 1: Učbeniki in drugo gradivo

Standard kakovosti 1: Za vse udeležence izobraževanja v formalnih in neformalnih programih bomo zagotovili ustrezna gradiva.

Kazalnik smo uresničili delno. V začetku šolskega leta smo se na andragoškem zboru s predavatelji dogovorili o pregledu obstoječega gradiva po predmetih. V programih zdravstvena nega, logistični tehnik, trgovec so predavatelji pripravili manjkajoča gradiva. Gradiva so bila narejena tudi v programih računalniškega opismenjevanja in v programih neformalnega izobraževanja. V programu ekonomski tehnik pa določena gradiva še manjkajo.

2. Področje: Inoviranje izobraževalnih procesov - razvoj novih programov

Kazalnik kakovosti 2: Uvajanje novih javno veljavnih izobraževalnih programov

Standard kakovosti 2: Udeležencem bomo ponudili vsaj en nov javno veljaven program.

Kazalnika nismo dosegli, zaradi objektivnih razlogov. Glede na situacijo na trgu in upada vpisa v javno veljavne izobraževalne programe smo se odločili, da ne bomo verificirali novega javno veljavnega programa. Ugotovili smo tudi, da v tem trenutku ni na razpolago tržno zanimivega javno veljavnega programa, ki bi pritegnil tolikšno število udeležencev, da bi program lahko tudi dejansko realizirali.

3. Področje: Komuniciranje z javnostjo

Kazalnik kakovosti 3: Prenova in posodobitev promocijskih materialov, priprava promocijskih gradiv za nove neformalne programe

Standard kakovosti: V letu 2012 bomo prenovili in posodobili zloženke in ostalo promocijsko gradivo za obstoječe programe ter za nove neformalne programe pripravili nova promocijska gradiva

Kazalnik kakovosti: Prenova in posodobitev promocijskih materialov, priprava promocijskih gradiv za nove neformalne programe smo dosegli v celoti. V letu 2012 so bile prenovljene zloženke in ostalo promocijsko gradivo za obstoječe programe ter izdelane in tiskane nove zloženke za formalne, neformalne programe in TVU.

4. Področje: Zaposleni in pogoji dela

Kazalnik kakovosti 4: Zagotavljanje zdravega in spodbudnega okolja za zaposlene

Standard kakovosti: V šolskem letu 2011/12 bomo izboljšali delovne in prostorske pogoje za zaposlene.

V preteklem šolskem letu smo se zavezali, da bomo zaradi zdravstvenih težav s katerimi se zaposleni srečujejo, pri delu poskušali zagotoviti bolj zdravo in spodbudo okolja. Izboljšali smo delovne in prostorske pogoje za zaposlene. Vsi zaposleni so dobili zdrave Spinalis stole, podloge za noge, nove prenosne računalnike, fotoaparat, i-pade. Novo barvno podobo so dobili hodniki na ZLU Zagorje in ena pisarna organizatorik izobraževanja. Načrtujemo pa še beljenje ostalih pisarn in učilnic predvidoma v naslednjih dveh letih odvisno od naših finančnih zmožnosti in lastnikov hiše.

Osebni izobraževalni načrt

Standard kakovosti, da za vsakega posameznika pripravimo osebni izobraževalni načrt, dosegamo v celoti. Tako smo skupaj v letu 2011/2012 izdelali 134 osebnih izobraževalnih načrtov.

Uspešnost na ZI in PM

V šolskem letu 2011/2012 je v vseh treh izpitnih rokih (spomladanski, jesenski, zimski) opravljalo poklicno maturo 64 kandidatov iz programov ekonomski tehnik, logistični tehnik, zdravstvena nega in predšolska vzgoja. 58 kandidatov je uspešno opravilo poklisno maturi ins tem zaključilo izobraževanje.

K zaključnemu izpitu je pristopilo 7 kandidatov. 5 kandidatov je bilo uspešnih. Nacionalnega preverjanja znanja (NPZ) v programu osnovna šola nismo izvedli.

5 Ukrepi za izboljšanje

V naslednjem šolskem letu bomo poskušali vpeljati izboljšave na naslednjih področjih:

- Z anketo bomo poskušali pridobiti povratno informacijo o zadovoljstvu udeležencev in uporabnosti njihovega pridobljenega znanja. Želimo dobiti še kakovostno povratno informacijo o tem kako so udeleženci seznanjeni s ponujenimi oblikami podpore in pomoči ter v kakšni meri jih izkoriščajo.

- Za promocijske namene bi bilo dobro izdelati Predstavitev ZLU in njenih dejavnosti v predstavitvenem filmu.
- Z različnimi javnostmi komunicirati preko omrežja Facebook.
- Za namene promocije in komunikacije z javnostjo pripraviti zaključne prireditve s podelitvijo listin.
- Usposabljanje zaposlenih s področja priprave razpisov, vodenja projektov in s področja obvladovanja stresa na delovnem mestu in preprečevanja sindroma izgorelosti.
- Racionalizacija in optimizacija poslovanja.

6 Usposobljenost strokovnih delavcev

V šolskem letu 2011/12 so se zaposleni udeležili naslednjih izobraževanj in usposabljanj:

Direktor se je udeležil Konference ZLUS Portorož, Konference Odrasli s posebnimi potrebami – Kranjska Gora, Posvet o OI – Ptuj. Razvoj pismenosti ter ugotavljanje in priznavanje neformalnega učenja, Vloga svetovalca pri presojanju in razvijanju kakovosti, Tri usposabljanje za ISIO. Zaključna konferenca projekta UNIP.

Vodja svetovalnega središča se je udeležila: Konference ZLUS Portorož, Konference Odrasli s posebnimi potrebami – Kranjska Gora, Razvoj pismenosti ter ugotavljanje in priznavanje nef. učenja, Vloga svetovalca pri presojanju in razvijanju kakovosti. Tečaj ANG, Pantheon in Strokovna ekskurzija v Latvijo, projekt ACADEMIA. Usposabljanje za UŽU IP, UŽU MDM, ISIO Sestanek TVU.

Ostale organizatorke IO:

Ena organizatorka IO se je še udeležila Konference ZLUS Portorož, Posvet o OI, Usposabljanja za Pripravo E-gradiv in učnih pripomočkov, Usposabljanja za UŽU, UŽU IP, MDM, ISIO.

Ena organizatorka se je udeležila Konference ZLUS Portorož, Posvet o OI, Usposabljanje Svetovalec za kakovost, Izobraževanje na Cene Štupar. Usposabljanje iz Zakonodaje in vodenja dokumentacije, Informativnega dne za izvajalce programov neformalnega izobraževanja, Usposabljanja, Delavnice Reševanje konfliktnih situacij v učnih in svetovalnih situacijah odraslih udeležencev, Izobraževanje s področja notranjega nadzora poslovanja uporabnikov javnih financ, Zaključne konference projekta UNIP, Posveta za tajnike PM, Srečanja omrežja svetovalcev za kakovost, Delavnice Delo s starejšimi in medgeneracijsko sodelovanje.

Ena Organizatorka se je udeležila spopolnjevanja vodij in mentorjev ter usposabljanja za UŽU-MDM.

Sodelavci–mentorji učne pomoči so se udeležili: Delavnice: Priprave E-gradiv in učnih pripomočkov, Usposabljanja za uporabo multimedijev v izobraževanju in Spletnega programa o e-izobraževanju.

7 Podpora in pomoč udeležencem izrednega izobraževanja

Udeleženci izrednega izobraževanja imajo na ZLU vrsto oblik podpore in pomoči:

- možnost koriščenja brezplačne učne pomoči (matematika, angleščina),
- izdelava seminarских nalog v Središču za samostojno učenje (Zagorje),
- brezplačna uporaba računalnikov in interneta Središču za samostojno učenje (ZLU Zagorje, Knjižnica Trbovlje, Knjižnica Hrastnik),
- individualno svetovanje v Svetovalnem središču ISIO in izdelava individualnega načrta izobraževanja,
- pomoč pri izdelavi vlog za povrnitev šolnine,
- individualno svetovanje o metodah in tehnikah učenja (ISIO),
- delavnice o učenju,
- pomoč pri izdelavi mape učnih dosežkov.

Sistem kakovosti na Zasavski ljudski univerzi sami ocenjujemo kot dober, umeščen je v redno dejavnost in temeljne strateške dokumente. Potrditev, da delamo dobro smo dobili tudi od kolegov presojevalcev v lanskem letu. Zavedamo se, da je kakovostna izobraževalna oz. svetovalna storitev osnovni pogoj za zadovoljstvo uporabnikov in uspešno poslovanje organizacije. Seveda ne gre brez kompetentnih kadrov, dobrih delovnih pogojev in zadovoljstva. Zato bomo v tej smeri delovali tudi v prihodnje.

Pripravila: Polona Trebušak

Predsednik komisije za kakovost:
Tone Bezgovšek, direktor

Trbovlje, 28. 11. 2012