



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 kakovosti na ZASAVSKI LJUDSKI UNIVERZI

za šolsko leto 2012/2013



november, 2013

Poročilo o kakovosti Zasavska ljudska univerza Trbovlje za 2012/2013.

V šolskem letu 2012/2013 je presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih na Zasavski ljudski univerzi (ZLU) potekalo po že uveljavljenem modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje.

Poročilo je pripravila 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 in svetovalka za kakovost
5. Jadranka Simončič, prof. ruš. in soc., organizatorica IO, članica komisije za kakovost,
6. Alojz Savšek, predstavnik udeležencev izrednega izobraževanja.

Besedilo je pripravila in uredila: Polona Trebušak

Odgovorna oseba za področje kakovosti, direktor ZLU: Tone Bezgovšek

Vsebinsko kazalo

1.Predstavitev organizacije	4
2.Zagotavljanje kakovosti	5
3.Strategija razvoja organizacije.....	5
4.Letni delovni načrt organizacije	7
5.Dejavnosti komisije za kakovost.....	7
6.Samoevalvacija.....	9
A. Samoevalvacijsko poročilo za področje formalnega izobraževanja	9
B. Samoevalvacijsko poročilo za področje splošnega neformalnega izobraževanja	12
7.Zunanja evalvacija	15
C. Poročilo o hospitacijah	15
D. Zgledovanje	15
E. Opredelitev org. modela, osebni izobraževalni načrti, uspešnost	15
8.Predlogi za delo v prihodnje.....	15
9.Usposobljenost strokovnih delavcev	17
10.Podpora in pomoč udeležencem izobraževanja	17
11.Viri in literatura	17
12.Priloge.....	17

1. Predstavitev organizacije

Ustanova:	Zasavska ljudska univerza Trbovlje
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
Pooblaščen oseba:	Tone Bezgovšek, direktor
Število zaposlenih	6
Začetek delovanja:	<u>Odlok o ustanovitvi</u> : leto 2000

Zasavska ljudska univerza Trbovlje (ZLU) je javni zavod, s 50-letno tradicijo v izobraževanju odraslih katerega ustanoviteljice so vse tri zasavske občine Hrastnik, Trbovlje in Zagorje ob Savi. Ustanovljen je bila leta 1959. Zavod deluje na dveh lokacijah. Sedež zavoda je na naslovu Trg svobode 11a, Trbovlje, enota zavoda pa deluje v PC Graščina, Grajska 2, Zagorje.

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 podpirne 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, ki so zaposleni po avtorski pogodbi. V programe in podpirne dejavnosti se vključuje letno preko 2000 ljudi.

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 prilaganjem in upoštevanjem različnih interesov (slušateljev, zaposlenih, lokalne skupnosti, potreb na trgu), sodelovanjem z lokalnimi ustanovami, skrbjo 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.

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.

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

Na ZLU smo zavezani k politiki zagotavljanja kakovosti vse od vključitve v projekt POKI (Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje), to je že od leta 2006 dalje. Omenjeni model POKI nam je dal osnovo in znanje za spremljanje in presojanje lastne kakovosti in načrtovanje ukrepov za izboljšanje.

V skladu s smernicami celovitega sistema vodenja in zagotavljanja kakovosti imamo opredeljeno vizijo, poslanstvo in vrednote.

Imamo izdelano in sprejeto listino o zagotavljanju in spremljanju kakovosti za izobraževalne storitve ter listino in izjavo o kakovosti za svetovalno dejavnost ISIO. Z omenjenima dokumentoma zagotavljamo kakovost izobraževalnih in svetovalnih storitev in standarde kakovosti, ki jih opredeli komisija za kakovost in so v primeru ISIO opredeljeni v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v Svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih.

Smo nosilci zelenega znaka kakovosti POKI, ki ga je podelil in podaljšal njegovo uporabo do konca leta 2014 Andragoški center RS. ZLU Trbovlje 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.

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.

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 deluje v organizaciji. Izdelana je bila Analiza sistema kakovosti v izobraževalni organizaciji ZLU. Posodobljena sta bili listina kakovosti ZLU in spletna stran. Bili smo izbrani za zunanjo presojo. Rezultati kolegijske presoje so objavljeni na spletni strani ZLU.

Tudi v obdobju 2012 in 2013 smo nadaljevali s presojanjem kakovosti naših izobraževalnih storitev v skladu z opredeljenim modelom 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.](#) V letu 2013 se je na pobudo ACS nadaljevalo strokovno spopolnjevanje vseh delujočih svetovalcev za kakovost. Imeli so tri delovna srečanja (april, junij, oktober 2013). Pogovori so potekali o omrežju svetovalcev za kakovost, pripravljena so bila strokovna izhodišča za oblikovanje strokovnega profila svetovalca za kakovost ter pravila za delovanje SK v organizaciji in na nacionalnem omrežju. Pregledali so tudi predloge za kazalnike in nacionalne standarde kakovosti v IO.

ZLU je pristopila k dogovoru za izpeljavo skupne akcije svetovalcev za kakovost v letu 2013 in sicer k izdelavi novega dokumenta: Izjave o kakovosti.

Komisijo za kakovost imenuje svet zavoda in 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. Vsako šolsko leto opredeli konkretne naloge v akcijskem načrt. Za opredeljena štiri področja spremljanja kazalnikov kakovosti so bila iz objektivnih razlogov realizirana tri področja in naloge. Podrobnejši rezultati pa bodo predstavljeni v nadaljevanju.

3. Strategija razvoja organizacije

Zasavska ljudska univerza nima izdelanega dokumenta strategije razvoja organizacije.

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, računalniška pismenost za odrasle, računalniško in digitalno usposabljanje, usposabljanje za življenjsko uspešnost – Most do izobrazbe, splošni tečaji, seminarji, delavnice, računalniško izobraževanje, Simbioza. 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 vseživljenjskega učenja Zasavje (CVŽU Zasavje), izvajanje programov splošnega neformalnega izobraževanja odraslih – NIO ter Uvajanje modela ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja. V letnem delovnem načrtu so opredeljeni 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

Komisijo za kakovost imenuje svet zavoda in 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. Vsako šolsko leto opredeli konkretne naloge za razvoj kakovosti v akcijskem načrtu. Akcijski načrt razvoja kakovosti ZLU za 2012/13 je priloga temu poročilu. Akcijski načrt temelji na ugotovitvah poročila o kakovosti za preteklo leto, opažanjih komisije za kakovost, svetovalke za kakovost ter predlogih zaposlenih. Akcijski načrt je sprejel kolektiv Zasavske ljudske univerze in komisija za kakovost.

Komisija za kakovost je opredelila štiri področja in kazalnike, ki so se spremljali in presojali v šolskem letu 2012/2013:

1. Področje: Udeleženci v izrednem izobraževanju

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev s storitvami ZLU in ponujenimi oblikami podpore in pomoči.

Standard kakovosti: Večina udeležencev v izobraževalnih programih je zadovoljnih s storitvami ZLU. Vsem udeležencem bomo predstavili oblike podpore in pomoči, ki jo imajo na razpolago pri njihovem učenju

2. Področje: Komuniciranje z javnostjo

Kazalnik kakovosti: Predstavitve ZLU in njenih dejavnosti v predstavitvenem filmu ZLU 2013 za potrebe promocije ter komuniciranje z javnostjo preko omrežja Facebooka.

Standard kakovosti: Za namene promocijskih aktivnosti bomo izdelali vsaj dva predstavitvena filmčka programov in dejavnosti ZLU in svetovalne dejavnosti ISIO. Z potencialnimi strankami bomo komunicirali preko socialnega omrežja Facebook.

3. Področje: Usposabljanje zaposlenih

Kazalnik kakovosti: Zagotavljanje strokovnega izpopolnjevanja z področja vodenja projektov oz. prijav na različne razpise in obvladovanja stresa na delovnem mestu.

Standard kakovosti: V šolskem letu 2012/13 bomo vsaj trem zaposlenim strokovnim sodelavkam omogočili udeležbo na izobraževanju za pripravo razpisov in vodenje projektov,

Vsem zaposlenim bomo omogočili udeležbo na izobraževanju s področja obvladovanja stresa na delovnem mestu in preprečevanja pojava izgorelosti.

4. Področje: Vodenje in upravljanje-ravnanje z viri

Kazalnik kakovosti: Gospodarjenje z denarjem za izobraževanje odraslih

Standard kakovosti: V letu 2013 bomo racionalizirali poslovanje in znižali stroške vsaj za 5%

Načrtovano delo za razvoj kakovosti 2012/2013 (povzeto iz akcijskega načrta)

Za šolsko leto 2012/13 smo za potrebe presojanja za prvo področje udeleženci v izrednem izobraževanju in njihovo zadovoljstvo udeležencev s storitvami ZLU in ponujenimi oblikami podpore in pomoči izvedli v juniju 2013 anketiranje vseh udeležencev srednješolskih programov, NPK-jev ter programov splošnega neformalnega izobraževanja. Anketiranje je ena izmed obvez v skladu z opredeljeno listino kakovosti.

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

Na tem mestu velja izpostaviti, da smo v februarju 2013 izpeljali obširno samoevalvacijo in izdelali Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti izpeljave prve izvedbe programov Neformalnega izobraževanja odraslih - NIO v letu 2012. Na podlagi evalvacije lahko ugotovitev strnemo v naše konkurenčne prednosti, ki jih kaže ohraniti oziroma krepite. In sicer: udeleženci so zadovoljni z izobraževalno storitvijo ZLU, zadovoljni so s komuniciranjem ZLU z javnostjo, želijo si nadaljevanje izobraževanja. Na področju kadrov pa smo ugotovili, da imamo dobre učitelje mentorje, ki motivirajo, spodbujajo k učenju, svetujejo in so dobri strokovnjaki. Celotno poročilo je dostopno tudi na ZLU pri vodstvu in svetovalki za kakovost.

Na področju projektov oz. neformalnega izobraževanja se pripravi poročilo in evalvacija. Ti dokumenti so sestavni del projektne dokumentacije

Drugo področje presojanja je bilo komuniciranje z javnostjo. Želeli smo pripraviti dva predstavitvena filma in sicer predstavitev ZLU in njenih dejavnosti in dejavnosti ZLU in svetovalne dejavnosti ISIO. Iz objektivnih razlogov in zaradi pomanjkanja resursov naloga ni bila realizirana. Prvi poskus predstavitvenega spota je bil narejen v maju 2012. Posnetek je dostopen na <http://www.youtube.com/watch?v=yuaJwmOnjao>. Preostanek naloge pa bo izveden ob ustreznih resursih drugi priložnosti. Prav tako se še nismo odločili za komunikacijo s potencialnimi strankami preko socialnega omrežja Facebook.

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 10. julija 2013 v protokolarnem objektu občine Trbovlje, v Lovskem gradiču. Utrinke iz podelitve smo objavili na spletni strani ZLU. Vsako leto se ZLU in svetovalno središče predstavi na stojnici ob dnevu svetovalnih središč.

Tretje področje je bilo usposabljanje zaposlenih. Zaradi nenehnih sprememb na vseh področjih dela, smo presodili, da bi strokovne sodelavke potrebovale nova znanja s področja vodenja projektov in prijav na različne državne in evropske projekte. Zato smo omogočili trem zaposlenim strokovnim sodelavkam udeležbo na 32-urnem izobraževanju z naslovom Management evropskih projektov za strokovne delavce ljudskih univerz, ki ga je organizirala Zveza ljudskih univerz Slovenije. Izobraževanja zaposlenih za lažje obvladovanja stresa na delovnem mestu oz. timsko delo ni bilo izpeljano. Bila pa so izpeljana številna druga usposabljanja za delo na področju vrednotenja in priznavanja neformalno pridobljenega znanja. Celotne pregled izobraževanj zaposlenih je zapisan v letnem poročilu za 2012/13.

Četrto področje je bilo področje vodenja in upravljanja-ravnanje z viri. Zaradi upada vpisanih v šolske programe in zaradi tega, ker v 2013 še ne bo javnih razpisov za pridobitev finančnih sredstev za programe in dejavnosti IO, še skrbnejše ravnanje z viri, predvsem finančnimi. Vsa prizadevanja

so šla v smer racionalizacije poslovanja in zniževanje stroškov. Predvsem smo se posluževali najema učilnic tistih na šolah, ki imajo najcenejše najemnine. V največji možni meri pa smo uporabili razpoložljive prostore v Graščini Zagorje. Rezultati poslovanja so razvidni iz letnega poročila. Ocenjujemo, da smo jih uspeli znižati za 5%.

6. Samoevalvacija

A. Samoevalvacijsko poročilo za področje formalnega izobraževanja

Samoevalvacijska dejavnost za formalne programe je ena izmed aktivnosti, ki je opredeljena v sprejeti listini kakovosti. Namen samoevalvacije o kakovosti izpeljave programov formalnega izobraževanja (srednješolski programi in NPK) je preveriti zadovoljstvo **7 skupin udeležencev** z izobraževalno storitvijo.

Celotno poročilo oz. izpisi rezultatov spletnega anketiranja je dostopno tudi na ZLU pri vodstvu in 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 Socialni oskrbovalec/ka na domu
6. NPK Računovodja
7. Trgovca

Program trgovec SPI nismo evalvirali z anketo zaradi majhnega števila vpisanih in zaradi slabega obiska na predavanjih. S tremi udeleženci je bil opravljen neformalen razgovor.

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

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev s storitvami ZLU in ponujenimi oblikami podpore in pomoči.

Standard kakovosti: Večina udeležencev v izobraževalnih programih je zadovoljnih s storitvami ZLU. Vsem udeležencem bomo predstavili oblike podpore in pomoči, ki jo imajo na razpolago pri njihovem učenju

Evalvacijska vprašanja:

1. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni s storitvami v naši izobraževalni organizaciji?
2. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni na predavanjih z učiteljem?
3. Ali menite, da učitelji upoštevajo vaše prejšnje znanje in delovne izkušnje?
4. Ali se med izobraževanjem srečujete s katero od navedenih ovir?
5. Kako ocenjujete svoje osebne dosežke med izobraževanjem?
6. Katere ukrepe/aktivnosti bi po vašem mnenju (še) morala zagotoviti izobraževalna organizacija, da bi vam dodatno pomagala na vaši izobraževalni poti?
7. Kako na splošno ocenjujete informacijsko središče?
8. Kje med izobraževanjem največkrat dobite informacije, pomembne za vaše izobraževanje?

9. Ali ste zadovoljni z uporabnostjo znanja, ki si ga pridobivate v naši izobraževalni organizaciji?
10. Koliko so zadovoljni z učnim gradivom?
11. Kako ocenjujejo primernost prostorov – učilnico?
12. Kako so zadovoljni z delom zaposlenih (informiranje, obveščanje, svetovanje) v naši organizaciji?
13. Ali bi znancu, prijatelju priporočili, da se izobražuje v naši organizaciji?

2. področje: Komuniciranje z javnostjo

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z načini informiranja in obveščanja.

Standard kakovosti: Udeleženci izobraževanja so zadovoljni z načinom obveščanja in informiranja.

Evalvacijska vprašanja:

1. Kje so udeleženci izvedeli za program?
2. Kje so izvedeli za našo organizacijo?
3. Ali so vam zaposleni pripravljene prisluhniti in odgovoriti na vprašanja?
4. Ali ste v naši izobraževalni organizaciji pred vpisom dobili dovolj informacij o programu, v katerega ste se vpisali?
5. Na koga se obrnete najpogosteje, ko imate težave ali pa si želite nasveta v zvezi s svojim izobraževanjem?
6. Koliko ste zadovoljni s svetovanjem v primerih, ko ste se prvič zanimali za program, ob učnih težavah, pri preverjanju uspešnosti, o možnostih nadaljnega izobraževanja?
7. Ali ste bili v izobraževalni organizaciji deležni kakšne učne pomoči?
8. Ali imate dovolj priložnosti za pogovor z učitelji?
9. Kje med izobraževanjem največkrat dobite informacije, pomembne za vaše izobraževanje?
10. Ali vas organizator izobraževanja ustrezno obvešča ?

Tretje področje usposabljanje zaposlenih ter četrto gospodarjenje z denarjem smo analizirali po metodi analize dokumentacije.

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 35 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. Aplikacija omogoča izpis rezultatov anketiranja.

Izvedba raziskave

Spletno anketiranje smo izvedli v juniju 2013. Linke z dostopom do spletne ankete smo po e-pošti poslali **128** udeležencem. Vrnjenih oz. izpolnjenih je bilo **62** anketnih vprašalnikov, kljub temu, da smo jih k anketiranju povabili ustno na oddelkih in dvakrat po e-pošti in SMS-ju. Evalvacijski pogovor je bil opravljen z **3** udeleženci programa trgovcev.

Ugotovitve in priporočila za področje formalnega izobraževanja

Izobraževanje odraslih ima pomemben vpliv na dvig izobrazbene strukture prebivalstva, in s tem prispeva k večji konkurenčnosti države. ZLU zagotavlja odraslim dostopnost do prvega poklica, prekvalifikacije oz. dokvalifikacije izobraževanja v domačem okolju in vseh življenjskih obdobjih.

Rezultati anketiranja so podrobno predstavljeni i tabelami po posameznih programih. Raziskava je pokazala, da se je v programe formalnega izobraževanja vključevale v večini ženske (86%) z dokončano poklicno (41%) ali srednjo šolo (39%). Po statusu je bila polovica anketiranih zaposlenih, polovica pa brezposelnih (teh 50% gre na račun dveh skupin NPK napotenih od ZRSZ). PO starosti sledijo 21 do 30 let 28%, 31 do 40 let 38%, 41 do 50 let 26% in nad 50 let 8%. Šolanje si udeleženci financirajo sami, izjemi sta bili skupini NPK soc. oskrbovalec in računovodja. Nekaj posameznikom financira šolanje ZPIZ.

Udeleženci so izvedeli za program oz. za Zasavsko ljudsko univerzo preko spletnih strani (26%), 38 % jih je izvedelo na ZRSZ, nekateri so prebrali razpis oz. zloženko (26%), ostalih 10% pa so v preteklosti že obiskovali naše programe. Tudi v prihodnje bo potrebno nadaljevati sistematično z marketinškimi aktivnostmi, da bomo dosegli naše ciljne skupine.

Raziskava je pokazala, da so zaposleni na ZLU vedno pripravljeni prisluhniti oz. pomagati udeležencem (53%), 47% vprašanih pa je označilo odgovor velikokrat so pripravljeni pomagati. Običajno se udeleženci z vprašanji obračajo na vodjo izobraževalnega programa, ki je hkrati tudi razrednik (62%), 27% udeležencev poišče pomoč pri svetovalki v svetovalnem središču, 11% udeležencev pa se obrne na učitelja.

Večina vprašanih (90%) jih je odgovorila, da niso potrebovali dodatne učne pomoči. Prav tako je 53% vprašanih odgovorilo, da imajo vedno dovolj priložnosti za pogovor z učiteljem, ostalih 47% pa meni, da imajo skoraj vedno dovolj priložnosti. 27% anketiranih meni, da učitelji pogosto upoštevajo njihovo predznanja, 47% jih je odgovorilo, da včasih. 13% je takih, ki meni, da učitelji vedno oz. nikoli ne upoštevajo njihovega predznanja.

Anketiranci so bili v celoti 100% zadovoljni s svetovanjem, ko so se prvič zanimali za program, samo 33% jih je potrebovalo svetovanje ob učnih težavah in ti so bili s storitvijo delno zadovoljni, ostali tega niso koristili. Prav tako je bila večina tistih, ki je koristila svetovanje v zvezi z nadaljevanjem šolanja zadovoljnih (27%), ostalih 73% vprašanih te storitve niso potrebovali.

Prav tako so anketirani v 53% na splošno zadovoljni z obveščanjem, 20% je zelo zadovoljnih in 26% dokaj zadovoljnih. Informacijsko središče je bilo označeno kot ustrezno oz. zelo ustrezno z vidika (uradnih ur, prostora, zasebnosti, prijaznosti, strokovnosti, pravočasnosti, celostnih in pravih informacij). Odgovorov neustrezno ni bilo. 81% vprašanih je na splošno zadovoljnih z delom zaposlenih na ZLU. V primeru programa predšolska vzgoja se je pokazalo, da organizator redko dostopen udeležencem (razlog je polovična zaposlitev). Za udeležence bi bilo boljše, da bi bil vedno na voljo kadar, ga potrebujejo tako okt je v ostalih programih (ZN, ET, LT). Večina anketiranih (77%) je zadovoljnih z izobraževanjem na ZLU, 16% je dokaj zadovoljnih. Samo 7% je bilo nezadovoljnih.

Ovire s katerimi se odrasli srečujejo pri formalnem šolanju so predvsem v pomanjkanja časa zaradi službenih obveznosti (33%) in družinskih razmer (26%). 46% anketiranih je mnenja, da pri izobraževanju niso naleteli na nobene ovire, zanemarljiv odstotek je takih, ki so naleteli na narazumevanje delodajalca oz. težave pri razumevanju učne snovi. Prav tako so se udeleženci v 67 % ocenili, da so uspešni kot so pričakovali, 33% je takih, ki so bolj uspešni kot so pričakovali.

Večina vprašanih bi priporočila znancem in prijateljem, da se izobražujejo na ZLU (87%), 13% anketiranih pa kot razlog za nikalen odgovor navedlo neustreznost lokacije (oddaljenost). Večina vprašanih je zadovoljna z uporabnostjo pridobljenega znanja, prav tako so se večini izpolnila pričakovanja, ki so jih imeli ob vpisu.

Glede učnega gradiva je anketa pokazala, da 80% vprašanih odgovorilo, da dobijo interno gradivo vsi v obliki skripte. To je razveseljiv podatek, ker v preteklosti nismo vedno uspeli zagotavljati večine učnih gradiv (ali v klasični ali v e-obliki). Še vedno pa ostajajo posamezne pripombe glede gradiv in sicer, če dobijo udeleženci gradiva v e-obliki, si jih morajo sami tiskati oz. kopirati.

Na vprašanje katere aktivnosti bi ZLU še morala zagotoviti, da bi dodatno pomagala pri izobraževanju so bile izražene želje po gradivu v papirni obliki, pravočasno, da bi morali vsi profesorji pripraviti vprašanja za ponavljanje pred izpitom, več razumevanja s strani predavateljev do tistih, ki ne obiskujejo predavanj. Določeni predavatelji so bili izjemno pohvaljeni, pri določenih so bile izpostavljene kritike glede podajanja snovi in odnosa do udeležencev. Z omenjenimi bodo opravljeni razgovori.

Za konec še nekaj spodbudnih sporočil naših udeležencev:

„še vedno ko sem rabila informacijo ali pomoc so mi prijazno svetovali ali kontaktirali nazaj“

„Ga.XX je vedno na voljo in mislim da to človeku veliko pomeni. Pripravljeni je pomagati in vedno z lepimi besedami vzpodbujati.“

„Pred leti si nisem upala niti pomisliti, da bi prišla do zaključnih izpitov kaj šele do mature, skupaj z vami mi je uspelo! HVALA!“

„Da ostanite taksni kot ste odprti in usmerjeni v premagovanje ovir vseh generacij ki se ali se bo izobrazevala.“

„V Trboveljski ZLU so bili vedno pripravljeni prisluhni, ter pomagati (pri papirologiji) in vedno pozitivno naravnani.“

B. Samoevalvacijsko poročilo za področje splošnega neformalnega izobraževanja, NIO programi

Namen evalvacije o kakovosti izpeljave programov splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (NIO) je preveriti zadovoljstvo **10 skupin udeležencev** z izobraževalno storitvijo (usposabljanjem) in zadovoljstvo komuniciranja z javnostjo (z načini informiranja in obveščanja). Zasavska ljudska univerza je bila zelo uspešna na Javnem razpisu za Programe splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (NIO) od 2012 do 2014. V letu 2012 je prvič začela z izpeljavo programov NIO. Želeli smo pridobiti povratne informacije od vključenih udeležencev.

Celotno poročilo je dostopno tudi na ZLU pri vodstvu in svetovalki za kakovost.

Seznam evalviranih programov:

8. Prvi koraki v angleščini
9. Izboljšajmo znanje angleščine
10. Prvi koraki v italijanščini
11. Izboljšajmo znanje italijanščine
12. Prvi koraki v nemščini
13. Izboljšamo znanje nemščine
14. Z boljšo komunikacijo do lažje vključitve v družbo
15. Vzpodbudimo samoiniciativnost in podjetnost
16. Upravljanje z osebnim premoženjem

17. Novomedijska kultura
18. Izkoristimo možnost digitalne komunikacije

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 (programi NIO)

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 v naši izobraževalni organizaciji?
2. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni na predavanjih z učiteljem?
3. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni na predavanjih z vsebino in pridobljenim znanjem?
4. Koliko so zadovoljni z učnim gradivom?
5. Kako ocenjujejo primernost prostorov – učilnico?
6. Kako so zadovoljni z delom zaposlenih v naši organizaciji?
7. Ali bi znancu, prijatelju priporočili, da se izobražuje v naši organizaciji?

2. področje: Komuniciranje z javnostjo

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z načini informiranja in obveščanja.

Standard kakovosti: Udeleženci izobraževanja so zadovoljni z načinom obveščanja in informiranja.

Evalvacijska vprašanja:

1. Kje so udeleženci izvedeli za program?
2. Kje so izvedeli za našo organizacijo?
3. V kolikšni meri so udeleženci zadovoljni z obveščanjem in informiranjem?

Raziskovalna metoda

Raziskave smo se lotili po metodi raziskovanja na terenu (field research) ali eksternega raziskovanja. Za potrebe evalvacije programov NIO smo uporabili metodo anketiranja, pri čemer smo oblikovali vprašalnik, ki je vseboval deset 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. 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

V skladu z zahtevami projekta po evalvaciji in ker smo želeli pred naslednjimi izvedbami preveriti lastno kakovost izvedenih usposabljanj, smo po zaključenem programu vse udeležence pisno anketirali. Od udeležencev smo zbirali podatke v maju 2012 in v decembru 2012.

V programu Novomedijska kultura nismo izvedli anketiranja, ampak smo udeležence vprašali o zadovoljstvu v decembru 2012 po metodi intervjuja..

Skupaj smo anketirali **110 udeležencev**. Evalvacijski pogovor je bil opravljen z **18** udeleženci programa Novomedijska kultura.

Ugotovitve in priporočila področje splošnega neformalnega izobraževanja

Pri uresničevanju vseživljenjskega učenja ima Zasavska ljudska univerza pomembno vlogo, saj je z vključitvijo v projekt NIO sledila svojemu poslanstvu – širjenju kulture vseživljenjskega učenja v Zasavju. Odraslim zagotavlja dostopnost do učenja in izobraževanja v vseh življenjskih obdobjih.

Rezultati anketiranja so podrobno predstavljeni z grafi in tabelami po posameznih programih. Raziskava je pokazala, da se je v programe neformalnega izobraževanja NIO vključevala pretežno ženska populacija z višjim izobrazbenim statusom. Zanimivo je tudi, da se je za takšno izobraževanje odločilo največ zaposlenih. Udeleženci so v večini primerov izvedeli za program oz. za Zasavsko ljudsko univerzo preko spletnih strani. V programu Z boljšo komunikacijo do lažje vključitve v družbo pa je večina udeležencev izvedela za program na ZRSZ oz od prijateljev znancev.

Na splošno so bili z izvedbo programov zelo zadovoljni. Večina vprašanih je bila v celoti zadovoljnih z delom učitelja, z vsebino programa, njeno aktualnostjo ter uporabnostjo, učnim gradivom, pridobljenim znanjem ter s prostorskimi pogoji.

Do rahlega odstopanja rezultatov je prišlo v programu Prvi koraki v nemščini. Udeleženci so nekoliko slabše ocenili prostorske pogoje – učilnico (neprimerne mize, slabo ogrevan prostor).

V nadaljevanju je v splošnem velika večina anketirancev zelo zadovoljna z delom zaposlenih na ZLU. Vsi udeleženci (100 %) bi priporočili znancu ali prijatelju, da se izobražuje na ZLU.

Predlagam, da se pri naslednjih izpeljavah programov NIO pred začetkom preveri ustreznost najetih učilnic (velja za nemščino in angleščino) in se poslužujemo najema pri zanesljivejših partnerjih. Prav tako se v skupine povabi do 15 % več udeležencev, ker je praksa pokazala, da se vedno kdo iz objektivnih razlogov premisli in odpove tečaj.

Pri jezikovnih programih naj se v prihodnje naredi predizbor in se v začetni tečaj uvrsti samo udeležence, ki se jezika še nikoli niso učili. Na ta način se po predznanju zagotovijo bolj homogene skupine, in s tem omogočimo lažje delo v skupini. Prav tako naj se v prihodnjih izvedbah poskuša pri izdelavi urnika upoštevati želje in potrebe udeležencev.

V prihodnje bi bil potreben razmislek o tem, kako motivirati ter v splošna izobraževanja privabiti in vključiti več moških. Prav tako poiskati in motivirati opredeljene ciljne skupine udeležencev, ki so slabše izobraženi. Predlagam, da se za potrebe motivacije vključi svetovalno središče Zasavje in projekt UVNPZ Zasavje.

Predlagam, da se tudi v pri programih NIO z udeleženci pred začetkom izobraževanja naredi osebni izobraževalni načrt. Tako bi se udeleženci na začetku opredelili glede svojih potreb in ob koncu bi pričakovanja o uporabnosti znanj lažje ocenili oz. primerjali, ali so se njihova pričakovanja uresničila. To bi zagotovo vplivalo tudi na njihovo zadovoljstvo. Tudi na tem področju bi lahko pomagala svetovalka svetovalnega središča.

Na področju gradiv bi bilo v prihodnje smiselno vključiti uporabo IKT tehnologijo in klasična gradiva v posameznih programih dopolniti in prenesti v spletno učilnico. Spletne učilnice se lahko z minimalnimi finančnimi vložki izdelajo v okolju Moodle. Na ta način bi tudi zmanjšali stroške kopiranja in tiskanja gradiv in obenem bi udeležencem poleg, npr. jezikovnih kompetenc, zagotovili tudi razvoj digitalnih kompetenc. Predlagam, da se v tovrstno delo vključi tudi mentorje učne pomoči, ki izkazujejo zanimanje in znanje s tega področja.

Na podlagi samoevalvacije lahko ugotovitev strnemo v naše konkurenčne prednosti, ki jih kaže ohraniti oziroma krepi. In sicer: udeleženci so zadovoljni z izobraževalno storitvijo ZLU, zadovoljni so s komuniciranjem ZLU z javnostjo, želijo si nadaljevanje izobraževanja. Na področju kadrov pa smo ugotovili, da imamo dobre učitelje mentorje, ki motivirajo, spodbujajo k učenju, svetujejo in so dobri strokovnjaki. Celotno poročilo je dostopno tudi na ZLU pri vodstvu in svetovalki za kakovost.

7. Zunanja evalvacija

V 2012/13 nismo izpeljevali zunanje evalvacije. V skladu z modelom POKI načrtujemo in izpeljujemo notranjo samoevalvacijo.

C. Poročilo o hospitacijah

V 2012/13 nismo izvajali hospitacij v smislu zunanje presoje učitelja, kot pogodbenih sodelavcev, v nobenem izobraževalnem programu za odrasle.

D. Zgledovanje

Celoten kolektiv redno zaposlenih se je 14. 6. 2013 udeležil zgledovalnega obiska Ljudske univerze Koper. Namen obiska je bil spoznati delo stanovskih kolegov. Še posebej je bil izpostavljen vidik organizirane promocije in inovativen pristop k uvajanju njihovega novega srednješolskega programa (računalniški tehnik) v obliki e-izobraževanja.

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

Standard kakovosti, da za vsakega posameznika pripravimo osebni izobraževalni načrt, dosegamo v celoti. Tako smo skupaj v letu 2012/2013 izdelali 89 osebnih izobraževalnih načrtov.

Uspešnost na ZI in PM

V šolskem letu 2012/2013 je v vseh treh izpitnih rokih (spomladanski, jesenski, zimski) opravljalo poklicno maturo 43 kandidatov iz programov ekonomski tehnik, logistični tehnik, zdravstvena nega in predšolska vzgoja. 41 kandidatov je uspešno opravilo poklicno maturi in s tem zaključilo izobraževanje.

K zaključnemu izpitu je pristopilo 6 kandidatov. Vseh šest kandidatov je bilo uspešnih. Nacionalnega preverjanja znanja (NPZ) v programu osnovna šola nismo izvedli.

8. Predlogi za delo v prihodnje

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

- Tudi v prihodnjem obdobju bomo sodelovali na področju kakovosti na nacionalnem nivoju in sicer v omrežju svetovalcev za kakovost. Svetovalka za kakovost se bo udeležila vseh planiranih strokovnih usposabljanj na ACS in CPI.
- Še naprej bomo z anketami spremljali zadovoljstvo udeležencev z izobraževalnimi storitvami. Potrebo bo posodobiti anketne vprašalnike. Predlagamo premislek o tem, da bi uporabili uporabi drugo vrste spletne ankete, ki bi omogočala lažje oblikovanje vprašanj.

- Za promocijske namene posodobiti spletno stran, ki bo podpirala tudi sodobne mobilne naprave.
- Spodbujati in promovirati dejavnost SSU, vpeljava inovativnih pristopov z namenom povečanja števila udeležencev in ur samostojnega učenja.
- Za potrebe racionalizacije dela in hitrega dostopa do za delo pomembnih skupnih dokumentov, ki jih uporabljajo strokovni delavci bo potrebno sistematično urediti bazo skupnih dokumentov (v obliki e-zbornice).
- Usposabljanje zaposlenih s področja s področja obvladovanja stresa na delovnem mestu in timskega dela.
- Usposabljanje zaposlenih za delo s starejšimi in za digitalno pismenost/izobraževanje na daljavo.
- Vpeljava in oživitev projekta Center medgeneracijskega učenja.
- Uvesti načrtno sodelovanje z zunanjimi interesnimi skupinami, ki delajo s starejšimi (U3, društva upokoјencev, društva invalidov...).
- Uvedba delovnih zajtrkov, enkrat mesečno, kot priložnost za izmenjavo znanj med zaposlenimi in prenos znanja iz različnih izobraževanj.
- Razširiti izobraževalno ponudbo neformalnega izobraževanja za starejše in za zdravo življenje.
- Možnost vpeljave inovativni andragoških zborov z namenom spodbuditi učitelje k udeležbi in sodelovanju.
- Priprava dokumenta: Navodila za uporabo celostne grafične podobe CGP.
- Priprava dokumenta: Navodila za standardizacijo postopkov pri določenih fazah dela strokovnih delavcev z namenom racionalizacije in zmanjševanje napak.
- Priprava dokumenta: Navodila za izdajo neformalnih potrdil v vsebinskem in oblikovnem smislu.
- Ponovna uvedba letnih razgovorov.
- 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 2013/2014.

9. Usposobljenost strokovnih delavcev

V šolskem letu 2012/13 so se zaposleni udeležili naslednjih izobraževanj in usposabljanj:

Direktor ZLU je do decembra 2012 sodeloval na strokovnih usposabljanjih v okviru ZLUS in ACS.

Dve organizatorki izobraževanja sta se v decembru udeležili Letnega posveta o izobraževanju odraslih 2012 na temo Izzivi razvoja izobraževanja odraslih do leta 2015.

Dve organizatorki izobraževanja sta se v decembru 2012 udeležili konference ZLUS na temo Pomen izobraževanja odraslih za aktivno državljanstvo.

Ena organizatorka IO je sodelovala na strokovnem posvetu o izvedbi zaključnih izpitov v organizaciji Državnega izpitnega centra.

Ena organizatorka IO je sodelovala na strokovnem posvetu o izvedbi poklicne mature v organizaciji Državnega izpitnega centra.

Dve organizatorki izobraževanja sta se vključili v usposabljanje v okviru projekta UVNPZ.

Tri organizatorke izobraževanja so bile vključene v 4-dnevni seminar Management projektov EU.

Udeleževali smo se tudi drugih funkcionalnih usposabljanj za potrebe dela v okviru ZLUS, ACS in CPI.

10. Podpora in pomoč udeležencem 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 in e-portfolioja,
- pomoč pri ugotavljanju in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja.

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.

11. Viri in literatura

- Bezgovšek, T. (2012) Letni delovni načrt 2013, ZLU, Trbovlje.
- Bezgovšek, T. (2012) Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta 2012, ZLU, Trbovlje.
- Bezgovšek, T. in Pistotnik M. (2011) Razpisna dokumentacija programi splošnega neformalnega izobraževanja odraslih, ZLU, Trbovlje.
- Devetak, G. in Vukovič G. (2002) Marketing izobraževalnih storitev, Moderna organizacija, Kranj.
- Trebušak, P. (2009) Trženje blagovne znamke ZLU Trbovlje in strategija marketinškega razvoja za razvoj kakovosti ZLU, Trbovlje.
- spletna stran: ZLU, www.zlu-trbovlje.si.

12. Priloge

- Evalvacija NIO programov
- Akcijski načrt razvoja kakovosti za 2012/13
- Izpisi-rezultati anketiranja v formalnih programih