



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 IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH NA ZASAVSKI LJUDSKI UNIVERZI

za šolsko leto 2009/2010



PONUDIMO  
ODRASLIH  
KAKOVOSTNO  
IZOBRAŽEVANJE

oktober, 2010



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 2009/2010**

### **1 Uvod**

Presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih na Zasavski ljudski univerzi (ZLU) je v šolskem letu 2009/2010 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 Dervišević, 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. Ustanovljena je bila leta 1959. V vseh letih delovanja je bila v različnih obdobjih različno imenovana, ohranila pa je poslanstvo: približati izobraževanje odraslim in izboljšati izobrazbeno strukturo prebivalcev Zasavja. Izobraževanje odraslih ima pomemben vpliv na dvig izobrazbene strukture prebivalstva in s tem prispeva k večji konkurenčnosti regije.

Kakovostne izobraževalne storitve so izjemnega pomena za zadovoljstvo tako udeležencev izobraževanja kot tudi zaposlenih na ZLU.

V preteklih letih (2008/2009) smo posvečali skrb razvijanju njihovih učnih strategij udeležencev in kompetence učenje učenja. Prav tako smo raziskali in izboljšali marketinške aktivnosti v zvezi z prepoznavnostjo ZLU kot blagovne znamke. Več smo delali na odnosih z javnostjo in pospeševanju prodaje. Predlagani ukrepi za izboljšanje stanja na tem področju so bili izpeljani.

Tako smo v obdobju 2009/2010 dokončali prenovu spletne strani. Ta je sedaj vsebinsko in oblikovno veliko bolj prijazna uporabnikom in zaposlenim. Pripravili smo osebno izkaznico ZLU v slovenskem in angleškem jeziku, pridobili novo enotno grafično podobo za letno zloženko, elektronsko prosojnico, post pano, elektronski podpis in vizitke zaposlenih. Pridobili smo računalniško aplikacijo za vodenje evidenc udeležencev. Baza podatkov omogoča hitro, učinkovito in prijazno komuniciranje z javnostjo. Za potrebe udeležencev šolskih programov smo uvedli uporabo elektronskega indeksa. Na vseh dokumentih se dosledno uporablja znak Poki.

V maju 2010 smo pripravili medijsko zelo odmevno prireditev ob 50-letnici obstoja Zasavske ljudske univerze. Vključili smo jo v Teden vseživljenjskega učenja. Osrednji dogodek je bila otvoritev že 15. Tedna vseživljenjskega učenja. Na krajši slovesnosti v avli Delavskega doma Trbovlje smo ob tej priložnosti zasavskim organizacijam Zveze prijateljev mladine donirali finančna sredstva za letovanje otrok.

Istega dne je v dopoldanskem času potekal Dan izobraževanja in zaposlovanja. Sejemska prireditev je bila namenjena neposrednemu povezovanju delodajalcev, ponudnikov izobraževalnih

storitev in iskalcev zaposlitve. Hkrati je bila to odlična priložnost za promocijo vseživljenjskega učenja in izobraževanja.

## **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 različnih interesov (slušateljev, zaposlenih, lokalne skupnosti, potreb na trgu), 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

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. Znano je, da imajo uspešne organizacije uspešne posameznike, kajti uspešnost in prepoznavnost izobraževalne organizacije na trgu je odvisna od tega, kako močan človeški kapital ima. Ker želimo, da bo ZLU tudi v prihodnje dosegala dobre poslovne rezultate in imela zadovoljne uporabnike, se vključujemo v nacionalne projekte za razvoj kakovosti izobraževanja odraslih, ki jih vodi Andragoški center RS, sofinancirata pa Ministrstvo za šolstvo in šport ter Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada. Zato organizirano nadaljujemo z delom na področju presojanja kakovosti izobraževanja odraslih, ki smo se ga naučili v nacionalnem projektu POKI v skladu z že opredeljeno listino kakovosti.

V šolskem letu 2009/2010 smo v skladu z opredeljenim akcijskim načrtom presojali področje svetovalne dejavnosti, izobraževalni proces in področje človeških virov-zaposlenih.

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.

V šolskem letu 2009/10 smo se samostojno prijavili na naslednje javne razpise:

- Andragoški center Slovenije: Javni razpis za svetovalce za kakovost (uspešno),
- Center RS za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja (uspešno),
- CMEPIUS: prijava Učnega partnerstva skupaj z 5 tujimi partnerji iz Italije, Turčije, Finske, Poljske, Litve. Projekt pozitivno ocenjen, vendar ne bo izveden zaradi pomanjkanja sredstev,
- Ministrstvo za šolstvo in šport: Javni razpis za sofinanciranje izobraževanja odraslih v letu 2009 (uspešno),
- Zavod RS za zaposlovanje. Institucionalno usposabljanje brezposelnih (deloma uspešno),
- Ministrstvo za šolstvo in šport: Sofinanciranje javno veljavnih izobraževalnih programov za dvig ravni pismenosti (uspešno).
- Kot partnerji smo sodelovali na razpisih:- Ministrstvo za notranje zadeve: Slovenščina za tujce (uspešno).

### 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 tri kazalnike in standarde kakovosti, ki so se presojali v šolskem letu 2009/2010:

**Kazalnik kakovosti 1:** Zadovoljstvo strank in prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema.

Standard kakovosti 1: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Kazalnik smo uresničili v delno. Analiza anketiranja strank v svetovalnem središču je pokazala, da je večina strank zelo zadovoljnih z delom središča. Večina anketiranih svetovancev ne povezuje tega, da je obravnava v svetovalnem svetovanju pripomogla k rešitvi njihovega problema.

**Kazalnik kakovosti 2:** Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje in povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa.

Standard kakovosti 2: Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanje učne uspešnosti in zmanjševanje osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.

Standard smo uresničili delno. V večjih zasavskih podjetjih (ETI Izlake, Steklarna Hrastnik, Cementarna Lafarge..) smo njihovim zaposlenim omogočili informiranje in svetovanje v zvezi možnostmi za vključitev v vseživljenjsko učenje in izobraževanje.

Vsem trem ustanovam za izobraževanje odraslih smo ponudili:

predstavitev svetovalnega središča njihovim udeležencem,

- izpolnjevanje Vprašalnika motivacijskih in učnih strategij (VMUS) in individualni pogovor o rezultatih,
- delavnico o tehnikah učenja.

Na tem področju smo naredili pomemben premik oz. razvojni korak, vendar še vedno premajhem, da bi lahko bili zadovoljni z vlogo svetovalnega središča pri povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa strank.

### **Kazalnik kakovosti 3: Učbeniki in učna gradiva**

Standard kakovosti: Udeleženci na ZLU imajo dostop do učnih gradiv, ki omogočajo spremljanje snovi, samostojno učenje in pripravo na izpite. Ta gradiva so v pisni oz. e-obliki.

Kazalnik smo uresničili delno. Udeležencem izobraževanja še vedno ne zagotavljamo vseh učnih gradiv, ki so prilagojena za odrasle. Na področju gradiv v prenovljenih programih smo storili korak naprej- vključili smo se v mrežo ZLUS-ustanov, ki so sodelovale pri pripravi in izmenjavi gradiv za srednješolske programe. Rezultat so nova pridobljena gradiva zlasti na področju ekonomije in predšolske vzgoje. ZLU je organizirala in financirala pripravo treh gradiv, ki smo jih prispevali v skupno bazo. Pripravili smo tudi priporočila učiteljem za izdelavo internih gradiv.

### **Kazalnik kakovosti 4: Zaposleni so intelektualni kapital ustanove.**

Standard kakovosti: Za izpeljavo kakovostnih izobraževalnih programov je pomembno, da so zaposleni zadovoljni, motivirani, inovativni in pripravljeni se strokovno izpopolnjevati.

Kazalnik smo uresničili v celoti. V marcu 2010 so bili izpeljani letni razgovori vodstva z zaposlenimi. Na ta način je bila pridobljena kakovostna in temeljita povratna informacija o zadovoljstvu zaposlenih, njihovi motivaciji in stimulaciji, viziji ter željah potrebah bo pridobivanju novih znanj. Večina zaposlenih je zadovoljnih s svojim položajem v ustanovi, delom in medsebojnimi odnosi. Želijo se izobraževati na področju komunikacije in reševanja konfliktov, zahtevnejše računalniške pismenosti, timskega dela, tujih jezikov...

Dve strokovni delavki sta se vključili v projekt UNIP - usposabljanja za multiplikatorje kot podpora pri uvajanju prenovljenih izobraževalnih programov v srednjem poklicnem in strokovnem izobraževanju v organizacije za izobraževanje odraslih.

### **Osebni izobraževalni načrt**

Standard kakovosti, da za vsakega posameznika pripravimo osebni izobraževalni načrt, dosegamo v celoti. Tako smo skupaj v letu 2009/2010 izdelali 154 osebnih izobraževalnih načrtov.

### **Uspešnost na ZI in PM**

V šolskem letu 2009/2010 je v vseh treh izpitnih rokih (spomladanski, jesenski, zimski) opravljalo poklicno maturo 22 kandidatov iz programov ekonomski in prometni tehnik, 19 kandidatov je bilo uspešnih.

K zaključnemu izpitu je pristopilo 20 kandidatov in ga tudi uspešno opravilo.

Nacionalnega preverjanja znanja (NPZ) iz slovenščine, matematike in zgodovine v programu osnovne šole za odrasle so se udeležili 4 udeleženci.

## **5 Ukrepi za izboljšanje**

Ugotovitve sedanjega stanja na ZLU so pokazale, da je potrebno izvajati izboljšave na naslednjih področjih:

- Na področju svetovalne dejavnosti se bomo trudili še za večjo prepoznavnost svetovalnega središča v smislu ločevanja med Svetovalnim središče in LU oz. ZRSZ. (glej Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti svetovalnega središča), osveščanju odraslih udeležencev izobraževanja o možnostih pomoči pri odpravljanju težav povezanih z učenjem, vzpodbujanju odraslih k vključevanju v izobraževanje oz. vseživljenjsko učenje predvsem ranljivih skupin in tistih, ki jim dodatna znanja in izobrazba lahko predstavljajo možnost za večjo kakovost življenja.
- Ranljivim ciljnim skupinam bomo omogočili brezplačne vključitve v vseživljenjsko učenje za pridobitev informacijsko komunikacijskih kompetenc in digitalnega opismenjevanja. Prav tako bomo omogočili vključitve v usposabljanja za življenjsko uspešnost.
- Kot partnerji se bomo v projektu Zaposlitveno karierni center Zasavje vključevali v delo z brezposelnimi v smislu zagotavljanja enakosti možnosti za izobraževanje in spodbujanje socialne vključenosti v izobraževanje za ranljive ciljne skupine.
- Razvijali bomo nove oblike usposabljanj in izobraževanj s področja človeških virov.

- Iskali bomo nove možnosti za vpeljavo vsaj enega novega javno veljavnega srednješolskega programa. Poskušali bomo v Zasavje ponovno pripeljati vsaj en visokošolski študijski program.

## **6 Usposobljenost strokovnih delavcev**

- Usposabljanje zaposlenih je potekalo v skladu z predvidenim letnim delovnim načrtom za šolsko leto 2009/2010 in sicer:
- Direktor ZLU je v letu 2009/10 sodeloval na strokovnih usposabljanjih v okviru ZLUS.
- Skupaj z vodjo svetovalnega središča se je vključeval v usposabljanje za delo v ISIO v okviru ACS.
- V okviru podprograma Mobility se je direktor udeležil študijskega obiska na Portugalskem, ki je bil namenjen seznanjanju in izmenjavi izkušenj pri priznavanju neformalno pridobljenih znanj in evropskega sistema poklicnih kvalifikacij.
- V okviru podprograma »Učna partnerstva« CMEPIUS-a je organizatorica izobraževanja sodelovala na kontaktnem seminarju v Turčiji z namenom pridobitve prve izkušnje pri povezovanju s tujimi partnerji za delo v skupnih projektih.
- Direktor in dve organizatorici IO sta se v novembru 2009 udeležili konference ZLUS na temo Novosti na področju izobraževanja odraslih v Mariboru.
- Direktor in dve organizatorici izobraževanja so sodelovali na tečaju retorike in komunikacije.
- Organizatorke IO so se udeležile konference ZLUS-a in CMEPIUS-a o učenju ranljivih skupin v Kranjski gori.
- Dve organizatorici IO sta se vključili v usposabljanje za multiplikatorje prenovljenih srednješolskih programov ter aktivno sodelovali v delovnih skupinah ZLUS za pripravo šolske dokumentacije, izvedbenih kurikulumov in osebnega izobraževalnega načrta.
- Ena organizatorica IO se je udeležila usposabljanja za uporabo računalniške aplikacije MVP za poročanje o dejavnostih ter porabi sredstev v okviru projektov ESS. Sodelovala je v delovni skupini za izboljšanje te aplikacije.
- Ena organizatorica IO je sodelovala na strokovnem posvetu o izvedbi zaključnih izpitov v organizaciji Državnega izpitnega centra.
- Udeleževali smo se tudi drugih funkcionalnih usposabljanj za potrebe dela v okviru ZLUS, ACS in CPI.
- V šolskem letu 2009/2010 je bilo za zaposlene, ki so izpolnjevali pogoje, omogočeno napredovanje v plačilne razrede.

## **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,
- individualno svetovanje o metodah in tehnikah učenja (ISIO),
- pomoč pri izdelavi mape učnih dosežkov.

Šolsko leto 2009/10 je bilo kot leta poprej zaznamovano s skrbjo za kakovost na vseh področjih dela. Organizatorke izobraževanja odraslih so na svojih področjih delo opravljale strokovno, odgovorno in samostojno. Pozitivne posledice so se odražale pri delu z udeleženci, učitelji in partnerskimi organizacijami. Največ časa smo namenili pripravam in nemotenemu poteku izobraževalnih dejavnosti, aktivnostim za pridobivanje finančnih sredstev in obvladovanju stroškov. Veliko strokovnega in operativnega dela je bilo namenjenega programskim novostim na področju srednješolskega izobraževanja (novi in prenovljeni srednješolski izobraževalni programi).

Poslanstvo ZLU je tudi razvoj vseživljenjskega učenja, ki ga zagotavljamo s partnerskim povezovanjem in sodelovanjem v lokalnem in širšem okolju. Strokovnemu razvoju in razširitvi poklicnih kompetenc zaposlenih kadrov zato še naprej namenjamo ustrezno pozornost.

Pripravila: Polona Trebušak

Predsednik komisije za kakovost:  
Tone Bezgovšek, direktor

Trbovlje, 20. 10. 2010