



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 2008/2009

september, 2009



Zaslavska
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 2008/2009

1 Uvod

Zaslavska ljudska univerza (ZLU) je v šolskem letu 2008/2009 presojala in razvijala kakovost po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje.

Tako kot so spremembe postale stalnice našega življenja, postaja tudi pojem kakovosti osrednja tema sodobnega časa. V vsakdanjem življenju skoraj ni več področja, pri katerem ne bi govorili o kakovosti. 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. Mojca Kropivc, predstavnica udeležencev izrednega izobraževanja.

Zaslavska 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.

ZLU kljub temu, da je javni zavod, postaja vse bolj podobna podjetju. Sistem financiranja ni urejen, ZLU tako kot ostale ljudske univerze niso del javne mreže izobraževanja in financiranja, zato so odvisne od lastne prodornosti in iznajdljivosti na trgu. Ugotavljamo, da je na trgu izobraževalnih storitev čedalje več različnih izobraževalcev, ki nudijo storitve za odrasle. Zato se ZLU srečuje z vedno novimi izzivi, nenehno moramo iskati nove tržne niše, se prilagajati tržišču in razvijati nove programe in storitve za odrasle. Ugotavljamo, da že dolgo ne zadošča več, da so strokovni delavci na ljudskih univerzah opremljene le s strokovnim znanjem s področja izobraževanja odraslih.

2 Politika kakovosti ZLU

Poslanstvo

Zaslavska 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 januarju 2009 je bila ZLU podaljšana pravica do uporabe znaka POKI– Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki je znak kakovosti. Znak je podelil Andragoški center RS. ZLU ima z omenjenim znakom certifikat, s katerim dokazuje, da skrbi za kakovost izobraževanja odraslih. V vlogi za podaljšanje smo dokazali da organizirano skrbimo za kakovost v štirih kazalnikih, ki jih vsebuje model POKI in sicer:

- 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 in srednjeročne načrte za razvoj kakovosti,
- sistematično izpeljujemo dejavnosti, ki zvišujejo raven kakovosti izobraževanja odraslih.

V avgustu 2009 se je ZLU prijavila na nacionalni razpis Svetovalec za kakovost. S sodelovanjem v projektu bomo na ZLU usposobili enega svetovalca za kakovost in z njegovo pomočjo izvedli različne aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih.

V šolskem letu 2008/09 smo uspešno prijavili na naslednje javne razpise:

- Ministrstvo za šolstvo in šport: Javni razpis za Centre vseživljenjskega učenja – CVŽU in odpiranje sistemov izobraževanja in usposabljanja v širše okolje – partnerstvo,
- Center RS za mobilnost in evropske programe izobraževanja in usposabljanja,
- Ministrstvo za šolstvo in šport: Javni razpis za sofinanciranje izobraževanja odraslih v letu 2009 (uspešno),
- Zavod RS za zaposlovanje: Institucionalno usposabljanje brezposelnih (deloma 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.

Komisija za kakovost je opredelila tri kazalnike in standarde kakovosti, ki so se presojali v šolskem letu 2008/2009:

Kazalnik kakovosti 1: Ugotavljanje učenja in učnih strategij udeležencev.

Standard kakovosti: Udeležencem izobraževalnih programov zagotavljamo sistematično svetovanje o učnih strategijah in tehnikah.

Kazalnik smo uresničili delno. Svetovalka Svetovalnega središča je 24 udeležencem javno veljavnih programov zagotovila izpolnjevanje VMUS vprašalnika ter individualno interpretacijo ugotovljenih učnih strategij ter svetovanje. Prav tako je izvedla 4 delavnice na temo kako se učiti za udeležence PUM (Projektno učenje za mlade).

Kazalnik kakovosti 2: Prepoznavnost blagovne znamke ZLU Trbovlje

Standard kakovosti: Zasavska ljudska univerza je v Zasavju dovolj poznana. Kazalnik smo uresničili v celoti.

V skladu z opredeljenim akcijskim načrtom za razvoj kakovosti je bila izdelana študija z naslovom Trženje blagovne znamke ZLU Trbovlje in strategija marketinškega razvoja. V januarju 2009 smo na vzorcu 40 udeležencev izrednega izobraževanja opravili anketo za potrebe raziskave. V nalogi smo predpostavljali, da so uporabniki izobraževalnih storitev ZLU zadovoljni, da ZLU kot blagovna znamka ni dovolj prepoznavna na področju Zasavja ter da obstoječi način tržnega komuniciranja ne zadošča, da se potrebe trženja izobraževalnih storitev premalo izkorišča svojih storitev medij internet.

Raziskava je pokazala da je 70 % anketiranih odgovorilo, da so zadovoljni s storitvami ZLU, 23% anketiranih pa je zelo zadovoljnih: Vsi anketirani bi storitve ZLU priporočili prijateljem in znancem. Pokazalo se je, da je bilo 85 % anketiranih mnenja, da je ZLU dovolj prepoznavna v Zasavju. Glede komunikacije in tržnega komuniciranja z odjemalci je raziskava pokazala, da 82% anketiranih uporablja elektronsko pošto, 67 % anketiranih uporablja internet vsak dan in 84 % anketiranih išče informacije v zvezi z izobraževalno ponudbo za odrasle prav na internetu, 44% anketiranih želi, da jih ZLU o svoji ponudbi obvešča preko elektronske pošte.

Kazalnik kakovosti 3: Informacijska komunikacija z udeleženci in javnostjo

Standard kakovosti: Za izpeljavo promocijskih aktivnosti v zadostni meri izkoriščamo IKT tehnologijo (spletno stran, baze podatkov). Kazalnik smo dosegli v celoti.

Prej omenjena raziskava je pokazala, da si udeleženci ZLU želijo komunikacije in obveščanje s pomočjo sodobne IKT tehnologije in večina od njih uporablja internet vsak dan. Zato so na ZLU stekle pripravljalne aktivnosti za izdelavo nove spletne strani. Prav tako so bile narejene oz. dopolnjene elektronske baze podatkov podjetij in udeležencev kot osnova za hitrejše in učinkovitejše komuniciranje.

Rezultati in ugotovitve evalvacije

V skladu z akcijskim načrtom za leto 2008/2009, ki je bil opredeljen v skupini za kakovost, smo v šolskem letu 2008/2009 izvedli anketiranje udeležencev v srednješolskih programih za potrebe raziskave v zvezi z prepoznavnostjo blagovne znamke ZLU. Izvedli smo merjenja zadovoljstva udeležencev v jezikovnih tečajih. Zadovoljstvo udeležencev v srednješolskih programih smo v tem letu preverili s pomočjo ene fokusne skupine. Udeleženci fokusne skupine so zadovoljni z storitvami ZLU. Menijo, da ima ZLU kakovostne programe za odrasle, dovolj raznoliko ponudbo,

da so zaposleni na ZLU strokovni in prijazni. Pomembno se jim zdi, da poteka izobraževanje v domačem kraju ter cenijo, da imajo možnost plačila šolnine na obroke.

Osebni izobraževalni načrt

Standard kakovosti, da za vsakega posameznika pripravimo osebni izobraževalni načrt dosegamo v celoti. Tako smo skupaj v letu 2008/2009 izdelali 101 osebni izobraževalnih načrtov

Uspešnost na ZI in PM

V šolskem letu 2008/2009 je v vseh treh rokih (spomladanski, jesenski, zimski) za opravljalo poklicno maturo 27 kandidatov programov ekonomski in prometni tehnik in jo tudi uspešno opravilo.

K zaključnemu izpitu je pristopilo 33 kandidatov, 31 kandidatov je ZI tudi uspešno opravilo.

Nacionalnega preverjanja znanja (NPZ) v programu osnovne šole za odrasle se je udeležilo 5 udeležencev.

5 Ukrepi za izboljšanje

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

- dokončati začete aktivnosti za izdelavo nove spletne strani,
- posodobiti informacijski sistem na ZLU (nakup računalniške aplikacije),
- sistematično in načrtno izvajati marketinške aktivnosti,
- poleg oglaševanja se posluževati še drugih oblik učinkovite promocije ZLU (odnosi z javnostmi in pospeševanje prodaje),
- dosledno uporabljati enotno grafično podobo v značilnih barvah z logotipom ZLU in znakom kakovosti POKI,
- pripraviti osebno izkaznico ZLU in nove vizitke za zaposlene,
- obeležiti 50-letnico delovanja ZLU z odmevnejši javno prireditvijo,
- dosledno uporabljati enotno grafično podobo v značilnih barvah z logotipom ZLU in znakom kakovosti POKI.

6 Usposobljenost strokovnih delavcev

Usposabljanje zaposlenih je potekalo v skladu z predvidenim letnim delovnim načrtom za šolsko leto 2008/2009, in sicer:

- Direktor ZLU je v letu 2008/09 obiskoval šolo za ravnatelje in opravil ravnateljski izpit. Skupaj z organizatorkami IO se je vključeval v izobraževanja o prenovi srednješolskih programov, ki sta jih organizirala ZLUS in ACS ter v usposabljanje za delo v ISIO v okviru ACS.
- Direktor in organizatorka IO sta se v novembru 2008 udeležile konference ZLUS na temo Neformalno učenje ranljivih skupin.
- Dve organizatorki IO sta se vključevali v izobraževanja o prenovi srednješolskih programov, ter aktivno sodelovali v delovnih skupinah ZLUS za pripravo šolske dokumentacije in osebnega izobraževalnega načrta.
- Ena organizatorka 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 organizatorka IO je sodelovala na strokovnem posvetu o izvedbi zaključnih izpitov v organizaciji Državnega izpitnega centra.
- Ena organizatorka IO je uspešno zaključila podiplomski magistrski študij Komerciala 2 na Fakulteti za komercialne in poslovne vede Celje in pridobila naziv magistrica poslovnih ved.
- Poslovna sekretarka se je vpisala v 1. letnik višješolskega strokovnega programa Poslovni sekretar, Abiture iz Celja.

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.

Med aktivnosti s področja kakovosti velja omeniti, da so v tem obdobju stekle aktivnosti na nacionalnem nivoju za začetek presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalni dejavnosti ISIO.

Šolsko leto 2008/09 je bilo kot leta poprej zaznamovano s skrbjo za kakovost na vseh področjih dela. Povečala se je samostojnost dela organizatorok IO na svojih področjih dela.

Pozitivne posledice so se odražale na delu z udeleženci, učitelji in partnerskimi organizacijami. Največ časa so strokovni sodelavci namenili nemotenemu poteku izobraževalnih dejavnosti ter aktivnostim za pridobivanje finančnih sredstev in obvladovanju stroškov.

Poslanstvo ZLU je tudi razvoj vseživljenjskega učenja, ki ga zagotavljamo s partnerskim povezovanjem in sodelovanjem v lokalnem in širšem okolju. Velik poudarek je bil v letu 2008/2009 zato namenjen strokovnemu razvoju in razširitvi poklicnih kompetenc zaposlenih kadrov.

Pripravila: Polona Trebušak

Predsednik komisije za kakovost:
Tone Bezgovšek, direktor

Trbovlje, 20. 9. 2009