



# LETNO POROČILO

o samoevalvaciji, spremljanju in drugih  
procesih presojanja in razvijanja kakovosti  
izobraževanja odraslih

V LETU 2023



PONUĐIMO  
ODRASLIM  
KAKOVOSTNO  
IZOBRAŽEVANJE



Letno poročilo je zbir informacij o tem, kaj je bilo v določenem časovnem obdobju narejeno v zvezi s kakovostjo, o izvedenih presojah kakovosti in o procesih, ki v zvezi s tem potekajo na Ljudski univerzi Nova Gorica.

Pripravo letnega poročila o samoevalvaciji javnega zavoda za izobraževanje odraslih predpisuje Zakon o izobraževanju odraslih (ZIO-I, Uradni list RS, št. 6/2018, z dne 2. 2. 2018) v 34. členu. Presojanje in razvijanje kakovosti pa ureja v 67., 68. in 69. členu.

## SKRBIMO ZA KAKOVOST NAŠEGA DELA

Ugotavljamo, da so vsa naša prizadevanja, pa tudi naloge, ki nam jih v zvezi s samoevalvacijo oz. kakovostjo predpisuje ACS, pripomogla k temu, da je delo na kakovosti na LUNG-u dobilo še bolj strukturirano in sistematično podobo.

V 2023 smo se poleg rednih aktivnosti s področja kakovosti podrobno ukvarjali tudi s področjem, ki smo ga izbrali za samoevalvacijo, in sicer področje OSEBJE. Zavedamo se namreč, da so naše največje bogastvo in konkurenčna prednost naši zaposleni in zato smo se odločili, da podrobno pogledamo kazalnike v sklopu podpodročja USPOSOBLJENOST OSEBJA ZA IZPELJEVANJE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV IN DEJAVNOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH. Na podlagi samoevalvacijskega načrta in ugotovitev procesa nastaja AKCIJSKI NAČRT za vpeljevanje izboljšav, ki gredo predvsem v smer omogočanja dodatnih usposabljanj tako zaposlenim kot zunanjim sodelavcem.

Svojo pozornost pri presojanju kakovosti seveda stalno namenjamo zadovoljstvu udeležencev z našimi storitvami, vprašanjem motivacije, pa tudi zadovoljstvu učiteljev pri delu.

Za vsako koledarsko leto sprejmemo akcijski načrt za razvoj kakovosti in skozi vse leto, še posebej pa na koncu spremljamo in ugotavljamo, koliko zastavljenih dejavnosti oz. ukrepov za izboljšanje kakovosti nam je v posameznem letu uspelo izpeljati. Tudi v letu 2023 smo dejavnosti, ki smo si jih zadali, izpeljali več kot 90 %, ostale pa bomo izpeljali v prvem delu leta 2024.

Skupina za kakovost na LUNG-u je bila v 2023 nekoliko osvežena, saj smo se soočili z izgubo predstavnice udeležencev. Izbrali smo drugo predstavnico in se dogovorili, da se zamenjata tudi dve predstavnici zaposlenih. Skupina še vedno šteje 6 članic in se redno sestaja, z veseljem pa sprejema tudi konstruktivne predloge, ki prihajajo od drugod. V letu 2023 smo nadaljevali s spremembami ter izboljšavami na področju presojanja in razvijanja kakovosti, kar zahteva veliko časa in predvsem tehten premislek na podlagi vseh dognanj, ki so nam glede samoevalvacije in presojanja kakovosti na voljo.

V maju 2023 smo zopet izpeljali Dan kakovosti, ki je potekal v sklopu TVU in je bil ena izmed skupnih akcij omrežja svetovalcev za kakovost, v sklopu katerega sodeluje tudi naša svetovalka za kakovost. Udeležili smo se več dogodkov, ki so jih pripravile sorodne organizacije in se podrobno pozanimali o elementih, po katerih bi se radi v prihodnosti zgledovali. Veliko zgledovanja opravimo tudi priložnostno na izobraževanjih, ki vključujejo delo v manjših skupinah in so tako odlična priložnost za strokovne debate s kolegi. Odlična priložnost so tudi strokovni dogodki oz. konference, ki jih organizirajo na Andragoškem centru ali Ministrstvu. Ta način sodelovanja, analize ter vpeljevanja izboljšav nam zelo ustreza in se ga bomo posluževali tudi v prihodnje.

Skrb za kakovost je na LUNG-u prisotna na vseh področjih – tako na področju formalnega kot neformalnega izobraževanja, kar pripomore k še bolj temeljitemu spremljanju kakovosti. V letu 2023 načrtujemo še več izboljšav pri spremljanju kakovosti ter seveda nadaljevanje in počasi tudi zaključek trenutnega samoevalvacijskega ciklusa.

Sistem kakovosti imamo umeščen v dejavnost LUNG-a, in sicer:

1. Notranje procese kakovosti izobraževanja odraslih imamo zapisane v temeljnih strateških dokumentih:
  - Delo na razvoju kakovosti izkazujemo v letnih delovnih načrtih in letnih poročilih.
  - Vprašanja kakovosti obravnavamo na pedagoško-andragoških zborih, po potrebi na sejah Sveta zavoda.
  - Notranji sistem kakovosti je zapisan v Listini kakovosti.
  - Imamo oblikovano Izjavo o kakovosti.
2. Imamo delujočo komisijo za kakovost.
3. Izvajamo različne načine notranjega presojanja kakovosti in samoevalvacijo, ter načrtno in sistematično vpeljujemo izboljšave.
4. V Svetovalnem središču ISIO Nova Gorica smo vzpostavili kakovost po modelu ISIO <https://isio.acs.si/kakovost/>.
5. Za zagotovitev preglednosti imamo sistem presojanja in razvijanja kakovosti predstavljen na novi spletni strani [www.lung.si](http://www.lung.si).

Ker ZIO-I podrobneje ne opredeljuje vsebin letnega poročila, razen v tem, da opredeljuje dva predmeta poročanja (samoevalvacijo in delo Komisije za kakovost), se je Komisija za kakovost odločila, da - skladno s priporočili ACS - letno pripravljamo samo **eno poročilo o kakovosti**. To pa zajema vse, kar se je v določenem časovnem obdobju delalo in naredilo v zvezi z razvojem notranjega sistema kakovosti in zgodilo pri morebitnem zunanjem presojanju kakovosti, ne glede na to, kdo je sodeloval pri posameznih dejavnostih. Prav tako je iz njega razvidno, **v kateri fazi samoevalvacije smo**.

ACS priporočila za vzpostavitev in razvoj notranjega sistema kakovosti so dostopna na povezavi <https://mozaik.acs.si/>.

# I. UVOD

**Za razvoj kakovosti smo v letu 2023 izpeljevali aktivnosti na naslednjih področjih:**

## **A. Samoevalvacija:**

- V letu 2023 smo zaključili z aktivnostmi v sklopu samoevalvacijskega cikla na področju OSEBJE, podpodročje USPOSOBLJENOST OSEBJA ZA IZPELJEVANJE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV IN DEJAVNOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.
- V letu 2023 smo za kakovost skrbeli tudi na področju svetovanja po modelu ISIO. Na podlagi podatkov iz spremljanja bomo pripravili nov akcijski načrt (pomlad 2024).

## **B. Redno spremljanje kakovosti**

Poleg samoevalvacije smo tudi v letu 2023 redno spremljali nekatere vidike naše kakovosti in jih vrednotili. Ti vidiki so:

- Spremljanje zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem.
- Spremljanje kakovosti v dejavnosti svetovalnega središča ISIO Nova Gorica. Z Izjavo o kakovosti se zavezujemo, da svetovancem, financerjem in vsem drugim partnerjem zagotavljamo določene standarde kakovosti.
- Prepoznavnost dejavnosti LUNG-a in boljša promocija. Za boljšo prepoznavnost smo v leto 2023 prenovili načrt dela skupina za marketing, ki se redno sestaja in skrbi za celovit in sistematičen pristop k promociji.

## **C. Zeleni znak kakovosti:**

- Pravica do uporabe Zelenega znaka kakovosti nam poteče v 2024, do takrat bomo izvajali in ustrezno dokumentirali prizadevanja na področju kakovosti ter jih kasneje vključili v vlogo za podaljšanje pravice do uporabe Zelenega znaka.

## **D. Delo Komisije za kakovost:**

- Komisija za kakovost se redno sestaja, morebitne odsotne člane o dogajanju obveščamo po telefonu in mailu.

Za uresničevanje zastavljenih ciljev smo delovali vsi zaposleni na LUNG-u in naši zunanji sodelavci, še posebej pa Svetovalka in Komisija za kakovost.

## 2. SAMOEVALVACIJA

V letu 2023 smo nadaljevali in zaključili s triletnim samoevalvacijskim ciklom, s katerim smo pričeli v 2021, in sicer na področju OSEBJE, podpodročje USPOSOBLJENOST OSEBJA ZA IZPELJEVANJE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV IN DEJAVNOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.

### 2.1 Podpodročje: USPOSOBLJENOST OSEBJA ZA IZPELJEVANJE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV IN DEJAVNOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH

V letu 2023 smo zaključili s triletnim samoevalvacijskim ciklom na področju OSEBJE, podpodročje USPOSOBLJENOST OSEBJA ZA IZPELJEVANJE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV IN DEJAVNOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.

V letnem akcijskem načrtu za leto 2023 in samoevalvacijskem načrtu za triletni cikel smo se osredotočili na podpodročje USPOSOBLJENOST OSEBJA ... in presojali kakovost v skladu s kazalnikoma:

- IZOBRAZBENI POGOJI in
- POSEBNA STROKOVNA USPOSOBLJENOST.

Pri prvem kazalniku smo preverjali, v kolikšni meri osebje, ki je vključeno v delovne procese na LUNG-u, izpolnjuje izobrazbene pogoje. Za preverjanje smo uporabili naslednja merila:

1. Ali vodstveno osebje izpolnjuje predpisane izobrazbene pogoje za opravljanje dejavnosti izobraževanja odraslih?
2. Ali strokovno osebje, ki načrtuje in organizira izobraževanje odraslih, spremlja izpeljavo ter presoja in razvija kakovost izobraževanja odraslih, izpolnjuje predpisane izobrazbene pogoje za opravljanje dejavnosti izobraževanja odraslih?
3. Ali učitelji in drugi izvajalci izobraževalnih programov izpolnjujejo predpisane izobrazbene pogoje za opravljanje dejavnosti izobraževanja odraslih?
4. Ali strokovno osebje, ki sodeluje pri strokovni podpori udeležencem pri izobraževanju, izpolnjuje predpisane izobrazbene pogoje za opravljanje dejavnosti izobraževanja odraslih?
5. Ali finančno-administrativno-tehnično osebje izpolnjuje izobrazbene pogoje, ki so določeni v opredelitvi (sistemizaciji) delovnega mesta?

Preverjanje smo izpeljali na različne načine. Analizirali smo osebne mape zaposlenih in zunanjih sodelavk in sodelavcev ter izpeljali voden intervju z direktorico in fokusno skupino (2 srečanja) z različnimi zaposlenimi ter predstavnico predavateljev. Na podlagi rezultatov smo oblikovali predloge za izboljšave, ki smo jih v veliki meri zaradi nujnosti pričeli vpeljevati že sproti, med samoevalvacijskim ciklom, jih je pa kar nekaj ostalo tudi za v prihodnje.

Pri drugem kazalniku smo preverjali, v kolikšni meri osebje, ki izpeljuje izobraževalne programe za odrasle ali podporne dejavnosti za odrasle, ki zahtevajo posebno usposobljenost, izpolnjuje te pogoje.

Za preverjanje smo uporabili naslednja merila:

- Osebje, ki izpeljuje izobraževalne programe za odrasle, ki zahtevajo posebne pogoje usposobljenosti, izpolnjuje te pogoje.

- Osebe, ki izpeljuje podpirne dejavnosti za odrasle, ki zahtevajo posebne pogoje usposobljenosti, izpolnjuje te pogoje.

## **Ugotovitve, sklepi, predlogi**

Ugotovili smo, da prvi kazalnik izpolnjujemo, imamo pa še prostor za izboljšavo. Osebnih map zaposlenih so primerno urejene, dokumentacija je ustrezno razvrščena in shranjena. Nekaj pomanjkljivosti je bilo ugotovljenih pri naboru in shranjevanju dokumentacije predavateljev. Po teh ugotovitvah je potrebno narediti načrt za ureditev te dodatne dokumentacije. Manjkajoče dokumente bi bilo potrebno pridobiti in ustrezno shraniti, za lažji in hitrejši dostop tudi v e-obliki. Za ureditev tega bodo poskrbele administratorica in organizatorke izobraževanja. Pripravili smo tudi mapo (s podmapami za vsakega predavatelja) na mestu, ki je dostopno le zaposlenim.

Ugotavljamo, da smo kadrovsko dovolj močni, da izpeljemo vse programe in dejavnosti, ki si jih zadamo – če nimamo usposobljenega kadra, lahko vedno računamo na osebe ali pa koga izmed zunanjih sodelavcev, da se bo pripravil do-usposobiti za izvajanje določenega programa ali dejavnosti. Ugotavljamo tudi, da je v kolektivu dokaj velik interes za dodatna usposabljanja in izobraževanja, bi pa bilo še marsikaj postoriti na področju motivacije za izobraževanja. Kar nekaj zaposlenih se jih udeležuje v manjši meri – zaradi občutka časovne stiske.

Ugotavljamo tudi, da je včasih zagotavljanje ustreznih predavateljev (»s pogoji«) stresno in poteka v ozkem časovnem okvirju, zato bi bilo potrebno uvesti nove strategije pridobivanja predavateljev oz. zunanjih sodelavcev. Pri posebnih usposobljenostih je zadeva še nekoliko bolj zapletena, tu imamo navezane stike s sorodnimi organizacijami v bližini in si kakšnega zunanjega sodelavca po potrebi tudi »izposodimo«. Če je časa dovolj in je na voljo usposabljanje, lahko za udeležbo motiviramo zunanje sodelavce, ki jih že imamo v bazi, ter jim časovno in finančno omogočimo pridobitev določene licence.

Za strokovno rast in razvoj je potrebna tudi redna udeležba na raznih usposabljanjih, ki se sicer na zaključijo z licenco, ravno tako pa prinašajo pomembna znanja in spoznanja s področja izobraževanja odraslih. Tovrstna izobraževanja so med našimi zunanjimi sodelavci vsako leto najbolj zaželeni; to izrazijo tako osebno na srečanjih AZ kot tudi v anketi za predavatelje.

Glede na ugotovitve smo si za izpeljavo zastavili določene izboljšave, ki smo jih začeli vpeljevati v različnem tempu – nekatere takoj, druge na dolgi rok.

Predlogi za izboljšave:

1. Pridobitev manjkajočih dokumentov in ureditev dokumentacije predavateljev na enoten način ter vzpostavitev digitalne baze teh dokumentov.
2. Motiviranje zaposlenih za dodatna usposabljanja (tudi mobilnosti v tujini) na osebnih razgovorih z direktorico in z reorganizacijo dela (po potrebi) med zaposlenimi – za omogočanje usposabljanja.
3. Prenova strategije za pridobivanje novih znanjih sodelavcev – več oglaševanja, več objav na to temo.
4. Ohranitev strategije zagotavljanja dobrega počutja zaposlenih in zunanjih sodelavcev na LUNG-u.

5. Zaposlenim in zunanjim sodelavcem, ki se uvajajo v izpeljavo izobraževalnih programov oziroma podpornih dejavnosti za odrasle, omogočimo strokovno pomoč oz. mentorstvo bolj izkušenih sodelavcev oziroma ter tako krepimo njegovo strokovno usposobljenost.

## 2.2 Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnem središču ISIO

V svetovalnih središčih skupaj z nosilcem dejavnosti, Andragoškim centrom Slovenije, redno spremljamo kakovost dela svetovalnih središč že od začetka njihovega delovanja. Leta 2009 smo razvili celostni model presojanja in razvijanja kakovosti ter v svetovalna središča vpeljali metodo samoevalvacije. Model presojanja in razvijanja kakovosti temelji na treh temeljnih ciljih svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih:

- zagotavljanje dostopa do svetovanja za izobraževanje in učenje vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam,
- zagotavljanje kakovostnih svetovalnih storitev za izobraževanje in učenje,
- izvajanje učinkovitih ukrepov za večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju.

V modelu je predvidena povezana kombinacija štirih prijemov za presojanje in razvijanje kakovosti, to so akreditacija, spremljanje, zunanja evalvacija in samoevalvacija. Skladno z Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih presojamo in razvijamo kakovost vseh procesov in dejavnosti svetovalnega središča, od informiranja in svetovanja, promocije, partnerskega povezovanja, upravljanja, pogojev za delovanje, do usposobljenosti svetovalcev ter doseganja rezultatov in učinkov svetovalne dejavnosti pri odraslih, strankah svetovalnega središča. V letu 2022 smo kakovost svetovalne dejavnosti presojali po obstoječem modelu. Naš vir informacij so bili svetovanci, ki so bili na svetovalni obravnavi (osebni, po telefonu ali preko elektronske pošte). Temu je sledilo zbiranje podatkov. Pomagali smo si z SDIO aplikacijo in podatki statističnega urada RS.

### **POVZETEK KONČNEGA POROČILA O SPREMLJANJU KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI NA LUNG-u V 2023:**

V letu 2023 smo svetovalke v našem središču skupaj izpeljale 1720 obravnav, od tega 781 prvih. To pomeni, da se svetovanci k nam vedno znova vračajo, k čemur jih tudi spodbujamo – tako namreč veliko lažje vzpostavimo odnos zaupanja in dobrega sodelovanja, ki obrodi rezultate.

Naše središče je bilo usmerjeno v svetovanje vsem odraslim, še posebej pa tistim ranljivim skupinam odraslih, ki so v Goriški regiji v slabšem položaju, ki imajo težji dostop do izobraževanja, so manj izobražene in izobraževalno manj dejavne. Te skupine so starejši od 55 let, brezposelni (še posebej dolgotrajno brezposelni), mlajši odrasli – osipniki, migranti, invalidi ...

Statistično se je pokazalo, da je bilo v našem središču v 2023 manj brezposelnih kot prej, in sicer 26,7 % (lani pa 36,6 %) svetovancev, kar je najmanj v zadnjih treh letih (vzrok je tudi v zaključku svetovalnega projekta, posebej namenjenega zaposlenim). Delež svetovancev, mlajših od 45 let, ki je bil v 2023 višji od 60 %, se je v 2023 znatno zmanjšal – na 47,37 %. Med svetovanci smo tako v 2023 imeli zopet več starejših - delež se je v primerjavi z 2022 več kot podvojil – z 18,01 % na



39,17 %. Ta poskok pripisujemo velikemu zanimanju starejših za tečaje pridobivanja digitalnih veščin. Goriška regija je sicer regija z visokim deležem prebivalstva, ki je starejše od 65 let (20 %), zato tako visok delež svetovancev iz te starostne skupine niti ni veliko presenečenje. Po izobrazbeni strukturi, ki je primerljiva s tisto v 2022, je več kot tri četrtine svetovancev zaključilo največ srednjo šolo, je pa opazen velik upad svetovancev, ki imajo zaključeno največ OŠ; z več kot 35,6 % (2022) je delež v 2023 padel na skromnih 21 %, kar nas hkrati veseli in skrbi – po eni strani kaže, da je ljudi s tako nizko izobrazbo manj, možno pa je tudi, da se manjkrat opogumijo za obisk našega središča. Dejavnost informiranja in svetovanja je učinkovito pripomogla k večjemu vključevanju svetovancev v različne izobraževalne aktivnosti, je pa kot najpogostejši rezultat pri zaključenih svetovanjih v 2023 – to je bila tudi najpogostejša vsebina svetovalnih pogovorov – v 46,33 %. Med učinki dejavnosti svetovanja pri samostojnem učenju prevladuje Dvig motivacije za učenje (43,14 %) ter *Povečanje učne uspešnosti* (32,55 %), sledi *Povečanje vključenosti v vseživljenjsko učenje* (12,16 %).

V bodoče bomo še naprej posvetili več pozornosti večkrat ranljivim skupinam; (brezposelnim) priseljencem, katerih delež se povečuje (sami sebe pa sicer ne smatrajo kot ranljive), starejšim brezposelnim, ki pogosto ne vidijo smisla v izobraževanju, »saj so na koncu svoje aktivne poti«, zanje pa je poleg zdravstvenih omejitev in socialnih stisk značilna še slaba funkcionalna pismenost, slaba računalniška pismenost in uporaba sodobnih tehnoloških pripomočkov, kar jim onemogoča, da bi našli zaposlitev. Potrebno jim je predstaviti možnosti, s katerimi bodo ostali čim dlje časa aktivni, saj je to za dobrobit starejših izrednega pomena. Ostali brezposelni potrebujejo poglobljeno svetovanje glede možnosti izobraževanja, opravljanja prekvalifikacij, sofinanciranja šolnin in tudi zaposlitvenih možnosti. Vsem tem ranljivim se bomo morali v prihodnje še bolj posvečati.

Brez sodelovanja z organizacijami v lokalnem okolju ne bi mogli dosegati tako dobrih rezultatov, zato smo veseli, da imamo vzpostavljeno sodelovanje z različnimi lokalnimi organizacijami, ki napotujejo njihove udeležence/varovance v naše središče. Te organizacije so Zavod RS za zaposlovanje (za njihove uporabnike redno izvajamo motivacijske delavnice), Upravna enota Nova Gorica (vstopna točka za priseljence), Dnevni center ŠENT, CSD, Društvo MOST, društva upokojencev, Karitas, medgeneracijska središča, Večgeneracijski center Goriške, Center za socialno delo, Medobčinsko društvo slepih in slabovidnih Nova Gorica, srednje šole na Goriškem, Regijska razvojna agencija Severne Primorske, idr.

Dejavnost svetovanja redno promoviramo na spletnih straneh, FB profilu in na raznih dogodkih znotraj naše organizacije ter partnerske mreže in širše. Dobra promocija je tudi vsakoletna izpeljava Stojnic znanja v okviru Dnevov svetovanja za znanje. Dejavnost svetovanja smo aktivno promovirali tudi v okviru informativnih dni ter v skupinah udeležencev, ki so pričenjali z izobraževanjem. Pomembnejše promocijske aktivnosti so se odvijale tudi v sklopu TVU, ki so potekali v maju in juniju.

Skrbimo tudi za strokovno rast svetovalk; le-te se aktivno udeležujejo raznih izobraževanj (v organizaciji ACS in širše) ter redno spremljajo tekoče novosti na področju izobraževanja in trga dela. Tri svetovalke so se v 2023 prijavile na mobilnosti v sklopu akcije KaI - Erasmus+, izpeljane bodo v 2023. Aktivno sodelujemo v strokovnih aktivih s področja svetovanja in vrednotenja, ki delujejo pod okriljem združenja ZISS. Tudi v prihodnje načrtujemo podobne strokovne dogodke.

Ugotavljamo, da merila in kazalnike zastavljenih standardov dosegamo, imamo pa seveda tudi še prostor za izboljšave. Tu vidimo predvsem možnost sprememb pri evidentiranju svetovalnih pogovorov in pogostejšemu angažiranju svetovancev za vključitev v proces ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenih znanj ter obiska Središča za samostojno učenje, za kar se bomo v 2024 še naprej trudili.

### 3. REDNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI

Poleg samoevalvacije smo tudi v letu 2023 redno spremljali nekatere vidike naše kakovosti in jih vrednotili. Ti vidiki so:

#### 3.1 Redno spremljanje zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem

Za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev, ugotavljanje rezultatov in učinkov ter za potrebe izvajanja samoevalvacij, v vsakem izobraževalnem programu, ki je daljši od 20 ur, uporabljamo anketne vprašalnike za spremljanje zadovoljstva udeležencev:

- Vmesni vprašalnik za merjenje zadovoljstva udeležencev s tečajem oz. daljšim izobraževanjem v celoti;
- Zaključni vprašalnik za merjenje zadovoljstva udeležencev tečajev ali po posameznem modulu daljšega izobraževanja.

Na LUNG-u izvajamo veliko različnih programov, ki imajo svoje specifične značilnosti - nekateri celo predpisano obliko evalvacije, ki se ne sklada popolnoma z našo splošno anketo o zadovoljstvu. Zato smo določene spremembe uvedli pri vseh vrstah zaključnih anket – delno zaradi lažje primerjalne analize, delno pa zaradi potreb po dodatnih informacijah s strani naših udeležencev.

Pohvale, mnenja, vtise, pritožbe ali predloge udeležencev zbiramo tudi ustno, v knjigi vtisov in mnenj ter v nabiralniku za pohvale, predloge in pritožbe, ki visi v avli LUNG-a. Vse odzive obravnavamo na rednih sestankih zaposlenih in se ustrezno odzovemo nanje.

Vse ankete, ki smo jih pridobili v letu 2023, kažejo visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na LUNG-u saj jih pri vprašanju "Kako ste zadovoljni z izobraževanjem v celoti?" več kot 86% obkroži najvišjo oceno, torej 5, več kot 11% pa 4. Ravno tako visoke povprečne ocene opazimo pri vprašanju "Kako ste bili zadovoljni z izvedbo predavateljice/ predavatelja (ime in priimek)?", še posebej pri postavkah "STROKOVNOST", "POSREDOVANJE ZNANJA" in "DOSTOPNOST", kjer je oceno 4 ali 5 dobilo več kot 91% predavateljev.

#### 3.2 Redno spremljanje kakovosti v Svetovalnem središču ISIO Nova Gorica

Skladno z organizacijskim in terminskim načrtom smo redno spremljali kakovost izvajanja dejavnosti ISIO v našem središču in posredno tudi pri partnerjih:

- analiza podatkov vključenih v informiranje in svetovanje (kazalniki in merila, ki se presojajo na področju svetovalnega procesa),
- izpopolnjevanje svetovalcev na usposabljanjih na ACS in drugih strokovnih usposabljanjih (kazalniki in merila, ki se presojajo na področju osebja),
- priprava letnega samoevalvacijskega poročila z akcijskim načrtom izboljšav in vpeljavo izboljšav.

## 4. SPREMLJANJE KAKOVOSTI V PROGRAMIH POKLICNIH IN SREDNJIH ŠOL

### 4.1 Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja

V letu 2023 smo na Ljudski Univerzi Nova Gorica organizirali izobraževanje v treh srednjih strokovnih dveh srednjih poklicnih izobraževalnih programih. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 119. Izobraževanje smo izvajali po individualnem organizacijskem modelu, pri čemer smo organizirana predavanja izvajali v obsegu 20 – 30% rednih ur ali kot konzultacije.

#### Izobraževalni programi v letu 2023

| Št. | IME PROGRAMA            | ŠTEVILO UDELEŽENCEV V IZOBRAŽEVALNEM PROGRAMU |
|-----|-------------------------|-----------------------------------------------|
| 1.  | EKONOMSKI TEHNIK (SSI)  | 37                                            |
| 2.  | EKONOMSKI TEHNIK (PTI)  | 19                                            |
| 3.  | PREDŠOLSKA VZGOJA (SSI) | 16                                            |
| 4.  | PREDŠOLSKA VZGOJA (PT)  | 15                                            |
| 5.  | FRIZER (SPI)            | 32                                            |

- **PREDAVANJA**

Predavanja in konzultacije so potekala skladno z urniki oziroma individualnimi izobraževalnimi načrti. Predavatelji in mentorji praktičnega izobraževanja v šoli so bili zunanji sodelavci. S predavatelji smo imeli sklenjene pogodbe o avtorskem delu, pogodbe o sodelovanju ter pogodbe za izvedbo predmetnih izpitov, ter izpitov poklicne mature in zaključnega izpita.

- **INFORMATIVNI DNEVI**

V letu 2023 smo imeli v septembru informativni dan, kjer smo zainteresirane kandidate informirali o programih, ki jih izvajamo na LUNG-u, o vpisnih pogojih, o priznanju pridobljenega znanja in poteku šolanja, ki je prilagojeno odraslim udeležencem izobraževanja.

- **IZPITI**

Izpiti so potekali po končanih predavanjih za posamezni predmet. Poleg rednih izpitnih rokov so bili udeležencem na voljo tudi mesečni/dodatni izpitni roki. Pri srednješolskih formalnih programih je za udeležence obvezna predhodna prijava/odjava v elektronskem indeksu – program SIO.

- **PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA**

Udeleženci so bili v uvodnih pogovorih seznanjeni z možnostjo in postopki priznavanja predhodno pridobljenega znanja. Komisija za priznavanje je v šolskem letu obravnavala vloge udeležencev in zanje izdala ustrezen sklep.

- **ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA**

#### **Poklicna matura - ekonomski tehnik in vzgojitelj predšolskih otrok**

V programu ekonomski tehnik je na poklicno maturo pristopilo 14 kandidatov, 6 jih je pridobilo nov poklic - ekonomski tehnik.

V programu predšolska vzgoja je februarju 2023 k poklicni maturi pristopila ena kandidatka, ki je uspešno opravila dva manjkajoča predmeta. Na spomladanski rok je pristopilo 6 kandidatov programa poklicni tečaj in poklicno maturo tudi uspešno opravilo. Na jesenskem roku je k poklicni maturi pristopila ena kandidatka in jo uspešno opravila.

#### **Zaključni izpit**

V letu 2023 so v programu SPI frizer k zaključnem izpitu pristopili 4 kandidati.

## **5. SPREMLJANJE KAKOVOSTI V PROGRAMU OSNOVNE ŠOLE ZA ODRASLE**

### **5.1 Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja**

V letu 2023 smo na Ljudski Univerzi Nova Gorica organizirali izobraževanje v programu osnovna šola za odrasle. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 48. Izobraževanje smo izvajali v obliki predavanj, konzultacij, vodenega samostojnega izobraževanja ter učne pomoči.

## Osnovna šola za odrasle 2023

| Št. | IME PROGRAMA                   | ŠTEVILO UDELEŽENCEV V IZOBRAŽEVALNEM PROGRAMU |
|-----|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| I.  | <b>OSNOVNA ŠOLA ZA ODRASLE</b> | <b>48</b>                                     |

### • PREDAVANJA

Predavanja in konzultacije so potekala skladno z urniki in ob upoštevanju osebnih izobraževalnih načrtov. Predavatelji so bili zunanji sodelavci. S predavatelji smo imeli sklenjene pogodbe o avtorskem delu, pogodbe o sodelovanju ter pogodbe za izvedbo predmetnih izpitov.

### • INFORMATIVNI DNEVI

V letu 2023 smo imeli v septembru informativni dan, kjer smo zainteresirane kandidate informirali o programu, vpisnih pogojih, o priznanju predhodno pridobljenega znanja in poteku šolanja, ki je prilagojeno odraslim udeležencem izobraževanja.

### • IZPITI

Izpiti so potekali po končanih predavanjih za posamezni predmet. Poleg rednih izpitnih rokov so bili udeležencem na voljo tudi mesečni/dodatni izpitni roki.

### • PRIZNAVANJE PREDHODNO PRIDOBLENEGA ZNANJA

Udeleženci so bili v uvodnih pogovorih seznanjeni z možnostjo in postopki priznavanja predhodno pridobljenega znanja. Ravnateljica/direktorica je prejete vloge udeležencev obravnavala in zanje izdala ustrezen sklep.

### • ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA

Program osnovne šole za odrasle je v letu 2023 uspešno zaključilo 10 udeležencev in prejelo Zaključno spričevalo osnovne šole.

## 6. ZELENI ZNAK KAKOVOSTI

Želimo ostati nosilec Zelenega znaka kakovosti, ki ga podeljuje ACS, zato:

- smo pripravili okvirni načrt dela za pripravo vloge za ohranitev pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti. Vlogo bomo oddali marca 2024.
- Svetovalka se bo udeležila izobraževalnih srečanj v organizaciji ACS, katerih vsebina bo povezana s kakovostjo.

Z vlogo po novih pravilih smo se že dvakrat srečali, zato se zavedamo, koliko dela je potrebno vložiti v pripravo. Vsakič, ko se kaj naučimo, dobro prakso vpeljemo v naše delovanje, in tako je tudi s pripravo te vloge.

Minimalni pogoj za pridobitev ali podaljšanje pravice do uporabe *Zelenega znaka kakovosti* je, da organizacija doseže 10 obveznih točk. S pomočjo meril se presoja doseganje naslednjih 8 standardov kakovosti za pridobitev znaka. Organizacija, ki izobražuje odrasle, mora dokazati, da:

1. ima notranje procese kakovosti izobraževanja odraslih umeščene v temeljne strateške dokumente,
2. obravnava vprašanja kakovosti izobraževanja odraslih na andragoških zborih ali drugih enakovrednih organih izobraževalcev v organizaciji,
3. ima delujočo Komisijo za kakovost,
4. uporablja različne načine notranjega presojanja kakovosti izobraževanja odraslih,
5. spremlja in presoja različne dejavnike kakovosti izobraževanja odraslih,
6. v rednih samoevalvacijskih ciklih sistematično in načrtno izpeljuje poglobljeno samoevalvacijo,
7. v rednih samoevalvacijskih ciklih pripravi pisni akcijski načrt za razvoj kakovosti izobraževanja odraslih,
8. v rednih samoevalvacijskih ciklih vpeljuje izboljšave kakovosti izobraževanja odraslih.

Standardi in merila za pridobitev znaka so dostopni na <https://kakovost.acs.si/>

## 7. DELO KOMISIJE ZA KAKOVOST

Skupina za kakovost je poleg Svetovalke za kakovost najpomembnejše gonilo prizadevanj za kakovost, saj se tu načrtujejo, koordinirajo in vrednotijo vse aktivnosti, povezane z delovanjem notranjega sistema kakovosti.

Aprila 2022 je delo nastopila nova Komisija za kakovost, katere mandat traja dve leti. Zaradi tragične smrti ene izmed članic skupine smo sklep v decembru 2023 pripravili na novo. Nadomestila jo je predstavnica udeležencev, Sonja Šuligoj. Ob pripravi novega sklepa smo prevetрили tudi vloge zaposlenih v skupini in se dogovorili še za dve menjavi – aktivno sta se vključili Anja Nemec in Mojca Špacapan.

Predsednico Skupine za kakovost so izvolile članice skupine na svoji prvi seji.

## Sestava Komisije za kakovost:

### Predsednica:

Barbara Fajdiga Perše, svetovalka za kakovost

### Namestnica predsednice:

Nada Uršič Debeljak, direktorica LUNG-a,

### Člani:

Tanja Krpan, predstavnica strokovnih delavcev,

Ksenija Petek, vodja svetovalnega središča ISIO/ Anja Nemec, svetovalka (od 1. 12. 2023)

Neža Grillo, predstavnica projektnega tima/ Mojca Špacapan (od 1. 12. 2023)

Jasna Živec, predstavnica učiteljev,

Elda Sever, predstavnica udeležencev/ Sonja Šuligoj (od 1. 12. 2023)

Heidi Jakopič, predstavnica delodajalcev.

Skupina za kakovost se sestaja glede na potrebe načrtovanega dela, vendar najmanj šestkrat letno. Sestavo, mandat in naloge Skupine za kakovost javnega zavoda Ljudska univerza Nova Gorica smo zapisali v **Pravilniku o delovanju in imenovanju skupine za kakovost**.

### Načrtovani in doseženi kazalniki:

- Priprava in izpeljava aktivnosti za poglobljeno samoevalvacijo na področju OSEBJE, podpodročje USPOSOBLJENOST OSEBJA ZA IZPELJEVANJE IZOBRAŽEVALNIH PROGRAMOV IN DEJAVNOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH
- Redno spremljanje kakovost na različnih področjih ter na podlagi analiz in dobljenih rezultatov oblikovanje *Akcijskega načrta za razvoj kakovosti* za vsako koledarsko leto

Sistem notranjega presojanja in razvijanja kakovosti je predstavljen na spletni strani [www.lung.si](http://www.lung.si), kjer so dostopni tudi vsi temeljni dokumenti našega notranjega sistema kakovosti.

### • Priprava letnega poročila o kakovosti

Skupina za kakovost je pripravila tudi **Letno poročilo o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti IO v letu 2023**, ki zajema vse aktivnosti, ki so bile v omenjenem letu izpeljane pri presojanju in razvijanju kakovosti na LUNG-u.

Predsednica Komisije za kakovost:

Barbara Fajdiga Perše

Direktorica LUNG-a:

Nada Uršič Debeljak