



LETNO POROČILO

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

V LETU 2024



PONUDIMO
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 2024 smo se poleg rednih aktivnosti s področja kakovosti podrobno ukvarjali tudi s področjem, ki smo ga izbrali za samoevalvacijo, in sicer področje REZULTATI. Zavedamo se namreč, da so največji in stalni fokus naših prizadevanj za kakovost ravno naši udeleženci in zato smo podrobno pregledali kazalnike v sklopu podpodročja SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU – najbolj nas zanima kazalnik OSIP ODRASLIH PRI IZOBRAŽEVANJU. Na podlagi samoevalvacijskega načrta, poročila in ugotovitev procesa bo nastal AKCIJSKI NAČRT za vpeljevanje izboljšav. S triletnim ciklom samoevalvacije bomo zaključili v 2027, potekajo pa že nekatere raziskovalne aktivnosti v zvezi s samoevalvacijskim področjem, ki smo ga izbrali na redni LUNG razvojni konferenci.

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 2024 smo dejavnosti, ki smo si jih zadali, izpeljali več kot 90 %, ostale pa bomo izpeljali v prvem delu leta 2025.

Skupina za kakovost na LUNG-u je bila v 2024 po sestavi enaka kot prejšnje leto:

Nada Uršič Debeljak, Anja Nemec, Mojca Špacapan, Tanja Krpan in Barbara Fajdiga Perše (predsednica komisije). Zunanje članice so Jasna Živec (predavateljica), Heidi Jakopič (predstavnica delodajalcev) in Sonja Šuligoj (predstavnica udeležencev).

Skupina se redno sestaja, z veseljem pa sprejema tudi konstruktivne predloge, ki prihajajo od drugod. V letu 2024 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 juniju 2024 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 2025 načrtujemo še več izboljšav pri spremljanju kakovosti ter seveda nadaljevanje in počasi tudi zaključno fazo 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.

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/>.

UVOD

Za razvoj kakovosti smo v letu 2024 izpeljevali aktivnosti na naslednjih področjih:

A. Samoevalvacija:

- V letu 2024 smo pričeli s ciklom samoevalvacije na področju REZULTATI, podpodročje SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU.
- V letu 2024 smo za kakovost skrbeli tudi na področju svetovanja po modelu ISIO. Na podlagi podatkov iz spremljanja bomo pripravili nov akcijski načrt (pomlad 2025).

B. Redno spremljanje kakovosti

Poleg samoevalvacije smo tudi v letu 2024 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 2024 znova 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 je potekla v 2024, zato smo pripravili ustrezno dokumentirana prizadevanja na področju kakovosti ter jih vključili v vlogo za podaljšanje pravice do uporabe Zelenega znaka, ki smo jo pridobili do marca 2027.

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.

I. SAMOEVALVACIJA

V letu 2024 smo pričeli s triletnim samoevalvacijskim ciklom, in sicer na področju REZULTATI, podpodročje SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU – najbolj nas zanima kazalnik OSIP ODRASLIH PRI IZOBRAŽEVANJU. Na podlagi samoevalvacijskega načrta, poročila in ugotovitev procesa bo nastal AKCIJSKI NAČRT za vpeljevanje izboljšav. S triletnim ciklom samoevalvacije bomo zaključili v 2027, potekajo pa že nekatere raziskovalne aktivnosti v zvezi s samoevalvacijskim področjem, ki smo ga izbrali na redni LUNG razvojni konferenci.

2.1 Podpodročje: SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU

V letu 2024 smo pričeli s pripravami na aktivnosti v samoevalvacijskem ciklu na podpodročju SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU.

V letnem akcijskem načrtu za leto 2024 in samoevalvacijskem načrtu za triletni cikel smo se osredotočili na podpodročje SPLOŠNA USPEŠNOST ODRASLIH V IZOBRAŽEVANJU in naredili okvirni načrt presojanja kakovosti s poudarkom na kazalniku OSIP ODRASLIH PRI IZOBRAŽEVANJU.

V skupini za kakovost in v razširjenem kolektivu smo se podrobno pogovorili o tej problematiki in skušali najti najbolj relevantne vidike za raziskovanje. Na podlagi rezultatov bomo oblikovali predloge za izboljšave.

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 2024 smo kakovost presojali po obstoječem modelu – pod drobnogled smo vzeli področje REZULTATI. Postavili smo si štirisamoevalvacijska vprašanja: 1. Ali se sestava svetovancev po spolu razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji? 2. Ali je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, imajo manj kot štiriletno srednjo šolo? 3. Ali je med svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v Sloveniji? 4. V kolikšni meri so vključene v proces informiranja in

svetovanja ranljive skupine prebivalstva? 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.

Analizirali smo podatke iz aplikacije SDIO in na pobudo ACS identificirali nekaj pomanjkljivosti, za katere smo nato določili ukrepe za izboljšave. Aktivnosti za izboljšave smo izpeljali in pri pripravi statističnih podatkov za 2024 že opazili izboljšanje na področjih, kjer smo identificirali izzive.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi, razvojni izzivi	Načrtovane in izpeljane aktivnosti izboljšav v 2024
Zaznavamo nizek delež svetovancev, napotjenih s strani delodajalca glede na povprečje vseh organizacij v SDIO	Pogovor v timu svetovalcev o možnostih krepite vloge delodajalcev pri napotovanju zaposlenih na svetovanje. Dodatna promocija dejavnosti svetovanja pri podjetjih v regiji (obiski, pogovori, direktni marketing)
Imamo nižji delež vključenih priseljencev glede na statistične podatke za regijo, kjer se delež priseljencev povečuje.	Pogovor v timu svetovalcev o možnostih outreach pristopov za vključevanje večjega deleža priseljencev. Vzpostavitev rednega sodelovanja s ključnimi deležniki v lokalnem okolju (kulturno mediatoriko, občinskimi svetniki, CSD, društvi, ki združujejo priseljence, svetovalnimi delavkami v šolah in vrtcih, ZRSZ, UE Nova Gorica).

Trudimo se delati kakovostno in z vso odgovornostjo, zato se tudi veliko izobražujemo - vse svetovalke se udeležujemo izobraževanj na ACS in drugod. Udeležujemo se tudi mobilnosti Erasmus+, tudi v 2024 smo bili zopet uspešni - tokrat smo postali akreditirana organizacija in bomo še naprej lahko pridobivali nova znanja in izkušnje pri kolegh iz vse Evrope.

POVZETEK KONČNEGA POROČILA O SPREMLJANJU KAKOVOSTI SVETOVALNE DEJAVNOSTI NA LUNG-u V 2024:

V letu 2024 smo svetovalke v našem središču skupaj opravile skoraj **2560 ur neposrednega svetovalnega dela** oz. izpeljale **1966 obravnav**, od tega **1019 prvih**. Velika razlika med tema dvema številkama 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 sicer pokazalo, da je bilo v našem središču v 2024 še manj brezposelnih kot leto prej, in sicer 16,9 % (lani pa 26,7 %) svetovancev, kar je najmanj v zadnjih treh letih (vzrok je tudi v udeležencih projekta Temeljne kompetence v dolini Soče, ki so povečini zaposleni; tečajev se udeležujejo, ker potrebujejo nova znanja za delo). V letu prej je delež zaposlenih svetovancev

znašal 22,7 %, v 2024 pa se je tako rekoč podvojil in znaša 44,2 %. Zagotovo je to tudi odraz splošnega trenda padanja števila brezposelnih, ki je v zadnjem obdobju najnižje dosedaj. Delež svetovancev, mlajših od 45 let, ki je bil v 2023 višji od 47 %, se je v 2024 spet nekoliko zmanjšal – na 44,37 %. Med svetovanci smo v 2024 opazili skoraj 10 % porast svetovancev, starih med 46 in 65 let – teh je bilo kar 30 %. Ta poskok pripisujemo velikemu zanimanju za tečaje pridobivanja digitalnih veščin, ki jih zaposleni potrebujejo v zadnjem obdobju delovne dobe, ter svetovancem, ki so se svetovanja udeležili zaradi vključitve v tečaje v projektu Temeljnih kompetenc. Goriška regija je sicer regija z visokim deležem starejšega prebivalstva, zato je taka starostna struktura svetovancev pričakovana. Pri izobrazbeni strukturi, ki je sicer primerljiva s tisto v 2023, je delež svetovancev, ki so zaključili največ srednjo šolo, padel z dobrih treh četrtin na 63 %; predvsem je opazen večji upad udeležencev z najnižjo stopnjo izobrazbe: tistih, ki imajo zaključeno največ OŠ, je bilo v 2024 »le« dobrih 13 %, medtem ko smo jih v 2023 zabeležili 21 %. Opažamo približno 10 % višji delež svetovancev z višjo/ visoko in univerzitetno izobrazbo. Veseli nas, da se je znatno povečalo št. ur, ki so jih svetovanci opravili v SSU, in sicer kar za dobrih 27 %. Med učinki dejavnosti svetovanja pri samostojnem učenju še vedno prevladuje Dvig motivacije za učenje (43,55 %) ter Povečanje učne uspešnosti (40,97 %), sledi pa Povečanje vključenosti v vseživljenjsko učenje (11,29 %). Pri vsebini svetovanja opažamo velik porast pri vključitvi v druge neformalne izobraževalne programe za osebni razvoj (+ 11 %) in za delo (kar + 16 %). Pri ugotavljanju in dokumentiranju je vsebina najpogostejše ugotavljanje predznanja s pripomočki za preverjanje in ocenjevanje – kar 37,1 % - ter podaja mnenja in povratne informacije s skoraj 18 %.

V bodoče bomo še naprej posvetili več pozornosti večkrat ranljivim skupinam; (brezposelnim) priseljencem, ki sami sebe sicer ne smatrajo kot ranljive, se pa njihov delež povečuje (s 7,8 % v 2023 na 17,1 % v 2024). Pozornost bomo še naprej posvečali 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. Za doseganje teh ranljivih bomo še naprej uporabljali različne outreach pristope, med drugim smo se z Zavodom za zaposlovanje (OE NG) dogovorili, da bomo ISIO svetovalke pri njih redno izvajale motivacijske in informativne delavnice, da se jim približamo in jih navdušimo za obisk našega središča. Vsem skupinam ranljivih 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. V letu 2024 smo po dveletnem obdobju v skladu z dogovorom PRC-ju predali vodenje Strateškega sveta za svetovalno dejavnost v izobraževanju odraslih na Goriškem, ki dobro deluje in učinkovito povezuje različne deležnike. Ponosni smo tudi, da smo v 2024 postali članica Sveta partnerjev Zavoda RS za zaposlovanje, Območne službe Nova Gorica, ki je bil ustanovljen oktobra in bo s svojimi devetimi organizacijami članicami pripomogel k še bolj usklajenemu delovanju vseh akterjev na trgu dela.

Redno sodelujemo tudi z drugimi organizacijami v regiji, med njimi so (poleg ZRSZ) tudi: 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. V 2024 smo še okrepili sodelovanje z Društvom gluhih in naglušnih Severne Primorske, saj so njihovi člani sedaj ena izmed prednostnih skupin naše dejavnosti tudi na nacionalni ravni. V prostorih društva smo tako v novembru izpeljali delavnico, na kateri smo podrobno predstavili svetovalno dejavnost in jim jo skušali približati na različne načine. Dogovorili smo se tudi za nove načine sodelovanja. Za izmenjavo dobrih praks v svetovanju se redno povezujemo tudi s sorodnimi organizacijami izven regije in države, kar predstavlja veliko dodano vrednost.

Brez promocije bi za dejavnost svetovanja vedelo premalo ljudi, zato temu posvečamo nemalo pozornosti. 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 oz. ga zaključevali. Pomembnejše promocijske aktivnosti so se odvijale tudi v sklopu TVU, ki so potekali v maju in juniju. Veseli smo, da je dejavnost svetovanja vidnejša tudi po zaslugi nacionalne kampanje Lahko.si, ki jo koordinira ACS, v naši regiji pa smo nosilec tudi sami.

Seveda 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 2024 udeležile mobilnosti v sklopu akcije Ka I - Erasmus+, za leto 2025 jih načrtujemo še več. Aktivno sodelujemo v strokovnih aktivih s področja svetovanja in vrednotenja, ki delujejo pod okriljem združenja ZISS. Tudi v prihodnje načrtujemo podobne strokovne dogodke.

Največja promocijska aktivnost so vseslovenski **DNEVI SVETOVANJA ZA ZNANJE**, v sklopu katerih vsako leto v septembru tudi na LUNG-u izpeljemo Stojnice znanja (v letu 2024 so bile pred LUNG-om) z izobraževalno ponudbo za vse odrasle in druge dogodke, povezane z dejavnostjo svetovanja.

Lanske jubilejne 20. Stojnice znanja so se odvijale od 18. 9. 2024 do 20. 9. 2024 na LUNG, posvetili smo jih predvsem neformalnim oblikam učenja, posebej še tistim vrstam, ki pripomorejo k boljšemu počutju in trdnemu duševnemu zdravju.

Predstavili smo jezikovne tečaje, tečaje pridobivanja mehkih veščin, delavnice ŠENT-a in Centra za krepitev zdravja. Posvetili smo se tudi pridobivanju t. i. ZELENIH znanj, katerih namen je bil motiviranje udeležencev za trajnostni način življenja.

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 2025 še naprej trudili.

2. REDNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI

Poleg samoevalvacije smo tudi v letu 2024 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 2024, 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.

V tem času smo tudi reorganizirali področja formalnega izobraževanja, nekatere sodelavke, ki vodijo programe, so razporejene na novo, zato smo to priložnost izkoristili tudi za nekatere potrebne izboljšave - uspeli smo temeljito prevetriti in na novo pripraviti večino gradiv, ki jih uporabljamo v programih formalnega izobraževanja. Rezultati se že začenjajo kazati, v letu 2022 so udeleženci pri postavki "GRADIVO" in "DODATNO GRADIVO (popestritev)" prisodili višjo povprečno oceno kot doslej – 3,9. Z urejanjem tega področja bomo nadaljevali.

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 presojujejo na področju svetovalnega procesa),
- izpopolnjevanje svetovalcev na usposabljanjih na ACS in drugih strokovnih usposabljanjih (kazalniki in merila, ki se presojujejo na področju osebja),
- priprava letnega samoevalvacijskega poročila z akcijskim načrtom izboljšav in vpeljavo izboljšav.

3. SPREMLJANJE KAKOVOSTI V PROGRAMIH POKLICNIH IN SREDNJIH ŠOL

4.1 Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja

V letu 2024 smo na Ljudski Univerzi Nova Gorica organizirali izobraževanje v treh srednjih strokovnih dveh srednjih poklicnih izobraževalnih programih. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 113. 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 2024

Št.	IME PROGRAMA	ŠTEVILO UDELEŽENCEV V IZOBRAŽEVALNEM PROGRAMU
1.	EKONOMSKI TEHNIK (SSI)	43
2.	EKONOMSKI TEHNIK (PTI)	19
3.	PREDŠOLSKA VZGOJA (SSI)	17
4.	PREDŠOLSKA VZGOJA (PT)	16
5.	FRIZER (SPI)	19
6.	TRGOVEC (SPI)	0

- **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 2024 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**

Zaključni izpiti

V letu 2024 je 10 kandidatov pristopilo na zaključni izpit in ga tudi uspešno opravilo.

Poklicna matura

K poklicni maturi za pridobitev poklica ekonomski tehnik in vzgojitelj predšolskih otrok je v letu 2024 pristopilo 18 kandidatov, uspešno jih je zaključilo 11. Ostali so poklicno maturo opravljali v več zaporednih rokih ali pa popravljali neuspešno opravljene dele poklicne mature.

K poklicni maturi za pridobitev poklica vzgojiteljica predšolskih otrok je februarja 2024 pristopila ena udeleženka, ki jo je uspešno opravila. Na junijski rok je pristopilo 5 udeleženk. Štiri so maturo uspešno opravile, ena pa je bila neuspešna. Na avgustovskem roku sta poklicno maturo opravljali dve udeleženki, ki nista bili uspešni.

4. SPREMLJANJE KAKOVOSTI V PROGRAMU OSNOVNE ŠOLE ZA ODRASLE

5.1 Spremljanje kakovosti učinkov izobraževanja

V letu 2024 smo na Ljudski Univerzi Nova Gorica organizirali izobraževanje v programu osnovna šola za odrasle. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 45. Izobraževanje smo izvajali v obliki predavanj, konzultacij, vodenega samostojnega izobraževanja ter učne pomoči.

Osnovna šola za odrasle 2024

Št.	IME PROGRAMA	ŠTEVILO UDELEŽENCEV V IZOBRAŽEVALNEM PROGRAMU
I.	OSNOVNA ŠOLA ZA ODRASLE	45

• 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 2024 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 2024 uspešno zaključilo 12 udeležencev in prejelo Zaključno spričevalo osnovne šole.

5. 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 smo oddali marca 2024, komisija na ACS je presodila, da se nam pravice do uporabe Zelenega znaka kakovosti podaljša do marca 2027.
- 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/>

6. 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.

Konec leta 2023 je delo nastopila nova Komisija za kakovost, katere mandat traja dobri dve leti. 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,

Anja Nemec, svetovalka

Mojca Špacapan, predstavnica projektnega tima

Jasna Živec, predstavnica učiteljev,

Sonja Šuligoj, predstavnica udeležencev,

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, 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 2024**, 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