



LUNG - Ljudska univerza
Nova Gorica

LETNO POROČILO KOMISIJE ZA KAKOVOST 2017

J a n u a r 2 0 1 8



I. UVOD

Ljudska univerza Nova Gorica je javni zavod za izobraževanje odraslih in mladine. Mestni svet občine Nova Gorica je 30. I. 1997 sprejel Odlok o ustanovitvi javnega zavoda Ljudske univerze Nova Gorica. Ostale ustanoviteljice so takrat bile še občina Brda, občina Kanal in občina Miren – Kostanjevica. V letu 2008 smo uskladili in razširili Odlok o ustanovitvi. Občini Šempeter-Vrtojba in Renče-Vogrsko sta se odločili postati občini ustanoviteljici LUNG-a. Tako ima LUNG zdaj šest občin ustanoviteljic.

Zavod opravlja različne izobraževalne dejavnosti, ki so razdeljene na pet širokih področij:

- Pridobitev izobrazbe (osnovna šola, srednješolsko in poklicno izobraževanje, višje in visokošolsko izobraževanje, podiplomski študij)
- Jeziki (splošni jezikovni tečaji, tečaji po meri)
- Izpopolnjevanje (NPK, računovodski, knjigovodski, računalniški tečaji, UŽU programi, strokovni seminarji)
- Prosti čas (tematski sklopi, študijski krožki, tečaji s področja prostega časa)
- Podpora učenju (različni projekti s področja informiranja in svetovanja, samostojnega učenja, izobraževanja, učne pomoči)

Zavod je javna organizacija, ki opravlja izobraževalno dejavnost za zainteresirane udeležence in javno službo v skladu z nacionalnim programom za izobraževanje odraslih.

Za dolgoročni razvoj zavoda je zelo pomembna prepoznavnost in priznavanje zavoda v lokalnem okolju in tudi na nacionalnem nivoju, za kar skrbimo z dobrimi poslovnimi in sodelovalnimi odnosi z lokalnimi skupnostmi in vsemi institucijami, ki se ukvarjajo z razvojem človeških virov v regiji in državi (zavod za zaposlovanje, razvojne agencije, ministrstva, strokovne institucije) ter seveda s podjetji in drugimi koristniki naših storitev.

Naša razvojna strategija temelji na temu, da želimo biti korak pred drugimi, zato smo v letu 2017 preoblikovali in posodobili tudi našo vizijo. Kljub hitremu razvoju dogodkov pa ne odstopamo od svojih prvotnih načel in prizadevanj za dobro počutje udeležencev, pozitivnost in odprtost duha, prijaznost ter ohranjanje visoke kakovosti izobraževanja. Kakovost ostaja naša glavna skrb, pohvalimo se lahko s stalno prisotnostjo licence POKI. V letu 2017 smo se v smislu kakovosti osredotočili na področji vodenja in upravljanja ter prostori in oprema.

Našo komisijo za kakovost je v letu 2017 sestavljala vodja skupine ter štiri notranje in dve zunanji članici:

Nada Uršič Debeljak, direktorica LUNG-a, vodja skupine za kakovost

Barbara Fajdiga Perše, članica

Alenka Podgornik, članica

Anja Nemec, članica

Ksenija Petek, članica

Nina Maver, zunanja članica

Vanja Spačal, zunanja članica

Skupina za kakovost se sestaja večkrat letno po potrebi in si prizadeva za ustrezen nivo in razvoj kakovosti na LUNG-u.

2. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI

Na LUNG-u se zavedamo odgovornosti za kakovost izobraževanja odraslih. Sledimo predvsem naslednjim ciljem:

- ponudba kakovostnih, raznovrstnih in aktualnih izobraževalnih programov,
- informiranje, svetovanje in usmerjanje odraslih ob upoštevanju posebnosti lokalnega okolja,
- skrb za stalen profesionalen razvoj, vpeljava novih pristopov in tehnologij,
- zagotavljanje in stalno izboljševanje kakovosti naših storitev,
- spodbujanje sodelovanja, izmenjave izkušenj in dobre prakse,
- prijazen pristop in prilagajanje potrebam posameznika.

Za uresničevanje vseh teh zastavljenih ciljev pa smo razvili in upoštevamo pri svojem delu naslednje standarde kakovosti:

- **POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje**

Trudimo se, da bi vsa naša dosedanja prizadevanja za kakovost še nadgradili in naš sistem spremljanja kakovosti naredili še boljši. Že vrsto let smo nosilci zelenega znaka kakovosti in z veseljem ugotavljamo, da je znak v tem času tudi v našem lokalnem okolju postal zelo prepoznaven.

V projekt "**POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje**" smo se vključili, ker hočemo biti še boljši. Kakovost naše ponudbe ter zadovoljstvo naših udeležencev nam zelo veliko pomenita, zato temu posvečamo veliko časa in ustvarjalne energije. V projektu POKI imajo tako udeleženci kot drugi partnerji možnost vplivati na izboljšave in razvoj kakovosti dela – tako lahko lokalnemu okolju in širše ponudimo še več. Andragoški center Slovenije (ACS) vsem nosilcem že od samega začetka projekta uspešno zagotavlja strokovno podporo, kar nam veliko pomeni. Do oddaje vloge za uporabo zelenega znaka kakovosti, ki ga lahko uporabljamo do 31. marca 2018, smo si zadali kar veliko temeljitih izboljšav v sistemu samoevalvacije. Na LUNG-u smo vajeni, da rastemo in se izpopolnjujemo ter izboljšujemo ves čas, zato smo se odločili, da tudi v skrbi za kakovost naredimo pomemben korak naprej. V poglobljenih pogovorih s predavatelji, zaposlenimi in tudi na podlagi nasvetov strokovnih delavk na ACS smo delno že preoblikovali sistem samoevalvacije na LUNG-u (način anketiranja, dodatna spopolnjevanja zaposlenih, poglobljeno spremljanje nekaterih vidikov dela), spremembe pa nas čakajo tudi v prihodnjem obdobju.

V samoevalvacijskem ciklu, ki smo ga zaključili konec 2017, smo se posvečali predvsem področju vodenja, prevetrili smo besedila našega poslanstva in vrednot ter skozi temeljit delovni in ustvarjalni proces popolnoma prenovili našo vizijo, ki je sedaj še bolj usklajena z našimi željami, ambicijami, seveda pa tudi z dogajanjem in potrebami v lokalnem (in širšem) okolju.

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 2017 smo dejavnosti, ki smo si jih zadali, izpeljali več kot 90 %, ostale pa bomo izpeljali v prvem delu leta 2018. Največja pridobitev je gotovo spremenjen in poglobljen način samoevalvacije ter na splošno večja sistematizacija dela na kakovosti – s tem bomo nadaljevali tudi v prihodnje. Potekajo tudi priprave na sistematično spremljanje **rezultatov in učinkov** pri udeležencih našega izobraževanja.

Skupina za kakovost na LUNG-u šteje 7 članic in se redno sestaja, z veseljem pa sprejema tudi konstruktivne predloge, ki prihajajo od drugod. V letu 2017 smo z novo zagnanostjo in “svežo” svetovalko za kakovost 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 skupino smo vključili dve zunanji sodelavki, ki sta pokazali interes za konstruktivno sodelovanje na področju kakovosti, kar se je izkazalo kot dodana vrednost pri delovanju skupine za kakovost na LUNG-u.

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 2018 načrtujemo še več izboljšav pri spremljanju kakovosti in tudi začetek novega samoevalvacijskega ciklusa.

• **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:

- na zagotavljanju dostopa do svetovanja za izobraževanje in učenje vsem odraslim, še posebno ranljivim skupinam,
- na zagotavljanju kakovostnih svetovalnih storitev za izobraževanje in učenje,
- na učinkovitih ukrepih 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 2017 smo začeli z novim samoevalvacijskim ciklom: po navodilih Andragoškega centra Slovenije smo si morali izbrati eno področje, ki smo ga presojali – izbrali smo si področje REZULTATI. V maju in juniju smo oblikovali načrt samoevalvacije v katerem smo določili en standard kakovosti in dva kazalnika kakovosti (demografske lastnosti prebivalcev in ranljive skupine prebivalcev). Postavili smo si štiri samoevalvacijska 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 SDSS aplikacijo in podatki statističnega urada RS. V letu 2018 bomo januarja in februarja pripravili samoevalvacijsko poročilo, o katerem bomo marca na seji strateškega in strokovnega sveta razpravljali. Aprila 2018 sledi priprava načrta izboljšav, ki jih bomo v naslednjih mesecih do konca leta 2018 vpeljali v naše delo.

- **Svetovalec za kakovost**

V letu 2017 smo na LUNG-u imenovali novo svetovalko za kakovost (Barbara Fajdiga Perše), ki je usposabljanje zaključila spomladi. Dogovorili smo se, da bo nova svetovalka tista, ki bo formalno vključena v nacionalno mrežo svetovalcev za kakovost, ki jo koordinira ACS, pri izpeljavi nalog pa ji bo po potrebi pomagala tudi izkušenejša kolegica Alenka Podgornik, ki je to vlogo imela do sedaj.

V okviru omrežja svetovalcev za kakovost smo v 2017 izpeljali skupno akcijo (pod vodstvom ACS): ANKETIRANJE ZAPOSLENIH IN ZUNANJIH SODELAVCEV O UVELJAVITVI VLOGE SVETOVALCA ZA KAKOVOST V ORGANIZACIJI. Na podlagi rezultatov raziskave smo ugotovili, da moramo na področju prepoznavnosti svetovalca za kakovost in njegove vloge narediti še veliko, zato smo v drugi polovici leta ob vsaki priložnosti (seja sveta, andragoški zbor, strokovni aktiv ...) predstavljali akcije, ki jih bomo po spodbudi svetovalke za kakovost izvedli na LUNG-u.

V letu 2017 smo pripravili in natisnili Izjavo o kakovosti, realizirali že v 2016 načrtovane spremembe v sistemu samoevalvacije, pripravili tablico in označili pisarno svetovalke za kakovost, namenili polovico oglasne deske temam za kakovost, zaključili samoevalvacijski cikel na teme s področja vodenja ter se poglobili v načine merjenja rezultatov in učinkov v IO. Sploh na zadnjem področju imamo še veliko dela, zato bomo s tem nadaljevali.

Vloga svetovalke za kakovost je v vsaki organizaciji zelo pomembna, zahteva pa tudi tehten premislek o organizaciji samega dela na kakovosti in splošno zavedanje kolektiva, da je delo na kakovosti edina pot do napredka, čeravno to ni bližnjica. Sadovi našega truda in vpeljanih

izboljšav so vsekakor vidni, zato bomo zastavljeno delo seveda nadaljevali tudi v prihodnje.

Zavedamo se, da bomo opredeljeno kakovost svojega dela dosegali le, če bomo sistematično, nepristransko in metodološko utemeljeno spremljali, kako potekajo procesi izobraževanja, ki jih izvajamo, kakšne rezultate dosegamo oziroma kakšni so učinki našega dela. Tako pridobljene ugotovitve presojava z vidika opredeljenih standardov kakovosti v naši organizaciji, v primerjavi z dosežki drugih v Sloveniji in tudi v primerjavi z mednarodno opredeljenimi standardi kakovosti izobraževanja. S tem utrjujemo in delamo nove korake pri uresničevanju našega poslanstva in vizije, ki smo ju skupaj z besedilom vrednot v letu 2017 posodobili in nadgradili:

POSLANSTVO

Naše poslanstvo je širokemu krogu ljudi omogočati kakovostno vseživljenjsko učenje in svetovanje ter s tem skrbeti za celovito podporo pri pridobivanju znanja, osebnostni rasti in oblikovanju vrednot.

VIZIJA

LUNG je cenjen in široko prepoznan po najkakovostnejšem izobraževanju odraslih in odličnosti v svetovanju. Smo napreden in zanesljiv partner, ki je s strokovnostjo, predanostjo in pozitivno energijo kos aktualnim izzivom v regiji in mednarodnem okolju.

VREDNOTE

Posebna energija, tako značilna za LUNG, izhaja iz naših vrednot:

- zaupanje in pripadnost
- strokovnost in prilagodljivost
- odprtost za medgeneracijsko in medkulturno sodelovanje
- skrb za ljudi in okolje

V letu 2017 smo v posameznih modelih kakovosti uspešno uresničili naslednje cilje:

- izdelava in spremljanje akcijskega načrta za koledarsko leto;
- izvedba več srečanj skupine (komisije) za kakovost,
- anketiranje udeležencev v vseh izobraževalnih programih – analize kažejo, da so udeleženci na splošno v vseh programih zelo zadovoljni z našim delom;
- anketiranje predavateljev (zunanjih sodelavcev) v vseh izobraževalnih programih
- anketiranje zaposlenih o zadovoljstvu z vodstvom, o zadovoljstvu s poslanstvom, vizijo in vrednotami, o presoji kakovosti na LUNG-u,
- aktivno delo svetovalke za kakovost v skupnih akcijah nacionalnega omrežja svetovalcev in sicer

3. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA

Na Ljudski univerzi Nova Gorica izvajamo izobraževanje v programih izrednega izobraževanja od osnovne šole, poklicnih šol in srednješolskih programov v obliki individualnega organizacijskega modela.

4. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA

V letu 2017 smo na Ljudski Univerzi Nova Gorica organizirali izobraževanje v 3 srednješolskih in 2 poklicnih izobraževalnih programih. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 214, opravili smo skupno 2619 izobraževalnih ur predavanj in konzultacij. Izobraževanje smo izvajali po individualnem organizacijskem modelu, ampak tako, da smo za vse prenovljene programe izvajali organizirana predavanja v obsegu 20 – 30% rednih ur ali konzultacije.

Izobraževalni programi v letu 2017

Št.	IME PROGRAMA
1.	EKONOMSKI TEHNIK (SSI)
2.	EKONOMSKI TEHNIK (PTI)
3.	PREDŠOLSKA VZGOJA (SSI)
4.	PREDŠOLSKA VZGOJA (PT)
5.	TRGOVEC (SPI)
6.	FRIZER (SPI)

- **PREDAVANJA:**

Predavanja in konzultacije so potekala skladno z urniki oziroma individualnimi izobraževalnimi načrti. Skupaj je v šolskem letu poučevalo ali izvajalo izpite 85 zunanjih predavateljev in mentorjev praktičnega usposabljanja. S predavatelji imamo sklenjene pogodbe o avtorskem delu, pogodb o sodelovanju ter pogodb za izvedbo izpitov, ter izpitov poklicne mature in zaključnega izpita.

- **INFORMATIVNI DNEVI:**

v letu 2017 smo imeli 2 informativna dneva v juniju in septembru, 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 določen predmet. Določen je pa tudi mesečni izpitni rok. Kandidati se morajo na izpite prijaviti v SIO program.

- **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

V zimskem, spomladanskem in jesenskem roku poklicne mature je pristopilo 9 kandidatov in pridobilo nov poklic ekonomski tehnik.

6 kandidatov pa je pridobilo naziv vzgojitelj predšolskih otrok.

Zaključni izpit

Na zaključne izpite za program Trgovec so pristopili 3 kandidati in jih tudi uspešno opravili.

Nov poklic Frizer pa je v letu 2017 pridobilo 6 kandidatov.

- **SODELOVANJE S PREDAVATELJI:**

Stiki s predavatelji potekajo formalno preko andragoških zborov in sestankov aktivov; z vsakim predavateljem pa opravimo tudi uvodni pogovor, kjer ga seznanimo z navodili in potekom izobraževanja pri nas, predvsem z obveznostmi, ki jih ima z vodenjem dokumentacije. Ostalo sodelovanje in sestanki so po potrebi, oblika sodelovanja pa so tudi opravljene hospitacije in evalvacijski pogovori.

Strokovne aktivne sestavljajo strokovni delavci – organizatorji izobraževanja in učitelji na posameznem izobraževalnem področju.

Strokovni aktiv obravnava problematiko posameznega izobraževalnega področja, usklajuje merila za preverjanje in ocenjevanje znanja udeležencev ter za evalvacijo izobraževalnega in drugega dela, daje andragoškem zboru predloge za izboljšanje izobraževalnega dela, potrjuje splošni učni uspeh, obravnava pripombe udeležencev izobraževanja ter opravlja druge strokovne naloge, določene z letnim delovnim načrtom.

Na LUNG-u delujejo naslednji strokovni aktivni:

- strokovni aktiv osnovne šole za odrasle;
- strokovni aktivni programov poklicnega in strokovnega izobraževanja;
- strokovni aktiv za jezikovno izobraževanje;
- strokovni aktiv za splošno izobraževanje;
- šolska maturitetna komisija za poklicno maturo in zaključne izpite;
- komisija (skupina) za kakovost;
- aktiv strokovnih in strateških partnerjev Svetovalnega središča ISIO Nova Gorica

● **ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV:**

Spremljanje zadovoljstva udeležencev je naša stalna in pomembna naloga, ki jo uresničujemo na različne načine:

- anketiranje udeležencev, ki ga izvajamo med izobraževanjem in na koncu izobraževalnega procesa;
- spremljanje in beleženje pripomb in pobud udeležencev s strani vodje posameznega področja;
- knjiga pritožb in pohval na info pultu, ki se pregleda ob presoji kakovosti oziroma po potrebi;
- pregled rezultatov spremljanja zadovoljstva udeležencev, obravnava na andragoškem zboru ter razprava o možnih izboljšavah.
- oblikovanje ukrepov za izboljšanje na podlagi rezultatov spremljanja zadovoljstva

Vse ankete, ki smo jih pridobili v letu 2017, kažejo visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na LUNG-u saj jih pri vprašanju “Kako ste zadovoljni z izobraževanjem v celoti?” več kot 78% obkroži najvišjo oceno, torej 5, več kot 20% 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 90% predavateljev.

Nekoliko nižje ocene (povprečno 3,8) so udeleženci prisodili pri postavki “GRADIVO” in “DODATNO GRADIVO (popostritev)”, o čemer smo se organizatorke izobraževanja s predavatelji(-cami) individualno že pogovorile, bomo pa to vprašanje izpostavili tudi še na strokovnih aktivih in nato na andragoškem zboru.

• **ZADOVOLJSTVO ZUNANJIH SODELAVCEV - PREDAVATELJEV:**

Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev redno preverjamo organizatorji izobraževanja v osebnih pogovorih z učitelji ter morebitne pripombe prediskutiramo na sestankih skupine za kakovost ter sestankih kolektiva LUNG

Enkrat do dvakrat letno učiteljem v izpolnitev damo ankete o zadovoljstvu. V 2017 smo te ankete predstavili v elektronsko obliko, kar so učitelji pohvalili. Na splošno je zadovoljstvo učiteljev sodeč po anketah veliko, saj jih več kot 62% trdi, da se na LUNG-u odlično počutijo (ocena 5), nadaljnjih 36% pa, da zelo dobro (4). Zelo smo tudi ponosni na to, da je kar 90% učiteljev delo organizatorke izobraževanje za svoje področje ocenilo z najvišjo oceno, torej »odlično«. To se nam zdi zelo pomembno, zato se bomo zadovoljstvu naših učiteljev posvečali še naprej. V anketi smo jih povprašali tudi o razlogih, zaradi katerih poučujejo pri nas, najpogosteje pa so navajali naslednje:

- zaradi lastnega zadovoljstva
- na povabilo kolektiva Ljudske univerze Nova Gorica
- zaradi drugačnega načina dela

Iz rezultatov anket je tudi razvidno, da honorar ni eden izmed razlogov, zaradi katerih sodelujejo z nami, so pa povedali, da bi jih višji honorar še bolj motiviral. Na tem področju se trenutno žal še ne obetajo spremembe na bolje, zato se bomo učitelje še naprej trudili motivirati na drugačne načine.

Učitelji so znova izrazili interes za udeležbo na kakšnem izobraževanju, zato jim bomo to v 2018 - kot doslej - tudi omogočili.

• **KOMUNICIRANJE:**

Pri tem kazalniku ugotavljamo kakovost in zadovoljstvo z informiranjem. Imamo veliko načinov komuniciranja, ki ga prilagodimo pomenu informacije in potrebam udeležencev:

Obveščanje udeležencev: Udeležence obveščamo pretežno po elektronski pošti in preko SMS sporočil. Udeležence tudi spodbujamo k večji uporabi SIO programa (obvestila, vpogled v urnike, gradiva, objava izpitnih rokov, seznanjanje z oceno pri izpitu...).

Vsi udeleženci pa ob vpisu pridobijo geslo za uporabo tega programa. Imamo velik zaslon, ki se nahaja ob vhodu, na katerem se dnevno vrtijo vsa aktualna obvestila in napovedi dogodkov. Poleg tega ohranjamo še klasično obveščanje na oglasnih deskah in spletni strani in na koncu ugotavljamo, da so udeleženci z navedenimi načini obveščanja zadovoljni.

Pomembnejše informacije (kot so obvestila v zvezi z maturo in zaključnim izpitom, spremembe programov ...) pa udeležencem pošiljamo tudi po klasični pošti, po potrebi tudi priporočeno.

Vse kandidate tako vpišemo v SIO program, centralno evidenco vpisanih in ostale evidence, ki jih vodimo na LUNG-u.

Razredne ure: ob pričetku šolskega leta izvedemo uvodno razredno uro, nato pa še po potrebi

v posameznem programu za aktualna vprašanja.

Udeležence, zadnjih letnikov oz. tiste, ki izpolnjujejo pogoje za pristop k zaključnim izpitom ali k poklicni maturi povabimo na sestanek, kjer se predstavi vsebino in potek zaključnih izpitov oz. poklicne mature. Kandidati izpolnijo prijavo za maturo oz. zaključne izpite. Kandidate poklicne mature se nato vnese v program RIC-a.

Morebitne prošnje (glede plačila, prekinitve izobraževanja, pa obravnavamo na sestanku, kjer so prisotne organizatorica izobraževanja, računovodja in direktorica).

Ob pričetku vsake izobraževalne sezone (šolskega leta) izdamo tiskano in elektronsko publikacijo "LUNG - informator", ki ga po pošti prejmejo vsa gospodinjstva v regiji. Za posamezna področja nato čez leto izpeljemo tudi druge akcije promoviranja dejavnosti in tako obveščamo naše potencialne udeležence. Tiskamo letake, oblikujemo in objavljamo oglase v različnih medijih - vse z namenom dviga prepoznavnosti LUNG-a in naše dejavnosti.

• SPREMLJANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM:

V šolskem letu 2017 smo izvajali sprotno spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem:

- Uvodni pogovor smo opravili z vsemi vpisanimi udeleženci, ki smo jih hkrati seznanili z merili in postopki za priznavanje formalno in neformalno pridobljenega znanja in osebnim izobraževalnim načrtom (OIN);
- potrebam izvajanja prenovljenih programov smo prilagodili obrazec osebni izobraževalni načrt (OIN) in ga izdelali za vsakega vpisanega kandidata;
- izvedba informativnih dnevov;
- informiranje udeležencev o možnosti učne pomoči (v prvem polletju)
- interna gradiva za udeležence;
- možnost in pomoč pri uporabi SIO programa, ki je dostopen z uporabniškim imenom in geslom;
- vodenje evidence prisotnosti;
- ažurno obveščanje o spremembah preko SMS sporočil in e-pošte.

Osebni izobraževalni načrt (OIN):

Na LUNG-u delo udeležencev spremljamo od vpisa v program do njihovega uspešnega zaključka. V ta namen smo v skladu z zakonskimi določbami izdelali obrazec tako, da čim bolj učinkovito zberemo pomembne informacije, ki so pomembne ter udeležencem pripravimo konkreten in uporaben načrt učenja in opravljanja manjkajočih obveznosti. OIN opravlja organizator izobraževanja, ki tako svetuje tudi o načinih učenja in pri svojem delu uporablja svetovalne pripomočke. OIN je izdelan s soglasjem oziroma podpisan s strani organizatorja izobraževanja in udeleženca. OIN se opravi ob vpisu v program (sestavni del OIN je tudi uvodni pogovor; izdelali smo obrazec uvodni pogovor in ga z vsemi na novo vpisanimi udeleženci izrednega izobraževanja tudi opravili) in vsaj 1x letno še evalvacijski pogovor. Udeležence povabimo na evalvacijske pogovore po telefonu ali osebno. S tem tudi udeleženec aktivno sodeluje pri

oblikovanju svoje izobraževalne poti. En izvod OIN dokumentiramo v osebni mapi udeleženca ves čas njegovega izobraževanja, en izvod pa prejme udeleženec.

Z OIN oz. posebnostmi in prilagoditvami za posamezne udeležence seznanimo tudi predavatelje, v smislu analize učne skupine. Posebej opozorimo na učne težave posameznikov in učne tipe. (nekateri zaposleni udeleženci opravljajo delo v izmenah, nekateri imajo samo popoldansko delo, v skupini pa so tudi udeleženci, ki so aktivni športniki), zato je potek izobraževanja zelo prilagojen.

Tovrstno redno spremljanje udeležencev je še kako smiselno, saj tako izdelamo konkreten načrt aktivnosti za vsakega udeleženca posebej, udeležence bolje spoznamo in ne nazadnje vzpostavimo s pomočjo individualnih razgovorov pristnejši stik z njimi, kar je izredno pomembno za nadaljnje dobro sodelovanje in zaupanje.

5. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE

Pri izvajanju programov smo v šolskem letu 2017 zaznali predvsem naslednje težave:

- manjše število vpisanih v jeseni 2017 – (v program trgovec in frizer)
- delo z udeleženci je zelo individualizirano, glede na ugotovljene potrebe v osebнем izobraževanem načrtu;
- pomanjkanje ustreznih internih gradiv;
- težave zaradi naknadnih vpisov med letom – udeleženci so zamudili predavanja, dodatno organiziranje konzultacij;
- težave pri pridobitvi predavateljev nekaterih splošnih predmetov (računalništvo, fizika, psihologija)
- dodatni stiki s podjetji za program trgovec in ekonomski tehnik ter s frizerskimi saloni kjer naši udeleženci opravljajo praktično usposabljanje z delom
- specifičnost izvedbe v programih predšolske vzgoje in veliko število udeležencev ter s tem povezano težje dogovarjanje za izvajanje praktičnega usposabljanja z delom.

Zadovoljni smo, da kljub krizi in upadu števila udeležencev v nekatere programe še vedno beležimo soliden vpis in da so z izobraževanjem in našimi storitvami na Ljudski univerzi Nova Gorica zadovoljni. Zato še posebej izpostavljamo dobro sodelovanje z našimi predavatelji, saj so izredno pomemben člen našega izobraževalnega procesa.

Za razvoj kakovosti smo pripravili akcijski načrt za leto 2017 za Ljudsko univerzo Nova Gorica in realizirali naslednje:

- sistematično spremljamo zadovoljstvo udeležencev z vmesnimi in končnimi anketami;
- razvojno in projektno delo;
- izvedli smo samoevalvacijo s področja vodenja in upravljanja ter prostorov in načrtovali ter že izvedli nove ukrepe (preoblikovali besedila poslanstva, vizije in vrednot, na novo označili prostore na LUNG-u ter samo stavbo, osvežili podobo hodnikov, uredili nov prostor (kabinet) za svetovanje ali individualne tečaje/ pogovore, novo pisarno za dve sodelavki s svetovalnim

kotičkom).

Z realizacijo akcijskega načrta za leto 2017 smo zelo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso popolnoma zaključile in jih bomo delno prenesli še v naslednje obdobje.

6. USPOSOBLJENOST KADRA

Zavedamo se pomena vlaganja v znanje zaposlenih in zunanjih sodelavcev, saj lahko le na tak način ohranjamo visok nivo kakovosti naših storitev. Izobraževanja, ki so se jih udeležile zaposlene, so podrobno navedena v Poslovnem poročilu LUNG za 2017.

V juniju 2017 smo za naše predavatelje in kolektiv izpeljali zelo uspešno praktično delavnico o komunikaciji. Izvajalka Eva Kljun nas je s praktičnimi vajami zelo uspešno motivirala za aktivno sodelovanje ter opremila z dodatnimi, praktičnimi znanji o tem, kako komunicirati v različnih sredinah in različnih situacijah, s katerimi se pri delu in v osebnem življenju srečujemo. Vaje so bile naravnane tako, da smo se med seboj bolje spoznali, v improviziranih situacijah pa smo se naučili tudi marsikaj novega o sebi in svojem načinu komuniciranja. Sledilo je prijetno druženje. Odzivi predavateljev so bili izredno pozitivni, pohvalili so dodano vrednost takega izobraževanja in izrazili potrebo po nadaljnjih izobraževanjih s podobno vsebino.

Decembra 2017 smo novoletno druženje predavateljev in kolektiva popestrili z delavnico KLEPET Z LUCIJO: Drzni si živeti! Predstavitel knjige modrosti za razcvet življenja – skrivnosti uspešnih žensk, kako najti in živeti lastno pot s predstavitvijo programa samozavest je seksi; samozavestna, uspešna in močna ženska – Thinking into results. Odzivi predavateljev so bili zelo dobri.

Tudi letos so v anketi naši učitelji izrazili željo po novih, čimbolj praktično naravnanih izobraževanjih, kar bo seveda naše vodilo pri organizaciji delavnice za predavatelje v prihodnjem letu.

7. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM

Na Ljudski univerzi Nova Gorica udeležencem izrednega izobraževanja zagotavljamo naslednje programe v podporo učenju in tudi vse spodbujamo k njihovi uporabi:

- **Svetovalno središče Nova Gorica**

Svetovalna dejavnost na LUNG-u poteka v okviru dveh projektov, in sicer SVETOVANJE ZAPOSLENIM NA GORIŠKEM 2016 – 2022 ter INFORMIRANJE IN SVETOVANJE V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH, ki je prednostno namenjen brezposelnim osebam (starejši in

mlajši brezposelni, invalidi, dolgotrajno brezposelni, migranti, mlajši odrasli, ki so zgodaj opustili šolanje).

Informativno-svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih je podporna dejavnost, ki odraslim zagotavlja nasvete in pomoč pri odločanju glede IZOBRAŽEVANJA, načrtovanju in organizaciji UČENJA ter pri načrtovanju vseh nadaljnjih poti RAZVOJA KARIERE.

Svetovalke posameznika ali skupino informirajo o možnostih:

- nadaljnega izobraževanja ali usposabljanja za poklic
- strokovnega izpopolnjevanja
- izobraževanja za osebno rast
- pridobitve različnih kvalifikacij
- o vpisnih pogojih v različne programe
- o možnosti prehajanja med programi
- o trajanju izobraževanja
- o prostih delovnih mestih in še mnogo drugega

Svetovalke svetujejo:

- pri odkrivanju poklicnih in osebnih interesov v zvezi z izobraževanjem ali usposabljanjem
- pri odločanju za izbiro primernega izobraževanja oz. usposabljanja
- glede različnih oblik pomoči in podpore pri izobraževanju
- glede možnosti zaposlovanja in še mnogo drugega

V svetovalnem procesu se uporabljajo različni svetovalni pripomočki in orodja, ki so v pomoč tako svetovalki kot udeležencu svetovanja.

Po potrebi svetovalka skupaj s svetovancem izdela osebni izobraževalni načrt, v katerem se opredeli svetovančeva formalna izobrazba, neformalna znanja ter izkušnje. Na podlagi osebnega izobraževalnega načrta se svetovalka skupaj s svetovancem odločit, ali izpeljeta postopek ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenih znanj.

- **Središče za samostojno učenje**

Središče za samostojno učenje je učni prostor, ki je namenjen vsem, ki želijo pridobiti oz. nadgraditi svoje znanje ali ga deliti z drugimi obiskovalci središča. V središču so na voljo 4 učna mesta z računalnikom ter 6 učnih mest brez računalnika, delavnice pa potekajo v eni izmed dveh računalniških učilnic, saj je tam število udeležencev preveliko, da bi jih izvajali v SSU. Obiskovalcem so na voljo (multimedijska) gradiva za učenje tujih jezikov, priročniki za učenje matematike, učbeniki, vadnice in slovarji za učenje angleščine, nemščine, matematike, slovenščine in drugih šolskih predmetov. Obiskovalci lahko izbirajo med raznimi drugimi pripomočki iz različnih področij (psihologija, kariera, ...). Obisk središča je mogoč kadar koli v času odprtja središča, v središču pa zagotavljamo stalno prisotnost mentorja, ki usmerja in spodbuja udeležence pri učenju.

Zelo smo veseli in ponosni na obisk v našem Središču za samostojno učenje, saj kar nekaj udeležencev središče obiskuje že vrsto let, vsako leto pa pridobimo tudi precejšnje število novih udeležencev. Tudi v preteklem šolskem letu smo zabeležili večji obisk kot prej, veliko udeležencev izkoristi prosti čas za pripravo na izpite in pisanje seminarskih nalog, pri čemer uporabljajo elektronske vire in študijska gradiva. Nekateri obiskovalci redno preverjajo prosta delovna mesta in se nanje prijavljajo, pripravljajo življenjepise, ponudbe in podobno. Obiskovalci središča brezplačne možnosti izkoriščajo tudi za izpopolnjevanje znanj, ki jih pridobivajo v formalnih in neformalnih programih izobraževanj, pripravljajo seminarske naloge, utrjujejo računalniška znanja in podobno.

Vse več ljudi se zanima za učenje uporabe pametnih naprav (telefonov in tablic), zato smo v 2017 pripravili in izvedli več delavnic, ki so namenjene uvodu v samostojno učenje s pomočjo vseh gradiv (pisnih in elektronskih ter spletnih virov), ki so na voljo v središču za samostojno učenje. Dejavnost središča smo promovirali ob številnih priložnostih (med udeleženci izobraževanj in izpopolnjevanj na LUNG-u, v Tednu VŽU ...) in v različnih medijih, tako da je SSU Nova Gorica postalo še bolj prepoznavno v regiji.

- **Večgeneracijski center Goriške (VGC)**

Večgeneracijski center Goriške predstavlja osrednji prostor zbiranja v lokalnem okolju, njegov namen pa je druženje, ohranjanje oziroma širjenje socialne mreže in zadovoljevanje potreb različnih oblik družin, posameznih družinskih članov v vseh življenjskih obdobjih, starejših in drugih ranljivih skupin. Dejavnosti centra so preventivne narave in so namenjene socialnemu vključevanju ranljivih skupin oziroma preprečevanju zdrsa v socialno izključenost. Vključitev uporabnikov v vse dejavnosti Večgeneracijskega centra Goriške je prostovoljna in brezplačna. V okviru Večgeneracijskega centra Goriške vsakodnevno na več lokacijah v regiji potekajo brezplačne vsebine, namenjene socialnemu vključevanju, izobraževanju ter medkulturnemu in medgeneracijskemu povezovanju. Aktivnosti so zasnovane tako, da so čim bolj pestre, zanimive, naravnane na pridobivanje uporabnih, kakovostnih, aktualnih spretnosti in znanj za potrebe dela in vsakdanjega življenja pripadnikov izbranih ciljnih skupin. V obdobju trajanja projekta bo vsem ciljnim skupinam na voljo skupno prek 13700 ur aktivnosti, v katere se bo vključilo vsaj 1000 uporabnikov letno.

Ker so rezultati ankete za udeležence, pa tudi za učitelje pokazale, da se podpornih dejavnosti ne poslužujejo pogosto oz. jih velik delež teh dejavnosti niti ne pozna, smo v akcijski načrt za 2018 znova uvrstili prizadevanja za še intenzivnejše in vztrajnejše informiranje javnosti, sploh pa posameznikov, ki jih že imamo »v hiši« ter motiviranje za vključitev v katero od zgoraj naštetih brezplačnih, a kakovostnih dejavnosti.

Poročilo o kakovosti je pripravila skupina za kakovost.