

POROČILO O KAKOVOSTI

UPI - LJUDSKE
UNIVERZE ŽALEC

v šolskem letu

2016/17



UPI LJUDSKA UNIVERZA ŽALEC

šola prijaznih ljudi



I. UVOD

UPI – ljudska univerza Žalec je javni zavod, ki že 42 let deluje na področju izobraževanja odraslih in mladine v Spodnji Savinjski dolini in širše v Savinjski regiji. Ustanoviteljice so občine v razmerju glede na število prebivalcev in sicer: Občina Braslovče 12 %, Občina Polzela 13 %, Občina Prebold 12 %, Občina Tabor 4 %, Občina Vranksko 6 % in Občina Žalec 53 %.

Zavod razvija in izvaja različne formalne in neformalne oblike učenja, izvaja programe za izboljšanje pismenosti odraslih, razvija in izvaja programe za ranljive ciljne skupine odraslih, izvaja svetovalno dejavnost na področju poklicnega svetovanja in svetovanja v izobraževanju odraslih (Karierni kotiček, ISIO), sodeluje v različnih nacionalnih in mednarodnih projektih, proučuje in analizira izobraževalne potrebe lokalnega okolja ter sodeluje z različnimi institucijami in podjetji na področju načrtovanja in razvoja človeških virov v regiji. S svojo dejavnostjo zavod nenehno promovira pomen izobraževanja in vseživljenjskega učenja za kakovostno osebno in poklicno življenje posameznika in družbe kot celote. Pri razvijanju in izvajanju osnovne dejavnosti zavod od leta 2000 dalje načrtno skrbi za kakovost svojega dela in uvajanje nenehnih izboljšav tako na področju organizacije dela (uveden standard ISO 9001) kot tudi na področju izobraževalnih programov (model samoevalvacije kakovosti POKI, model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnem središču, svetovalac za kakovost). Ob tem v zavodu skrbimo tudi za stalno strokovno izpopolnjevanje, izobraževanje in usposabljanje vseh zaposlenih.

Natančneje smo se tudi v šolskem letu 2016/2017 v smislu kakovosti osredotočili na dve področji in sicer **zadovoljstvo udeležencev** ter **merjenje rezultatov in učinkov izobraževanja**.

Našo komisijo za kakovost je v šolskem letu 2016/2017 sestavljala vodja skupine ter člani: trije predstavniki zaposlenih, predstavnica predavateljev, predstavnik delodajalcev in predstavnik udeležencev:

1. Franja Centrih - vodja
2. Marjana Rogel Peršič
3. Biserka Neuholt Hlastec
4. Mihaela Anclin
5. Boštjan Jelenko (delodajalci)
6. Irena Solar (predavatelji)
7. Stanko Šalamun (udeleženci)

Skupina za kakovost se sestaja po potrebi in si prizadeva za vzdrževanje sistema in razvoj kakovosti na UPI – Ljudski univerzi Žalec.

2. ORGANIZACIJA IN UPRAVLJANJE V SKLADU S POLITIKO KAKOVOSTI

Vse od uvedbe sistema kakovosti po standardih ISO v letu 2000 dalje nenehno skrbimo za vsestranski razvoj in napredek svoje organizacije, zaposlenih, pedagoških aktivnosti in s tem vzdržujemo in krepimo kakovost našega dela. V skrbi za izpolnjevanje zastavljenega poslanstva in vizije smo na področju kakovosti prehodili že kar dolgo in bogato pot: uvedli smo številne izboljšave, odpravili mnoge pomanjkljivosti, sprejeli pomembne strateške odločitve, uvedli modele samoevalvacije na področju izobraževalnih programov (POKI) in svetovalne dejavnosti, spoznali orodja za izvajanje samoocenjevanja, se izobraževali in usposobili svetovalko za kakovost.

Na UPI – ljudski univerzi Žalec imamo v zvezi s kakovostjo zastavljene naslednje cilje:

- Premišljeno načrtovanje in kakovostno izvajanje celotnega izobraževalnega procesa.
- Ponudba kakovostnih, raznovrstnih, aktualnih izobraževalnih programov in svetovanja za odrasle ob upoštevanju posebnosti lokalnega okolja.
- Zagotavljanje in stalno izboljševanje kakovosti naših storitev.
- Skrb za stalen profesionalni razvoj in vpeljevanje novih pristopov ter tehnologij.
- Prijazen pristop in prilagajanje potrebam posameznikov.
- Spodbujanje sodelovanja ter izmenjavanje izkušenj in dobre prakse.

K ciljem kakovosti smo zavezani vsi zaposleni ves čas svojega dela. Imamo pa tudi ožji tim: poleg direktorice za izpolnitev ciljev kakovosti v okviru standarda ISO 9001:2015 skrbi predstavnica vodstva za kakovost Biserka Neuholt Hlastec, medtem ko za ohranjanje zelenega znaka POKI skrbi svetovalka za kakovost Marjana Rogel Peršič. Za spremljanje kakovosti v svetovalni dejavnosti je zadolžena Mihaela Anclin. Kakovost vzgojno-izobraževalnega dela spremlja komisija za kakovost, imenovana s strani sveta zavoda.

Za uresničevanje vseh teh zastavljenih ciljev pri svojem delu upoštevamo in razvijamo naslednje standarde kakovosti:

• STANDARD KAKOVOSTI ISO

Uvedba sistema kakovosti v skladu s standardom ISO 9001:2015 nas zavezuje k učinkovitemu obvladovanju organizacije, vodenja in upravljanja poslovnega procesa, h kakovostni izvedbi izobraževalnih programov ter k nenehni skrbi za zadovoljstvo udeležencev naših programov, prav tako pa so nujni nenehno spremljanje in obvladovanje stroškov ter planiranje kakovosti.

Enkrat letno standard zahteva presojo zunanje pooblaščenice organizacije, mi smo jo uspešno prestali 14. 9. 2017.

V šolskem letu 2016/2017 smo uspešno prenovili Poslovnik kakovosti in tako prešli na standard ISO 0001:2015. V okviru Poslovnika kakovosti so za nas zlasti pomembni procesni pristop k izvajanju aktivnosti, spremljanje zadovoljstva udeležencev, proces nenehnih izboljšav, spremljanje zadovoljstva zaposlenih ter zagotavljanje izvajanja statističnih postopkov obvladovanja kakovosti, na novo pa so opredeljena zunanja/notranja vprašanja organizacije, deležniki ter tveganja in strategije za njihovo reševanje. Plan aktivnosti, notranje in zunanje presoje so načrtovani v okviru plana sistema kakovosti.

Kakovost je stalnica pri načrtovanju in izvajanju naše izobraževalne dejavnosti in jo obravnavamo tako v naših letnih poročilih kot na andragoških zborih. Tako posvečamo obravnavi kakovosti veliko pozornosti in k temu navajamo tudi naše predavatelje in zunanje sodelavce. Poleg tega je kakovost točka dnevnega reda rednih kolegijev vodstva. Organizirane imamo redne letne razvojne konference, na katerih je vedno točka dnevnega reda tudi kakovost. Najmanj dvakrat letno se sestane t. i. Odbor za kakovost, ki deluje v okviru sistema standarda kakovosti ISO in ki ga v razširjeni obliki sestavljamo vsi zaposleni ter ga koordinira predstavnica za kakovost, prav tako se sestaja Komisija za kakovost in obravnava izvedbo programov ter koordinira samoevalvacijo ter predlaga akcijski načrt. Vsako leto izvedemo razvojno konferenco, v šolskem letu 2016/17 je bila že II. po vrsti.

- **POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje**

Z uvedbo samoevalvacijskega modela POKI - Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (projekt Andragoškega centra Slovenije) – smo vsebinsko nadgradili uvedeni sistem kakovosti po standardu ISO. V projektu smo izdelali samoevalvacijski načrt in samoevalvacijski profil ter si zastavili akcijski plan, ki ga vsako določeno obdobje skupaj s sodelavci revidiramo in dopolnjujemo ter na razvojnih konferencah UPI oz. andragoških zborih potrjujemo.

Pravico do uporabe znaka POKI imamo do marca 2018, ko moramo na podlagi preteklega ciklusa ponovno podati vlogo za podaljšanje te pravice z dokazili, da s svojim delovanjem in aktivnostmi za zagotavljanje, presojanje, razvijanje in izboljševanje kakovosti dosegamo vse zahtevane kriterije.

- **Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnem središču ISIO**

V svetovalnih središčih skupaj z nosilcem dejavnosti, Andragoškim centrom Slovenije (ACS), 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.

Skladno z Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih presojamo in razvijamo kakovost izbranih 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 preteklem šolskem letu smo skupaj z ACS pričeli nov, 2-letni cikel samoevalvacije, ki smo ga povezali z novim ESS projektom »Svetovanje zaposlenim v Savinjski regiji 2016 – 2022«:

- januarja 2017 smo po dogovorjeni strukturi pripravili letno poročilo o spremljanju, ga poslali na ACS, pridobljene podatke in informacije smo nato uporabili za sprotno analizo in izboljševanje svoje dejavnosti,
- imenovali smo tim za presojo kakovosti (sestavljen iz vključenih svetovalcev ISIO in ESS Svetovanja zaposlenim in ki ga vodi vodja svetovalne dejavnosti v središču ISIO; v pomoč in podporo pa mu je svetovalka za kakovost),
- izbrali smo področje in standard kakovosti ter ustrezen kazalnik in merila (področje I »potencialni svetovanci, ciljne skupine«, kazalnik kakovosti I.1.2 »Dejavni načini za pridobivanje svetovancev«)
- pripravili smo načrt samoevalvacije, definirali ustrezne instrumente in pričeli z izpeljavo samoevalvacije.

V letu 2018 nas čaka še priprava analize in samoevalvacijskega poročila (februar) ter razprava o njem na sestanku konzorcijskih partnerjev (marec), priprava akcijskega načrta izboljšav (april) ter vpeljevanje izboljšav (do 30. 11. 2018).

• **Svetovalec za kakovost**

Na UPI – ljudski univerzi smo usposobili svetovalko za kakovost in smo vključeni v nacionalno mrežo svetovalcev za kakovost. V šolskem letu 2016/2017 smo sodelovali v skupni akciji omrežja svetovalcev za kakovost, in sicer smo sodelovali v skupni akciji ugotavljanja prepoznavnosti in vloge svetovalca za kakovost. Poleg tega smo izdelali analizo merjenja rezultatov in učinkov izobraževanja, kar bo služilo kot izhodišče za nadaljnje korake na področju spremljanja in razvoja kakovosti.

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 presojamo 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.

Poslanstvo

UPI - ljudska univerza Žalec gradi svoje poslanstvo na več kot 40-letni tradiciji v izobraževanju odraslih, vidimo pa ga v zagotavljanju pestre ponudbe kakovostnih formalnih in neformalnih izobraževalnih programov ob upoštevanju posebnosti lokalnega okolja ter v prijaznem odnosu do udeležencev, ki jim pomagamo do ustrezne izobrazbe in znanj ter tako tudi do boljše kakovosti njihovega življenja.

Vizija

Želimo biti ugledna, priljubljena in vsem dostopna organizacija v Savinjski regiji, prepoznavna tudi v celotnem slovenskem prostoru kot ponudnica kakovostnih, raznovrstnih, aktualnih izobraževalnih programov in svetovanja za odrasle.

Vrednote

Vrednote, ki nas vodijo pri našem delu, so: strokovnost, kakovost, skrb za udeležence, prijaznost, dostopnost, dobro sodelovanje in predanost delu zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

3. OPREDELITEV ORGANIZACIJSKEGA MODELA

Na UPI – ljudski univerzi Žalec izvajamo izobraževanje v programih izrednega izobraževanja v obliki individualnega organizacijskega modela.

4. SPREMLJANJE KAKOVOSTI UČINKOV IZOBRAŽEVANJA

V šolskem letu 2016/2017 smo na UPI - ljudski Univerzi Žalec razpisali in zbirali prijave za izobraževanje v 12 programih, dejansko pa smo izvajali organizirano izobraževanje v 10 srednješolskih izobraževalnih programih. Skupno število vpisanih udeležencev je bilo 159. 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.

V dveh razpisanih programih (gastronomsko turistični tehnik, trgovec) je bilo prijav za izobraževanje premalo, zato jih v šolskem letu 2016/2017 nismo izvajali. Smo pa ponovno pričeli z izvajanjem programa maturitetni tečaj in trend kaže na večanje števila vpisanih udeležencev. Kljub temu zaposleni na UPI Žalec zaznavamo velike težave glede plačilne sposobnosti občanov, in čeprav je izražen precejšen interes za izobraževanje, si le-tega kot samoplačniki težko privoščijo.

Izobraževalni programi v šolskem letu 2016/2017

Št.	IME PROGRAMA
1.	EKONOMSKA GIMNAZIJA
2.	EKONOMSKI TEHNIK
3.	TEHNIK RAČUNALNIŠTVA pt
4.	ELEKTRIKAR
5.	ELEKTROTEHNIK pti
6.	OBLIKOVALEC KOVIN – ORODJAR
7.	STROJNI TEHNIK pti
8.	PREDŠOLSKA VZGOJA ssi
9.	PREDŠOLSKA VZGOJA pt
10.	MATURITETNI TEČAJ

- **PREDAVANJA:**

Predavanja in konzultacije so potekala skladno z urniki oziroma individualnimi izobraževalnimi načrti.

Skupaj je v šolskem letu poučevalo ali izvajalo izpite 33 predavateljev in 19 mentorjev praktičnega usposabljanja v vrtcih. Z njimi smo imeli sklenjenih 75 pogodb o avtorskem delu, 27 pogodb o delu in 17 pogodb o sodelovanju. Za izvedbo izpitov poklicne mature smo posebej sklenili 13 pogodb o delu in 5 za izvedbo splošne mature.

- **RAZREDNE URE:**

Skupno smo v šolskem letu 2016/17 imeli 2 informativna dneva, in sicer na začetku vsakega semestra. Pripravili in izvedli smo 6 tematskih razrednih ur ter 18 razrednih ur po posameznem programu, ki so bile vsebinsko vezane na izbiro predstavnika oddelka ter pogovorom o zadovoljstvu udeležencev. Poleg navedenega pa smo v tem šolskem letu izvedli več krajših sestankov pred predavanji, in sicer v zvezi z aktualnimi zadevami.

Izvedli smo tudi sestanke za sodelavce, in sicer:

- 1 sestanek za predčasni vpis,
- 1 sestanek za vse nadzorne učitelje pri splošni in poklicni maturi.

- **IZPITI:**

Izpiti so potekali po že utečenem mesečno-semestralnem sistemu, kar pomeni, da se vsak semester oblikuje raspored izpitov po posameznih predavateljih, programih in predmetih. Tako so za vsak izpit razpisani letno najmanj trije izpitni roki, za bolj obiskane izpite pa

imamo izpite organizirane vsak mesec. Možni so tudi izredni izpitni roki. Skupno je bilo od septembra 2016 do avgusta 2017 izvedenih 217 izpitnih rokov.

- **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 2016/2017 obravnavala 95 vlog udeležencev in zanje izdala ustrezen sklep.

- **ZAKLJUČEK IZOBRAŽEVANJA:**

Poklicna matura

V zimskem roku (1. 2. – 17. 2. 2017) je poklicno maturo opravljalo 7 kandidatov, od katerih jih je 5 poklicno maturo opravili uspešno, 2 pa sta imela popravni izpit.

V spomladanskem roku (27. 5. – 22. 6. 2017) je opravljalo poklicno maturo 26 kandidatov, en udeleženec je opravljal maturo v dveh delih. Uspešnih je bilo 25 kandidatov. Z uspehom smo zadovoljni, saj je imel samo en kandidat en popravni izpit.

V jesenskem roku (24. 8. – 4. 9. 2017) je k opravljanju poklicne mature pristopilo 6 kandidatov. Poklicno maturo je uspešno opravilo 5 udeležencev, 1 pa ima 1 popravni izpit.

Splošna matura

V spomladanskem roku (27. 5. – 22. 6. 2017) je opravljalo splošno maturo 9 kandidatov. 5 kandidatov je uspešno opravila splošno maturo.

V jesenskem roku (24. 8. – 4. 9. 2017) so splošno maturo opravljali 4 kandidati, v celoti ni bil uspešen noben kandidat.

Zaključni izpit

V zimskem roku ni bilo prijavljenih kandidatov za opravljanje zaključnega izpita. V spomladanskem roku (6. 6. - 22. 6. 2017) so zaključni izpit opravljali 4 kandidati, vsi so bili uspešni, kar 3 kandidati so prejeli spričevalo o zaključnem izpitu s pohvalo.

V jesenskem roku (24. 8. - 26. 8. 2017) je zaključni izpit opravljala en kandidat, ki ni bil uspešen pri enem predmetu.

- **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

hišnim redom. Ostalo sodelovanje in sestanki so po potrebi, oblika sodelovanja pa so tudi opravljene hospitacije in evalvacijski pogovori.

Na osnovi opravljenega dela konec šolskega leta izvedemo tudi ocenjevanje predavateljev po določenih kriterijih.

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 UPI - ljudski univerzi Žalec 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, splošno maturo in zaključni izpit;
- šolska komisija za vodenje postopka nacionalnih preizkusov znanja (OŠO);
- komisija (skupina) za kakovost.

Zapiski sestankov posameznih strokovnih aktivov se hranijo v programski mapi posameznega programa.

• **ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV:**

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

- anketiranje udeležencev, ki ga izvajamo ob vpisu, med izobraževanjem in na koncu izobraževalnega procesa;
- spremljanje in beleženje pripomb in pobud udeležencev s strani vodje posameznega področja;
- knjiga motenj v referatu, ki se pregleda ob presoji kakovosti oziroma po potrebi;
- zbiranje mnenj udeležencev z njihovim soglasjem;
- pregled rezultatov spremljanja zadovoljstva udeležencev, obravnava na andragoškem zboru ter razprava o možnih izboljšavah.

Vse ankete, ki smo jih pridobili v šolskem letu 2016/2017, kažejo visoko stopnjo zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na UPI – ljudski univerzi Žalec. Pri vprašanju, da naj udeleženci opredelijo najboljšega in najslabšega predavatelja, smo ugotovili, da se večkrat pojavijo ista imena za najboljše ocenjene predavatelje, zato smo te predavatelje tudi javno izpostavili na andragoškem zboru. S predavatelji, ki so jih udeleženci opredelili kot najslabše, pa smo analizirali razloge in se s predavatelji o tem pogovorili.

• KOMUNICIRANJE:

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

Obveščanje udeležencev: Uporabljamo sistem SNIPI, ki omogoča ažurno in pregledno obveščanje udeležencev preko SMS sporočil, za katero so v preteklosti prišle pobude s strani udeležencev. Udeležence tudi spodbujamo k večji uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) – tako večino javnih informacij objavimo na naši spletni strani www.upi.si (urniki, izpitni roki, obvestila v zvezi z zaključkom izobraževanja, šolska pravila, koledarji aktivnosti, spremembe in odpadanja predavanj ...), vsi udeleženci pa ob vpisu pridobijo geslo za uporabo e-indeksa. Imamo velik zaslon, ki se nahaja ob vhodu, na katerem se dnevno vrtijo vsa aktualna obvestila in napovedi dogodkov. Na monitorju objavimo morebitne odsotnosti zaposlenih, tako da so udeleženci že ob vstopu v hišo obveščeni o prisotnosti strokovnega delavca. 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.

Posamezni izobraževalni programi imajo svoj elektronski naslov, kjer ažurno komuniciramo in objavljamo informacije, pomembne zanje.

Pomembna novost je vzpostavitev spletnih učilnic, kjer je komunikacijsko orodje forum za udeležence.

Razredne ure: ob pričetku šolskega leta izvedemo uvodno razredno uro, nato pa še po eno razredno uro v posameznem programu za aktualna vprašanja in izbiro predstavnika razreda ter posebej po dve razredni uri za splošno maturo, poklicno maturo in zaključni izpit. Po potrebi izvajamo tudi izredne razredne ure (reševanje pritožb, odgovori na vprašanja ...)

Ob začetku šolskega leta izdamo **katalog** izobraževanja in drugih dejavnosti v obširnejši in skrajšani obliki ter **vodnik** (publikacijo) po šolskem letu, katerih namen je promocija, oglaševanje in informiranje. Obširnejši katalog pošljemo na naslove naših partnerjev in podjetij ter interesnih skupin, skrajšano obliko kataloga pa naslovimo na 14.000 gospodinjstev v naši regiji. Vodnik po šolskem letu prejme vsak udeleženec šolskega izobraževanja ob vpisu. V vseh omenjenih publikacijah so poleg ponudbe izobraževanj predstavljene tudi brezplačne storitve, ki so udeležencem na voljo na našem zavodu: Svetovalno središče ISIO, Karierni kotiček, učna pomoč, pa tudi možnosti, ki jih ponuja naše Središče za samostojno učenje (SSU). V vseh tiskanih izdajah namenimo poglavje kakovosti in objavimo znak POKI.

Za informiranje je pomemben referat, ki je na voljo za informacije in pomoč udeležencem izmenjaje v dopoldanskem in popoldanskem času, vsak dan pa tudi ob uri pričetka predavanj.

- **SPREMLJANJE, SVETOVANJE IN POMOČ UDELEŽENCEM:**

V šolskem letu 2016/2017 smo izvajali sistematično spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem:

- Uvodni pogovor smo opravili z vsemi vpisanimi udeleženci, ki smo jih hkrati seznanili z merili in postopki za priznavanje neformalno pridobljenega znanja, mapo učnih dosežkov 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 dni in razrednih ur;
- organizirana učna pomoč in informiranje udeležencev o možnosti učne pomoči;
- interna gradiva za udeležence;
- možnost uporabe e-indeksa (prijave in odjave k izpitom, pregled ocen, obveščanje, e-gradiva ...), ki je dostopen z uporabniškim imenom in geslom;
- vodenje evidence prisotnosti;
- ažurno obveščanje o spremembah preko SMS sporočil (kdor tega obveščanja ne želi, lahko to prekliče preko e-indeksa).

Osebni izobraževalni načrt (OIN):

Na UPI – ljudski univerzi Žalec spremljamo delo udeležencev 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 svetovalno središče, 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 dvakrat letno še evalvacijski pogovor. Udeležence povabimo na evalvacijske pogovore po telefonu ali osebno na predavanjih. 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 seznanimo tudi predavatelje, v smislu analize učne skupine. Posebej opozorimo na učne težave posameznikov in učne tipe.

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.

V letu 2016/2017 smo opravili ter zapisali 159 uvodnih pogovorov in osebnih izobraževalnih načrtov.

Poleg tega nudimo podporo udeležencem s tem, da:

- imamo e-indeks, ki omogoča prijavo, odjava na izpite, pregled ocen, obveščanje, dostop do e-gradiva in je dostopen z uporabniškim imenom in geslom;
- ažurno obveščanje o nenadnih spremembah preko SMS sporočil (kdor tega obveščanja ne želi, lahko storitev prekliče preko e-indeksa).

5. STANJE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE

Pri izvajanju programov formalnega izobraževanja smo v šolskem letu 2016/2017 zaznali naslednje ugotovitve:

- delo z udeleženci je zelo individualizirano in kljub majhnemu številu udeležencev zahteva več časa;
- zaradi majhnega števila udeležencev v programu ekonomska gimnazija so bila predavanja večina izvedena v konzultacijski obliki.
- pomanjkanje ustreznih internih gradiv;
- slabo obiskana predavanja;
- težave zaradi naknadnih vpisov med letom – udeleženci so zamudili predavanja, organiziranje konzultacij;
- težave pri pridobitvi predavateljev strokovnih predmetov predvsem v elektro programih.

Zadovoljni smo, da kljub krizi in upadu števila udeležencev še vedno beležimo soliden vpis in da so z izobraževanjem in našimi storitvami na UPI – ljudski univerzi Žalec zadovoljni. Zato še posebej izpostavljamo dobro sodelovanje z našimi predavatelji, saj so izredno pomemben člen našega izobraževalnega procesa.

Gledano z vidika zavoda kot celote smo v letu 2016/2017 realizirali naslednje:

- ✓ izvedli smo vse načrtovane izobraževalne oblike tako v programih formalnega kot tudi v programih neformalnega izobraževanja;
- ✓ na področju izrednega izobraževanja smo dosegli zastavljene cilje, pri čemer smo uresničevali načela individualnega dela in spremljanje vsakega posameznika izobraževanja odraslih posebej s ciljem čim bolj uspešnega zaključka izobraževanja (priprava in spremljanje OIN);
- ✓ ureditev fasade in zunanje podobe šole;
- ✓ sistematično smo skrbeli za kakovost izvedbe programov, predvsem z zagotavljanjem strokovnosti in fleksibilnosti predavateljev, s poudarkom na sodobnih metodah učenja, na medsebojni komunikaciji in dobrih odnosih z udeleženci;
- ✓ na področju svetovalne dejavnosti smo uspešno izvajali vse redne aktivnosti svetovanja za izobraževanje in poklicno kariero (ISIO, Karierni kotiček) ter druge dejavnosti v podporo izobraževanju odraslih (SSU, TVU, učna pomoč, Borza znanja) ter dosegali zastavljene kazalnike;
- ✓ udeležencem smo ponudili številne različne oblike brezplačnih dejavnosti in programov (6 študijskih krožkov, delavnice v času Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna za trajnostni razvoj, Središče za samostojno učenje, učna pomoč, delavnice v

okviru Borze znanja);

- ✓ izjemno uspešni smo bili na področju prijav Erasmus+ projektov, in v tem šolskem letu bomo koordinirali eno strateško partnerstvo ter kot partnerji sodelovali še v skupno 6 projektih strateških partnerstev;
- ✓ skozi celo leto smo skrbeli za kakovost našega dela na vseh področjih, in sicer:
 - vzdrževali in nadgrajevali smo uvedene sisteme kakovosti: ISO 9001:2015, POKI ter model samoevalvacije kakovosti v svetovalnem središču, svetovalka za kakovost se je vključevala v aktivnosti na področju kakovosti tako na UPI – LU Žalec kot tudi v skupnih akcijah nacionalne mreže svetovalcev za kakovost;
 - izvedli smo II. razvojno konferenco UPI;
 - analize anket udeležencev, ki jih izvajamo po posameznih področjih dela, kažejo na to, da so udeleženci na splošno v vseh programih zelo zadovoljni z našim delom;
 - izvedli smo samoevalvacijo s področja merjenja rezultatov in učinkov izobraževanja in načrtovali nove pristope;
 - prešli smo na standard ISO 9001:2015 in uspešno prestali zunanjo presojo; imamo podaljšano pravico do uporabe zelenega znaka POKI do marca 2018.

Z realizacijo akcijskega načrta za šolsko leto 2016/2017 smo zadovoljni, se pa nekatere aktivnosti še niso zaključile in jih bomo prenesli še v naslednje obdobje.

6. USPOSOBLJENOST KADRA

Naša organizacija že dolga leta vlaga v razvoj kakovosti. Razmišljanje o kakovosti je sicer nujno za vse faze in procese, ki v izobraževalni organizaciji potekajo. Tako vodstvo kot zaposleni imamo s kontinuiranim izobraževanjem in usposabljanjem v zvezi s tem osnovno razumevanje konceptov kakovosti in željo po zavezanosti h kakovosti na vseh področjih našega delovanja.

Projekt kakovosti se lahko uresničuje le, če vodstvo in zaposleni delujejo kot vzor pri razvoju in udejanjanju vrednot in koncepta kakovosti, kar je v naši organizaciji vsekakor stalna zaveza. Glede na to, da pri nas združujemo več sistemov kakovosti, je kakovost stalnica našega dela. Verjamemo, da bomo na tak način dosegli večjo vrednost, ki se kaže z zadovoljstvom in uspešnostjo naših deležnikov.

Zaposleni se stalno usposabljam in spopolnujemo tako na strokovnem področju kot tudi na temo medosebnih odnosov, medosebne komunikacije ..., kar je razvidno iz evidence izvedenih izobraževanj vseh zaposlenih.

Avgusta 2017 smo izvedli že enajsto razvojno konferenco. Razvojna konferenca je letno srečanje vseh zaposlenih, kjer pregledamo opravljeno delo in načrtamo cilje za naprej. Tudi na letošnji razvojni konferenci je bila pomembna točka dnevnega reda kakovost.

7. PODPORA IN POMOČ UDELEŽENCEM

Na UPI – ljudski univerzi Žalec udeležencem izrednega izobraževanja zagotavljamo naslednje programe v podporo učenju in tudi vse spodbujamo k njihovi uporabi:

- **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 mest z računalnikom ter 10 učnih mest brez računalnika. 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 različnimi drugimi pripomočki iz različnih področij (psihologija, kariera, zelišča ...). Obisk središča je mogoč kadar koli v času odprtja središča, tam pa vas pričakujejo prijazni mentorji, ki vas bodo pri učenju z veseljem usmerjali in spodbujali. Kdor želi obiskovati središče, mora postati njegov član, kar stori z izpolnitvijo prijavnice.

V preteklem šolskem letu smo v okviru središča ponovno organizirali brezplačne delavnice računalništva ter jezikovne urice za Neslovence. Vsakič smo pred izpitnim rokom iz slovenščine na osnovni ravni organizirali priprave na izpit. Poleg vsega pa smo posameznikom tudi pomagali pri učenju tujih jezikov (zlasti angleščine in nemščine), matematike, uporabi interneta ipd.

Že nekaj let osrednje ciljne skupine, na katere usmerjamo dejavnost središča, ostajajo iste:

- brezposelne osebe (možnost brezplačnega samostojnega učenja);
- starejši odrasli (usvajanje računalniških spretnosti in druženje);
- manj izobraženi odrasli (jim vzbuditi željo po znanju in jih stalno spodbujati pri učenju);
- tujci (pomoč pri učenju slovenskega jezika).

V šolskem letu 2016/17 smo v Središču za samostojno učenje zabeležili 247 učečih se, ki so skupaj opravili 5.053 ur samostojnega učenja.

Ko primerjamo kazalnike za obdobje treh let, vidimo, da je letos v primerjavi z lanskim šolskim letom več udeležencev, ki pa so sicer opravili manj ur samostojnega učenja v primerjavi s prejšnjim šolskim letom. K temu je prispevala zlasti kadrovska okrnjenost v Središču.

Letos je naraslo zlasti povpraševanja po učenju slovenščine za tujce. Zato še naprej nadaljujemo z organizacijo delavnic, organiziramo pomoč pri pripravi na izpit iz slovenščine na osnovni ravni ter pomoč pri učenju tujih jezikov.

- **Teden vseživljenjskega učenja**

V letu 2017 smo v TVU nastopali v vlogi območnega koordinatorja in v vlogi izvajalca TVU prireditvev, poleg tega pa smo izvedli tudi Parado učenja. Kot območni koordinator smo koordinirali 83 podizvajalcev, s katerimi smo skupaj izvedli 169 različnih prireditvev, dogodkov za kar 6.175 obiskovalcev. Na UPI Žalec smo v okviru TVU izvedli 33 dogodkov, delavnic..., na katerih je bilo po naših ocenah okoli 2.450 obiskovalcev. Na Paradi učenja 2017 je sodelovalo 47 organizacij, društev in posameznikov, obiskalo pa jo je približno 250 ljudi.

- **Teden izobraževanja za trajnostni razvoj**

Vsebine trajnostnega razvoja v neformalnih programih organizacij za izobraževanje odraslih v Sloveniji niso dovolj zastopane, zato smo se skupaj z drugimi članicami Združenja izobraževalnih in svetovalnih središč Slovenije (ZISS) odločili, da bomo vsako leto izvedli t. i. Teden izobraževanja za trajnostni razvoj. Z aktivnostmi in različnimi programi, ki jih sofinancira Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport RS, želimo ljudi osveščati o pomenu trajnostnega razvoja in varovanja okolja, hkrati pa spodbujati aktivno državljanstvo in povečevati socialno vključenost.

Na UPI Žalec smo tako že pripravili brezplačne delavnice in predavanja na temo virtualne vode, izdelave vrečk za sadje/zelenjavo iz starih zaves in priprave domačega praška ter tako skušali ljudem približati vrednote, vedenje in življenjske navade, ki so potrebne za zagotovitev trajnostne prihodnosti ter razvoj odgovornega odnosa do samih sebe, drugih in okolja.

V preteklem šolskem letu smo ga izvedli dvakrat, in sicer novembra 2016 (21. do 25. 11. 2016) in maja-junija 2017 (30. 5. do 5. 6. 2017). V letu 2016 smo izvedli 4 izobraževalne oblike (8 ur, 45 udeležencev), v letu 2017 prav tako 4 (11,5 ur, 42 udeležencev), skupaj torej 8 izobraževalnih oblik. Ugotovili smo, da je ustrežnejši termin izvedbe novembrski, saj imajo takrat ljudje več časa, poleg tega pa se ne izgubi v poplavi drugih dogodkov (TVU, Parada učenja ...).

- **Borza znanja**

Borza znanja je informacijsko središče, v katerem občani dobijo brezplačne in najaktualnejše informacije o ponudbi in povpraševanju po najrazličnejših znanjih. Med sabo povezujemo udeležence, ki določena znanja iščejo in tiste, ki ta znanja imajo in jih želijo deliti oziroma posredovati drugim. Na ta način omogočamo ljudem v naši regiji, da si na neformalen način pridobijo številna znanja in veščine. Kljub temu, da dejavnost Borze znanja ni sofinancirana, smo se na UPI Žalec odločili, da to dejavnost ohranjamo.

V preteklem letu smo se udeležili srečanja v okviru mreže borz znanja v Ljubljani (23. 2. 2017) in usposabljanja za uporabo spletne aplikacije.

- **Učna pomoč**

Učna pomoč je organizirana oblika učenja, ki je namenjena osebam, ki so vključene v stalno izobraževanje ali obiskujejo različne tečaje oziroma usposabljanja. Učno pomoč izvaja mentor, zaposlen po posebni pogodbi o zaposlitvi iz naslova aktivne politike zaposlovanja – javnih del. V šolskem letu 2016/17 je na področju učne pomoči delovala ena mentorica učne pomoči z univerzitetno izobrazbo (do januarja 2017) nato pa mentor, prav tako z univerzitetno izobrazbo. Izvedli smo 642 ur učne pomoči s 33 različnimi udeleženci, kar je v primerjavi s preteklim letom precej več, saj je bila učna pomoč bolj kontinuirana in vmes ni bilo daljše prekinitve kot leto poprej.

Za zaključek letnega poročila o kakovosti želimo poudariti, da je kakovost na UPI – ljudski univerzi Žalec nasprotje naključij – gre za skrbno načrtovanje, izvajanje in preverjanje izvedenih aktivnosti, se nenehno izboljševati in stremeti k temu, da o kakovosti ne samo govorimo, mi kakovost živimo.

Poročilo o kakovosti je na osnovi analiz pripravila svetovalka za kakovost Marjana Rogel Peršič, sprejel pa ga je Svet zavoda UPI – ljudske univerze Žalec na svoji seji dne 21. 12. 2017.

Direktorica UPI – LU Žalec:
Franja Centrih, prof.