



**SAMOEVALVACIJSKO POROČILO  
O KAKOVOSTI  
IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH  
NA LJUDSKI UNIVERZI KRŠKO**



PONUDIMO  
ODRASLIM  
KAKOVOSTNO  
IZOBRAŽEVANJE

Krško, februar 2021

Skupina za kakovost, ki deluje na Ljudski univerzi Krško, je sodelovala tudi pri pripravi samoevalvacijskega poročila o kakovosti izobraževanja odraslih na Ljudski univerzi Krško. Od februarja 2020 deluje v naslednji sestavi:

1. Nataša Kršak, direktorica Ljudske univerze Krško, predsednica;
2. Anja Brilej Bohorč, organizatorica izobraževanja odraslih LU Krško, članica;
3. Monika Novšak, strokovna delavka LU Krško, članica;
4. Irma Šribar, učiteljica nemškega jezika, zunanja sodelavka LU Krško, članica;
5. Valentina Čovran, profesorica angleškega jezika, zunanja sodelavka LU Krško, članica;
6. Mojca Pompe Stopar, strokovna sodelavka v Večgeneracijskem centru Posavje, članica;
7. Andrej Mihelin, zunanji član, predstavnik partnerske organizacije, Zavod RS za zaposlovanje, OS Sevnica.

## Vsebina

1. UVOD .....	4
1.1. Predstavitev izobraževalne organizacije .....	4
1.2. Poslanstvo, vizija, vrednote.....	5
1.3 Razlogi za izvajanje samoevalvacije.....	7
2. DOLOČITEV PREDMETA SAMOEVALVACIJE .....	7
2.1 Izbrana področja, podpodročja in kazalniki kakovosti.....	8
3. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE .....	10
3.1. Samoevalvacijski načrt.....	10
3.2. Subjekti, vključeni v samoevalvacijo .....	10
3.3. Uporabljeni viri.....	11
3.4. Uporabljene metode in instrumenti.....	11
3.4.1. Spletno anketiranje .....	12
3.4.2. Pisno anketiranje zaposlenih .....	12
3.4.3. Analiza dokumentacije .....	12
3.4.4. Fokusna skupina .....	13
3.5. Priprava instrumentarija in testiranje instrumentov .....	13
4. IZPELJAVA SAMOEVALVACIJE .....	14
4.1. Spletno anketiranje .....	14
4.1.1 Spletno anketiranje zunanjih sodelavcev .....	14
4.1.2 Spletno anketiranje udeležencev .....	16
4.2. Anketiranje zaposlenih.....	21
4.3. Analiza dokumentacije .....	21
Ugotovitve analize dokumentacije predstavljamo pri posameznih izbranih področjih in kazalnikih v nadaljevanju poročila.....	22
4.4. Fokusna skupina .....	22
5. REZULTATI SAMOEVALVACIJE .....	23
5.1 Rezultati analize anketiranja, analize dokumentacije in fokusne skupine .....	23
5.2 SKUPNE UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI.....	39
6. Literatura in viri.....	41
7. Priloge .....	41

## 1. UVOD

### *1.1. Predstavitev izobraževalne organizacije*

Ljudska univerza Krško (v nadaljevanju LU Krško) je edina javna organizacija za izobraževanje odraslih v Posavju z devetimi zaposlenimi in tridesetimi zunanjimi sodelavci. Ustanoviteljica je Občina Krško. Ljudska univerza Krško je ključna izvajalka strategije vseživljenjskega učenja in izobraževanja odraslih v Posavju. Pomembno sodeluje pri uresničevanju Resolucije o Nacionalnem programu izobraževanja odraslih v Sloveniji in Operativnega programa za izvajanje Evropske kohezijske politike v obdobju 2014–2020, ki omogoča črpanje sredstev EU. Naše osnovno poslanstvo je razvijanje in širjenje kulture vseživljenjskega učenja v lokalnem okolju in širši regiji, kar pomeni, da želimo čim širšemu krogu prebivalcev omogočiti kakovostno izobraževanje in vseživljenjsko učenje in jim pri tem nuditi vse potrebne informacije, svetovanje in podporo.

V izobraževalni ponudbi LU Krško najdete javno veljavne izobraževalne programe za odrasle, študijske krožke, univerzo za tretje življenjsko obdobje, jezikovne in računalniške tečaje, različne delavnice in projekte, ki so financirani s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Evropskega socialnega sklada ter Občine Krško. Sredstva, pridobljena na razpisih, so ključna za stabilno poslovanje zavoda.

V obdobju 2007–2013 je bil največji projekt Ljudske univerze Krško Center vseživljenjskega učenja Posavje, ki sta ga financirala Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport ter Evropski socialni sklad, sledili so mu drugi manjši projekti: Dvig ravni pismenosti, Splošno in neformalno izobraževanje odraslih ter projekt POKI (Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje). Ljudska univerza Krško je bila tudi partner v projektu IPA Slovenija - Hrvaška, kjer smo sodelovali z Ljudsko univerzo Šentjur in drugimi partnerji v projektu Delim znanje – ohranjam dediščino, »KULT-PRO«. V letih 2014 in 2015 smo izvajali dva projekta: Ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenih znanj v letu 2014 in Svetovanje za zaposlene v letu 2015. Oba projekta sta bila financirana s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport in Evropskega socialnega sklada.

V novem programskem obdobju 2016–2022 smo izvajalec naslednjih projektov:

- **Svetovanje za zaposlene v Posavju 2016–2022** (financiran s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport ter Evropskega socialnega sklada);

- **Pridobivanje kompetenc zaposlenih v Posavju 2016–2019** (financiran s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport ter Evropskega socialnega sklada);
- **Večgeneracijski center Posavje 2017–2021** (financiran s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Evropskega socialnega sklada).
- **Neformalno izobraževanje brezposelnih 2017** (financiran s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport);
- **Neformalno izobraževanje brezposelnih 2018** (financiran s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport);
- **Socialna aktivacija v Posavju 2019–2022 – »Aktivirajmo Posavje«** (financiran s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Evropskega socialnega sklada).
- **Znanje za odličnost v neformalnem izobraževanju odraslih 2020–2022** (financiran s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport ter Evropskega socialnega sklada);

Ob izvajanju projektov se s svojo izobraževalno ponudbo odzivamo na potrebe prebivalcev, ne samo v Krškem, temveč v celotni regiji Posavje. Letno se na Ljudski univerzi Krško izobražuje več kot 3000 odraslih. Pri nas deluje Svetovalno središče Posavje, ki ljudem nudi kvalitetno, zaupno in brezplačno svetovanje za izobraževanje in zaposlovanje. V središču za samostojno učenje se odrasli lahko organizirano in samostojno učijo s pomočjo računalnika in računalniških programov. Izbirajo lahko med učenjem tujih jezikov, osnovami računalništva, dostopajo do interneta, pošiljajo elektronsko pošto, se učijo strojepisja, spoznavajo naravoslovje in še marsikaj. Ljudska univerza Krško ima bogato tradicijo, saj jo že več kot 60 let soustvarjamo zaposleni in naši zunanji sodelavci, predvsem pa naši udeleženci s svojimi željami in potrebami po različnem znanju. V okolju smo znani po kvalitetnih storitvah in zadovoljnih udeležencih.

Na Ljudski univerzi Krško sistematično skrbimo za kakovost na vseh področjih delovanja. Imamo opredeljeno vizijo, poslanstvo in vrednote.

## ***1.2 Poslanstvo, vizija, vrednote***

### **Poslanstvo**

Naše poslanstvo je spodbujanje vseživljenjskega učenja z razvojem in ponudbo izobraževalnih programov za odrasle ter zagotavljanje informiranja in svetovanja za

izobraževanje. Prebivalstvu omogočamo dostop do novih znanj in spretnosti. S tem odpiramo ljudem nove možnosti na zaposlitvenem in osebnem področju.

## **Vizija**

Na Ljudski univerzi Krško želimo postati najsodobnejše izobraževalno središče, ki bo še naprej dostopno, priljubljeno in prepoznavno po kakovostni in pestri ponudbi izobraževalnih programov in svetovanju za odrasle.

## **Vrednote Ljudske univerze Krško so:**

- DOSTOPNOST,
- ODGOVORNOST,
- KAKOVOST,
- STROKOVNOST,
- USMERJENOST K CILJEM IN REZULTATOM.

### **DOSTOPNOST**

Ljudska univerza Krško omogoča odraslim dostop do javno veljavnih in drugih izobraževalnih programov. Dostopni smo osebno, po telefonu in preko spleta. Vsem ciljnim skupinam omogočamo svetovanje, informiranje, organizacijo in izvedbo izobraževanja v lokalnem okolju.

### **ODGOVORNOST**

Pri svojem delu in ravnanju smo odgovorni do sebe in drugih tako, da upoštevamo zakonodajo in dogovore ter si prizadevamo za strokovnost in etičnost. Ljudem nudimo strokovne, kakovostne in učinkovite informacije ter izvedbo izobraževalnih programov.

### **KAKOVOST**

Prizadevamo si za čim višjo kakovost na vseh področjih našega delovanja. Za nas je pomembna kakovost v odnosih med sodelavci, z udeleženci in pri sodelovanju s poslovnimi partnerji. Prizadevamo si za kakovost naših izobraževalnih programov in njihovo izvedbo.

### **STROKOVNOST**

Na Ljudski univerzi Krško se profesionalno ukvarjamo s področjem izobraževanja odraslih v lokalnem okolju, dobro poznamo izobraževalne potrebe različnih ciljnih skupin, uporabljamo različne pristope do posameznikov, sposobni smo iskanja učinkovitih rešitev za izboljšanje izobraževalnega procesa, poznamo in uporabljamo učinkovite metode in tehnike v programih izobraževanja odraslih. Ves čas skrbimo za strokovno popolnjevanje zaposlenih.

### **USMERJENOST K CILJEM IN REZULTATOM**

Naša dejavnost je usmerjena v doseganje ciljev na vseh področjih našega delovanja v izobraževanju odraslih v lokalnem okolju. Ves čas si prizadevamo za doseganje dobrih rezultatov pri delu.

### ***1.3 Razlogi za izvajanje samoevalvacije***

Na Ljudski univerzi Krško se zavedamo, da so za uspešno delovanje zavoda ključnega pomena kakovostne izobraževalne in svetovalne storitve ter zadovoljstvo udeležencev in zaposlenih.

Kakovosti smo se zavezali v letu 2012, ko smo pristopili k projektu **Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI**. Presojanje in razvijanje kakovosti poteka po modelu POKI, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. V projektu smo pridobili znanja o celovitem pristopu ugotavljanja in razvijanja kakovosti, ki ga nadgrajujemo in dopolnjujemo. Kakovost je postala naša stalnica, način dela in razmišljanja zaposlenih. Našim udeležencem izobraževalnih programov, zaposlenim in predavateljem želimo zagotavljati najboljše pogoje za delo in njihovo osebno ter strokovno rast. K temu nas zavezujejo vizija, poslanstvo in vrednote ter listina in izjava o kakovosti.

Od leta 2009 dalje imamo vpeljan tudi model sistematičnega razvijanja in presojanja kakovosti v svetovalni dejavnosti ISIO, ki jo izvajamo v okviru Svetovalnega središča Posavje. Velika potrditev za nas je Zeleni znak POKI, standard kakovosti, ki ga Andragoški center Slovenije podeljuje organizacijam za izobraževanje odraslih za delo na področju kakovosti. Nosilci znaka smo od leta 2012. Na podlagi dokazil o izvedenem delu na področju kakovosti nam je Andragoški center Slovenije podelil pravico uporabe Zelenega znaka POKI do 23. 3. 2023.

Z rednimi samoevalvacijami prešojamo kakovost našega dela in uvajamo ukrepe, ki zagotavljajo razvoj kakovosti. Želimo si, da bi bili v okoljih, v katerih delujemo, prepoznavni po svoji kakovosti, zadovoljstvu udeležencev, zaposlenih in poslovnih partnerjev. V letu 2018/19 smo začeli z novim krogom samoevalvacije po modelu POKI s ciljem, da poiščemo dodatne možnosti za vpeljavo izboljšav našega dela.

## **2. DOLOČITEV PREDMETA SAMOEVALCACIJE**

Nov krog samoevalvacije po modelu POKI smo začeli z namenom, da presodimo kakovost našega dela ter uvedemo izboljšave na naslednjih izbranih področjih:

- Vodenje in upravljanje.
- Izobraževalni programi.
- Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju.
- Rezultati.

Na področju vodenja in upravljanja smo želeli preveriti, na kakšen način poteka pretok informacij med vodstvom in zaposlenimi ter oblike sprotnega komuniciranja med organizatorji in zunanji izvajalci/učitelji na Ljudski univerzi Krško.

Na področju Izobraževalnih programov nas je zanimalo, če je ponudba izobraževalnih programov na Ljudski univerzi Krško sorazmerna s kadrovskimi zmožnostmi, ali je upoštevano načelo raznovrstnosti programov glede na potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, pri čemer pa je obremenitev taka, da še omogoča racionalno obremenitev osebja in vlaganja sredstev.

Že nekaj časa smo ugotavljali, da informiranje o oblikah podpore v naši organizaciji ni dovolj učinkovito, zato smo se odločili, da to preverimo v procesu tokratne samoevalvacije na področju Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju.

Pri področju Rezultati smo želeli preveriti zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem na Ljudski univerzi Krško.

Z namenom strokovne presoje kakovosti našega dela na izbranih področjih smo pripravili samoevalvacijski načrt, samoevalvacijski instrumentarij in v letu 2020 opravili anketiranje udeležencev, učiteljev in strokovnih delavcev ter zaposlenih, analizo dokumentacije in izvedli fokusno skupino.

Rezultati opravljene samoevalvacije so predstavljeni v nadaljevanju tega samoevalvacijskega poročila in nam bodo osnova za pripravo akcijskega načrta za razvoj kakovosti na področjih, ki smo jih presojali.

## ***2.1 Izbrana področja, podpodročja in kazalniki kakovosti***

Na Ljudski univerzi Krško smo se odločili, da bomo v tokratnem procesu samoevalvacije presojali kakovost našega dela na izbranih področjih, kot jih navajamo v nadaljevanju.

Pri izbranih področjih smo določili podpodročja ter kazalnike in na osnovi tega pripravili načrt samoevalvacije, kjer smo opredelili standarde ter merila kakovosti, določili, kdo bo naš vir informacij, na kakšen način bomo pridobivali informacije ter opredelili najustreznejše metode, ki smo jih prilagodili vsebini samoevalvacije oz. samoevalvacijskim vprašanjem.

Samoevalvacijo smo izpeljali na 4 področjih oziroma 4 podpodročjih in 5 kazalnikih.

- Področje: Vodenje in upravljanje;  
Podpodročje: Vodenje;
  - Kazalnik: 1. Komuniciranje in pretok informacij.
- Področje: Izobraževalni programi;  
Podpodročje: Oblikovanje programske ponudbe;
  - Kazalnik: 1. Značilnosti programske ponudbe;
  - Kazalnik: 2. Pogoji za oblikovanje programske ponudbe.
- Področje: Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju;  
Podpodročje: Udeležba odraslih v izobraževanju;
  - Kazalnik: 1. Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji.
- Področje: Rezultati;  
Podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev;



Kazalnik:1. Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem.

Kazalniki, standardi kakovosti, ki jih želimo pri posameznih kazalnikih dosegati in izbrana merila kakovosti za področja, ki smo jih presojali, so predstavljeni v spodnjih tabelah.

## IZBRANA PODROČJA, PODPODROČJA IN KAZALNIKI KAKOVOSTI

<b>Področje kakovosti:</b>	<b>1: VODENJE IN UPRAVLJANJE</b>
<b>Podpodročje 1:</b>	<i>1. Vodenje</i>
<b>Kazalnik kakovosti:</b>	1 <i>Komuniciranje in pretok informacij</i>

<i>Standard kakovosti</i>	<i>Merilo kakovosti</i>
Vzpostavljeni so učinkoviti procesi notranjega in zunanjega komuniciranja, ki omogočajo nemoten pretok informacij.	Vodstvo organizacije, ki izobražuje odrasle, redno informira zaposlene in zunanje sodelavce o vsem, kar vpliva na njihovo delo z odraslimi.

<b>Področje kakovosti:</b>	<b>2. IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI</b>
<b>Področje kakovosti:</b>	<i>3. Oblikovanje programske ponudbe</i>
<b>Kazalniki kakovosti:</b>	1 <i>Značilnosti programske ponudbe</i>
	2 <i>Pogoji za oblikovanje programske ponudbe</i>

<i>Standard kakovosti</i>	<i>Merila kakovosti</i>
Programska ponudba je sorazmerna zmoglostim organizacije, ki izobražuje odrasle.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. V programski ponudbi je toliko izobraževalnih programov, kot jih obvladujemo s svojo kadrovske zasedbo.</li> <li>2. Pri oblikovanju programske ponudbe upoštevamo načelo raznovrstnosti in načelo racionalnosti: vanjo uvrščamo raznovrstne programe glede na potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, pri čemer pa je raznovrstnost taka, da še omogoča racionalno obremenitev osebja in vlaganja sredstev.</li> </ol>

<b>Področje kakovosti:</b>	<b>3. PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU</b>	
<b>Podpodročje:</b>	<i>Udeležba odraslih v izobraževanju</i>	
<b>Kazalniki kakovosti:</b>	1	<i>Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji</i>

<i>Standard kakovosti</i>	<i>Merila kakovosti</i>
Organizacija, ki izobražuje odrasle, stalno in na različne načine informira udeležence o oblikah podpore, ki so mu v organizaciji, ki izobražuje odrasle na voljo.	Vsak udeleženec ob vpisu dobi pisno in ustno informacijo o oblikah podpore pri izobraževanju in učenju, ki so mu v organizaciji, ki izobražuje odrasle, na voljo.

<b>Področje kakovosti:</b>	<b>4. REZULTATI</b>	
<b>Podpodročje:</b>	<i>Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev</i>	
<b>Kazalniki kakovosti:</b>	1	<i>Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem</i>

<i>Standard kakovosti</i>	<i>Merila kakovosti</i>
Udeleženci so zadovoljni z izobraževanjem v organizaciji, ki izobražuje odrasle.	Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima izoblikovan način ugotavljanja zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem.

### 3. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

Upoštevali smo metodologijo po modelu POKI, ki jo je razvil Andragoški center Slovenije in smo ji skušali slediti pri svojem delu na področju presojanja kakovosti.

#### 3.1. Samoevalvacijski načrt

Za izpeljavo samoevalvacije smo pripravili samoevalvacijski načrt (v Prilogi 1). Iz njega povzemamo v nadaljevanju:

#### 3.2. Subjekti, vključeni v samoevalvacijo

V empirični del samoevalvacije smo vključili naslednje subjekte:

- vodstvo, organizatorice izobraževanja ter svetovalke ISIO na LU Krško,
- strokovne delavke, ki so zaposlene na LU Krško,

- zunanje sodelavce, izobraževalce oz. učitelje, v posameznih izobraževalnih programih v šol. letu 2019/2020,
- udeležence in nekdanje udeležence izobraževalnih in drugih programov preko mailinga LU Krško.

### **3.3. Uporabljeni viri**

Na podlagi upoštevanja izbranih področij kakovosti in opredeljenih ciljev kakovosti smo podatke v procesu samoevalvacije črpali iz naslednjih virov:

Strokovne publikacije:

1. Možina, T., in drugi (2013): Kazalnik kakovosti izobraževanja odraslih. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.
2. Klemenčič, S., in Možina, T. (2016): Rezultati in učinki izobraževanja odraslih. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.
3. Možina, T., in Klemenčič, S. (2012): Mozaik kakovosti. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.
4. Klemenčič, S., in Hlebec, V. (2007): Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja, Andragoški center Slovenije.

Dokumentacija zavoda:

- Izobraževalna ponudba Ljudske univerze Krško za šolsko leto 2018/2019;
- Izobraževalna ponudba Ljudske univerze Krško za šolsko leto 2019/2020;
- Letni delovni načrt za šolsko leto 2018/2019;
- Poslovno poročilo za leto 2018;
- Letni delovni načrt za šolsko leto 2019/2020;
- Poslovno poročilo za leto 2019;
- Spletna stran Ljudske univerze Krško in FB stran;
- Letaki, članki, druge oblike obveščanja;
- Analiza evalvacijskih vprašalnikov o zadovoljstvu za šolsko leto 2018/19 in 2019/2020.

### **3.4. Uporabljene metode in instrumenti**

Za zgoraj navedena področja in podpodročja, ki smo si jih izbrali za predmet samoevalvacije, smo se odločili, da bomo uporabili naslednje metode:

<b>UPORABLJENE METODE</b>	
1	<p><b>Spletno anketiranje</b> za področje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VODENJE IN UPRAVLJANJE Kazalnik: Komuniciranje in pretok informacij;</li> <li>• REZULTATI Kazalnik: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem.</li> </ul>
2	<p><b>Pisno anketiranje</b> za področje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VODENJE IN UPRAVLJANJE</li> </ul>

	Kazalnik: Komuniciranje in pretok informacij.
3	<p><b>Analiza dokumentacije</b> za področja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oblikovanje programske ponudbe: Kazalnik: Značilnosti programske ponudbe in Pogoji za oblikovanje programske ponudbe;</li> <li>• Udeležba odraslih v izobraževanju: Kazalnik: Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji;</li> <li>• Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev: kazalnik: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem.</li> </ul>
4	<p><b>Fokusna skupina</b> za področje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI Kazalnik: Značilnosti programske ponudbe Kazalnik: Pogoji za oblikovanje programske ponudbe.</li> </ul>

### 3.4.1. Spletno anketiranje

Z metodo spletnega anketiranja na področju Vodenja in upravljanja za kazalnik Komuniciranje in pretok informacij smo želeli ugotoviti, kako kvaliteten je pretok informacij med organizatorjem in učitelji/zunanji sodelavci in ali potekajo različne oblike sprotnega komuniciranja o poteku izobraževalnega procesa.

Na področju Rezultati smo želeli bolj podrobno ugotoviti, koliko naši udeleženci poznajo programe in projekte Ljudske univerze Krško, katerih programov so se že udeležili, preko katerih sredstev obveščanja najpogosteje pridobijo informacije o možnostih učenja in izobraževanja na Ljudski univerzi Krško, zakaj se vključujejo v izobraževanje, katere vsebine so jim najbolj zanimive, kaj pogrešajo in kako ocenjujejo obstoječo ponudbo Ljudske univerze Krško.

### 3.4.2. Pisno anketiranje zaposlenih

Z vprašalnikom, ki je priloga poročilu, smo od zaposlenih želeli preveriti, kakšno je področje Komuniciranje in pretok informacij med direktorico LU Krško in zaposlenimi. Zanimalo nas je, kako vodstvo organizacije informira zaposlene o vsem, kar vpliva na njihovo delo z odraslimi, ali so informacije ažurne, katere informacije manjkajo in kaj lahko izboljšamo v medsebojni komunikaciji.

### 3.4.3. Analiza dokumentacije

S pomočjo analize dokumentacije smo samoevalvacijo opravili na treh področjih:

- Izobraževalni programi, podpodročje: Oblikovanje programske ponudbe;
- Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju, podpodročje: Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji;
- Rezultati, podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev

Zanimalo nas je, ali je v programski ponudbi toliko programov, kot jih obvladujemo s kadrovske zasledbo in ali pri oblikovanju programske ponudbe upoštevamo načeli raznovrstnosti in racionalnosti, ali uvrščamo v ponudbo raznovrstne programe glede

na potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, pri čemer pa je obremenitev taka, da še omogoča racionalno obremenitev osebja in vlaganja sredstev.

Z analizo dokumentacije smo poskušali odgovoriti tudi na vprašanje, kako informiramo udeležence izobraževanja odraslih o oblikah podpore, ki jo nudimo njihovem izobraževanju.

Pri kazalniku zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem nas je zanimalo, na kakšen način merimo zadovoljstvo udeležencev in kako so udeleženci zadovoljni z izobraževanjem na LU Krško.

#### **3.4.4. Fokusna skupina**

Z metodo fokusne skupine smo pri organizatoricah izobraževanja, svetovalkah ISIO in drugih strokovnih delavkah na Ljudski univerzi Krško pridobivali mnenja in ocene:

- na področju: Izobraževalni programi,
- za podpodročje: Oblikovanje programske ponudbe
- za dva kazalnika: Značilnost programske ponudbe in Pogoji za oblikovanje programske ponudbe.

Načrt za izpeljavo fokusne skupine z naborom vprašanj, ki so nas zanimala pri izbranih kazalnikih, je pripravila vodja skupine za kakovost in je priložen temu poročilu. (Priloga 4)

Z metodo fokusne skupine smo želeli ugotoviti, ali je v programski ponudbi toliko programov, kot jih obvladujemo s kadrovske zasedbo, ali pri oblikovanju programske ponudbe upoštevamo načelo raznovrstnosti in načelo racionalnosti, ali v ponudbo uvrščamo raznovrstne programe glede na potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, pri čemer je obremenitev taka, da še omogoča racionalno obremenitev osebja in vlaganja sredstev.

### **3.5. Priprava instrumentarija in testiranje instrumentov**

Za izvedbo samoevalvacije smo pripravili naslednji instrumentarij, ki je prikazan v spodnji preglednici:

#### **PRIPRAVLJEN INSTRUMENTARIJ**

1.	Anketa o pretoku informacij med vodstvom in zaposlenimi (Priloga 2)
2.	Spletna anketa o pretoku informacij z zunanjimi sodelavci (Priloga 3)
3.	Spletna anketa o zadovoljstvu udeležencev izobraževanja (Priloga 4)
4.	Načrt za izpeljavo fokusne skupine z naborom vprašanj pri izbranih kazalnikih (Priloga 5)

Na osnovi samoevalvacijskega načrta smo pripravili **anketne vprašalnike** za zaposlene, vprašalnike za zunanje sodelavce in za udeležence.

Pri pripravi vprašalnikov smo sodelovale zaposlene na Ljudski univerzi Krško, prav tako tudi pri testiranju instrumentarija. Vprašanja smo vnesle v spletno okolje orodja 1KA, ki nam je omogočilo hitrejši dostop do rezultatov.

Povezava do spletnega vprašalnika za zunanje sodelavce, je bila poslana po e-pošti na e-naslove naših zunanjih sodelavcev.

Povezava do spletnega vprašalnika o zadovoljstvu udeležencev pa je bila poslana preko našega mailinga vsem, ki so bili prijavljeni na naša obvestila in smo s tem zajeli večji krog ljudi.

**Testiranje spletnega vprašalnika/ankete za udeležence** je potekalo od 8. 6. do 15. 6. 2020. Po testiranju smo v vprašalnik vnesle nekatere spremembe. Dopolnjena verzija je bila pripravljena za pošiljanje 16. 6. 2020.

**Testiranje spletne ankete za zunanje sodelavce** je potekalo od 1. do 3. 7. 2020. Dopolnjena in dokončno oblikovana anketa je bila 6. 7. 2020.

**Anketni vprašalnik za zaposlene** je pripravila vodja skupine za kakovost in je bil testiran pri dveh zaposlenih 10. 6. 2020.

Poskrbeli smo, da so bili zagotovljeni vsi potrebni postopki za izvedbo anketiranja.

## **4. IZPELJAVA SAMOEVALVACIJE**

Samevalvacijo smo izvajali na izbranih področjih s pomočjo spletnega anketiranja v spletnem okolju 1KA, individualnega pisnega anketiranja, analize dokumentacije in fokusne skupine.

### ***4.1. Spletno anketiranje***

Anketiranje je potekalo z dvema vprašalnikoma preko spletnega orodja 1KA. Prvi vprašalnik je bil namenjen zunanjim sodelavcem LU Krško. Drugi vprašalnik pa našim uporabnikom, udeležencem in vsem, ki so bili prijavljeni na naše redno e-obveščanje.

Vprašalnika smo oblikovale v skupini članic skupine za kakovost, ki so zaposlene na LU Krško.

#### ***4.1.1 Spletno anketiranje zunanjih sodelavcev***

Spletna anketa je zajemala **12 vprašanj**, 8 zaprtega in 4 odprtega tipa.

Spletno anketiranje je potekalo od 6. 7. 2020 do 20. 7. 2020. Povezava do vprašalnika je bila poslana preko e-pošte zunanjim sodelavcem LU Krško. Anketo smo poslali na 31 naslovov. Anketo je izpolnilo **16 zunanjih sodelavcev**, učiteljev oziroma mentorjev, kar predstavlja 52 %.

**1. SPOL (N=16):**

V spletni anketi je sodelovalo 15 ženk, kar predstavlja 94 % in le en moški (6 %), skupaj 16 (N=16).

	N	%
1. Moški	1	6
2. Ženski	15	94
Skupaj:	16	100

**2. Stopnja izobrazbe (N=16):**

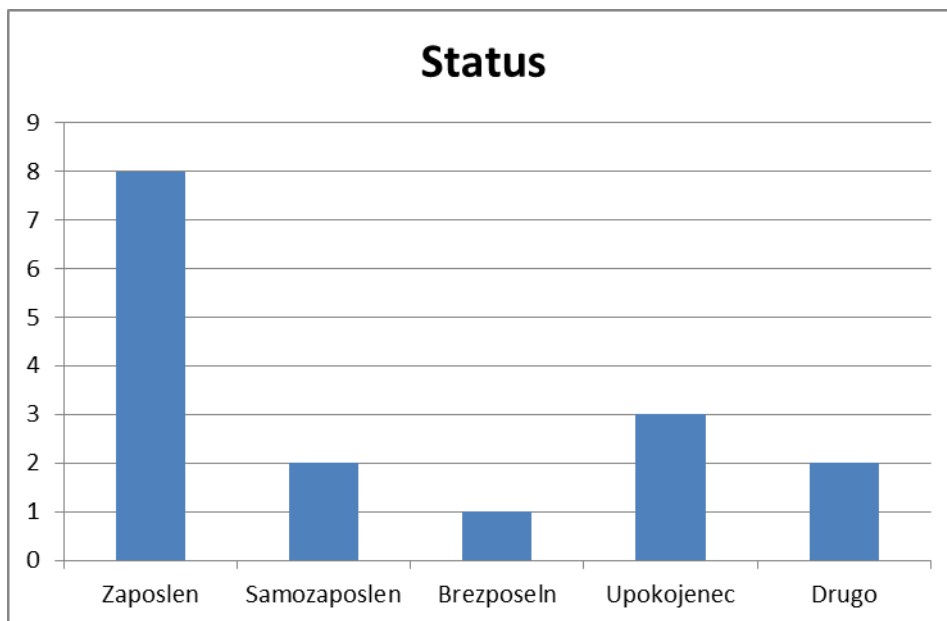
Po izobrazbi je skoraj 63 % sodelujočih v spletni anketi z univerzitetno izobrazbo, ostali imajo visokošolsko, višješolsko ali srednješolsko izobrazbo.

	N	%
Srednješolska	2	12,5
Višješolska	2	12,5
Visokošolska	2	12,5
Univerzitetna in več	10	62,5
Skupaj	16	100

**3. Kakšen je vaš trenutni status (N=16)?**

Največ sodelujočih v anketi je bilo zaposlenih – 8 (50 %), sledijo upokojenci – 3 (19 %), samozaposlena sta bila 2 (13 %) in 1 brezposeln (6 %), dva sta izbrala drugo (13 %).

	N	%
Zaposlen	8	50
Samozaposlen	2	13
Brezposeln	1	6
Upokojenec	3	19
Drugo	2	13
Skupaj	16	100



#### 4. V katero starostno skupino spadate (N=16)?

Po starosti je največ anketirancev v kategoriji 46 do 60 let (44 %), sledi 31 do 45 let (31 %) in 61 let ali več (19 %).

	N	%
Do 30 let	1	6
31 do 45 let	5	31
46 do 60 let	7	44
61 let in več	3	19
Skupaj	16	100

#### 4.1.2 Spletno anketiranje udeležencev

Spletni vprašalnik za anketiranje udeležencev je bil pripravljen v spletnem okolju 1KA. (Priloga 5)

Obsegal je 16 vprašanj. Od tega **14** zaprtega tipa in **2** odprtega tipa.



Povezavo do vprašalnika smo poslali našim sedanjim in nekdanjim udeležencem ter tistim, ki so bili prijavljeni na naše e-obveščanje preko mailinga (MailChimp), 16. 6. 2020. Anketiranje je potekalo do 29. 6. 2020.

Anketo je izpolnjevalo 45 oseb (18 % od klikov na spletno anketo), na nekatera vprašanja je odgovorilo le 41 oz. 39 anketirancev (16 %), v celoti je anketo izpolnilo 39 oseb oziroma 15 %. Klikov na e-pošto je bilo 256 (17 %), poslana je bila na 1550 naslovov v mailingu LU Krško.

### Demografski podatki anketirancev:

Vir: Spletna anketa o zadovoljstvu udeležencev junij 2020 (Priloga 4)

#### 1. Spol (N=39):

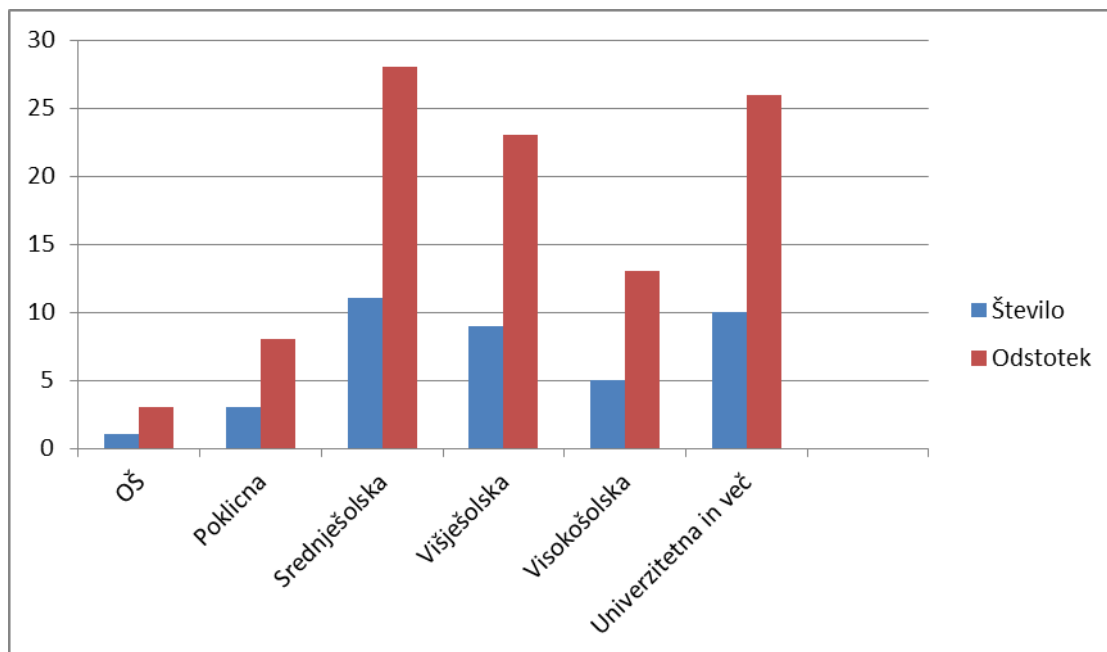
V anketi je sodelovalo 33 (85 %) žensk in 6 (15 %) moških.

	N	%
<b>Moški</b>	6	15
<b>Ženski</b>	33	85
<b>Skupaj:</b>	39	100

#### 2. Stopnja izobrazbe (N=39):

Večina anketirancev ima srednješolsko – 11 (28 %), višješolsko – 9 (23 %) ali univerzitetno izobrazbo – 10 (26 %).

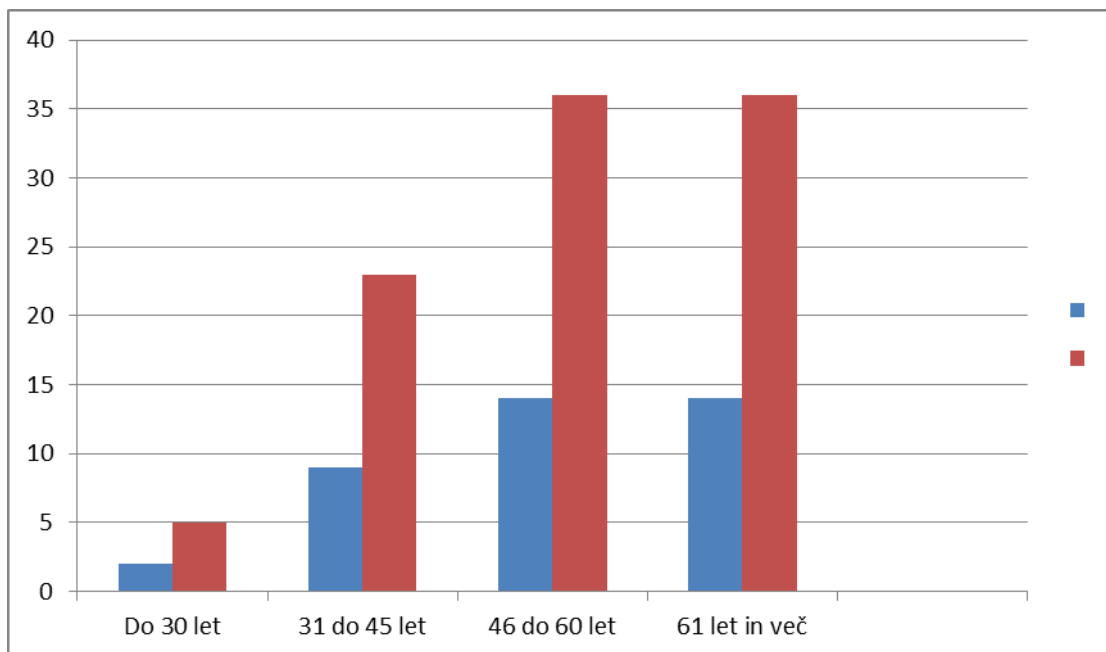
	N	%
<b>OŠ</b>	1	3
<b>Poklicna</b>	3	8
<b>Srednješolska</b>	11	28
<b>Višješolska</b>	9	23
<b>Visokošolska</b>	5	13
<b>Univerzitetna in več</b>	10	26
<b>Skupaj:</b>	39	100



### 3. Kakšen je vaš trenutni status (N=39)?

Večina anketirancev je zaposlena – 14 (36 %) ali upokojena – 16 (41 %), brezposelnih je 7 (18 %).

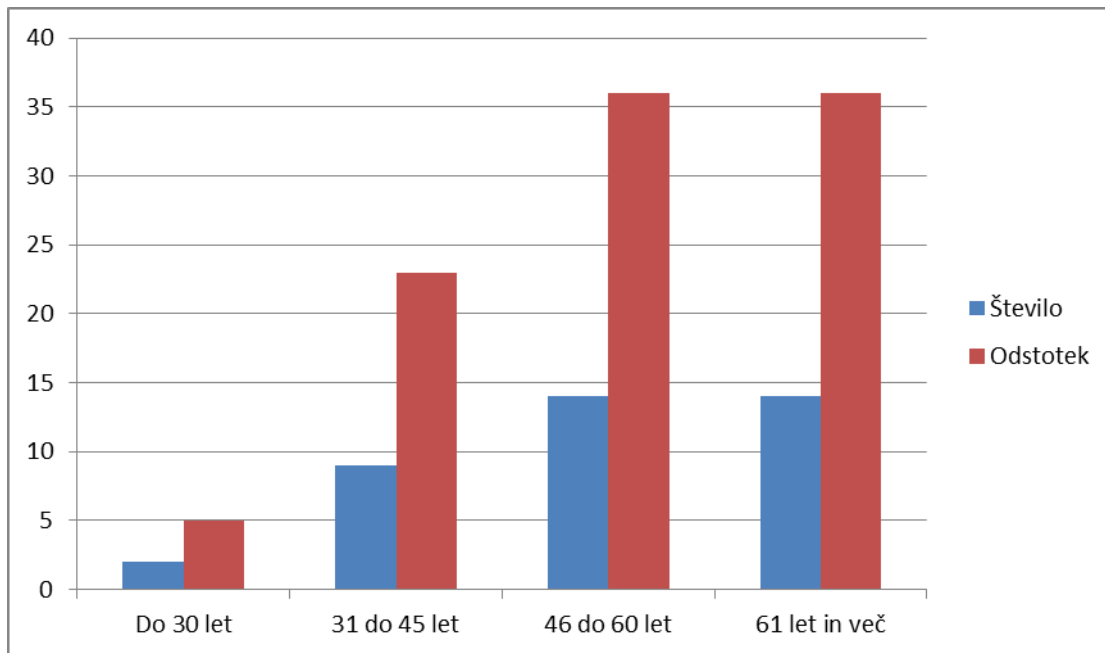
	N	%
<b>Zaposlen</b>	14	36
<b>Samozaposlen</b>	1	3
<b>Brezposeln</b>	7	18
<b>Upokojen</b>	16	41
<b>Drugo</b>	1	3
<b>Skupaj:</b>	39	100



#### 4. V katero starostno skupino spadate (N=39)?

Največ, 14 (36 %) je predstavnikov starostne skupine (46–60 let) in (61 in več), 9 oziroma 23 % je predstavnikov starostne skupine (31–45 let) in le 2 (5 %) sta stara do 30 let.

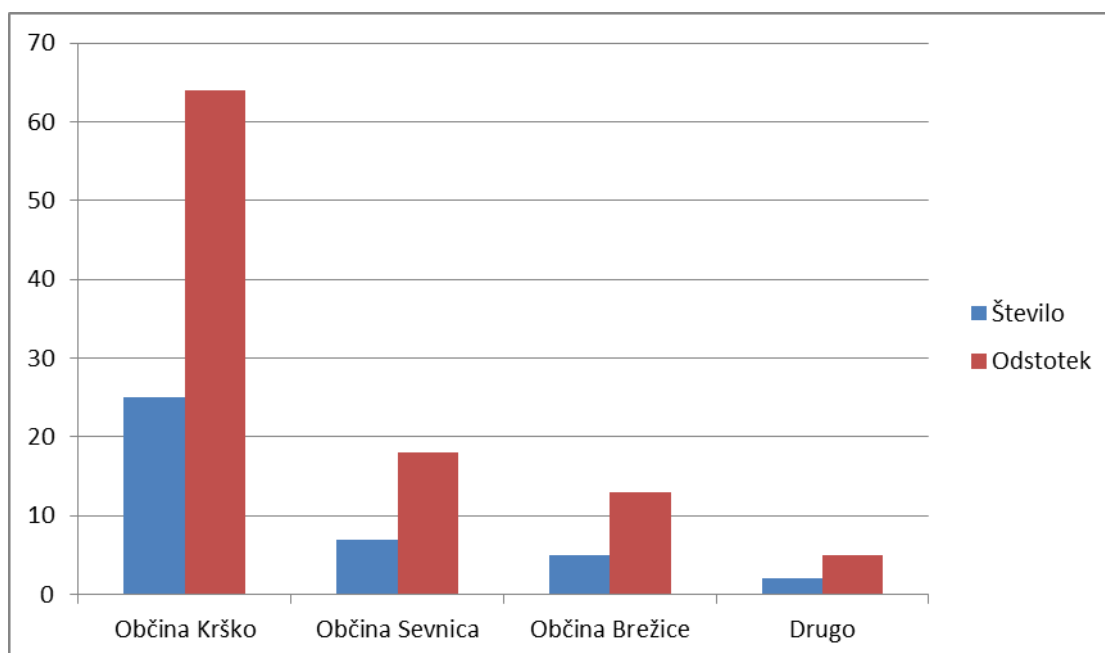
	N	%
Do 30 let	2	5
31 do 45 let	9	23
46 do 60 let	14	36
61 let in več	14	36
Skupaj:	39	100



### 5. Vaš kraj bivanja (N=39)?

25 (64 %) anketirancev biva v občini Krško, 7 (18 %) v občini Sevnica ter 5 (13 %) v občini Brežice.

	N	%
Občina Krško	25	64
Občina Sevnica	7	18
Občina Brežice	5	13
Drugo	2	5
Skupaj	39	100



#### 4.2. Anketiranje zaposlenih

**Vprašalnik za zaposlene** je pripravila vodja skupine za kakovost in je bil testiran pri dveh zaposlenih 10. 6. 2020. Zajemal je **5 vprašanj odprtega tipa**. Anketiranje je potekalo 18. 6. 2020.

V anketiranje je bilo vključenih šest od osmih zaposlenih, kar predstavlja 75 %.

Ugotovitve vseh anketiranj predstavljamo pri posameznih izbranih področjih in kazalnikih v nadaljevanju tega poročila.

#### 4.3. Analiza dokumentacije

**Analiza dokumentacije je potekala v času:**

Analizo dokumentacije smo izvajali od 10. 12. 2020 do 20. 1. 2021.

<p><b>Način zbiranja in analize dokumentacije:</b></p>	<p>Za potrebe analize dokumentacije smo izbrali naslednjo dokumentacijo:</p> <p>Izobraževalna ponudba 2018/2019. Izobraževalna ponudba 2019/2020.</p> <p>Letni delovni načrt Ljudske univerze Krško za šolsko leto 2018/20219. Letni delovni načrt Ljudske univerze Krško za šolsko leto 2019/2020.</p> <p>Poslovno poročilo 2018. Poslovno poročilo 2019.</p> <p>Analiza zadovoljstva udeležencev v izobraževalnih programih na LU Krško za šolsko leto 2018/2019. Analiza zadovoljstva udeležencev v izobraževalnih programih na LU Krško za šolsko leto 2019/2020.</p> <p>Poročilo o promociji za šolsko leto 2018/2019 in 2019/2020.</p>
--	--

Ugotovitve analize dokumentacije predstavljamo pri posameznih izbranih področjih in kazalnikih v nadaljevanju poročila.

#### ***4.4. Fokusna skupina***

Fokusna skupina je bila izpeljana po vnaprej načrtovanem programu in vprašanjih za področje: Izobraževalni programi, podpodročje: Oblikovanje programske ponudbe in za kazalnika: Značilnosti programske ponudbe in Pogoji za oblikovanje programske ponudbe (Priloga 4).

Potekala je v četrtek, 21. januarja 2020, od 11.00 do 13.00 preko spletne aplikacije Zoom. Na spletni fokusni skupini smo bile prisotne zaposlene na LU Krško. Bilo nas je sedem (7).

Ugotovitve predstavljamo pri področju Izobraževalni programi za dva kazalnika: Značilnosti programske ponudbe in Pogoji za oblikovanje programske ponudbe.

## 5. REZULTATI SAMOEVALVACIJE

### 5.1 Rezultati analize anketiranja, analize dokumentacije in fokusne skupine

<b>Naslov kazalnika 1:</b>	<i>Komuniciranje in pretok informacij</i>
----------------------------	---

<b>Predmet samoevalvacije/opis problema (Kaj nas je v samoevalvaciji zanimalo?)</b>
---

Zanimalo nas je, če vodstvo ustrezno informira zaposlene in zunanje sodelavce o vsem, kar vpliva na njihovo delo in ali med organizatorji izobraževanja in učitelji potekajo učinkovite oblike sprotnega komuniciranja o poteku izobraževalnega procesa.

<b>NA TEM PODROČJU ŽELIMO DOSEGATI NASLEDNJI STANDARD KAKOVOSTI:</b>
--

Vzpostavljeni so učinkoviti procesi notranjega in zunanjega komuniciranja, ki omogočajo nemoten pretok informacij.

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

<b>SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA</b>	
1	Kako vodstvo organizacije informira zaposlene in zunanje sodelavce o vsem, kar vpliva na njihovo delo z odraslimi?
2	Ali med organizatorjem izobraževanja in učitelji potekajo različne oblike sprotnega komuniciranja (osebno, po telefonu, elektronski pošti, na spletnih straneh itn.) o poteku izobraževalnega procesa?

#### Prikaz rezultatov

Analiza ankete med zaposlenimi je pokazala, da je velika večina anketiranih odgovorila, da so informacije vodstva prenesene zaposlenim pravočasno in ažurno. Če katere informacije manjkajo, si jih lahko pridobijo. Direktorica si vzame čas za pogovor in se individualno posveti, ko pridejo zaposlene z vprašanjem do nje. Izrazile so, da naj bo prenos informacij osebno (celostne informacije), ena na ena ali na sestanku vseh. Zelo pomembne informacije naj bodo pisne na e-maile ter ustne. Nekaterne informacije o dogovorih in terminih sestankov ne pridejo do vseh zaposlenih, se pa zaposlene veliko pogovarjajo, komunikacija in klima sta dobri.

Predlogi za izboljšanje pretoka informacij med direktorico in zaposlenimi:

- direktorica naj pomembne informacije zaposlenim posreduje tudi pisno;
- bolj konkretno in direktno komuniciranje tudi o manj prijetnih zadevah.

Vir: Anketa o pretoku informacij med direktorico LU in zaposlenimi, junij 2020 (Priloga 2).

V nadaljevanju smo opravili analizo spletne ankete o prenosu informacij na naslednjem nivoju, in sicer med organizatorji izobraževanja in zunanjimi sodelavci Ljudske univerze Krško.

Zastavili smo si samoevalvacijsko vprašanje:

**Ali med organizatorjem izobraževanja in učitelji potekajo različne oblike sprotnega komuniciranja (osebno, po telefonu, elektronski pošti, na spletnih straneh itn.) o poteku izobraževalnega procesa?**

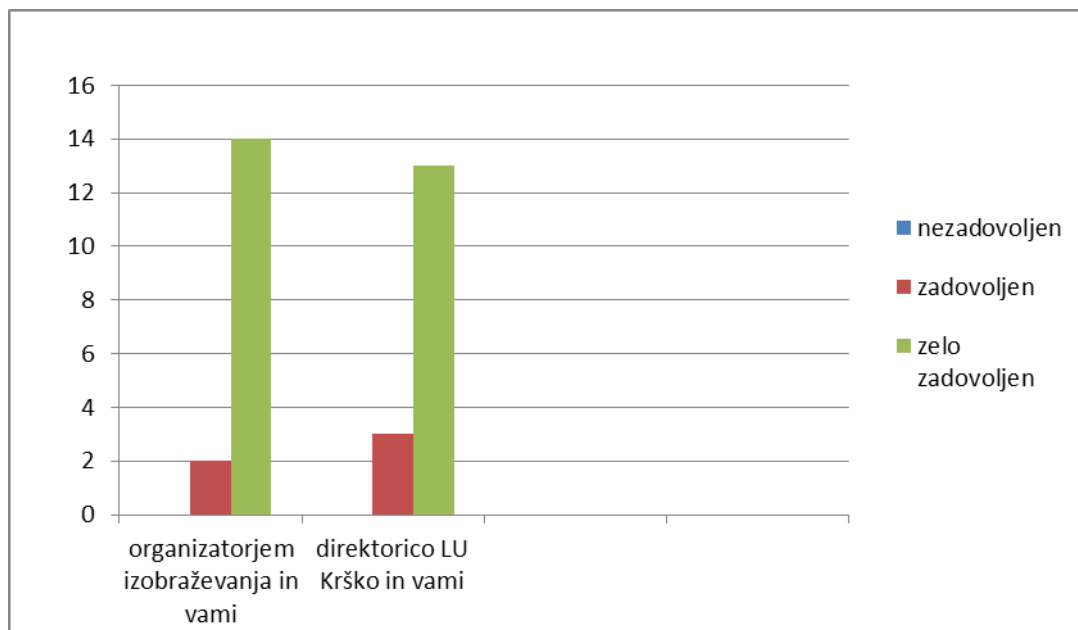
Predstavljamo nekatere odgovore iz analize spletne ankete o pretoku informacij z zunanjimi sodelavci, junij 2020 (Priloga 3)

- **Kako ste zadovoljni s pretokom informacij na Ljudski univerzi Krško, in sicer med organizatorjem izobraževanja in vami, med direktorico LU Krško in vami (N=16)?**

Odgovori kažejo, da je zadovoljstvo s pretokom informacij veliko, zelo zadovoljnih s pretokom informacij z organizatorji je 14 zunanjih sodelavcev (88 %), s pretokom informacij z direktorico pa 13 (81 %).

N=16	nezadovoljen	zadovoljen	%	Zelo zadovoljen	%
Organizatorjem izobraževanja in vami	0	2	13	14	88
Z direktorico LU Krško in vami	0	3	19	13	81





(Vir: Spletna anketa o pretoku informacij, junij 2020).

➤ **Na kakšen način najpogosteje poteka komunikacija med vami in organizatorjem izobraževanja (N=16)?**

Odgovori kažejo, da poteka komunikacija v glavnem po e-pošti – 8 zunanjih sodelavcev (50 %) in po telefonu – 5 (31 %).

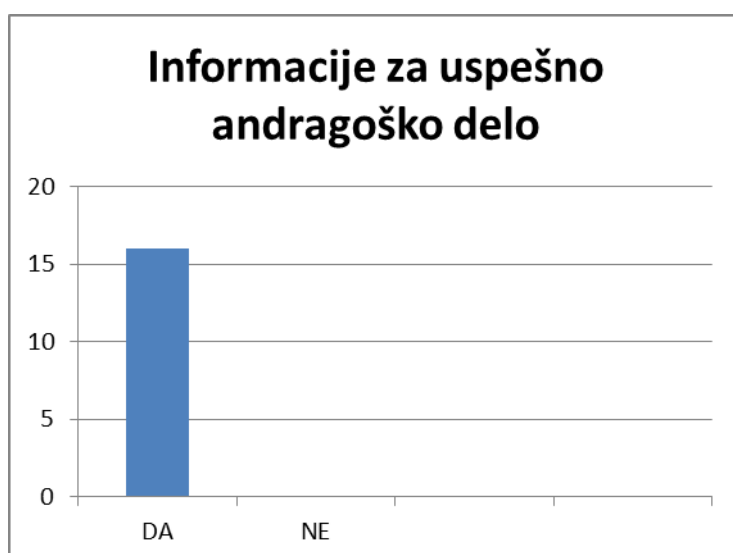
N=16	N	%
1. Ustno	1	6
2. Po telefonu	5	31
3. Po e-pošti	8	50
4. Preko socialnih omrežij	0	0
5. Drugo (različno, odvisno od potrebe)	2	13



- **Ali ocenjujete, da pri organizatorju izobraževanja pravočasno dobite vse informacije za uspešno opravljanje andragoškega dela (N=16)?**

Na to vprašanje so anketiranci v 100 % odgovorili z DA. Torej, dobijo vse potrebne informacije za uspešno opravljanje andragoškega dela na Ljudski univerzi Krško.

N=16	N	%
DA	16	100
NE	0	0



- **Prosimo, navedite, kateri način prenosa informacij je za vas najbolj optimalen (N=16).**

Odgovori so večinoma, da je najbolj optimalen način prenosa informacij po e-pošti in telefonu. Samo v enem primeru je odgovor ustno ali po e-pošti oziroma kombinacija vseh.

- **Kaj lahko v medsebojni komunikaciji izboljšamo? Prosimo, navedite konkretne predloge (N=16).**

V odgovorih so zajeti naslednji predlogi:

- Komunikacija naj večinoma poteka po mailu, tako ne prihaja do »šumov«, tako lahko tudi preverim kakšen podatek, ki bi ga sicer pozabila ali zamešala. Tudi kadar imamo dogovor po telefonu, še vedno dobim pisno na mail. Takšen način mi zelo ustreza.
- Mogoče uvedete četrtletne sestanke.
- Vse je ok. Punce so dosegljive in odzivne.
- Več reklame po časopisih, na spletu.
- Medsebojna komunikacija je zelo dobra in uspešna, zato nimam predlogov za izboljšavo.
- Osebno ne bi spreminjala ničesar, ker prejemam vsa potrebna obvestila.
- Po mojem mnenju je medsebojna komunikacija pravočasna, vljudna in vsebuje vse informacije, ki jih izvajalci potrebujemo. Naj takšna tudi ostane.

### **Ugotovitve, sklepi, predlogi**

Odgovori zunanjih sodelavcev v spletni anketi kažejo, da je zadovoljstvo s pretokom informacij veliko, zelo zadovoljnih s pretokom informacij z organizatorji je 88 %, s pretokom informacij z direktorico pa 81 %.

Odgovori kažejo tudi, da poteka komunikacija z organizatorjem na več načinov:

- ustno,
- pisno, po e-pošti,
- po telefonu ali
- v kombinaciji vseh teh oblik.

Prevladuje oblika sprotnega komuniciranja po e-pošti (50 %) in po telefonu (31 %). Pri organizatorju izobraževanja pravočasno dobijo vse potrebne informacije za uspešno opravljanje andragoškega dela na Ljudski univerzi Krško. Na vprašanje o tem so anketiranci v 100 % odgovorili z DA. Torej ne pogrešajo dodatnih informacij za delo in kaže, da so zadovoljni s pretokom informacij.

Komunikacija je pravočasna, vljudna in uspešna.

### **V spletni anketi so sodelujoči navedli naslednje predloge za izboljšanje:**

- Obveščanje ustno (osebno ali telefonsko) in po e-pošti hkrati, da ne prihaja do šumov;
- Uvesti četrtletne sestanke zunanjih sodelavcev;
- Več reklame po časopisih in na spletu.

<b>Naslov kazalnika 2:</b>	1. Značilnosti programske ponudbe
	2. Pogoji za oblikovanje programske ponudbe

**Predmet samoevalvacije/opis problema (Kaj nas je v samoevalvaciji zanimalo?)**

Želeli smo ugotoviti, ali je programska ponudba sorazmerna kadrovske zasedbi in ali pri oblikovanju ponudbe upoštevamo načelo raznovrstnosti in načelo racionalnosti glede osebja in vlaganja sredstev.

**NA TEM PODROČJU ŽELIMO DOSEGATI NASLEDNJI STANDARD KAKOVOSTI:**

1. Programska ponudba je sorazmerna zmoglostim organizacije, ki izobražuje odrasle.

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **samoevalvacijska vprašanja**:

**SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA**

1	Je v programski ponudbi toliko programov, kot jih obvladujemo s kadrovske zasedbo?
2	Ali pri oblikovanju programske ponudbe upoštevamo načelo raznovrstnosti in načelo racionalnosti: ali vanjo uvrščamo raznovrstne programe glede na potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, pri čemer pa je obremenitev taka, da še omogoča racionalno obremenitev osebja in vlaganja sredstev?

**Prikaz rezultatov**

**1. Analiza dokumentacije**

V analizi dokumentacije smo primerjali izobraževalno ponudbo v šolskem letu 20218/2019 in 2019/2020. Ugotovili smo, da bistvenih razlik v ponudbi izobraževalnih programov ni. Gre le za nekatere spremembe pri naslovih študijskih krožkov, delavnic in predavanj. Pri obsegu dela oziroma programov smo ugotovili, da nekateri programi niso bili izvedeni zaradi premajhnega vpisa (OŠ za odrasle). Za določene programe ugotavljamo, da prijav posameznikov za izvedbo ni dovolj. (NPK maser, NPK Refleksoterapevt, UŽU Izzivi podeželja, UŽU Beremo in pišemo skupaj, UŽU Moj korak...). Izvedba je pogojena z napotovanjem brezposelnih s strani Zavoda RS za zaposlovanje. Pri projektih smo ugotovili, da se je projekt Pridobivanje kompetenc zaposlenih v Posavju 2016–2019 zaključil. Ljudska univerza pa je pridobila na razpisu

nov projekt Socialna aktivacija v Posavju 2019–2022 – »Aktivirajmo Posavje« (financiran s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in Evropskega socialnega sklada).

Na področju kadrov je bilo v šolskih letih 2018/2019 in 2019/2020 stanje dokaj podobno. V obeh letih je bilo zaposlenih 10 strokovnih delavcev. Od tega je bila ena zaposlitev v programu javnih del. Ena zaposlena je bila v letu 2019 na porodniškem dopustu, v letu 2020 druga. Za nedoločen čas so bile zaposlene 3 strokovne delavke, za določen čas 7 strokovnih delavk. Večinoma so to zaposlitve na projektih. Delo je bilo v obeh šolskih letih organizirano podobno. Kakšnih bistvenih razlik v kadrovski zasedbi in delitvi dela v analizirani dokumentaciji ni bilo opaziti.

Če na osnovi analize dokumentacije poskušamo odgovoriti na prvo zastavljeno samoevalvacijsko vprašanje, lahko rečemo, da je v ponudbi toliko programov, da jih lahko obvladujemo s kadrovsko zasedbo.

Ugotovimo lahko tudi, da je ponudba Ljudske univerze Krško na področju neformalnih programov dokaj raznovrstna in da vsekakor upošteva potrebe posameznikov, okolja in partnerjev. Ni ponudbe formalnih programov, le Osnovna šola za odrasle.

V nadaljevanju smo programsko ponudbo samoevalvirali še s pomočjo metode fokusne skupine.

## **2. Fokusna skupina**

Analiza odgovorov je pokazala, da je večina zaposlenih sodelovala pri pripravi in oblikovanju programske ponudbe Ljudske univerze Krško. Izjema sta dve zaposleni v Večgeneracijskem centru Posavje, ki sta lokacijsko ločeni in imata svoj program aktivnosti po projektu.

Načelo raznovrstnosti upoštevamo predvsem v delu izobraževalne ponudbe, kjer ponujamo krajše izobraževalne oblike, delavnice in tečaje. Glede racionalnosti zelo »tehtamo« vsako idejo tudi z vidika kadrov in vlaganja sredstev.

Prilagajamo se potrebam posameznikov, okolja, vključujemo v aktivnosti vse generacije, od otrok do najstarejših, vedno iščemo možnosti za nadaljevanje dela skupin, če si tega želijo.

Obremenitve zaposlenih so različne in jih ni mogoče primerjati, ker niso primerljive znotraj organizacije. Različne so tudi glede na čas in zahteve projekta. So obdobja, ko je obremenitev več in je čas, ko jih je manj. Zaposlene v Večgeneracijskem centru Posavje so izpostavile veliko obremenjenost in potrebo po javnem delavcu, ki ga do sedaj niso imele. Zaposlena na projektu Pridobivanje kompetenc zaposlenih v Posavju 2016–2019 je tudi izpostavila obremenjenost v času izvajanja projekta.

## Ugotovitve, sklepi, predlogi

- Ugotavljamo, da imamo v ponudbi toliko programov, kot jih obvladujemo s kadrovsko zasedbo.
- Pri oblikovanju ponudbe upoštevamo načelo raznovrstnosti in načelo racionalnosti, upoštevamo potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, kolikor je le mogoče. Izvedba določenih programov je odvisna od prijav udeležencev in od uspešnosti na javnih razpisih.
- Za nekatere programe (NPK in UŽU) nimamo svojih usposobljenih mentorjev, kar je težava pri izvajanju. Dodatnih usposabljanj za te programe na ACS ni.
- Ugotavljamo, da bi bilo potrebno okrepiti sodelovanje z različnimi organizacijami in društvi v lokalnem okolju in se povezati s podjetji in v sodelovanju ugotavljati potrebe in razvijati nove izobraževalne programe za različne ciljne skupine.
- Za širitev izobraževalne ponudbe potrebujemo nove zunanje sodelavce.
- Ugotavljamo, da so Večgeneracijskem centru Posavje potrebe po dodatnem kadru, javnem delavcu, ki bi s svojim delom razbremenil strokovne delavke.

<b>Naslov kazalnika 3:</b>	<b>Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji</b>
----------------------------	--

<b>Predmet samoevalvacije/opis problema (Kaj nas je v samoevalvaciji zanimalo?)</b>
Zanimalo nas je, kako informiramo udeležence izobraževanja odraslih o oblikah podpore, ki jo nudimo njihovemu izobraževanju.

<b>NA TEM PODROČJU ŽELIMO DOSEGATI NASLEDNJI STANDARD KAKOVOSTI:</b>
Organizacija, ki izobražuje odrasle, stalno in na različne načine informira udeležence o oblikah podpore, ki so mu v organizaciji, ki izobražuje odrasle, na voljo.

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **evalvacijska vprašanja**:

<b>SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA</b>	
1	Kako informiramo udeležence izobraževanja odraslih o oblikah podpore, ki jo nudimo njihovemu izobraževanju?

V procesu samoevalvacije smo ugotovili naslednje:

- Pri pregledu dokumentacije nismo mogli v celoti ugotoviti, kako in kje vse poteka informiranje udeležencev izobraževanja odraslih o oblikah podpore, ki jo nudimo njihovem izobraževanju. V razgovoru z zaposlenimi smo ugotovili, da poteka informiranje o podpori na več načinov.
- Splošno informiranje o podpori udeležencem izobraževanja odraslih poteka preko spletne strani, preko Facebooka, preko e-obveščanja ter postopkov svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje.
- Podpora, ki jo nudimo na Ljudski univerzi Krško, je zlasti svetovanje za izobraževanje pred, med in po vključitvi v izobraževanje ter podpora za samostojno učenje v SSU s pomočjo mentorice. Informiranje o oblikah podpore izvedemo običajno na uvodnem sestanku pred vključitvijo v izobraževanje, zlasti pri programih za brezposelne in tečajih za zaposlene.

### Ugotovitve, sklepi, predlogi

Ugotovili smo, da informiranja o podpori udeležencem izobraževanja ne izvajamo pri programih v Večgeneracijskem centru Posavje. Ti programi so večinoma enkratni in ne potekajo daljše časovno obdobje. Prav tako o podpori ne informiramo članov krožkov v Univerzi za tretje življenjsko obdobje. Tudi na javnih predavanjih o tem ne govorimo.

**Predlagamo** bolj sistematično informiranje udeležencev in javnosti o oblikah podpore, ki jo nudimo na Ljudski univerzi Krško. Informiranje naj bo ustno in pisno ter preko socialnih omrežij.

<b>Naslov kazalnika 4:</b>	<b>Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem</b>
<b>Predmet samoevalvacije/opis problema (Kaj nas je v samoevalvaciji zanimalo?)</b>	
Želeli smo ugotoviti, na kakšen način merimo zadovoljstvo udeležencev in kako so udeleženci zadovoljni z izobraževanjem na Ljudski univerzi Krško.	
<b>NA TEM PODROČJU ŽELIMO DOSEGATI NASLEDNJI STANDARD KAKOVOSTI:</b>	
1. Udeleženci so zadovoljni z izobraževanjem v organizaciji, ki izobražuje odrasle.	

Da bi ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku samoevalvacije osredotočili na naslednja **evalvacijska vprašanja**:

**SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA**

1	Na kakšen način merimo zadovoljstvo udeležencev?
2	Kako so udeleženci zadovoljni z izobraževanjem na LU Krško?

Ugotovili smo, da zadovoljstvo udeležencev izobraževalnih in drugih programov na Ljudski univerzi Krško merimo na več načinov. Strokovni delavci in organizatorji redno spremljajo potek programa tako, da sodelujejo v razgovorih z udeleženci in učitelji/mentorji ter sproti posredujejo informacije, ki so pomembne za nemoten potek programa. Odzivajo se na pripombe, želje in potrebe tako udeležencev kot učiteljev/mentorjev v največji možni meri.

Ob zaključku izobraževalnega programa merimo zadovoljstvo z evalvacijskim vprašalnikom. Organizatorji te vprašalnike pregledajo in analizirajo ter uvajajo izboljšave.

Predloge udeležencev skušamo upoštevati pri našem delu in pripravi nove izobraževalne ponudbe.

Da bi bolj podrobno ugotovili zadovoljstvo z izobraževanjem na LU Krško, smo se odločili za spletno anketiranje, ki smo ga izvedli v juniju 2020.

**Prikaz rezultatov spletnega anketiranja**

Vir: Spletna anketa o zadovoljstvu udeležencev izobraževanja, junij 2020 (Priloga 4).

Opomba: V analizi smo upoštevali vse odgovore na vprašanja iz spletnega vprašalnika. Tudi pri tistih udeležencih, ki vprašalnika niso rešili v celoti. Zanimali so nas namreč posamezni odgovori na konkretno vprašanje, ne vprašalnik kot celota. Zato je število odgovorov pri posameznih vprašanjih različno.

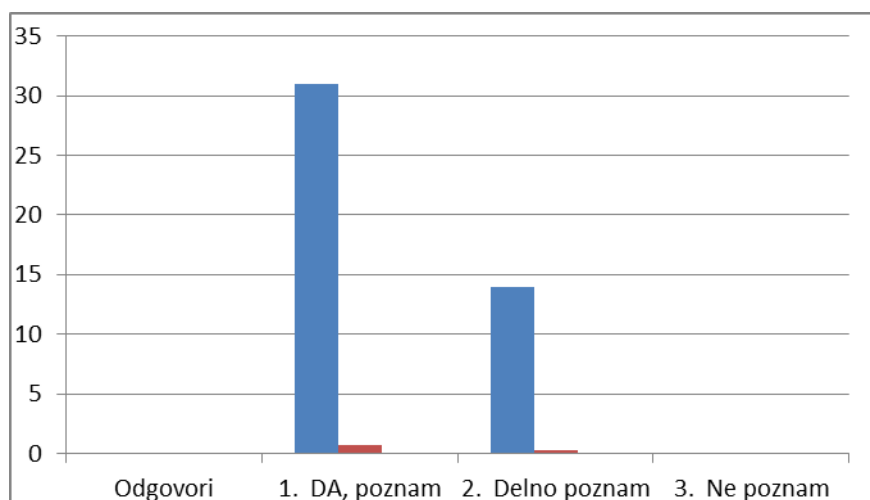
- **Ali poznate aktivnosti, ki jih ponuja Ljudska univerza Krško (izobraževalne programe, predavanja, tečaje, študijske krožke, delavnice)?**

Na vprašanje je odgovorilo 45 anketirancev. Aktivnosti Ljudske univerze Krško pozna 31 anketirancev (69 %), delno jih pozna 14 (31 %).

Tabela 1

	N	%
1. DA, poznam	31	69
2. Delno poznam	14	31
3. Ne poznam	0	0
Skupaj:	45	100





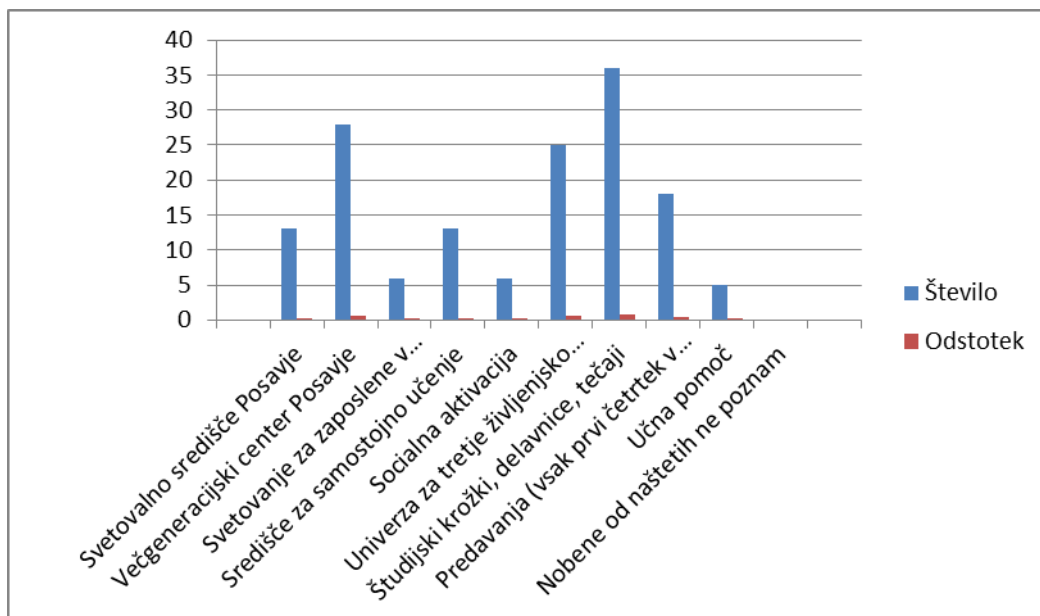
### ➤ Katere izmed naštetih dejavnosti Ljudske univerze Krško poznate?

Vsi anketiranci poznajo določene aktivnosti na Ljudski univerzi Krško. Najbolj prepoznani so študijski krožki, delavnice in tečaji (80 %). Visoko prepoznavnost ima tudi Večgeneracijski center Posavje (62 %) in Univerza za tretje življenjsko obdobje (56 %). Predavanja vsak prvi četrtek v mesecu prepozna 40 % anketirancev.

Nižjo oz. nizko prepoznavnost ima Svetovalno središče Posavje (29 %), Središče za samostojno učenje (29 %), Svetovanje za zaposlene v Posavju (13 %), Socialna aktivacija (13 %) ter Učna pomoč (11 %).

Tabela 2

	N	%
Svetovalno središče Posavje	13	29
Večgeneracijski center Posavje	28	<b>62</b>
Svetovanje za zaposlene v Posavju 2016–2022	6	13
Središče za samostojno učenje	13	29
Socialna aktivacija	6	13
Univerza za tretje življenjsko obdobje	25	56
Študijski krožki, delavnice, tečaji	36	<b>80</b>
Predavanja (vsak prvi četrtek v mesecu)	18	40
Učna pomoč	5	11
Nobene od naštetih ne poznam	0	0
Skupaj:	45	100

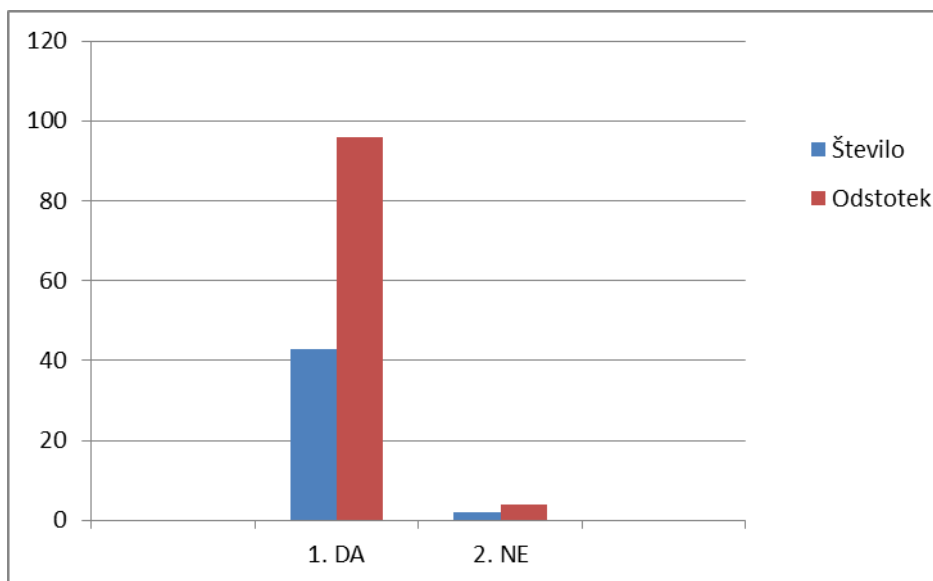


➤ **Ali se kdaj udeležite dejavnosti/izobraževalnega programa Ljudske univerze Krško?**

Večina anketirancev se je že udeležila dejavnosti/izobraževalnega programa Ljudske univerze Krško (96 %).

Tabela 3

	N	%
1. DA	43	96
2. NE	2	4
Skupaj:	45	100



➤ **Prosimo navedite dejavnost/izobraževalni program, ki ste se je/ga udeležili?**

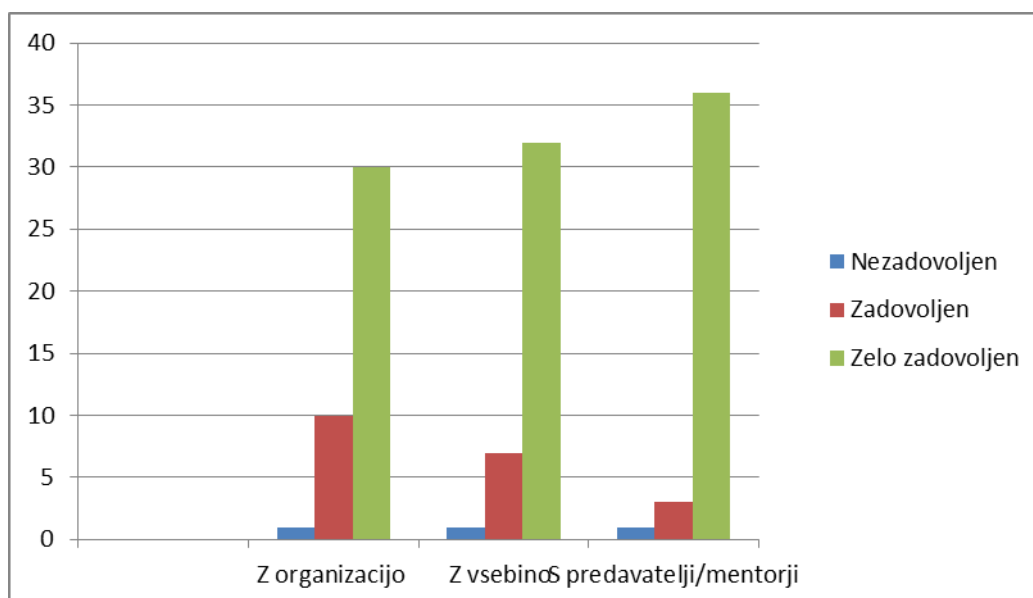
Na to vprašanje je odgovorilo 40 anketirancev. Med odgovori je največkrat omenjen jezikovni tečaj, 14-krat (italijanščina, nemščina, angleščina, ruščina), računalništvo (4-krat), šivanje, študijski krožki, predavanja in drugi tečaji.

➤ **Zanima nas, kako ste bili zadovoljni?**

Anketiranci (40) so bili večinoma zelo zadovoljni z organizacijo izobraževanja (75 %), z vsebino izobraževanja (80 %) in s predavatelji oz. mentorji (90 %). Z vsebino izobraževanja in s predavatelji oz. mentorji je bil nezadovoljen en anketiranec.

Tabela 4

ZADOVOLJSTVO	N	N	N
	Nezadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
<b>Z organizacijo izobraževanja</b>	0 (0)	10 (25 %)	30 (75 %)
<b>Z vsebino izobraževanja</b>	1 (3 %)	7 (18 %)	32 (80 %)
<b>S predavatelji/mentorji</b>	1 (3 %)	3 (8 %)	36 (90 %)



➤ **Ali ste v izobraževalnem programu, ki ste se ga udeležili na Ljudski univerzi Krško, kaj pogrešali?**

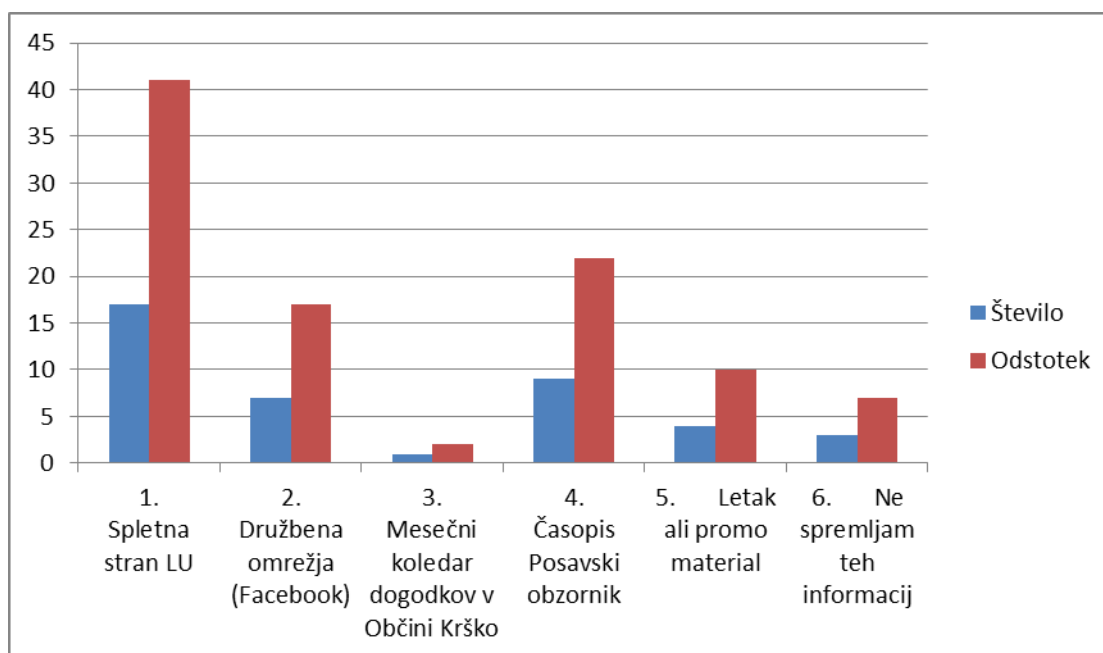
Iz odgovorov je razvidno, da večina anketirancev ni pogrešala nič. Nekateri so si želeli, da bi program trajal dlje časa oz. da bi se nadaljeval, da bi bilo mogoče več literature, akademsko raven predavanj ali pa svojega odgovora niso opredelili bolj natančno.

➤ **Preko katerega sredstva obveščanja običajno in najpogosteje pridobite informacije o možnostih učenja in izobraževanja na Ljudski univerzi Krško (Možen je bil samo en odgovor.)**

Največ anketirancev (41 %) običajno in najpogosteje pridobi informacijo o možnostih učenja in izobraževanja preko spletne strani Ljudske univerze Krško. 22 % jih informacijo pridobi v lokalnem časopisu (Posavski obzornik), 17 % pa preko družbenih omrežij (Facebook).

Tabela 5

	N	%
1. Spletna stran LU	17	41
2. Družbena omrežja (Facebook)	7	17
3. Mesečni koledar dogodkov v Občini Krško	1	2
4. Časopis Posavski obzornik	9	22
5. Letak ali promo material	4	10
6. Ne spremljam teh informacij	3	7
Skupaj:	41	100

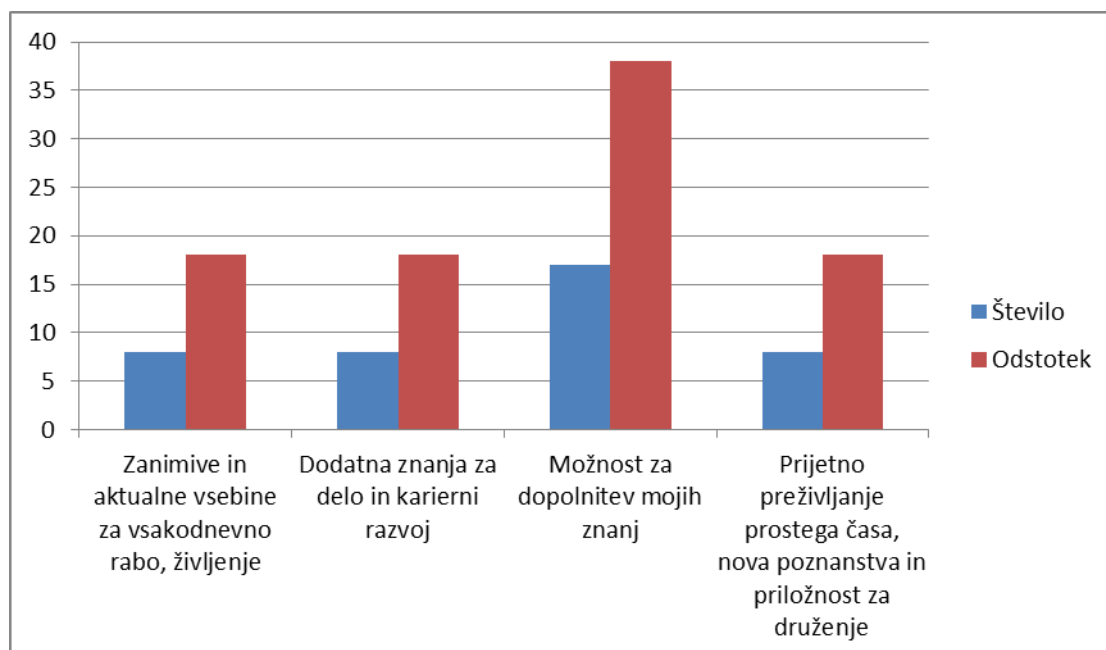


➤ **Kaj vam je najbolj pomembno pri pridobivanju znanja? (Možen je bil samo en odgovor.)**

Anketirancem je pri pridobivanju znanja najbolj pomembna dopolnitev njihovih znanj (40 %). Enako pomembne pa so jim zanimive in aktualne vsebine za vsakodnevno rabo, življenje (20 %), dodatna znanja za delo in karierni razvoj (20 %) ter prijetno preživljanje prostega časa, nova poznanstva in priložnost za druženje (20 %).

Tabela 6

	N	%
Zanimive in aktualne vsebine za vsakodnevno rabo, življenje	8	20
Dodatna znanja za delo in karierni razvoj	8	20
Možnost za dopolnitev mojih znanj	17	41
Prijetno preživljanje prostega časa, nova poznanstva in priložnost za druženje	8	20
Skupaj:	41	100

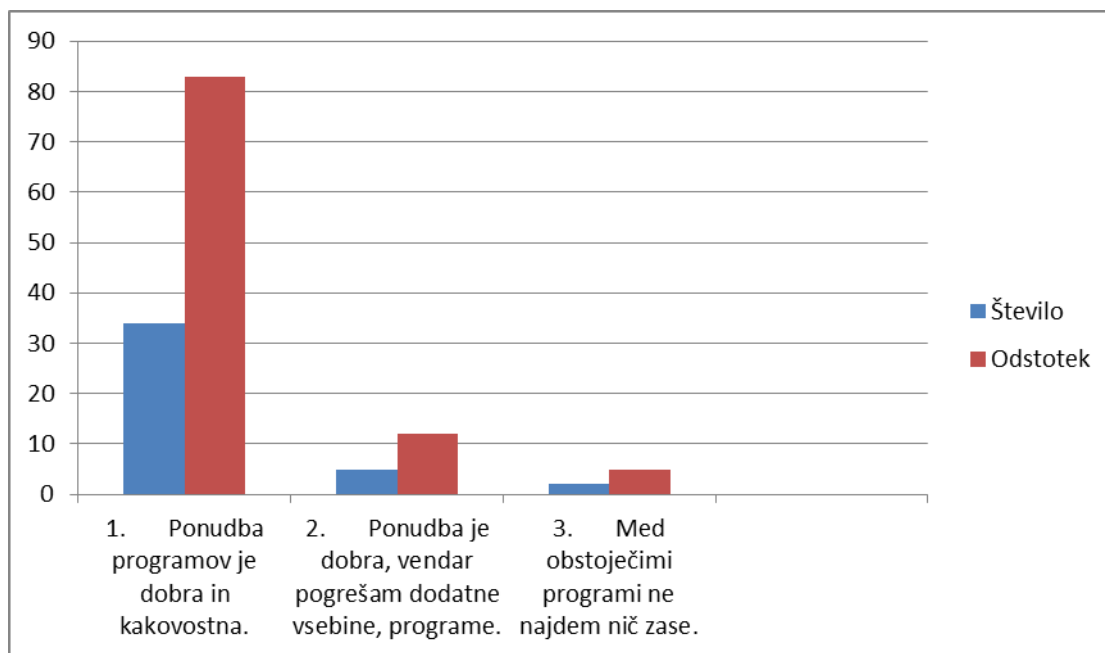


➤ **Kako ocenjujete obstoječo ponudbo izobraževanj in programov v okviru Ljudske univerze Krško?**

Večini anketirancev (83 %) je ponudba programov dobra in kakovostna. Dva udeleženca pravita, da med obstoječim programov ne najdeta nič zase (5 %).

Tabela 7

	N	%
1. Ponudba programov je dobra in kakovostna.	34	83
2. Ponudba je dobra, vendar pogrešam dodatne vsebine, programe.	5	12
3. Med obstoječimi programi ne najdem nič zase.	2	5
	41	100



➤ **Prosimo, navedite, katere vsebine/programe pogrešate.**

Anketiranci (11 %) so navedli, da pogrešajo NPK tečaje oz. prekvalifikacije, sočutne vsebine, jezikovne tečaje, spoznavanje narave, ljubiteljski pevski zbor ali pevsko skupino ali ljubiteljsko glasbeno skupino s sodobno glasbo za odrasle, plesni tečaj in telesno vadbo.

➤ **Katere vsebine /izobraževalni programi so vam najbližji, najbolj zanimivi in bi se jih želeli udeležiti na Ljudski univerzi Krško?**

Anketirance večinoma sploh ne zanima dokončanje osnovne šole za odrasle (95 %), pridobivanje nacionalne poklicne kvalifikacije (NPK) (70 %) (tole se sicer ne sklada z desetim vprašanjem) ter učna pomoč (60 %).

Anketirance zanimajo vsebine: kmetijstvo, vrtnarjenje, sadjarstvo, šivanje, slikanje in druge ročne spretnosti, kuhanje, trajnostni razvoj, preživljanje prostega časa, zdravje in dobro počutje, računalništvo in mobilna tehnologija ter osebna rast.

Zelo jih zanimajo jezikovni tečaji (45 %).

### **Ugotovitve, sklepi, predlogi**

Sodelujoči v spletni anketi poznajo določene aktivnosti na Ljudski univerzi Krško. Najbolj prepoznani so študijski krožki, delavnice in tečaji (80 %). Visoko prepoznavnost imata tudi Večgeneracijski center (62 %) in Univerza za tretje življenjsko obdobje (56 %). Predavanja vsak prvi četrtek v mesecu prepozna 40 % anketirancev. Nižjo oz. nizko prepoznavnost ima Svetovalno središče Posavje (29 %), Središče za samostojno učenje (29 %), Svetovanje za zaposlene v Posavju (13 %), Socialna aktivacija (13 %) ter Učna pomoč (11 %).

Večina anketirancev se je že udeležila dejavnosti/izobraževalnega programa Ljudske univerze Krško (96 %). Med odgovori je največkrat omenjen jezikovni tečaj (14-krat) (italijanščina, nemščina, angleščina, ruščina), računalništvo (4-krat), šivanje, študijski krožki, predavanja in drugi tečaji.

Anketiranci so bili večinoma zelo zadovoljni z organizacijo izobraževanja (75 %), z vsebino izobraževanja (80 %) in s predavatelji oz. mentorji (90 %).

Z vsebino izobraževanja in s predavatelji oz. mentorji je bil nezadovoljen samo en anketiranec (3 %).

Predlagamo dodatne aktivnosti za večjo prepoznavnost Svetovalnega središča Posavje, možnosti v Središču za samostojno učenje in učno pomoč.

## **5.2 SKUPNE UGOTOVITVE IN ZAKLJUČKI**

Samoevalvacijo smo naredili na štirih izbranih področjih: Vodenje in upravljanje, Izobraževalni programi, Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju ter Rezultati, pri štirih izbranih podpodročjih za 5 kazalnikov.

V procesu samoevalvacije smo uporabili naslednje metode: anketni vprašalnik, dva spletna anketna vprašalnika, analizo dokumentacije in fokusno skupino.

Želeli smo ugotoviti, **kako poteka komunikacija in pretok informacij med vodstvom in zaposlenimi, med vodstvom in zunanjimi sodelavci ter med organizatorji izobraževanja in zunanjimi sodelavci.**

Ugotovili smo, da sta komunikacija in pretok informacij na vseh nivojih dobra. Za še boljši pretok informacij lahko poskrbimo tako, da:

- vodstvo pomembne informacije zaposlenim posreduje tudi pisno;
- vodstvo zaposlene seznanj s pričakovanimi rezultati dela, roki, načinom izvedbe ter s stanjem razpoložljivih finančnih sredstev na projektih;
- informiranje hkrati poteka na več načinov, osebno, pisno, telefonsko in po e-pošti;
- organiziramo redna četrtna srečanja zunanjih sodelavcev, namenjena medsebojnemu informiranju in izmenjavi izkušenj.

Pri kazalnikih **značilnost programske ponudbe in pogoji za oblikovanje programske ponudbe** smo ugotovili:

- Obremenitve posameznih zaposlenih ni mogoče objektivno primerjati, saj so zahteve posameznih projektov različne.
- V ponudbi je bilo toliko programov, kot jih obvladujemo s kadrovske zasedbo.
- Pri oblikovanju ponudbe upoštevamo načelo raznovrstnosti in načelo racionalnosti, upoštevamo potrebe posameznikov, okolja in partnerjev, kolikor je le mogoče.
- Ugotavljamo, da bi bilo potrebno okrepiti sodelovanje z različnimi organizacijami in društvi v lokalnem okolju in se povezati s podjetji.
- V sodelovanju z organizacijami je potrebno ugotavljati potrebe in razvijati nove izobraževalne programe za različne ciljne skupine.
- Za širitev izobraževalne ponudbe potrebujemo nove zunanje sodelavce.
- Ugotavljamo, da so v Večgeneracijskem centru Posavje potrebe po dodatnem kadru, javnem delavcu, ki bi s svojim delom razbremenil strokovne delavke.

V nadaljevanju samoevalvacije smo obravnavali **kazalnik, kako informiramo udeležence izobraževanja odraslih o oblikah podpore**, ki jo nudimo.

Ugotovili smo, da splošno informiranje o podpori udeležencem izobraževanja odraslih poteka preko spletne strani, preko Facebooka, preko e-obveščanja, objav v lokalnem časopisu ter s postopki svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje.

Informiranje o oblikah podpore izvedemo običajno na uvodnem sestanku pred vključitvijo v izobraževanje, zlasti pri programih za brezposelne in za zaposlene. Informiranje o oblikah podpore lahko izboljšamo tako, da predstavitev podpore izvedemo tudi na enkratnih dogodkih, kot so mesečna predavanja, enkratne delavnice in na krožkih Univerze za tretje življenjsko obdobje.

Pri področju rezultati smo preverili **zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem**. Ugotovili smo, da zadovoljstvo udeležencev merimo na več načinov. Zadovoljstvo ugotavljamo pri sprotne spremljanju programov ter s pisnimi evalvacijskimi vprašalniki ob koncu izobraževalnih programov.

Rezultati spletne ankete so pokazali, da anketiranci poznajo aktivnosti Ljudske univerze Krško.

Anketiranci so zelo zadovoljni z organizacijo izobraževanja, z vsebino izobraževanja in s predavatelji oz. mentorji.

Na podlagi navedenih ugotovitev samoevalvacije bomo pripravili akcijski načrt in uvedli določene izboljšave.



Cilj vsake izobraževalne organizacije je namreč doseganje čim večje kakovosti in finančne učinkovitosti ter doseganje zadovoljstva vseh deležnikov, tako udeležencev, zunanjih sodelavcev, partnerjev kot tudi zaposlenih.

## 6. Literatura in viri

1. Možina, T., in drugi (2013): Kazalnik kakovosti izobraževanja odraslih. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.
2. Klemenčič, S., in Možina, T. (2016): Rezultati in učinki izobraževanja odraslih. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.
3. Možina, T., in Klemenčič, S. (2012): Mozaik kakovosti. Ljubljana, Andragoški center Slovenije.
4. Klemenčič, S., in Hlebec, V. (2007): Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja, Andragoški center Slovenije.

Interni viri, dokumentacija Ljudske univerze Krško:

- Izobraževalna ponudba Ljudske univerze Krško za šolsko leto 2018/2019;
- Izobraževalna ponudba Ljudske univerze Krško za šolsko leto 2019/2020;
- Letni delovni načrt za šolsko leto 2018/2019;
- Poslovno poročilo za leto 2018;
- Letni delovni načrt za šolsko leto 2019/2020;
- Poslovno poročilo za leto 2019;
- Spletna stran Ljudske univerze Krško in FB stran;
- Letaki, članki, druge oblike obveščanja;
- Analiza evalvacijskih vprašalnikov o zadovoljstvu udeležencev za šolsko leto 2018/19 in 2019/2020.

## 7. Priloge

- Priloga 1: Samoevalvacijski načrt Ljudske univerze Krško 2019/2020  
Priloga 2: Anketa o pretoku informacij med vodstvom in zaposlenimi, junij 2020  
Priloga 3: Spletna anketa o pretoku z zunanjimi sodelavci, junij 2020  
Priloga 4: Spletna anketa o zadovoljstvu udeležencev izobraževanja, junij 2020  
Priloga 5: Načrt za izpeljavo fokusne skupine z naborom vprašanj pri izbranih kazalnikih, januar 2021