



PONUĐIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

SAMOEVALVACIJSKO POROČILO O KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH

2014



Ljudska univerza
Jesenice

LJUDSKA UNIVERZA JESENICE,
DELAVSKA ULICA 1, 4270 JESENICE

SKUPINA ZA KAKOVOST

V letu 2014 je bila spremenjena zasedba skupine/komisije za kakovost, ki jo od 5. 6. 2014 dalje sestavljajo:

1. Polona Knific, predsednica
strokovna delavka (univ. dipl. pedagoginja/andragoginja in magistrica organizatorica)
2. mag. Maja Radinovič Hajdič - članica, namestnica predsednice
direktorica (magistra managementa)
3. Lea Zlodej - članica
strokovna delavka (univ. dipl. sociologinja)
4. Tina Rajhman - zunanja članica
predavateljica (univ.dipl. prevajalka)
5. Petra Dermota - zunanja članica
predavateljica (profesorica matematike in tehnike)

Skupina za kakovost je imenovana za obdobje štirih let.

Skupina za kakovost je sodelovala pri pripravi samoevalvacijskega poročila o kakovosti izobraževanja odraslih na Ljudski univerzi Jesenice.

KAZALO

1. UVOD	6
1.1. Predstavitev izobraževalne organizacije	6
1.2. Poslanstvo, vizija, vrednote	11
1.3. Razlogi za izvedbo samoevalvacije	12
2. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE	12
2.1. Izbrana področja, podpodročja in kazalniki kakovosti	12
2.2. SWOT analiza	14
2.2.1. Samoevalvacijski načrt	14
2.3. Anketiranje	15
2.3.1. Samoevalvacijski načrt	15
2.4. Zgledovanje	17
2.4.1. Predmet zgledovalnega obiska	17
2.4.2. Izbira partnerja za zgledovanje	17
2.4.3. Priprave na zgledovanje in potek zgledovalnega obiska	17
3. ANALIZA PODATKOV IN REZULTATI SAMOEVALVACIJE	19
3.1. Prikaz rezultatov SWOT analize	19
3.1.1. Prikaz podatkov	19
3.1.2. SWOT ANALIZA Doseganje ciljev (dosežki)	23
3.1.3. Ugotovitve, predlogi za izboljšave	24
3.2. Prikaz rezultatov anketiranja	25
3.2.1. Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem	25
3.2.1.1. Standard kakovosti	25
3.2.1.2. Samoevalvacijska vprašanja	25
3.2.1.3. Ciljna skupina anketirancev	26
3.2.1.4. Rezultati anketiranja	29
3.2.1.5. Ugotovitve, predlogi za izboljšave	37
3.2.2. Komunikacija v učnem procesu	38
I. PREDAVATELJI	
3.2.2.1. Standard kakovosti	39
3.2.2.2. Samoevalvacijska vprašanja	39
3.2.2.3. Ciljna skupina anketirancev	39
3.2.2.4. Rezultati anketiranja	39
3.2.2.5. Ugotovitve in predlogi za izboljšave	42
II. UDELEŽENCI	
3.2.2.6. Standard kakovosti	43
3.2.2.7. Samoevalvacijska vprašanja	43
3.2.2.8. Ciljna skupina anketirancev	43
3.2.2.9. Rezultati anketiranja	45
3.2.2.10. Ugotovitve in predlogi za izboljšave	58
3.3. Prikaz ugotovitev zgledovalnega obiska	58
3.3.1. Predstavitev organizacije	59
3.3.2. Zapis pogovora	59
3.3.3. Ugotovitve, predlogi za izboljšave	61
4. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI	62
5. LITERATURA IN VIRI	64
6. PRILOGE	64

KAZALO TABEL

Preglednica 1: Seznam programov splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (NIO)	10
Preglednica 2: Analiza promocijskega gradiva	19
Preglednica 3: Anketiranci po posameznih programih	26
Preglednica 4: Spol	26
Preglednica 5: Izobrazba	27
Preglednica 6: Starost	28
Preglednica 7: Pričakovanja udeležencev	29
Preglednica 8: Izpolnitev pričakovanj	30
Preglednica 9: Ocena zadovoljstva s posameznimi elementi učnega procesa	30
Preglednici 10 in 11: Povprečne ocene predavateljev	35
Preglednica 12: Ocena zadovoljstva po posameznih kategorijah za vse predavatelje skupaj	35
Preglednica 13: Ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja	36
Preglednica 14: Oblike komuniciranja z zaposlenimi, ki so predavateljem na voljo?	39
Preglednica 15: Mnenje predavateljev o lastnem komuniciranju z udeleženci	41
Preglednica 16: Spol	44
Preglednica 17: Izobrazba	44
Preglednica 18: Starost	44
Preglednica 19: Oblike komuniciranja s predavatelji, ki so udeležencem na voljo po posameznem programu	45
Preglednica 20: Oblike komuniciranja z zaposlenimi, ki so udeležencem na voljo po posameznem programu	46
Preglednica 21: Najpogostejša komunikacija po posameznem programu	47
Preglednica 22: Komunikacija, ki udeležencem najbolj ustreza po posameznem programu	47
Preglednica 23: Ali se udeležencem zdi pomembno, da imajo stik s predavateljem, ko potrebujejo pomoč?	48
Preglednica 24: Ali si udeleženci želijo vpeljati še kakšen način komuniciranja s predavateljem? ..	48
Preglednica 25: Način pridobivanja informacij po posameznem programu?	48
Preglednica 26: Željeno obveščanje o razporedu predavanj po posameznih programih	49
Preglednica 27: Upoštevanje načel - Italijanščina - pot do uspeha (Tatjana Zupan)	50
Preglednica 28: Upoštevanje načel - Angleščina- pot do uspeha (Tina Rajhman)	51
Preglednica 29: Upoštevanje načel - Nemščina - pot do uspeha (Mateja Žnidaršič)	51
Preglednica 30: Upoštevanje načel - Osnove računalništva (Matjaž Horvat)	51
Preglednica 31: Upoštevanje načel - Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik (Matjaž Horvat)	52
Preglednica 32: Upoštevanje načel - Digitalno medkulturno povezovanje (Petra Dermota)	52
Preglednica 33: Upoštevanje načel - Uporabno računalništvo - pot do varnejše zaposlitve (Jerneja Kučina)	53
Preglednica 34: Upoštevanje načel - Poskusim in znam (Stane Arh)	53
Preglednica 35: Upoštevanje načel - Šola spomina (Urška Razingar)	53
Preglednica 36: <i>Upoštevanje načel - mnenje udeležencev</i> (vsi programi skupaj; N=99)	54
Preglednica 37: <i>Upoštevanje načel - mnenje predavateljev</i> (vsi predavatelji; N=11)	54
Preglednica 38: Zadovoljstvo s komunikacijo s predavateljem.	57
Preglednica 39: Zadovoljstvo s komunikacijo z zaposlenimi na LU Jesenice	57

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol	27
Graf 2: Izobrazba	27
Graf 4: Starost.....	28
Graf 5: Pričakovanja udeležencev	29
Graf 6: Izpolnitev pričakovanj.....	30
Graf 7: Ocena zadovoljstva s posameznimi elementi učnega procesa	31
Graf 8: Zadovoljstvo s predavateljico Tatjano Zupan (Italijanščina ...).....	31
Graf 9: Zadovoljstvo s predavateljico Tatjano Zupan (Zgornjesavska ...)	31
Graf 10: Zadovoljstvo s predavateljico Tino Rajhman	32
Graf 11: Zadovoljstvo s predavateljico Matejo Žnidaršič.....	32
Graf 12: Zadovoljstvo s predavateljico Urško Razingar (Finančna ...)	32
Graf 13: Zadovoljstvo s predavateljico Urško Razingar (Šola spomina ...)	32
Graf 14: Zadovoljstvo s predavateljico Barbaro Komel	33
Graf 15: Zadovoljstvo s predavateljem Matjažem Horvatom (Tudi starejši ...).....	33
Graf 16: Zadovoljstvo s predavateljico Natašo Kokošinek.....	33
Graf 17: Zadovoljstvo s predavateljico Marušo Bergel	33
Graf 18: Zadovoljstvo s predavateljico Petro Dermota	34
Graf 19: Zadovoljstvo s predavateljico Jernejo Kučina.....	34
Graf 20: Zadovoljstvo s predavateljem Stanetom Arhom	34
Graf 21: Zadovoljstvo predavateljem Matjažem Horvatom (Osnove ...)	34
Graf 22: Ocena zadovoljstva po posameznih kategorijah za vse predavatelje skupaj	35
Graf 23: Ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja	36
Graf 24: Najpogostejša komunikacija	40
Graf 25: Komunikacija,	40
ki predavateljem najbolj ustreza	40
Graf 26: Najpogostejša komunikacija	40
Graf 27: Komunikacija,	40
ki predavateljem najbolj ustreza	40
Graf 28: Splošno zadovoljstvo predavateljev s komunikacijo.....	41
Graf 29: Oblike komuniciranja s predavatelji, ki so udeležencem na voljo.....	45
Graf 30: Oblike komuniciranja z zaposlenimi, ki so udeležencem na voljo	46
Graf 31: Najpogostejša komunikacija	47
Graf 32: Komunikacija,	47
ki udeležencem najbolj ustreza.....	47
Graf 33: Način pridobivanja informacij.....	49
Graf 34: Želeno obveščanje o razporedu predavanj.....	50
Graf 35: Upoštevanje načel - mnenje udeležencev	55
Graf 36: Upoštevanje načel - mnenje predavateljev.....	56
Graf 37: Primerjava zadovoljstva s komunikacijo z zaposlenimi in s predavatelji.....	57

1. UVOD

Ljudska univerza Jesenice je bila v letih 2010 in 2011 vključena v nacionalni razvojni projekt POKI (Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje), ki ga je ob podpori Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport razvil Andragoški center Slovenije. Izvedbo projekta je financirala Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter MIZKŠ. Projekt se je izvajal v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013, razvojne prioritete »Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja« in prednostne usmeritve »Izboljševanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.« V okviru tega projekta smo v letu 2010 pripravili prvo samoevalvacijsko poročilo, v katerem so predstavljeni rezultati samoevalvacije kazalnikov na naslednjih področjih: doseganje ciljev (dosežki), izobraževalni proces, udeleženci, učitelji, izobraževalna organizacija in partnerji ter vodenje in upravljanje.

V letu 2012 smo izdelali drugo samoevalvacijsko poročilo, in sicer smo preverjali kazalnike kakovosti na naslednjih področjih, opredeljenih v modelu POKI: Udeleženci, Učitelji, Partnerji ter Vodenje in upravljanje.

V letu 2014 smo se ponovno odločili za samoevalvacijo svojega dela; dotaknili smo se naslednjih področij kakovosti: izpeljava izobraževanja, rezultati in promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje. Na podlagi pregleda dokumentacije in zbranih podatkov smo izdelali tretje samoevalvacijsko poročilo, ki mu bo sledil akcijski načrt izboljšav kakovosti.

Vsa samoevalvacijska poročila so dostopna na spletnih straneh LUJ.

1.1. Predstavitev izobraževalne organizacije

LJUDSKA UNIVERZA JESENICE

Ljudska univerza Jesenice (v nadaljevanju LUJ) je neprofitni zavod za izobraževanje odraslih z več kot 50-letno tradicijo, ki ga je leta 1959 ustanovila Občina Jesenice. Danes s svojo dejavnostjo pokriva območje občin: Jesenice, Kranjska Gora in Žirovnica, v nekaterih oblikah, kot je Center VŽU Gorenjske, pa tudi širše območje celotne Gorenjske (<http://www.lu-jesenice.net>).

LUJ želi odraslim prebivalcem Gorenjske omogočiti kakovostno izobraževanje in vseživljenjsko učenje in jim pri tem nuditi vse potrebne informacije, svetovanje in podporo. S svojo dejavnostjo skrbi za zviševanje ravni izobrazbe, spodbuja razvoj znanj in spretnosti odraslih ter njihovo aktivno vključevanje v družbo (<http://www.lu-jesenice.net>).

Primarna dejavnost LUJ je, da razvija in izvaja programe za pridobitev izobrazbe na osnovni, poklicni in srednji ravni, programe usposabljanja in izpopolnjevanja ter programe splošnega in jezikovnega izobraževanja za odrasle (<http://www.lu-jesenice.net>).

LUJ se odziva na izobraževalne potrebe posameznikov in organizacij. Ciljna skupina so odrasli, s poudarkom na socialno izključenih in ranljivih skupinah. V zadnjih desetih letih so prizadevanja LUJ prvenstveno usmerjena v zagotavljanje pogojev za neformalno

vseživljenjsko učenje, kjer ne gre le za poučevanje in posredovanje znanja, temveč udeležencem nudi tudi ustrezno pedagoško—andragoško in psihološko podporo.

Financiranje LUJ je opredeljeno v 2. členu Odloka o ustanovitvi javnega vzgojno—izobraževalnega zavoda Ljudska univerza, kjer je zapisano, da zavod pridobiva sredstva za opravljanje javne službe skladno z veljavno zakonodajo, in sicer iz:

- javnih sredstev,
- sredstev ustanovitelja,
- plačil udeležencev,
- sredstev od prodaje blaga in storitev ter izdelkov,
- donacij, prispevkov sponzorjev in iz drugih virov.

Ključna področja dejavnosti LUJ so:

- izobraževanje za pridobitev formalne izobrazbe,
- univerza za 3. življenjsko obdobje,
- jezikovna šola,
- študijski krožki,
- letni program izobraževanja odraslih v Občini Jesenice,
- center medgeneracijskega učenja Zgornja Gorenjska,
- izobraževanje za brezposelne,
- središče za samostojno učenje,
- nacionalni projekti,
- mednarodni izobraževalni projekti.

Izobraževanje za pridobitev formalne izobrazbe

Osnovna šola za odrasle

Program osnovne šole za odrasle je namenjen vsem tistim, ki so izpolnili osnovnošolsko obveznost, niso pa uspešno zaključili osnovnošolskega izobraževanja. Pri LUJ se lahko kandidati vključijo v 7., 8. in 9. razred devetletne osnovne šole. Osnovnošolsko izobraževanje mora vsem državljanom zagotoviti država, zato je to izobraževanje financirano s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost, kulturo in šport in je v skladu z Ustavo RS za udeležence brezplačno.

Srednješolsko izobraževanje

LUJ je verificirana za izvajanje srednješolskih programov: trgovec, ekonomski tehnik in predšolska vzgoja, vendar v zadnjih dveh letih programov nismo izpeljevali, saj je bilo premalo vpisa. Srednješolsko izobraževanje je tržna dejavnost LUJ; udeleženci, ki se odločijo za vpis, izobraževanje financirajo sami.

Univerza za starejše

Namenjena je izobraževanju in razvoju starejših. Osnovno poslanstvo je integracija starejših v skupnost. Njen glavni namen je razvijati izobraževanje starejših za njihovo osebno rast, razumevanje lastnega položaja v družbi ter za dejavno delovanje v družbi v dobro vseh rodov. (<http://www.univerzazatretjeobd-drustvo.si>)

Univerza za 3. življenjsko obdobje starejšim nudi različne oblike izobraževanja za osebno rast, ki predstavljajo priložnost za njihovo kakovostnejše in aktivnejše življenje.

Ljudska univerza izvaja to dejavnost na:

- območju Občine Jesenice - **Univerza za starejše**

Univerza za starejše ima pet sekcij: kreativnost, geografija, šport, zdravje in kulturna dediščina. Univerzo za starejše sofinancira Občina Jesenice.

- območju občine Kranjska Gora - **Univerza za 3. življenjsko občine Kranjska Gora**

Univerza za 3. življenjsko obdobje občine Kranjska Gora ima dve sekciji: zdravje in italijanščina. V Kranjski Gori dejavnost v celoti financira Občina Kranjska Gora.

Jezikovna šola in računalniško usposabljanje

LUJ ponuja različne programe jezikovnega izobraževanja: splošni tečaji, poslovni tečaji, konverzacija, tečaji za zaključene skupine in specializirani tečaji, tečaji za popotnike, tečaji tujega jezika v vrtcih, individualno učenje in učenje v skupinah.

Po meri naročnikov oblikujejo tudi programe računalniškega usposabljanja: osnove dela z računalnikom, pisarniško orodje MS-Office, Powerpoint – kako napraviti dobro predstavitev, Excel – osnovni in nadaljevalni tečaj ...

Jezikovno in računalniško usposabljanje je tržno naravnana dejavnost LUJ. Samoplačnikov računalniških in jezikovnih tečajev pa je vse manj. Udeleženci s potrebo po takem izobraževanju se razporedijo v tečaje in druge učne oblike v okviru prej predstavljenih nacionalnih projektov, v katerih je izobraževanje za njih brezplačno.

Študijski krožki

LUJ v enem šolskem letu izvede tri študijske krožke z različnimi vsebinami, npr.: ročna dela, etnologija, jezikovne urice ... »Študijski krožki so brezplačna splošnoizobraževalna oblika prostovoljnega učenja odraslih, ki poteka nehierarhično in se zaključi z akcijo. Skupino tvori 5–12 ljudi, ki se vsaj petkrat srečajo, da bi se načrtno učili vsaj 25 ur. Običajno je srečanj več kot deset, povprečno število ur pa presega 35, porazdeljenih na več kot tri in pol meseca« (<http://sk.acs.si>).

Krožek vodi posebej v ta namen usposobljen mentor. »Udeleženci krožka sami določajo, kaj se bodo učili, kje in kako, sami načrtujejo način dela v njem in se učijo toliko časa in tako poglobljeno, kakor si sami želijo. Z demokratično menjavo znanja, spretnosti in izkušenj spodbujajo svojo intelektualno rast, vzpostavljajo in krepijo vezi med ljudmi in pomembno pripomorejo tudi k bolj kakovostnemu življenju v svojem okolju« (<http://sk.acs.si>).

Plačnik študijskih krožkov je Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport, koordinator pa Andragoški center Slovenije (ACS).

Letni program izobraževanja odraslih v Občini Jesenice

V okviru Letnega programa izobraževanja odraslih, ki ga jeseniška občina sprejme vsako leto, sofinancira sledeče izobraževalne projekte:

- osnovno jezikovno izobraževanje (3 x 90-urni tečaj nemščine),
- projekt Raziskovanje kulturne dediščine v lokalnem okolju,
- del dejavnosti Centra medgeneracijskega učenja Zgornja Gorenjska.

Center medgeneracijskega učenja Zgornja Gorenjska (CMU)

Novembra 2013 ustanovljeni center je ponuja različnim generacijam številne priložnosti za izmenjavo izkušenj in znanj ter za medsebojno učenje in druženje.

V okviru Centra medgeneracijskega učenja izvajamo različne delavnice, krajše izobraževalne programe, predavanja, učno pomoč ... Poleg tega opravljamo tudi aktivnosti za ozaveščanje o pomenu prostovoljstva, koordiniramo pripravo programa dela centra medgeneracijskega učenja, skrbimo za organizacijsko in logistično izvedbo programov, zagotavljamo podporno dokumentacijo za izvedbo, usmerjamo partnerske organizacije in krepimo partnersko mrežo ter koordiniramo promocijo aktivnosti centra medgeneracijskega učenja.

Izobraževanje za brezposelne

LUJ je bila na podlagi javnega naročila z naslovom "Institucionalno usposabljanje in priprave na nacionalne pokline kvalifikacije" za obdobje 2009–2015 izbrana za izvedbo programov izobraževanja in usposabljanja in vpisana v register zunanjih izvajalcev programov aktivne politike zaposlovanja za naslednje programe:

- Angleški jezik, stopnje I do VI
- Nemški jezik, stopnje I do VI
- Slovenski jezik za tujce, stopnje I do III
- NPK - Izdelovalec / izdelovalka spletnih strani

Središče za samostojno učenje

Središče za samostojno učenje je namenjeno vsem odraslim, »ki jim iz kakršnih koli razlogov tradicionalno učenje in izobraževanje nista dostopna ali jim ne ustrezata. Učenje poteka individualno in samostojno, na voljo so prilagojena gradiva za samostojno učenje, sodobna učna tehnologija ter strokovna pomoč informatorjev, svetovalcev in mentorjev« (<http://ssu.acs.si>).

V središčih se odrasli lahko učijo predvsem računalništva, različnih tujih jezikov ter drugih vsebin. Udeleženci se učijo s pomočjo gradiv za samostojno učenje (CD/DVD, priročniki, učbeniki ipd.), multimedijskih računalnikov ter avdio in video predvajalnikov ter drugih učnih pripomočkov (<http://ssu.acs.si>).

Učenje v središču je za udeležence brezplačno, saj je središče za samostojno učenje financirano s strani Ministrstva za izobraževanje znanost, kulturo in šport.

Nacionalni projekti

V zadnjih šestih letih je LUJ na razpisih Evropskega socialnega sklada in Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport pridobila 2.000.000 evrov za različne programe neformalnega izobraževanja odraslih. S temi sredstvi smo v različne oblike vseživljenjskega učenja in izobraževanja vključili skoraj 30.000 odraslih udeležencev.

Zadnja leta se je občutno zmanjšal finančni delež, ki ga prispevajo udeleženci sami. Tudi javnih sredstev, ki jih delovanju ljudskih univerz namenjata občina in država, je ne glede na odlok o ustanovitvi, kjer je zapisano, da morata ta dva zagotoviti ustrezne pogoje za delovanje, vedno manj.

V letu 2014 (čas nastanka tega samoevalvacijskega poročila) je LUJ izvajala in v tem letu tudi zaključila naslednje projekte:

Splošno neformalno izobraževanje odraslih (zaključek: 30.6.2014)

V okviru javnega razpisa za programe splošnega neformalnega izobraževanja odraslih od 2012 do 2014, je Ljudska univerza Jesenice pridobila finančna sredstva za izvedbo 14-ih programov. Skupna vrednost programov je 185.731,50 EUR.

V triletnem izvajanju projekta je LUJ izvedla 14 izobraževalnih programov, v katerih so udeleženci pridobivali različna znanja in kompetence, potrebne za življenje in delo. Izpeljava izobraževanja je potekala v obliki delavnic, tečajev, kot individualna oblika dela, delo v dvojicah in skupinah. V programih so bile obravnavane tako teoretične kot tudi praktične vsebine, poudarek je bil na pridobivanju praktičnega znanja in krepitve temeljnih kompetenc.

Preglednica 1: Seznam programov splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (NIO)

Ime programa	Vpisani 2012	Vpisani 2013	Vpisani 2014	Št. udelež.	Št. izvedenih ur
Motivacija za izobraževanje in vseživljenjsko učenje	20	17	10	47	150
Italijanščina – pot do uspeha	20	21	20	61	150
Angleščina – pot do uspeha	16	20	17	53	150
Nemščina – pot do uspeha	18	19	17	54	150
Finančna pismenost	16	15	20	51	180
Osnove računalništva	17	17	16	50	150
Svet skozi ekran računalništva	10	10	10	30	150
Zgornjesavska dolina, prebudi se, skupaj nam lahko uspe	19	20	16	55	150
Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik	17	16	17	50	150
Digitalno medkulturno povezovanje	18	16	16	50	150
Uporabno računalništvo	17	17	18	52	150
Sem, kar sem, in sem OK	14	15	0	29	100
Poskusim in znam	16	15	21	52	150
Šola spomina	20	19	20	59	150
SKUPAJ	238	237	218	693	2.080

Namen projekta je bil zviševanje splošne izobraženosti in razvoj ključnih kompetenc odraslega prebivalstva v Republiki Sloveniji za dejavno vključevanje v življenje in delo (<http://www.mizks.gov.si>).

Ker se je ta dejavnost v letu zaključila, nas je še posebej zanimalo, ali je bil projekt kakovostno izpeljan oz. kako so bili udeleženci z izvedbo programov zadovoljni in kakšna je bila komunikacija v učnem procesu. Zato tudi v tem samoevalvacijskem poročilo dva kazalnika preverjamo izključno v programih NIO.

Uvajanje modela UVNPZ Gorenjska (zaključek: 31.03.2014)

Ljudska univerza Jesenice je bila uspešna na »Javnem razpisu za sofinanciranje uvajanja modela ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja v izobraževanju odraslih od 2012 do 2014«. V okviru projekta smo na Ljudski univerzi Jesenice vpeljali model za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja (UVNPZ) v gorenjski regiji. Tako je na LUJ je od januarja 2013 do aprila 2014 deloval **center za validacijo**, kjer smo udeležencem pomagali odkrivati lastno skrito zakladnico znanj in skupaj z njimi poskrbeli, da so njihove spretnosti, veščine in znanja postala bolj vidna in prepoznana.

Postopek vrednotenja in priznavanja neformalno in priložnostno pridobljenega znanja je bil brezplačen. V postopke ugotavljanja in vrednotenja neformalno pridobljenih znanj smo vključili 187 kandidatov, ki so želeli pridobiti celosten vpogled v lastna znanja in kompetence, in izdali prav toliko potrdil o vključitvi v postopek na obrazcu, ki ga je oblikoval ACS in ga je potrdilo Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.

Več: <http://lu-jesenice.net/projekti/ugotavljanje-in-vrednotenje-neformalno-pridobljenih-znanj/>

Mednarodni izobraževalni projekti

LUJ ima dolgoletno tradicijo in izkušnje pri pripravi in vodenju različnih mednarodnih izobraževalnih projektov (Finančna shema Phare, Grundtvig, Socrates, Comenius, E-Learning, EQUAL ...). Temeljni cilji teh projektov so usmerjeni v razvoj inovativnih oblik, pristopov ter metod v izobraževanju odraslih in zagotavljanje brezplačnega dostopa do kvalitetnega vseživljenjskega učenja za čim več odraslih.

Izpeljani projekti: Let's read together, Grandparents and grandchildren, Development and Implementation of an ICT Career and Training Online Consulting Tool "ICT CTO", A better quality of life for parents of children with disabilities, Empowerment of disadvantaged target groups members), M-LAB (<http://www.lu-jesenice.net>).

LUJ želi utrditi svoj položaj na nacionalni ravni ter se s kakovostnimi storitvami in inovativnostjo še bolj uveljaviti tudi v evropskem prostoru.

1.2. Poslanstvo, vizija, vrednote

VIZIJA

Naša vizija je, da postanemo sodobno izobraževalno središče, ki bo ponujalo nova znanja, ideje in izobraževalne priložnosti ter bo zagotavljalo pogoje za kakovostno vseživljenjsko učenje in izobraževanje vsem in vsakemu posebej.

POS LANSTVO

Poslanstvo LUJ je omogočiti odraslim prebivalcem Gorenjske kakovostno izobraževanje in vseživljenjsko učenje in jim pri tem nuditi vse potrebne informacije, svetovanje in podporo. Z našo dejavnostjo skrbimo za zviševanje ravni izobrazbe, spodbujamo razvoj znanj in spretnosti odraslih ter njihovo aktivno vključevanje v družbo.

VREDNOTE

- Znanje
- Strokovnost
- Kakovost
- Prijaznost
- Inovativnost
- Prilagodljivost

1.3. Razlogi za izvedbo samoevalvacije

Zavedamo se, da vedno močnejša konkurenca na področju izobraževanja odraslih omogoča potencialnim udeležencem izobraževanja, da si poiščejo primerno, po meri ukrojeno obliko izobraževanja, zato so kakovostne storitve bistvene pri izbiri in pogoj za obstanek izobraževalnih organizacij.

To je ključno izhodišče za odločitev za samoevalvacijo, saj želimo strokovno presoditi kakovost našega dela in uvesti ukrepe, ki bodo zagotavljali nadaljnji razvoj LUJ. Želimo si, da bi bili prepoznavni po svoji kakovosti in zadovoljstvu zaposlenih, udeležencev in poslovnih partnerjev. Le kakovostno izpeljana dejavnost je učinkovita in smiselna.

Samoevalvacijo kakovosti izobraževanja odraslih smo tudi v letu 2014 opravili z namenom opredelitve problematik, s katerimi se soočamo na LUJ, pa tudi z namenom iskanja razvojnih priložnosti oziroma izzivov.

2. METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

Komisija za kakovost je po skupni diskusiji sklenila, da so področja *Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje*, Izpeljava izobraževanja in *Rezultati* tista področja, kjer želimo dobiti poglobljeno povratno informacijo o kakovosti našega dela.

2.1. Izbrana področja, podpodročja in kazalniki kakovosti

Na izbranih področjih kakovosti smo izbrali podpodročja, kazalnike kakovosti, določili standard za posamezni kazalnik in postavili evalvacijska vprašanja.

Področja kakovosti:

- Rezultati
- Izpeljava izobraževanja
- Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje
- Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje

Podpodročja:

- Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev
- Izobraževalni proces
- Animacija odraslih za izobraževanje
- Promocija izobraževanja odraslih

Kazalniki kakovosti:

- Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem
- Komunikacija v učnem procesu
- Animacija za vključevanje v posamezne izobraževalne programe
- Splošna promocija izobraževanja odraslih

Prvi kazalnik smo izbrali, ker je zadovoljstvo udeležencev izobraževanja eden izmed najpomembnejših ciljev delovanja ljudske univerze. Glede na to, da smo v letu 2014 v okviru projekta Splošno neformalno izobraževanje odraslih (NIO) izpeljali 13 programov z raznovrstnimi vsebinami (računalništvo, jeziki, osebnostna rast ...) za različne ciljne skupine (osebe s posebnimi potrebami, brezposelni, upokojenci, zaposleni ...) smo se odločili, da bomo zadovoljstvo preverjali v teh programih, saj menimo, da nam odgovori tako pestre strukture udeležencev daje realno sliko o kakovosti naših storitev. Ugotoviti želimo, ali so udeleženci zadovoljni s prostori, v katerih izobraževanje poteka, zanimalo nas je, kako so udeleženci zadovoljni z različnimi oblikami podpore pri izobraževanju. Ugotoviti smo želeli tudi, kakšno je zadovoljstvo s predavatelji in ostalim strokovnim in administrativno-tehničnim osebjem. Presoditi smo želeli, kako so udeleženci zadovoljni z načini informiranja in z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in seveda z uporabnostjo tega znanja.

Drugi kazalnik smo izbrali, ker se zavedamo pomena jasne, pravočasne in ustrezne komunikacije. Ker je struktura ciljnih skupin v programih NIO zelo pestra in imajo udeleženci različnih ciljnih skupin različne potrebe in interese, je za prepoznavanje le-teh ustrezna komunikacija ključnega pomena. Ker si želimo, da bi na Ljudski univerzi Jesenice vladalo tako komunikacijsko ozračje, ki omogoča dvosmerni prenos informacij med predavatelji, organizatorji izobraževanja in udeleženci, smo se odločili, da vzamemo pod drobnogled ta kazalnik, ga kritično ovrednotimo in po potrebi nadgradimo. Glede na to, da so bila v tednu kakovosti predavanja po programih Splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (NIO) v fazi zaključevanja, smo se osredotočili ravno za te programe, ki so bili zelo raznovrstni in namenjeni različnim ciljnim skupinam. Ugotavljali smo, kakšne oblike komuniciranja s predavatelji, mentorji in vodji/organizatorji izobraževanja odraslih so imeli udeleženci na voljo. Ali obstoječe oblike komuniciranja ustrezajo udeležencem izobraževanja. Presojali smo tudi vsebino in način komuniciranja, ki poteka neposredno med učnim procesom in izven učnega procesa. Zanima nas, kako učitelji ali mentorji ter vodje/organizatorji izobraževanja odraslih sprejemajo kritično razmišljanje udeležencev. Ali predavatelji in mentorji ter vodje/organizatorji izobraževanja pri komunikaciji z udeleženci upoštevajo temeljna načela uspešnega komuniciranja (spoštljiv in profesionalen odnos, zaupnost informacij, sprejemanje raznolikosti mnenj ipd.) Ugotavljali smo tudi, kako poteka komunikacija med učitelji ali mentorji in organizatorji izobraževanja odraslih o spremembah med potekom izobraževanja ter ali je komunikacija že utečena in učinkovita?

Tretji kazalnik smo izbrali, ker se zavedamo pomena dejavnosti, ki jih potrebno izpeljati, da se prava ciljna skupina odraslih vključi v določen program, saj le z vključitvijo ustreznih udeležencev uresničujemo posamezne cilje programov. Zanimalo nas je, kakšna je vsebina in način naše animacije in ali se prilagajmo različnim ciljnim skupino. Na podlagi ugotovitev želimo ustrezno nagraditi načine animacije.

Četrty kazalnik smo izbrali, ker smo prepričani, da je pomembno poslanstvo vsake izobraževalne organizacije tudi promocija vseživljenjskega učenja. Želeli smo ugotoviti kakovost promocije izobraževanja odraslih nasploh. Ker je naša vizija usmerjena v to, da

ponudimo izobraževanje vsem in vsakemu posebej, nas je še posebej zanimalo, kako z idejo vseživljenjskosti učenja doseči tudi izobraževalno nedejavne odrasle, ki imajo po navadi nizko izobrazbo.

2.2. SWOT analiza

Prva metoda, ki smo jo uporabili pri samoevalvaciji, je SWOT analiza.

S SWOT analizo smo preverjali naslednje področje:

- *Področje kakovosti:* Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje
- *Podpodročje:* Animacija odraslih za izobraževanje
- *Kazalnik kakovosti:* Animacija za vključevanje v posamezne izobraževalne programe

Samoevalvacijo kakovosti tega področja kakovosti smo opravili z namenom opredelitve problematike animiranja udeležencev, pa tudi z namenom iskanja novih priložnosti oziroma izzivov.

V zaključku navajamo skupne ugotovitve, povzetek prednosti, pomanjkljivosti, nevarnosti in priložnosti, ter ugotovljene problematike, iz katerih pa izhajajo tudi predlogi za vpeljave izboljšav.

Podatke smo črpali iz:

- spletne strani LU Jesenice,
- oglasne deske LU Jesenice,
- FB strani LU Jesenic,
- promocijskega materiala: zgibanke, plakati, letaki ...,
- raznih dopisov za udeležence in partnerje
- šolske kronike LU Jesenice,
- interne dokumentacije LU Jesenice,
- zabeleženega povpraševanja udeležencev.

2.2.1. Samoevalvacijski načrt

Določili smo standard kakovosti, ki ga želimo dosegati, in postavili evalvacijska vprašanja.

Standard kakovosti: LUJ izpeljuje usmerjeno animacijo za vključevanje odraslih v posamezne izobraževalne programe?

Samoevalvacijska vprašanja:

- Ali pred izpeljavo posameznega izobraževalnega programa izvedemo usmerjeno animacijo potencialnih udeležencev (vsebina in način sta prilagojena posamezni ciljni skupini)?
- Ali animacija za vključevanje odraslih v posameznem programu poteka po različnih ciljnih skupinah?
- Ali izpeljujemo animacijo za vključevanje v programe tudi v sodelovanju z različnimi ciljnimi skupinami?

SWOT analiza je bila opravljena v mesecu novembru 2014.

SWOT analizo je opravila komisija za kakovost, saj smo želeli analizirati dosedanje delo na področju animacije novih udeležencev in hkrati tudi poiskati nove razvojne priložnosti oziroma izzive na tem področju.

2.3. Anketiranje

Druga metoda, ki smo jo uporabili v procesu samoevalvacije, je metoda anketiranja.

Ob zaključku projekta Splošno neformalno izobraževanje odraslih (NIO) smo želeli pridobiti poglobljeno povratno informacijo o kakovosti našega dela.

Odločili smo se, da pod drobnogled vzamemo dva kazalnika, ki ju želimo preveriti, in sicer:

- *Zadovoljstvo udeležencev*
- *Komunikacija v učnem procesu*

2.3.1. Samoevalvacijski načrt

Določili smo standard za posamezni kazalnik, ki ga želimo dosegati, in postavili evalvacijska vprašanja.

Zadovoljstvo udeležencev

Standard kakovosti: Udeleženci v programih NIO so zadovoljni z izobraževanjem na Ljudski univerzi Jesenice.

Samoevalvacijska vprašanja:

- Ali so udeleženci zadovoljni z vsebino programa?
- Ali so udeleženci zadovoljni z učnim gradivom?
- Ali so udeleženci zadovoljni z načinom dela?
- Ali so udeleženci zadovoljni z učno podporo?
- Ali so udeleženci zadovoljni s prostori, v katerih poteka izobraževanje?
- Ali so udeleženci zadovoljni z zaposlenimi na LUJ?
- Ali so udeleženci zadovoljni z informiranjem?
- Ali so udeleženci zadovoljni s predavateljem/ico?
- Ali so udeleženci zadovoljni z organiziranostjo učnega procesa?

Komunikacija v učnem procesu

Standarda kakovosti:

- Udeležencem v programih NIO je omogočeno stalno in sprotno komuniciranje z organizatorji izobraževanja in predavatelji.
- Predavateljem je omogočeno stalno in sprotno komuniciranje z organizatorji izobraževanja in so zadovoljni s komunikacijo tako z organizatorji odraslih kot z udeleženci.

Samoevalvacijska vprašanja:

- Ali imajo udeleženci za komuniciranje s predavatelji in organizatorji izobraževanja na voljo različne oblike komuniciranja?

- Ali predavatelji ustvarjajo dovolj spodbudno in varno ozračje, ki udeležencem omogoča, da svobodno izražajo svoja mnenja, postavljajo vprašanja in se kritično lotevajo obravnavanih tem?
- Ali predavatelji z uporabo različnih metod spodbujajo izmenjavo delovnih izkušenj in znanja med udeleženci?
- Ali predavatelji opogumljajo razpravo in kritično razmišljanje ter izmenjavo različnih mnenj?
- Ali predavatelji spoštujejo mnenja in zamisli udeležencev, tudi kadar se razlikujejo od njihovih?
- Ali imajo v komunikaciji predavatelji do udeležencev spoštljiv in profesionalen odnos?
- Ali imajo predavatelji za komuniciranje z organizatorji izobraževanja na voljo različne oblike komuniciranja?
- Ali so predavatelji zadovoljni s komunikacijo tako z organizatorji odraslih kot z udeleženci?

Zadovoljstvo udeležencev in komunikacijo v učnem procesu smo izmerili na podlagi vprašalnikov. Za kazalnik *Komunikacija v učnem procesu* smo pripravili dva anketna vprašalnika, in sicer ločeno za predavatelje in ločeno za udeležence. Za kazalnik *Zadovoljstvo udeležencev* pa smo pripravili en anketni vprašalnik.

V raziskavi smo želeli zajeti čim bolj pestro strukturo udeležencev izobraževanja, tako po spolu, starosti, stopnji izobrazbe kot tudi po tem, v kateri izobraževalni program so vključeni.

LUJ je v okviru projekta NIO v letu 2014 izvajala 13 programov, v katere je bilo skupaj vključenih 218 udeležencev. V anketni vzorec pri kazalniku *Komunikacija v učnem procesu* smo vključili le tiste, ki se izobraževanju udeležujejo v prostorih LUJ in ne na drugih lokacijah ter so imeli predavanja v času tedna kakovosti (24. - 31. marec 2014). Posledično so iz anketiranja izpadli udeleženci programa *Zgornjesavska dolina, prebudi se, skupaj nam lahko uspe* in *Finančna pismenost*. Pri preverjanju obeh kazalnikov pa smo iz raziskave izvzeli udeležence programov *Motivacija za izobraževanje in vseživljenjsko učenje* in *Svet skozi ekran računalnika*, saj gre za udeležence s posebnimi potrebami, za katere je bil vprašalnik prezahteven.

Ankete so bile razdeljene udeležencem osebno na predavanjih oziroma na izobraževalnih srečanjih in delavnicah.

Udeleženci so izpolnjeni vprašalnik oddali po predavanju v tajništvo univerze, lahko pa so ga poslali po pošti.

Prednosti takšne izvedbe ankete so: nizka cena, velikost vzorca je večja, ni vpliva anketarja, anketiranci ostanejo anonimni. Slabost pa je lahko potencialno pristranski vzorec zaradi nerespondentov, dolgotrajno zbiranje podatkov, ni možnosti za dodatna pojasnila, ni kontrole, kdo je izpolnil vprašalnik, velika možnost manjkajočih in nepopolnih odgovorov.

Nobena anketa ni bila izločena.

Uporabljene anketne vprašalnike za udeležence prilagamo.

2.4. Zgledovanje

Tretja metoda, ki smo jo uporabili pri samoevalvaciji kakovosti, je zgledovalni obisk.

2.4.1. Predmet zgledovalnega obiska

Predmet zgledovalnega obiska, ki smo ga izpeljali v Hiši Sadeži družbe Vipava, je vezan na področje splošne promocije dejavnosti organizacije; in sicer smo želeli izvedeti, kako je to področje organizirano v omenjeni ustanovi.

Predvsem nas je zanimalo, kako načrtujejo in izpeljujejo splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnimi skupinami. Prav tako smo želeli izvedeti, ali letni delovni načrt vsebuje vsakoletne akcije za popularizacijo izobraževanja odraslih in s kakšnimi dejavnostmi promovirajo svojo dejavnost in na ta način tudi pomen vseživljenjskega učenja.

Zanimalo nas je tudi sodelovanje z mediji.

Kazalnik promocija izobraževanja smo izbrali, ker smo prepričani, da je pomembno poslanstvo vsake organizacije promocija lastne dejavnosti in s tem ozaveščanje ljudi o podpori in izobraževalnih priložnostih, ki so jim na voljo in jim omogočajo dvig kakovosti življenja, preprečujejo socialno izključenost, zmanjšujejo negativne učinke brezposelnosti in razvijajo temeljne kompetence ter povezujejo različne generacije.

Konec leta 2013 je na Ljudski univerzi Jesenice začel delovati Center medgeneracijskega učenja Zgornje Gorenjske, pri delovanju katerega imajo veliko vlogo prostovoljci. Ker je to nova dejavnost, kjer ni sredstev, namenjenih promociji, so nas zanimali predvsem načini promoviranja te dejavnosti, ki so učinkoviti in hkrati tudi stroškovno ugodni oziroma brezplačni.

Z metodo zgledovanja želimo ugotoviti, kako je področje promocije izobraževanja načrtovano in izpeljano na drugi organizaciji in na podlagi izmenjave mnenj in ogleda primera dobre prakse prispevati k naši strokovni rasti in večji kakovosti.

2.4.2. Izbira partnerja za zgledovanje

Pri iskanju organizacije zgledovanja smo uporabili predvsem osebne informacije, poznanstva, spletne strani.

Želeli smo izbrati partnerja, ki je v Sloveniji dobro prepoznan, kar pomeni, da svojo dejavnost učinkovito promovira, ki je unikaten in se ukvarja tudi z medgeneracijskim sodelovanjem, saj je na Ljudski univerzi v letu 2013/2014 začel delovati Center medgeneracijskega učenja, ki združuje različne ciljne skupine. Tudi na ljudski univerzi bomo morali v prihodnje načrtno in premišljeno promovirati delovanje omenjenega centra.

Izbrali smo Hišo Sadeži družbe Vipava, ki deluje pod okriljem Slovenske filantropije, združenja za promocijo prostovoljstva. Hiša Sadeži družbe Vipava je medgeneracijski center, v katerem so dobrodošli ljudje vseh starosti, znanj in izkušenj.

2.4.3. Priprave na zgledovanje in potek zgledovalnega obiska

Zgledovalni obisk smo izpeljale članice skupine za kakovost na LUJ:

- mag. Maja Radinovič Hajdič, direktorica LU Jesenice, članica skupine za kakovost
- Polona Knific, strokovna delavka in vodja skupine za kakovost
- Lea Zlodej, strokovna delavka, članica skupine za kakovost
- Majda Križaj, pisarniški referent

Prvi stik s predvideno organizacijo je vzpostavila vodja skupine za kakovost Polona Knific.

Najprej smo jim poslali prvo najavno pismo oz. prošnjo za omogočitev zgledovalnega obiska v njihovi organizaciji. Pismo smo naslovili na vodjo centra, Barbaro Goričan.

V prvem najavnem pismu smo podali osnovne informacije o načinu presojanja kakovosti po modelu POKI ter pojasnili namen zgledovalnega obiska. Predlagali smo termin obiska, pojasnili okvirni potek in jim zagotovili, da bomo upoštevali etična načela ter s pridobljenimi podatki ravnali zaupno in jih brez njihovega predhodnega privoljenja ne bomo posredovali drugim organizacijam.

Njihov odgovor je bil pozitiven, zato smo z njimi vzpostavili še podrobnejši vsebinski stik.

Poslali smo jim drugo najavno pismo, v katerem smo jih poprosili za dokončno potrditev termina. Poslali smo jim tudi okvirna vprašanja in temo, kateri želimo nameniti temeljno pozornost v razpravi na zgledovalnem obisku. Navedli smo osebe, ki se bodo zgledovalnega obiska udeležile.

Partnerski obisk je bil izveden 16. aprila 2014.

Prisotni: Barbara Goričan, Dejan Štemberger, Željka Černjavski, Polona Knific, Lea Zlodej, mag. Maja Radinovič Hajdič in Majda Križaj.

Dokumentacija, ki smo jo pridobili pred oz. med izpeljavo zgledovalnega obiska:

- Informacije o dejavnosti in organiziranosti hiše preko spletnih strani:
<http://www.filantropija.org/>
- <https://www.facebook.com/pages/Hi%C5%A1a-Sade%C5%BEi-dru%C5%BEbe-Vipava/157833391056911>
- Promocijski material

3. ANALIZA PODATKOV IN REZULTATI SAMOEVALVACIJE

V nadaljevanju poročila predstavljamo rezultate samoevalvacije pridobljene s SWOT analizo in anketiranjem.

3.1. Prikaz rezultatov SWOT analize

Področje: Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje

Kazalnik iz modela POKI	Animacija za vključevanje v posamezne izobraževalne programe
Vidik za analizo:	Analiza promocijskega gradiva

Preveriti želimo, kako poteka animacija za vključevanje v določene izobraževalne programe in ostale dejavnosti na LUJ. Zanima nas, kakšna je vsebina, način animacije in kakšne prijeme imamo za različne ciljne skupine, kdaj poteka in kdo jo izpeljuje.

3.1.1. Prikaz podatkov

Preglednica 2: Analiza promocijskega gradiva

IZOBRAŽEVALNI PROGRAM/DEJAVNOST	NAČIN ANIMACIJE	OCENA TEŽAVNOSTI NABORA UDELEŽENCEV
CILJNA SKUPINA		KDO SKRBI ZA ANIMIRANJE?
• Osnovna šola	Brezplačna oblika	3
Ciljna skupina: odrasli, ki niso zaključili osnovne šole, vendar so izpolnili osnovnošolsko obveznost	Spletna stran in priprava zloženek, ki smo jih distribuirali na osnovne šole in ZRSZ. Pošiljanje vabil k vpisu za stare udeležence, ki šolanja še niso zaključili)	Vsi zaposleni na LUJ. Zloženke se pošljejo pred pričetkom tudi na ZRSZ in osnovnim šolam.
• Srednje šole	Plačljiva oblika	5
Ciljna skupina: vsi odrasli	Spletna stran	Vsi zaposleni na LUJ.
• Univerza za starejše	Brezplačna oz. delno sofinancirana oblika	1
Ciljna skupina: upokoenci	Spletna stran LU Jesenice in DU Jesenice Osebni pristop (od ust do ust)	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ. Predstavniki DU Jesenice.
• Jezikovna šola	Plačljiva oblika	5
Ciljna skupina: vsi odrasli	Spletna stran FB stran LUJ Pošiljanje informacij na TIC Jesenice	Vsi zaposleni na LUJ.

	Pošiljanje informacij zabeleženim v naboru interesentov Oglasna deska LUJ	
• Jezikovni tečaji, sofinancirani s strani občine Jesenice	Delno sofinancirana oblika	1
Ciljna skupina: občani Jesenic, ki imajo zaključeno srednjo šolo ali manj	Spletna stran, oglasna deska, e-pošta zabeleženim v naboru interesentov	Vsi zaposleni na LUJ.
• Izobraževanje za brezposelne: Slovenščina za tujce in drugi jezikovni tečaji, sofinancirani s strani ZRSZ	Brezplačna oblika	1
Ciljna skupina: brezposelne osebe	Nabor preko svetovalk na ZRSZ.	ZRSZ
• Raziskovanje kulturne dediščine v lokalni skupnosti	Brezplačna oblika	2
Ciljna skupina: ljudje, ki jih zanima dediščina Jesenic, radi obujajo spomine in želijo svoje zgodbe iz preteklosti deliti z drugimi.	Osebni pristop: stik s krajevno skupnostjo za nabor naslovov; preko osebnih poznanstev	Vsi zaposleni na LUJ. Občinska knjižnica Jesenice. Gornjesavski muzej Jesenice
• Center medgeneracijskega učenja Zgornja Gorenjska	Brezplačna oblika	4
Ciljna skupina: vsi predstavniki vse generacij	Različne programe oglašujemo glede na ciljno skupino, ki jo želimo vključiti: Oglasna deska LUJ, spletna stran LUJ, FB stran LUJ, e-maili, kontakt vodij posameznih organizacij (npr. OŠ, srednje šole ...). Osebna animacija v knjižnici.	Vsi zaposleni na LUJ. Svetovalka v Svetovalnem središču Gorenjska (na dislokacijah)
• Študijski krožki	Brezplačna oblika	2
Ciljna skupina: vsi odrasli	Osebni pristop in spletna stran.	Vsi zaposleni na LUJ.
• Svetovalno središče Gorenjska	Brezplačna dejavnost	3
Ciljna skupina: vsi odrasli	Spletna stran LUJ. Predstavitev na dislokacijah . FB stran.	Svetovalka v SSG, vsi zaposleni na LUJ in posamezni predstavniki strokovnih partnerjev.
• Središče za samostojno učenje	Brezplačna dejavnost	4
Ciljna skupina: vsi odrasli	Osebna seznanitev vseh obiskovalcev LUJ ob prihodu v naše prostore. Spletna stran.	Vsi zaposleni na LUJ.
• Center za vrednotenje	Brezplačna dejavnost	4

neformalno pridobljenih znanj		
Ciljna skupina: vsi odrasli (poudarek na zaposlenih v turizmu, lesni industriji in industriji jekla ter brezposelni)	Plakati, letaki, promocijski sestanki (ZRSZ, razna podjetja ...). Radijske oddaje, mesečne objave v časniku Grafiti, delitev letakov na Paradi učenja, privabitev udeležencev preko znanih obrazov (Saša Einsiedler), spletna igra in igra Spomin.	Vsi zaposleni na LUJ.
• Programi splošnega izobraževanja (projekt NIO)		
Motivacija za izobraževanje in vseživljenjsko učenje	Brezplačna oblika	5
Ciljna skupina: osipniki, manj izobraženi odrasli, ki še nimajo končane srednje strokovne šole (V. stopnja) in so izpadli iz rednega šolskega sistema.	Spletna stran LUJ. Zloženka. Osebni pristop na OŠ Anton Janša (odrasli udeleženci posebnega programa vzgoje in izobraževanja).	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ. Predstavniki osnovne šole s prilagojenim programom Anton Janša
Italijanščina – pot do uspeha, Angleščina – pot do uspeha, Nemščina – pot do uspeha	Brezplačna oblika	2
Ciljna skupina: niže izobraženi zaposleni, ki opravljajo enostavna dela, njihova delovna mesta pa so ogrožena.	Spletna stran LUJ. Mediji (Grafiti). Oglasna deska LUJ.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Finančna pismenost	Brezplačna oblika	5
Ciljna skupina: vsi odrasli	Spletna stran LUJ. Mediji (Grafiti, Novice Občine Žirovnica). Zloženka. Oglasna deska LUJ. Osebni (individualni) nagovor potencialnih kandidatov.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Osnove računalništva	Brezplačna oblika	1
Ciljna skupina: starejše osebe, ki nimajo izkušenj z uporabo IKT tehnologije.	Spletna stran LUJ. Mediji (Novice Občine Žirovnica). Zloženka. Oglasna deska LUJ.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Svet skozi ekran računalništva	Brezplačna oblika	1
Ciljna skupina: odrasle osebe s primanjkljaji na posameznem področju učenja in lažjo motnjo v duševnem razvoju.	Spletna stran LUJ. Zloženka. Osebni pristop na OŠ Anton Janša (odrasli udeleženci posebnega programa vzgoje in izobraževanja).	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ. Predstavniki osnovne šole s prilagojenim programom Anton Janša Radovljica.

Zgornjesavska dolina, prebudi se, skupaj nam lahko uspe	Brezplačna oblika	4
Ciljna skupina: Starejši, ki imajo temeljno zavedanje lastne kulturne dediščine in jih zanima kreativnost in trajnostni razvoj podeželja.	Spletna stran LUJ. Mediji (Grafiti in Zgornjesav'c). Zloženska.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik	Brezplačna oblika	1
Ciljna skupina: starejši odrasli, ki že imajo izkušnje z uporabo računalniške in digitalne tehnologije, pri uporabi IKT pa mnogokrat naletijo na ovire.	Spletna stran LUJ. Zloženska. Oglasna deska LUJ.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Digitalno medkulturno povezovanje	Brezplačna oblika	3
Ciljna skupina: starejše odrasle osebe, ki jih zanima kultura dediščina lastne in sosednjih držav ter drugih držav znotraj EU, radi pa bi tudi navezovali stike in komunicirali s predstavniki teh držav oz. kultur	Spletna stran LUJ. Mediji (Grafiti). Zloženska. Oglasna deska LUJ.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Uporabno računalništvo	Brezplačna oblika	3
Ciljna skupina: odrasle zaposlene osebe, katerih delovno mesto je ogroženo zaradi napredka uporabe IKT.	Spletna stran LUJ. Mediji (Grafiti). Zloženska. Oglasna deska LUJ.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Šola spomina	Brezplačna oblika	1
Ciljna skupina: Starejše osebe nad 55 let	Spletna stran LUJ. Mediji (Grafiti). Zloženska. Oglasna deska LUJ.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ.
Poskusim in znam	Brezplačna oblika	4
Ciljna skupina: Starejše odrasle osebe, ki jih zanima vsebina s področja fizike, naravoslovja in astronomije.	Spletna stran LUJ in DU Jesenice. Mediji (Grafiti, Novice Občine Žirovnica). Zloženska. Oglasna deska LUJ. Osebni (individualni) nagovor potencialnih kandidatov.	Strokovna delavka, ki pokriva to področje + ostali zaposleni na LUJ. Predstavniki Društva upokojencev Jesenice.

3.1.2.SWOT ANALIZA Doseganje ciljev (dosežki)

NOTRANJA ANALIZA	PREDNOSTI	SLABOSTI
	Izvedba izobraževanja je večinoma brezplačna (oz. vsaj delno sofinancirana). v okviru projektov, sofinanciranih s strani MIZŠ-ja in ESS-ja so na voljo finančna sredstva za nabor in animacijo udeležencev za vključitev v program. LUJ se je že dobro uveljavila v lokalnem prostoru in je dobro prepoznavna; udeleženci poznajo dejavnost, zato sami pokličejo in izrazijo interes. Zaradi pestre ponudbe programov ima LU Jesenice veliko obiskovalcev, ki vidijo oglasno desko. Uporablja se več različnih oblik animacije.	Teže dosežemo ranljive ciljne skupine. V plačljive programe ni vpisa. Premajhno pojavljanje v medijih (zaradi pomanjkanja finančnih sredstev).
ZUNANJA ANALIZA	PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
	Ustvariti bazo podatkov (naslovov, telefonskih števil in mailov) ter z dovoljenjem posameznikov začeti individualno obveščati. Organizirati nagradne igre, kjer udeleženci sporočajo svoje kontaktne podatke. Povečati vlogo partnerjev oz. drugih organizacij v lokalnem in širšem okolju. Izkoristiti bi bilo smiselno partnersko mrežo v okviru CMU-ja in z osebnimi obiski pri partnerjih predstaviti dejavnost in jih spodbuditi k izražanju potreb in k pomoči pri naboru udeležencev Neformalna druženja. Udeležba (s promocijskim materialu) na različnih prireditvah. Prostovoljstvo. Vzpostaviti dobre odnose z mediji; negovanje stikov z novinarji.	Gospodarska kriza in kriza zaposlovanja povečujeta finančno stisko in vse več ljudi si ne more privoščiti plačljivih izobraževalnih programov. Slabše poslovanje podjetij vpliva na to, da zaposlene napotujejo v izobraževanje v precej manjši meri. Gleda na to, da se je iztekla Finančna shema ESS, LUJ v šolskih letih 2014/2015 in 2015/2016 ne bo izvajala več brezplačnih izobraževanj v tako velikem obsegu, bo treba v animacijo vložiti več energije. Apatičnost ljudi; ne prepoznajo smiselnosti izobraževanja. Neprepoznaven pomen neformalno pridobljenih znanj.

3.1.3. Ugotovitve, predlogi za izboljšave

Najteže je pridobiti udeležence za vključitev plačljive izobraževalne oblike, saj se zaradi slabe gospodarske situacije povečuje finančna stiska ljudi. Teže je doseči tudi ranljive ciljne skupine, npr. brezposelne, osebe s težavami v duševnem zdravju, nižje izobraženi, mlajši osipniki.

Manjša animacija je potrebna pri vključevanju v brezplačne oziroma delno sofinancirane programe. Najhitreje se zapolnijo jezikovni tečaji in računalniška usposabljanja, saj je na teh področjih interes največji.

So pa nekatere teme za udeležence manj mamljive kot druge. To so bili programi *Finančna pismenost za odrasle* in *Poskusim in znam*, kjer smo se morali posluževati tudi individualnega pristopa; širjenja informacij od ust do ust.

Ko se izvaja neka nova, manj poznana dejavnost (npr. vrednotenje neformalno pridobljenih znanj, svetovanje v izobraževanju odraslih ...) je animacija težja. Udeleženci morajo najprej spoznati dejavnost in vsebino ter prepoznati korist, šele nato lahko začnejo razmišljati o vključitvi.

Najbolj pestrih načinov animiranja se lahko poslužujemo pri tistih oblikah, kjer so na voljo finančna sredstva. Večinoma so to programi in dejavnosti, sofinancirani s strani EU. V letu 2014 so bili to programi, ki so se izvajali v okviru projekta Splošno neformalno izobraževanje odraslih in dejavnost vrednotenje in priznavanje neformalno pridobljenih znanj.

Zato je potrebno razmišljati predvsem o brezplačnih oblikah animacije - spletna stran, FB stran, oglasna deska, osebni pristop, osebna promocija preko e-pošte ... V prihodnje bo potrebno sistematično pristopiti k animaciji in pripraviti konkreten načrt.

Zelo učinkovit je osebni pristop, udeleženci pozitivne izkušnje delijo naprej in na ta način opogumljajo tudi druge za vključitev (Univerza za starejše, računalniška usposabljanja ...).

Usmeriti se je potrebno na pridobivanje kontaktnih naslovov čim več posameznikov, pridobivanje podpornikov na FB strani in se pojavljati na neformalnih druženjih in prireditvah (npr. Parada učenja ...). Vzpostavljeni dobri odnosi z mediji omogočajo tudi različne brezplačne objave, saj s poročanjem o primerih dobre prakse in drugimi neplačljivimi prispevki lahko učinkovito animiramo posameznike k vključitvi v posamezni program.

Kjer je ciljna skupina zelo konkretno opredeljena, se je dobro povezati z organizacijami, ki združujejo pripadnike te ciljne skupine. Če le-ti prepoznajo korist za njihove posameznike, lahko precej pripomorejo pri animaciji. Izvajati je potrebno načrtovane predstavitve za vodje ali druge odgovorne v organizacijah, za posamezne svetovalce ... Poleg tega pa se večkrat pojavijo priložnosti za nenamenske predstavitve (ko se priključimo splošni predstavitvi institucije ali odzovemo splošnemu povabilu za predstavitev različnih programov), ki jih je treba s pridom izkoristiti. Zavedamo se, da enkratna predstavitev ni dovolj, da je treba vsako leto znova osvežiti spomin na usposabljanje, sploh če upoštevamo, da se osebje na delovnih mestih večkrat menja.

Partnersko mrežo je potrebno vseskozi širiti in se začeti povezovati tudi z različnimi info točkami, podjetji, zasebniki ...

3.2. Prikaz rezultatov anketiranja

Področje: Rezultati

Kazalnik iz modela POKI	Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem
------------------------------------	---

Preveriti želimo, kako so udeleženci zadovoljni s storitvami Ljudske univerze Jesenice in ali so se jim uresničila pričakovanja zaradi katerih so se odločili za izobraževanje. Pomembno se nam zdi tudi ugotoviti, kakšna je stopnja njihovega zadovoljstva s predavatelji.

3.2.1. Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem

Omenjen kazalnik smo izbrali, ker je zadovoljstvo udeležencev izobraževanja eden izmed najpomembnejših ciljev delovanja ljudske univerze.

Glede na to, da smo v letu 2014 v okviru projekta Splošno neformalno izobraževanje odraslih (NIO) izpeljali 13 programov z raznovrstnimi vsebinami (računalništvo, jeziki, osebnostna rast ...) za različne ciljne skupine (osebe s posebnimi potrebami, brezposelni, upokoјenci, zaposleni ...) smo se odločili, da bomo zadovoljstvo preverjali v teh programih, saj menimo, da nam odgovori tako pestre strukture udeležencev dajo realno sliko o kakovosti naših storitev.

Ugotoviti želimo, ali so udeleženci zadovoljni s prostori, v katerih izobraževanje poteka, zanimalo nas je, kako so udeleženci zadovoljni z različnimi oblikami podpore pri izobraževanju. Ugotoviti smo želeli tudi, kakšno je zadovoljstvo s predavatelji in ostalim strokovnim in administrativno-tehničnem osebjem. Presoditi smo želeli, kako so udeleženci zadovoljni z načini informiranja in z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in seveda z uporabnostjo tega znanja.

3.2.1.1. Standard kakovosti

Udeleženci v programih NIO so zadovoljni z izobraževanjem na Ljudski univerzi Jesenice.

3.2.1.2. Samoevalvacijska vprašanja

1. Ali so udeleženci zadovoljni z vsebino programa?
2. Ali so udeleženci zadovoljni z učnim gradivom?
3. Ali so udeleženci zadovoljni z načinom dela?
4. Ali so udeleženci zadovoljni z učno podporo?
5. Ali so udeleženci zadovoljni s prostori, v katerih poteka izobraževanje?
6. Ali so udeleženci zadovoljni z zaposlenimi na LUJ?
7. Ali so udeleženci zadovoljni z informiranjem?
8. Ali so udeleženci zadovoljni s predavateljem/ico?
9. Ali so udeleženci zadovoljni z organiziranostjo učnega procesa?

3.2.1.3. Ciljna skupina anketirancev

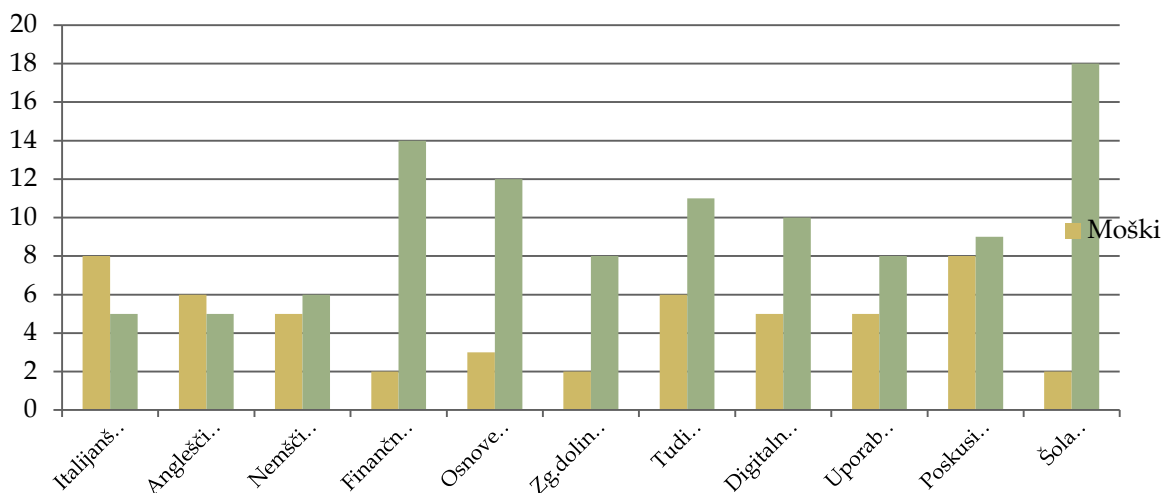
Raziskava je bila narejena med 158 udeleženci, vključenih v enega izmed 13-ih programov NIO. V letu 2014 je bilo v programe NIO vključenih 218 udeležencev, kar pomeni, da število vrnjenih anketnih vprašalnikov predstavlja 72,5 % od vseh vključenih. Glede na to, da so bili v programa *Motivacija za izobraževanje in vseživljenjsko učenje* in *Svet skozi ekran računalništva* vključeni odrasli s posebnimi potrebami, njim vprašalnika nismo razdelili.

Preglednica 3: Anketiranci po posameznih programih

Ime programa	Vpisani 2014	Št. vrnjenih anketnih vprašalnikov	% vrnjenih anketnih vprašalnikov
1. Motivacija za izobraževanje in vseživljenjsko učenje	10	/	/
2. Italijanščina – pot do uspeha	20	13	65,0
3. Angleščina – pot do uspeha	17	11	64,7
4. Nemščina – pot do uspeha	17	11	64,7
5. Finančna pismenost	20	16	80,0
6. Osnove računalništva	16	15	93,7
7. Svet skozi ekran računalništva	10	/	/
8. Zgornjesavska dolina, prebudi se, skupaj nam lahko uspe	16	10	62,5
9. Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik	17	17	100,0
10. Digitalno medkulturno povezovanje	16	15	93,7
11. Uporabno računalništvo	18	13	72,2
12. Poskusim in znam	21	17	85,0
13. Šola spomina	20	20	100,0
SKUPAJ	218	158	72,5

Preglednica 4: Spol

		ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Finančna pismenost	Osnove računal.	Zg.dolina prebudi se..	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	Moški	8	6	5	2	3	2	6	5	5	8	2	52	32,9
2.	Ženske	5	5	6	14	12	8	11	10	8	9	18	106	67,1

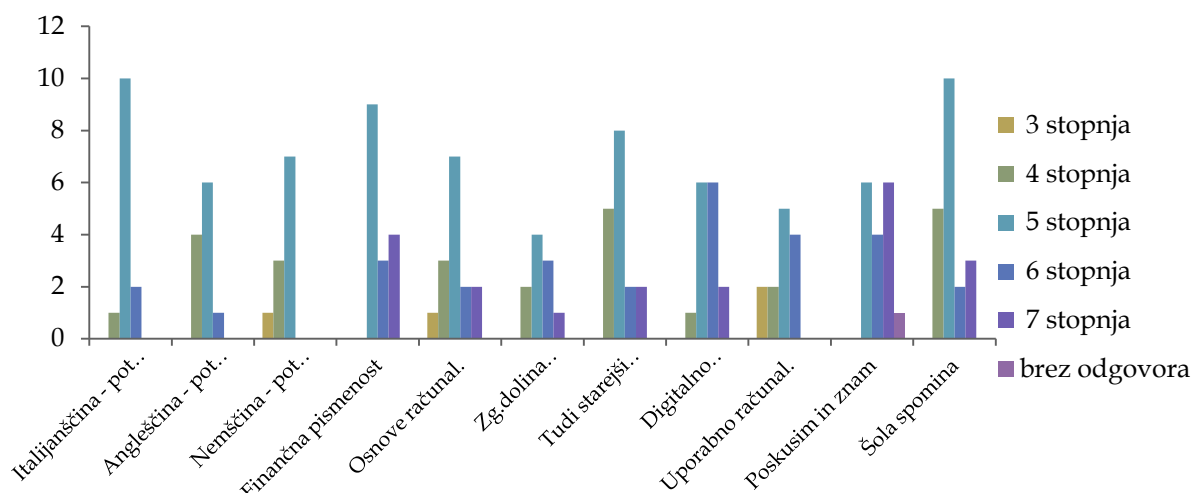


Graf 1: Šola

Iz preglednice in grafa je razvidno, da v strukturi udeležencev prevladujejo ženske; le-teh je 67 %, moških pa le 33 %.

Preglednica 5: Izobrazba

		ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Finančna pismenost	Osnove računal.	Zg.dolina prebudi se..	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	3. stopnja	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	4	2,5
2.	4. stopnja	1	4	3	0	3	2	5	1	2	0	5	26	16,5
3.	5. stopnja	10	6	7	9	7	4	8	6	5	6	10	78	49,4
4.	6. stopnja	2	1	0	3	2	3	2	6	4	4	2	29	18,3
5.	7. stopnja	0	0	0	4	2	1	2	2	0	6	3	20	12,7
6.	brez odgovora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,6
	SKUPAJ	13	11	11	16	15	10	17	15	13	17	20	158	100

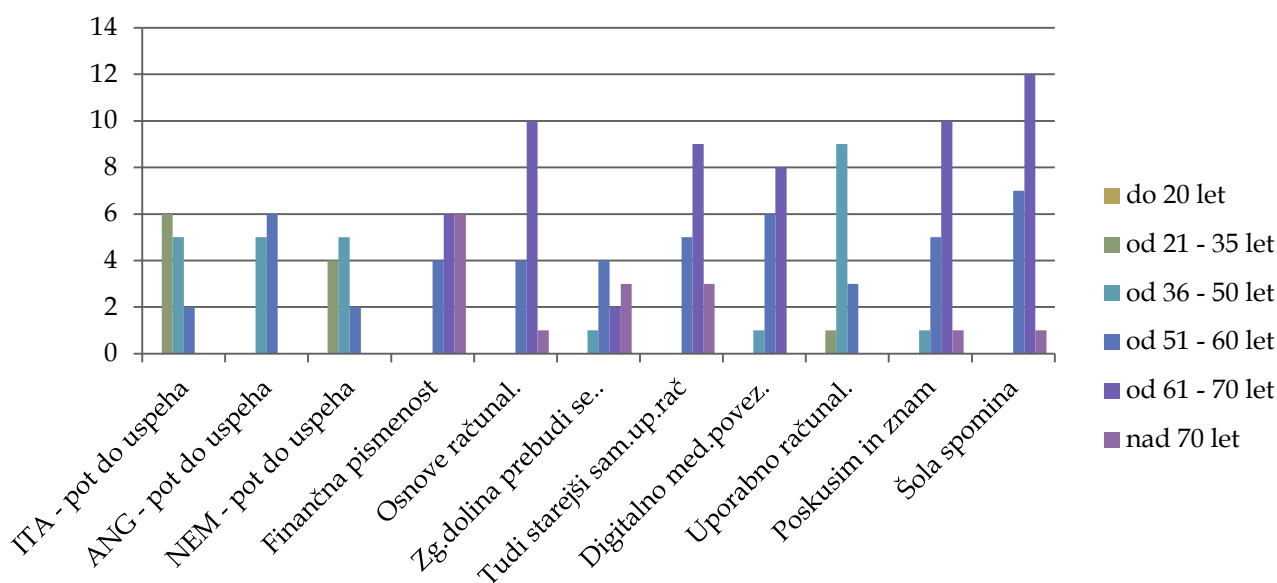


Graf 2: Izobrazba

Iz preglednice in grafa lahko razberemo, da prevladujejo udeleženci s V. stopnjo izobrazbe (49,4 %). Približno tretjina ima zaključeno več kot srednjo šolo. Poklicno šolo ali manj pa ima le 19 % anketiranih udeležencev.

Preglednica 6: Starost

		ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Finančna pismenost	Osnove računal.	Zg.dolina prebudi se..	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	do 20 let	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	od 21 - 35 let	6	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	11	6,9
3.	od 36 - 50 let	5	5	5	0	0	1	0	1	9	1	0	27	17,1
4.	od 51 - 60 let	2	6	2	4	4	4	5	6	3	5	7	48	30,4
5.	od 61 - 70 let	0	0	0	6	10	2	9	8	0	10	12	57	36,1
6.	nad 70 let	0	0	0	6	1	3	3	0	0	1	1	15	9,5
	SKUPAJ	13	11	11	16	15	10	17	15	13	17	20	158	100



Graf 4: Starost

Iz preglednice in grafa je razvidno, da v programih prevladujejo udeleženci, stari med 50 in 70 let. (66,5 %). Udeležencev, ki so bili mlajši od 20 let, ni bilo vključenih. Presenetljivo visok pa je odstotek tistih, ki so starejši od 70 let (9,5 %). Najmlajši udeleženci so bili v programih jezikovnega izobraževanja, najstarejši pa v programu Šola spomina.

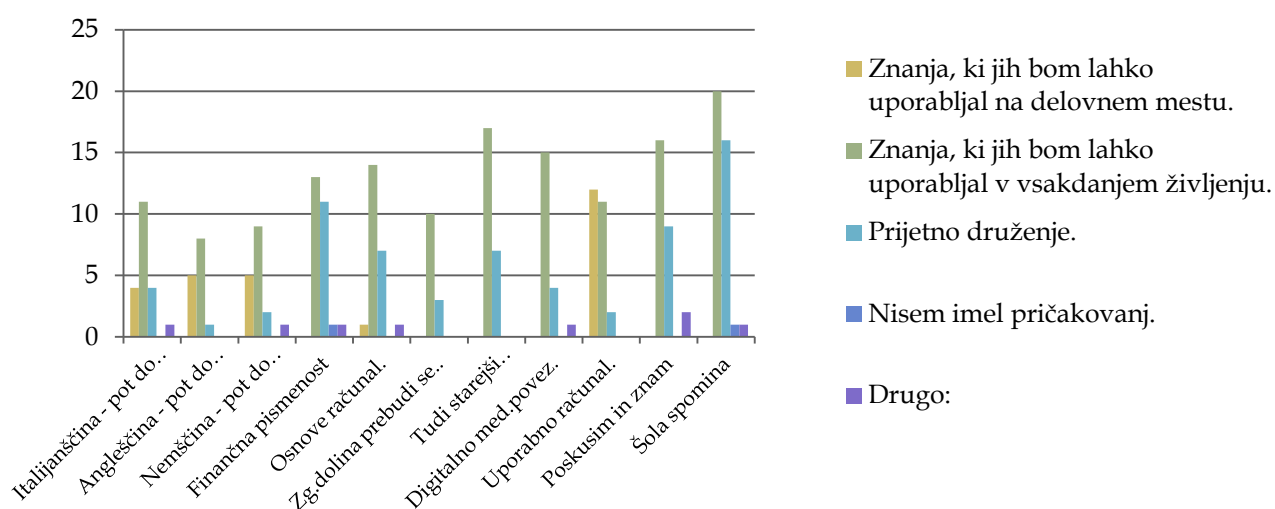
3.2.1.4. Rezultati anketiranja

Pričakovanja udeležencev

Udeležence smo povprašali, kaj so pričakovali, da bodo pridobili z vključitvijo v programe NIO.

Preglednica 7: Pričakovanja udeležencev

		ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Finančna pismenost	Osnove računal.	Zg.dolina prebudi se..	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)	ANG - pot do uspeha
1.	Znanja, ki jih bom lahko uporabljal na delovnem mestu.	4	5	5	0	1	0	0	0	12	0	0	27	17,1
2.	Znanja, ki jih bom lahko uporabljal v vsakdanjem življenju.	11	8	9	13	14	10	17	15	11	16	20	144	91,1
3.	Prijetno druženje.	4	1	2	11	7	3	7	4	2	9	16	66	41,8
4.	Nisem imel pričakovanj.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1,3
5.	Drugo:	1	0	1	1	1	0	0	1	0	2	1	8	5,1
SKUPAJ:		20	14	17	26	23	13	24	20	25	27	38	247	



Graf 5: Pričakovanja udeležencev

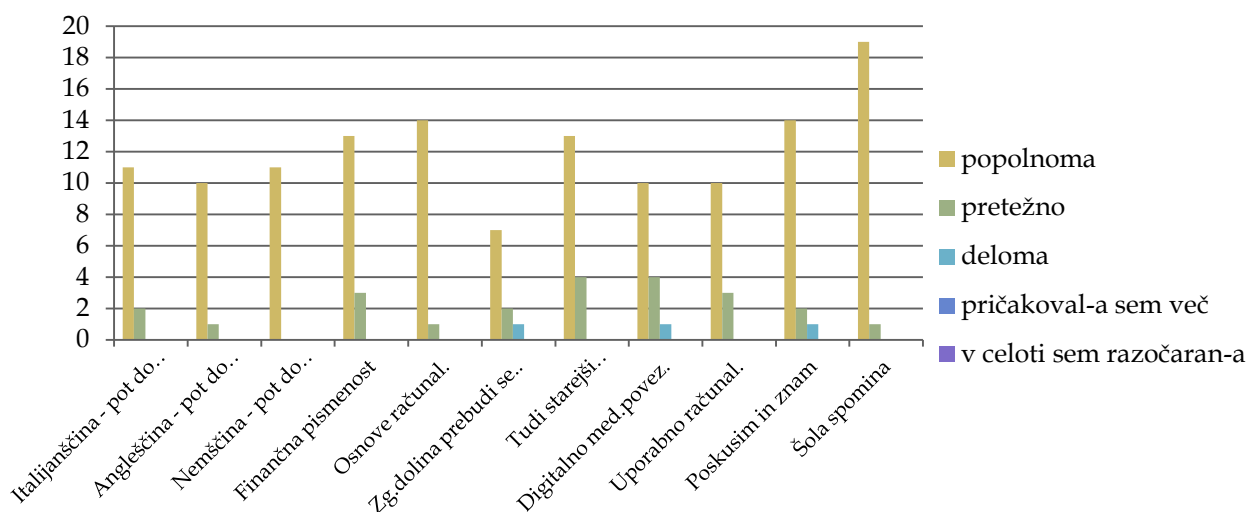
Iz preglednice in grafa je razvidno, da so skoraj vsi (91,1 %) pričakovali, da bodo v programu dobili znanja, ki jih bodo lahko uporabljali v vsakdanjem življenju, 41 % pa še prijetno druženje. Le 17 % je želelo pridobiti znanja za uporabo na delovnem mestu, od katerih jih je 51 % vključenih v jezikovne programe. Dva udeleženca nista imela pričakovanj.

8 anketiranih je pod rubriko Drugo izpisalo sledeče odprte odgovore: Krepitev sivih celic. Terensko spoznavanje. Osvežitev znanja (3x). Dopolnjevanje že določenega znanja. Znanje za ohranjanje in zvišanje miselnih - spominskih funkcij (2x) .

Zanimalo nas je tudi, ali je program izpolnil njihova pričakovanja.

Preglednica 8: Izpolnitev pričakovanj

		ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM pot do uspeha	Finančna pismenost	Osnove računal.	Zg.dolina prebudi se..	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	popolnoma	11	10	11	13	14	7	13	10	10	14	19	132	83,5
2.	pretežno	2	1	0	3	1	2	4	4	3	2	1	23	14,6
3.	deloma	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	1,9
4.	pričakoval-a sem več	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	v celoti sem razočarana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SKUPAJ		13	11	11	16	15	10	17	15	13	17	20	158	100



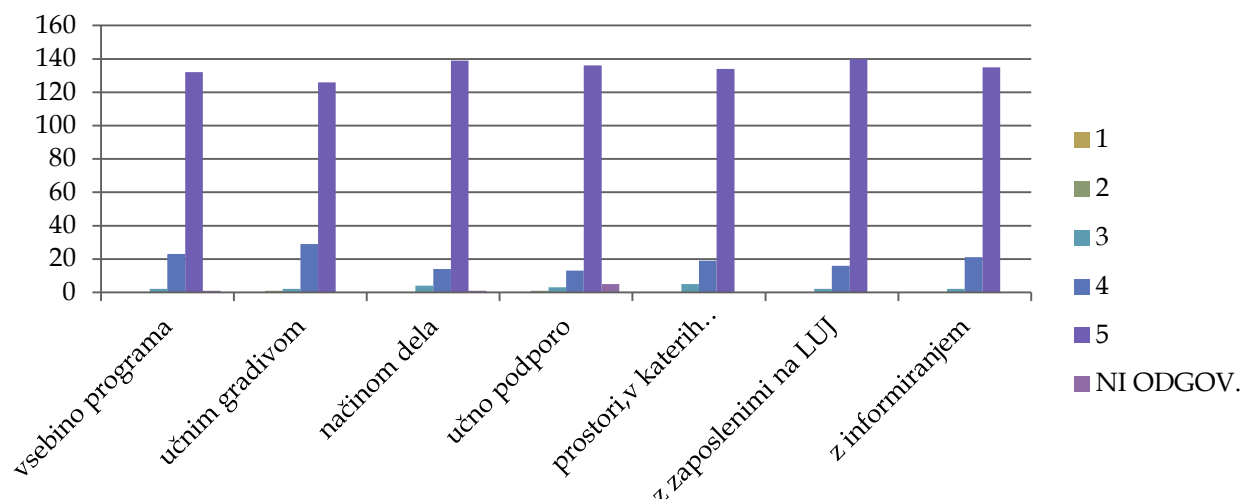
Zadovoljstvo z elementi učnega procesa

Preglednica 9: Ocena zadovoljstva s posameznimi elementi učnega procesa

		1	2	3	4	5	NI ODGOV.	SKUPA J	Povprečna ocena
1.	vsebino programa			2	23	132	1	158	4,83
2.	učnim gradivom		1	2	29	126		158	4,77
3.	načinom dela			4	14	139	1	158	4,86
4.	učno podporo		1	3	13	136	5	158	4,85
5.	prostori, v katerih poteka izobraževanje			5	19	134		158	4,82
6.	z zaposlenimi na LUJ			2	16	140		158	4,87
7.	z informiranjem			2	21	135		158	4,84
Skupaj (vsi elementi)			2	20	135	942	7	1106	4,83

0,2 % 1,8 % 12,2 % 85,2 % 0,6 %

Opomba: Številka 1 predstavlja odgovor SPLOH NE; številka 5 V CELOTI



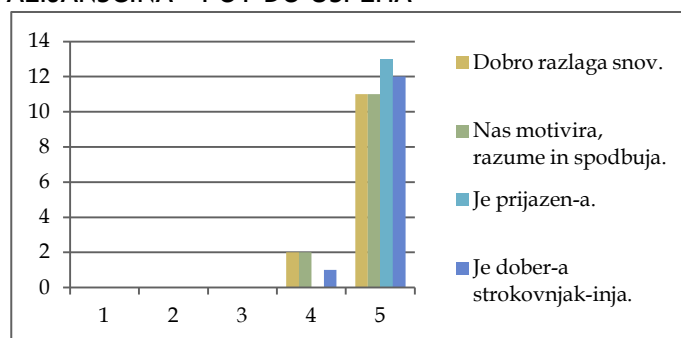
Graf 7: Ocena zadovoljstva s posameznimi elementi učnega procesa

Iz preglednice in grafa je razvidno, da so udeleženci nadpovprečno (ocena 4 in več) zadovoljni z vsemi elementi izobraževalnega procesa, povprečna ocena vseh elementov je 4,83. Najbolj so zadovoljni z zaposlenimi na LUJ (4,87), najmanj pa z učnim gradivom (4,77).

Zadovoljstvo s predavatelji

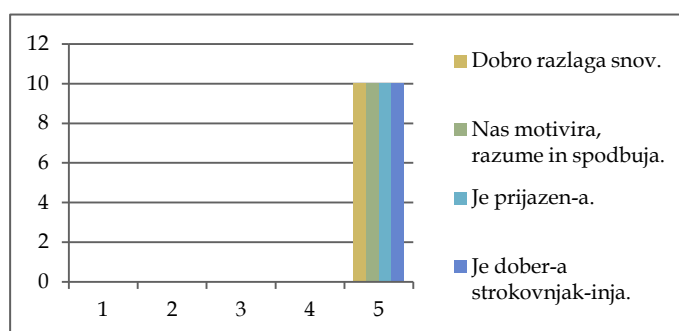
Najprej smo preverili zadovoljstvo z vsakim predavateljem posebej.
Pri odgovorih udeležencev številka 1 predstavlja odgovor SPLOH NE; številka 5 V CELOTI

TATJANA ZUPAN : ITALIJANŠČINA - POT DO USPEHA



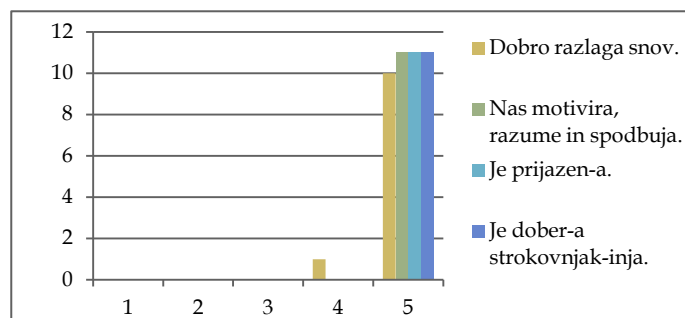
Graf 8: Zadovoljstvo s predavateljico Tatjano Zupan (Italijanščina ...)

TATJANA ZUPAN - ZGORNJESAV. DOLINA PREBUDI SE, ...



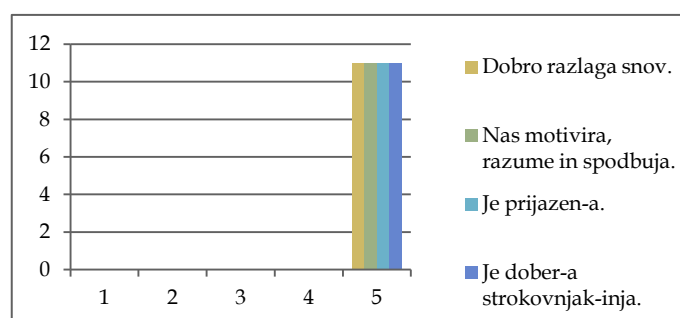
Graf 9: Zadovoljstvo s predavateljico Tatjano Zupan (Zgornjesavska ...)

TINA RAJHMAN



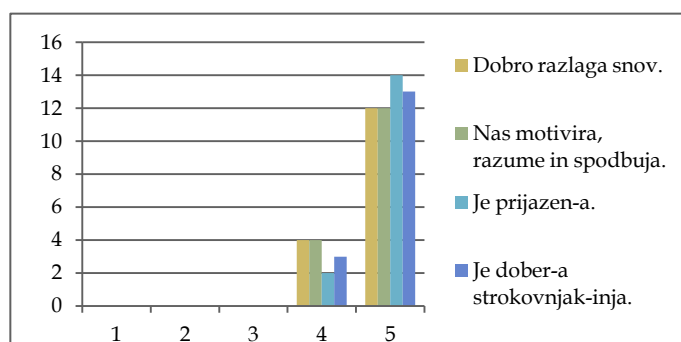
Graf 10: Zadovoljstvo s predavateljico Tino Rajhman

MATEJA ŽNIDARŠIČ



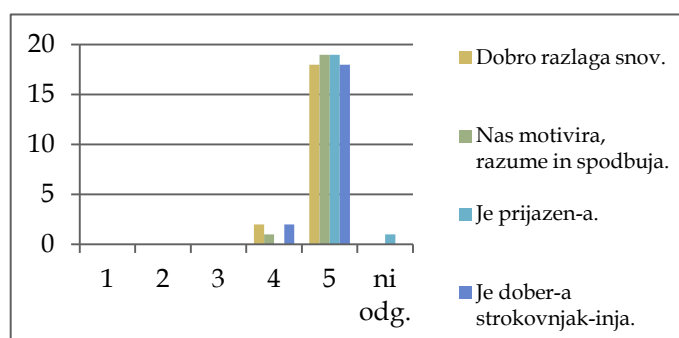
Graf 11: Zadovoljstvo s predavateljico Matejo Žnidaršič

URŠKA RAZINGAR - FINANČNA PISMENOST



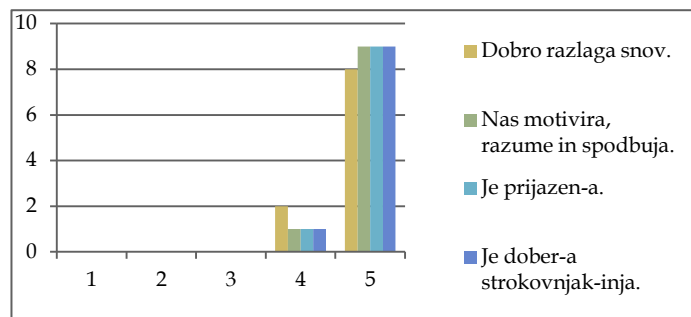
Graf 12: Zadovoljstvo s predavateljico Urško Razingar (Finančna ...)

URŠKA RAZINGAR - ŠOLA SPOMINA



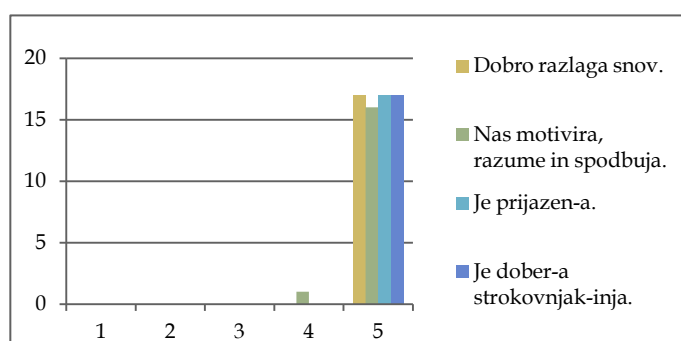
Graf 13: Zadovoljstvo s predavateljico Urško Razingar (Šola spomina ...)

BARBARA KOMEL



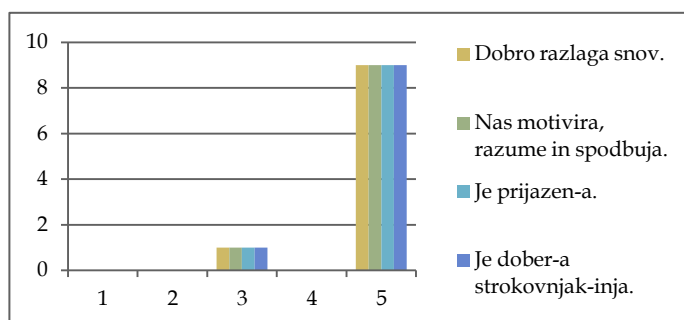
Graf 14: Zadovoljstvo s predavateljico Barbaro Komel

MATJAŽ HORVAT - TUDI STAREJŠI SAMOSTOJNO UPORAB. RAČ.



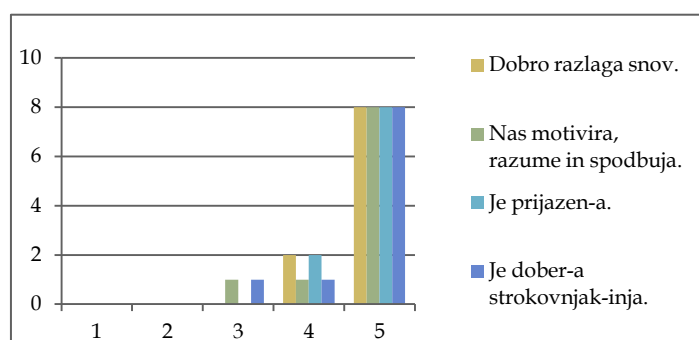
Graf 15: Zadovoljstvo s predavateljem Matjažem Horvatom (Tudi starejši ...)

NATAŠA KOKOŠINEK



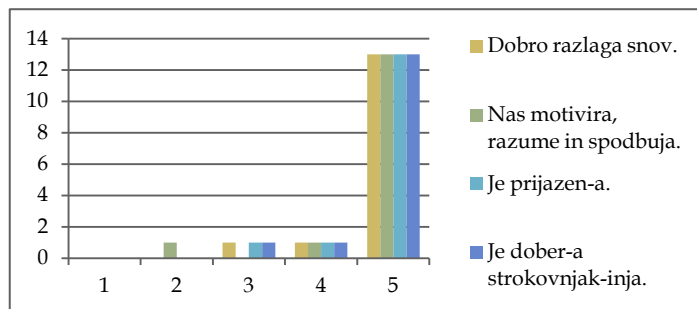
Graf 16: Zadovoljstvo s predavateljico Natašo Kokošinek

MARUŠA BERGEL



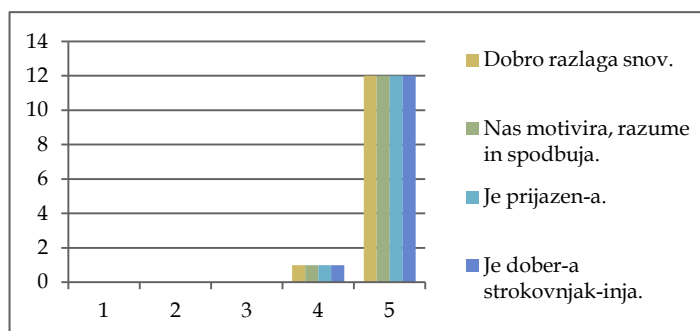
Graf 17: Zadovoljstvo s predavateljico Marušo Bergel

PETRA DERMOTA



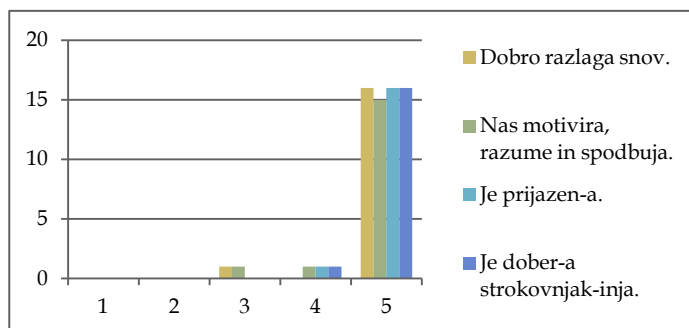
Graf 18: Zadovoljstvo s predavateljico Petro Dermota

JERNEJA KUČINA



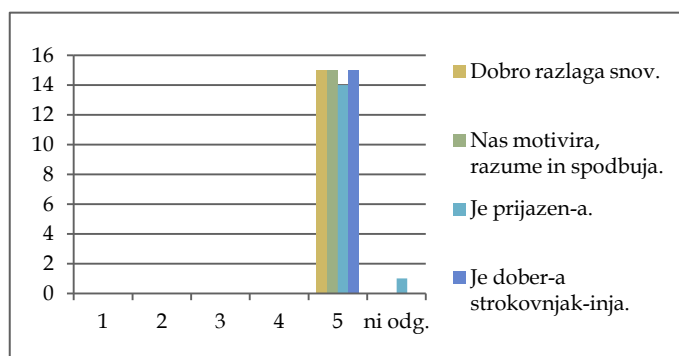
Graf 19: Zadovoljstvo s predavateljico Jernejo Kučina

STANKO ARH



Graf 20: Zadovoljstvo s predavateljem Stanetom Arhom

MATJAŽ HORVAT – OSNOVE RAČUNALNIŠTVA



Graf 21: Zadovoljstvo s predavateljem Matjažem Horvatom (Osnove ...)

Izračunali smo tudi povprečne ocene predavateljev, ki so prikazane v preglednicah spodaj.

Preglednici 10 in 11: Povprečne ocene predavateljev

Predavatelj	OCENA
Tatjana Zupan Italijanščina - pot do uspeha	4,90
Tatjana Zupan Zgornjesavska dolina, prebudi ...	5,00
Mateja Žnidaršič	5,00
Tina Rajhman	4,98
Urška Razingar Finančna pismenost	4,80
Urška Razingar Šola spomina	4,87
Barbara Komel	4,87

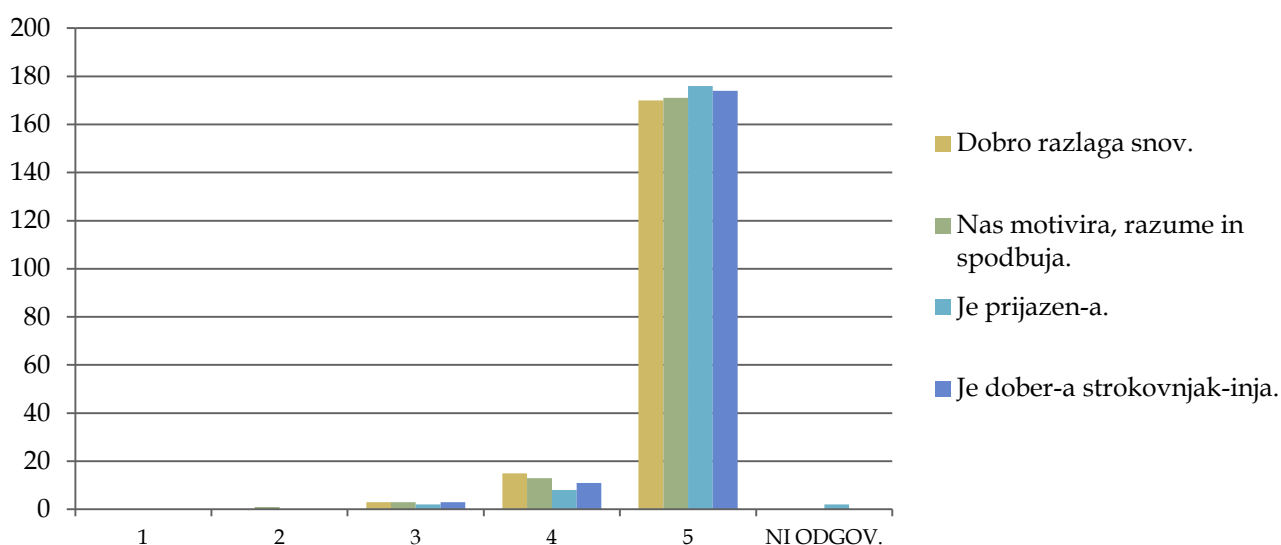
Predavatelj	OCENA
Matjaž Horvat Osnove računalništva	5
Matjaž Horvat Tudi starejši uporabljajo računalnik	4,98
Nataša Kokošinek	4,80
Maruša Bergel	4,67
Petra Dermota	4,75
Jerneja Kučina	4,92
Stanko Arh	4,90

Udeleženci so s predavatelji zadovoljni, saj so bili vsi nadpovprečno (vsaj ocena 4) ocenjeni, in sicer je povprečna ocena predavateljev skupaj: 4,89. Najbolje so udeleženci ocenili (z najvišjo možno oceno 5) naslednje predavatelje: Matjaž Horvat, Mateja Žnidaršič in Tatjana Zupan. Najnižjo oceno pa so dali Maruši Bergel (4,67).

Pogledali smo tudi zadovoljstvo s predavatelji za vse programe NIO skupaj. Anketiranci so zadovoljstvo ocenili z ocenami od 1 do 5 (Ocena 1 predstavlja odgovor *sploh ne*; ocena 5 v *celoti*)

Preglednica 12: Ocena zadovoljstva po posameznih kategorijah za vse predavatelje skupaj

Oce -na		1	2	3	4	5	NI ODG.	SKUPAJ	Povprečn a ocena
1.	Dobro razlaga snov.			3	15	170		188	4,89
2.	Nas motivira, razume in spodbuja.		1	3	13	171		188	4,87
3.	Je prijazen-a.			2	8	176	2	188	4,93
4.	Je dober-a strokovnjak-inja.			3	11	174		188	4,91



Graf 22: Ocena zadovoljstva po posameznih kategorijah za vse predavatelje skupaj

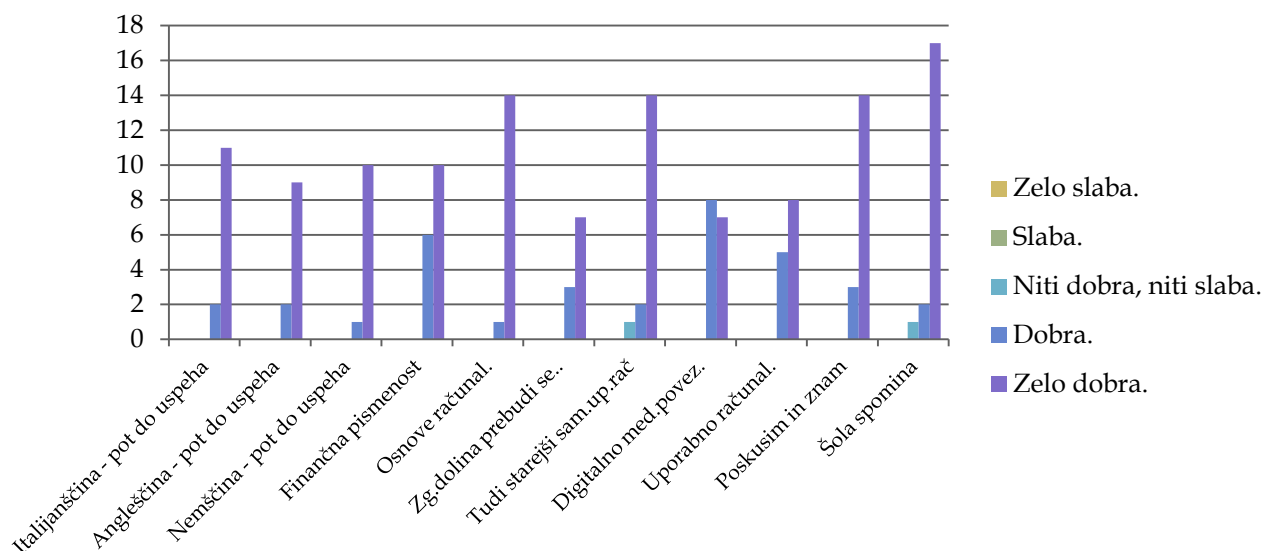
Iz preglednice in grafa je razvidno, da so bili udeleženci nadpovprečno (ocena 4 in več) zadovoljni z vsemi dimenzijami predavateljevega dela. Najboljše so ocenili prijaznost predavateljev (4,93), najslabše pa so ocenili motiviranje in spodbujanje (4,87).

Zadovoljstvo z organizacijo izobraževanja

Udeležence smo povprašali, kakšna je organiziranost izobraževalnega procesa s strani Ljudske univerze Jesenice (ocena od 1 do 5).

Preglednica 13: Ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja

ocena		ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Finančna pismenost	Osnove računal.	Zg.dolina prebudi se..	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	Zelo slaba.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Slaba.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Niti dobra, niti slaba.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1,3
4.	Dobra.	2	2	1	6	1	3	2	8	5	3	2	35	22,1
5.	Zelo dobra.	11	9	10	10	14	7	14	7	8	14	17	121	76,6
Povprečna ocena		4,85	4,82	4,91	4,63	4,93	4,70	4,59	4,47	4,61	4,82	4,80	4,75	



Graf 23: Ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja

Iz preglednice in grafa je razvidno, da se je organiziranost izobraževalnega procesa s strani Ljudske univerze Jesenice večini udeležencev (76,58 %) zdela zelo dobra, 22,15 % se je zdela dobra. Le dva udeleženca se nista opredelila. Slaba oz. zelo slaba se ni zdela nikomur.

Najbolje organiziranost ocenjujejo udeleženci programa Osnove računalništva – z oceno 4,93 na lestvici od 1 do 5; najslabše pa udeleženci programa Digitalno in medkulturno povezovanje (ocena 4,47).

3.2.1.5. Ugotovitve, predlogi za izboljšave

Z anketiranjem smo ugotovili, da pri udeležencih v vseh programih prevladuje pričakovanje, da bodo z udeležbo pridobili znanja, ki jih bodo lahko uporabljali v vsakdanjem življenju in prijetno druženje. Zelo redki so tisti, ki niso imeli pričakovanj (odgovor se je pojavil zgolj pri enem udeležencu programa »Šola spomina« in pri enem udeležencu programa »Finančna pismenost«). Pričakovanja udeležencev so bila večinoma izpolnjena. Vsi udeleženci v programu »Nemščina - pot do uspeha« so bili popolnoma zadovoljni s programom. V ostalih programih so bili popolnoma ali pretežno zadovoljni. Redko se pojavlja odgovor, da so deloma zadovoljni, nihče pa ni bil razočaran, niti ni pričakoval več. Udeleženci so nadpovprečno (ocena 4 in več) ocenili vse elemente izobraževalnega procesa: vsebino programa, učno gradivo, način dela, učno podporo, prostore, zaposlene na LUJ in informiranje. Najbolj so bili zadovoljni z zaposlenimi na LUJ, najmanj pa z učnim gradivom.

Tudi vsi predavatelji so bili nadpovprečno ocenjeni, in sicer je povprečna ocena predavateljev skupaj 4,89. Najvišje ocene so prejeli Tatjana Zupan (Zgornjesavska dolina, prebudi ...), Mateja Žnidaršič (Nemščina - pot do uspeha) in Matjaž Horvat (Osnove računalništva); le-ti so dobili najvišjo možno oceno (5) pri vseh segmentih svojega dela: razlaga snovi, motiviranje, razumevanje, spodbujanje, prijaznost in strokovnost.

Glede organiziranosti izobraževalnega procesa s strani Ljudske univerze Jesenice večina udeležencev meni, da je dobra ali zelo dobra. Ta odgovora prevladujeta pri vseh programih. Mnenje, da organiziranost izobraževanja s strani Ljudske univerze Jesenice ni niti dobra niti slaba, zasledimo zgolj v programih »Šola spomina« in »Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik«. Nihče ni bil mnenja, da je organiziranost slaba ali zelo slaba.

3.2.2. Komunikacija v učnem procesu

Področje: Izpeljava izobraževanja

Kazalnik iz modela POKI	Komunikacija v učnem procesu
--------------------------------	------------------------------

Preveriti želimo načine komuniciranja v učnem procesu med predavatelji, udeleženci in zaposlenimi na LUJ. Ugotoviti želimo tudi, ali imajo udeleženci možnost, da svobodno izražajo svoja mnenja in postavljajo vprašanja.

Področja kakovosti:

- Izpeljava izobraževanja
- Rezultati
- Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje
- Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje

Podpodročja:

- Izobraževalni proces
- Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev
- Promocija izobraževanja odraslih
- Animacija odraslih za izobraževanje

Kazalniki kakovosti:

- Splošna promocija izobraževanja odraslih
- Animacija za vključevanje v posamezne izobraževalne programe

Od 24.3. do 31.3. 2014 smo na Ljudski univerzi Jesenice že drugo leto zapored izpeljali teden kakovosti, v okviru katerega smo načrtno presojali kazalnik: Komunikacija v učnem procesu.

Omenjen kazalnik smo izbrali, ker se zavedamo pomena jasne, pravočasne in ustrezne komunikacije. Ker je struktura ciljnih skupin v programih NIO zelo pestra in imajo udeleženci različnih ciljnih skupin različne potrebe in interese, je za prepoznavanje le-teh ustrezna komunikacija ključnega pomena. Ker si želimo, da bi na Ljudski univerzi Jesenice vladalo tako komunikacijsko ozračje, ki omogoča dvosmerni prenos informacij med predavatelji, organizatorji izobraževanja in udeleženci, smo se odločili, da vzamemo pod drobnogled ta kazalnik, ga kritično ovrednotimo in po potrebi nadgradimo.

Glede na to, da so bila v tednu kakovosti predavanja po programih Splošnega neformalnega izobraževanja odraslih (NIO) v fazi zaključevanja, smo se osredotočili ravno na te programe, ki so bili zelo raznovrstni in namenjeni različnim ciljnim skupinam.

Ugotavljali smo, kakšne oblike komuniciranja s predavatelji, mentorji in vodji/organizatorji izobraževanja odraslih so imeli udeleženci na voljo. Ali obstoječe oblike komuniciranja ustrezajo udeležencem izobraževanja? Presojali smo tudi vsebino in način komuniciranja, ki poteka neposredno med učnim procesom in izven učnega procesa. Zanima nas, kako učitelji ali mentorji ter vodje/organizatorji izobraževanja odraslih sprejemajo kritično razmišljanje udeležencev. Ali predavatelji in mentorji ter vodje/organizatorji izobraževanja pri komunikaciji z udeleženci upoštevajo temeljna načela uspešnega komuniciranja (spoštljiv in profesionalen odnos, zaupnost informacij, sprejemanje raznolikosti mnenj ipd.) Ugotavljali smo tudi, kako poteka komunikacija med

učitelji ali mentorji in organizatorji izobraževanja odraslih o spremembah med potekom izobraževanja ter ali je komunikacija že utečena in učinkovita?

I. PREDAVATELJI

3.2.2.1. Standard kakovosti

Predavateljem je omogočeno stalno in raznovrstno komuniciranje z organizatorji izobraževanja in so zadovoljni s komunikacijo tako z organizatorji izobraževanja odraslih kot z udeleženci.

3.2.2.2. Samoevalvacijska vprašanja

Ali imajo predavatelji za komuniciranje z organizatorji izobraževanja na voljo različne oblike komuniciranja?

Ali so predavatelji zadovoljni s komunikacijo tako z organizatorji odraslih kot z udeleženci?

3.2.2.3. Ciljna skupina anketirancev

Od trinajstih predavateljev, ki so v letu 2014 izpeljevali programe v okviru projekta Splošno neformalno izobraževanje odraslih, jih je evalvacijski vprašalnik rešilo 11, kar predstavlja 84,6 %. 7 anketirancev je bilo ženskega spola, 4-je so bili moški. Vsi anketirani predavatelji so bili za izobraževanje odraslih ustrezno usposobljeni. 9 anketirancev ima univerzitetno izobrazbo, 2 anketiranca pa visokošolsko izobrazbo in ustrezne specializacije.

3.2.2.4. Rezultati anketiranja

Kakšne oblike komuniciranja z zaposlenimi na LU Jesenice so predavateljem na voljo?

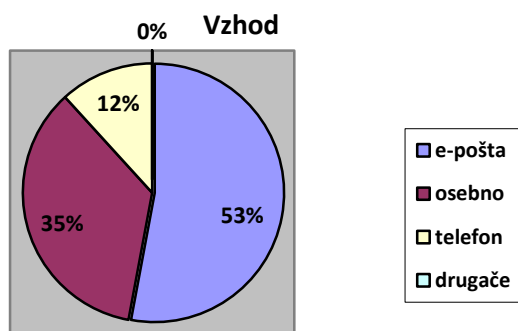
Pri tem vprašanju so anketiranci lahko izbrali več odgovorov, posamični predavatelj je v povprečju obkrožil 3 odgovore.

Preglednica 14: Oblike komuniciranja z zaposlenimi, ki so predavateljem na voljo?

	N	odstotek
1. Osebno pred in po predavanju.	10	91 %
2. Po telefonu.	11	100 %
3. Po elektronski pošti.	11	100 %
4. Drugače	0	0 %

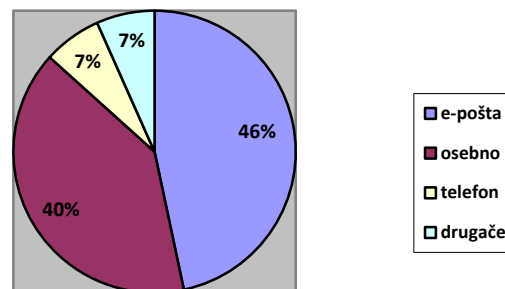
Predavateljem so na voljo vse oblike komuniciranja (osebno, po telefonu, po e-pošti). Izjema je le en odgovor predavateljice, ki zaradi tega, ker predavanja ne potekajo v prostorih LU Jesenice, nima možnosti osebnega stika s zaposlenimi na LUJ pred in po predavanju.

Mnenje anketirancev o oblikah komuniciranja z zaposlenimi na LUJ?



Graf 24: Najpogostejša komunikacija

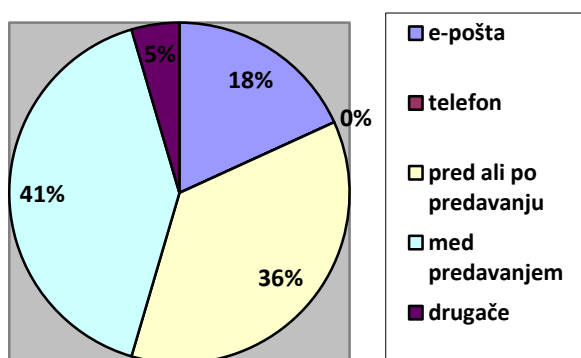
Predavatelji z zaposlenimi najpogosteje komunicirajo po e-pošti ali osebno, ko pridejo na predavanja (pred ali po predavanju). Telefona se redko poslužujejo. Drugih oblik komunikacije niso navajali.



Graf 25: Komunikacija, ki predavateljem najbolj ustreza

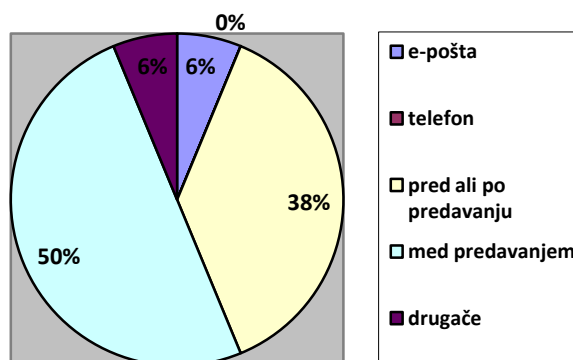
Predavateljem komunikacije po e-pošti tudi najbolj ustreza, na drugem mestu je osebno komuniciranje pred ali po predavanju; telefonska komunikacija ustreza zgolj enemu anketirancu, enemu pa je vseeno.

Mnenje anketirancev o oblikah komuniciranja z udeleženci?



Graf 26: Najpogostejša komunikacija

Predavatelji z udeleženci najpogosteje komunicirajo v času predavanj, bodisi pred, med ali po predavanju, telefonsko z udeleženci ne komunicirajo. Štirje predavatelji z udeleženci komunicirajo tudi preko e-pošte, en predavatelj pa komunicira tudi s starši udeležencev (gre udeležence s posebnimi potrebami).



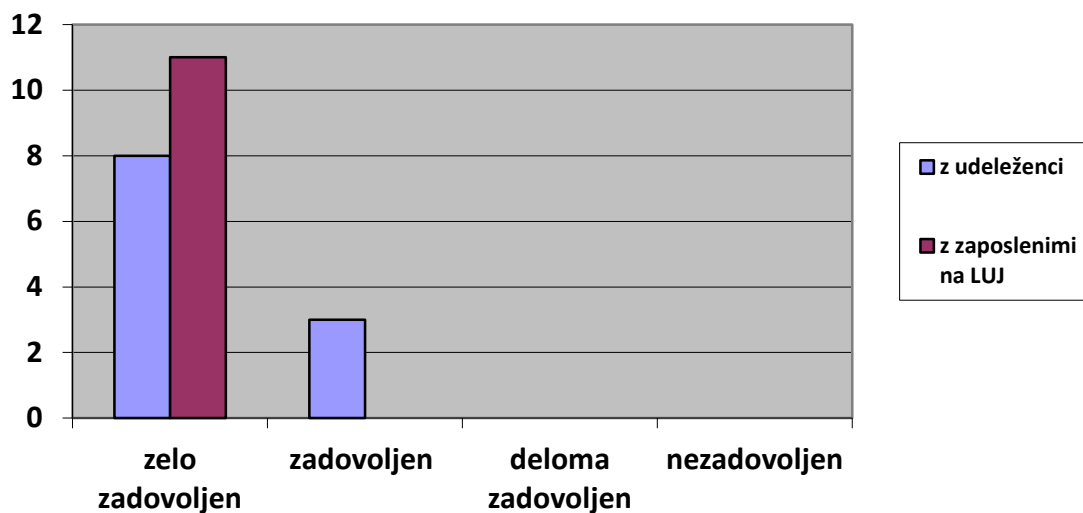
Graf 27: Komunikacija, ki predavateljem najbolj ustreza

Predavateljem najbolj ustreza osebno komuniciranje z udeleženci (pred, po ali med predavanji) komunikacije po e-pošti ustreza zgolj enemu predavatelju, telefonska komunikacija jim ne ustreza, enemu anketirancu ustreza komunikacija s starši.

Splošno zadovoljstvo predavateljev s komunikacijo na LUJ

Predavatelje smo vprašali, kako so na splošno zadovoljni s komunikacijo.

Vsi so zelo zadovoljni s komunikacijo z zaposlenimi na LUJ (N=11), s komunikacijo z udeleženci je 8 vprašanih zelo zadovoljnih, trije pa so le zadovoljni.



Graf 28: Splošno zadovoljstvo predavateljev s komunikacijo

Preverili smo, kako predavatelji v učnem procesu upoštevajo temeljna načela uspešnega komuniciranja?

Preglednica 15: Mnenje predavateljev o lastnem komuniciranju z udeleženci

	Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Spodbujam in omogočam svobodno izražanje.	0	0	0	0	3	27,3	8	72,7	11	100
2. Omogočam, da udeleženci med predavanji postavljajo vprašanja.	0	0	0	0	0	0	11	100	11	100
3. Spodbujam in omogočam kritično razmišljanje.	0	0	1	9,1	5	45,5	5	45,5	11	100
4. Izmenjujemo	0	0	1	9,1	5	45,5	5	45,5	11	100

izkušnje in znanje.										
5. Sem spoštljiv.	0	0	0	0	0	0	11	100	11	100
6. Imam profesionalen odnos.	0	0	0	0	0	0	11	100	11	100
7. Upoštevam in spoštujem različna mnenja in zamisli.	0	0	0	0	3	27,3	8	72,7	11	100
8. Spodbujam in opogumljam razpravo.	0	0	1	9,1	6	54,5	4	36,4	11	100

Vsi predavatelji (N=11) menijo, da so spoštljivi do udeležencev, da imajo do njih profesionalen odnos in da jim omogočajo, da med predavanji postavljajo vprašanja.

8 predavateljev (72,7 %) meni, da vedno spodbujajo in omogočajo svobodno izražanje ter da upoštevajo in spoštujejo različna mnenja in zamisli. 3-je predavatelji to delajo pogosto. 36,4 % vprašanih predavateljev vedno spodbuja in opogumlja razpravo, 54,5 % razpravo opogumlja in spodbuja pogosto, en predavatelj pa to počne le včasih.

Kritično razmišljanje vedno spodbuja in omogoča 45,5 % predavateljev, pogosto prav tako 45,5 % predavateljev, en predavatelj (9,1 %) pa včasih. Enako velja za izmenjavo znanj in izkušenj.

3.2.2.5. Ugotovitve in predlogi za izboljšave

Ugotovili smo, da imajo predavatelji na voljo raznovrstne oblike komuniciranja z zaposlenimi na LUJ, in sicer: e-pošta, telefon in osebna komunikacija. Le predavatelji, ki izvajajo izobraževalni program v zunanjih prostorih (ne na LUJ), nimajo možnosti osebnega komuniciranja pred in po predavanju. Obstoječe oblike komunikacije vsem predavateljem zadostujejo, saj niso izrazili želje po dodatnih oblikah komunikacije. Najpogosteje z zaposlenimi na LUJ komunicirajo po e-pošti, taka oblika pa jim tudi najbolj ustreza. Veliko komunikacije poteka tudi osebno, in sicer pred in po predavanju. Telefona se redko poslužujejo, tak način komuniciranja je kot ustrezen izpostavil zgolj en anketiran predavatelj.

Vsi predavatelji so s komunikacijo z zaposlenimi na LUJ zelo zadovoljni.

Predavatelji z udeleženci najpogosteje komunicirajo v času predavanj, in sicer pred, med ali po predavanju, komunikacije po e-pošti se poslužujejo zelo redko (le nekateri predavatelji), telefonske komunikacije ni; predavateljem taka oblika komuniciranja ne ustreza.

Vsi predavatelji menijo, da so vedno spoštljivi, da spoštujejo različna mnenja in da imajo profesionalen odnos do udeležencev. Prav tako so mnenja, da sprejemajo omogočajo

svobodno izražanje udeležencev in jim omogočajo postavljanje vprašanj. Manj pogosto pa opogumljajo razpravo, spodbujajo kritično razmišljanje in izmenjujejo izkušnje.

S komunikacijo z udeleženci so predavatelji zadovoljni oz. zelo zadovoljni, kar pomeni, da je že utečena komunikacija učinkovita, zato je potrebno ohraniti nivo oz. ga glede na priložnosti nadgraditi.

II. UDELEŽENCI

3.2.2.6. Standard kakovosti

Udeležencem v programih NIO je omogočeno stalno in raznovrstno komuniciranje z organizatorji izobraževanja in s predavatelji.

3.2.2.7. Samoevalvacijska vprašanja

Ali imajo udeleženci za komuniciranje s predavatelji in organizatorji izobraževanja na voljo različne oblike komuniciranja?

Ali predavatelji ustvarjajo dovolj spodbudno in varno ozračje, ki udeležencem omogoča, da svobodno izražajo svoja mnenja, postavljajo vprašanja in se kritično lotevajo obravnavanih tem?

Ali predavatelji z uporabo različnih metod spodbujajo izmenjavo delovnih izkušenj in znanja med udeleženci?

Ali predavatelji opogumljajo razpravo in kritično razmišljanje ter izmenjavo različnih mnenj?

Ali predavatelji spoštujejo mnenja in zamisli udeležencev, tudi kadar se razlikujejo od njihovih?

Ali imajo v komunikaciji predavatelji do udeležencev spoštljiv in profesionalen odnos?

3.2.2.8. Ciljna skupina anketirancev

Anketirali smo udeležence, ki so obiskovali sledeče programe v okviru projekta Splošno neformalno izobraževanje odraslih: Italijanščina – pot do uspeha, Angleščina – pot do uspeha, Nemščina – pot do uspeha, Osnove računalništva, Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik, Digitalno medkulturno povezovanje, Uporabno računalništvo – pot do varnejše zaposlitve, Poskusim in znam, Šola spomina.

Udeležencev, ki so obiskovali programa Svet skozi ekran računalnika in Motivacija za izobraževanje in vseživljenjsko učenje, v anketiranje nismo vključili, saj so bili v ta dva programa vključeni udeleženci s posebnimi potrebami.

Prav tako nismo anketirali udeležencev v programu Finančna pismenost in Zgornjesavska dolina, prebudi se, in sicer zaradi lociranosti izven prostorov Ljudske univerze Jesenice.

V programe, ki smo jih vključili v evalvacijo, je bilo vpisanih 162 udeležencev, vrnjenih je bilo 99 vprašalnikov, kar predstavlja 61 % odziv; hkrati pa to pomeni 45 % vseh vpisanih udeležencev, ki je bilo 218.

Preglednica 16: Spol

		ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	MOŠKI	5	4	6	3	6	4	5	5	0	38	38,4
2.	ŽENSKE	4	4	4	12	11	8	5	4	6	58	58,6
3.	NI ODGOVORA	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	3,0
	SKUPAJ:	9	8	10	15	17	12	10	11	7	99	100

Preglednica 17: Izobrazba

		ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	IV. stopnja	2	2	3	3	4	1	1	0	0	16	16,2
2.	V. stopnja	5	5	7	7	9	4	5	3	2	47	47,5
3.	VI. stopnja	2	1	0	2	1	6	4	1	3	20	20,2
4.	VII. stopnja	0	0	0	3	2	0	0	4	1	10	10,0
5.	ni odgovora	0	0	0	0	1	1	0	3	1	6	6,1
	SKUPAJ:	9	8	10	15	17	12	10	11	7	99	100

Preglednica 18: Starost

		ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1.	do 20 let	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	od 21 - 35 let	3	0	3	0	0	0	2	0	0	8	8,1
3.	od 36 - 50 let	4	4	5	0	0	0	5	1	0	19	19,2
4.	od 51 - 60 let	2	4	2	5	6	5	2	0	3	29	29,3
5.	od 61 - 70 let	0	0	0	9	8	6	0	7	2	32	32,3
6.	nad 70 let	0	0	0	1	3	0	1	1	1	7	7,1
7.	ni odgovora	0	0	0	0	0	1	0	2	1	4	4,0
	SKUPAJ:	9	8	10	15	17	12	10	11	7	99	100

3.2.2.9. Rezultati anketiranja

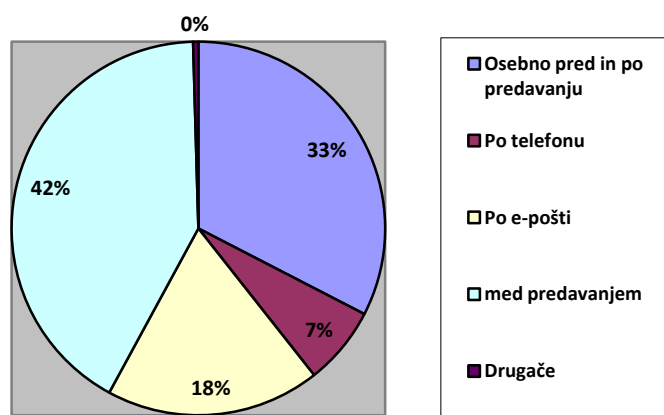
Udeležence smo povprašali, kakšne oblike komuniciranja so jim na voljo z zaposlenimi na LUJ in kako lahko komunicirajo s predavatelji; pri tem nas je zanimalo, ali se zavedajo vseh možnosti za komunikacijo.

Preglednica 19: Oblike komuniciranja s predavatelji, ki so udeležencem na voljo po posameznem programu

Pri tem vprašanju so anketiranci lahko izbrali več odgovorov.

	ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
1. Osebno pred in po predavanju.	6	4	9	11	15	9	6	10	2	72	72,7
2. Po telefonu.	1	1	2	0	0	3	3	4	1	15	15,1
3. Po elektronski pošti.	0	1	9	1	2	9	6	11	2	41	41,4
4. Med predavanjem	9	8	10	13	15	12	9	9	7	92	92,9
5. Drugače	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1*	1,0
SKUPAJ	16	14	30	25	32	34	24	34	12	221	

*izpis odg: »Vse po želji, super je.«



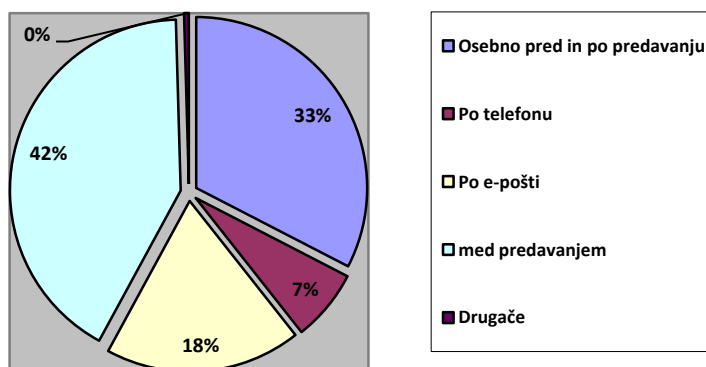
Graf 29: Oblike komuniciranja s predavatelji, ki so udeležencem na voljo

Najpogostejša oblika, za katero udeleženci menijo, da jim je na voljo, je komunikacija med predavanjem (72,7 %), na drugem mestu pa je komunikacija pred oz. po predavanju. To pomeni, da večina komunikacije med udeleženci in predavatelji poteka v prostorih LUJ. Komunikacija po telefonu je na voljo le redkim udeležencem (15 %).

Preglednica 20: Oblike komuniciranja z zaposlenimi, ki so udeležencem na voljo po posameznem program

Pri tem vprašanju so anketiranci lahko izbrali več odgovorov.

	ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Osebno pred in po predavanju.	2	4	6	12	14	8	7	10	5	68	68,7
Po telefonu.	8	5	10	14	14	10	9	10	7	87	87,9
Po elektronski pošti.	7	6	9	9	10	9	7	11	5	73	73,7
Med predavanjem	0	1	3	1	6	3	6	4	2	26	26,3
Drugače (Vpišite.)	0	0	0	1	0	3	0	0	1	5	5,0
SKUPAJ	17	16	28	37	44	33	29	35	20	259	



Graf 30: Oblike komuniciranja z zaposlenimi, ki so udeležencem na voljo

Najpogosteje je udeležencem na voljo komunikacija po telefonu (87,9 %), na drugem mestu pa je komunikacija po e-pošti. Komuniciranje pred in po oz. med predavanji je na voljo 68,7 % oz. 26,3 % anketiranih udeležencev.

Mnenje anketirancev o oblikah komuniciranja s predavatelji na LUJ

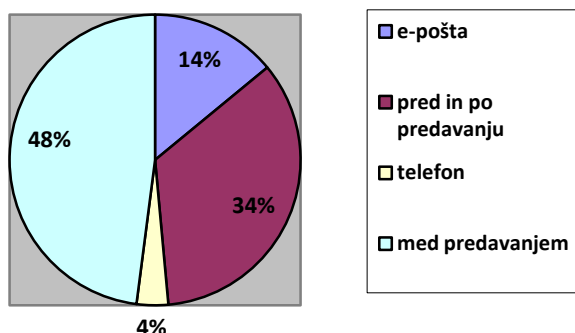
Zanimalo nas je, kako udeleženci najpogosteje komunicirajo s predavatelji in ali jim to ustreza. Pri tem vprašanju so anketiranci lahko izbrali več odgovorov.

Preglednica 21: Najpogostejša komunikacija po posameznem programu

	ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Osebnost pred in po predavanju.	3	3	7	10	11	7	7	9	2	59	59,6
Med predavanjem	7	6	9	14	16	11	9	5	5	82	82,8
Po telefonu.	0	0	1	0	2	2	0	0	1	6	6,1
Po elektronski pošti.	0	0	6	1	1	4	4	6	2	24	24,2
SKUPAJ	10	9	23	25	30	24	20	20	10	171	

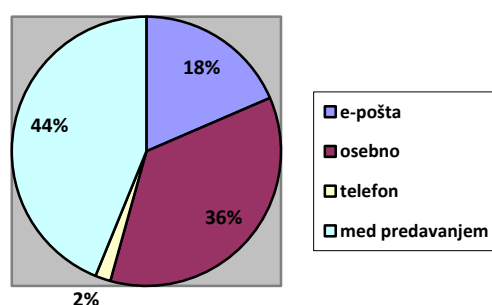
Preglednica 22: Komunikacija, ki udeležencem najbolj ustreza po posameznem programu

	ITA - pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Osebnost pred in po predavanju.	5	5	9	9	9	7	4	6	4	58	58,6
Med predavanjem	7	6	7	12	12	9	8	5	5	71	71,7
Po telefonu.	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	3,0
Po elektronski pošti.	1	0	6	2	4	5	3	7	2	30	30,3
SKUPAJ	13	11	23	23	25	22	15	18	12	162	



Graf 31: Najpogostejša komunikacija

Udeleženci s predavatelji najpogosteje komunicirajo osebno, in sicer 59,6 % pred ali po



Graf 32: Komunikacija, ki udeležencem najbolj ustreza

Udeležencem osebna komunikacija tudi najbolj ustreza (komunikacije med predavanji ustreza 71,7 %,

predavanju in 82,8 % med predavanji. Telefona se redko poslužujejo, le 6,1 % pogosto komunicira po telefonu, po e-pošti pa komunicira 24,2 % anketirancev. Drugih oblik komunikacije niso navajali.

komunikacija pred in po predavanju pa 58,6 % udeležencem). Komuniciranje po e-pošti ustreza 30,3 % udeležencem, po telefonu pa zgolj 3 %.

Preglednica 23: Ali se udeležencem zdi pomembno, da imajo stik s predavateljem, ko potrebujejo pomoč?

	N	%
Da	97	98,0
Ne	0	0
Brez odgovora	2	2,0
SKUPAJ	99	100

Skoraj vsem udeležencem (98 %) se zdi to, da imajo stik s predavateljem pomembno.

Preglednica 24: Ali si udeleženci želijo vpeljati še kakšen način komuniciranja s predavateljem?

	N	%
Da	9	9,1
Ne	85	85,9
Brez odgovora	5	5,0
SKUPAJ	99	100

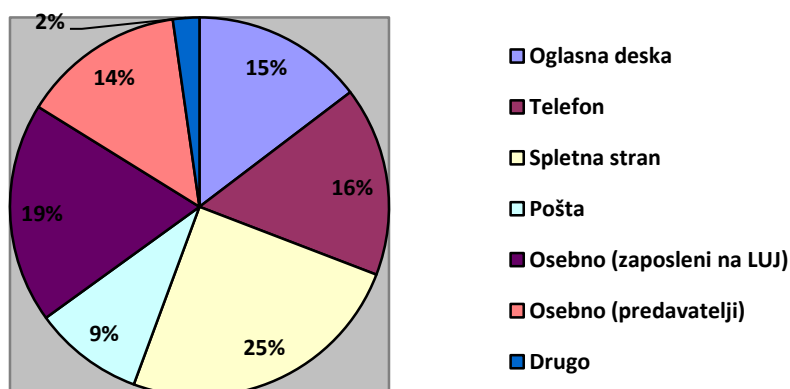
Udeleženci so z obstoječimi načini komuniciranja večinoma zadovoljni in ne čutijo potrebe po vpeljevanju novih načinov (85 %). Devet udeležencev je izrazilo potrebo po dodatnih možnostih komunikacije s predavateljem, vendar niso navedli kakšnih.

Preverili smo, na kakšen udeleženci pridobivajo pomembne informacije v zvezi z izobraževanjem (razpored predavanj, sprememba terminov ...) in kako si jih želijo prejemati. Pri teh vprašanjih so anketiranci lahko izbrali več odgovorov.

Preglednica 25: Način pridobivanja informacij po posameznem programu

	ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Na oglasni deski.	4	3	4	11	7	3	2	3	2	39	39,4
Po telefonu.	0	2	7	6	8	3	6	6	5	43	43,4
Na spletnih straneh.	4	7	7	10	8	10	9	7	4	66	66,7
Po pošti.	1	0	6	4	5	2	3	3	1	25	25,2
Osebno pri zaposlenih.	2	3	5	10	10	5	5	7	3	50	50,5

	ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Osebnost pri predavateljih.	4	2	6	7	8	1	3	4	2	37	37,4
Drugo (Vpišite.)	0	0	0	0	1	3	1	1	0	6	6,1
SKUPAJ	15	17	35	48	47	27	29	31	17	266	



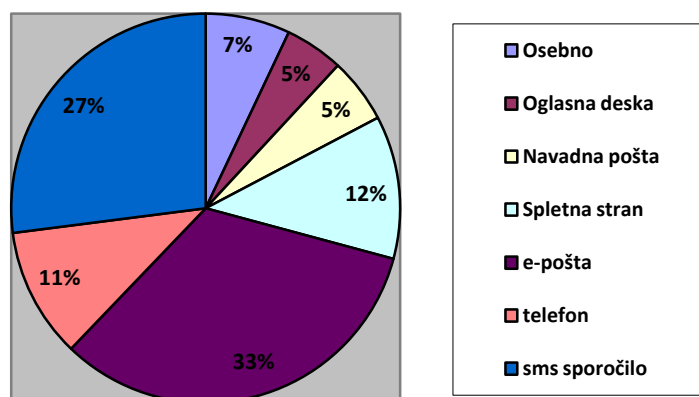
Graf 33: Način pridobivanja informacij

Udeleženci največ informacij v zvezi z izobraževanjem, ki se jim zdijo pomembne, dobijo na spletnih straneh (66,7 %) in pri zaposlenih na LUJ (50,5 %). Po navadni pošti prejmejo najmanj informacij.

Zanimalo nas je tudi, kako bi udeleženci najraje pridobivali informacije in bili obveščeni o razporedu predavanj in spremembah terminov. Anketiranci so imeli možnost izbrati več odgovorov.

Preglednica 26: Željeno obveščanje o razporedu predavanj po posameznih programih

	ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Osebnost pri vodji izobraževanja	3	0	3	1	4	0	1	1	0	13	13,1
Preko oglasne deske	0	0	1	3	2	0	1	1	1	9	9,1
Po navadni pošti	0	0	1	3	3	2	0	0	1	10	10,1
Po spletnih straneh	1	1	1	2	6	3	5	2	1	22	22,2
Po elektronski pošti	3	2	6	11	11	10	6	9	3	61	61,6
Po telefonu (ustno)	1	0	3	3	3	4	1	2	3	20	20,2
S SMS-sporočili	6	7	6	5	7	4	6	5	4	50	50,5
SKUPAJ	14	10	21	28	36	23	20	20	13	185	



Graf 34: Željeno obveščanje o razporedu predavanj

Oblike komuniciranja, s katerimi bi udeleženci želeli pridobivati pomembne informacije, so povezane z IKT tehnologijo: mobilni telefoni - sms sporočila, elektronska pošta in preko spleta. Najmanj jim ustreza komunikacija preko oglasne deske in navadne pošte.

Upoštevanje temeljnih načel uspešnega komuniciranja

Tudi udeležence smo (tako kot predavatelje) v anketnem vprašalniku povprašali, kako menijo, da predavatelji pri komunikaciji upoštevajo temeljna načela uspešnega komuniciranja v učnem procesu.

Spodaj so prikazani odgovori za vsak program oz. za vsakega predavatelja posebej.

Preglednica 27: Upoštevanje načel – Italijanščina – pot do uspeha (Tatjana Zupan)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	0	0,00	1	11,11	8	88,89	9	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	1	11,11	1	11,11	7	77,78	9	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	5	55,56	4	44,44	9	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	1	11,11	5	55,56	3	33,33	9	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	100,00	9	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	100,00	9	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	1	11,11	0	0,00	8	88,89	9	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	1	11,11	1	11,11	7	77,78	9	100

Preglednica 28: Upoštevanje načel – Angleščina – pot do uspeha (Tina Rajhman)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	1	12,5	3	37,5	4	50,00	8	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	100,0	8	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	2	25,0	6	75,00	8	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	0	0,00	3	37,5	5	62,50	8	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	100,0	8	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	100,0	8	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	2	25,0	6	75,00	8	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	3	37,5	5	62,50	8	100

Preglednica 29: Upoštevanje načel – Nemščina – pot do uspeha (Mateja Žnidaršič)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	0	0,00	2	20,0	8	80,00	10	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,0	10	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	2	20,00	0	0,00	1	10,0	7	70,00	10	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	0	0,00	2	20,0	8	80,00	10	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,0	10	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,0	10	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,0	10	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	1	10,0	9	90,00	10	100

Preglednica 30: Upoštevanje načel – Osnove računalništva (Matjaž Horvat)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	0	0,00	3	20,00	12	80,00	15	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	1	6,67	14	93,33	15	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	2	13,33	13	86,67	15	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15	100,0	15	100

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15	100,0	15	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15	100,0	15	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15	100,0	15	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	1	6,67	14	93,33	15	100

Preglednica 31: Upoštevanje načel – Tudi starejši samostojno uporabljamo računalnik (Matjaž Horvat)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	1	5,88	4	23,53	12	70,59	17	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	1	5,88	16	94,12	17	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	4	23,53	13	76,47	17	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	1	5,88	3	17,65	13	76,47	17	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	1	5,88	16	94,12	17	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	1	5,88	16	94,12	17	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	17	100,0	17	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	2	11,76	15	88,24	17	100

Preglednica 32: Upoštevanje načel – Digitalno medkulturno povezovanje (Petra Dermota)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	0	0,00	8	66,67	4	33,33	12	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	3	25,00	9	75,00	12	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	5	41,67	7	58,33	12	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	0	0,00	5	41,67	7	58,33	12	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,0	12	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	100,0	12	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	2	16,67	10	83,33	12	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	3	25,00	9	75,00	12	100

Preglednica 33: Upoštevanje načel – Uporabno računalništvo – pot do varnejše zaposlitve (Jerneja Kučina)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	0	0,00	5	50,00	5	50,00	10	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	0	0,00	10	100,00	10	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	6	60,00	4	40,00	10	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	0	0,00	2	20,00	8	80,00	10	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	1	10,00	9	90,00	10	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	1	10,00	9	90,00	10	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	1	10,00	9	90,00	10	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	1	10,00	9	75,00	10	100

Preglednica 34: Upoštevanje načel – Poskusim in znam (Stane Arh)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	1	9,09	4	36,36	6	54,55	11	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	2	18,18	9	81,82	11	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	3	27,27	8	72,73	11	100
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	2	18,18	1	9,09	8	72,73	11	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	2	18,18	9	81,82	11	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	11	100,0	11	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	1	9,09	10	90,91	11	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	2	18,18	9	81,82	11	100

Preglednica 35: Upoštevanje načel – Šola spomina (Urška Razingar)

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Spodbuja in omogoča svobodno izražanje	0	0,00	0	0,00	5	71,43	2	28,57	7	100
2.	Omogoča, da postavljamo vprašanja	0	0,00	0	0,00	4	57,14	3	42,86	7	100
3.	Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje	0	0,00	0	0,00	5	71,43	2	28,57	7	100

		Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
4.	Izmenjujemo izkušnje in znanja.	0	0,00	0	0,00	4	57,14	3	42,86	7	100
5.	Je spoštljiv.	0	0,00	0	0,00	1	14,29	6	85,71	7	100
6.	Ima profesionalen odnos.	0	0,00	0	0,00	2	28,57	5	71,43	7	100
7.	Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0,00	0	0,00	3	42,86	4	57,14	7	100
8.	Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0,00	0	0,00	3	42,86	4	57,14	7	100

Ker smo tudi predavateljem v anketnem vprašalniku zastavili enako vprašanje, in sicer smo jih povprašali, kako zase menijo, da pri komunikaciji upoštevajo temeljna načela uspešnega komuniciranja v učnem procesu, smo odgovore med seboj primerjali in pogledali ali obstajajo večja odstopanja med tem, kako predavatelji v procesu komunikacije vidijo sebe in kako jih vidijo udeleženci.

Preglednica 36: Upoštevanje načel – mnenje udeležencev (vsi programi skupaj; N=99)

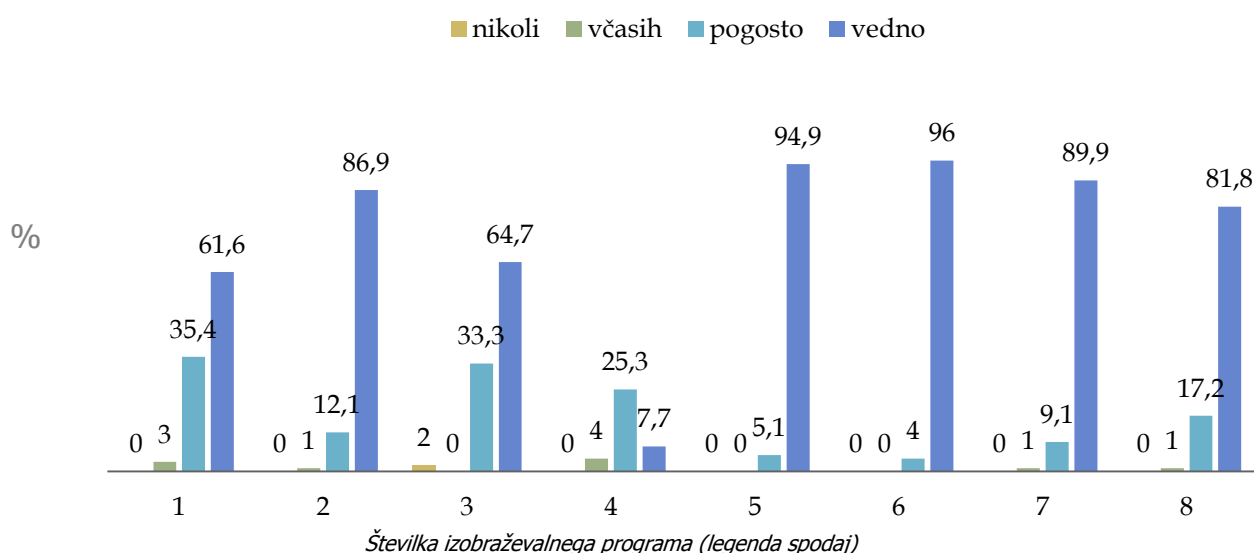
	Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Spodbuja in omogoča svobodno izražanje.	0	0	3	3,0	35	35,4	61	61,6	99	100
2. Omogoča, da med predavanji postavljamo vprašanja.	0	0	1	1,0	12	12,1	86	86,9	99	100
3. Spodbuja in omogoča kritično razmišljanje.	2	2,0	0	0	33	33,3	64	64,7	99	100
4. Izmenjujemo izkušnje in znanje.	0	0	4	4,0	25	25,3	70	7,7	99	100
5. Je spoštljiv.	0	0	0	0	5	5,1	94	94,9	99	100
6. Ima profesionalen odnos.	0	0	0	0	4	4,0	95	96,0	99	100
7. Upošteva in spoštuje različna mnenja in zamisli.	0	0	1	1,0	9	9,1	89	89,9	99	100
8. Spodbuja in opogumlja razpravo.	0	0	1	1,0	17	17,2	81	81,8	99	100

Preglednica 37: Upoštevanje načel – mnenje predavateljev (vsi predavatelji; N=11)

	Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Spodbujam in omogočam svobodno izražanje.	0	0	0	0	3	27,3	8	72,7	11	100
2. Omogočam, da udeleženci med predavanji postavljajo vprašanja.	0	0	0	0	0	0	11	100	11	100

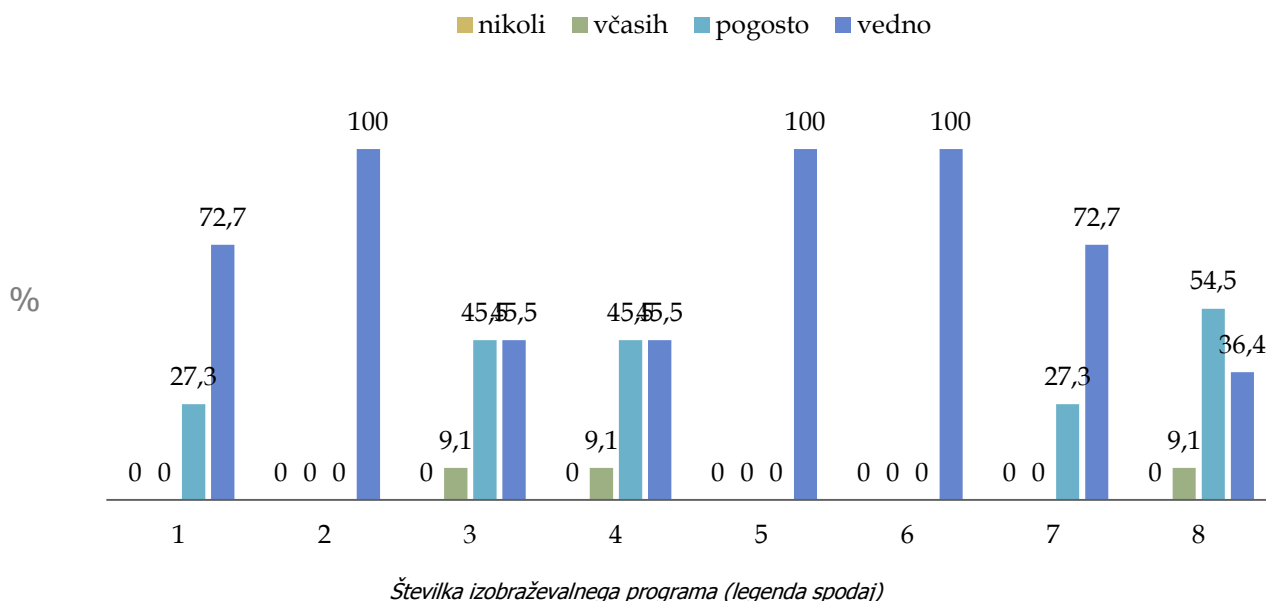
	Nikoli		Včasih		Pogosto		Vedno		Skupaj	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3. Spodbujam in omogočam kritično razmišljanje.	0	0	1	9,1	5	45,5	5	45,5	11	100
4. Izmenjujemo izkušnje in znanje.	0	0	1	9,1	5	45,5	5	45,5	11	100
5. Sem spoštljiv.	0	0	0	0	0	0	11	100	11	100
6. Imam profesionalen odnos.	0	0	0	0	0	0	11	100	11	100
7. Upoštevam in spoštujem različna mnenja in zamisli.	0	0	0	0	3	27,3	8	72,7	11	100
8. Spodbujam in opogumljam razpravo.	0	0	1	9,1	6	54,5	4	36,4	11	100

Mnenja udeležencev (%)



Graf 35: Upoštevanje načel – mnenje udeležencev

Mnenja predavateljev (%)



Graf 36: Upoštevanje načel – mnenje predavateljev

LEGENDA

1. Spodbujanje in omogočanje svobodnega izražanja.
2. Omogočanje postavljanja vprašanj med predavanji.
3. Spodbujanje in omogočanje kritičnega razmišljanja.
4. Izmenjava izkušenj in znanj.
5. Spoštljiv odnos.
6. Profesionalen odnos.
7. Upoštevanje in spoštovanje različnih mnenj in zamisli.
8. Spodbujanje in opogumljanje razprave.

Ko primerjamo poglede udeležencev in predavateljev na to, kako so upoštevana temeljna načela uspešnega komuniciranja v učnem procesu, opazimo, da ni večjih odstopanj. Oboji so mnenja, da so predavatelji spoštljivi in profesionalni, da spoštujejo različna mnenja in zamisli ter da omogočajo postavljanje vprašanj. Izstopa element *spodbujanje in opogumljanje razprave*, za katerega udeleženci menijo, da je bolj pogosto upoštevan kot to menijo predavatelji. Udeleženci tudi menijo, da sta elementa *izmenjava izkušenj in mnenj* ter *spodbujanje kritičnega razmišljanja* upoštevana precej manj pogosto, kot to menijo predavatelji.

Splošno zadovoljstvo udeležencev s komunikacijo

Udeležence smo vprašali, kako so na splošno zadovoljni s komunikacijo.

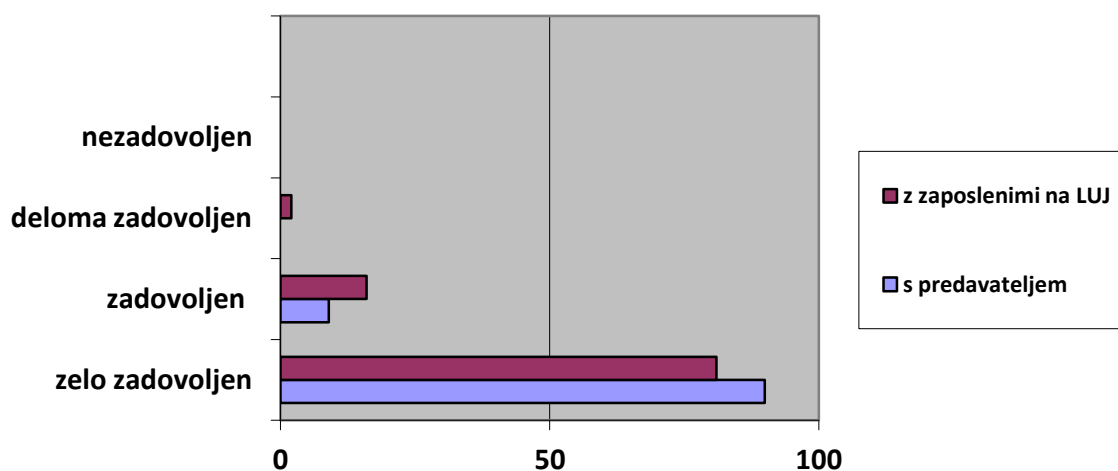
Preglednica 38: Zadovoljstvo s komunikacijo s predavateljem.

	ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Zelo zadovoljen	9	6	10	15	17	10	9	9	5	90	90,9
Zadovoljen	0	2	0	0	0	2	1	2	2	9	9,1
Deloma zadovoljen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
nezadovoljen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SKUPAJ	9	8	10	15	17	12	10	11	7	99	100

Preglednica 39: Zadovoljstvo s komunikacijo z zaposlenimi na LU Jesenice

	ITA- pot do uspeha	ANG - pot do uspeha	NEM - pot do uspeha	Osnove računal.	Tudi starejši sam.up.rač	Digitalno med.povez.	Uporabno računal.	Poskusim in znam	Šola spomina	SKUPAJ (N)	SKUPAJ (%)
Zelo zadovoljen	8	7	8	14	16	7	9	8	4	81	81,8
Zadovoljen	1	1	2	1	0	4	1	3	3	16	16,2
Deloma zadovoljen	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2,0
nezadovoljen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SKUPAJ	9	8	10	15	17	12	10	11	7	99	100

90,9 % je zelo zadovoljnih s komunikacijo s predavatelji, 9,1 % pa zadovoljnih. S komunikacijo z zaposlenimi na LUJ je zelo zadovoljnih 81,8 % anketirancev, 16,2 % je zadovoljnih, 2 % pa sta le deloma zadovoljna.



Graf 37: Primerjava zadovoljstva s komunikacijo z zaposlenimi in s predavatelji

3.2.2.10. Ugotovitve in predlogi za izboljšave

Večina komunikacije med udeleženci in predavatelji poteka v prostorih LUJ, in sicer sta udeležencem najpogostejše na voljo komunikacija med predavanjem in pred oz. po predavanju. Komunikacija po telefonu je na voljo le redkim udeležencem, saj ne razpolagajo s telefonskimi številkami predavateljev. Tudi e-naslovov udeleženci praviloma nimajo, pridobijo jih le v nekaterih programih, to pa je odvisno od posameznega predavatelja.

Posledično (glede na to, katere oblike so jim na voljo) udeleženci s predavatelji najpogostejše komunicirajo osebno, telefona in e-pošte se redko poslužujejo. Drugih oblik komunikacije niso navajali.

Udeležencem osebna komunikacija tudi najbolj ustreza. 90,9 % je zelo zadovoljnih s komunikacijo s predavatelji, 9,1 % pa zadovoljnih.

Najpogostejša oblika komunikacije med udeleženci in zaposlenimi na LUJ, ki je udeležencem na voljo, pa je komunikacija po telefonu in po e-pošti.

Udeleženci največ informacij v zvezi z izobraževanjem, ki se jim zdijo pomembne, dobijo na spletnih straneh in pri zaposlenih na LUJ. Po navadni pošti prejmejo najmanj informacij.

Oblike komuniciranja, s katerimi bi udeleženci želeli pridobivati pomembne informacije, so povezane z IKT tehnologijo: mobilni telefoni - sms sporočila, elektronska pošta in preko spleta. Najmanj jim ustreza komunikacija preko oglasne deske in navadne pošte.

S komunikacijo z zaposlenimi na LUJ je zelo zadovoljnih 81,8 % anketirancev, 16,2 % je zadovoljnih, 2 % pa sta le deloma zadovoljna.

3.3. Prikaz ugotovitev zgledovalnega obiska

Področje: Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje

Kazalnik iz modela POKI	Splošna promocija izobraževanja odraslih
------------------------------------	--

Predmet zgledovalnega obiska, ki smo ga izpeljali v Hiši Sadeži družbe Vipava, je vezan na področje promocije izobraževanja in vseživljenjskega učenja; in sicer smo želeli izvedeti, kako je to področje organizirano v omenjeni ustanovi.

Preveriti želimo kakovost promocije izobraževanja odraslih nasploh in ugotoviti, kako z idejo vseživljenjskosti učenja doseči tudi izobraževalno nedejavne odrasle, ki imajo po navadi nizko izobrazbo.

3.3.1. Predstavitev organizacije

Sadeži družbe je projekt Slovenske filantropije, ki spodbuja prostovoljsko delo in medgeneracijsko sodelovanje ter krepi vezi med mladimi in starejšimi.

Hiša Sadeži družbe Vipava je medgeneracijski skupnostni center, namenjen vsem prebivalcem lokalne skupnosti. Program centra stremi k povezovanju generacij preko različnih dnevnih aktivnosti v obliki različnih delavnic, ki starejšim omogočajo aktivno vključevanje in z ustvarjanjem povezovanja med pripadniki starejše in mlajše generacije prispevajo k dvigu kvalitete bivanja prebivalcev celotne skupnosti.

V programu je poudarek na medgeneracijski izmenjavi znanj in izkušenj, solidarnosti, vseživljenjskemu učenju in aktivnemu staranju. Posebna skrb je znotraj programa namenjena krepitvi moči posameznikov, kar izvajajo preko vključevanja posameznikov v prostovoljstvo, spodbujanja samostojnosti ter prevzemanja odgovornosti. Uspešno in dolgoročno medgeneracijsko prostovoljstvo lahko izvajajo prostovoljci, ki so za takšno delo opremljeni, zato v projektu izvajajo posebna usposabljanja.

Medgeneracijski skupnostni center nudi najboljši način druženja, soustvarjanja, sklepanja trajnejših vezi, nudi podporo uporabnikom, ki se v centru učijo, ohranjajo in večajo socialno mrežo. Program vključuje tudi aktivnosti, ki v lokalni skupnosti in regiji povezujejo in koordinirajo različne deležnike, ki izvajajo sorodne ali komplementarne programe.

3.3.2. Zapis pogovora

Zgledovalno vprašanje 1: Kako promovirate izobraževanje in medgeneracijsko sodelovanje?

Svojo dejavnost promovirajo večinoma preko brezplačnih oblik, predvsem preko družabnih omrežij. Opažajo, da je Facebook zelo učinkovit način promocije, saj doseže veliko ljudi, ne le mlajših, ampak tudi starejših, saj ima vse več ljudi v zrelejših letih tudi svoje profile. Učinkovita promocija se jim zdi objavljane primerov dobrih praks in obveščanje ljudi o uspešno izvedenih aktivnostih. Veliko delajo na promociji ideje prostovoljstva.

Ker je Hiša Sadeži družbe projekt Slovenske Filantropije, ki deluje na nacionalni ravni, to pomeni, da velik del promocije poteka preko njih. Delo Slovenske filantropije je usmerjeno v ozaveščanje in informiranje, zagovorništvo in povezovanje, zato je promocija solidarnosti, spoštovanja soljudi, strpnosti, možnosti vseživljenjskega učenja ključna.

Ko je promocija vezana le na lokalno skupnost (izvedba delavnic, predavanj, učne pomoči ... v Hiši Sadeži družbe Vipava), veliko truda vložijo v promocijo preko osebnega stika - prostovoljci raznašajo promocijske letake, promocija od ust do ust ...

Zgledovalno vprašanje 2: Kako načrtujete promocijo? Ali je le-ta vključena v vaš letni program dela?

Konkretnega letnega načrta promocije izobraževalnih dejavnosti in vseživljenjskega učenja nimajo; vse promocijske aktivnosti niso načrtovane vnaprej, saj je dejavnost, ki jo izvajajo, dinamična, fleksibilna in spontana. Sproti se morajo odzivati na trenutne potrebe lokalnega okolja in temu prilagajajo tudi promocijo dejavnosti, ki je vezana na različne ciljne skupine in se glede na to tudi razlikuje.

Veliko svojih aktivnosti jim uspe promovirati preko prostovoljstva. Pri promociji prostovoljstva je njihova dejavnost bolj razdelana, saj se zavedajo, da igra pri razvijanju prostovoljstva in pridobivanju prostovoljcev promocija pomembno vlogo, zato dajejo velik poudarek na njegovem predstavljanju in gradnji prepoznavnosti. Z delom promocijske kampanje želijo pokazati, da je prostovoljstvo oblika osebne odgovornosti ter družbeno priznana in cenjena vrednota

Zgledovalno vprašanje 5: Kako promovirate izobraževanje odraslih in kako izobraževanje mladine?

Poznati morajo potrebe tako enih kot drugih in biti iznajdljivi, se posluževati različnih načinov da jih dosežejo. Pri promociji dejavnosti za starejše se povezujejo z drugimi ustanovami, kjer vedo, da se določena ciljna skupina zadržuje (Center starejših Pristan Vipava, Društvo upokojencev Vipava ...) Poleg tega pa so stike navezali tudi z osnovnimi in srednjimi šolami. Trudijo se tako mlajšim kot starejšim prikazati koristi vključenosti v medgeneracijsko učenje in sodelovanje.

Zgledovalno vprašanje 3: Kakšno partnerstvo imate vzpostavljeno in na kakšen način ste ga vzpostavili?

Slovenska filantropija je na področju medgeneracijskih aktivnosti vzpostavila Mrežo medgeneracijskih programov. Namen mreže je povezati organizacije, ki izvajajo medgeneracijske aktivnosti, jih obveščati o novostih, promovirati medgeneracijske programe ter organizacije in širiti dobre prakse. V okviru mreže so zasnovali mesečne novice, ki združujejo najaktualnejše teme s področja medgeneracijskega sodelovanja; organizacijam, ki se vključijo, pa ponujajo tudi tematska usposabljanja.

Preko tega so povezani tudi z drugimi Hišami Sadeži družbe drugod po Sloveniji.

Najpomembnejše pa se jim zdi partnersko sodelovanje na lokalni ravni, saj ima vsaka regija svoje specifične in lokalne potrebe, ki jih lahko zagotovijo le preko uspešnega partnerskega sodelovanja. Partnerstvo na lokalni ravni je neformalno.

Sodelovanje s partnerji jim omogoča promocijo tudi preko njihovih omrežij.

Pomembno se jim zdi predvsem povezovanje s podjetji (Petrol, Comtrade ...), saj v korporativnem prostovoljstvu vidijo še veliko možnosti za nadaljnji razvoj.

Zgledovalno vprašanje 4: Kakšne so večje odmevne letne dejavnosti, s katerimi promovirate pomen izobraževanja?

Dan za spremembe – vseslovenska prostovoljska akcija, ki je nastala z namenom, da ljudi spomni na pomembno vrednoto, solidarnost, ki zaradi hitrega načina življenja vedno bolj izginja iz našega vsakdanjika. Prebivalce Vipave so skušali nagovoriti, da stopijo iz ustaljenih smernic, zavihajo rokave in za en dan postanejo prostovoljci.

Festival prostovoljstva – organizirajo različne dogodke (tudi izobraževalne), povezane s prostovoljstvom in sodelujejo na osrednjem dogodku, ki tradicionalno poteka v centru Ljubljane.

Mednarodni večer v Vipavi — z glasbo, gledališčem, igro, zabavo, smehom, delavnicami, in z dobro hrano so se promovirali na Trgu Pavla Rušta, kjer so se zbrali mladi iz Španije, Nemčije in Slovenije ter drugi obiskovalci prireditve.

Obrnimo poletje na glavo - aktivne počitnice

Zgledovalno vprašanje 6: Vaše promocijsko gradivo?

Za promocijsko podobo Hiše Sadeži družbe je poskrbela Slovenska filantropija, ko je začela s tem projektom. In sicer je njihov zaščitni znak obris hiške, znotraj le-te pa po navadi napiše vsebino oz. aktualno aktivnost.

Sami (s pomočjo vključenih prostovoljcev) izdelujejo letake in plakate.

Zgledovalno vprašanje 7: Kako vašo dejavnost promovirate v medijih?

V lokalnih medijih (časopis, televizija, radio) se pojavljajo redno, saj je njihova dejavnost brezplačna, družbeno aktualna in primerna za vse generacije, hkrati pa koristna in dobronamerna, kar so mediji prepoznali, zato je lahko večina objav za njih brezplačna. Za odmevnejšo promocijo na nacionalni ravni pa skrbi njihova krovna organizacija - Slovenska filantropija.

Pred kratkih so se predstavili v oddaji Infodrom — dnevnik za otroke in mladino, ki je na sporedu na TV SLO.

Vseskozi pa morajo sami skrbeti, da so za medije zanimivi in da je njihova dejavnost aktualna.

Obisk je bil dobro organiziran, zaposleni so bili pripravljeni na konstruktiven dialog.

3.3.3. Ugotovitve, predlogi za izboljšave

Hiša Sadeži družbe Vipava deluje pod krovno organizacijo Slovenska filantropija, zato velik del splošne promocije njihove dejavnosti, ki se veže na poslanstvo, poteka preko njih. Sami se lotevajo večinoma usmerjene promocije lastnih aktivnosti. Zavedajo se pomembnosti promocijskih aktivnosti, saj se srečujejo s posamezniki, ki lahko del svojih težav rešijo tudi z aktivnimi vključevanjem v njihove dejavnosti.

Njihova dejavnost je medijsko zanimiva, zato se redno pojavljajo v tiskanih medijih, na radiu in na nacionalni in lokalni televiziji.

Tudi na Ljudski univerzi Jesenice je potrebno začeti razmišljati o več različnih načinih brezplačne promocije, saj je le-ta lahko zelo učinkovita. Izkoristiti velja promoviranje dejavnosti preko različnih partnerjev in pojavljanje na dogodkih. Poskrbeti je potrebno, da je naša dejavnost za medije čim bolj aktualna. Tudi prostovoljci lahko veliko pomagajo pri promociji, predvsem, kadar se ugotovi, da je za neko aktivnost najboljša osebna promocija.

4. SKUPNE UGOTOVITVE, ZAKLJUČKI

Komisija za kakovost je v letu 2014 skrbela za redno spremljanje in ugotavljanje kakovosti izobraževalnega dela in pripravila samoevalvacijsko poročilo predvsem z namenom izboljšanja kakovosti v organizaciji. Izhajali smo iz poslanstva, vizije in vrednot naše organizacije, ki nam predstavljajo vodilo pri načrtovanju izboljšav kakovosti.

Ugotovitve sedanjega stanja v naši organizaciji so pokazale številne prednosti, ki jih kaže ohraniti oziroma krepiti. Pokazala pa se je tudi, da je potrebno upoštevati tudi določene izboljšave in tako kakovost dela še nadgraditi.

Ugotovili smo, da so bila pričakovanja udeležencev izpolnjena. Udeleženci so zadovoljni z izobraževalno storitvijo LUJ. Organiziranost izobraževanja s strani Ljudske univerze Jesenice se jim zdi dobra ali zelo dobra. Nadpovprečno so ocenili vse elemente izobraževalnega procesa: vsebino programa, učno gradivo, način dela, učno podporo, prostore, zaposlene na LUJ in informiranje. Najbolj so bili zadovoljni z zaposlenimi na LUJ, najmanj pa z učnim gradivom.

Tudi vsi predavatelji so bili nadpovprečno ocenjeni, saj spodbujajo učenje, svetujejo in so dobri strokovnjaki.

Ugotovili smo, da so z medsebojno komunikacijo tako udeleženci kot tudi predavatelji zadovoljni oz. zelo zadovoljni, kar pomeni, da je že utečena komunikacija učinkovita, zato je potrebno ohraniti nivo oz. ga glede na priložnosti nadgraditi.

Večina komunikacije med udeleženci in predavatelji poteka v prostorih LUJ, Udeležencem osebna komunikacija tudi najbolj ustreza.

Predavatelji imajo na voljo raznovrstne oblike komuniciranja z zaposlenimi na LUJ, obstoječe oblike komunikacije vsem predavateljem zadostujejo, saj niso izrazili želje po dodatnih oblikah komunikacije. Vsi predavatelji so zadovoljni tudi s komunikacijo z zaposlenimi na LUJ.

Ko primerjamo poglede udeležencev in predavateljev na to, kako so upoštevana temeljna načela uspešnega komuniciranja v učnem procesu, opazimo, da ni večjih odstopanj. Oboji so mnenja, da so predavatelji spoštljivi in profesionalni, da spoštujejo različna mnenja in zamisli ter da omogočajo postavljanje vprašanj. Izstopa element spodbujanje in opogumljanje razprave, za katerega udeleženci menijo, da je bolj pogosto upoštevan kot to menijo predavatelji. Udeleženci tudi menijo, da sta elementa izmenjava izkušenj in mnenj ter spodbujanje kritičnega razmišljanja upoštevana precej manj pogosto, kot to menijo predavatelji.

Pomembno poslanstvo vsake izobraževalne organizacije je tudi promocija vseživljenjskega učenja in kakovost promocije izobraževanja odraslih nasploh. Ker je naša vizija usmerjena v to, da ponudimo izobraževanje vsem in vsakemu posebej, želimo z idejo vseživljenjskosti učenja.

Potrebno bo začeti razmišljati o več različnih načinih brezplačne promocije, saj je le-ta lahko zelo učinkovita. Izkoristiti velja promoviranje dejavnosti preko različnih partnerjev in pojavljanje na dogodkih. Poskrbeti je potrebno, da je naša dejavnost za medije čim bolj aktualna. Vzpostavljeni dobri odnosi z mediji omogočajo tudi različne brezplačne

objave, saj s poročanjem o primerih dobre prakse in drugimi neplačljivimi prispevki lahko učinkovito animiramo posameznike k vključitvi v posamezni program.

Tudi prostovoljci lahko veliko pomagajo pri promociji, predvsem, kadar se ugotovi, da je za neko aktivnost najboljša osebna promocija. To pa je največkrat potrebno pri pridobivanju izobraževalno nedejavnih odraslih, ki imajo po navadi nizko izobrazbo.

Najbolj pestrih načinov animiranja se lahko poslužujemo pri tistih oblikah, kjer so na voljo finančna sredstva. V prihodnje bi bilo smiselno sistematično pristopiti tako k animaciji kot tudi k promociji in pripraviti konkreten načrt, umeščen v letni plan dela.

Usmeriti se je potrebno na pridobivanje kontaktnih naslovov čim več posameznikov, pridobivanje podpornikov na FB strani in se pojavljati na neformalnih druženjih in prireditvah.

Partnersko mrežo je potrebno vseskozi širiti in se začeti povezovati tudi z različnimi info točkami, podjetji, zasebniki ... Enkratna predstavitev partnerjem ni dovolj, zato je treba vsako leto znova osvežiti spomin na lastno dejavnost, izobraževanja in usposabljanja, še posebej če upoštevamo, da se osebje na delovnih mestih večkrat menja.

Cilj vsake izobraževalne organizacije je zagotavljati čim večjo kakovost in posledično tudi dosežati zadovoljstvo vseh – udeležencev, predavateljev in partnerjev. Čeprav je evalvacija pokazala, da se vsem anketiranim komunikacija med predavatelji, udeleženci in zaposlenimi zdi kakovostna in so nadpovprečno zadovoljni z izvedenimi programi, pa je nujno, da nivo kakovosti ohranjamo in nadgrajujemo. V ta namen je potrebno nenehno izboljševati vse dejavnosti organizacije ter v skladu s poslanstvom LUJ pozorno prisluhniti interesom tako skupine kot posameznika. Še naprej je potrebno omogočati odraslim prebivalcem kakovostno izobraževanje in vseživljenjsko učenje in jim pri tem nuditi vse potrebne informacije, svetovanje in podporo.

5. LITERATURA IN VIRI

- Gradiva za usposabljanje: http://poki.acs.si/koticek/gradiva/index_poki6.php
- <http://www.filantropija.org/>
- <https://www.facebook.com/pages/Hi%C5%A1a-Sade%C5%BEi-dru%C5%BEbe-Vipava/157833391056911>
- Interna gradiva LUJ
- Promocijski material Hiše Sadeži družbe
- Spletna zbirka vprašanj POKI, ki jo je razvil Andragoški center Slovenije.

6. PRILOGE

Priloga 1: *Samoevalvacijski načrt za leto 2014*

Priloga 2: *Anketni vprašalnik za predavatelje - Komunikacija v učnem procesu*

Priloga 3: *Anketni vprašalnik za udeležence - Komunikacija v učnem procesu*

Priloga 4: *Anketni vprašalnik za udeležence - Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem*