

**SAMOEVALVACIJSKO POROČILO  
O KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH  
NA ZAVODU ZA IZOBRAŽEVANJE IN KULTURO ČRNOMELJ  
LETO 2016**

**REZULTATI IN UČINKI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

V letu 2016 na ZIK Črnomelj deluje Komisija za kakovost, ki je sodelovala pri pripravi samoevalvacijskega poročila, v naslednji sestavi:

1. Nada Babič Ivaniš – predstavnica zaposlenih, predsednica komisije
2. Irena Bohte – predstavnica zaposlenih, svetovalka za kakovost
3. Darja Jakša Rožič, predstavnica udeležencev
4. Gregor Jevšček – predstavnik partnerjev
5. Matejka Skrbinšek – predstavnica zunanjih sodelavcev
6. Nada Žagar – predstavnica zaposlenih, direktorica ZIK Črnomelj

## KAZALO

<b>POVZETEK</b> .....	<b>5</b>
<b>1 UVOD</b> .....	<b>8</b>
1.1 PREDSTAVITEV ZAVODA ZA IZOBRAŽEVANJE IN KULTURO ČRNOMELJ.....	8
1.2 VIZIJA, POSLANSTVO, VREDNOTE .....	11
1.3 RAZLOGI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJE .....	11
<b>2 IZBRANA PODROČJA, PODPODROČJA IN KAZALNIKI KAKOVOSTI</b>	
<b>IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH</b> .....	<b>12</b>
2.1 IZBRANO PODROČJE: REZULTATI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.....	12
2.1.1 podpodročje: Udeležba odraslih v izobraževanju .....	12
2.1.2 podpodročje: Splošna uspešnost odraslih v izobraževanju .....	12
2.1.3 podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev .....	12
2.2 IZBRANO PODROČJE: UČINKI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.....	12
2.2.1 podpodročje: Udeležba v vseživljenjskem učenju .....	12
2.2.2 podpodročje: Krepitev položaja odraslih na trgu dela .....	13
2.2.3 podpodročje: Krepitev socialnih vezi in dejavno sodelovanje v skupnosti.....	13
<b>3 UPORABLJENE METODE IN INSTRUMENTI V PROCESU SAMOEVALVACIJE</b> .....	<b>13</b>
3.1 RAZISKOVALNI METODI.....	13
3.2 PREDSTAVITEV RAZISKOVALNIH INSTRUMENTOV .....	13
3.3 SUBJEKTI IN VIRI VKLJUČENI V SAMOEVALVACIJO .....	13
3.4 POTEK ZBIRANJA PODATKOV.....	14
<b>4 IZIDI SAMOEVALVACIJE KAKOVOSTI REZULTATOV IN UČINKOV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH</b> .....	<b>14</b>
4.1 PRIKAZ UGOTOVITEV SEDANJEGA STANJA IZ ANALIZE DOKUMENTACIJE .....	14
4.1.1 Kazalnik kakovosti: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju.....	14
4.1.2 Kazalnik kakovosti: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju.....	16
4.1.3 Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem .....	17
4.1.4 Kazalnik kakovosti: Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje.....	18
4.1.5 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem .....	19
4.1.6 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle .....	20
4.1.7 Kazalnik kakovosti: Udeležba v neformalnem izobraževanju .....	22
4.1.8 Kazalnik kakovosti: Udeležba v formalnem izobraževanju .....	22
4.1.9 Kazalnik kakovosti: Povečane zaposlitvene možnosti .....	23
4.1.10 Kazalnik kakovosti: Krepitev socialnih vezi .....	23
4.1.11 Kazalnik kakovosti: Aktivno delovanje v skupnosti .....	23
4.2 IZIDI ANALIZE VODENIH POGOVOROV .....	24
4.2.1 Kazalnik kakovosti: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju.....	24
4.2.2 Kazalnik kakovosti: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju .....	26
4.2.3 Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem .....	27
4.2.4 Kazalnik kakovosti: Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje.....	27
4.2.5 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem .....	28
4.2.6 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle .....	30
4.2.7 Kazalnik kakovosti: Udeležba v neformalnem izobraževanju .....	31

4.2.8 Kazalnik kakovosti: Udeležba v formalnem izobraževanju .....	32
4.2.9 Kazalnik kakovosti: Povečane zaposlitvene možnosti .....	32
4.2.10 Kazalnik kakovosti: Krepitev socialnih vezi .....	33
4.2.11 Kazalnik kakovosti: Aktivno delovanje v skupnosti .....	34
<b>5 SKUPNI SKLEPI</b> .....	<b>35</b>
5.1 IZHODIŠČA, UGOTOVLJENE POMANJKLJIVOSTI, RAZVOJNI IZZIVI .....	35
5. 2. PREDLOGI IZBOLJŠAV .....	37
<b>6 ZAKLJUČEK</b> .....	<b>38</b>
<b>7 LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>39</b>
<b>8 PRILOGE</b> .....	<b>40</b>

## POVZETEK

ZIK Črnomelj organizirano skrbi za presojanje in razvijanje kakovosti po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI), ki ga je razvil Andragoški center Slovenije.

Delo na področju kakovosti spremlja komisija za kakovost. Pri delu jo vodijo: vizija, poslanstvo in vrednote organizacije, listina kakovosti ter izjava o kakovosti ZIK. V organizaciji deluje svetovalka za kakovost, ki je aktivna tudi v omrežju svetovalcev za kakovost, katerega vodi Andragoški center Slovenije.

V šolskem letu 2015/2016 je ZIK Črnomelj na področju kakovosti izvajal akcijski načrt izboljšav promocijski dejavnosti. V letu 2016 pa je poudarek na presojanju rezultatov in učinkov izobraževanja.

Samoevalvacijo v letu 2016 izvajamo po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. Pripravili smo samoevalvacijski načrt na podlagi izbranih področij, podpodročij in kazalnikov kakovosti:

Izbrano področje: Rezultati izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Udeležba odraslih v izobraževanju  
Kazalnik kakovosti: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju

Izbrano področje: Rezultati izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Udeležba odraslih v izobraževanju  
Kazalnik kakovosti: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju

Izbrano področje: Rezultati izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Splošna uspešnost odraslih v izobraževanju  
Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem

Izbrano področje: Rezultati izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Splošna uspešnost odraslih v izobraževanju  
Kazalnik kakovosti: Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje

Izbrano področje: Rezultati izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev  
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem

Izbrano področje: Rezultati izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev  
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle

Izbrano področje: Učinki izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Udeležba v vseživljenjskem učenju  
Kazalnik kakovosti: Udeležba v neformalnem izobraževanju

Izbrano področje: Učinki izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Udeležba v vseživljenjskem učenju  
Kazalnik kakovosti: Udeležba v formalnem izobraževanju

Izbrano področje: Učinki izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Krepitev položaja odraslih na trgu dela  
Kazalnik kakovosti: Povečane zaposlitvene možnosti

Izbrano področje: Učinki izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Krepitev socialnih vezi in aktivno delovanje v skupnosti  
Kazalnik kakovosti: Krepitev socialnih vezi

Izbrano področje: Učinki izobraževanja odraslih  
Izbrano podpodročje: Krepitev socialnih vezi in aktivno delovanje v skupnosti  
Kazalnik kakovosti: Aktivno delovanje v skupnosti

Izbrali smo metode in pripravili instrumente za izvajanje samoevalvacije. Uporabili smo metodo analize dokumentacije in vodenega razgovora. V empirični del samoevalvacije so bili vključeni naslednji subjekti: vodja izobraževanja, vodja osnovne šole za odrasle, vodja jezikovnega izobraževanja, vodja projektov. Uporabljeni so bili naslednji viri: Letni delovni načrt ZIK Črnomelj, Poročilo o delu, Primerjalna analiza med leti - za obdobje 1994-2008, Primerjalna analiza za obdobje 2008-2015 – delovno gradivo, Razvojni načrt ZIK Črnomelj, izpisi iz spletne aplikacije ReNpio, poročilo Statističnemu uradu RS, poročila občinam, organizacijska poročila financerju, evidenca prijavljenih udeležencev, evidenca vključenih udeležencev, izpis obdelave podatkov in analiza vprašalnikov, poročila o zadovoljstvu udeležencev, zapis evalvacijskih razgovorov.

Rezultate samoevalvacije smo prikazali v samoevalvacijskem poročilu za leto 2016. Prikazali smo ugotovitve stanja iz analize dokumentacije in ugotovitve pridobljene z empiričnim zbiranjem podatkov. Na osnovi prikaza stanja so bile povzete ugotovitve, sklepi in predlogi izboljšav.

Ugotovitve sedanjega stanja v naši organizaciji so pokazale, da je potrebno uvajati izboljšave na naslednjih področjih:

- sistematično spremljati udeležence (demografski podatki) in ranljive skupine – priprava poročila kot dopolnitev letnega poročila o delu,
- vpeljati izboljšave na področju spletnega anketiranja (novi vprašalniki, usposobiti zaposlene),

- urediti evidence udeležencev, ki so zaključili izobraževanje,
- vpeljati merjenje učinkov izobraževanja za neformalne in formalne programe,
- spremljati vplive učne pomoči na uspešnost udeležencev,
- pripraviti navodila za strokovne delavce na področju spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja,
- dopolniti listino kakovosti s področjem spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja.

## 1 UVOD

Zavod za izobraževanje in kulturo Črnomelj (ZIK) je bil vključen v nacionalni razvojni projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI v letih 2003 in 2004, ki ga je ob podpori Ministrstva za šolstvo in šport razvil Andragoški center Slovenije. V letih 2006 in 2007 je bila organizacija vključena v projekt Svetovalci za kakovost izobraževanja odraslih. V letu 2014 je ZIK sodeloval v ekspertni zunanji evalvaciji, ki jo je izvajal Andragoški center Slovenije. Od vključitve v projekt POKI organizacija sistematično in načrtno skrbi za razvoj kakovosti. V organizaciji deluje komisija za kakovost in svetovalka za kakovost.

Samoevalvacijo izvedemo vsako drugo šolsko leto, izdelamo samoevalvacijsko poročilo in na podlagi ugotovljenih rezultatov pripravimo akcijski načrt izboljšav. V letu 2016 smo izbrali kot področje presojanja kakovosti rezultate in učinke izobraževanja odraslih. Želimo dobiti čim bolj celostno sliko kaj delamo na tem področju, zato smo se odločili, da v postopku samoevalvacije spremljamo več kazalnikov.

### 1.1 PREDSTAVITEV ZAVODA ZA IZOBRAŽEVANJE IN KULTURO ČRNOMELJ

Zavod za izobraževanje in kulturo Črnomelj je leta 1959 ustanovila Občina Črnomelj. Namen ustanovitve ZIK Črnomelj je pospeševanje razvoja izobraževanja odraslih, kinematografske in kulturniške dejavnosti.

ZIK Črnomelj ima dve enoti, ZIK - enoto Ljudska univerza in ZIK - enoto Kulturni dom, ki nista samostojni v smislu pooblastil v pravnem prometu. Sedež zavoda je v stavbi Kulturnega doma Črnomelj, ki je kulturni spomenik državnega pomena, na Ulici Otona Župančiča 1 v Črnomlju.

ZIK Črnomelj v letu 2016 redno zaposluje osem oseb. Dve zaposleni delavki sta magistrici znanosti, trije zaposleni imajo univerzitetno izobrazbo in tri strokovne delavke imajo visokošolsko strokovno izobrazbo. Redno zaposlenim sta se v letu 2016 pridružili dve javni delavki, na sedmi ravni izobrazbe, v javnem delu Učna pomoč in Pomoč Romom pri socializaciji. Velik pomen za ZIK imajo honorarni sodelavci, ki imajo specifična znanja, ki so potrebna za doseganje skupno zastavljenih ciljev. Letno jih je okrog 110.

ZIK deluje na področju cele Bele krajine, to je treh belokranjskih občin, Črnomlja, Metlike in Semiča. Iz občine Črnomelj prihaja okrog 69 % vseh udeležencev, iz občine Metlika 21 % udeležencev in iz občine Semič 10 % udeležencev. ZIK se ukvarja z razvojem novih izobraževalnih programov, s svetovanjem odrasli populaciji, s posredovanjem kulturnih dogodkov in z razvojem raznovrstne kulturniške ustvarjalnosti. Uporabniki storitev so ljudje vseh starosti, ki si želijo povečati izobrazbo, se učiti in družiti ter obiskovati različne kulturne prireditve. V letu 2016 je velik poudarek na svetovanju in izobraževanju za zaposlene in samozaposlene osebe.



ZIK ima pomembno vlogo v okolju, ker daje pečat učeči se skupnosti. Daje pobude za nove projekte, spodbuja partnersko sodelovanje, prispeva k razvoju vseživljenjskega učenja, poudarja bogastvo različnosti, spoštovanje slehernega posameznika in razvoj skupnosti. Ponuja kakovost znanj, njihovo uporabnost v praksi, dostopnost izobraževanja vsem, še posebej ranljivim skupinam.

Na ZIK-u izvajamo od formalnih programov Osnovno šolo za odrasle, ostali programi so neformalni izobraževalni programi in javnoveljavni programi za odrasle ter projekti.

Med splošno izobraževalnimi programi predstavlja pomemben del izobraževalne ponudbe jezikovno izobraževanje za odrasle in računalniško usposabljanje. ZIK je verificirana organizacija za izvajanje javnoveljavnih programov iz angleškega, nemškega, italijanskega in francoskega jezika, ima pa tudi verifikacijo za izvajanje javnoveljavnega programa »Računalniška pismenost za odrasle«.

ZIK je v letu 2013 ustanovil Center medgeneracijskega učenja (CMU), ki prispeva k uspešnemu medgeneracijskemu dialogu in prenašanju znanj, tako starejših na mlajše kot mlajših na starejše. Pomemben dosežek CMU je tudi povezovanje in sodelovanje različnih organizacij v okolju, kot so šole, javne institucije, društva.

ZIK je pooblaščen izpitna organizacija Centra za slovenščino kot drugi/tuji jezik na Filozofski fakulteti v Ljubljani in pooblaščen izpitna organizacija Državnega izpitnega centra za izvedbo zunanjega preverjanja znanja tujih jezikov po javnoveljavnih izobraževalnih programih za odrasle. ZIK izvaja tečaje tujih jezikov (predvsem nemščine in angleščine) za posameznike in večja podjetja v Beli krajini.

ZIK je vpisan v razvid Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport še s štirimi javnoveljavnimi programi, in sicer Usposabljanje za življenjsko uspešnost (UŽU) – Moj korak, Usposabljanje za življenjsko uspešnost (UŽU) – Izzivi podeželja, Usposabljanje za življenjsko uspešnost (UŽU) – Most do izobrazbe in Usposabljanje za življenjsko uspešnost (UŽU) – Berimo in pišimo skupaj.

V register zunanjih izvajalcev aktivnosti programov aktivne politike zaposlovanja na Zavodu RS za zaposlovanje, za območno službo Novo mesto, je vpisal dvajset programov, in sicer: Družabnik/družabnica za starejše osebe, UŽU – Most do izobrazbe, UŽU – Moj korak, UŽU – Izzivi podeželja, Oblikovalka tekstilnih izdelkov z elementi tradicionalne tekstilne dediščine, Ponudnik tradicionalnih izdelkov, pridelkov in storitev, Usposabljanje za pomočnika natarjarja, Osnove polaganja keramičnih oblog, Predelovalec/predelovalka mesa na tradicionalen način, Predelovalec/predelovalka mleka na tradicionalen način, Predelovalec/predelovalka sadja na tradicionalen način, Ekološki kmetovalec/ekološka kmetovalka, Zeliščar/zeliščarka, Čistilec/čistilka prostorov, Računovodja/računovodkinja za manjše družbe, samostojne podjetnike in zavode, Ali sem za podjetništvo, Od A do Ž o socialnem podjetništvu, Želim postati podjetnik – ali znam tržiti sebe?, Priprava poslovnega načrta za analizo trg in program »Usposabljanje za dvig konkurenčnosti brezposelnih oseb« v okviru projekta »Za Pokolpje – aktivno in dejavno!« Vsi programi so namenjeni brezposelnim osebam, ker imamo v Beli krajini, še posebej v črnomaljski občini, nadpovprečno visoko stopnjo brezposelnosti.

ZIK organizira priprave na preverjanje znanj in spretnosti za pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije socialni oskrbovalec v sodelovanju z Domom starejših občanov Črnomelj, je pa vpisan pri Državnem izpitnem centru v register izvajalcev postopkov

za ugotavljanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij romski pomočnik in romski koordinator.

Ob javnoveljavnih programih ZIK ponuja splošnoizobraževalne programe za različne ciljne skupine, kot so starejši odrasli (Univerza za III. življenjsko obdobje), odrasli s posebnimi potrebami, Romi, brezposelni, priseljenci, podeželsko prebivalstvo s poudarkom na kmečkih ženskah.

V začetku novega tisočletja je pričel z intenzivnim izvajanjem projektov, bodisi na mednarodni bodisi na nacionalni ravni. Prav vodenje projektov je spodbudilo ZIK k živahnemu partnerskemu sodelovanju z različnimi organizacijami, ki prihajajo z različnih področij: izobraževanja, sociale, javne uprave, gospodarstva in društev. Projekti so večinoma sofinancirani iz Evropskih socialnih skladov in domačih ministrstev: Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport in Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

ZIK je od leta 1996 izvajalec in koordinator Tedna vseživljenjskega učenja, od leta 1993 na ZIK-u nepretrgoma delujejo študijski krožki kot oblika učenja, razvoja lastnih zmožnosti in druženja. V letu 2015 je prvič izvedel Parado učenja kot promocijski dogodek vseživljenjskega učenja.

ZIK od leta 2003 sistematično spremlja in izboljšuje kakovost svojega dela po modelu »Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI«, ki predstavlja model presojanja kakovosti v obliki samoevalvacije v organizaciji za izobraževanje odraslih. Andragoški center Slovenije je ZIK-u ponovno podelil nadaljevanje pravice do uporabe znaka kakovosti za obdobje od 1. 1. 2016 do 31. 3. 2018. Leta 2007 je ZIK prejel priznanje Andragoškega centra Slovenije za izjemno prizadevanje pri razvijanju kakovosti izobraževanja odraslih v kategoriji izobraževalnih organizacij za odrasle. V letu 2014 je Andragoški center Slovenije izpeljal na ZIK-u ekspertno zunanjo evalvacijo izobraževanja odraslih na dveh področjih: notranji sistem presojanja in razvijanja kakovosti in podpora udeležencem pri izobraževanju.

ZIK vodi pomembne projekte na področju kulture, ki so namenjeni spodbujanju ustvarjalnosti mladih, in so razpoznavni v slovenskem merilu in širše: Glas mladih (od 1978, 37-letna tradicija, spodbujanje glasbene dejavnosti), Župančičeva frulica (od 1991, 24-letna tradicija, spodbujanje literarne dejavnosti), Mednarodna kiparska kolonija mladih Črnomelj v sodelovanju s partnersko organizacijo OŠ Loka Črnomelj (od 2008, spodbujanje likovne ustvarjalnosti mladih), Filmski tabor Kolpa – FTK (od 2008, spodbujanje filmske ustvarjalnosti mladih). Z namenom promocije filma ZIK izvaja tradicionalni projekt Slovenski film kot ogledalo časa (od 2002, trinajstletna tradicija, projekcija starih slovenskih filmov in pogovor z ustvarjalci).

Od 2008 poteka na ZIK-u Dobrodelna prireditelja Jasna, ki je zbirala sredstva za Društvo onkoloških bolnikov – Skupina za samopomoč Črnomelj, skupnost Tav iz Starega trga pri Kolpi, Združenje bolnikov s cerebrovaskularno boleznijo – Klub Zeleni Jurij Črnomelj, Ozaro Slovenija – enota Črnomelj in Društvo za zaščito živali Bele krajine.

ZIK je član Art kino mreže Slovenije, ki promovira kakovostne in umetniške filme evropske in svetovne kinematografije. Črnomaljski kino je tudi postal novi član mednarodne mreže Europa Cinemas, ki povezuje vse kinematografe v Evropi.

Več kot petinpetdesetletna tradicija ZIK-a kaže na stalnost organizacije in trdno vpetost v okolje, po drugi strani pa na prilagodljivost, saj nenehno sprejema nove izzive.

## **1.2 VIZIJA, POSLANSTVO, VREDNOTE**

### **Vizija**

ZIK Črnomelj utrjuje položaj osrednje belokranjske ustanove za izobraževanje odraslih, ki nudi svetovanje in pestro ponudbo izobraževalnih in kulturnih programov. Vključujemo se v evropske projekte, ki spodbujajo razvoj človeških virov in zagotavljajo pridobivanje novih znanj v našem okolju. Ustvarjamo takšno organizacijsko klimo, ki spodbuja zaposlene za razvoj socialnih programov in enakih možnosti za učenje. Velik poudarek dajemo sodelovanju in povezovanju z vsemi partnerji. Prizadevamo si za večjo kakovost na vseh področjih svojega delovanja.

### **Poslanstvo**

Poslanstvo ZIK-a je vseživljenjsko učenje za vse in za vsakogar, ki se rad uči in spreminja. Ustvarjamo spodbudno okolje za učenje, razvoj kulturnega programa ter razvoj lastne gledališke ustvarjalnosti. Smo osrednji kinematograf v Beli krajini.

### **Vrednote**

Vrednote izobraževalne organizacije so: pripadnost organizaciji, strokovnost, odprtost do okolja, povezovanje s partnerji, strpnost do drugačnosti.

## **1.3 RAZLOGI ZA IZVAJANJE SAMOEVALVACIJE**

Ugotavljanje, spremljanje in izboljšanje kakovosti v organizaciji predstavlja povezovalni element vizije Zavoda za izobraževanja in kulturo Črnomelj, ker le kakovostno izobraževanje zagotavlja uporabnost znanj in zadovoljstvo vseh udeleženi v izobraževalnem procesu. V letu 2016 smo se odločili bolj poglobljeno razmišljati o kakovostnem delu pri spremljanju in vrednotenju rezultatov in učinkov izobraževanja odraslih, s ciljem, da na teh področjih spodbudimo novo razvojno spremembo organizacije. Želimo uveljaviti dodatne standarde kakovostnega dela, ki zadevajo tako presojanje kakovosti rezultatov in učinkov kot njihovo spremljanje, preglednost in vrednotenje ter uporabo kot izhodišče za nadaljnji razvoj kakovosti vseh vstopnih in procesnih dejavnikov, ki vplivajo na take ali drugačne rezultate in učinke. Na podlagi spremljanja prakse in izidov smo ugotovili, da na tem področju še nismo zadovoljni, zato smo se odločili tudi za nabor in presojanje večjega števila kazalnikov iz področij rezultatov in učinkov.

## **2 IZBRANA PODROČJA, PODPODROČJA IN KAZALNIKI KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

Znotraj obstoječega modela POKI smo izbrali področja presojanja in razvijanja kakovosti, podpodročja in kazalnike kakovosti kot sledi:

### **2.1 IZBRANO PODROČJE: REZULTATI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

#### **2.1.1 podpodročje: Udeležba odraslih v izobraževanju**

Kazalnik kakovosti: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju

Kazalnik kakovosti: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju

#### **2.1.2 podpodročje: Splošna uspešnost odraslih v izobraževanju**

Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem

Kazalnik kakovosti: Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje

#### **2.1.3 podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev**

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle

### **2.2 IZBRANO PODROČJE: UČINKI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

#### **2.2.1 podpodročje: Udeležba v vseživljenjskem učenju**

Kazalnik kakovosti: Udeležba v neformalnem izobraževanju

Kazalnik kakovosti: Udeležba v formalnem izobraževanju

## **2.2.2 podpodročje: Krepitev položaja odraslih na trgu dela**

Kazalnik kakovosti: Povečane zaposlitvene možnosti

## **2.2.3 podpodročje: Krepitev socialnih vezi in dejavno sodelovanje v skupnosti**

Kazalnik kakovosti: Krepitev socialnih vezi

Kazalnik kakovosti: Aktivno delovanje v skupnosti

## **3 UPORABLJENE METODE IN INSTRUMENTI V PROCESU SAMOEVALVACIJE**

### **3.1 RAZISKOVALNI METODI**

Za potrebe izdelave samoevalvacijskega poročila smo uporabili metodo analize dokumentacije in metodo vodenega pogovora.

### **3.2 PREDSTAVITEV RAZISKOVALNIH INSTRUMENTOV**

Za potrebe izdelave samoevalvacijskega poročila smo uporabili 3 (tri) opomnike za vodeni razgovor, in sicer opomnik za polstrukturirani razgovor z vodjo izobraževanja, organizatorico izobraževanja - vodjo programa osnovne šole za odrasle in organizatorico izobraževanja - vodjo projektov.

### **3.3 SUBJEKTI IN VIRI VKLJUČENI V SAMOEVALVACIJO**

V empirični del samoevalvacije so bili vključeni naslednji subjekti:

1. vodja izobraževanja,
2. organizatorica izobraževanja, vodja osnovne šole za odrasle,
3. organizatorica izobraževanja, vodja projektov.

V samoevalvaciji smo pregledali in analizirali naslednje vire:

1. Letni delovni načrt ZIK Črnomelj 2014/2015
2. Letni delovni načrt ZIK Črnomelj 2015/2016
3. Poročilo o delu ZIK Črnomelj 2014/2015
6. Primerjalna analiza med leti - za obdobje 1994-2008
7. Primerjalna analiza za obdobje 2008-2015 – delovno gradivo
8. Razvojni načrt ZIK Črnomelj 2014-2020
9. Izpisi iz spletne aplikacije ReNpio, obrazci 2015, 2016
10. Organizacijska poročila o izvedbi programa osnovna šola za odrasle financerju, v šolskih letih 2014/2015, 2015/2016

11. Poročila za Statistični urad RS, 2015
12. Evidenca prijavljenih udeležencev 2015/2016
13. Evidenca vključenih udeležencev 2014/2015, 2015/2016
14. Izpis obdelave podatkov in analiza vprašalnikov 2014/2015, 2015/2016
15. Poročila o zadovoljstvu udeležencev 2014/2015, 2015/2016
16. Zapis evalvacijskih razgovorov 2014/2015, 2015/2016

### **3.4 POTEK ZBIRANJA PODATKOV**

Dokumentacijo smo pregledali v skladu s samoevalvacijskim načrtom 2016. Pregled dokumentacije je potekal od januarja do maja 2016.

Vodeni razgovor z vodjo izobraževanja je bil opravljen 16. junija 2016.

Vodeni razgovor z organizatorico izobraževanja odraslih na področju formalnega izobraževanja, vodjo osnovne šole za odrasle ZIK Črnomelj je bil opravljen 17. junija 2016.

Vodeni razgovor z organizatorico izobraževanja odraslih, vodjo projektov je bil opravljen 17. junija 2016.

## **4 IZIDI SAMOEVALVACIJE KAKOVOSTI REZULTATOV IN UČINKOV IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

V nadaljevanju so prikazane ugotovitve stanja iz analize dokumentacije in vodenih razgovorov s strokovnimi delavci ZIK Črnomelj.

### **4.1 PRIKAZ UGOTOVITEV SEDANJEGA STANJA IZ ANALIZE DOKUMENTACIJE**

#### **4.1.1 Kazalnik kakovosti: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju**

Na podlagi spremljanja prakse in dosežkov smo ugotovili, da nimamo najbolj urejenega vodenja in spremljanja podatkov o številu in značilnostih udeležencev v izobraževanje odraslih. Odločili smo se, da bomo v postopku samoevalvacije tudi s pregledom in analizo dokumentacije ugotovili kako vodimo evidence in baze podatkov na tem področju.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

Organizacija, ki izobražuje odrasle, redno spremlja in analizira podatke o številu in značilnostih udeleženi odraslih v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju.

Da bi ugotovili, koliko ta standard že dosegamo, smo se odločili, da se bomo v postopku semoevalvacije osredotočili na naslednja evalvacijska vprašanja:

1. Na kakšen način spremljamo število in značilnosti odraslih v formalnem oziroma neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju?
2. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu udeležencev in njihovih značilnostih za daljše časovno obdobje, v kakšni obliki so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
3. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kje se predstavijo in kdo to spremlja?

Pri analizi in pregledu dokumentacije ZIK Črnomelj smo ugotovili naslednje:

Število in značilnosti odraslih v formalnem oziroma neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju so zbrani in opredeljeni v letnih poročilih o delu, letnih delovnih načrtih, evidencah prijavljenih udeležencev in evidencah vključenih udeležencev v posamezne izobraževalne programe ali izobraževalne dejavnosti.

Izobraževalna organizacija ima za vsak izobraževalni program ali izobraževalno dejavnost opredeljeno spremljanje števila vpisanih v program oziroma izobraževalno dejavnost. Na voljo so naslednji demografski podatki: spol, starost, pridobljena stopnja izobrazbe, delovni status. Za potrebe poročanja ustanoviteljici izobraževalna organizacija vodi podatke tudi o občini bivanja udeležencev izobraževanja odraslih.

Podatki so pregledno predstavljeni v posameznih bazah oziroma poročilih. Organizacija nima izdelane enotne baze podatkov ali računalniške aplikacije, ki bi omogočala takojšen priklic teh podatkov v različnih časovnih obdobjih in za različna časovna obdobja ter omogočala primerjalno analizo le-teh.

Podatki o številu udeležencev in njihovih osnovnih demografskih podatkih za daljše časovno obdobje so predstavljeni v Primerjalni analiza med leti - za obdobje 1994-2008 in v delovnem gradivu Primerjalna analiza za obdobje 2008-2015 za osnovno šolo za odrasle in za neformalne programe daljše od 50 ur. Podatke zbirajo in spremljajo strokovni delavci organizatorji izobraževanja odraslih, ki so zadolženi za izvedbo posameznih programov.

Organizacija nima pregledno zbranih podatkov za daljše časovno obdobje za udeležence središča za samostojno učenje. Te podatke organizacija zbira in spremlja na letni ravni.

Pri pregledu dokumentacije smo ugotovili, da ni doslednosti pri metodologiji zbiranja podatkov ter njihovi takojšnji dostopnosti. Poročila ustanoviteljici občini Črnomelj in občinama, ki v manjši meri sofinancirajo dejavnost (Metlika in Semič), so izdelana za koledarsko leto, letna poročila o delu izobraževalne organizacije in letni delovni načrt pa za šolsko leto.

Izobraževalna organizacija v letnem delovnem načrtu načrtuje predvideno število udeležencev v posameznih neformalnih izobraževalnih programih, osnovni šoli za odrasle in središču za samostojno učenje. Razlike med načrtovano in dejansko udeležbo v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih ugotavlja in analizira v letnem poročilu o delu. Podatke spremljajo strokovni delavci zadolženi za izvedbo posameznih programov in direktorica izobraževalne organizacije. Rezultati se predstavijo andragoškemu zboru, svetu zavoda, komisiji za kakovost, občinskemu svetu občine ustanoviteljice.

Predvideno število udeležencev za posamezno obdobje in posamezne programe je večkrat narejeno pavšalno, ker je izvedba posameznih programov vezana na zagotavljanje financiranja preko javnih razpisov oziroma dinamični objavljanja javnih razpisov in uspešnosti izobraževalne organizacije pri prijavih na le-te.

#### **4.1.2 Kazalnik kakovosti: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju**

Na podlagi spremljanja dela smo ugotovili, da nimamo opredeljenega načina in metodologije spremljanja udeležbe različnih ranljivih ciljnih skupin v izobraževanju.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

Organizacija, ki izobražuje odrasle, redno spremlja in analizira podatke o udeležbi odraslih iz ranljivih skupin.

V postopku samoevalvacije smo si zadali naslednja samoevalvacijska vprašanja, z namenom, da bomo ugotovili, v kolikšni meri ta standard že dosegamo:

1. Ali so opredeljene ranljive skupine prebivalstva v lokalnem okolju, ki jih v organizaciji želimo pritegniti v izobraževanje odraslih?
2. Na kakšen način spremljamo udeležbo ranljivih skupin in njihovih značilnosti v formalnem/neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju, kako pogosto in kdo to spremlja?
3. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu in strukturi udeleženi odraslih iz ranljivih skupin za daljše časovno obdobje, kje so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?



4. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo ranljivih skupin v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kdo to spremlja in obravnava?

Izidi analize dokumentacije ZIK Črnomelj kažejo naslednje:

V Razvojnem načrtu ZIK so opredeljene ranljive ciljne skupine prebivalstva v lokalnem okolju, ki jih v organizaciji želimo pritegniti v izobraževanje odraslih. V letnem delovnem načrtu so načrtovani programi za posamezne ranljive ciljne skupine (Romi, starejši odrasli, brezposelni, osebe s posebnimi potrebami). Razen programa Slovenščina za tujce, nimamo opredeljenih programov za priseljence.

V analiziranih dokumentih nimamo preglednih podatkov za spremljanje udeležbe ranljivih skupin in njihovih značilnosti v formalnem in neformalnem izobraževanju ter v dejavnostih v podporo izobraževanju.

Nimamo pregledno predstavljenih podatkov o številu in strukturi udeleženi odraslih iz ranljivih skupin za daljše časovno obdobje.

Ne izvajamo celostnih in ciljanih analiz za ugotavljanje razlike med načrtovano in dejansko udeležbo ranljivih skupin v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih.

#### **4.1.3 Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem**

Ugotovili smo, da nismo popolnoma zadovoljni s spremljanjem in vodenjem podatkov o napredovanju udeležencev, ki so vključeni v izobraževanje.

Zastavili smo si naslednji standard kakovosti:

Organizacija, ki izobražuje odrasle, redno spremlja podatke o številu odraslih, ki napredujejo med izobraževanjem.

V procesu samoevalvacije smo si zastavili sledeča vprašanja:

1. Na kakšen način spremljamo podatke o številu odraslih, ki so v določenem časovnem obdobju med izobraževanjem napredovali in kako jih predstavljamo?
2. Ali imamo pregledno predstavljene podatke o značilnostih odraslih, ki so napredovali med izobraževanjem in tistih, ki niso napredovali (glede na spol, starost, status, ovire pri izobraževanju)?

Pri pregledu dokumentacije smo ugotovili naslednje:

Podatke o številu odraslih, ki so v določenem časovnem obdobju med izobraževanjem napredovali sistematično spremljamo v obdobjnih poročilih financerju za program osnovna šola za odrasle. Podatkov o napredovanju ne predstavljamo v letnem poročilu o delu.

Organizacija nima pregledno predstavljenih podatkov o značilnostih odraslih, ki so napredovali med izobraževanjem in tistih, ki niso napredovali.

#### **4.1.4 Kazalnik kakovosti: Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje**

V izobraževalni organizaciji nismo povsem zadovoljni s spremljanjem in analizo podatkov o udeležencih, ki uspešno zaključijo izobraževanje.

Za to področje smo si zadali standard kakovosti:

Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja in analizira podatke o številu in značilnostih odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje.

Da bi lažje ugotovili, koliko ta standard dosegamo, smo oblikovali naslednja evalvacijska vprašanja:

1. Na kakšen način spremljamo podatke o številu in značilnostih odraslih, ki so uspešno zaključili izobraževanje in ali so pregledno predstavljeni?
2. Ali so na voljo podatki v kolikšnem času so odrasli uspešno dokončali izobraževanje in v kakšni obliki so predstavljeni?
3. Ali se pripravljajo analize in ugotavlja skladnost uspešnosti odraslih z njihovimi osebnimi izobraževalnimi načrti?

Analiza dokumentacije je pokazala naslednje izide:

V obdobjnih poročilih financerju MIZŠ in območni službi zavoda za zaposlovanje o izvedbi programa osnovna šola za odrasle izobraževalna organizacija spremlja podatke o številu odraslih, ki so uspešno dokončali izobraževanje, ne spremlja pa podatkov o značilnostih udeležencev (spol, starost, status). Pri jezikovnih in računalniških tečajih se spremljajo podatki o številu kandidatov, ki so uspešno zaključili izobraževanje na podlagi evidence izdanih potrdil.

Izobraževalna organizacija nima v analiziranih dokumentih podatkov v kolikšnem času so odrasli uspešno dokončali izobraževanje.

Ne pripravljamo analiz skladnosti uspešnosti odraslih z njihovimi osebnimi izobraževalnimi načrti.

#### 4.1.5 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem

Na podlagi spremljanja dela v izobraževalni organizaciji smo ugotovili, da še nismo popolnoma zadovoljni z načini spremljanja zadovoljstva udeležencev.

Za to izbrano področje smo si zadali standard kakovosti:

Udeleženci so zadovoljni z izobraževanjem v organizaciji, ki izobražuje odrasle.

Odločili smo se, da pri kazalniku doseganje zadanega standarda presojamo samo po merilu:

Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima izoblikovan način ugotavljanja zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem.

Da bi ugotovili koliko to merilo dosegamo, smo si v procesu samoevalvacije postavili naslednja vprašanja:

1. Ali imamo na ZIK-u pisno opredeljeno, kdaj ugotavljamo zadovoljstvo v različnih programih, s kakšnimi metodami to počnemo, kdo je odgovoren za izpeljavo ugotavljanja zadovoljstva, kdo skrbi za analizo pridobljenih rezultatov in do kdaj ter na katerih mestih se obravnavajo rezultati?
2. Katere evidence vodimo pri spremljanju zadovoljstva udeležencev v izobraževanju?
3. Katere instrumente uporabljamo za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev?
4. Ali opravljamo longitudinalne analize zbranih podatkov o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem?
5. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev s prostori, v katerih poteka izobraževanje?
6. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z učno podporo in drugimi oblikami podpore pri izobraževanju?
7. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z učitelji?
8. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev s strokovnim osebjem?

9. Ali presojujemo zadovoljstvo udeležencev z administrativno-tehničnim osebjem?

10. Ali presojujemo zadovoljstvo udeležencev z načini informiranja o poteku izobraževanja?

11. Ali presojujemo zadovoljstvo udeležencev z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in z uporabnostjo tega znanja?

Pri pregledu dokumentacije smo ugotovili naslednje:

Iz pregleda in analize dokumentacije ni razvidno, da bi izobraževalna organizacija imela pisno opredeljeno, kdaj ugotavljamo zadovoljstvo v različnih programih, s kakšnimi metodami to počnemo, kdo je odgovoren za izpeljavo ugotavljanja zadovoljstva, kdo skrbi za analizo pridobljenih rezultatov in do kdaj ter na katerih mestih se obravnavajo rezultati.

Za spremljanje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju pripravljamo poročila o zadovoljstvu udeležencev v posameznih programih.

Za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev uporabljamo anketne vprašalnike in evalvacijske obrazce za razgovore z udeleženci.

Ne opravljamo longitudinalnih analiz zbranih podatkov o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem.

Iz analize anketnih vprašalnikov in zapisov evalvacijskih razgovorov je razvidno, da presojujemo zadovoljstvo udeležencev s prostorih, v katerih poteka izobraževanje, zadovoljstvo udeležencev z učno podporo in drugimi oblikami podpore pri izobraževanju, zadovoljstvo udeležencev z učitelji, zadovoljstvo udeležencev s strokovnim osebjem, zadovoljstvo udeležencev z administrativno-tehničnim osebjem, zadovoljstvo udeležencev z načini informiranja o poteku izobraževanja, zadovoljstvo udeležencev z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in z uporabnostjo tega znanja.

#### **4.1.6 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle**

Ugotovili smo, da nismo v popolnosti zadovoljni z načini presojanja zadovoljstva partnerjev pri skupnem sodelovanju.

Na tem področju želimo dosegati naslednji standard kakovosti:

Partnerji so zadovoljni s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle.

Odločili smo se, da pri kazalniku doseganje zadanega standarda presojujemo zgolj po merilu:

Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima izoblikovan način presojanja zadovoljstva partnerjev pri skupnem sodelovanju.

Za presojanje, v kolikšni meri dosegamo izbrano merilo pri tem standardu, smo si postavili naslednja evalvacijska vprašanja:

1. Ali ima organizacija izoblikovan način presojanja zadovoljstva partnerjev pri skupnem sodelovanju in kako pogosto spremljamo le-to?
2. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri razvoju novih programov?
3. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri izpeljavi izobraževanja?
4. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri presojanju kakovosti in dajanju predlogov za spremembe in razvoj?
5. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini informiranja o dejavnosti izobraževalne organizacije?
6. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini dosedanjega sodelovanja?
7. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z umeščanjem njihovih razvojnih prioritiet v dejavnost izobraževalne organizacije?

Na podlagi analize dokumentacije smo ugotovili naslednje:

Za posamezne projekte oziroma izobraževalne programe spremljamo zadovoljstvo projektnih partnerjev in partnerjev pri izvedbi z načini informiranja o dejavnosti izobraževalne organizacije, zadovoljstvo partnerjev z načini dosedanjega sodelovanja in zadovoljstvo partnerjev z rezultati posameznega projekta. Rezultati in analiza zadovoljstva partnerjev se izvaja posebej za vsak projekt oziroma daljšo projektno aktivnost. Rezultati so predstavljeni na partnerskih srečanjih, v poročilih o napredku projekta, v obdobjih in v zaključnih poročilih projekta in v letnih poročilih o delu izobraževalne organizacije.

Spremljanja zadovoljstva partnerjev z umeščanjem njihovih razvojnih prioritet v dejavnost izobraževalne organizacije, z možnostmi sodelovanja pri razvoju novih programov, zadovoljstva partnerjev z možnostmi sodelovanja pri presojanju kakovosti in dajanju predlogov za spremembe in razvoj pri pregledu dokumentacije izobraževalne organizacije nismo zasledili.

Izobraževalna organizacija nima sistematično in pregledno izoblikovanega načina presojanja zadovoljstva partnerjev pri skupnem sodelovanju.

#### **4.1.7 Kazalnik kakovosti: Udeležba v neformalnem izobraževanju**

Pri spremljanju dela in analiz smo ugotovili, da še nismo zadovoljni s spremljanjem učinkov udeležbe odraslih v neformalnem izobraževanju.

Za to področje smo si zadali naslednji standard kakovosti:

Organizacija za izobraževanje odraslih sistematično spremlja udeležbo odraslih v neformalnem izobraževanju.

Za presojanje doseganja zadanega standarda smo postavili naslednje evalvacijsko vprašanja:

1. Ali sistematično spremljamo, koliko odraslih, ki so uspešno zaključili neformalno izobraževanje, se je znova udeležilo neformalnega izobraževanja in katere vrste programov?

Pri analizi dokumentacije smo ugotovili naslednje:

V izobraževalni organizaciji nimamo sistematičnega spremljanja koliko odraslih, ki so uspešno zaključili neformalno izobraževanje, se je ponovno vključilo v neformalno izobraževanje in v katere programe.

#### **4.1.8 Kazalnik kakovosti: Udeležba v formalnem izobraževanju**

V organizaciji za izobraževanje odraslih nismo zadovoljni z načini in sistemom spremljanja učinkov udeležbe odraslih v formalnem izobraževanju.

Na tem področju smo si zadali standard kakovosti:

Organizacija za izobraževanje odraslih sistematično spremlja udeležbo odraslih v formalnem izobraževanju.

Za lažje merjenje doseganja standarda smo si postavili evalvacijsko vprašanje:

1. Ali sistematično spremljamo, koliko odraslih, ki so uspešno zaključili formalno izobraževanje, se je udeležilo nadaljnega formalnega izobraževanja in v kakšne vrste programov?

Pri analizi dokumentacije smo ugotovili:

V izobraževalni organizaciji ne spremljamo sistematično koliko odraslih, ki so uspešno zaključili osnovno šolo za odrasle, se je vključilo v nadaljnje formalno izobraževanje in v katere programe.

#### **4.1.9 Kazalnik kakovosti: Povečane zaposlitvene možnosti**

V izobraževalni organizaciji nismo zadovoljni z načinom spremljanja učinkov svoje izobraževalne organizacije na trgu dela, zato smo si na tem področju zastavili naslednji standard kakovosti:

Organizacija za izobraževanje odraslih spremlja učinke svoje izobraževalne dejavnosti na trgu dela.

Pri pregledu in analizi dokumentacije smo ugotovili, da izobraževalna organizacija nima sistema spremljanja učinkov svoje izobraževalne dejavnosti na trgu dela.

#### **4.1.10 Kazalnik kakovosti: Krepitev socialnih vezi**

Pri pregledu in analizi dosedanjega dela so ugotovili, da nismo zadovoljni s spremljanjem koliko je vključitev v izobraževalne program odraslih vplivalo na krepitev njihovih socialnih vezi.

Na tem področju želimo doseči standard kakovosti:

Organizacija, ki izobražuje odrasle, sistematično spremlja, koliko je izobraževanje okrepilo socialne vezi odraslih v družbi.

Pri pregledu razpoložljive dokumentacije smo ugotovili, da nimamo sistema spremljanja krepitev socialnih vezi odraslih udeležencev izobraževanja v družbi.

#### **4.1.11 Kazalnik kakovosti: Aktivno delovanje v skupnosti**

V izobraževalni organizaciji nismo zadovoljni s spremljanjem koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri delovanju v lokalnem okolju.

Na področju vpliva izobraževanja na aktivno vključevanje in delovanje v skupnosti želimo dosegati standard kakovosti:

Organizacija za izobraževanje odraslih sistematično spremlja, koliko je izobraževanje prispevalo k dejavnemu delovanju odraslih v skupnosti.

Iz pregledane dokumentacije ugotavljamo, da ZIK Črnomelj nima sistema za spremljanje koliko je udeležnost v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi v ožjem družinskem okolju (družina, prijatelji, sorodniki), njihove socialne vezi – sklepanje novih poznanstev ali povezovanje zaradi interesov in zanimanj, ki so jih odkrili ali okrepili zaradi izobraževanja in koliko je udeležnost v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi v delovnem okolju.

## **4.2 IZIDI ANALIZE VODENIH POGOVOROV**

V empiričnem delu samoevalvacije smo na podlagi opomnikov za vodeni pogovor opravili vodene pogovore z vodjo izobraževanja odraslih ZIK Črnomelj, vodjo programa osnovna šola za odrasle in vodjo jezikovnega izobraževanja ter vodjo projektov.

Izide pogovorov s strokovnimi delavkami ZIK Črnomelj predstavljamo v nadaljevanju po izbranih kazalnikih.

### **4.2.1 Kazalnik kakovosti: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju**

Vodji izobraževanja in vodji osnovne šole za odrasle smo postavili naslednja vprašanja:

1. Na kakšen način spremljamo število in značilnosti odraslih v formalnem oziroma neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju?
2. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu udeležencev in njihovih značilnostih za daljše časovno obdobje, v kakšni obliki so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
3. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kje se predstavijo in kdo to spremlja?



Vodja programa osnovna šola za odrasle je povedala, da pri programu z obrazcem evidenčna prijava spremljamo število evidenčno prijavljenih udeležencev (ime in priimek, naslov, državljanstvo, starost, spol, status, izobrazba, kontakti).

Načrtovano število vpisanih udeležencev v izobraževalnem letu za posamezen razred, število oddelkov, kraj izvajanja, zabeležimo v letnem delovnem načrtu. Doseženo število vpisanih udeležencev v izobraževalnem letu za posamezen razred, število oddelkov, število opravljenih ur, kraj izvajanja, število udeležencev po kraju bivanja spremljamo v vpisnih obrazcih (v zapisih uvodnih razgovorov), v statističnih obrazcih in v interni excelovi evidenci udeležencev.

Podatki o številu udeležencev in njihovih značilnostih so pregledno predstavljeni za obdobje enega leta v poročilu o delu in obdobjih organizacijskih poročilih za financerja. Podatke spremlja organizatorica izobraževanja odraslih na področju osnovne šole za odrasle, vodja izobraževanja, direktorica izobraževalne organizacije, aktiv učiteljev osnovne šole za odrasle.

Razlike med načrtovano in dejansko udeležbo v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih se ugotavljajo v letnih poročilih o delu. Analizira se načrtovana udeležba v letnem delovnem načrtu in primerja z izvedbo. Rezultate spremljata razredničarka oddelkov osnovne šole za odrasle in direktorica izobraževalne organizacije. Rezultati so predstavljeni v poročilu o delu na strokovnih kolegijih, na andragoškem zboru in na svetu zavoda.

Vodja izobraževanja je povedala, da udeležbo odraslih v programih neformalnega izobraževanja spremljamo za naslednje neformalne splošne, poklicne in strokovne programe za odrasle, ki jih izvajamo: računalniško izobraževanje, jezikovno izobraževanje, programi priprave na NPK, programi za razvoj podjetništva, študijski krožki, programi UŽU, program usposabljanja za aktivno načrtovanje zaposlitve (Pokolpje), programe za starejše odrasle.

Število evidenčno prijavljenih udeležencev (ime in priimek, naslov, državljanstvo, starost, spol, status, izobrazba, kontakti) so razvidni v obrazcih evidenčna prijava za posamezne programe. Načrtovano število vpisanih udeležencev zabeležimo v letnem delovnem načrtu. Doseženo število vpisanih udeležencev v izobraževalnem letu za posamezen program, število skupin, število opravljenih ur, kraj izvajanja, število udeležencev po kraju bivanja spremljamo na podlagi vpisnih obrazcev, vnašamo jih v excelovo preglednico evidence udeležencev. Za programe, ki jih sofinancira MIZŠ se podatki o udeležencev vnašajo tudi v spletno aplikaciji ReNPIO. Podatki o udeležencih študijskih krožkov se spremljajo tudi v aplikaciji Andragoškega centra Slovenije EŠK in podatki o udeležencih središča za samostojno učenje v aplikaciji mreže SSU za računalniško podporo vodenja evidenc. Podatki o udeležencih se vodijo v dnevnikih dela za posamezne programe. Podatki o udeležencih javnoveljavnih programov (Računalniška pismenost za odrasle, javno veljavni

jezikovni programi, programi Usposabljanja za življenjsko uspešnost) se vpisujejo in spremljajo v centralni evidenci udeležencev.

Primerjave in analize za daljše obdobje so dostopne v razvojnih analizah ZIK Črnomelj, s tem, da je aktualna še v izdelavi.

#### **4.2.2 Kazalnik kakovosti: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju**

V kolikšni meri smo uspešni na področju spremljanja udeležbe ranljivih ciljnih skupin v izobraževanju, smo želeli ugotoviti, tako da smo vodji izobraževanja in vodji osnovne šole za odrasle postavili naslednja vprašanja:

1. Ali so opredeljene ranljive skupine prebivalstva v lokalnem okolju, ki jih v organizaciji želimo pritegniti v izobraževanje odraslih?
2. Na kakšen način spremljamo udeležbo ranljivih skupin in njihovih značilnosti v formalnem/neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju, kako pogosto in kdo to spremlja?
3. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu in strukturi udeleženih odraslih iz ranljivih skupin za daljše časovno obdobje, kje so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
4. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo ranljivih skupin v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kdo to spremlja in obravnava?

Vodja izobraževanja in vodja osnovne šole za odrasle sta povedali, da izobraževalna organizacija ima jasno opredeljene ciljne skupine, ki jih želi vključiti v izobraževanje. Med njimi se posebna pozornost posveča ranljivim ciljnim skupinam: Romom, starejšim, brezposelnim, priseljencem, osebam s težavami v duševnem razvoju.

Organizacija nima enotnega razdelanega sistema za vodenje evidenc in spremljanje podatkov o udeležencih iz posameznih ranljivih ciljnih skupin. V programu osnovne šole za odrasle spremljamo oceno števila vključenih pripadnikov romske skupnosti na podlagi evidenc prejemnikov socialnih transferjev. Pri programih, ki jih sofinancira zavod za zaposlovanje spremljamo podatke o brezposelnih udeležencih. Podatki o številu in strukturi udeleženih odraslih iz ranljivih skupin za daljše časovno obdobje niso sistematično obdelani.

#### **4.2.3 Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem**

Da bi lažje ocenili način spremljanja napredovanja odraslih med izobraževanjem, smo vodji programa osnovna šola za odrasle postavili naslednja vprašanja:

1. Na kakšen način spremljamo podatke o številu odraslih, ki so v določenem časovnem obdobju med izobraževanjem napredovali in kako jih predstavljamo?
2. Ali imamo pregledno predstavljene podatke o značilnostih odraslih, ki so napredovali med izobraževanjem in tistih, ki niso napredovali (glede na spol, starost, status, ovire pri izobraževanju)?

Na podlagi spremljanja dela v osnovni šoli za odrasle je vodja programa povedala, da napredovanje udeležencev spremljamo v dnevnikih dela, obdobjnih poročilih zavodu za zaposlovanje in MIZŠ. Sprotno spremljamo število opravljenih izpitov posameznika po programu – notranje ocenjevanje znanja. Za to je zadolžena razredničarka oddelkov osnovne šole za odrasle, in sicer na podlagi obrazcev prijave k izpitu, redovalnice, matične knjige in spremljanja individualnih načrtov udeležencev.

Število opravljenih izpitov vseh vpisanih v oddelku po programu spremljamo v interni excelovi preglednici. Istočasno merimo doseženo raven znanja (ocene) pri opravljenih izpiti vseh vpisanih v skupino oziroma razred. Rezultati so zabeleženi v poročilu o delu in poročilu zavodu za zaposlovanje. Rezultate spremlja vodja izobraževanja, direktorica izobraževalne organizacije, strokovni kolegij, strokovni aktiv osnovne šole za odrasle.

Med izobraževanjem spremljamo tudi napredovanje iz letnika v letnik. Za to je zadolžena organizatorica izobraževanja na področju osnovne šole. Podatke spremlja svetovalka za kakovost, direktorica izobraževalne organizacije, strokovni aktiv osnovne šole za odrasle.

Podatki o značilnostih udeležencev so zbrani v posameznih dokumentih oziroma zbirkah in niso sistematično obdelani in niso dostopni v vsakem trenutku. Ovire pri izobraževanju zabeležimo pri posamezniku v njegovem osebni učnem načrtu, nimamo pa preglednega sistema spremljanja učnih ovir oziroma ovir pri izobraževanju.

#### **4.2.4 Kazalnik kakovosti: Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje**

Na podlagi dosedanjega dela ocenjujemo, da v izobraževalni organizaciji še nismo zadovoljni z načinom spremljanja odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje. Enako velja za formalno izobraževanje oziroma program osnovne šole za odrasle in

programe neformalnega izobraževanja. Da bi pridobili čim več podatkov o učinkovitosti organizacije na tem področju, smo vodji programa osnovne šole za odrasle in vodji izobraževanja postavili naslednja vprašanja:

1. Na kakšen način spremljamo podatke o številu in značilnostih odraslih, ki so uspešno zaključili izobraževanje in ali so pregledno predstavljeni?
2. Ali so na voljo podatki v kolikšnem času so odrasli uspešno dokončali izobraževanje in v kakšni obliki so predstavljeni?
3. Ali se pripravljajo analize in ugotavlja skladnost uspešnosti odraslih z njihovimi osebnimi izobraževalnimi načrti?

Podatke o številu in značilnostih odraslih, ki so uspešno zaključili program formalnega izobraževanja osnovna šola za odrasle spremljamo na podlagi matične knjige, evidence izdanih spričeval in interne evidence v excelovi preglednici. Iz evidence izdanih spričeval in matične knjige je razvidno v kolikšnem času so odrasli uspešno dokončali izobraževanje, vendar podatki niso dostopni v vsakem trenutku in niso primerjalno obdelani. Ugotavljamo, da nimamo pregledne analize skladnosti uspešnosti udeležencev z osebnimi izobraževalnimi načrti.

Vodja izobraževanja je povedala, da pri programih neformalnega izobraževanja daljših od 50 ur spremljamo podatke o številu udeležencev, ki so program uspešno zaključili. Od značilnosti udeležencev spremljamo osnovne demografske podatke: spol, starost, izobrazbo, zaposlitveni status in za potrebe ustanoviteljice občino stalnega bivanja.

#### **4.2.5 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem**

V zvezi z ugotavljanjem zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem smo vodjo izobraževanja vprašali naslednje:

1. Ali imamo na ZIK-u pisno opredeljeno, kdaj ugotavljamo zadovoljstvo v različnih programih, s kakšnimi metodami to počnemo, kdo je odgovoren za izpeljavo ugotavljanja zadovoljstva, kdo skrbi za analizo pridobljenih rezultatov in do kdaj ter na katerih mestih se obravnavajo rezultati?
2. Katere evidence vodimo pri spremljanju zadovoljstva udeležencev v izobraževanju?
3. Katere instrumente uporabljamo za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev?

4. Ali opravljamo longitudinalne analize zbranih podatkov o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem?
5. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev s prostorih, v katerih poteka izobraževanje?
6. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z učno podporo in drugimi oblikami podpore pri izobraževanju?
7. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z učitelji?
8. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev s strokovnim osebjem?
9. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z administrativno-tehničnim osebjem?
10. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z načini informiranja o poteku izobraževanja?
11. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in z uporabnostjo tega znanja?

Vodja izobraževanja je povedala, da v izobraževalni organizaciji spremljamo zadovoljstvo udeležencev, in sicer v krajših programih z vprašalnikom ob zaključku programa, pri programih daljših od 50 ur, pa po potrebi tudi med izvedbo posameznega programa in pred zaključkom le-tega. V letnem delovnem načrtu pisno opredelimo kdaj in s kakšnimi metodami izpeljemo ugotavljanje zadovoljstva udeležencev in kdo je zadolžen za izpeljavo. Za izpeljavo spremljanja zadovoljstva in analizo rezultatov so zadolženi strokovni delavci, organizatorji izobraževanja odraslih, ki so zadolženi za izvedbo posameznega programa. Rezultate obravnavamo v poročilih o zadovoljstvu udeležencev za posamezne programe oziroma vsebinske sklope programov (jeziki, računalništvo, študijski krožki). Za analizo podatkov je zadolžena svetovalka za kakovost.

Za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev imamo pripravljen anketni vprašalnik, na podlagi katerega presojamo zadovoljstvo z vsebino programa, zadovoljstvo z učitelji, s prostori, v katerih poteka izobraževanje, z učno podporo pri izobraževanju, s strokovnim osebjem, zadovoljstvo z administrativno tehničnim osebjem, zadovoljstvo z načini informiranja o poteku izobraževanja in zadovoljstvo udeležencev z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in z uporabnostjo tega znanja. V programih usposabljanja za nacionalne poklicne kvalifikacije (Osnove polaganja keramičnih ploščic, Ekološki kmetovalec, Zeliščar, Računovodja) smo zadovoljstvo udeležencev ugotavljali sproti s strukturiranimi vodenimi razgovori z udeleženci. Posebej smo pozorni na spremljanje uporabnosti pridobljenih znanj, in sicer na trgu dela in na osebni ravni.

Zadovoljstvo udeležencev v središču za samostojno učenje spremljamo na podlagi obrazca SSU 3 za vmesno spremljanje zadovoljstva udeležencev v aplikaciji mreže SSU. Spremljamo zadovoljstvo udeležencev z delom zaposlenih, z razpoložljivim gradivom in pripomočki ter z učnim okoljem. Rezultati so statistično obdelani v aplikacij mreže SSU. Vodja središča za samostojno učenje pripravi analizo zadovoljstva udeležencev in jo predstavi na strokovnem kolegiju ZIK.

#### **4.2.6 Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle**

Pri izbranem kazalniku smo v organizaciji izhajali iz ocene, da na področju spremljanja zadovoljstva partnerjev s sodelovanjem z našo organizacijo še nimamo sistematično opredeljenega načina spremljanja in presojanja. Za bolj natančen posnetek obstoječega stanja smo organizatorici izobraževanja vodji projektov zastavili naslednja vprašanja:

1. Ali ima organizacija izoblikovan način presojanja zadovoljstva partnerjev pri skupnem sodelovanju in kako pogosto spremljamo le-to?
2. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri razvoju novih programov?
3. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri izpeljavi izobraževanja?
4. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri presojanju kakovosti in dajanju predlogov za spremembe in razvoj?
5. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini informiranja o dejavnosti izobraževalne organizacije?
6. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini dosedanjega sodelovanja?
7. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z umeščanjem njihovih razvojnih prioritet v dejavnost izobraževalne organizacije?

Strokovna delavka vodja projektov je povedala, da je na ravni posameznega projekta v organizaciji vpeljana ugotavljanje zadovoljstva različnih uporabnikov rezultatov projekta z doseženimi rezultati. Zadovoljstvo spremljamo z anketnimi vprašalniki za posamezne deležnike pri izvajanju projekta ali s skupinskimi razgovori na partnerskih srečanjih. Zadovoljstvo posameznih partnerjev z izvedbo in rezultati projekta je sestavni del zapisnikov partnerskih srečanj. Za posamezni projekt spremljamo

zadovoljstvo partnerjev na podlagi dinamike izvedbe posameznih projektne aktivnosti, na podlagi dinamike priprave poročil financerju in ob zaključku posameznega projektne programa oziroma projekta. Za spremljanje zadovoljstva partnerjev je zadolžena strokovna delavka, ki je nosilka posamezne projektne aktivnosti, na ravni projekta pa koordinatorica oziroma vodja projekta. Poročila in analize zadovoljstva obravnava projektne tim in komisija za kakovost. Posamezna poročila pripravljamo na podlagi metodologije, ki jo za posamezni projekt zahtevajo razpisni pogoji oziroma financer.

Na ravni projekta je vpeljana ugotavljanje zadovoljstva financerjev projekta z doseženimi rezultati. To merimo na podlagi doseganja posameznih projektne kazalnikov in odobrenih vsebinskih in finančnih poročil. Beležimo tudi povabila k dopolnitvam poročil in realizacijo le teh. Na ravni posameznega projekta na podlagi odobrenih vsebinskih in finančnih poročil spremljamo zadovoljstvo financerjev o tem, ali so bila sredstva projekta porabljena racionalno. Na ravni projekta je vpeljana ugotavljanje zadovoljstva različnih uporabnikov rezultatov projekta z informiranostjo o poteku in rezultatih projekta.

Z anketnim vprašalnikom in razgovorom na partnerskih srečanjih spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini dosedanjega sodelovanja.

V organizaciji nimamo vpeljanega sistema spremljanja zadovoljstva partnerjev z umeščanjem njihovih razvojnih prioritet v dejavnost izobraževalne organizacije.

#### **4.2.7 Kazalnik kakovosti: Udeležba v neformalnem izobraževanju**

Vodjo izobraževanja smo vprašali v zvezi z kazalnikom kakovosti udeležba v neformalnem izobraževanju:

1. Ali sistematično spremljamo, koliko odraslih, ki so uspešno zaključili neformalno izobraževanje, se je znova udeležilo neformalnega izobraževanja in katere vrste programov?

Vodja izobraževanja je v razgovoru povedala, da v organizaciji nimamo vpeljanega sistematičnega spremljanja učinkov izobraževanja po koncu neformalnega izobraževanja. Nimamo ustreznih podatkov o učinkih izobraževanja na področju nadaljnega izobraževanja, to pomeni, da ne sistematično spremljamo koliko odraslih, ki so uspešno zaključili kateri od programov neformalnega izobraževanja (tečaji tujih jezikov, računalniški tečaji, študijski krožki, programi usposabljanja za nacionalne poklicne kvalifikacije, programi usposabljanja za življenjsko uspešnost), se je ponovno vključilo v programe neformalnega izobraževanja.

#### **4.2.8 Kazalnik kakovosti: Udeležba v formalnem izobraževanju**

Vodjo programa osnovna šola za odrasle smo povprašali v kolikšni meri spremljamo in vrednotimo udeležbo v formalnem izobraževanju oziroma v programu osnovna šola za odrasle. Vprašali smo jo naslednje:

1. Ali sistematično spremljamo, koliko odraslih, ki so uspešno zaključili osnovno šolo za odrasle, se je udeležilo nadaljnjega formalnega izobraževanja in v kakšne vrste programov?

V vodenem razgovoru je vodja programa osnovna šola za odrasle povedala, da v organizaciji nimamo vpeljanega sistematičnega sistema spremljanja učinkov izobraževanja po koncu formalnega izobraževanja v programu osnovna šola za odrasle. Nimamo ustreznih podatkov o učinkih izobraževanja na področju nadaljnjega izobraževanja, to pomeni, da nimamo razpoložljivih zanesljivih podatkov koliko udeležencev, ki so zaključili osnovno šolo za odrasle, je nadaljevalo s formalnim izobraževanjem. Imamo podatek o tem koliko se jih je prijavilo v srednješolsko izobraževanje.

#### **4.2.9 Kazalnik kakovosti: Povečane zaposlitvene možnosti**

Na podlagi spremljanja in analize dosedanjega dela v organizaciji smo ugotovili, da želimo izboljšati delo na področju spremljanja kakovosti učinkov izobraževanja odraslih, in sicer koliko izobraževanje v naši izobraževalni organizaciji vpliva na zaposlitvene možnosti vključenih udeležencev. Želimo biti organizacija za izobraževanje odraslih, ki načrtno in sistematično spremlja učinke svoje izobraževalne dejavnosti na trgu dela.

Za posnetek trenutnega stanja na tem področju smo v opomniku za vodeni razgovor z vodjo izobraževanja pripravili naslednja vprašanja:

1. Ali in na kakšen način zbiramo in analiziramo podatke o tem, koliko so se našim udeležencem, po končanem izobraževanju, povečale zaposlitvene možnosti oziroma koliko jih je dobilo zaposlitev?

2. Ali in na kakšen način zbiramo in analiziramo podatke o tem, kateri poklicni profili, za katere so se udeleženci usposobili, so na trgu dela bolj ali manj zaposljivi.

Vodja izobraževanja je v vodenem razgovoru povedala, da v organizaciji nimamo razvitega sistematičnega načina zbiranja in analiziranja podatkov o tem, koliko so se našim udeležencem po končanem izobraževanju v formalnih in neformalnih izobraževalnih programih in programih usposabljanja povečale zaposlitvene



možnosti. V organizaciji nimamo sistema zbiranja podatkov o številu udeležencev, ki so po zaključenem izobraževanju dobili zaposlitev ali napredovali na delovnem mestu.

Vpliv izobraževanja na položaj na trgu dela za udeležence, ki so zaključili program izobraževanja in so bili v času izobraževanja brezposelni, po enem letu od zaključenega izobraževanja spremljamo na podlagi evidence Območne službe zavoda za zaposlovanje. Za pridobitev in spremljanje podatkov je zadolžena direktorica izobraževalne ustanove. Podatke pridobimo in obravnavamo v obliki informacije in ne pripravljamo posebnih analiz in poročil.

V organizaciji redno spremljamo in analiziramo izobraževalne potrebe v lokalnem okolju, med ostalim spremljamo podatke o tem, kateri poklicni profili so trenutno bolj zaposljivi, oziroma katera izobraževanja in usposabljanja najbolj vplivajo na večjo konkurenčnost na trgu dela. Spremljamo razvojne smernice v Beli krajini, pri spremljanju izobraževalnih potreb sodelujemo z delodajalci in zavodom za zaposlovanje.

#### **4.2.10 Kazalnik kakovosti: Krepitev socialnih vezi**

ZIK Črnomelj želi biti organizacija za izobraževane odraslih, ki sistematično spremlja, koliko je izobraževanje okrepilo socialne vezi odraslih v družbi. V kolikšni meri to dosegamo, smo povprašali vodjo izobraževanja. Na podlagi opomnika za vodeni razgovor smo ji postavili naslednja vprašanja:

1. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je udeleženosť v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi v ožjem družinskem okolju (družina, prijatelji, sorodniki)?
2. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je udeleženosť v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi – sklepanje novih poznanstev ali povezovanje zaradi interesov in zanimanj, ki so jih odkrili ali okrepili zaradi izobraževanja?
3. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je udeleženosť v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi v delovnem okolju?
4. Ali in na kakšen način spremljamo zmožnosti socialnega povezovanja ob začetku formalnega oziroma neformalnega izobraževanja?
5. Ali in na kakšen način spremljamo vpliv izobraževanja na udeležence, ki so zaključili formalni oziroma neformalni program, na zmožnost socialnega povezovanja ob koncu izobraževanja?

6. Ali in na kakšen način spremljamo vpliv izobraževanja na udeležence, ki so zaključili formalni oziroma neformalni program, na zmožnost socialnega povezovanja tri leta po koncu izobraževanja?

Vodja izobraževanja je v vodenem razgovoru povedala, da v izobraževalni organizaciji nimamo vpeljanega sistema spremljanja učinka izobraževanja odraslih na krepitev njihovih socialnih vezi v ožjem družinskem krogu in v delovnem okolju.

Ne izvajamo spremljanja kakšne učinke je imelo zaključeno formalno ali neformalno izobraževanja na udeležence ob koncu izobraževanja in v obdobju treh let po zaključenem izobraževanju.

Zmožnosti socialnega povezovanja ob začetku izobraževanja in med izobraževanjem samim spremljamo po potrebi s skupinskimi in individualnimi razgovori z udeleženci. Izsledke razgovorov ne beležimo pisno, ampak jih organizatorica izobraževanja, ki je zadolžena za izvedbo posameznega programa prenese vodji izobraževanja, strokovnem aktivu, svetovalki za kakovost, andragoškemu zboru. Podatki niso sistematični in dosegljivi s vsakem trenutku in niso primerni za nadaljnje analize.

#### **4.2.11 Kazalnik kakovosti: Aktivno delovanje v skupnosti**

ZIK Črnomelj ima cilj postati organizacija, ki sistematično spremlja, koliko je izobraževanje prispevalo k aktivnemu delovanju odraslih v skupnosti. Na podlagi pregleda in analize razpoložljive dokumentacije v izobraževalni organizaciji smo ugotovili, da nimamo vpeljanega sistema spremljanja učinkov izobraževanja na tem področju.

Pripravili smo polstrukturirani opomnik za vodeni razgovor z vodjo izobraževanja, s ciljem, da pridobimo čim več podatkov o delovanju izobraževalne organizacije na tem področju. Pripravili smo naslednja samoevalvacijska vprašanja:

1. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri reševanju problematike v lokalnem okolju?
2. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši v različnih društvih in interesnih združenjih?
3. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri izpeljavi različnih kulturnih in drugih dogodkov?
4. Ali in na kakšen način spremljamo zmožnosti aktivnega sodelovanja v skupnosti ob začetku formalnega izobraževanja?

5. Ali in na kakšen način spremljamo vpliv izobraževanja na sposobnost aktivnega sodelovanja v skupnosti ob zaključku formalnega izobraževanja?

6. Ali in na kakšen način spremljamo vpliv izobraževanja na sposobnost aktivnega sodelovanja v skupnosti tri leta po zaključku formalnega izobraževanja?

7. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri različnih akcijah, katerih namen je vplivati na politične odločitve?

Vodja izobraževanja je povedala, da v organizaciji nimamo vpeljanega sistematičnega spremljanja učinkov izobraževanja niti po koncu formalnega niti po zaključku neformalnega izobraževanja. Nimamo ustreznih podatkov o učinkih izobraževanja na področju aktivnega delovanja v skupnosti.

Nimamo sistematično zbranih podatkov o tem, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri reševanju problematike v lokalnem okolju. Nimamo vpeljanega sistema spremljanja, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši v različnih društvih in interesnih združenjih, da so dejavnejši pri izpeljavi različnih kulturnih in drugih dogodkov.

V organizaciji nimamo sistematičnega spremljanja na kakšen način je formalno ali neformalno izobraževanje v naši organizaciji vplivalo na sposobnost aktivnega sodelovanja v skupnosti.

Ne spremljamo učinkov izobraževanja v določenih časovnih obdobjih.

## **5 SKUPNI SKLEPI**

### **5.1 IZHODIŠČA, UGOTOVLJENE POMANJKLJIVOSTI, RAZVOJNI IZZIVI**

Analiza sedanjega stanja na področju spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja v naši organizaciji je pokazala da:

- v izobraževalni organizaciji spremljamo podatke o udeležencih, vendar podatki niso pregledno zbrani in obravnavani,
- nimamo preglednih in v vsakem trenutku dosegljivih podatkov za spremljanje udeležbe ranljivih skupin in njihovih značilnosti v formalnem in neformalnem izobraževanju ter v dejavnostih v podporo izobraževanju,
- organizacija nima pregledno predstavljenih podatkov o značilnostih odraslih, ki so napredovali med izobraževanjem in tistih, ki niso napredovali,
- v izobraževalni organizaciji še nimamo sistematičnega spremljanja značilnosti odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje,

- spremljamo zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem, vendar je potrebno posodobiti vprašalnike v spletni aplikaciji. Za spremljanje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju pripravljamo poročila o zadovoljstvu udeležencev v posameznih programih, vendar ne opravljamo longitudinalnih analiz zbranih podatkov o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem,
- izobraževalna organizacija spremlja zadovoljstvo partnerjev pri skupnem sodelovanju, potrebno je vključiti vse vidike,
- ne spremljamo sistematično koliko odraslih, ki so uspešno zaključili kateri od programov neformalnega izobraževanja se je ponovno vključilo v programe neformalnega izobraževanja,
- nimamo vpeljanega sistematičnega spremljanja koliko odraslih, ki so uspešno zaključili osnovno šolo za odrasle, se je ponovno vključilo in v kateri program formalnega izobraževanja, imamo podatke o prijavi v formalno izobraževanje,
- v organizaciji nimamo razvitega sistematičnega načina zbiranja in analiziranja podatkov o tem, koliko so se našim udeležencem po končanem izobraževanju v formalnih in neformalnih izobraževalnih programih in programih usposabljanja povečale zaposlitvene možnosti,
- v izobraževalni organizaciji nimamo vpeljanega sistema spremljanja učinka izobraževanja odraslih na krepitev njihovih socialnih vezi v ožjem družinskem krogu in v delovnem okolju,
- nimamo vpeljanega sistematičnega spremljanja učinkov izobraževanja niti po koncu formalnega niti po zaključku neformalnega izobraževanja. Nimamo ustreznih podatkov o učinkih izobraževanja na področju aktivnega delovanja v skupnosti.

Ugotovitve sedanjega stanja v naši organizaciji so pokazale naslednje prednosti, ki jih kaže ohraniti oziroma krepiti:

- izobraževalna organizacija v letnem delovnem načrtu načrtuje predvideno število vključitev odraslih v posamezne izobraževalne programe in izobraževalne dejavnosti,
- izobraževalna organizacija ima za vsak izobraževalni program ali izobraževalno dejavnost posebej opredeljeno spremljanje števila vpisanih v program oziroma izobraževalno dejavnost, na voljo so osnovni demografski podatki spol, starost, pridobljena stopnja in vrsta izobrazbe, delovni status,
- zbir letnih podatkov o udeležbah odraslih v izobraževalnih programih je sestavni del obsežnejših poročil organizacije o spremljanju kakovosti svojega dela, ki se obravnavajo na komisiji za kakovost, na andragoškem zboru, tudi na svetu organizacije,
- na podlagi vzpostavljenih sistemov spremljanja rezultatov programa osnovna šola za odrasle izobraževalna organizacija pripravlja: letna poročila in analize o napredovanju udeležencev, o demografskih značilnostih tistih, ki so pri tem

uspešni, letna poročila in analize o uspešnem dokončanju programov, ki vsebujejo tudi demografske značilnosti tistih, ki so pri tem uspešni,

- izobraževalna organizacija redno spremlja zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem, in sicer v formalnem in neformalnem izobraževanju.

## 5. 2. PREDLOGI IZBOLJŠAV

Na podlagi analize stanja ugotavljamo, da je v izobraževalni organizaciji potrebno vpeljati naslednje izboljšave na področju spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja odraslih v formalnem in neformalnem izobraževanju:

- pripraviti podlage za pripravo preglednega celostnega poročila, kjer bodo zbrani podatki o udeležencih v formalnih in neformalnih izobraževalnih programih, zbrani podatki o ranljivih skupinah in zbrani podatki o uspešnosti udeležencev. Ta dokument bo del letnega poročila o delu. Tako bomo lahko naredili primerjavo med leti, kar bo tudi podlaga za razvojne odločitve organizacije glede vključevanja različnih ciljnih skupin v vseživljenjsko izobraževanje,
- pripraviti spletne vprašalnike, ki bi omogočali oblikovanje novih vprašanj, tudi s področja merjenja učinkov. Potrebno je usposobiti organizatorje izobraževanja za samostojno pripravo vprašalnikov in obdelavo rezultatov anketiranja,
- poenotiti aktivnosti pri izvedbi vseh izobraževalnih programov, kar pomeni, da se zagotovi enak standard kakovosti na vseh področjih. Potrebno je razviti navodila za delo in sistematično spremljanje rezultatov in učinkov izobraževanja, ki jih bodo uporabljali vsi organizatorji izobraževanja,
- pripraviti dopolnitev listine kakovosti s podlagami za uvajanje sistematičnega dela na področju spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja,
- vpeljati merjenje učinkov izobraževanja za neformalne in formalne programe in pripraviti analizo ter jo obravnavati,
- spremljati vplive učne pomoči na uspešnost udeležencev, pripraviti analizo in jo obravnavati.

## 6 ZAKLJUČEK

Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti rezultatov in učinkov izobraževanja odraslih na Zavodu za izobraževanje in kulturo Črnomelj je bilo narejeno z namenom ugotavljanja in izboljšanja kakovosti v organizaciji.

Pri izbiri kazalnikov smo izhajali iz vizije, poslanstva in vrednot naše organizacije, ki nam predstavljajo vodilo pri načrtovanju izboljšav kakovosti.

Pripravili smo samoevalvacijski načrt. Izbrali smo metode in pripravili instrumente za izvajanje samoevalvacije. Uporabili smo metodo analize dokumentacije in vodeni pogovor.

Prikazali smo ugotovitve stanja iz analize dokumentacije in ugotovitve pridobljene z empiričnim zbiranjem podatkov. Na osnovi prikaza stanja smo pripravili skupne sklepe in predloge izboljšav.

Ugotovili smo, da dobro izvajamo posamezne aktivnosti na področju spremljanja učinkov in rezultatov izobraževanja odraslih, predvsem na področju načrtovanja in spremljanja udeležbe v izobraževanju odraslih ter spremljanja zadovoljstva udeležencev. Potrebne pa so določene izboljšave, predvsem na področjih krepitev položaja odraslih na trgu dela, krepitev socialnih vezi in aktivno delovanje v skupnosti. Predlogi izboljšav so nam izhodišče za pripravo akcijskega načrta.

## 7 LITERATURA IN VIRI

1. Klemenčič Sonja, Možina Tanja, Vilič Klenovšek Tanja, Milena Zorić Frantar, Alenka Jurič Rajh, Jasmina Orešnik Cunja: Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih, Ljubljana: Andragoški center Slovenije, 2013.
2. Klemenčič Sonja, Možina Tanja: Rezultati in učinki izobraževanja odraslih, Ljubljana: andragoški center Slovenije, 2016.
3. Možina Tanja, Klemenčič Sonja: Mozaik kakovosti, Ljubljana: Andragoški center Slovenije, 2012.
4. Letni delovni načrt ZIK Črnomelj 2014/2015.
5. Letni delovni načrt ZIK Črnomelj 2015/2016.
6. Poročilo o delu ZIK Črnomelj 2014/2015.
7. Primerjalna analiza med leti - za obdobje 1994-2008.
8. Primerjalna analiza za obdobje 2008-2015 – delovno gradivo.
9. Razvojni načrt ZIK Črnomelj 2014-2020.
10. Izpisi iz spletne aplikacije ReNpio, obrazci 2015, 2016.
11. Organizacijska poročila o izvedbi programa osnovna šola za odrasle financerju, v šolskih letih 2014/2015, 2015/2016.
12. Poročila za Statistični urad RS, 2015.
13. Evidenca prijavljenih udeležencev 2015/2016.
14. Evidenca vključenih udeležencev 2014/2015, 2015/2016.
15. Izpis obdelave podatkov in analiza vprašalnikov 2014/2015, 2015/2016.
16. Poročila o zadovoljstvu udeležencev 2014/2015, 2015/2016.
17. Zapisi evalvacijskih razgovorov 2014/2015, 2015/2016.

## **8 PRILOGE**

- Priloga 1: Samoevalvacijski načrt (samostojen dokument)
- Priloga 2: Opomnik za vodeni razgovor z vodjo izobraževanja
- Priloga 3: Opomnik za vodeni razgovor organizatorico izobraževanja z vodjo programa osnovne šole za odrasle
- Priloga 4: Opomnik za vodeni razgovor z organizatorico izobraževanja, vodjo projektov



## Priloga 2



### **OPOMNIK ZA VODENI RAZGOVOR Z VODJO IZOBRAŽEVANJA**

#### **Kazalnik: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju**

1. Na kakšen način spremljamo število in značilnosti odraslih v formalnem oziroma neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju?
2. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu udeležencev in njihovih značilnostih za daljše časovno obdobje, v kakšni obliki so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
3. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kje se predstavijo in kdo to spremlja?

#### **Kazalnik: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju**

1. Ali so opredeljene ranljive skupine prebivalstva v lokalnem okolju, ki jih v organizaciji želimo pritegniti v izobraževanje odraslih?
2. Na kakšen način spremljamo udeležbo ranljivih skupin in njihovih značilnosti v neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju, kako pogosto in kdo to spremlja?
3. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu in strukturi udeleženi odraslih iz ranljivih skupin za daljše časovno obdobje, kje so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
4. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo ranljivih skupin v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kdo to spremlja in obravnava?

#### **Kazalnik: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem**

1. Ali imamo na ZIK-u pisno opredeljeno, kdaj ugotavljamo zadovoljstvo v različnih programih, s kakšnimi metodami to počnemo, kdo je odgovoren za izpeljavo

ugotavljanja zadovoljstva, kdo skrbi za analizo pridobljenih rezultatov in do kdaj ter na katerih mestih se obravnavajo rezultati?

**K2.** Katere evidence vodimo pri spremljanju zadovoljstva udeležencev v izobraževanju?

3. Katere instrumente uporabljamo za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev?

4. Ali opravljamo longitudinalne analize zbranih podatkov o zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem?

5. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev s prostorih, v katerih poteka izobraževanje?

6. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z učno podporo in drugimi oblikami podpore pri izobraževanju?

7. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z učitelji?

8. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev s strokovnim osebjem?

9. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z administrativno-tehničnim osebjem?

10. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z načini informiranja o poteku izobraževanja?

11. Ali presojamo zadovoljstvo udeležencev z znanjem, ki so ga pridobili v izobraževanju in z uporabnostjo tega znanja?

### **Kazalnik: Udeležba v neformalnem izobraževanju**

1. Ali sistematično spremljamo, koliko odraslih, ki so uspešno zaključili neformalno izobraževanje, se je znova udeležilo neformalnega izobraževanja in katere vrste programov?

### **Kazalnik: Povečane zaposlitvene možnosti**

1. Ali in na kakšen način zbiramo in analiziramo podatke o tem, koliko so se našim udeležencem, po končanem izobraževanju, povečale zaposlitvene možnosti oziroma koliko jih je dobilo zaposlitev?

2. Ali in na kakšen način zbiramo in analiziramo podatke o tem, kateri poklicni profili, za katere so se udeleženci usposobili, so na trgu dela bolj ali manj zaposljivi.

### **Kazalnik: Krepitev socialnih vezi**

1. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je udeleženosť v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi v ožjem družinskem okolju (družina, prijatelji, sorodniki)?
2. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je udeleženosť v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi – sklepanje novih poznanstev ali povezovanje zaradi interesov in zanimanj, ki so jih odkrili ali okrepili zaradi izobraževanja?
3. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je udeleženosť v izobraževanju odraslim okrepila njihove socialne vezi v delovnem okolju?

### **Kazalnik: Aktivno delovanje v skupnosti**

1. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri reševanju problematike v lokalnem okolju?
2. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši v različnih društvih in interesnih združenjih?
3. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri izpeljavi različnih kulturnih in drugih dogodkov?
4. Ali in na kakšen način spremljamo, koliko je izobraževanje prispevalo k temu, da so odrasli dejavnejši pri različnih akcijah, katerih namen je vplivati na politične odločitve.

Datum: \_\_\_\_\_

Vodja izobraževanja: mag. Irena Bohte

Pogovor vodila predsednica komisije za kakovost: Nada Babič Ivaniš

Trajanje pogovora: \_\_\_\_\_

Priloga 3



## OPOMNIK ZA VODENI RAZGOVOR Z VODJO PROGRAMA OSNOVNA ŠOLA ZA ODRASLE

### **Kazalnik: Število in značilnosti odraslih v izobraževanju**

1. Na kakšen način spremljamo število in značilnosti odraslih v formalnem oziroma neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju?
2. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu udeležencev in njihovih značilnostih za daljše časovno obdobje, v kakšni obliki so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
3. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kje se predstavijo in kdo to spremlja?

### **Kazalnik: Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju**

1. Ali so opredeljene ranljive skupine prebivalstva v lokalnem okolju, ki jih v organizaciji želimo pritegniti v izobraževanje odraslih?
2. Na kakšen način spremljamo udeležbo ranljivih skupin in njihovih značilnosti v neformalnem izobraževanju in v dejavnostih v podporo izobraževanju, kako pogosto in kdo to spremlja?
3. Ali so pregledno predstavljeni podatki o številu in strukturi udeleženih odraslih iz ranljivih skupin za daljše časovno obdobje, kje so predstavljeni in kdo spremlja te podatke?
4. Ali se opravljajo analize in ugotavljajo razlike med načrtovano in dejansko udeležbo ranljivih skupin v organiziranih oblikah izobraževanja in dejavnostih v podporo izobraževanju odraslih, kdo to spremlja in obravnava?

### **Kazalnik kakovosti: Napredovanje odraslih med izobraževanjem**

1. Na kakšen način spremljamo podatke o številu odraslih, ki so v določenem časovnem obdobju med izobraževanjem napredovali in kako jih predstavljamo?
2. Ali imamo pregledno predstavljene podatke o značilnostih odraslih, ki so napredovali med izobraževanjem in tistih, ki niso napredovali (glede na spol, starost, status, ovire pri izobraževanju)?

### **Kazalnik: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem**

1. Ali imamo na ZIK-u pisno opredeljeno, kdaj ugotavljamo zadovoljstvo v različnih programih, s kakšnimi metodami to počnemo, kdo je odgovoren za izpeljavo ugotavljanja zadovoljstva, kdo skrbi za analizo pridobljenih rezultatov in do kdaj ter na katerih mestih se obravnavajo rezultati?

### **Kazalnik: Udeležba v formalnem izobraževanju**

1. Ali sistematično spremljamo, koliko odraslih, ki so uspešno zaključili osnovno šolo za odrasle, se je znova udeležilo formalnega izobraževanja in katere vrste programov?

Datum: \_\_\_\_\_

Vodja programa osnovna šola za odrasle: Mojca Frankovič

Pogovor vodila svetovalka za kakovost: mag. Irena Bohte

Trajanje pogovora: \_\_\_\_\_

Priloga 4



## **OPOMNIK ZA VODENI RAZGOVOR Z ORGANIZATORICO IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH, VODJO PROJEKTOV**

### **Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle**

1. Ali ima organizacija izoblikovan način presojanja zadovoljstva partnerjev pri skupnem sodelovanju in kako pogosto spremljamo le-to?
2. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri razvoju novih programov?
3. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri izpeljavi izobraževanja?
4. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z možnostmi sodelovanja pri presojanju kakovosti in dajanju predlogov za spremembe in razvoj?
5. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini informiranja o dejavnosti izobraževalne organizacije?
6. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z načini dosedanjega sodelovanja?
7. Ali spremljamo zadovoljstvo partnerjev z umeščanjem njihovih razvojnih prioritet v dejavnost izobraževalne organizacije?

Datum: \_\_\_\_\_

Organizatorica izobraževanja odraslih, vodja projektov: Nada Babič Ivaniš

Pogovor vodila svetovalka za kakovost: mag. Irena Bohte

Trajanje pogovora: \_\_\_\_\_