

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH:
PRIMER IC GEOS**

Ljubljana, junij 2016

GORDANA MARINOVIĆ

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Gordana Marinović, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Zagotavljanje kakovosti v izobraževanju odraslih: Primer IC GEOSS, pripravljena v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Metko Tekavčič

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne 24. avgust 2016

Podpis študentke: _____

4.4.1.4 Ugotovitve primerjave rezultatov raziskav iz leta 2012 in 2016.....	48
4.4.2 Vpliv POKI-ja na zadovoljstvo udeležencev	49
SKLEP	51
LITERATURA IN VIRI	55
PRILOGE	

KAZALO TABEL

Tabela 1: Struktura anketirancev po izobraževalnih programih.....	33
---	----

KAZALO SLIK

Slika 1: Krog kakovosti	13
Slika 2: Načela oziroma izhodišča modela POKI	13
Slika 3: Vsebinska struktura kazalnikov kakovosti izobraževanja odraslih.....	17
Slika 4: Področja kakovosti izobraževanja odraslih	18

UVOD

V sodobni družbi vse bolj narašča pomen vseživljenjskega učenja in izobraževanja. Temu so botrovala vsakodnevna nova znanstvena dognanja in posledično tudi vse večje zahteve trga dela po vedno bolj izobraženi delovni sili. Že pridobljeno znanje je treba nenehno obnavljati in ga nadgrajevati, vse večja je tudi potreba po novih znanjih in usposabljanjih ter učenju in izobraževanju v vseh življenjskih obdobjih in ne več samo v mladosti.

Temu primerno se je odzval tudi trg. Vse večjim potrebam po izobraževanju se je prilagodila tudi ponudba izobraževalnih organizacij, ki ponujajo odraslim izobraževanje na različnih področjih, in izobraževanje odraslih se je v Sloveniji v zadnjih dveh desetletjih zelo razmahnilo. Porast izvajalcev pomeni tudi večjo konkurenco na področju izobraževanja odraslih in na trgu lahko obstanejo le tisti, ki se zavedajo, kako pomembne so kakovostne storitve, zadovoljni uporabniki in ocenjevanje lastnega dela. Zato je treba vzpostaviti sistem na področju ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti v organizaciji in ga tudi kontinuirano uporabljati in razvijati.

Hkrati se povečujejo tudi potrebe uporabnikov in njihove zahteve po kakovostnih storitvah. Ti so postali bolj ozaveščeni in kritični. Posameznikom, ki se želijo izobraževati in se vključujejo v izobraževanje, ali delodajalcem, ki želijo dvigniti izobrazbeno raven zaposlenih, ni vseeno, kakšen je proces izobraževanja, kakšni so pogoji izobraževanja in na koncu tudi kakšen bo rezultat njihove investicije, zato si morajo izobraževalne organizacije vedno znova prizadevati za čim višjo kakovost izobraževanja.

V preteklosti so bile zato zelo intenzivne aktivnosti na področju zagotavljanja in razvoja kakovosti, tudi na državni ravni. Pod okriljem Andragoškega centra Slovenije je v okviru projekta Kakovost v izobraževanju odraslih nastal model za ugotavljanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih v izobraževalnih organizacijah, imenovan Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (v nadaljevanju POKI).

Miklavc (2004, str. 7) govori o nujnosti višanja kakovosti izobraževanja odraslih in pravi, da »se organizacije za izobraževanje odraslih soočajo z vedno večjo konkurenco in v tekmi za preživetje se kot ena ključnih konkurenčnih prednosti pojavlja sposobnost te organizacije, da opredeli kakovost svojih storitev. To je močan razlog za vodstva izobraževalnih organizacij, ki se preživljajo (tudi) s prodajo svojih izobraževalnih storitev na trgu, da se sistematično lotijo ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti dela svojih organizacij.«

Zavedajoč se porasta pomena kakovosti, se je Izobraževalni center Geoss d.o.o. (v nadaljevanju IC Geoss) v letu 2012 vključil v projekt POKI. Naučiti se sistematičnega pristopa k razvijanju kakovosti, od načrtovanja in izpeljave presoje, presoje dosežkov do načrtovanja in vpeljave izboljšav, so bili glavni razlogi vključitve v usposabljanje POKI.

IC Geoss se zaveda pomena objektivne presoje lasnega dela, zato želijo vse vpletene v izobraževalni proces ozavestiti o pomenu kakovosti, jih motivirati k sodelovanju v prizadevanjih za dvig kakovosti in jim s tem dati priložnost sodelovati pri ustvarjanju kakovostnih pogojev za izobraževanje. Cilj vseh mora biti ustvariti dobre pogoje za izobraževanje, kvalitetne storitve in dvig kakovosti izobraževanja in zadovoljstva udeležencev v izobraževalni organizaciji.

1 OPREDELITEV IN NAMEN RAZISKOVANJA

V diplomskem delu se bom osredotočila na razumevanje pojma kakovosti, še posebej kakovosti v izobraževanju odraslih in kazalnike kakovosti v izobraževanju odraslih. Nadaljevala bom s preučevanjem samoevalvacijskega modela POKI.

Moj namen je na osnovi teoretičnih znanj, internih virov in analize kazalnikov kakovosti organizaciji predstaviti trenutno stanje, opozoriti na nevarnosti in priložnosti, prikazati pomembnost ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti ter predstaviti predloge za izboljšave, ki bi pripomogle k večjemu zadovoljstvu uporabnikov in s pomočjo katerih bo IC Geoss v prihodnje vzdrževal oziroma nadgrajeval kakovost lastnega dela in kakovost izobraževanja odraslih.

1.1 Cilji in hipoteze

Cilje bom uresničila skozi proučevanje naslednjih hipotez:

- Večina vprašanih udeležencev je zadovoljna s storitvami IC Geoss.
- Zadovoljstvo se je v primerjavi z letom 2012 izboljšalo.
- Vključitev v usposabljanje in vpeljava modela POKI je prispevala k dvigu zadovoljstva udeležencev.

S pomočjo anketnih vprašalnikov bom analizirala in predstavila obstoječe stanje na področju zadovoljstva uporabnikov kot enega temeljnih kazalnikov kakovosti. S primerjavo rezultatov samoevalvacije iz leta 2012 pred vključitvijo v usposabljanje POKI s trenutnimi rezultati samoevalvacije po vključitvi v usposabljanje želim ugotoviti učinek vključitve IC Geoss v usposabljanje Andragoškega centra Slovenije za uporabo modela POKI.

1.2 Zasnova dela

Moje diplomsko delo je vsebinsko razdeljeno na štiri dele. V uvodnem delu je opredeljen problem na področju izobraževanja odraslih, iz katerega izhaja namen, sledijo cilji

diplomskega dela. Postavljam tri hipoteze, ki jih v empiričnem delu argumentiram na osnovi izpeljane raziskave.

Drugi del diplomskega dela je teoretični. Na osnovi preučene literature in lastnih spoznanj so opredeljeni ključni pojmi, kot so kakovost, še posebej kakovost v izobraževanju odraslih, in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih; pojem kakovost povezujem s konkurenčno prednostjo ter navajam kakovost in zadovoljstvo udeležencev kot enega temeljnih kazalnikov kakovosti.

V tretjem poglavju je predstavljen model POKI predvsem na osnovi lastnih izkušenj. Predstavljena so teoretična konceptualna izhodišča in načela modela, temeljni koraki pri vpeljevanju modela v organizacijo za izobraževanje odraslih ter struktura modela in uporaba kazalnikov.

Četrty del je empirični del. Z opisom predmeta in cilja raziskovanja, raziskovalnih hipotez in raziskovalnih metod opredeljujem vsebino in namen raziskovanja.

Osrednji del moje naloge je osredotočen na primer IC Geoss, na katerem predstavljam primer zagotavljanja kakovosti v izobraževanju odraslih, vključno z izjavami o viziji, poslanstvu in vrednotah. Predstavljeni so tudi začetki načrtnega spremljanja in zagotavljanja kakovosti, vse do trenutnega sistema zagotavljanja kakovosti na IC Geoss.

V nadaljevanju naloge na podlagi anketnih vprašalnikov analiziram izvedeno raziskavo o zadovoljstvu udeležencev s storitvami IC Geoss v letu 2016, s pomočjo katere primerjam zadovoljstvo udeležencev pred in po vključitvi v usposabljanje in vpeljavi modela POKI v izobraževalno organizacijo ter prispevek modela POKI k predpostavljenemu dvigu zadovoljstva udeležencev kot uporabnikov storitev.

V diplomskem delu poizkušam na osnovi preučene teorije, izkušenj, lastnih spoznanj in izpeljanih raziskav prikazati pomen zagotavljanja kakovosti v izobraževalni organizaciji ter podam predloge za izboljšave, s pomočjo katerih bo lahko IC Geoss v prihodnje vzdrževal oziroma nadgradil svojo kakovost in hkrati povečal zadovoljstvo uporabnikov storitev.

2 KAKOVOST V IZOBRAŽEVANJU

Vsakdo pozna besedo kakovost, a ko jo je treba razložiti, nam to navadno ne uspe. Erčulj (2000, str. 4) imenuje kakovost »znana neznanka«. Meni, da sodi kakovost med tiste pojme, ki jih načeloma vsi razumemo in vemo, kaj naj bi predstavljali, dokler se ne vprašamo, kaj kakovost pomeni, in poizkušamo to razložiti.

Marsikdo bi rekel, da za določeno ceno od izdelka ali storitve pričakuje kar največ. Nekateri ljudje so za kakovost pripravljeni plačati ogromno denarja. Nekaterim predstavlja kakovost dobro ime, tradicijo ali pa pripisujejo velik pomen imenu blagovne znamke.

Kump (1994, str. 10) piše, da so imeli strokovnjaki že na samem začetku težave z opredelitvijo pojma kakovost. Ena skupina strokovnjakov je trdila, da kakovosti sicer ne morejo opisati oziroma jo je zelo težko opisati, vendar natančno vedo, kaj kakovost je, ko jo vidijo. Druga skupina strokovnjakov pa je bila mnenja, da mora biti kakovost merljiva, sicer ne obstaja. Po drugi strani pa »se strinjajo, da jo je lažje prepoznati, kot pa opredeliti«.

Nadaljnje definicije kakovosti niso več tako preproste, kar dokazuje veliko poskusov strokovnjakov, da bi ta pojem opredelili. Definicij kakovosti je toliko, kolikor je strokovnjakov na tem področju, na splošno pa lahko rečemo, da kakovost dosežemo z največjim možnim zadovoljstvom uporabnikov. Poglejmo si nekaj definicij kakovosti.

Ferjan (1996, str. 134) povzema kakovost po Glasserju (1994, str. 26), ki meni, da je kakovost celota vseh značilnosti oziroma zmožnosti izdelka, storitve ali procesa, da izpolnijo določene potrebe. Izdelek, storitev ali proces je torej kakovosten, če zadovolji določene potrebe, zahteve ali pričakovanja uporabnika.

Po navedbah mnogih avtorjev, tudi Sallisu (1996, str. 13–14), lahko kakovost opredelimo kot absolutni ali kot relativni pojem:

- **Kakovost kot absolutni koncept** je sinonim za lepoto, razkošje, prestiž in luksuz. Gre za stvari, ki dosegaajo najvišje standarde in predstavljajo nek ideal, ki nikakor ne sme biti kompromitiran in ga ni mogoče preseči. Osnovni dve značilnosti kakovosti sta redkost in visoka cena. Za tovrstno kakovost nobena cena ni previsoka. Lastniki kakovosti dobrin z njimi izražajo nek poseben status in se s tem ločijo od tistih, ki si kakovostnih dobrin ne morejo privoščiti.
- **Kakovost kot relativni koncept** pa ravno nasprotno presoja kakovost izdelka, storitve ali procesa, s skupno besedo produkta z vidika, koliko določen produkt zadosti njegovemu opisu in namenu. Kakovosten produkt ni nujno redek in drag. Pomembno pa je, da zadosti zastavljenim standardom..

Harvey in Green (v Kump, 1994, str. 12–19) sta še bolj natančno analizirala različne koncepte kakovosti in opredelila:

- **kakovost kot izjemnost**

Kakovost kot izjemnost vsebuje tri različna pojmovanja. Prva inačica pojmuje kakovost kot nekaj posebnega, ekskluzivnega. Ne ocenjuje se po kriterijih, ampak po svoji nedostopnosti. Druga inačica vključuje odličnost, za katero so značilni visoki

standardi. Kakovost kot odličnost je bolj izjema kot pravilo. Kakovost se tu ocenjuje po ugledu institucije in njenih denarnih sredstvih. Tretja različica pa je osredotočena na zadovoljevanje minimalnih standardov. Po tej definiciji je kakovosten izdelek vsak, katerega kakovost je bila preverjena in lahko dosega le nizko zastavljene kriterije.

- **kakovost kot popolnost ali konsekventnost**

Kakovost kot popolnost pomeni narediti določeno stvar v prvem poskusu brez napak. Popolnost pomeni brezhibnost in doslednost. Če se pojavijo napake, je treba rezultat analizirati. Pri naslednjem poskusu je treba paziti, da se napaka ne ponovi. To pojmovanje deluje na principu preventive in posameznikovi odgovornosti za kakovost.

- **kakovost kot ustreznost namenu**

»Kakovost se presoja po tem, v kakšnem obsegu določena storitev ali izdelek ustreza vnaprej določenim namenom. [...] Vsak izdelek ali storitev ima potencial, da zadovolji svoj namen in je že s tem kakovosten izdelek ali storitev.« Ustreznost namenu se naprej deli na dva pomena. Za prvi pomen je pomembno, v kolikšni meri so zadovoljene zahteve uporabnika. Drugi pomen pa kakovost definira kot poslanstvo oziroma izpolnjevanje ciljev. Institucija je po tej definiciji kakovostna, če je uspešna v doseganju ciljev, ki si jih je zadala sama s svojim poslanstvom.

- **kakovost kot vrednost za denar**

Pristop temelji na odgovornosti za gospodarno in uspešno upravljanje in je povezan s financiranjem. Kakovost oziroma doseganje zastavljenih ciljev se preverja s kontrolnimi mehanizmi, kot je revizija kakovosti, ter s kazalci kakovosti.

- **kakovost kot transformacija**

Pri kakovosti kot transformaciji pa gre za možnost doseganja kvalitativnih sprememb. Na področju izobraževanja predstavlja izobraževalni proces preoblikovanje udeleženca izobraževanja. Kakovostno izobraževanje bi moralo izpolnjevati in nadgrajevati znanje in spretnosti udeleženca izobraževanja. Udeleženec ima pri transformaciji določen vpliv, saj se lahko sam odloča o svoji spremembi, to je o vključevanju v izobraževalni proces in prilagajanju izvedbe.

V Sloveniji deluje okrog 200 izvajalcev izobraževanja odraslih, zato se tovrstne organizacije na trgu srečujejo z vse večjo konkurenco. Za preživetje na tako velikem trgu je pomembno, da se uporabnikom zagotovi čim višji nivo kakovosti izobraževanja. Ker je izobraževanje odraslih plačljiva storitev, je torej uporabnikom treba za njihov denar zagotoviti kakovostne pogoje za izobraževanje in izobraževalno delo. Klemenčičeva (2006, str. 3) pravi, da se je vpeljava koncepta kakovosti v izobraževanje začela pojavljati že v 80. letih, šele desetletje kasneje pa se je začela sistematična skrb za boljšo kakovostno raven izobraževanja odraslih.

Kocijančič in Krmelj (2011, str. 103) menita, da je definicija kakovosti vzgoje in izobraževanja sposobnost izpolnjevanja potreb in pričakovanj udeležencev v procesih vzgoje in izobraževanja. Avtorici omenjata tudi povezavo med gospodarstvom in izobraževanjem. Kljub temu da so se standardi kakovosti najprej pojavili v gospodarstvu,

lahko rečemo, da so prav tako ali celo še bolj pomembni v izobraževalnem procesu, saj se nanašajo na pomen izobraževanja ljudi, ki so pomemben dejavnik človeških virov v podjetjih. To lahko pripomore k boljši zaposljivosti, družbeni vključenosti ter izboljšanju dostopnosti do vseživljenjskega učenja.

Kot pravi Snoj (1998, str. 160), so odjemalci tisti, ki v največji meri odločajo o usodi vsake organizacije. Odjemalci zaznavajo kakovost storitve organizacije kot celoto njenih vrednot, vlaganj in kreativnih sposobnosti. Ni dovolj, če storitve zadostijo normativom in predpisom, saj na kakovost storitve vplivajo tudi vrednote, čustva in pričakovanja tako izvajalcev kot tudi odjemalcev.

Tudi Turk K. (2011, str. 38) meni, da pri izbiri izobraževalne ustanove odrasli svoj izbor premišljeno omejujejo z vidika celotne vrednosti odločitve. Pri njihovi odločitvi je pomembna kakovost predavateljev, prijaznost osebja, organizacija dela, uporabna znanja, ki jih bodo med študijem pridobili in ga bodo lahko uporabili v službi, ambient itd. Prednost izobraževalne ustanove je, če do svojih uporabnikov goji dobre in realne odnose. Pomembno je, da zmore izobraževalna organizacija objektivno presoditi, kaj lahko obljubi uporabniku in mu predstavi realna pričakovanja. Če se organizacija uporabniku izneveri le enkrat, se bo ta lahko vprašal, ali je organizacija še vedno vredna zaupanja ali naj raje odide k drugemu ponudniku. Še posebej je pomembno zaupanje do zaposlenih v organizaciji.

Izobraževalna organizacija lahko svojo kakovost preverja na dva načina (Možina, 2010, str. 116–129):

- Prvi se imenuje **notranje presojanje kakovosti** (samoevalvacija ali samoocenjevanje), pri katerem organizacija sama presodi oziroma oceni svojo kakovost ter na podlagi dobljenih rezultatov uvede potrebne spremembe in izboljšave. Možina pravi, da je prednost samoevalvacije ta, da jo izpeljujejo zaposleni, ki dobro poznajo izobraževalni program. Tako skrb za kakovost postane odgovornost vseh zaposlenih. Slabost takšnega načina preverjanja kakovosti je predvsem v nesprejemanju in zanikanju šibkih točk v organizaciji. Pomembno je, da organizacija sprejme tudi negativne informacije, se z njimi sprizajni in jih skuša s sodelovanjem zaposlenih tudi izboljšati.
- Drugi način preverjanja kakovosti se imenuje **zunanje presojanje kakovosti** (akreditacijski postopek). Pogosto je pri zunanjem presojanju kakovosti cilj postopek dokazovanja kakovosti in čim boljša ocena izobraževalne organizacije, pri samoevalvaciji pa je to le sredstvo za doseg končnega cilja, to je izboljšanje in razvoj kakovosti. Možina (2010, str. 129) pa pravi: »Poglavitni namen zunanjega presojanja je izkazovanje odgovornosti za kakovost in nadzor nad doseženo kakovostjo.«

Možina (2003, str. 17) navaja sedem bistvenih dejavnikov, ki opredeljujejo področje izobraževanja odraslih in jih je treba upoštevati ob vrednotenju in razumevanju razvoja kakovosti izobraževanja odraslih. Ti dejavniki so:

- globalni kontekst in cilji izobraževanja odraslih,
- odrasli v izobraževanju in njihove značilnosti,
- ciljne skupine v izobraževanju odraslih,
- ugotavljanje potreb in načrtovanje izobraževanja odraslih,
- vsebinska področja in vrste izobraževanja odraslih,
- organizacije za izobraževanje odraslih ter
- osebje v izobraževanju odraslih.

Kljub ogromnim številom definicij kakovosti lahko rečemo, da je kakovosten izdelek oziroma kakovostna storitev tista, ki v največji možni meri zadovolji pričakovanja uporabnika. Najpomembnejši uporabniki v izobraževanju odraslih so udeleženci izobraževanja. To so odrasli, ki so zelo specifična skupina uporabnikov, in zato je kakovost v izobraževanju odraslih večplasten pojem. Zagotavljanje kakovosti predstavlja težko nalogo, ki zahteva poznavanje vseh zgoraj naštetih vidikov. Hkrati je treba za kakovost trdno delati, kajti kakovosti ni mogoče doseči čez noč. Doseženo kakovost pa je treba pozorno spremljati in jo na današnjem trgu znati tudi obdržati. Le tako bo lahko izobraževalna organizacija vzpostavila zaupanje in zadovoljstvo s strani uporabnikov in si s tem zagotovila uspešnost in posledično obstoj na trgu.

2.1 Kakovost kot konkurenčna prednost

Konkurenčnost se na lokalnem in globalnem trgu vse bolj povečuje. Dolgoročno lahko uspejo le tisti, ki znajo pridobiti in obdržati konkurenčno prednost.

Društvo za marketing Slovenije na svoji spletni strani (Oblike konkurenčne prednosti in njihov vpliv na uspešnost podjetja, 2016) konkurenčno prednost definirana kot »prednostni položaj podjetja v očeh kupcev gledano relativno v primerjavi s konkurenti«. Konkurenčna prednost lahko temelji na nižjih cenah, razliki v proizvodu oziroma storitvi, celoviti ponudbi, odzivnosti, prilagodljivosti in pozitivni podobi podjetja v očeh kupca.

Biti konkurenčen pomeni sposobnost organizacije, da se uveljavlja in preživlja na trgu in ustvarja nek določen prihodek. Turk M. (2011, str. 41) pravi, da konkurenčna sposobnost pomeni zmožnost podjetja, da ohranja in povečuje svoj tržni delež, glede na druga podjetja v panogi.

Šostar (2000, str. 47) pravi, da nobeno področje ni več varno pred tekmovalnimi in napadalnimi tekmeči, ki lahko ponudijo boljšo kakovost, ceno in roke. Ti dejavniki

predstavljajo bistvene konkurenčne prednosti sodobnih podjetij in drugih organizacij. Kakovost je tisti dejavnik, ki lahko najbolj vpliva na uspeh organizacije ali podjetja, jo je pa težko doseči in še težje trajno zagotavljati.

V primeru izobraževalnih organizacij Možina (2003, str. 16) pravi, da se v današnji tekmi za preživetje kot ena izmed ključnih prednosti pojavlja sposobnost izobraževalne organizacije, da zna opredeliti svojo kakovost. Od vodstva te organizacije je nato odvisno, ali se bodo lotili ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti dela.

Na področju izobraževanja poleg zgoraj naštetih dejavnikov na konkurenčno prednost vpliva tudi uporabno znanje. Uporabno znanje je tisto znanje, ki je organizaciji potrebno za uspešno poslovanje. Če tega znanja v organizaciji ne znajo uporabiti, potem tudi ne znajo ustvariti nove uporabne vrednosti. »Poudarek danes ni več pretežno na teoretičnem znanju, ampak bolj na uporabnem, na procesih prenosa znanja in sposobnostih njegove uporabe.« (Kopač in Trbanc, 2004, str. 206). Prav-tam je zapisano tudi, da je ogromno znanja zapisanega, dosegljivega iz različnih virov, treba pa ga je znati uporabiti, zato potrebujemo orodje za uporabo tega znanja.

Za kakovostno organizacijo, ki želi dosežati konkurenčno prednost, je torej pomembno, da ima dobro vodstvo, strokovne zaposlene, delovno in poslovno etiko. Pomembno je, da organizacija sproti preverja kakovost končnega znanja, spremljati in ocenjevati morajo opravljeno delo in upoštevati povratne informacije ocene kakovosti. Na tržišču se lahko obdržijo le tiste organizacije, ki imajo jasno zasnovano politiko kakovosti in ki lahko zagotovijo visoke standarde kakovosti.

2.2 Zadovoljstvo kot kazalnik kakovosti

Zaupanje ima pri odločanju o nadaljevanju študija velik pomen. Ta se ne vzpostavi preko noči, temveč je zanj treba trdo delati. Je rezultat dolgotrajnega kakovostnega dela. Če je uporabnik zadovoljen s storitvami, bo o organizaciji širil dober glas. Študentom morajo izobraževalne ustanove nuditi kakovostne storitve, z njimi morajo imeti odkrit odnos, kar pripomore k vzpostavljanju in ohranjanju zvestobe, zaupanja in zadovoljstva, zadovoljstvo pa lahko štejemo h kazalnikom kakovosti. »Nedvomno je zadovoljstvo odjemalcev s storitvami legitimna sestavina ocene kakovosti storitev. Če jih obravnavamo iz marketinškega zornega kota, je zadovoljstvo s storitvami pravzaprav merilo kakovosti njihovega delovanja.« (Snoj, 1998, str. 158).

Zadovoljstvo udeležencev je zelo pomemben kazalnik kakovosti, saj ga mnogi avtorji in nosilci razvoja kakovosti v Sloveniji opredeljujejo kot enega osnovnih ciljev izobraževalne organizacije. Klemenčič, Možina in Vilič Klenovšek (2003, str. 21) menijo, da je zadovoljstvo udeležencev zelo pomemben kazalnik kakovosti in eden temeljnih ciljev, za katere se zavzema izobraževalna organizacija. Tudi Možina (2007, str. 5) trdi:

»Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja je eden izmed najpomembnejših dejavnikov pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževalnih organizacij.«

Opredelitev zadovoljstva je veliko, kot je veliko opredelitev kakovosti. Ena od definicij, pomembna za področje izobraževanja, se, kot pišeta Možina in Klemenčič (2012, str. 104), glasi: »Zadovoljstvo udeležencev je skupni imenovalec vrednotenja učnega procesa, učnih pogojev, izidov in okoliščin z vidika posameznika, udeleženca izobraževanja.«

Zadovoljstvo z izobraževalno izkušnjo ni samo odziv na to, kako je udeleženec oziroma uporabnik doživel to izkušnjo. Na zadovoljstvo vplivajo tudi potrebe, želje, cilji in pričakovanja, s katerimi je uporabnik vstopil v to izobraževalno izkušnjo ter izkušnje udeleženca v predhodnem izobraževanju. Boljša kot so občutja uporabnikov ob neki izkušnji, bolj kot so izpolnjena njihova pričakovanja, večje bo uporabnikovo zadovoljstvo.

Zadovoljstvo je merilo kakovosti, ni pa edino in tudi ne vedno pravi kazalnik kakovosti. Kakovost je relativna in je odvisna od tega, kdo jo ocenjuje oziroma od ciljev izobraževanja različnih akterjev, vpletenih v izobraževanje. Na eni strani mislim predvsem na udeležence izobraževanja, na drugi strani pa na izobraževalno organizacijo. Cilj udeležencev je lahko čim prej zaključiti izobraževanje in pridobiti (novo) izobrazbo, cilj izobraževalne organizacije pa so zadovoljni udeleženci, ki osvojijo ustrezna teoretična in praktična znanja. Slednje zahteva od udeležencev veliko angažiranosti in sodelovanja. To lahko pri njih povzroči občutek nelagodja in udeleženec ne bo zadovoljen s tako izkušnjo.

Pomemben dejavnik zadovoljstva so potrebe in pričakovanja uporabnikov. Poznavanje le-teh je zelo pomembno pri oblikovanju storitev izobraževanja in načrtovanju izobraževanja. Storitve naj bi oblikovali glede na potrebe in pričakovanja udeležencev, vendar so le-ta redkokdaj vnaprej poznana in jih izobraževalna organizacija lahko le predvidi.

Povzamem lahko, da na delovanje izobraževalne organizacije in njeno učinkovitost vplivamo različne interesne skupine, ki dajemo posameznim dejavnikom kakovosti različno pomembnost, ki jo določamo glede na svoje potrebe, cilje, želje, izkušnje, položaj, vloga in pričakovanja (Možina, 2007, str. 17).

Zato je ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov in ugotavljanje različnih dejavnikov kakovosti zelo pomemben element sistema kakovosti izobraževalnih organizacij. S tem v sistem kakovosti vključimo različne interesne skupine, do njih izrazimo svoje spoštovanje ter svojo odgovornost, povratne informacije pa služijo za načrtovanje razvoja.

Pri merjenju zadovoljstva moramo, kot pravi Možina (2007, str. 15), upoštevati tudi t.i. mehke dejavnike, kot so osebnostne lastnosti, psihološke in socialne spretnosti ter vrednote uporabnikov.

Pomembno je, da izobraževalna organizacija sistematično in načrtno spremlja, ali zares uresničuje tisto, kar si je zastavila v svojem poslanstvu in viziji ter v svojih kratkoročnih in dolgoročnih ciljih. Ugotavljanje zadovoljstva ni enkratno dejanje, temveč mora imeti izobraževalna organizacija organizirane stalne oblike pridobivanja informacij, s katerimi uporabniki sporočajo, kako so bili zadovoljni z izobraževanjem. Na podlagi ugotovitev lahko izobraževalna organizacija ukrepa in razvija kakovost.

3 MODEL POKI – MODEL ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI

Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI je model za razvijanje in presojanje kakovosti v organizacijah za izobraževanje odraslih. Leta 1999 ga je ob podpori Ministrstva za izobraževanje znanost, kulturo in šport začel razvijati Andragoški center Slovenije v okviru projekta Kakovost v izobraževanju odraslih, od leta 2004 pa projekt podpira tudi evropski socialni sklad (O projektu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI), 2016).

Možina, Klemenčič, Zorić in Orešnik Cunja (2012, str. 12) pojasnjujejo namen projekta POKI: »Projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI) je razvil Andragoški center Slovenije kot enega od vzvodov za razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih, da bi različnim izobraževalnim organizacijam svetovali pri samoevalvaciji kakovosti in iskanju poti k nadaljnjemu razvoju.«

Model POKI je rezultat raziskovalnega dela različnih konceptov kakovosti in preučevanja primerov dobre prakse. V prakso ga implementirajo z izobraževalnim delom, svetovanjem ter s pomočjo literature, gradiv in informacijskih rešitev, ki so jih razvili na Andragoškem centru Slovenije, s čimer usposobijo uporabnike modela za uporabo modela ter izvedbo samoevalvacije v izobraževalni organizaciji.

Model je namenjen vsem izobraževalnim organizacijam za odrasle, ki izvajajo javno-veljavne programe. Prve organizacije so se v projekt vključile v letu 2001, usposabljanje zadnje skupine organizacij, sedme po vrsti, je bilo izvedeno v obdobju 2012–2013. Del te sedme generacije strokovnih delavcev smo bile tudi zaposlene iz IC Geoss. Po podatkih, objavljenih na spletni strani Andragoškega centra Slovenije (Sodelujoče izobraževalne organizacije, 2016) trenutno uporablja model 69 organizacij, kar predstavlja 53 % vseh izobraževalnih organizacij. Od tega je 97 % ljudskih univerz, 34 % rednih srednjih šol in 57 % zasebnih izobraževalnih organizacij. Ena izmed njih je tudi IC Geoss.

Model POKI je možno uporabljati za presojanje tako formalnega kot tudi neformalnega izobraževanja in za različen obseg presoje. Model se lahko uporablja na ravni celotne organizacije, na ravni programa, oddelka, skupine ali celo na ravni posameznika.

Pravico do uporabe modela POKI in Zelenega znaka kakovosti POKI so bile v preteklosti dodeljene le organizacijam, ki so opravile dveletno usposabljanje. Pred kratkim pa je bil sprejet nov Pravilnik o podeljevanju in podaljševanju pravice do uporabe znaka kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI (Andragoški center Slovenije, 2015, str. 2), v skladu s katerim organizacijam za pravico do uporabe znaka kakovosti oziroma Zelenega znaka kakovosti POKI ni potrebno več uspešno opraviti dvoletnega usposabljanja, ampak si organizacija pravico pridobi, če dokaže, da izpolnjuje določila opredeljena s tem pravilnikom.

3.1 Konceptualna izhodišča in načela

Klemenčič in Možina (2011, str. 209) menita, »da ni potrebe in niti ne možnosti, da bi kakor koli poskušali bolj zblíževati konceptualna izhodišča in tudi prijeme, ki bi se uporabljali v vsem izobraževanju odraslih. Navsezadnje številni prijemi, ki se uporabljajo, kljub navidezni različnosti izhajajo iz iste filozofije, to je filozofije celostnega upravljanja kakovosti, le izvedbeni prijemi se razlikujejo.«

»Nekoliko drugače kaže razmišljati takrat, kadar imamo v mislih zgolj javno izobraževanje odraslih, torej tisti del izobraževanja odraslih, za katero je z različnimi državnimi dokumenti (zakoni, resolucijami, strategijami ipd.) opredeljen javni interes, s katerim država izraža svojo namero in zavezo, da del izobraževanja odraslih zagotovi kot standard in možnost vsemu odraslemu prebivalstvu. Tedaj je legitimno, da se na državni ravni opredelijo koncept, načela in mogoči prijemi za presojanje in razvijanje kakovosti, ki naj se uporabljajo v tem delu izobraževanja odraslih.« (Možina in Klemenčič, 2012, str. 14).

Model POKI temelji na konceptualnih izhodiščih in načelih, ki so hkrati tudi nacionalna konceptualna izhodišča za presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževalnih organizacijah za odrasle. Izhodišča oziroma načela, ki so izobraževalnim organizacijam v pomoč pri izoblikovanju lastnega sistema kakovosti, so (Možina in Klemenčič, 2012, str. 13–18):

- **strokovna avtonomnost in prostovoljnost pri izbiri prijemov**

Model temelji na samoevalvaciji, kar pomeni, da se zaposleni v izobraževalni ustanovi prostovoljno odločijo, da bodo evalvirali kakovost svojega delovanja. Pobudniki samoevalvacije so vodstvo in osebje izobraževalne organizacije, ki so tudi glavni nosilci vseh dejavnosti razvijanja in presojanja v izobraževalni organizaciji. Če se organizacija odloči za vpeljevanje modela POKI in presojanje kakovosti mora pri tem sodelovati celoten kolektiv ob podpori udeležencev izobraževanja odraslih, delodajalcev in lokalnega okolja. Izobraževalna organizacija se sama odloči, katere dele bo presojala, kakšne standarde kakovosti si želi doseči, kakšen bo način presoje, ali bodo spremljali ali so dosegli zastavljene cilje in ali bodo ukrepali oziroma kakšni bodo ukrepi na podlagi ugotovitev presoje.

- **socialno mreženje kot vir učenja**

Model POKI temelji na načelu vzajemnosti in spodbuja pretok znanja in učenje iz primerov dobrih praks znotraj in izven omrežja izobraževalnih organizacij. Po načelu vzajemnosti je lahko vsaka nadaljnja skupina organizacij, ki je sodelovala v projektu, uporabila rezultate dela prejšnjih skupin. To v praksi pomeni, da se model z izkušnjami, znanji, dosežki in pripomočki, razvitimi na predhodnih usposabljanjih, vseskozi razvija in raste.

- **preglednost procesov in izidov**

Z modelom za presojanje kakovosti POKI celostno presojamo vse dejavnike, ki vplivajo na oceno kakovosti izobraževalne organizacije. Zato morajo biti vstopni, procesni, izstopni in prečni dejavniki natančno definirani.

- **odgovornost za kakovost**

Načelo odgovornosti za kakovost govori, da so vodstvo in osebje izobraževalne organizacije glavni nosilci vseh dejavnosti razvijanja in presojanja v izobraževalni organizaciji. Ta odgovornost mora biti porazdeljena med različne nosilce, ne samo znotraj izobraževalne organizacije, ampak tudi širše, v lokalnem okolju in na nacionalni ravni. Izobraževalne organizacije morajo prevzeti odgovornost do svojih udeležencev in širšega okolja.

- **jasna razmejitev namenov in ciljev notranjih in zunanjih prijemov**

Osnovni namen notranjih prijemov je razvoj kakovosti organizacije, namen zunanjih prijemov pa izkazovanje odgovornosti za kakovost in preglednost izven izobraževalne organizacije. Kljub temu so nameni notranje in zunanje skrbi za kakovost lahko tudi enaki oziroma ravno obratni.

- **vključenost interesnih skupin, dialog**

Različne notranje in zunanje interesne skupine imajo različne vloge, interese in posledično tudi poglede in razumevanje kakovosti. Z njihovim sodelovanjem lahko te primerjamo in poiščemo skupne rešitve za izboljšanje kakovosti.

- **kultura učenja in kakovosti**

Izobraževalna organizacija mora vzpostaviti ustrezno klimo, ki spodbuja učenje in željo po razvoju. Organizacija mora izkoristiti svoje razvojne možnosti in imeti težnjo, postati učeča se organizacija.

- **procesni prijem – povezovanje procesov in učinkov**

Za izboljšanje kakovosti je nujno celostno presojanje različnih dejavnikov, pri čemer moramo vzroke povezati s posledicami. To pomeni, da je treba dosežke povezati s tistimi vzroki oziroma dejavniki, ki so na njih vplivali.

- **načrtnost in metodološka zasnovanost**

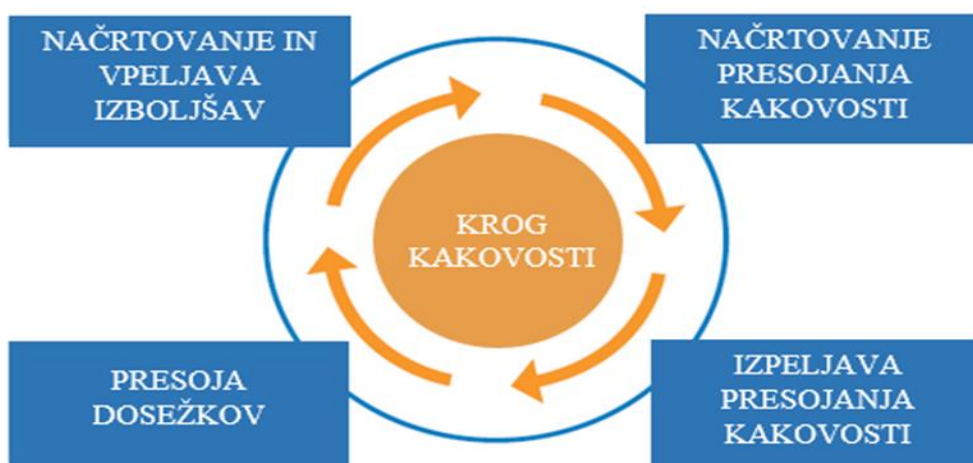
Načelo načrtnosti in metodološke zasnovanost ukrepov za kakovost zajema štiri bistvene procese:

- načrtovanje presojanja kakovosti,
- izpeljava presojanja kakovosti,
- presoja dosežkov ter

– načrtovanje in vpeljava izboljšav.

Ti štirje procesi, načrtovanje in izpeljava presojanja kakovosti, presojanja dosežkov ter načrtovanje in vpeljava izboljšav tvorijo Demingov krog kakovosti prikazan v Sliki 1 in prikazuje, kako si štirje bistveni procesi za razvoj kakovosti sledijo in so med seboj povezani. Ko organizacija uspešno zaključi vpeljavo izboljšav, ponovno vstopi v razvojni krog kakovosti, tokrat nov, kjer se presoja opravlja na ostalih področjih, ki jih še ni presojala.

Slika 1: Krog kakovosti



Vir: T. Možina & S. Klemenčič, *Mozaik kakovosti*, 2012, str. 18.

Slika 2 prikazuje opisana konceptualna izhodišča in načela, na katerih je zasnovan model POKI in na osnovi katerih je v izobraževanju odraslih zagotovljen enoten standard.

Slika 2: Načela oziroma izhodišča modela POKI



Vir: T. Možina & S. Klemenčič, *Mozaik kakovosti*, 2012, str. 15.

3.2 Temeljni koraki pri vpeljavi modela POKI v organizacijo

Pot izobraževalne organizacije v sistematično presojanje kakovosti se začne z odločitvijo za vpeljavo modela POKI v svojo sredino. Še pred vpeljavo modela mora izobraževalna organizacija zagotoviti potrebne pogoje za delo in načrtovati informiranje zaposlenih.

Razvojni krog vpeljevanja modela za presojanje in razvijanje kakovosti, imenovan tudi spirala kakovosti, se razteza v obdobje dveh let. V prvem letu se v 10 korakih izvede presoja kakovosti v izobraževalni organizaciji, v drugem letu pa se organizacija na podlagi pridobljenih rezultatov dela prvega leta osredotoči na ukrepe za izboljšanje kakovosti lastnega dela. Koraki, ki omogočajo izobraževalni organizaciji samostojnost, kljub temu pa zelo natančno usmerjajo delo vpletenih v samoevalvacijo, so naslednji (Potek samoevalvacije, 2016):

- **imenovanje skupine za kakovost**

Skupina za kakovost je praviloma sestavljena iz predstavnikov vodstva, vodje/organizatorja izobraževanja odraslih, predstavnikov učiteljev ter drugih zaposlenih sodelavcev (administrativni delavci, računovodje ipd.). Komisija za kakovost predstavlja steber aktivnosti, saj so njene naloge izpeljava posameznih faz ugotavljanja in zagotavljanja kakovosti, organiziranje različnih aktivnosti v zvezi s samoevalvacijo itd. Svoje ugotovitve nato prenaša na ostale vpletene v samoevalvacijo in jih poizkuša motivirati k aktivnemu sodelovanju pri ugotavljanju in zagotavljanju kakovosti.

- **oblikovanje poslanstva, vizije in vrednot izobraževalne organizacije**

Komisija za kakovost skupaj z zaposlenimi razmisli o temeljnih strateških vprašanjih o poslanstvu, vrednotah in prihodnosti, ki jih mora zapisati v obliki pisnih izjav.

- **oblikovanje prve presoje o ravni kakovosti v izobraževalni organizaciji**

Prva presoja vseh šestih področij kakovosti po modelu POKI poteka s pomočjo analize prednosti in slabosti organizacije ter priložnosti in nevarnosti za organizacijo (angl. *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*, v nadaljevanju SWOT). SWOT analiza predstavlja izhodišče za izbiro področij, na katerih bo izobraževalna organizacija opravila presojo.

- **priprava pregleda pomembnih interesnih skupin**

Izobraževalna organizacija premisli o za njih pomembnih notranjih in zunanjih interesnih skupinah, ki bi lahko vplivale na kakovost delovanja izobraževalne organizacije, in opravi analizo, v kolikšni meri so interesne skupine že sodelovale pri procesu kakovosti v izobraževalni organizaciji ter razmisli o njihovem prihodnjem sodelovanju.

- **izbira področja in kazalnikov presoje kakovosti**

Po prvi presoji vseh šest področij kakovosti s SWOT analizo si izobraževalna organizacija za poglobljeno samoevalvacijo izbere eno ali dve področji in od dva do štiri kazalnike kakovosti, ki jih bo presojala.

- **oblikovanje lastnih standardov kakovosti za izbrane kazalnike**
Organizacija pripravi načrt samoevalvacije, v katerem določi lastne standarde kakovosti za izbrane kazalnike, s katerimi opredeli, kaj želi z njimi doseči pri teh kazalnikih. Oblikovani standardi kakovosti bodo kasneje služili za primerjavo z ugotovljenim stanjem, vrednotenje doseganja standardov ter določitev področij za izboljšavo.
- **izbira virov in priprava instrumentarija za presojanje kakovosti**
Na tem mestu organizacija za izobraževanje odraslih opredeli vire, od katerih bo zbirala podatke, informacije, mnenja in stališča. Določi tudi metode zbiranja podatkov, informacij, mnenj in stališč, kot na primer anketiranje, intervju, zgledovanje, fokusne skupine ter pripravi instrumentarij.
- **izpeljava presojanja kakovosti**
Presojanje kakovosti poteka različno glede na izbrano metodo zbiranja podatkov, informacij, mnenj oziroma stališč. Izobraževalne organizacije se lahko odločijo za klasično ali spletno anketiranje s pomočjo spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, zgledovanje ali delo s fokusnimi skupinami.
- **oblikovanje samoevalvacijskega poročila**
V samoevalvacijskem poročilu izobraževalna organizacija opiše vse elemente in celoten postopek samoevalvacije, skratka opiše vse do sedaj našteje korake. Predstavi izobraževalno organizacijo, komisijo za kakovost, SWOT analizo vseh šestih področij kakovosti, na osnovi katere se potem določijo področja, kazalniki in standardi kakovosti. Osrednji del poročila je predstavitev izpeljave presojanja in predstavitev zbranih podatkov, analiza teh podatkov, ugotavljanje doseganja zastavljenih standardov kakovosti in predlaganje ukrepov za izboljšave.
- **razprava o dosežkih ter mogočih in nujnih ukrepih v kolektivu**
Ugotovitve presojanja komisija za kakovost predstavi vodstvu, zaposlenim in preostalim interesnim skupinam. Skupaj kasneje razpravljajo o možnih izboljšavah in prihodnjih ukrepih za dvig kakovosti.
- **priprava akcijskega načrta za razvoj kakovosti**
Na podlagi ugotovljenih pomanjkljivosti se dogovorjene predloge o izboljšavah in ukrepe za dvig kakovosti zapiše v akcijski načrt, v katerem natančno opredelimo naloge, odgovorne osebe za izvršitev posameznih nalog in roke za uresničitev dogovorjenih ukrepov.
- **vpeljevanje ukrepov in načinov za izboljšave in razvoj**
Drugo leto je namenjeno vpeljavi in izvedbi dogovorjenih ukrepov za dvig in razvoj kakovosti. Pri izvajanju omenjenih ukrepov morajo sodelovati vsi zaposleni, ne le komisija za kakovost, saj le-ta način vodi do konkretnih rezultatov.
- **spremljanje in ovrednotenje vpeljanih izboljšav**
Uresničevanje akcijskega načrta je treba redno spremljati in po potrebi uvesti dodatne ukrepe.
- **izbira drugega področja in vstop v nov razvojni krog kakovosti**

Ko organizacija uspešno zaključi vpeljavo izboljšav, ponovno vstopi v razvojni krog kakovosti, tokrat nov, kjer se presojanje opravlja na ostalih področjih, ki jih še ni presojala.

3.3 Struktura modela POKI

Možina et al. (2013, str. 15–19) v knjigi Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih podrobno opisujejo, kako model POKI definira kakovost izobraževanja oziroma razčleni kakovost izobraževanja na posamezno:

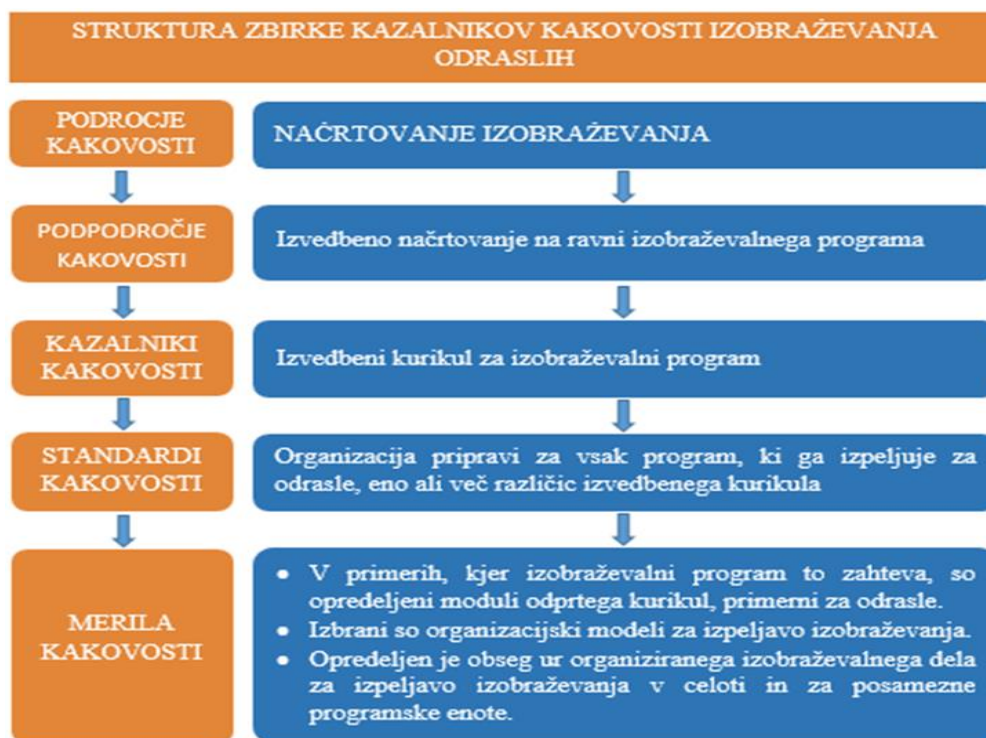
- **področje kakovosti**
Področja kakovosti so zaokrožene celote različnih vidikov, na katere moramo biti pozorni pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja odraslih v organizacijah, ki izobražujejo odrasle.
- **podpodročje kakovosti**
Posamezno področje kakovosti je nadalje razčlenjeno na določena podpodročja kakovosti, ki podrobneje usmerjajo dejavnosti za presojanje in razvoj kakovosti.
- **kazalnike kakovosti**
S kazalniki kakovosti poglobljeno opišemo vse najpomembnejše vidike kakovosti v okviru posameznih področij in podpodročij. Z njihovo pomočjo se lahko usmerimo na najpomembnejše dejavnike kakovosti.
- **standarde kakovosti**
Standardi kakovosti so izjave, ki opisujejo želeno stanje kakovosti najpomembnejših vidikov delovanja organizacije za izobraževanje odraslih. Na osnovni ravni nam pomagajo spoznati, kakšno izobraževanje odraslih želimo imeti.
- **merila kakovosti**
Opredeljena so tako konkretno kot tudi dovolj splošno, da jih lahko prilagodimo lastnim potrebam. Glede na vsebino posameznega standarda lahko merila opredelimo številčno ali opisno. Merila lahko uporabljamo za različne namene, delimo pa jih na analitične, komunikacijske in normativne. S pomočjo analitičnih meril lažje razumemo vzorčne in/ali sistemske povezave delovanja sistema izobraževanja oziroma organizacije. Omogočajo nam tudi razumevanje povezav med samim izobraževanjem in širšo družbo. Komunikacijska merila nam omogočajo vzdigniti nivo strokovne razprave in so v pomoč pri izkazovanju odgovornosti za kakovost. Normativna merila so izmed vseh meril najbolj povezana z doseganjem v modelu kakovosti postavljenih normativov in standardov.

Možina, Klemenčič, Vilič Klenovšek in Rupert (2009, str. 24) definirajo merila kakovosti kot orodja, s pomočjo katerih merimo posamezne standarde kakovosti. So izhodiščna točka, ki si jo v organizaciji postavimo kot cilj, ki ga moramo, z namenom uresničitve določenega standarda kakovosti, doseči.

Struktura modela za presojanje kakovosti POKI omogoča vsebinsko preglednost različnih dejavnikov kakovosti, ki vplivajo na kakovost izobraževanja odraslih. »Poznavanje rezultatov in učinkov izobraževanja odraslih je na primer eden temeljnih podatkov, ki nam govori o kakovosti te dejavnosti, njene učinkovitosti in hkrati o tem, koliko so se nam povrnili vlaganja v to dejavnost. Ko govorimo o izboljšanju kakovosti izobraževanja, pa zgolj poznavanje dosežkov in učinkov ni dovolj. Podatki o (ne)zadovoljstvu udeležencev z izobraževanjem, delež osipa ipd. še ne povedo, kaj je pripomoglo k temu, da so udeleženci (ne)zadovoljni, in kaj so poglavitni vzroki za osip. Šele vpogled v vstopne in procesne dejavnike in njihovo kakovost nam pomaga razumeti dosežke in učinke, z vplivanjem na izboljšanje vstopnih in procesnih dejavnikov pa lahko pripomoremo tudi k izboljševanju izstopnih dejavnikov, ki jih merimo v izidih in učinkih.« (Možina et al., 2013, str. 29).

Model POKI področja, podpodročja, kazalnike, standarde in merila kakovosti strukturira tako, kot je prikazano v Sliki 3. To omogoča preglednost in oceno različnih dejavnikov kakovosti, ki vplivajo na kakovost izobraževanja odraslih.

Slika 3: Vsebinska struktura kazalnikov kakovosti izobraževanja odraslih



Vir: T. Možina, S. Klemenčič, T. Vilič Klenovšek, M. Zorič Frantar, A. Jurič Rajh & J. Orešnik Cunja, *Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih*, 2013, str. 16.

Z modelom za presojanje kakovosti POKI celostno presojamo vse dejavnike, ki vplivajo na oceno kakovosti izobraževalne organizacije. Poznamo 4 dejavnike kakovosti (Možina et al., 2013, str. 29–33):

- **prečni dejavniki kakovosti**

V to skupino spadajo tisti dejavniki, ki jih ne moremo uvrstiti le v vstopne, procesne ali izstopne dejavnike, temveč zadevajo vsa področja, npr. vodenje, upravljanje itd.

- **vstopni ali infrastrukturni dejavniki kakovosti**

Le-te moramo praviloma zagotoviti prej, preden se izobraževanje začne. Kakovost teh dejavnikov pomembno vpliva na proces izobraževanja, npr. izobraževalni programi, osebje, prostori itd.

- **procesni dejavniki kakovosti**

Procesni dejavniki kakovosti omogočajo, da pregledno opredelimo podporne procese, to so procesi, ki lahko pripomorejo h kakovosti temeljnega procesa, npr. načrtovanje in izpeljava izobraževanja, podpora posamezniku pri izobraževanju itd.

- **izstopni dejavniki kakovosti** kažejo rezultate in učinke izobraževalne dejavnosti.

3.3.1 Področja in podpodročja kakovosti

Znotraj dejavnikov kakovosti je razvrščeno 12 temeljnih področij kakovosti. Slika 4 nadzorno prikazuje, kako model POKI opredeljuje posamezna področja kakovosti glede na to, ali predstavljajo prečne dejavnike kakovosti, vstopne ali infrastrukturne dejavnike kakovosti, procesne dejavnike kakovosti ali izstopne dejavnike kakovosti.

Slika 4: Področja kakovosti izobraževanja odraslih



Vir: T. Možina, S. Klemenčič, T. Vilič Klenovšek, M. Zorič Frantar, A. Jurič Rajh & J. Orešnik Cunja, *Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih*, 2013, str. 31.

Posamezna področja kakovosti razčlenimo na kar 30 podpodročij in 99 različnih kazalnikov kakovosti. Priloga 1 prikazuje celotno strukturo modela POKI. V nadaljevanju bom vsa področja razčlenila po podpodročjih. Zaradi številnosti področji in kazalnikov bom v nadaljevanju podrobneje opisala samo tista podpodročja kakovosti in kazalnike kakovosti, katerih kakovost preverjam v svoji raziskavi.

- **Področje 1 – vodenje in upravljanje** (Možina et al., 2013, str. 34–35):

Pri pojmu vodenje v mislih ne smemo imeti zgolj direktorja ali ravnatelja, pomisliti moramo tudi na druge strokovnjake, kot so učitelji, strokovni delavci, sodelavci organizacije ipd. Podpodročja so:

- vodenje,
- presojanje in razvijanje kakovosti,
- sodelovanje s partnerji,
- statusna organiziranost in
- razvoj osebja in ustvarjalno ozračje.

- **Področje 2 – izobraževalni program** (Možina et al., 2013, str. 111):

Podpodročja so:

- ugotavljanje izobraževalnih potreb,
- razvoj lastnih izobraževalnih programov in
- oblikovanje programske ponudbe.

- **Področje 3 – promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje** (Možina et al., 2013, str. 143):

Podpodročji sta:

- promocija izobraževanja odraslih in
- animacija odraslih za izobraževanje.

- **Področje 4 – osebje** (Možina et al., 2013, str. 157):

Podpodročji sta:

- vrsta in število osebja in
- usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih (izobrazbeni pogoji in posebna strokovna usposobljenost).

- **Področje 5 – prostori in oprema** (Možina et al., 2013, str. 173):

Podpodročji sta:

- prostori – kazalniki kakovosti podpodročja prostori so: učni prostori, prostori za delo osebja, prostori za podporne dejavnosti izobraževanja odraslih.
- oprema prostorov – kazalniki kakovosti podpodročja oprema so: splošna oprema prostorov in informacijsko-komunikacijska tehnologija, didaktična oprema.

Ustrezni prostori in oprema so eden izmed temeljnih pogojev, ki jih mora v skladu s 13. členom Zakona o izobraževanju odraslih (Ur.l. RS št. 110/2006-UPB1) zagotoviti vsaka izobraževalna organizacija, ki izvaja javno veljavne izobraževalne programe.

- **Področje 6 – načrtovanje in izobraževanje** (Možina et al., 2013, str. 195):

Podpodročji sta:

- izvedbeno načrtovanje na ravni izobraževalnega programa in
- izvedbeno načrtovanje na ravni programskih enot.
- **Področje 7 – izpeljava izobraževanja** (Možina et al., 2013, str. 229):
Podpodročji sta:
 - izobraževalni proces – kakovost podpodročja presojamo z naslednjimi kazalniki kakovosti: izpeljava izobraževalnega procesa, komunikacija v učnem procesu, načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev.
 - učni viri – kakovost podpodročja lahko presojamo z naslednjimi kazalniki kakovosti: vrste učnih virov in didaktične značilnosti učnih virov.

Narava učenja v izobraževanju odraslih naj bo izkustvena in interaktivna. Udeleženca naj se pripravi k reševanju teoretičnih in praktičnih vprašanj. Izobraževanje naj bi temeljilo na učenju z odkrivanjem ter na problemskem in interaktivnem učenju (Možina et al., 2013, 233).

Odločilnega pomena v procesu izobraževanja so načini komuniciranja med udeleženci, udeleženci in učitelji ter med udeleženci in vodjo/organizatorjem izobraževanja. Učitelji morajo ustvarjati dovolj spodbudno okolje, ki udeležencem omogoča, da svobodno izražajo svoja mnenja, postavljajo vprašanja in se kritično lotevajo učnih vsebin (Možina et al., 2013, str. 234).

Znotraj podpodročja izobraževalni proces sem v raziskavi preverjala kazalnik kakovosti komunikacija v učnem procesu oziroma zadovoljstvo udeležencev s komuniciranjem z učitelji.
- **Področje 8 – razvojno delo v podporo izobraževanja odraslih** (Možina et al., 2013, str. 255–257):
Osmo področje je razvojno delo v podporo izobraževanju odraslih. Podpodročje je eno samo, in sicer razvojno delo. To so oblike povezovanja pri razvojnem delu, sodelovanje v strokovnih aktivih, pri projektih zunaj organizacije, s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, na strokovnih posvetih, konferencah in drugih strokovnih srečanjih.
- **Področje 9 – podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji**
Podpodročja so (Možina et al., 2013, str. 271):
 - raznovrstnost in dostopnost podpore posamezniku,
 - učna podpora posamezniku,
 - svetovalna podpora posamezniku,
 - podpora posamezniku pri samostojnem učenju in
 - podpora posamezniku pri odpravljanju ovir pri izobraževanju.
- **Področje 10 – rezultati** (Možina et al., 2013, str. 329):
Podpodročja so:
 - udeležba odraslih v izobraževanju – kazalniki kakovosti tega podpodročja so: število in značilnosti odraslih v izobraževanju ter udeležba ranljivih skupin v izobraževanju.

- splošna uspešnost odraslih v izobraževanju – kazalniki kakovosti tega podpodročja so: napredovanje odraslih med izobraževanjem, osip, uspešnost pri notranjem in zunanjem vrednotenju znanja ter število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje.
- dosežki v znanju – kazalniki kakovosti tega podpodročja so: doseganje ciljev izobraževanja, razvoj temeljnih in poklicnih zmožnosti.
- zadovoljstvo udeležencev in partnerjev – kazalniki kakovosti tega podpodročja so: zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem in zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z izobraževalno organizacijo.

Analiza zadovoljstva udeležencev izobraževanja s storitvami IC Geoss v različnih časovnih obdobjih je osnovni cilj mojega diplomskega dela, zato je zadovoljstvu kot kazalniku kakovosti namenjeno samostojno podpoglavje v uvodnem teoretičnem delu.

- **Področje 11 – učinki** (Možina et al., 2013, str. 373):

Podpodročja so:

- udeležba v vseživljenjskem učenju,
- krepitev položaja odraslih na trgu dela ter
- krepitev socialnih vezi in aktivno delovanje v skupnosti.

3.4 Nameni uporabe kazalnikov kakovosti

Kazalnike kakovosti lahko uporabimo za notranje in zunanje presojanje kakovosti. To sta dva osnovna namena uporabe kazalnikov. Izbira kazalnikov kakovosti vpliva na potek presojanja in določitev nosilcev presojanja, ki nosijo tudi odgovornost za kakovost.

Kazalniki kakovosti se lahko uporabljajo pri različnih načinih presojanja in razvijanja kakovosti. Lahko jih uporabljamo pri samoevalvaciji, zunanji evalvaciji ter akreditaciji. Primernost kazalnikov za posamezno vrsto presojanja je podrobno prikazana v Prilogi 1.

Kazalniki kakovosti se uporabljajo v tistem delu izobraževanja odraslih, ki ga financira država, presojamo pa lahko tako formalno kot tudi neformalno izobraževanje odraslih.

Na splošni ravni kazalniki omogočajo presojo kakovosti infrastrukturnih dejavnosti izobraževanja odraslih, kot so središča za samostojno učenje, svetovalna središča ISIO, borza znanja itd.

Ko gre za ravni izobraževanja, je kazalnike v nekaterih delih mogoče uporabljati na ravni organizacije (npr. področje vodenja in upravljanja), v nekaterih drugih primerih jih lahko uporabljamo na ravni izobraževalnega programa (presoja, ali osebje izpolnjuje formalne pogoje za izpeljevanje določenega programa). Nekateri kazalniki lahko uporabi učitelj na ravni programske enote, na primer za presojo kakovosti izpeljave izobraževanja.

4 ANALIZA KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH PO MODELU POKI V IC GEOSS

4.1 Predmet raziskave in raziskovalne metode

4.1.1 Predmet raziskave

V vse ostrejši tekmi med ponudniki storitev v izobraževanju odraslih je kakovostna storitev ena ključnih konkurenčnih prednosti in pogoj za obstoj organizacij, ki se preživljajo s trženjem svojih storitev. IC Geoss se je z namenom pridobiti objektivni vpogled v kakovost dela, naučiti se sistematičnega pristopa k ugotavljanju in zagotavljanju kakovosti ter najti nadaljnjo razvojno pot v letu 2012 vključil v nacionalni projekt POKI, ki ga izvaja Andragoški center Slovenije.

V svojem diplomskem delu sem se odločila preučiti učinek uvedbe vpeljave samoevalvacijskega modela POKI na razvoj kakovosti v IC Geoss. Z anketiranjem udeležencev želim ugotoviti in predstaviti obstoječe stanje na področju zadovoljstva uporabnikov kot enega temeljnih kazalnikov kakovosti. S primerjavo rezultatov izpeljane samoevalvacije pred vključitvijo v usposabljanje POKI in trenutnimi samoevalvacijskimi rezultati želim ugotoviti učinek vključitve v usposabljanje za uporabo modela POKI in vpeljave modela v IC Geoss.

Cilj bom uresničila skozi proučevanje treh hipotez:

- Večina vprašanih udeležencev je zadovoljna s storitvami IC Geoss.
- Zadovoljstvo udeležencev se je v primerjavi z letom 2012 izboljšalo.
- Vključitev v usposabljanje in vpeljava modela POKI v izobraževalno organizacijo je prispevala k dvigu zadovoljstva udeležencev.

Glavni namen diplomskega dela je predstaviti predloge za izboljšave, ki bi pripomogle k učinkovitejšemu poslovanju in s tem k večjemu zadovoljstvu uporabnikov storitev IC Geoss in h kakovosti dela IC Geoss kot viru konkurenčne prednosti, ki je nujna za preživetje podjetja.

Pri raziskavi zadovoljstva uporabnikov sem bila soočena z določenimi omejitvami oziroma pomisleki. V izobraževanju odraslih organizacija glede na analizo uvodnih pogovorov za učno skupino določi organizacijski model. V vseh srednješolskih programih IC Geoss se izvaja individualen organizacijski model. Med drugim to pomeni, da prisotnost na predavanjih ni obvezna in zato predavanja obiskuje le manjši delež vpisanih. Naslednja ovira je odzivnost udeležencev, saj se le-ti ne odzivajo na elektronska sporočila in prošnje za sodelovanje. Zaradi tega sem se odločila za anketiranje na šoli, s katerim so v

izobraževalni organizaciji v preteklosti dosegali največjo odzivnost. Anketne vprašalnike je izpolnilo približno 71 % vpisanih.

V letu 2012 je IC Geoss pri svoji raziskavi za oblikovanje vprašalnika uporabil spletno aplikacijo Andragoškega centra Slovenije. Zaradi primerjave stopnje zadovoljstva med letoma 2012 in 2016 sem tudi v raziskavi v letu 2016 s pomočjo iste spletne aplikacije oblikovala podoben vprašalnik kot v letu 2012. V spletni aplikaciji je možno izbirati med številnimi vprašanji. Pri posameznem vprašanju, ki je na splošno sicer pomembno, ni možno izpustiti določenega odgovora oziroma elementa, ki ga izobraževalna organizacija ne uporablja oziroma z njim ne razpolaga. Na primer pri vprašanju glede ocene prostorov in opreme, kjer udeležence izobraževanja sprašujem po oceni središča za samostojno učenje, ki ga izobraževalna organizacija nima, ali na primer kolikšen vpliv ima na študente svetovalka v svetovalnem središču. Zato odgovore pri tovrstnih vprašanjih težko smiselno obrazložim.

Naslednja ovira je obsežnost vprašalnika. Anketirancem se je vprašalnik zdel predlog in že kmalu jim je padla motivacija za sodelovanje in izpolnjevanje vprašalnika, zato tudi večina anketiranih pri vprašanjih odprtega tipa ni vpisovala svojih mnenj in predlogov. Podobno tudi pri vprašanjih, kjer bi lahko pripisali svoje mnenje oziroma pripombe, anketiranci niso vpisovali svojih mnenj in pripomb. Pri predolghih vprašalnikih je pogosto, da anketiranci izberejo skrajno najslabši oziroma najboljši odgovor namesto zares najbolj objektivnega. Glede na rezultate sklepam, da so v tem primeru anketiranci izbrali najboljši odgovor.

Glede na rezultate sklepam tudi, da so si anketirani napačno razlagali svoj status zaposlenosti. Anketirani, ki opravljajo začasno delo preko študentskega servisa, lahko le to opravljajo le, če so brezposelni in mlajši od 26 let. Kljub temu, da naj bi šlo za t.i. začasno delo, mnogi od njih delajo pri istem delodajalcu že dlje časa, razumejo to kot redno zaposlitev. Menim, da so se tako opredelili tudi pri izpolnjevanju vprašalnika in so pri vprašanju o svojem položaju v prvem splošnem delu vprašalnika izbrali možnost, da so zaposleni.

Obstajal je pomislek glede ugotavljanja učinka vpeljave modela POKI, in sicer, ali je razlika v kakovosti res rezultat vpeljave modela POKI. Zato obstaja dvom, ali lahko na osnovi rezultatov raziskave postavim trditev glede tretje hipoteze, da je vključitev v projekt POKI prispevala k dvigu zadovoljstva udeležencev.

Obstaja tudi razlika, kaj pod kakovostjo razume udeleženec in kako kakovost razume izobraževalna organizacija. Udeležencem je pomembno, da niso preveč obremenjeni s predavanji in študijskimi obveznostmi, da je čim manj ogledov podjetij ter da čim hitreje opravijo študijske obveznosti.

4.1.2 Raziskovalne metode

Teoretični del diplomskega dela je z metodo kompilacije zasnovan na preučevanju teoretičnih spoznanj o kakovosti, objavljenih v domači in tuji strokovni literaturi, še posebej o kakovosti v izobraževanju odraslih in zadovoljstvu uporabnikov storitev kot elementa kakovosti.

Empirični del temelji na primeru IC Geoss. S pomočjo sekundarnih virov, kot so interni viri komisije za kakovost IC Geoss, interna gradiva iz usposabljanja POKI, ter lastnega znanja in pridobljenih izkušenj sem predstavila vzpostavljen sistem zagotavljanja kakovosti v IC Geoss.

Tudi v nadaljevanju sem uporabila različne raziskovalne metode. Z metodo anketiranja sem pridobila primarne podatke o zadovoljstvu uporabnikov storitev v letu 2016, na osnovi katerih sem nato z metodo analize preverjala predpostavko o zadovoljstvu uporabnikov storitev v IC Geoss v letu 2016.

Z metodo komparacije primarnih podatkov iz leta 2016 in sekundarnih podatkov oziroma rezultatov prve presoje kakovosti iz leta 2012 sem z metodo analize in sinteze preverjala zadano predpostavko o zadovoljstvu uporabnikov storitve v IC Geoss pred in po vpeljavi modela POKI v izobraževalno organizacijo. Kot sekundarni vir podatkov sem uporabila interni vir IC Geoss z naslovom Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru Geoss, d.o.o., Litija, ki je nastal v letu 2012.

Metodo deskripcije z opisovanjem dejstev brez znanstvene razlage sem uporabila pri potrjevanju predpostavke o prispevku uvedbe modela POKI na dvig zadovoljstva udeležencev. Z metodo sinteze sem na podlagi ugotovitev raziskav, izvedenih v letih 2012 in 2016, preverjala prispevek modela POKI k dvigu zadovoljstva udeležencev.

V zaključku sem z metodo sinteze ugotovitve raziskave povezala s teoretičnimi izhodišči domačih in tujih avtorjev.

4.2 Zagotavljanje kakovosti v IC GEOSS

4.2.1 Predstavitev IC GEOSS

O izobraževanju odraslih začnemo govoriti že po drugi svetovni vojni, ko so številne občine ustanovljale ljudske in delavske univerze, namenjene predvsem formalnemu izobraževanju odraslih. Tudi Občina Litija je sledila temu trendu in pod njenim okriljem je začel delovati javni zavod Ljudska univerza. Ljudska univerza je kasneje delovala v okviru Zavoda za izobraževanje in kulturo Litija, znotraj katerega so delovale še druge enote: knjižnica, glasbena šola in kino. Skozi leta so sledile številne organizacijske spremembe.

Leta 2008 je takrat še Ljudska univerza končno postala samostojna gospodarska družba in se leta 2009 preimenovala v Izobraževalni center Geoss d.o.o., ki je pravni naslednik vseh prejšnjih organizacij.

IC Geoss je gospodarska družba, katere ustanovitelj in edini družbenik je Občina Litija. Ima dve organizacijski enoti, in sicer Organizacijsko enoto Višja strokovna šola ter Organizacijsko enoto za izobraževanje odraslih, ki nista samostojni pravni osebi. Družbo vodi in jo zastopa direktor, ki ga imenuje Občinski svet Občine Litija, kateremu so dodeljene tudi upravljaljske pravice (Akt o ustanovitvi Izobraževalnega centra Geoss d.o.o., Ur.l. RS, št. 62/2015).

V IC Geoss je trenutno zaposlenih 6 oseb, od katerih sta dve zaposleni za krajši delovni čas. 1 oseba opravlja funkcijo direktorice in ravnateljice (zaposlena za polovični delovni čas), 3 strokovne delavke so zaposlene na področju srednješolskih programov izmed katerih 1 opravlja še delo knjižničarke za višješolsko področje. 1 strokovna delavka je zaposlena na področju neformalnih izobraževanj in projektnega dela, medtem ko sama opravljam delo strokovne delavke na področju višje strokovne šole. Za računovodsko področje skrbi zunanje podjetje. Od leta 2009 dalje je bil IC Geoss vsako leto uspešen pri prijavi na Javno povabilo za izbor programov javnih del Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje in so vsako leto začasno zaposlili od ene do tri osebe. Tudi v letu 2016 sta preko tega programa zaposleni 2 osebi. 1 oseba je zaposlena na področju učne in druge pomoči udeležencem izobraževanja, 1 pa na področju informiranja. Predavatelji v izobraževalnem procesu sodelujejo kot zunanji sodelavci na osnovi avtorskih in podjemnih pogodb ter pogodb o sodelovanju.

Na spletni strani IC Geoss je zapisano (Predstavitev Izobraževalnega centra Geoss d.o.o., 2016), da izobražujejo »ljudi najrazličnejših poklicnih, socialnih in starostnih struktur, s prav tako zelo različnimi željami in potrebami. Odraslim torej nudimo znanje za poklic, kariero, prosti čas in osebni razvoj.« Glavna dejavnost IC Geoss je izobraževanje odraslih, in sicer formalno in neformalno izobraževanje. Formalno izobraževanje vključuje šest srednješolskih in, od oktobra 2016 dalje, kar pet višješolskih strokovnih programov. Poleg tega izvajajo še šest nacionalnih poklicnih kvalifikacij, v šolskem letu 2012/13 pa so izvajali tudi osnovno šolo za odrasle. Neformalne oblike izobraževanja vključujejo tečaje tujih jezikov, računalniške tečaje, seminarje in usposabljanja za podjetja ter delavnice za razvoj ročnih in ustvarjalnih spretnosti, ki so namenjene poklicnemu in osebnemu razvoju posameznika.

V zadnjih letih se IC Geoss prijavlja na različne razpise za pridobivanje nepovratnih sredstev s področja formalnega in neformalnega izobraževanja za različne ciljne skupine z namenom krepitev socialne vključenosti ter regionalnega razvoja in mreženja. Z uspešno prijavo na Javni razpis za sofinanciranje izobraževalnih programov za dvig ravni pismenosti in Projektno učenje za mlajše odrasle od 2010 do 2013 Ministrstva za

izobraževanje, znanost in šport je IC Geoss konec leta 2013 zaključil operacijo Dvig ravni pismenosti, poleg tega pa še tri javno veljavne programe, ki so jih razvili na Andragoškem centru Slovenije. Programi Računalniška pismenost za odrasle (RPO), Usposabljanje za življenjsko uspešnost – Izzivi podeželja (UŽU-IP) in Usposabljanje za življenjsko uspešnost – Razgibajmo življenje z učenjem (UŽU-RŽU) so bili brezplačni in namenjeni različnim skupinam odraslih. Leta 2009 je IC Geoss začel sodelovati v največji akciji promocije izobraževanja in učenja v Sloveniji, poznane tudi po sloganu »Slovenija, učeča se dežela«. Gre za projekt Teden vseživljenjskega učenja, ki ga usklajuje Andragoški center Slovenije. V prvih treh letih so sodelovali kot izvajalec, zadnji dve leti pa kot koordinator dejavnosti na območju občine Litija.

Dr. Musek Lešnik (2012, str. 2) pravi: »Vsaka organizacija s svojim obstojem in delovanjem izpolnjuje nek namen. Jasnejša kot je predstava osnovnega poslanstva organizacije, jasneje in bolj nedvoumno ga bo lahko uresničevala in mu sledila.« In nadaljuje (Musek Lešnik, 2012, str. 9): »Le jasna opredelitev poslanstva in vizije lahko omogoči jasne in realistične cilje. Zato so pisne izjave o poslanstvu, vrednotah in viziji vse bolj razširjen pripomoček vodenja v poslovnem in nepridobitnem svetu.«

IC Geoss je že pred vključitvijo v projekt POKI imel oblikovano svojo vizijo, poslanstvo in vrednote, vendar so le-te na priporočilo izvajalcev usposabljanja nekoliko dopolnili, jih dokončno izoblikovali ter tako dobili še jasnejšo sliko o pomenu organizacije.

Iz **izjave o viziji**, zapisane na spletni strani IC Geoss, je razvidno, kam se usmerjajo, kam želijo in kje se vidijo v prihodnosti. Vizija IC Geoss (Vizija, poslanstvo, vrednote, 2016) je postati najbolj prepoznavna in strokovna ustanova za vseživljenjsko poklicno in osebno rast odraslih tako v občini Litija kot v širšem okolju.

Vsebina **izjave o poslanstvu** izraža kdo je IC Geoss, kaj je, kako se vidi v prihodnosti in kaj želi postati, skratka izraža pomen organizacije. Na spletni strani IC Geoss piše (Vizija, poslanstvo, vrednote, 2016): »Naše poslanstvo je, da s svojim profesionalnim delom, sodelovanjem in povezovanjem s podjetji in organizacijami pri izobraževanju odraslih prispevamo h gospodarski rasti ter splošnemu napredku v občini Litija ter širše. Pri nas posamezniku pomagamo na poti vseživljenjskega učenja, tako na poklicnem kot tudi osebnem področju.«

Vrednote, ki jim je IC Geoss zavezan in ki zaposlene vodijo pri njihovem delu, so opredeljene v Samoevalvacijskem poročilu o kakovosti izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru Geoss, d.o.o., Litija (2012, str. 6):

- ustvarjalnost in samoiniciativnost,
- spoštovanje ljudi, njihovih pravic, sprejemanje drugačnosti in dostojanstvo med sodelavci in med udeleženci izobraževanja,

- odličnost poslovanja,
- strokovnost pri delu in
- prilagodljivost potrebam trga.

Če povzamem po Musek Lešnik (2012, str. 10), izražajo izjave o viziji, poslanstvu in vrednotah splošne značilnosti organizacije ter njena temeljna načela in cilje. Iz njih lahko notranji in zunanji uporabniki razberejo predstavo organizacije o trenutni stvarnosti, kdo in kaj so, katere vrednote jih družijo, čemu so zavezani ter želje in pričakovanja za prihodnost. Z izjavami lahko uporabniki dobijo še jasnejšo sliko o pomenu organizacije in kot take naj bi služile tudi za motiviranje vodstva in zaposlenih.

Več kot 60-letna tradicija oziroma preživetje na trgu dokazuje, da se IC Geoss zna prilagajati potrebam trga in nedvoumno upravičuje svoj obstoj. S ponudbo sledi potrebam lokalnega in širšega okolja. Udeleženci IC Geoss prihajajo tudi iz bolj oddaljenih krajev in ne samo litijske občine. IC Geoss je danes prepoznaven v bližnji in tudi širši okolici.

4.2.2 Zagotavljanje kakovosti v IC GEOSS

Za IC Geoss je leto 2008 pomenilo leto preobrazbe. IC Geoss je postal samostojno podjetje, zgodile so se velike kadrovske spremembe in nastop novega vodstva. Vse to ni pomenilo le spremembe ponudbe, predvsem je to pomenilo spremembo načina dela izobraževalne organizacije. Po uspešni reorganizaciji, pridobitvi verifikacij za nove izobraževalne programe in začetku izvajanj vseh novih programov so z natančno razdelitvijo področij dela glede na vrsto izobraževalnih programov, opredelitvijo procesov in odgovornih oseb za posamezno področje oziroma procese postavili temelje za sistematično delo tudi na področju kakovosti.

S ciljem vzpostavitve sistema kakovosti v izobraževalni organizaciji in izboljšanja kakovosti se je IC Geoss januarja 2012 vključil v nacionalni projekt Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI. Rezultati usposabljanja so naslednji:

- spoznanje teoretičnih izhodišč modela POKI,
- dopolnjene izjave o viziji, poslanstvu in vrednotah,
- na spletni strani je bila dodana podstran o kakovosti,
- prva celovita in sistematična presoja kakovosti,
- Listina kakovosti Izobraževalnega centra Geoss d.o.o., v kateri je IC Geoss opredelil kakovost, načine spremljanja in razvijanja kakovosti.

Prva celovita in sistematična presoja kakovosti se je začela s SWOT analizo, na osnovi katere so določili področja, podpodročja in kazalnike kakovosti za samoevalvacijo in oblikovali samoevalvacijski načrt. Proces se je nadaljeval z izpeljavo anketiranja in analizo vprašalnikov o zadovoljstvu udeležencev ter zaključila s samoevalvacijskim poročilom in z

uresničevanjem nalog zapisanih v akcijskem načrtu, ki je bil pripravljen na osnovi samoevalvacijskega poročila.

»Ni pomembno, na kakšen način šola zagotavlja svojo kakovost, pomembno je, da aktivnosti za kakovost načrtuje, jih udejanja in vrednoti, vse to pa počne s pomočjo zanesljive metodologije.« (Klemenčič, b. l., str. 2).

S projektom POKI so dobili objektivni vpogled v kakovost dela. Naučili so se sistematičnega pristopa k presojanju in razvijanju kakovosti in ga tudi začeli uporabljati. IC Geoss skrb za kakovost načrtuje, udejanja in jo vrednoti. IC Geoss skrb za kakovost načrtuje, udejanja in jo vrednoti.

Kakovost se začne pri **opredelitvi kakovosti**. Aktivnosti, ki jih IC Geoss izvaja v tej fazi, so:

- Prva aktivnost je samorefleksija. Enkrat letno med zaposlenimi poteka razprava o opredelitvi kakovosti.
- O kakovosti razpravljajo tudi v skupini za kakovost, na predavateljskem zboru, strokovnih aktivih, strateškem svetu in andragoških zborih. Skladno z Zakonom o višjem strokovnem izobraževanju (Ur.l. RS, št. 86/2004, št. 100/2013) in Zakonom o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Ur.l. RS, št. 79/2006) na IC Geoss delujeta dve ločeni komisiji za kakovost. V okviru organizacijske enote Višja strokovna šola deluje komisija za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti ter komisija za kakovost na področju srednješolskega izobraževanja (v nadaljevanju komisija za kakovost), v katere so vključeni pedagoški oziroma strokovni delavci, udeleženci oziroma študenti, na srednješolskem področju pa tudi predstavnik delodajalcev. Temeljna naloga komisije za kakovost je vzpostavitev mehanizmov spremljanja, ugotavljanja ter izboljševanja kakovosti in učinkovitosti dela.
- Znotraj komisije za kakovost se dogovorijo, kakšno kakovost si želijo in to zapišejo v izjavi o viziji, poslanstvu, vrednotah in standardih kakovosti ter to umestijo v temeljne strateške dokumente izobraževalne organizacije. IC Geoss ima opredeljeno vizijo, poslanstvo in vrednote. Izjave o viziji, poslanstvu in vrednotah so tudi del letnih delovnih načrtov in samoevalvacijskih poročil. Notranji sistem kakovosti s postopki in aktivnostmi za zagotavljanje kakovosti je zapisan tudi v Listini kakovosti, ki je javna listina in je objavljena na spletni strani izobraževalne organizacije.

Naslednji korak k zagotavljanju kakovosti je **presojanje kakovosti**. V skupini za kakovost se sistematično lotijo načrtovanja in izpeljave presojanja kakovosti. Ukrepi za razvoj kakovosti, ki jih izvajajo v tem koraku zagotavljanja, so:

- Izdelava samoevalvacijskega načrta. Komisija za kakovost se odloči, katere dele in katere dejavnike bodo presojali, kakšni bodo standardi kakovosti, ki jih želijo doseči,

kakšen bo način presoje, kdo je odgovoren za izpeljavo aktivnosti in časovni okvir izvedbe akcij.

- Izvedba samoevalvacije. V skladu s samoevalvacijskim načrtom se izvede presojanje izbranih kazalnikov kakovosti in standardov kakovosti. IC Geoss je prvo samoevalvacijo izpeljal leta 2012, drugo 2013 in tretjo 2016. Udeleženci srednješolskih programov so praviloma ob zaključku šolskega leta izpolnjevali vprašalnike za oceno standardov kakovosti, ki so jih preverjali v projektu POKI.
- Spremljanje zadovoljstva udeležencev. V IC Geoss spremljajo zadovoljstvo udeležencev z delom predavateljev in z delom referata, zadovoljstvo s prostorskimi in materialnimi pogoji in splošno zadovoljstvo udeležencev.
- Spremljanje uspešnosti udeležencev. O uspešnosti udeležencev srednješolskih programov se po vsakem roku poklicne mature in zaključnega izpita pripravi poročilo o uspešnosti udeležencev, ki so bili prijavljeni na poklicno maturo ali zaključni izpit. Prav tako pripravi poročilo o uspešnosti študentov tudi Višja strokovna šola.
- Spremljanje zadovoljstva predavateljev z delom referata, materialnimi pogoji in njihovega splošnega zadovoljstva z delom šole, ki ga izvedejo ob zaključku študijskega leta.
- Spremljanje mnenj delodajalcev v podjetjih, kjer so zaposleni diplomanti višješolskih programov. Izpolnijo jih delodajalci diplomantov ob njihovem zaključku izobraževanja.
- Sestanki komisije za kakovosti, andragoškega zbora in strokovnih aktivov na srednješolskem področju in komisije za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti, predavateljskega zbora, strateškega sveta ter strokovnih aktivov Višje strokovne šole, na katerih se spremlja delo na področju kakovosti. Najmanj enkrat leto se na delovnih telesih razpravlja o rezultatih evalviranja.
- Metoda zgledovanja, ki jo uporabijo vsako drugo leto, ko strokovne delavke IC Geoss obišejo drugo organizacijo ali ko v organizacijo povabijo kolege iz druge organizacije.
- Hospitacija oziroma presoja dela predavateljev. Ravnateljica opravi najmanj eno hospitacijo v posameznem letu. Ime predavatelja, katerega delo bo evalvirano, se zapiše v letni delovni načrt. S tem je predavatelj obveščen o načrtovani hospitaciji, o kateri se po zaključku evalviranja zapiše zapisnik.
- Priprava samoevalvacijskega poročila za posamezno leto in letno poročilo komisije za kakovost. Pripravijo ju ločeno po področjih, posebej za srednješolsko področje in posebej za višješolske programe. Samoevalvacijsko poročilo pripravi ravnateljica posameznega področja, poročilo komisije za kakovost pa pripravi predsednik komisije za kakovost v sodelovanju z ostalimi člani komisije.
- Priprava letnega delovnega načrta, ki ga pripravi ravnateljica ločeno za srednješolsko in višješolsko področje.
- Priprava poročila o realizaciji letnega delovnega načrta, ločeno po področjih.
- Letna ocena dela zaposlenih.
- Ugotavljanje zadovoljstva zaposlenih, ki se izvaja enkrat letno.

- Neformalni pogovori z udeleženci, učitelji in drugimi akterji iz okolja, ki so vir koristnih informacij. Sproti, tekom celega leta, spremljajo izobraževalni in organizacijski proces, komunicirajo in spremljajo odzive udeležencev, predavateljev in vseh ostalih vpletenih deležnikov. Takšno komuniciranje z vpletenimi jim omogoča, da lahko, če je to potrebno, nemudoma ukrepajo in sproti izvedejo ukrepe za izboljšave.
- Knjiga pohval in pritožb, ki je študentom na voljo pred vhomom v referat, v prostoru, ki jim zagotavlja anonimno sporočanje svojih mnenj, če tako želijo.

Zadnji korak je **razvijanje kakovosti**. Komisija za kakovost in drugi sodelujoči se na osnovi rezultatov presoje kakovosti odločijo, kateri kazalniki kakovosti so zadovoljivi in kateri ne. Na osnovi tega se odločijo o ukrepih, ki bi pripomogli k razvijanju kakovosti dela izobraževalne organizacije. Ukrepi IC Geoss v fazi razvijanja kakovosti so:

- aktivno delo komisije za kakovost, andragoškega zbora, predavateljskega zbora, strateškega sveta in strokovnih aktivov,
- oblikovanje Akcijskega načrta,
- oblikovanje Letnega delovnega načrta,
- usposabljanja zaposlenih in predavateljev za boljše delo in kakovost,
- nagrajevanje zaposlenih ter
- letni razgovor.

Zaključke celoletnega procesa zagotavljanja kakovosti IC Geoss strne v samoevalvacijskem poročilu in dveh ločenih letnih poročilih komisije za kakovost, ki ju zaradi specifičnosti področij pripravijo ločeno. Za srednješolsko področje pripravi poročilo komisija za kakovost, za višješolske področje pa komisija za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti. Tako kot so poročila pripravljena ločeno po področjih, so tudi ločeno obravnavana. Na srednješolskem področju poročila obravnava andragoški zbor in komisija za kakovost, poročila višješolskega področja pa obravnavajo predavateljski zbor, strateški svet in komisija za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Poročila so nato predstavljena še zaposlenim. Študentom in ostalim deležnikom so dostopna na spletni strani šole.

Ko v izobraževalni organizaciji uspešno zaključijo vpeljavo izboljšav, je potrebno ponovno razmisliti o viziji, poslanstvu in vrednotah in spet so v novem razvojnem krogu kakovosti.

IC Geoss ima vzpostavljen sistem kakovosti, ki ne temelji samo na delovanju komisij za kakovost, temveč na delovanju vseh zaposlenih, kar dokazuje pravica do uporabe Zelenega znaka kakovosti POKI. Kot piše Andragoški center Slovenije (Zeleni znak kakovosti POKI, 2016): »Zeleni znak kakovosti POKI predstavlja izobraževalno organizacijo, ki sistematično skrbi za svojo kakovost in kakovost svojih storitev v izobraževanju odraslih.«

4.3 Zadovoljstvo udeležencev 2016

V tem delu bom predstavila raziskavo na primeru IC Geoss ter način oziroma metodo zbiranja podatkov in postopek zbiranja podatkov.

Na osnovi zbranih podatkov bom analizirala obstoječe stanje, poiskala priložnosti za izboljšave ter podala predloge, ki bi lahko posledično vplivali na dvig zadovoljstva udeležencev izobraževanja in s tem posledično h kakovosti izobraževalne organizacije.

4.3.1 Inštrument raziskovanja

Za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvami IC Geoss v letu 2016 sem kot pripomoček za zbiranje podatkov uporabila anketni vprašalnik. Oblikovala sem ga s pomočjo spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti, ki je bila razvita v okviru projekta POKI in katere uporabo dovoljuje Andragoški center Slovenije le sodelujočim v projektu POKI.

Vprašalnik je razdeljen na tri vsebinske sklope. V uvodnem delu anketirancem predstavim namen raziskave, jim podam navodila za izpolnjevanje in se jim zahvalim za sodelovanje. Drugi del obsega 7 vprašaj. 2 vprašanji sta zaprtega tipa, ostalih 5 je polodprtih in se dotikajo splošnih podatkov o udeležencu. Poleg osnovnih podatkov o spolu in starosti sprašujem udeležence tudi o izobrazbi pred vpisom v izobraževanje na IC Geoss, ali so zaposleni, kdo jim financira stroške izobraževanja in kje so dobili informacije o izobraževalni ustanovi. Tretji del sestavljajo vprašanja za ugotavljanje kazalnikov kakovosti. Vsebuje 25 vprašanj različnih tipov, in sicer o:

- kakovosti vstopnih dejavnikov, kot so prostori in oprema (5 vprašanj),
- kakovosti procesnih dejavnikov, med katere sodijo motivacijski ukrepi, komunikacija med udeleženci in učitelji ter komunikacija med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja (10 vprašanj) in
- kakovosti izstopnih dejavnikov, kot je zadovoljstvo udeležencev (10 vprašanj).

Vprašalnik zaključim z vprašanjem odprtega tipa, v katerem lahko anketiranec sporoči, kar želi.

Zaradi primerjave stopnje zadovoljstva udeležencev v letu 2012, to je pred uvedbo modela POKI v izobraževalno organizacijo, in stopnje zadovoljstva v letu 2016 po uvedbi modela v organizacijo sem bila pri oblikovanju vprašalnika zelo omejena. Da bi bila primerjava ocen kazalnikov kakovosti med letoma mogoča, sem vprašalnik, uporabljen v letu 2012, spremenila le v manjšem obsegu.

4.3.2 Postopek zbiranja podatkov

Vzorčne enote so udeleženci izobraževanja, ki so bili vpisani v srednješolske programe na dan 04.01.2016. Vir, uporabljen pri metodi anketiranja, je bila Evidenca vpisanih udeležencev v srednješolske programe na dan 04.01.2016, iz katere je razvidno, da sta bila na ta dan vpisana 102 udeležencev, ki se poslužujeta vseh organiziranih oblik izobraževanja (Izobraževalni center Geoss d.o.o., 2016).

V anketiranje, ki je potekalo v obdobju od 23.02.2016 do vključno 04.03.2016, so bili vključeni vsi udeleženci srednješolskih programov, ki so bili v dneh anketiranja prisotni na šoli. Nekateri so prišli na šolo v referat v času uradnih ur, drugi pa so ankete izpolnili pred ali po predavanjih, konzultacijah ali izpitih.

Anketiranje je potekalo v računalniški učilnici na računalnikih v času delovanja informacijskega središča. Udeležencem sem najprej razložila namen anketiranja in jih prosila za sodelovanje. Vsak anketiranec je dobil list z navodili za anketiranje, na katerem so bili napisani spletni naslov ter uporabniško ime in geslo za dostop do vprašalnika. Za hitrejši dostop sem že predhodno na vse računalnike namestila bližnjico za dostop do spletnega vprašalnika. Listi z navodili niso bili označeni in so bili anketirancem razdeljeni naključno in brez evidentiranja. Tako je bila udeležencem zagotovljena anonimnost pri anketiranju.

Z analizo vrnjenih vprašalnikov sem začela šele po zaključku obdobja anketiranja. Pri tem sem uporabila izpis iz aplikacije v kateri je bil anketni vprašalnik tudi oblikovan. Aplikacija omogoča izpis tako posameznega rešenega anketnega vprašalnika kot izpis vseh vnosov v obliki rešenega vprašalnika.

4.3.3 Analiza vprašalnikov

V naslednjih podpoglavjih predstavljam analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu udeležencev IC Geoss v letu 2016, podrobni rezultati analize vprašalnikov v obliki tabel pa so razvidni iz Priloge 4.

4.3.3.1 Značilnosti anketiranih

Anketne vprašalnike je izpolnilo 73 anketirancev, kar predstavlja 71,57 % vseh vpisanih, ki se poslužujejo vseh organiziranih oblik izobraževanja. Število anketirancev po posameznih izobraževalnih programih je razvidno iz Tabele 1. Največ anketirancev je bilo udeležencev vpisanih v program strojni tehnik, sledijo vpisani v program logistični tehnik in predšolska vzgoja. V najmanjšem deležu so predstavljeni udeleženci triletnega poklicnega programa računalnikar, katerih je tudi najmanj vpisanih.

Tabela 1: Struktura anketirancev po izobraževalnih programih

Izobraževalni program	Vsi vpisani	N	%
Ekonomski tehnik	14	11	7,57
Logistični tehnik	30	21	70,00
Predšolska vzgoja	22	1	72,73
Računalnikar	1	0	0,00
Strojni tehnik	35	25	71,43
Skupaj	102	73	71,57

Po spolu so bili anketirani zastopani približno v enakem deležu, malo več kot 50 % anketirancev je bilo moškega spola, le malo manj kot 50 %, natančneje 49,32 %, pa ženskega spola.

Po starosti je bilo največ anketirancev (42,47 %) starih med 21 in 30 let, malo manjši delež (35,62 %) anketirancev je bil starih od 31 do 40 let, približno 20 % anketirancev je starejših od 41 let in le malo več kot 1 % je mlajših od 20 let.

Pred vpisom v izobraževalni program na IC Geoss je imelo največ anketirancev (39,73 %) končano srednjo poklicno šolo, enak delež (21,92 %) je tistih, ki so imeli končano le osnovno ali srednjo strokovno šolo, 4,11 % je imelo končano nižjo poklicno šolo ali gimnazijo. Kar 8,22 % anketirancev je izbralo možnost odgovora drugo in vsi so pripisali, da imajo nedokončano višjo od V. stopnje izobrazbe, kot na primer nedokončana višja strokovna šola, nekončana prva stopnja bolonjskega študija, nedokončan univerzitetni študij.

Glede na status zaposlenosti je bilo 68,49 % anketirancev zaposlenih in 26,03 % brezposelnih. Le 2,74 % anketiranih je zasebnikov in enak delež je gospodinj. Med anketiranimi udeleženci nihče ni imel statusa upokojenca ali drugačnega statusa od prej naštetih.

Po strukturi financiranja izobraževanja je več kot polovica anketiranih, natanko 53,42 %, takih, ki si sami financirajo izobraževanje. 2,74 % anketiranim stroške plačuje delodajalec, 1,37 % je tistih, ki deloma sami plačujejo stroške izobraževanja, nikomur od anketiranih izobraževanja ne financira Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. Kar 42,47 % anketiranih je odgovorilo, da je njihov način financiranja stroškov izobraževanja drugačno od prej naštetih načinov. Približno 10 % anketiranim stroške izobraževanja plačuje partner in enakemu deležu anketiranih stroške plačujejo starši. Približno 5 % anketiranih financira izobraževanje skupaj s partnerjem, nekaj je tudi takih, ki jim stroške plačujejo starši in stari starši, nekaterim pa v določenem deležu stroške krijejo tudi delodajalec.

Informacije o izobraževalni organizaciji so anketirani dobili iz različnih virov. Malo več kot polovica anketiranih je informacije dobila pri zdajšnjih in nekdanjih udeležencih izobraževanja, približno 38 % v časniku, malo več kot 35 % na spletnih straneh, malo manj kot 22 % v organizaciji, kjer so zaposleni, malo manj od 11 % anketiranih v publikacijah oziroma zloženkah izobraževalne organizacije in malo manj kot 7 % na Zavodu Republike Slovenije za zaposlovanje. Kar 42,47 % anketiranih je informacije pridobilo iz drugih virov: od staršev, sorodnikov, prijateljev, znancev, na radiu, od partnerjev, sodelavcev. Nekaj jih je videlo oglas v Litiji, kraju, kjer ima izobraževalna organizacija sedež, ali so doma blizu šole, nekateri so bili že prej vpisani v izobraževanje na IC Geoss in izobraževanja niso zaključili ali pa so informacije dobili od zaposlenih na šoli, s katerimi so v sorodstvu.

4.3.3.2 Prostori in oprema

V tem sklopu vprašanj sem želela ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov s prostori in opremo izobraževalne organizacije, ali obstajajo dejavniki, ki jih v prostorih ovirajo pri učenju, ter ali bi želeli glede prostorskih pogojev kaj spremeniti.

Kot je razvidno iz Slike 4 v Prilogi 4, so anketirani na ocenjevalni lestvici od neustrezno do ustrezno najprej ocenjevali ustreznost prostorov in opreme izobraževalne organizacije. Skupno je ustreznost učnih sredstev, tehnično opremljenost učilnic, urejenost učilnic, funkcionalnost tajništva, ogrevanje prostorov, opremljenost središča za samostojno učenje ter učno pomoč, vzdrževanje prostorov, čistost sanitarij in ustreznost skupnih prostorov le malo več kot 1 % anketiranih ocenilo kot neustrezno, malo manj kot 17 % kot delno ustrezno in malo več kot 76 % kot ustrezno. En sam anketiranec je neustrezno ocenil tehnično opremljenost učilnic in ogrevanje učilnic, približno 7 % pa funkcionalno urejenost tajništva. Neustrezna in delno ustrezna ocena prostorov in opreme gre na račun tajništva in ogrevanja, saj je skoraj 20 % anketiranih pripomnilo, da so prostori tajništva premajhni in udeležencem ne nudijo zasebnosti pri pogovorih z referentko. Skoraj 10 % anketiranih meni, da skupni prostori oziroma hodniki niso primerno ogrevani, malo manj kot 7 % pa jih ima pripombe glede ogrevanja pozimi in vročine v prostorih v poletnih dneh. Približno 8 % anketiranih si želi bolj sodobnih učnih sredstev, predlagajo namestitve interaktivnih tabel in/ali posebne tehnične učilnice za program strojni tehnik.

Vprašanje glede dejavnikov, ki udeležence v učnih prostorih ovirajo pri učenju, je bilo odprtega tipa. Analiza odgovorov kaže, da kar 90,42 % anketirancev pri učenju nič ne ovira, malo več kot 4 % jih celo meni, da okolje šole spodbuja učenje. Malo manj kot 10 % anketirancev navaja, da jih na primer moti brnenje računalnikov ali luči, poleti jih pri učenju ovira vročina ali moteči sošolci.

Tudi vprašanje, ali bi želeli glede prostorskih pogojev kaj spremeniti, je bilo odprtega tipa. Glede na odgovore lahko povzamem, da približno 47 % anketiranih ne bi spremenilo

ničesar, saj je približno 19 % odgovorilo, da je vse v redu in ne bi spremenili ničesar, približno 27 % pa jih je bilo brez komentarja.

4.3.3.3 Informacijsko središče ali referat za izredni študij

Eden izmed ključnih dejavnikov vsake izobraževalne ustanove je informacijsko središče, zato me je zanimalo, kako udeleženci ocenjujejo ustreznost uradnih ur, prostor, zasebnost, prijaznost in strokovnost referentke ter ustreznost informiranja informacijskega središča.

Skupna ocena vseh karakteristik informacijskega središča je zelo ustrezno, saj je malo več kot 73 % anketiranih ocenilo informacijsko središče kot zelo ustrezno, skoraj 16 % kot ustrezno, približno 10 % kot manj ustrezno in le malo manj kot 1 % anketiranih je ocenilo informacijsko središče kot neustrezno. Podroben prikaz odgovorov je prikazan v Tabeli 11 Priloge 4, izstopa zadovoljstvo s časom uradnih ur, sledi zadovoljstvo s pravilnostjo informacij, ki ju več kot 90 % anketiranih ocenjuje kot zelo ustrezno in nihče kot neustrezno. Tudi vsi ostali kriteriji ocenjevanja informacijskega središča so bili ocenjeni kot zelo ustrezno. Najslabše, vendar kljub tem še vedno z zelo ustrezno, so ocenili zasebnost. Z zelo ustrezno je zasebnost ocenilo le malo več kot 41 % anketiranih, malo več kot 16 % ocen je bilo ustreznih, skoraj 37 % manj ustreznih, trije anketirani (4,11 %) pa so zasebnost ocenili kot neustrezno. Drugi najslabše ocenjen kriterij je bil prostor. Kot zelo ustrezno ga je ocenilo skoraj 66 %, vendar je en udeleženec ocenil prostor kot neustrezen. Pri vseh ostalih kriterijih, razen pri oceni prijaznosti referentke, ki ga je prav tako en udeleženec ocenil kot neustrezen, ni bilo ocen neustrezno.

Na vprašanje, ali menijo, da so ob vpisu v izobraževanje v informacijskem središču pridobili dovolj informacij, so anketirani izrazili svoje mnenje o informiranju glede pogojev za vpis, vsebine programa in predmetnika, cene in trajanja izobraževanja, izpitnih rokov, oblik izobraževanja, kot so samostojno učenje ter predavanja, o informacijah o učni pomoči ter konzultacijah z učitelji med izobraževanjem. Kar 85 % anketiranih je ocenilo, da je bilo informiranje dobro. Približno 11 % jih je mnenja, da je bilo informiranje pomanjkljivo, 3 % jih meni, da informiranja ni bilo. Anketirani menijo, da je bilo najboljšo informiranje glede cene in trajanja izobraževanja. Za oba kriterija informiranja kar 98,63 % anketiranih meni, da je bilo dobro. S 97,26 % sledi dobra ocena informiranja glede pogojev za vpis v izobraževalni program. Najslabše je bilo ocenjeno informiranje glede možnosti učne pomoči med izobraževanjem. Kar 16,44 % anketiranih meni, da informiranja o učni pomoči sploh ni bilo, 24,66 % jih meni, da je bilo informiranje pomanjkljivo, kljub temu pa jih še vedno 58,90 % meni, da je bilo informiranje o učni pomoči dobro. Od povprečne ocene izstopa tudi ocena glede vsebine in predmetnika. Skoraj 74 % anketiranih meni, da je bilo informiranje dobro, vendar pa jih je skoraj ena četrtnina mnenja, da je informiranje pomanjkljivo.

4.3.3.4 Motivacija za učenje

Kazalnik kakovosti motivacija za učenje nam pove, kako udeleženci ocenjujejo kakovost motivacijskih ukrepov za učenje, ki jih izvajamo. Anketirancem sem spraševala:

- kaj jih spodbuja k izobraževanju,
- kdo jih spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov,
- koliko vplivajo na ohranjanje njihove motivacije za učenje določene osebe ter
- če so sedaj manj motivirani za izobraževanje, kot so bili ob vpisu.

S prvim vprašanjem v sklopu motivacije za učenje sem želela ugotoviti, kateri dejavniki udeležence spodbujajo k izobraževanju; ali so to pridobitev dodatnega znanja, višja stopnja izobrazbe, povečanje osebnega dohodka, večje možnosti za novo delovno mesto, organizirana oblika predavanja, pogostost izpitnih rokov, ugodni plačilni pogoji ali kaj drugega. Za več kot 50 % anketiranih pomenijo vsi naštetih dejavniki zelo veliko spodbudo. Največjo spodbudo jim predstavlja dodatno znanje, ki ga bodo pridobili. Tega mnenja je skoraj 71 % anketiranih, več kot 65 % vprašanim veliko spodbudo pomenijo ugodni plačilni pogoji za plačilo šolnine, s približno 63 % sledi spodbuda v obliki pogostih izpitnih rokov. Več kot 34 % anketiranih že ima pridobljeno najmanj peto stopnjo izobrazbe, zato višja stopnja izobrazbe, ki jo bodo pridobili z zaključkom izobraževanja, vsem ne pomeni velike spodbude. Višja stopnja izobrazbe pomeni veliko spodbudo približno 55 % vprašanim, skoraj 29 % to ne pomeni spodbude. Sklepam, da mnogi vprašani po pridobljeni novi izobrazbi ne pričakujejo povečanja osebnega dohodka ali novega delovnega mesta, saj največjemu deležu anketiranih ravno ta dva dejavnika ne pomenita nobene spodbude. Anketirani so imeli možnost pripisati tudi druge dejavnike, različne od tistih, po katerih sem jih spraševala. Malo manj kot 10 % anketiranih je pripisalo več različnih dejavnikov, ki jih spodbujajo k izobraževanju. Kar 4 vprašani so napisali, da je dokončanje izobraževanja pogoj, da obdržijo ali dobijo zaposlitev.

Na vprašanje, kdo jih zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov, je večina vprašanih (87,67 %) odgovorila, da so to predvsem sami. Drugi najmočnejši vpliv za malo več kot 53 % vprašanih predstavljajo njihovi partnerji, sledi vpliv izobraževalne organizacije in spodbuda družine in prijateljev. Zelo majhno spodbudo k izobraževanju in opravljanju izpitov predstavljajo podjetja, kjer so udeleženci zaposleni. Tega mnenja je kar 9,59 % anketirancev. Popolnoma brez vpliva na njihovo motivacijo je Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje.

Pri tretjem vprašanju v sklopu motivacije za učenje so udeleženci ocenjevali, koliko vplivajo na ohranjanje njihove motivacije za učenje organizacija izobraževalnega procesa, predavatelji, mentor učne pomoči in svetovanje strokovnih delavk. Za več kot 64 % vprašanih predstavljajo največji vpliv za ohranjanje motivacije za učenje predavatelji, za več kot 27 % imajo velik vpliv. Za več kot polovico anketiranih imata zelo velik vpliv

organizatorke izobraževanja in svetovalke v svetovalnem središču. Zelo velik vpliv na ohranjanje motivacije predstavljajo vsi razen mentorja učne pomoči, kajti za več kot polovico vprašanih mentor učne pomoči nima nobenega vpliva na ohranjanje motivacije. Učno pomoč namreč uporabljajo le redki udeleženci, običajno tisti, ki so večkrat neuspešni pri opravljanju izpita pri posameznem predmetu. Za tiste, ki izkoristijo učno pomoč, pa leta pomeni velik oziroma zelo velik vpliv.

Kar tri četrtine udeležencev je sedaj enako ali celo bolj motiviranih kot na začetku izobraževanja. Ostala četrtina navaja kot najpomembnejši vzrok za padec motivacije preskromno učno gradivo in preobremenjenost, saj pomeni izobraževanje še dodatno obveznost poleg službenih in družinskih obveznosti.

4.3.3.5 Komuniciranje med udeleženci in učitelji

V tem sklopu vprašanj me je zanimalo, kako udeleženci ocenjujejo kakovost komuniciranja z učitelji oziroma ali so zdajšnji načini komuniciranja z učitelji ustrezni, ali so pomembni ter katere načine komuniciranja najpogosteje uporabljajo oziroma kateri način jim najbolj ustreza.

Skoraj 80 % vprašanih udeležencev izobraževanja ocenjuje zdajšnje načine komuniciranja z učitelji za ustrezne. Približno 15 % predlaga, da bi uvedli tudi druge načine komuniciranja, kot so Moodle in Skype ali govorilne ure tekom celega šolskega leta in ne samo v času predavanj. Približno 5 % udeležencev je neopredeljenih.

Anketirance sem vprašala tudi, katere izmed razpoložljivih oblik komunikacije najpogosteje uporabljajo in katera jim najbolj ustreza. Analiza vprašalnikov kaže, kar je dobro razvidno tudi iz Slike 9 v Prilogi 4, da večina anketiranih udeležencev najpogosteje komunicira po elektronski pošti, kljub temu da jim bolje ustreza komunikacija osebno pred predavanjem ali po njem. Dejstvo je, da je ta način komuniciranja mogoč samo v obdobju izvedbe predavanj, torej približno v obdobju dveh oziroma najdlje treh mesecev. Predavatelji so v tem obdobju dosegljivi po elektronski pošti, zato je ta način komuniciranja med udeleženci in predavatelji tudi najpogostejši. Velja omeniti, da v izobraževanju odraslih komuniciranje pred ali po predavanju enačijo z govorilnimi urami, vendar pa preoblikovanje vprašanja že zaradi prej opisanih omejitev ni bilo mogoče.

Že skoraj samoumevno je, da je za uspešnost izobraževalnega procesa in samih udeležencev izobraževanja zelo pomembno, da lahko udeleženci v primeru težav in ko potrebujejo pomoč, vzpostavijo stik s predavatelji. Tega mnenja je skoraj tri četrtine vprašanih. Kljub temu je ostala tretjina vprašanih mnenja, da stik z učitelji ni pomemben. Glede na izobrazbeno strukturo anketiranih pred vpisom sklepam, da so to tisti, ki že imajo zaključeno najmanj peto stopnjo izobrazbe.

4.3.3.6 Komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja

Na področju kazalnika kakovosti komunikacije med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja sem želela preveriti, ali IC Geoss dosega zastavljeni standard kakovosti, zapisan v Samoevalvacijskem poročilu o kakovosti izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru Geoss, d.o.o., Litija (2012, str. 27): »Udeležencem nudimo kvalitetno svetovanje z vsemi potrebnimi informacijami, pomagamo jim pri sprotnem reševanju vprašanj, s katerimi se srečajo med izobraževanjem.«

Najprej sem želela ugotoviti zadovoljstvo udeležencev s komunikacijo z organizatorjem izobraževanja. Udeležence sem spraševala o ustreznosti obveščanja organizatorja izobraževanja o urniku in spremembah urnika predavanj, urniku konzultacij, razporedu izpitov in izpitnih rezultatih, učiteljih, učbenikih in učnem gradivu ter poteku poklicne mature in zaključnih izpitov. Približno tri četrtine anketiranih ocenjuje obveščanje organizatorja izobraževanja kot zelo ustrezno, približno 16 % kot ustrezno in skupaj približno 8 % anketirancev pa ocenjuje obveščanje kot neustrezno, manj ustrezno ali so bili neopredeljeni. Najbolj so zadovoljni z obveščanjem o urniku predavanj in razporedu izpitov, sledi obveščanje o spremembah urnika, urniku konzultacij in izpitnih rezultatih. Kljub splošnemu zadovoljstvu pa je podpovprečno ocenjeno obveščanje organizatorja izobraževanja o učiteljih, učbenikih in učnem gradivu, predvsem o poteku poklicne mature ali zaključnih izpitov.

Zanimalo me je tudi, kako bi bili udeleženci najraje obveščeni o urniku in spremembah urnika predavanj, urniku izpitov in izpitnih rezultatih. Mnenja anketiranih so bila deljena. O urniku predavanj, urniku izpitov in izpitnih rezultatih bi bili najraje obveščeni preko spletnih strani, drug najbolj zaželen način je preko elektronske pošte. O spremembah urnika in izpitnih rezultatih bi bili najraje obveščeni po mobilnem telefonu s SMS-sporočili. Zanimivo je, da nihče od anketiranih ne bi hotel biti obveščen osebno pri vodji izobraževanja preko oglasne deske ali po pošti.

Pomembno je vedeti tudi, katere informacije pogrešajo udeleženci, oziroma katerih informacij bi si udeleženci želeli več. Odgovori so zelo podobni odgovorom na vprašanje o ustreznosti obveščanja o različnih elementih. Malo več kot polovica vprašanih bi si želela več informacij o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita. Približno 20 % anketiranih bi si želelo več informacij o učnem gradivu, malo več kot 12 % o učiteljih ter približno 8 % anketiranih bi želelo več informacij o možnostih za nadaljnje izobraževanje. Približno 34 % anketiranih je mnenja, da dobijo vse potrebne informacije ali so brez komentarja, kar je razumeti, da menijo, da dobijo vse potrebne informacije. Dva anketirana, to je malo manj kot 3 %, si želita več informacij o stroki, en anketiran pa več informacij o možnostih zaposlitve.

4.3.3.7 Zadovoljstvo udeležencev

Splošno zadovoljstvo udeležencev sem ugotavljala v zadnjem delu vprašalnika, ki obsega kar 10 vprašanj. Želela sem preveriti, ali pristopi, metode dela in organizacijske rešitve izobraževalne organizacije izpolnjujejo pričakovanja udeležencev in ali so udeleženci zadovoljni.

S prvim in drugim vprašanjem v okviru kazalnika kakovosti zadovoljstvo udeležencev ugotavljam, kako so udeleženci izobraževanja zadovoljni z obveščanjem v izobraževalni organizaciji. Odgovori na vprašanje o splošnem zadovoljstvu z obveščanjem kažejo, da je skoraj tri četrtine vprašanih zelo zadovoljnih (72,60 %), 20,55 % vprašanih je zadovoljnih, kar pa je najbolj razveseljivo, prav nihče ni nezadovoljen z obveščanjem izobraževalne organizacije. Zelo pomembna je informacija, kako so zadovoljni s posameznimi elementi obveščanja oziroma s posameznimi informacijami. V povprečju so zelo zadovoljni z vsemi informacijami. Najbolj ocenjujejo informacije o ceni izobraževanja, pogojih za vpis v izobraževalni program in urniku predavanj. Tudi informacije o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita ter različnih oblikah svetovanja in pomoči ocenjujejo kot zelo ustrezne, vendar s temi informacijami v povprečju niso tako zadovoljni kot z ostalimi informacijami. Z največ neustreznih ocen so ocenili informacije, ki so bile sicer ocenjene s povprečno oceno zelo ustrezno, o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita ter različnih oblikah svetovanja in pomoči, ki jim z enakim številom neustreznih ocen sledijo informacije o dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja, ter informacije o različnih možnostih za učenje, ki so na voljo v izobraževalni organizaciji.

Z drugim sklopom vprašanj ugotavljam, kako so udeleženci izobraževanja na splošno zadovoljni z organiziranostjo izobraževalnega procesa. Na podlagi analiziranih vprašalnikov ugotavljam, da so na splošno zelo zadovoljni z organizacijo izobraževalnega procesa, saj jo kar 75 % vprašanih ocenjuje kot zelo dobro, še dodatnih 17 % kot dobro. Prav nihče ni mnenja, da je organizacija izobraževalnega procesa zelo slaba. Zadovoljstvo z organiziranostjo izobraževalnega procesa je grafično prikazano v Tabeli 25 v Prilogi 4. Večina vprašanih je v celoti zadovoljna tudi s posameznimi organizacijskimi rešitvami, kot so razporeditev predavanj, izpitnih rokov in govorilnih ur ter število izpitnih rokov. Najbolje so ocenili število izpitnih rokov, na drugem mestu je razporeditev izpitnih rokov, najslabše pa letno razporeditev predavanj, vendar je še vedno več kot 56 % anketiranih v celoti zadovoljna s to organizacijsko rešitvijo. Ni presenetljiva tudi ugotovitev o mnenju glede števila ur v izobraževalnem programu. Približno tri četrtine anketiranih je mnenja, da je ur ravno prav, kljub temu jih približno 16 % meni, da je ur premalo.

Z naslednjim vprašanjem sem ugotavljala zadovoljstvo z uporabnostjo znanja, ki ga udeleženci pridobijo v izobraževalni ustanovi. Približno 67 % anketiranih je zelo zadovoljnih z uporabnostjo znanja, malo več kot 27 % jih je zadovoljnih, ostali so dokaj

zadovoljni. Nihče ni nezadovoljen z znanjem, ki ga je pridobil med izobraževanjem v izobraževalni organizaciji.

Z naslednjima dvema vprašanjema sem želela ugotoviti zadovoljstvo udeležencev z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji, in sicer z učitelji in z ostalimi zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Posamezno trditev so ocenjevali na ocenjevalni lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da udeleženec sploh ni zadovoljen, 5 pa, da je v celoti zadovoljen z učitelji, možen je bil tudi odgovor ne vem. Kar 70 % anketiranih je ovrednotilo svoje zadovoljstvo z oceno 5, kar pomeni, da so zelo zadovoljni z učitelji, nadaljnjih 18 % je ocenilo svoje zadovoljstvo z oceno 4, približno 5 % pa z oceno 3. Anketirani so najbolje ocenili strokovnost predavateljev, zelo dobro so ocenili tudi njihovo razlaganje snovi, prijaznost ter pripravljenost pomagati v primeru učnih težav. Z nekoliko nižjo povprečno oceno so ocenili trditev, da jih učitelji razumejo in spodbujajo k samostojnemu učenju ter da imajo dobre govorilne ure. Trendu zadovoljstva sledi tudi zadovoljstvo z zaposlenimi, saj je, kot kaže Slika 14 v Prilogi 4, kar 78 % anketiranih zelo zadovoljnih, približno 15 % zadovoljnih, 5 % dokaj zadovoljnih ter en sam ne posebno zadovoljen z zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Pomembno je tudi, da nihče od anketiranih ni nezadovoljen z zaposlenimi.

Anketirane sem z naslednjim vprašanjem spraševala po zadovoljstvu z učnim gradivom, z obveščanjem o spremembah in novostih, s svetovanjem, z učno pomočjo in z učnimi prostori. Anketirani so najbolje ocenili svetovanje in učne prostore, saj je z obema kriterijema zelo zadovoljnih skoraj 77 % anketiranih. Večina anketiranih, vendar malo manjši delež, je zelo zadovoljnih tudi z učnim gradivom in obveščanjem. Glede učne pomoči večina ni opredeljena, saj je več kot 64 % anketiranih odgovorilo z ne vem, na drugi strani je preostalih 30 % z učno pomočjo zelo zadovoljnih, približno 5 % pa zadovoljnih. Skleпам, da neopredeljeni anketirani ne potrebujejo učne pomoči ali z njo niso seznanjeni, zato je tudi ne morejo oceniti. En anketirani se je opredelil kot nezadovoljen z obveščanjem o spremembah in novostih ter svetovanjem, tri ocene, kot ne posebno zadovoljni, so bile na račun učnega gradiva in učnih prostorov.

S predzadnjim vprašanjem sem želela ugotoviti splošno zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem v izobraževalni ustanovi. Kot je razvidno iz Slike 15 v Prilogi 4, je malo več kot 79 % anketiranih zelo zadovoljnih, malo manj kot 14 % zadovoljnih z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji, prav nihče od anketiranih ni nezadovoljen z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji. Izziv predstavlja ostalih 7 % anketiranih, ki so le dokaj zadovoljni ali celo ne posebno zadovoljni.

Zaključno vprašanje je bilo odprtega tipa in anketirancem sem omogočila, da sporočijo tudi svoja mnenja. Odgovori so razvidni iz Tabele 33 Priloge 4. Kar 38 od 73 anketiranih je pisalo svoje mnenje oziroma pripombe, ki so bile vse zelo spodbudne.

4.3.4 Ugotovitve rezultatov raziskave

V tem poglavju je moj namen predstaviti ugotovitve raziskave in obstoječe stanje kazalnikov kakovosti, s poudarkom na zadovoljstvu uporabnikov kot enega temeljnih kazalnikov kakovosti. Hkrati želim opozoriti tudi na omejitve in ovire pri zbiranju in analiziranju rezultatov raziskave ter predstaviti predloge za izboljšave, ki bi lahko pripomogle k večjemu zadovoljstvu uporabnikov storitev IC Geoss in s tem k večji kakovosti izobraževalne organizacije.

Rezultati raziskave kažejo, da je najbolj množično zastopana starostna skupina od 21 do 30 let. Po spolu so bili anketiranci zastopani v približno enakem razmerju, večina jih ima končano srednjo poklicno šolo. Največ anketiranih je zaposlenih, najpogosteje si sami plačujejo izobraževanje in večina jih je dobila informacije o izobraževalni organizaciji pri zdajšnjih in nekdanjih udeležencih izobraževanja. Menim, da podatek o statusu anketiranih glede zaposlenosti ni realen. Splošen vtis je, da so starejši udeleženci v največji meri zaposleni, mlajši od 26 let pa v skladu z Zakonom o urejanju trga dela in Zakonom o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti v večini opravljajo dela preko študentskega servisa. Ker je večina teh že dlje časa pri istem delodajalcu, kljub temu, da naj bi šlo za začasno in občasno delo in je njuno sodelovanje že dolgotrajne narave, so taki udeleženci izbrali odgovor, da so zaposleni. Zato realno menim, da je delež zaposlenih udeležencev manjši od prikazanega. V preteklosti je bilo izobraževanje odraslih bolj namenjeno starejšim udeležencem, populaciji v zrelejšem življenjskem obdobju, z nižjo stopnjo izobrazbe. V zadnjih letih pa je opaziti, da se vpisuje tudi vse mlajša populacija, ki niso zaključili srednješolskega izobraževanja, in tisti, ki imajo že zaključeno peto stopnjo izobrazbe in več, kar potrjujejo tudi rezultati raziskave.

Analiza rezultatov kaže, da je večina anketiranih zelo zadovoljnih s prostori in opremo izobraževalne organizacije. Kljub temu je nekaj pripomb, ki se nanašajo na funkcionalno urejenost tajništva in zasebnost, ki je trenutna urejenost tajništva ne omogoča, ter neprimerno ogrevanje hodnikov. Kot pripombo so anketirani iz programa strojništvo navedli delno ustrezno opremljenost učilnic, saj le-te niso opremljene s stroji za praktično izobraževanje. Kljub pripombam motečih dejavnikov, ki bi udeležence ovirali pri učenju, ni.

Na vprašanje, kako ocenjujejo informacijsko središče ali referat za izredni študij, je skoraj tri četrtine anketiranih odgovorilo kot zelo ustrezno. Zelo jim ustreza čas uradnih ur informacijskega središča, sledi zadovoljstvo s pravilnostjo informacij. Najslabše so ocenili zasebnost in prostor, prav zaradi pomanjkanja zasebnosti, ki jim jo oziroma je ne nudi informacijsko središče.

Kljub temu, da je ocena o informiranosti glede možnosti učne pomoči pod povprečjem, tega informiranja ne razumem kot problematičnega. Referentka spremlja vsakega študenta

posebej in ob ugotovitvi, da ima nekdo probleme pri posameznem predmetu, ga seznanjajo z možnostjo učne pomoči. Kot pri oceni prostorov so anketirani udeleženci tudi pri oceni informacijskega središča navedli kot največjo pomanjkljivost prostorsko urejenost informacijskega središča, ki jim ne nudi zasebnosti pri razgovorih z referentko.

Izobraževalna organizacija se je konec leta 2014 preselila v središče mesta, pred tem je IC Geoss imel prostore na različnih lokacijah: upravne prostore in referat na eni lokaciji, učilnice pa na drugi lokaciji. Selitev na novo lokacijo, v druge prostore, ki so bili v celoti prenovljeni, z večjimi, bolj prostornimi učilnicami in novo opremljeno računalniško učilnico, se očitno kaže tudi v zadovoljstvu anketiranih s prostori, opremo, organiziranostjo in delom referata. Predpostavljam, da je to zadovoljstvo večje pri tistih udeležencih, ki so se na IC Geoss izobraževali še pred selitvijo in lažje presodijo in bolj cenijo napredek in izboljšanje pogojev.

Kazalnik kakovosti motivacija za učenje nam pove kako udeleženci ocenjujejo kakovost motivacijskih ukrepov za učenje, ki jih IC Geoss izvaja, oziroma zadovoljstvo udeležencev z motivacijskimi ukrepi. Ugotavljam, da je njihova motivacija za izobraževanje in opravljanje izpitov v največji meri odvisna od njih samih, njihovih partnerjev in izobraževalne organizacije z zaposlenimi in predavatelji. Na motivacijo močno vplivajo tudi želja po dodatnem znanju, ugodni plačilni pogoji, ustrezna razporejenost izpitnih rokov, organizacija predavanj za vse predmete in večja možnost nove zaposlitve. Povzamem lahko, da IC Geoss udeležence ustrezno motivira, saj ima izobraževalna organizacija z zaposlenimi in predavatelji, poleg njihove notranje motivacije, največji vpliv na njihovo motivacijo, kajti tudi ostali dejavniki, kot so ugodni plačilni pogoji, razporejenost izpitnih rokov in predavanja, so odraz dela izobraževalne organizacije.

Pri kazalniku kakovosti komuniciranje med udeleženci in učitelji ugotavljam, da so anketirani udeleženci zadovoljni z obstoječimi načini komuniciranja ter da jim je v primeru učnih težav zelo pomemben stik s predavatelji. Udeležencem zelo ustreza komunikacija po elektronski pošti, ki je tudi najpogostejši način komuniciranja med udeleženci in učitelji. Še bolj kot ta način jim ustreza komunikacija pred predavanjem ali po predavanju. Ugotavljam, da se učitelji zavedajo pomembnosti komunikacije z udeleženci in uporabljajo različne načine komuniciranja. V primeru, da udeleženci potrebujejo pomoč, so jim učitelji na razpolago. So hitro odzivni in s tem pomagajo udeležencem, da sproti razrešujejo težave in nemoteno nadaljujejo z učnim procesom.

Glede kazalnika kakovosti komuniciranje med udeleženci in organizatorjem lahko zaključim, da večina vprašanih ocenjuje obveščanja organizatorja izobraževanja kot zelo ustrezno. Najbolj zaželeni načini komuniciranja so komunikacijski kanali, ki so udeležencem dostopni skoraj vedno. To so sodobne komunikacijske poti, svetovno medmrežje, mobilni telefon in elektronska pošta. O elementih, ki se načeloma ne spreminjajo in so znani, to so urniki, so najraje obveščeni preko svetovnega medmrežja, o

novostih, na primer spremembi urnika in izpitnih rezultatih, pa preko SMS-sporočil. Kljub zelo ustrezni splošni oceni, si vprašanih želijo še več informacij o poteku poklicne mature ali zaključnih izpitih, o učnem gradivu in učiteljih, torej informacij, katerih ocena ustreznosti je bila slabša od splošne ocene ustreznosti obveščanja organizatorja izobraževanja. Vprašani so na splošno zelo zadovoljni z obveščanjem, zato menim, da jim IC Geoss nudi kvalitetno obveščanje oziroma svetovanje in jim pomaga pri sprotnem reševanju vprašanj, s katerimi se srečajo med izobraževanjem. Načine komuniciranja, ki so najbolj zaželeni med vprašanimi, uporabljajo že sedaj. Skrbeti pa morajo, da bodo sledili uvajanju novih načinov obveščanja, ki bodo prijazni udeležencem.

Kazalnik kakovosti zadovoljstvo udeležencev je kazalnik, ali pristopi in metode dela izobraževalne organizacije izpolnjujejo pričakovanja udeležencev in ali so udeleženci zadovoljni. Povzamem lahko, da so anketirani na splošno zadovoljni z obveščanjem in s posredovanimi informacijami. V sklopu kakovosti komuniciranja z vodjo oziroma organizatorjem izobraževanja me je zanimalo, ali jih organizator izobraževanja obvešča ustrezno ter katerih informacij bi si želeli več. Nekateri, sicer zastopani v manjšem številu, bi želeli boljše informacije o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita, o učiteljih, o učbenikih in učnem gradivu, o dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja, o različnih možnostih za učenje in različnih oblikah svetovanja in pomoči. Anketirani so zadovoljni tudi z organiziranostjo izobraževalnega procesa in številom ur v izobraževalnem programu. Ni presenetljivo, da so najbolj zadovoljni s številom izpitnih rokov. Namreč, poleg rednega izpitnega roka po zaključku predavanj pri posameznem predmetu, so izredni izpitni roki za vse izpite, pri katerih je pisno preverjanja znanja, organizirani kar dvakrat mesečno tako v dopoldanskem kot popoldanskem času. Ne preseneča tudi dejstvo, da so najmanj zadovoljni, vendar še vedno v celoti zadovoljni, z letno razporeditvijo predavanj. Namreč, v izobraževanju odraslih se udeleženci množično vpisujejo tudi še na začetku meseca oktobra. Tako je zaradi oblikovanja skupin in logistike pri organizaciji začetek predavanj v novem šolskem letu pomaknjen v drugo polovico meseca oktobra, kar posledično pomeni, da so potem predavanja organizirana bolj pogosto in se zaključijo šele v mesecu juniju. Anketirani so zadovoljni tudi z uporabnostjo znanja, ki so ga pridobili v izobraževalni organizaciji. To lahko deloma poveže tudi s statusom zaposlitve udeležencev, saj jih je približno 26 % brezposelnih, mogoče tudi brez delovnih izkušenj glede na starostno strukturo anketiranih in tako brez predhodnega znanja. Anketirani so v celoti zadovoljni z učitelji in z ostalimi zaposlenimi v izobraževalni organizaciji. Posamezni anketirani so pripisali, da je opazna bistvena razlika v odnosu učiteljev v rednem šolstvu in izrednem izobraževanju. Učitelji se vse bolj zavedajo, da so v razredu zaradi udeležencev in ne obratno. Tudi zaposleni se zavedajo, da so v celoti prepuščeni trgu. Majhnost IC Geoss je prednost, lahko so bolj prilagodljivi in imajo pristnejši osebni stik tako z udeleženci kot tudi z zunanjimi sodelavci, učitelji. Njihovo zadovoljstvo se odraža v njihovem delu, to pa v zadovoljstvu udeležencev. Anketirani udeleženci so zelo zadovoljni tudi s svetovanjem in učnimi prostori ter z učnim gradivom

in z obveščanjem o spremembah, le da je s slednjima zadovoljen malo manjši delež anketiranih. Večina anketiranih pa ni seznanjena z učno pomočjo oziroma je ne uporablja.

Zaključne ugotovitve raziskave zadovoljstva udeležencev IC Geoss kažejo, da:

- v povezavi s prostori in opremo ni dejavnikov, ki bi udeležence ovirala pri učenju. Skoraj 50 % anketiranih v zvezi s prostorskimi pogoji ne bi spremenili ničesar ter na splošno ocenjujejo prostore in opreme z najvišjo oceno, to je ustrezno.
- večina anketiranih ocenjuje delo izobraževalne organizacije oziroma informiranje informacijskega središča o različnih elementih ter druge elemente informacijskega središča z najvišjo oceno.
- so dejavniki motivacije, na katere lahko vpliva izobraževalna organizacija, za udeležence zelo velika spodbuda ter da imajo vsi zaposleni v izobraževalni organizaciji zelo velik vpliv na ohranjanje motivacije za učenje.
- so razpoložljive oblike komuniciranja z učitelji ustrezne in ne čutijo potrebe po drugih načinih komuniciranja ter da s pomočjo učiteljev v primeru težav sproti razrešujejo probleme pri opravljanju študijskih obveznosti in težave pri osvajanju učne snovi.
- je večina anketiranih zadovoljna s komunikacijo z vodjo oziroma organizatorjem izobraževanja in obveščanjem v izobraževalni organizaciji, saj ocenjujejo vsebino in način obveščanje organizatorja izobraževanja na splošno kot zelo ustrezno.
- so na splošno zelo zadovoljni z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji, prav tako z organiziranostjo izobraževalnega procesa, uporabnostjo pridobljenega znanja, zaposlenimi, gradivom, svetovanjem in učno pomočjo.

Na osnovi sklepnih ugotovitev raziskave lahko trdim, da je večina udeležencev na splošno zadovoljna s storitvami IC Geoss, s pogoji, v katerih se izobražujejo, in da način dela izobraževalne organizacije izpolnjuje njihova pričakovanja. Zato lahko potrdim hipotezo, da je večina vprašanih udeležencev zadovoljna s storitvami IC Geoss.

4.4 Primerjava zadovoljstva med letoma 2012 in 2016

4.4.1 Primerjava zadovoljstva med letoma 2012 in 2016

S primerjavo rezultatov samoevalvacije v letu 2012 pred vključitvijo v usposabljanje POKI s trenutnimi samoevalvacijskimi rezultati želim ugotoviti učinek vključitve IC Geoss v usposabljanje za uporabo modela POKI in vpeljave modela v organizacijo. Ugotoviti želim, ali se je zadovoljstvo v primerjavi z letom 2012 izboljšalo. Odločila sem se za primerjavo le tistih anketnih vprašanj, ki kažejo na vpliv izobraževalne organizacije na zadovoljstvo udeležencev z različnimi dejavniki. Podrobna primerjava rezultatov odgovorov je razvidna iz Priloge 5. V nadaljevanju povzemam bistvene ugotovitve.

4.4.1.1 Motivacija za učenje

V sklopu kazalnika kakovosti motivacija za učenje sem primerjala tri vprašanja, ki odražajo vpliv izobraževalne organizacije na dejavnike motivacije za učenje oziroma zadovoljstvo udeležencev z motivacijskimi ukrepi izobraževalne organizacije v letu 2012 in v letu 2016, in sicer:

- Kaj vas spodbuja k izobraževanju?
- Kdo vas zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov?
- Koliko vplivajo na ohranjanje vaše motivacije za učenje osebe, navedene v preglednici?

Ugotavljam, da večini anketiranih pomeni večjo spodbudo kot v letu 2012 novo pridobljeno znanje in povečanje osebnega dohodka. Več možnosti za novo delovno mesto jim ne pomeni bistveno večje spodbude. Višja stopnja izobrazbe pomeni večini anketiranih manjšo spodbudo kot leta 2012, kar menim, da je odraz tega, da ima vse več udeležencev že zaključeno peto stopnjo izobrazbe in več. Kar se tiče vpliva izobraževalne organizacije na motivacijo za izobraževanje, ugotavljam, da z organizirano obliko predavanj za vse predmete, pogostimi izpitnimi roki in ugodnimi plačilnimi pogoji pomeni za večino anketiranih zelo veliko spodbudo, po pomembnosti na drugem mestu, takoj za novo pridobljenim znanjem. To pomeni, da ima izobraževalna organizacija večji vpliv na spodbudo k izobraževanju kot v letu 2012.

Podobno lahko zaključim tudi pri vplivu osebja oziroma institucije na izobraževanje in opravljanju izpitov. Udeleženci so še vedno najbolj odvisni od lastne motivacije in spodbude njihovih partnerjev. Tretjo največjo spodbudo za večino anketiranih pomeni izobraževalna organizacija. Vpliv le-teh je približno trikrat večji kot v letu 2012. Slika 1 v Prilogi 5 nadzorno prikazuje, koliko posamezne osebe oziroma institucije spodbujajo anketirane k izobraževanju in opravljanju izpitov.

Tudi v odgovorih na vprašanje, koliko vplivajo na ohranjanje njihove motivacije za učenje organizator izobraževanja, predavatelji, mentorji učne pomoči in svetovalka v svetovalnem središču je viden povečan vpliv izobraževalne organizacije na motivacijo udeležencev. Za približno 15 % anketiranih udeležencev, kar je več kot v letu 2012, zaposleni v izobraževalni organizaciji nimajo vpliva na ohranjanje motivacije, po drugi strani za skoraj polovico anketiranih udeležencev, kar je skoraj trikrat več kot v letu 2012, pomenijo zgoraj naštete osebe v povprečju zelo veliko spodbudo.

V letu 2012 je izobraževalna organizacija s svojim načinom organizacije predavanj in izpitnih rokov ter plačilnimi pogoji pomenila za večino anketiranih veliko spodbudo za izobraževanje, v letu 2016 pomeni večini anketiranih zelo veliko spodbudo. Prav tako imajo vsi zaposleni, to so organizator izobraževanja, predavatelji, svetovalka v

svetovalnem središču in mentor učne pomoči, še v najmanjši meri zelo velik vpliv na ohranjanje motivacije za učenje, v letu 2012 pa je bil njihov vpliv velik.

4.4.1.2 Komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja

V sklopu kazalnika kakovosti komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja bom primerjala le dve vprašanji, ki izkazujeta zadovoljstvo z obveščanjem udeležencev s strani organizatorja izobraževanja.

V sklopu vprašanja, ali vas organizator izobraževanja ustrezno obvešča, so v letu 2012 anketirani udeleženci kot ustrezno ocenili obveščanje o urniku in spremembah urnika predavanj, urniku konzultacij, učiteljih in učbenikih. Kot zelo ustrezno pa obveščanje o razporedu izpitov, izpitnih rezultatih in poteku poklicne mature. Gledano v celoti, je bil največji delež vprašanih mnenja, da je na splošno obveščanje organizatorja izobraževanja ustrezno. V letu 2016 obveščanje o prav vseh elementih ocenjujejo kot zelo ustrezno.

Na vprašanje, katerih informacij bi si želeli več, si je v letu 2012 več kot polovica anketiranih želela več informacij o učnem gradivu in približno tretjina vprašanih bi si želela več informacij o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita. Enak delež vprašanih bi si želel več informacij o možnostih za nadaljnje izobraževanje. V letu 2016 bi si želeli še več informacij o poklicni maturi ali zaključnem izpitu, bistveno bolj pa so zadovoljni z informacijami o učnem gradivu. Hkrati se je povečal delež tistih, ki so izbrali možnost drugo. Takih je malo več kot 38 % in večina je pripisala, da dobijo vse potrebne informacije.

Obveščanje organizatorja izobraževanja je bilo v letu 2012 ocenjeno z oceno ustrezno, v letu 2016 pa je obveščanje o prav vseh elementih ocenjeno kot zelo ustrezno. Še vedno bi si želeli več posameznih informacij, vendar se je močno povečal delež tistih, ki menijo, da dobijo vse potrebne informacije.

4.4.1.3 Zadovoljstvo udeležencev

V sklopu kazalnik kakovosti zadovoljstvo udeležencev bom primerjala zadovoljstvo udeležencev z obveščanjem izobraževalne organizacije, zadovoljstvo s posameznimi informacijami, zadovoljstvo z organiziranostjo izobraževalnega procesa in s posameznimi organizacijskimi rešitvami, zadovoljstvo udeležencev z učitelji ter splošno zadovoljstvo z izobraževanjem na IC Geoss.

Z obveščanjem izobraževalne organizacije je bilo v letu 2012 zadovoljnih približno 55 % udeležencev, približno 26 % jih je bilo dokaj zadovoljnih, malo več kot 13 % jih ni bilo posebej zadovoljnih in le približno 5 % jih je bilo zelo zadovoljnih z obveščanjem. V letu 2016 se je bistveno zmanjšal delež tistih, ki niso bili posebno zadovoljni, dokaj zadovoljni

ali zadovoljni, na drugi strani pa se je ravno za toliko povečal delež tistih, ki so zelo zadovoljni z obveščanjem. Takih je v letu 2016 malo več kot 72 % udeležencev. Povzamem lahko, da je zadovoljstvo z obveščanjem izobraževalne organizacije večje kot v letu 2012, kar nazorno prikazuje tudi Slika 2 v Prilogi 5.

Splošno zadovoljstvo z obveščanjem v izobraževalni organizaciji je seveda odraz zadovoljstva udeležencev s posameznimi elementi obveščanja, kot so informacije o programu, ceni in plačilnih pogojih, urniku predavanj in konzultacij, razporedu izpitov, izpitnih rezultatih, učbenikih in gradivu, o poteku poklicne mature in zaključnega izpita, informacije o dostopnosti vodje in organizatorja izobraževanja, o različnih možnostih za učenje in oblikah pomoči. Rezultati so prikazani v Tabeli 7 Priloge 5. Povzamem lahko, da so v letu 2012 informiranje o približno polovici dejavnikov udeleženci ocenjevali kot ustrezno in o drugi polovici kot zelo ustrezno. V letu 2016 ocenjujejo informiranje o prav vseh dejavnikih kot zelo ustrezno. V povezavi z ugotovitvami pri kazalniku kakovosti komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja lahko zaključim, da je zadovoljstvo z obveščanjem organizatorja izobraževanja večje kot v letu 2012.

Zadovoljstvo z razporeditvijo predavanj, izpitnih rokov in govorilnih ur so udeleženci ocenjevali na ocenjevalni lestvici od 1, ki pomeni, da udeležence sploh ni zadovoljen, do 5, kar pomeni, da je v celoti zadovoljen z organizacijskimi rešitvami. V letu 2012 je večina udeležencev ocenila svoje zadovoljstvo z letno, tedensko in dnevno razporeditvijo predavanj in govorilnih ur z oceno 4, zadovoljstvo z razporeditvijo izpitnih rokov in številom izpitnih rokov pa z oceno 5. V letu 2016 je večina udeležencev prav vse organizacijske rešitve ocenila z oceno 5. Posledično je tudi splošna ocena organiziranosti izobraževalnega procesa, ki so ga ocenjevali od zelo slabo do zelo dobro, v letu 2016 zelo dobra. V letu 2012 je bila večina mnenja, da je organiziranost izobraževalnega procesa dobra, ne pa zelo dobra.

Splošno zadovoljstvo z organiziranostjo izobraževalnega procesa je odraz zadovoljstva z razporeditvijo predavanj, izpitnih rokov in govorilnih ur. In na osnovi rezultatov primerjave zaključujem, da je splošno zadovoljstvo z organiziranostjo izobraževalnega procesa, ki je rezultat zadovoljstva s posameznimi organizacijskimi rešitvami, v letu 2016 prav tako večje kot v letu 2012, kar je prikazano v Tabeli 8 Priloge 5.

Splošno zadovoljstvo udeležencev z učitelji je odraz ocene strokovnosti učiteljev, njihove sposobnosti podajanja snovi, razumevanja in spodbujanja udeležencev, prijaznosti, zadovoljstva s svetovanjem glede gradiv, spodbujanjem k samostojnemu učenju ter oceno govorilnih ur in konzultacij, ki je podrobno prikazana v Prilogi 5, Tabela 10. Na ocenjevalni lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni sploh ne, 5 v celoti, je na vprašanje, kako so na splošno zadovoljni z učitelji, večina udeležencev v letu 2012 odgovorila z oceno 4, v letu 2016 pa z oceno 5, kar pomeni, da so v celoti zadovoljni z učitelji in se v celoti strinjajo s prav vsemi trditvami: da so dobri strokovnjaki, da jim dobro razlagajo

snov, da jih razumejo in jih spodbujajo, da so prijazni, jim dobro svetujejo glede gradiva za učenje, da jih spodbujajo k samostojnemu učenju, da jim pomagajo pri učnih težavah in imajo dobre govorilne ure in konzultacije. Povzemam, da je splošno zadovoljstvo udeležencev z učitelji v letu 2016 večje kot v letu 2012.

Trend rasti zadovoljstva je prisoten tudi v oceni splošnega zadovoljstva z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji in je prikazan v Tabeli 11 Priloge 5. V letu 2012 je bilo približno 8 % anketiranih ne posebno zadovoljnih, približno 26 % dokaj zadovoljnih, večina, to je skoraj 58 %, zadovoljnih in le malo manj kot 8 % anketiranih je bilo zelo zadovoljnih. V letu se je zmanjšal delež ne posebno zadovoljnih, dokaj zadovoljnih in zadovoljnih udeležencev, zvišal pa se je delež zelo zadovoljnih. Skoraj 80 % anketiranih je zelo zadovoljnih z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji, nezadovoljnih pa tako kot v letu 2012 ni.

4.4.1.4 Ugotovitve primerjave rezultatov raziskav iz leta 2012 in 2016

Zaključne ugotovitve primerjave rezultatov raziskav iz leta 2012 in 2016 so naslednje:

- V sklopu kazalnika kakovosti motivacija za učenje, ki odraža zadovoljstvo udeležencev z motivacijskimi ukrepi izobraževalne organizacije, ugotavljam, da je v letu 2012 izobraževalna organizacija s svojimi organizacijskimi prijemi v obliki organiziranih predavanj za vse predmete, s pogostimi izpitnimi roki, ugodnimi plačilnimi pogoji in zaposlenimi pomenila za večino anketiranih veliko spodbudo za izobraževanje oziroma je imela velik vpliv na motivacijo za učenje. V letu 2016 pa pomeni izobraževalna organizacija za večino anketiranih zelo veliko spodbudo oziroma ima zelo velik vpliv na ohranjanje motivacije za učenje. Na osnovi primerjave raziskav med letoma 2012 in 2016 zaključujem, da so udeleženci v letu 2016 bolj zadovoljni z motivacijskimi ukrepi izobraževalne organizacije kot v letu 2012.
- Primerjava kazalnika kakovosti komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja, ki nakazuje zadovoljstvo z obveščanjem organizatorja izobraževanja med letoma 2012 in 2016, kaže, da je bilo obveščanje organizatorja izobraževanja v letu 2012 ocenjeno s povprečno oceno ustrezno, v letu 2016 pa je obveščanje organizatorja izobraževanja o prav vseh elementih ocenjeno kot zelo ustrezno. Zaključim lahko, da je zadovoljstvo z obveščanjem organizatorja izobraževanja večje kot v letu 2012.
- V sklopu kazalnik kakovosti zadovoljstvo udeležencev ugotavljam, da je bila večina udeležencev letu 2012 zadovoljnih, v letu 2016 pa je bila večina zelo zadovoljnih z obveščanjem in posameznimi informacijami izobraževalne organizacije. Povzemam lahko, da je bilo zadovoljstvo z obveščanjem izobraževalne organizacije v letu 2016 večje kot v letu 2012.
- Organiziranost izobraževalnega procesa je v letu 2012 večina udeležencev ocenila kot dobro, v letu 2016 pa kot zelo dobro. Prav tako se je povečalo zadovoljstvo

udeležencev s posameznimi organizacijskimi rešitvami, saj jih je večina v letu 2012 ocenila z oceno 4, v letu 2016 pa z oceno 5. Zaključujem, da je večina udeležencev v letu 2016 bolj zadovoljna z organiziranostjo izobraževalnega procesa in s posameznimi organizacijskimi rešitvami kot v letu 2012.

- V letu 2012 je na vprašanje, kako so na splošno zadovoljni z učitelji, večina udeležencev v letu 2012 odgovorila z oceno 4, v letu 2016 pa z oceno 5, kar pomeni, da so v celoti zadovoljni z učitelji ter da so na splošno bolj zadovoljni z učitelji kot v letu 2012.
- Trend rasti zadovoljstva je prisoten tudi v oceni splošnega zadovoljstva z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji, saj je bila v letu 2012 večina zadovoljnih, v letu 2016 pa so udeleženci na splošno zelo zadovoljni z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji.

Na osnovi sklepnih ugotovitev primerjave rezultatov raziskav med letoma 2012 in 2016 lahko zatrdim, da je večina udeležencev na splošno bolj zadovoljna z motivacijskimi ukrepi izobraževalne organizacije, z obveščanjem in posameznimi informacijami, z organiziranostjo izobraževalnega procesa in posameznimi organizacijskimi rešitvami, z učitelji ter na splošno z izobraževanjem v izobraževalni organizaciji kot v letu 2012. Zato lahko drugo hipotezo, da se je zadovoljstvo udeležencev v primerjavi z letom 2012 izboljšalo, potrdim.

4.4.2 Vpliv POKI-ja na zadovoljstvo udeležencev

V predhodnem poglavju sem potrdila hipotezo, da se je zadovoljstvo udeležencev v letu 2016 v primerjavi z letom 2012 izboljšalo. Na osnovi te potrjene predpostavke bom predpostavko o prispevku uvedbe modela POKI k dvigu zadovoljstva udeležencev preverjala z opisovanjem dejstev in okoliščin, ki so se zgodile od trenutka vključitve v projekt POKI v letu 2012.

Sistematičen pristop h kakovosti se je začel z odločitvijo, da se IC Geoss vključi v projekt POKI. Na začetku dvoletnega usposabljanja v okviru projekta, so s poznavanjem teoretičnih izhodišč modela POKI spoznali in se naučili temeljnih korakov spremljanja in zagotavljanja kakovosti.

V prvem letu projekta je IC Geoss oblikoval enotno komisijo za kakovost, skupno za srednješolsko in višješolsko področje, preoblikoval takratno vizijo, poslanstvo in vrednote. Kot primer izmenjave izkušenj in ogledov dobre prakse so udeležence usposabljanja opravile z gledovalni obisk na Ljudski univerzi Rogaška Slatina. Na osnovi opravljene SWOT analize so izbrali področja in podpodročja presoje, kazalnike kakovosti in oblikovali lastne standarde kakovosti za izbrane kazalnike, na podlagi katerih so opravili prvo celovito presojo kakovosti v izobraževalni organizaciji. Rezultat je bil Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru

Geoss d.o.o. Osrednji del poročila je predstavitev izpeljave presojanja in predstavitev zbranih podatkov, analiza teh podatkov, ugotavljanje doseganja zastavljenih standardov kakovosti in predlogi ukrepov za izboljšave. Rezultat sistematičnosti je tudi oblikovanje podstrani o kakovosti na spletni strani izobraževalne organizacije, s pomočjo katere aktivnosti in rezultate spremljanja in zagotavljanja kakovosti predstavijo zainteresirani javnosti.

V drugem letu po vključitvi se je IC Geoss na osnovi pridobljenih rezultatov presoje kakovosti osredotočil na ukrepe za izboljšanje kakovosti lastnega dela. Komisija za kakovost je rezultate presoje predstavila vodstvu, zaposlenim in preostalim interesnim skupinam, ki so podali predloge za izboljšave in ukrepe za dvig kakovosti, predvsem pri tistih kazalnikih kakovosti, pri katerih rezultati niso bili najboljši. Nekateri predlogi so se nanašali tudi na priložnosti, ki so izhajale iz trenutnih razmer v katerih se je takrat nahajala izobraževalna organizacija. Predlogi so bili zapisani v akcijskem načrtu. Izpeljavo načrtovanih ukrepov je izobraževalna organizacija vseskozi spremljala in po izpeljavi ponovno ovrednotila. Po zaključku vpeljave izboljšav je izobraževalna organizacija pripravila tudi Listino kakovosti Izobraževalnega centra Geoss d.o.o., to je zadnji dokument, ki je nastal v prvem krogu kakovosti oziroma aktivnosti v okviru projekta POKI.

Dokaz o uspešno zaključeni prvi celoviti presoji kakovosti v izobraževalni organizaciji je prvi Zeleni znak kakovosti POKI za obdobje do 31.12.2014. Po zaključeni vpeljavi izboljšav oziroma zaključenem krogu kakovosti je IC Geoss vstopil v nov razvojni krog kakovosti in začel s ponovno presojjo na drugih področjih. Rezultat uspešno zaključnega drugega kroga kakovosti dokazuje podaljšanje pravice do Zelenega znaka kakovosti POKI za obdobje od 01.01.2015 do 15.03.2017.

Pred vključitvijo v projekt POKI delo na IC Geoss na področju kakovosti ni potekalo sistematično. Pot izobraževalne organizacije v sistematično zagotavljanje kakovosti se je začela z odločitvijo, da se vključi v projekt POKI. Izobraževanje v okviru projekta je omogočilo pridobitev teoretičnih znanj, kako sistematično pristopiti k ugotavljanju in zagotavljanju kakovosti. Na osnovi prve vodene prve presoje kakovosti v letu 2012 je IC Geoss izvedel ukrepe za dvig kakovosti pri določenih s strani udeležencev ne najboljše ocenjenih kazalnikih. Primerjava rezultatov raziskav med letoma 2016 in 2012 je pokazala, da so udeleženci bolj zadovoljni, kot so bili. Zato trdim, da je pridobljeno znanje na usposabljanju in izkušnje v projektu POKI vodilo izobraževalno organizacijo do novih spoznanj in posledično do novih aktivnosti na področju zagotavljanja kakovosti in skrbi za zadovoljne udeležence. Na podlagi opisanih dejstev potrjujem tretjo hipotezo, da je vključitev v usposabljanje in vpeljava modela POKI v izobraževalno organizacijo prispevala k dvigu zadovoljstva udeležencev.

SKLEP

Danes v Sloveniji deluje okrog 200 izvajalcev izobraževanja odraslih, zato se tovrstne organizacije na trgu srečujejo z vse večjo konkurenco. Storitve izobraževanja odraslih so plačljive, zato je treba uporabnikom za njihov denar zagotoviti kakovostne pogoje za izobraževanje in izobraževalno delo. V vse ostrejši tekmi med ponudniki storitev v izobraževanju odraslih je kakovostna storitev ena ključnih konkurenčnih prednosti in pogoj za obstoj organizacij, ki se preživljajo s trženjem svojih storitev.

Izzivi na področju kakovosti se začnejo že pri sami opredelitvi pojma kakovost. Kljub ogromnim številom definicij kakovosti lahko rečemo, da je kakovosten izdelek oziroma kakovostna storitev tista, ki v kar največji možni meri zadovolji pričakovanja uporabnika. Najpomembnejši uporabniki v izobraževanju odraslih so udeleženci izobraževanja. To so odrasli, ki so zelo specifična skupina uporabnikov, zato je kakovost v izobraževanju odraslih večplasten pojem.

Standardi kakovosti so se najprej pojavili v gospodarstvu, vendar so pomembni tudi v izobraževanju. Država je spoznala pomen kakovosti in Andragoški center Slovenije je v okviru projekta Kakovost v izobraževanju odraslih razvil model za ugotavljanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih, poimenovan Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI.

Odgovornost za kakovost je eno temeljnih izhodišč oziroma načel za presojanje in razvijanje kakovosti v organizacijah za izobraževanje odraslih po modelu POKI. V sistem kakovosti neke organizacije morajo biti vpeti vsi zaposleni. Kot udeleženka usposabljanja za uporabo modela POKI, članica komisije za kakovost in zaposlena v IC Geoss sem se odločila, da tudi z izbiro tematike diplomskega dela izkažem svojo skrb za prihodnost organizacije. IC Geoss bo lahko raziskavo uporabil za obnovitev pravice do Zelenega znaka kakovosti v letu 2017. Hkrati upam, da bodo ugotovitve raziskave in iz nje izhajajoči predlogi prispevali k uspešnemu delovanju in večji kakovosti dela organizacije.

Kot pravi Možina (2003, str. 16), se v primeru izobraževalnih organizacij v današnji tekmi za preživetje kot ena izmed ključnih prednosti pojavlja sposobnost izobraževalne organizacije, da zna opredeliti svojo kakovost. V IC Geoss se je opredelitev kakovosti začela z odločitvijo o vključitvi v usposabljanje za uporabo modela POKI. Na usposabljanju smo zaposlene spoznale teoretična izhodišča modela, na osnovi katerih je IC Geoss model implementiral v izobraževalno organizacijo. Glede na rezultate raziskave si upam trditi, da so zaposleni v IC Geoss s projektom POKI dobili objektivni vpogled v

kakovost svojega dela in se naučili sistematičnega pristopa k presojanju in razvijanju kakovosti.

Z raziskavo sem ugotavljala trenutno zadovoljstvo udeležencev izobraževanja IC Geoss in učinek vpeljave samoevalvacijskega modela POKI na zadovoljstvo udeležencev izobraževanja in potrdim lahko vse tri zastavljene hipoteze:

- Večina vprašanih udeležencev je zadovoljna s storitvami IC Geoss.
- Zadovoljstvo udeležencev se je v primerjavi z letom 2012 izboljšalo.
- Vključitev v usposabljanje in vpeljava modela POKI v izobraževalno organizacijo je prispevala k dvigu zadovoljstva udeležencev.

Rezultati prve samoevalvacije v letu 2012, ki je ugotavljala zadovoljstvo udeležencev z izobraževalno organizacijo pred uvedbo modela POKI, so pokazali, da IC Geoss ne dosega vseh zastavljenih standardov kakovosti. Ugotovitve so privedle do načrta in realizacije ukrepov za izboljšanje kakovosti in dvig zadovoljstva udeležencev. Na osnovi primerjave zadovoljstva udeležencev med letoma 2012 in 2016 ugotavljam, da so bili ukrepi učinkoviti, saj so udeleženci v letu 2016 prav vse primerjane kazalnike kakovosti ocenili z višjo oceno kot v letu 2012. Rezultati raziskave mojega diplomskega dela kažejo, da so udeleženci v letu 2016 zelo zadovoljni z vsemi kazalniki kakovosti. Kljub temu lahko v rezultatih, ki so nižji od povprečnih, in v kritikah udeležencev, organizacija poišče priložnosti za izboljšave in dvig zadovoljstva udeležencev. Moji predlogi za izboljšave, za katere menim, da bi pripomogli k večjemu zadovoljstvu uporabnikov in dvigu kakovosti dela izobraževalne organizacije, so:

- Oceno kazalnika kakovosti prostori in oprema ter kazalnika kakovosti referata je mogoče izboljšati z bolj funkcionalno ureditvijo tajništva oziroma referata, ki bo udeležencem pri razgovorih z zaposlenimi omogočal zasebnost. Vsekakor mora izobraževalna organizacija poskrbeti za boljše ogrevanje v zimskih mesecih in hlajenje prostorov v poletnih mesecih. Priložnost za dvig kakovosti je tudi posodobitev opremljenosti učilnic s sodobnimi učnimi sredstvi in pripomočki ter ureditev posebne tehnične učilnice za program strojni tehnik in druge tehnične programe.
- Priložnost za dvig zadovoljstva z informacijskim središčem oziroma referatom je boljše informiranje udeležencev glede vsebine, predmetnika in možnosti učne pomoči.
- V sklopu kazalnika motivacija za učenje so udeleženci opozorili na nizko podporo podjetij, nezaposleni udeleženci pa na nizko podporo območnih enot Zavoda Republike Slovenije za zaposlovanje. IC Geoss ima sicer velik vpliv na motivacijo. Povezovanje izobraževalne organizacije predvsem z ožjim okoljem lahko pripomore k večji

zainteresiranosti delodajalcev za izobraževanje svojih zaposlenih. IC Geoss bi se moral lotiti analize potreb lokalnega okolja in začeti izvajati programe, ki so v lokalnem interesu. Tako bi bili delodajalci bolj zainteresirani za izobraževanje svojih zaposlenih in bi delovali bolj spodbudno na njihovo izobraževanje.

- Udeleženci so zadovoljni s komunikacijo z učitelji. Za ohranjanje zadovoljstva na tej ravni je nujno, da začne IC Geoss uporabljati tudi sodobne načine komuniciranja, kot so Moodle in Skype. IC Geoss mora organizirati večje število govornih ur pri posameznem predavatelju in te naj ne bodo organizirane samo v obdobju, ko so organizirana predavanja pri posameznem predavatelju.
- Veliko pomanjkljivosti se je pokazalo na področju kazalnika kakovosti komuniciranja med udeleženci in organizatorjem izobraževanja. Menim, da mora organizator izobraževanja udeležencem podati boljše oziroma več informacij o elementih, ki so bistveni za njihovo izobraževanje. Več informacij o učiteljih, učbenikih, učnem gradivu, poklicni maturi in zaključnem izpitu je nujnost in ne priložnost.
- Kazalniki kakovosti so med seboj povezani in ocena posameznih zgoraj navedenih kazalnikov kakovosti je povezana s splošnim zadovoljstvom kot kazalnika kakovosti. To pomeni, da so priložnost za dvig kazalnika kakovosti zadovoljstvo udeležencev v že zgoraj navedenih predlogih. Pri zadovoljstvu udeležencev izstopa pripomba glede zadovoljstva z zaposlenimi. Udeleženci so zelo zadovoljni z zaposlenimi, še posebej z referentko. Udeležencem je očitno, da je referentka preobremenjena. Vodstvu predlagam poglobljen pregled del in nalog referentke in razgovor z zaposleno. Referentka izobraževalne organizacije je oseba, s katero imajo udeleženci največ opravka in je pomembna predstavnica izobraževalne organizacije. Nezadovoljstvo z njenim delom ima lahko velik vpliv na zadovoljstvo udeležencev. Zato velja razmisliti o zaposlitvi dodatne delovne sile ali o prerazporeditvi delovnih nalog v organizaciji.

Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov in ugotavljanje različnih dejavnikov kakovosti je zelo pomemben element sistema kakovosti izobraževalnih organizacij. Zadovoljstvo udeležencev izobraževanja je brez dvoma pomemben kazalnik kakovosti delovanja neke organizacije in cilj vsake organizacije. Zadovoljstvo udeležencev je njihov odziv na izobraževalno izkušnjo, ki je odvisna tudi od njihovih potreb, želja, ciljev, pričakovanj, izkušenj in osebnostnih lastnosti. Pomembno je, da organizacija objektivno presodi, kaj lahko obljubi uporabniku in mu predstavi objektivna pričakovanja. Uresničevanje svojih obljub, kot tudi načrtovanih ciljev in zadovoljstvo uporabnikov, mora organizacija spremljati sistematično in načrtno. Na podlagi ugotovitev lahko potem izobraževalna organizacija ukrepa in razvija kakovost. Zeleni znak kakovosti POKI dokazuje, da ima IC Geoss vzpostavljen učinkovit sistem kakovosti.

Več kot 60-letna tradicija IC Geoss dokazuje, da v izobraževalni organizaciji znajo prisluhniti in se prilagoditi potrebam uporabnikov in nedvoumno upravičujejo svoj obstoj. Študentom morajo izobraževalne ustanove nuditi kakovostne storitve, z njimi morajo imeti odkrit odnos, kar pripomore k vzpostavljanju in ohranjanju zvestobe, zaupanja in zadovoljstva. Za kakovost je treba trdno delati, kakovost je rezultat dolgotrajnega kakovostnega dela. Doseženo kakovost je treba pozorno spremljati in jo znati tudi obdržati. Le tako bo lahko izobraževalna organizacija vzpostavila zaupanje in zadovoljstvo s strani uporabnikov, s tem pa si bo zagotovila uspešnost in posledično obstoj na trgu.

LITERATURA IN VIRI

1. Akt o ustanovitvi Izobraževalnega centra Geoss d.o.o. *Uradni list RS* št. 62/2015.
2. Andragoški center Slovenije. (2015). *Pravilnik o podeljevanju in podaljševanju pravice do uporabe znaka kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
3. Erčulj, J. (2000). Kakovost – znana neznanka. *Vzgoja in izobraževanje*, 31(1), 4–8.
4. Ferjan, M. (1996). *Skrivnosti vodenja šole k znanju, uspehu in ugledu*. Radovljica: Didakta.
5. Glasser, W. (1994). *The Quality School*. New York: Harper Perennial.
6. Izobraževalni-center Geoss d.o.o. (2012). *Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti Izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru Geoss, d.o.o., Litija*. Litija: Izobraževalni center Geoss d.o.o.
7. Izobraževalni center Geoss d.o.o. (2016). *Evidenca vpisanih udeležencev* (interno gradivo). Litija: Izobraževalni center Geoss d.o.o.
8. *Izpisi*. Najdeno 23. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://poki.acs.si/vprasanja2/izpis.php?vprasalnik=6314>
9. Klemenčič, S. (b.l.). Listina Kakovosti. *Andragoški center Slovenije, Učni kotichek, Gradiva za usposabljanje*. Najdeno 28. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://poki.acs.si/documents/N-656-1.pdf>
10. Klemenčič, S. (2006, 31 maj in 1. junij). Izzivi in dosežki pri razvoju kakovosti izobraževanja odraslih. *Andragoški center Slovenije*. Najdeno 9. aprila 2016 na spletnem naslovu http://kakovost.acs.si/razvoj_podrocja/publiciranje/index.php?id=652
11. Klemenčič, S., & Možina, T. (2011). Presojanje in razvijanje kakovosti v izobraževanju odraslih. V Ž. Kos Kecojević & S. Gaber (ur.), *Kakovost v šolstvu v Sloveniji* (str. 209). Ljubljana: Pedagoška fakulteta univerze v Ljubljani.
12. Klemenčič, S., Možina, T., & Vilič Klenovšek, T. (2003). *Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje. Kazalniki kakovosti*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
13. Kocijančič, S., & Krmelj, D. (2011). Samoevalvacija v luči kakovosti. *Vodenje v vzgoji in izobraževanju*, 9(1), 103–108.
14. Kopač, A., & Trbanc, M. (2004). *Obsežno, a premalo razvojno naravnano usposabljanje, Razpoke v zgodbi o uspehu – izbrana poglavja*. Ljubljana: Založba Sophia.
15. Kump, S. (1994). Pomeni kakovosti. *Kakovost visokega šolstva*, 17(5/6), 10–19.
16. Miklavc, J. (2004). Višanje kakovosti izobraževanja odraslih – nujnost. *Novičke*, 7–8.
17. Možina, T. (2003). *Kakovost v izobraževanju. Od tradicionalnih do sodobnih modelov ugotavljanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
18. Možina, T. (2007). *Merjenje zadovoljstva udeležencev v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
19. Možina, T. (2010). *Kakovost kot (z)možnost*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

20. Možina, T., & Klemenčič, S. (2012). *Mozaik kakovosti*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
21. Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., & Rupert, J. (2009). *Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
22. Možina, T., Klemenčič, S., Zorič, M., & Orešnik Cunja, J. (2012). Razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih. *Andragoški center Slovenije*. Najdeno 17. marca 2016 na spletnem naslovu <http://kakovost.acs.si/doc/N-939-1.pdf>
23. Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Zorič Frantar, M., Jurič Rajh, A., & Orešnik Cunja, J. (2013). *Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
24. Musek Lešnik, K. (2012, 24. januar). Pomen definiranja razvoja kakovosti lastne organizacije – vrednote, poslanstvo vizija. *Andragoški center Slovenije, Učni kotiček, Gradiva za usposabljanje*. Najdeno 28. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://poki.acs.si/documents/N-521-4.pdf>
25. *O projektu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI)*. Najdeno 20. junija 2016 na spletnem naslovu <http://kakovost.acs.si/poki/projekt/>
26. *Oblike konkurenčne prednosti in njihov vpliv na uspešnost podjetja*. Najdeno 23. junija 2016 na spletnem naslovu <http://www.dmslo.si/media/abstract.t.cater.pdf>
27. *Potek samoevalvacije*. Najdeno 5. aprila 2016 na spletnem naslovu <http://kakovost.acs.si/poki/samoevalvacija/potek/>
28. *Predstavitev Izobraževalnega centra Geoss d.o.o.* Najdeno 28. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://www.ic-geoss.si/o-nas>
29. Sallis, E. (1996). *Total Quality Management In Education*. London: Kogan Page.
30. Snoj, B. (1998). *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management.
31. *Sodelujoče izobraževalne organizacije*. Najdeno 20. junija 2016 na spletnem naslovu <http://kakovost.acs.si/poki/sodelujoce/>
32. Šostar, A. (2000). *Management kakovosti*. Maribor: Fakulteta za strojništvo.
33. Turk, K. (2011). Z vzpostavljanjem kakovosti do zaupanja v izobraževalne storitve. *Zbornik referatov. Rezultati vzpostavljanja kakovosti v višjih strokovnih šolah. 3. letna konferenca Kakovost v višjih strokovnih šolah* (str. 37–40). Murska Sobota: Ekonomska šola Murska Sobota.
34. Turk, M. (2011). Sistem kakovosti vpliva na konkurenčne prednosti šole. *Zbornik referatov. Rezultati vzpostavljanja kakovosti v višjih strokovnih šolah. 3. letna konferenca Kakovost v višjih strokovnih šolah* (str. 41–45). Murska Sobota: Ekonomska šola Murska Sobota.
35. *Vizija, poslanstvo, vrednote*. Najdeno 28. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://www.ic-geoss.si/o-nas/vizija-poslanstvo-vrednote>
36. *Vprašalniki*. Najdeno 23. februarja 2016 na spletnem naslovu http://poki.acs.si/vprasanja2/vprasalnik_izpis.php?vprasalnik=6314
37. Zakon o izobraževanju odraslih. *Uradni list RS št. 110/2006-UPB1*.
38. Zakon o poklicnem in strokovnem izobraževanju. *Uradni list RS št. 79/2006*.

39. Zakonom o urejanju trga dela. *Uradni list RS* št. 80/10, 40/12 – ZUJF, 21/13, 63/13, 100/13, 32/14 – ZPDZC-1 in 47/15 – ZZSDT.
40. Zakon o višjem strokovnem izobraževanju . *Uradni list RS* št. 86/2004, 100/2013.
41. Zakon o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti. *Uradni list RS* št. 107/2006.
42. *Zeleni znak kakovosti POKI*. Najdeno 28. februarja 2016 na spletnem naslovu http://kakovost.acs.si/spodbude/zeleni_znak/

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Področja, podpodročja in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih po modelu POKI – nameni presojanja kakovosti	1
Priloga 2: Anketni vprašalnik 2016	4
Priloga 3: Kazalniki kakovosti za leto 2012.....	14
Priloga 4: Obdelava podatkov anketiranja udeležencev, februar 2016	24
Priloga 5: Primerjava zadovoljstva udeležencev med letoma 2012 in 2016.....	51

PRILOGA 1: Področja, podpodročja in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih po modelu POKI – nameni presojanja kakovosti

PODROČJE	PODPODROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI		KAZALNIK KAKOVOSTI SE LAHKO UPORABLJA PRI:				
				Samo- evalvaciji	Notranjem spremljanju	Zunanjem spremljanju	Zunanji evalvaciji	Akredi- taciji
1 (35) ¹⁰³ VODENJE IN UPRAVLJANJE	1.1. (37) Vodenje	1.1.1 (41)	Vizija	✓			✓	
		1.1.2 (43)	Poslanstvo	✓			✓	
		1.1.3 (45)	Vrednote	✓			✓	
		1.1.4 (47)	Dolgoročni in kratkoročni cilji	✓			✓	
		1.1.5 (49)	Organiziranost in organizacija dela	✓				
		1.1.6 (53)	Komuniciranje in pretok informacij	✓	✓			
		1.1.7 (55)	Ravnanje z denarjem	✓	✓			
	1.2 (57) Presojanje in razvijanje kakovosti	1.2.1 (60)	Notranji sistem kakovosti	✓			✓	✓
		1.2.2 (62)	Načrt samoevalvacije		✓		✓	
		1.2.3 (63)	Izpeljava samoevalvacije		✓		✓	
1.2.4 (65)		Poročilo o kakovosti		✓		✓		
1.2.5 (67)		Akcijski načrt za razvoj kakovosti		✓		✓		
1 (35) VODENJE IN UPRAVLJANJE nadaljevanje	1.3 (69) Sodelovanje s partnerji	1.3.1 (72)	Vzpostavljena partnerska sodelovanja	✓	✓		✓	
		1.3.2 (74)	Informiranje v omrežjih partnerjev	✓	✓		✓	
		1.3.3 (77)	Sodelovanje partnerjev pri skupnih projektih	✓	✓		✓	
		1.3.4 (79)	Sodelovanje partnerjev pri izobraževanju	✓	✓		✓	
		1.3.5 (81)	Sodelovanje partnerjev pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja	✓	✓		✓	
	1.4 (83) Statusna organiziranost	1.4.1 (86)	Izobraževanje odraslih v normativnih aktih	✓				✓
		1.4.2 (88)	Sistemiziranost delovnih mest za izobraževanje odraslih	✓				✓
		1.4.3 (89)	Odločanje osebja v izobraževanju odraslih	✓				
		1.4.4 (91)	Preglednost financiranja izobraževanja odraslih		✓			
	1.5 (93) Razvoj osebja in ustvarjalno ozračje	1.5.1 (95)	Zadovoljstvo osebja	✓	✓		✓	
		1.5.2 (98)	Motivacija osebja za ustvarjalno delo	✓				
		1.5.3 (100)	Strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja	✓	✓		✓	
		1.5.4 (106)	Spodbujanje prenosa znanja v kolektivu	✓			✓	
		1.5.5 (108)	Strokovna identiteta izobraževalcev odraslih	✓			✓	
	2 (111) IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI	2.1 (113) Ugotavljanje izobraževalnih potreb	2.1.1 (116)	Izobraževalne potrebe panog, strok	✓	✓		✓
2.1.2 (118)			Izobraževalne potrebe okolja	✓			✓	
2.1.3 (120)			Izobraževalne potrebe ciljnih skupin	✓			✓	
2.2 (123) Razvoj lastnih izobraževalnih programov		2.2.1 (125)	Razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov	✓	✓		✓	
		2.2.2 (128)	Umestitev, uveljavljanje novih ali prenovljenih izobraževalnih programov	✓	✓		✓	
2.3(131) Oblikovanje programske ponudbe		2.3.1 (133)	Značilnosti programske ponudbe	✓	✓	✓	✓	
		2.3.2 (135)	Lastni neformalni izobraževalni programi v programski ponudbi	✓	✓	✓	✓	
		2.3.3 (137)	Neformalni izobraževalni programi drugih v programski ponudbi	✓	✓	✓	✓	
		2.3.4 (139)	Formalni izobraževalni programi v programski ponudbi	✓	✓	✓	✓	
		2.3.5 (141)	Pogoji za oblikovanje programske ponudbe	✓			✓	

se nadaljuje

PRILOGA 1: Področja, podpodročja in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih po modelu POKI – nameni presojanja kakovosti (nad.)

PODROČJE	PODPODROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	KAZALNIK KAKOVOSTI SE LAHKO UPORABLJA PRI:					
			Samo- evalvaciji	Notranjem spremljanju	Zunanjem spremljanju	Zunanji evalvaciji	Akredi- taciji	
3 (143) PROMOCIJA IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH	3.1 (145) Promocija izobraževanja odraslih	3.1.1 (147)	Splošna promocija izobraževanja odraslih	✓	✓		✓	
		3.1.2 (149)	Usmerjena promocija izobraževanja odraslih	✓	✓		✓	
	3.2 (151) Animacija odraslih za izobraževanje	3.2.1 (153)	Splošna animacija za vključevanje v izobraževanje	✓	✓		✓	
		3.2.2 (155)	Animacija za vključevanje v posamezne izobraževalne programe	✓	✓		✓	
4 (157) OSEBJE	4.1 (159) Vrsta in število osebja	4.1.1 (163)	Vrsta osebja	✓	✓	✓	✓	✓
		4.1.2 (165)	Število osebja	✓	✓	✓	✓	✓
	4.2 (167) Usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih	4.2.1 (169)	Izobrazbeni pogoji	✓	✓	✓	✓	✓
		4.2.2 (171)	Posebna strokovna usposobljenost	✓	✓	✓	✓	✓
5 (173) PROSTORI IN OPREMA	5.1 (175) Prostori	5.1.1 (178)	Učni prostori	✓			✓	✓
		5.1.2 (181)	Prostori za delo osebja	✓			✓	✓
		5.1.3 (183)	Prostori za podporne dejavnosti izobraževanja odraslih	✓			✓	✓
	5.2 (187) Oprema prostorov	5.2.1 (189)	Splošna oprema prostorov in informacijsko-komunikacijska tehnologija	✓			✓	✓
		5.2.2 (192)	Didaktična oprema	✓	✓		✓	✓
6 (195) NAČRTOVANJE IZOBRAŽEVANJA	6.1 (197) Izvedbeno načrtovanje na ravni izobraževalnega programa	6.1.1 (205)	Izvedbeni kurikulum za izobraževalni program	✓			✓	
		6.1.2 (208)	Vrednotenje in priznavanje znanja in izkušenj	✓			✓	✓
		6.1.3 (210)	Analiza značilnosti in izobraževalnih potreb učne skupine in posameznikov	✓			✓	
		6.1.4 (212)	Izvedbeni načrt za učno skupino	✓			✓	
		6.1.5 (215)	Izvedbeni načrt za individualne organizacijske modele	✓			✓	
	6.2 (219) Izvedbeno načrtovanje na ravni programskih enot	6.2.1 (223)	Izvedbeno načrtovanje v skupinskih organizacijskih oblikah izobraževanja na ravni programske enote	✓			✓	
6.2.2 (226)		Izvedbeno načrtovanje v individualnih organizacijskih oblikah izobraževanja na ravni programske enote	✓			✓		
7 (229) IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA	7.1 (231) Izobraževalni proces	7.1.1 (238)	Izpeljava izobraževalnega procesa	✓	✓		✓	
		7.1.2 (240)	Komunikacija v učnem procesu	✓	✓		✓	
		7.1.3 (242)	Načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev	✓	✓		✓	
	7.2 (245) Učni viri	7.2.1 (249)	Vrste učnih virov	✓	✓		✓	
		7.2.2 (251)	Didaktične značilnosti učnih virov	✓	✓		✓	
8 (253) RAZVOJNO DELO V PODPORO IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH	8.1 (255) Razvojno delo	8.1.1 (258)	Oblike povezovanja pri razvojnem delu	✓			✓	
		8.1.2 (260)	Sodelovanje v strokovnih aktivih	✓	✓		✓	
		8.1.3 (263)	Sodelovanje pri projektih zunaj organizacije, ki omogočajo razvoj in izmenjavo izkušenj in dobre prakse	✓	✓		✓	
		8.1.4 (265)	Sodelovanje s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, društvi	✓	✓		✓	
		8.1.5 (268)	Sodelovanje na strokovnih posvetih, konferencah in drugih strokovnih srečanjih	✓	✓		✓	

se nadaljuje

PRILOGA 1: Področja, podpodročja in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih po modelu POKI – nameni presojanja kakovosti (nad.)

PODROČJE	PODPODROČJE	KAZALNIK KAKOVOSTI	KAZALNIK KAKOVOSTI SE LAHKO UPORABLJA PRI:					
			Samo- evalvaciji	Notranjem spremljanju	Zunanjem spremljanju	Zunanji evalvaciji	Akredi- taciji	
9 (271) PODPORA POSAME- ZNIKU PRI IZOBRAŽE- VANJU IN UČENJU V ORGANI- ZACIJI	9.1. (273) Raznovrstnost in dostopnost podpore posamezniku	9.1.1 (277)	Raznovrstnost podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju	✓			✓	✓
		9.1.2 (279)	Dostopnost oblik podpore posamezniku	✓	✓		✓	
		9.1.3 (281)	Informiranje posameznika o oblikah podpore v organizaciji	✓	✓		✓	
		9.1.4 (284)	Informiranje posameznika o oblikah podpore zunaj organizacije	✓	✓		✓	
	9.2 (287) Učna podpora posamezniku	9.2.1 (291)	Učna pomoč	✓	✓	✓	✓	
		9.2.2 (293)	Konzultacije in mentorstvo	✓	✓	✓	✓	
	9.3 (295) Svetovalna podpora posamezniku	9.3.1 (300)	Svetovalne posamezniku pred vpisom v izobraževanje in ob vpisu	✓	✓		✓	
		9.3.2 (302)	Uvodni pogovor	✓	✓		✓	
		9.3.3 (305)	Osebni izobraževalni načrt	✓	✓		✓	
		9.3.4 (308)	Svetovalne posamezniku med izobraževanjem	✓	✓		✓	
		9.3.5 (310)	Svetovalne posamezniku ob koncu izobraževanja	✓	✓		✓	
	9.4 (313) Podpora posame- zniku pri samo- stojnem učenju	9.4.1 (316)	Svetovalna in mentorska podpora pri samostojnem učenju	✓	✓		✓	
		9.4.2 (318)	Zagotavljanje možnosti za samostojno učenje	✓	✓		✓	✓
	9.5 (321) Podpora posamezniku pri odpravljanju ovir pri izobraževanju	9.5.1 (324)	Odpravljanje situacijskih ovir	✓	✓		✓	
9.5.2 (327)		Odpravljanje institucionalnih ovir	✓	✓		✓		
10 (329) REZULTATI	10.1 (331) Udeležba odraslih v izobraževanju	10.1.1 (335)	Število in značilnosti odraslih v izobraževanju	✓	✓	✓	✓	✓ ¹⁰⁴
		10.1.2 (337)	Udeležba ranljivih skupin v izobraževanju	✓	✓	✓	✓	
	10.2 (339) Splošna uspeš- nost odraslih v izobraževanju	10.2.1 (345)	Napredovanje odraslih med izobraževanjem	✓	✓			
		10.2.2 (347)	Osip odraslih pri izobraževanju	✓	✓	✓	✓	
		10.2.3 (349)	Uspešnost odraslih pri notranjem vrednotenju znanja	✓	✓	✓		
		10.2.4 (351)	Uspešnost odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja	✓	✓	✓	✓	
		10.2.5 (353)	Število odraslih, ki uspešno dokončajo izobraževanje	✓	✓	✓	✓	
	10.3 (355) Dosežki v znanju	10.3.1 (359)	Doseganje ciljev izobraževanja	✓			✓	
		10.3.2 (361)	Razvoj temeljnih zmožnosti	✓			✓	
		10.3.3 (363)	Razvoj poklicnih zmožnosti	✓			✓	
10.4 (365) Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev	10.4.1 (369)	Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem	✓	✓				
	10.4.2 (371)	Zadovoljstvo partnerjev s sodelovanjem z organizacijo, ki izobražuje odrasle	✓					
11 (373) UČINKI	11.1 (375) Udeležba v vseži- vljenjskem učenju	11.1.1 (379)	Udeležba v nadaljnjem formalnem izobraževanju	✓			✓	
		11.1.2 (381)	Udeležba v neformalnem izobraževanju	✓			✓	
	11.2 (383) Krepitev položaja odraslih na trgu dela	11.2.1 (386)	Povečane zaposlitvene možnosti	✓			✓	
		11.2.2 (388)	Napredovanje na delovnem mestu	✓			✓	
	11.3 (391) Krepitev socialnih vezi in aktivno delovanje v skupnosti	11.3.1 (394)	Krepitev socialnih vezi	✓			✓	
		11.3.2 (396)	Aktivno delovanje v skupnosti	✓			✓	

Vir Priloge 1: Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Zorić Frantar, M., Jurič Rajh, A., & Orešnik Cunja, J. (2013). *Kazalniki kakovosti izobraževanja odraslih* (str. 403–408). Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

PRILOGA 2: Anketni vprašalnik 2016

Spletno uporabo zbirke vprašanj za presojanje kakovosti omogoča **Andragoški center Slovenije**.

IZOBRAŽEVALNI CENTER GEOSS D.O.O.

2016 23.02.2016



VPRAŠALNIK ZA UDELEŽENCE

Pozdravljeni!

Ker nam ni vseeno, kako poteka izobraževanje v naši ustanovi in ker sta nam kakovost izobraževanja ter zadovoljstvo naših udeležencev še kako pomembni, smo se odločili, da o kakovosti našega dela povprašamo tudi vas. Vljudno vas prosimo, da si vzamete nekaj časa in izpolnite anketo. S pomočjo rezultatov ankete bomo analizirali obstoječe stanje. Hkrati nam bodo ugotovitve služile tudi pri uvajanju sprememb in izboljšav.

Navodila za izpolnjevanje: Prosimo vas, da pri vsakem vprašanju označite izbran odgovor oziroma odgovor vpišete.

Hvala za sodelovanje.

Splošni podatki

Prosimo, da nam najprej zaupate nekaj splošnih podatkov.

1. Program (Navedite izobraževalni program, v katerega ste vpisani ali ste ga pravkar končali.)

2. Spol (Označite izbrani odgovor.)

1. ženski
 2. moški

3. Starost (Označite izbrani odgovor.)

1. do 20 let
 2. od 21 do 30 let
 3. od 31 do 40 let
 4. od 41 do 50 let
 5. 51 let in več

4. Izobrazba pred vpisom v izobraževalni program (Označite izbrani odgovor.)

1. nedokončana osnovna šola
 2. končana osnovna šola
 3. nižja poklicna šola
 4. srednja poklicna šola
 5. srednja strokovna šola
 6. gimnazija
 7. drugo (Vpišite.)

5. Položaj (Označite izbrani odgovor.)

- 1. zaposlen(-a)
- 2. zasebnik(-ca)
- 3. brezposeln(-a)
- 4. gospodinja
- 5. upokojenec(-ka)
- 6. drugo (Vpišite.)

6. Financiranje izobraževanja (Označite izbrani odgovor.)

- 1. sam v celoti
- 2. delno sam
- 3. financira zavod za zaposlovanje
- 4. financira delodajalec
- 5. drugo (Vpišite.)

7. Kje ste dobili informacije o naši izobraževalni organizaciji? (Označite izbrani odgovor. Mogočih je več odgovorov.)

- 1. V časniku.
- 2. V publikaciji, zloženkah naše izobraževalne organizacije.
- 3. Na spletnih straneh.
- 4. V organizaciji, kjer sem zaposlen.
- 5. Na Zavodu za zaposlovanje.
- 6. Pri zdajšnjih in nekdanjih udeležencih izobraževanja.
- 7. Drugo. (Vpišite.)

Prostori in oprema

NASLEDNJI SKLOP VPRAŠANJ JE NAMENJEN PRESOJI KAKOVOSTI PROSTOROV IN OPREME.

8. Kako ocenjujete ustreznost naših prostorov in opreme? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Neustrezno	Delno ustrezno	Ustrezno	Ne morem oceniti
1. Učna sredstva (grafoskop, avdio- in videooprema, računalniki).	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
2. Učilnice so tehnično ustrezno opremljene.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
3. Učilnice so prijetno urejene in spodbujajo k učenju.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
4. Prostori tajništva so funkcionalno urejeni.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
5. Prostori so ustrezno ogrevani.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
6. Središče za samostojno učenje je ustrezno opremljeno.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
7. Prostori, kjer poteka učna pomoč, so ustrezno opremljeni.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
8. Prostori so ustrezno vzdrževani.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
9. Sanitarije so primerno čiste.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
10. Skupni prostori (avla) so ustrezni.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

(Če menite, da so prostori in oprema neustrezni ali delno ustrezni, vas prosimo, da svojo oceno pojasnite.)

9. Prosimo, da navedete dejavnike, ki vas v naših učnih prostorih ovirajo pri učenju. (Navedite.)

10. Kaj bi v zvezi s prostorskimi pogoji želeli najprej spremeniti? (Navedite.)



Informacijsko središče ali referat za izredni študij

NASLEDNJI SKLOP VPRAŠANJ JE NAMENJEN PRESOJI KAKOVOSTI INFORMACIJSKEGA SREDIŠČA/REFERATA.

11. Kako na splošno ocenjujete informacijsko središče? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Neustrezno	Manj ustrezno	Ustrezno	Zelo ustrezno	Ne vem
1. Čas uradnih ur.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2. Prostor.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3. Zasebnost.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4. Prijaznost referentke.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5. Strokovnost referentke.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6. Ustreznost informacij.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7. Pravočasnost informacij.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8. Celostnost informacij.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9. Pravilnost informacij.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

12. Ali menite, da ste ob vpisu v izobraževanje pridobili dovolj informacij v informacijskem središču? (V vsaki vrstici označite zbrani odgovor.)

Informacije o:	Informiranja ni bilo	Informiranje je bilo pomanjkljivo	Informiranje je bilo dobro
1. pogojev za vpis v izobraževalni program	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
2. vsebinah in predmetniku	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
3. ceni izobraževanja	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
4. trajanju izobraževanja	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
5. rokov, v katerih lahko opravljate izpite	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
6. obliki izobraževanja (samostojno učenje, predavanja)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
7. možnosti učne pomoči med izobraževanjem	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
8. možnosti konzultacij z učitelji med izobraževanjem	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

Motivacija za učenje

V NADALJEVANJU NAS ZANIMA, KAKO OCENJUJETE KAKOVOST MOTIVACIJSKIH UKREPOV ZA UČENJE, KI JIH IZVAJAMO.

13. Kaj vas spodbuja k izobraževanju? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Mi ne pomeni spodbude	Mi pomeni manjšo spodbudo	To je zame velika spodbuda	To je zame zelo velika spodbuda
1. Pridobil(a) bom dodatno znanje.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
2. Pridobil(a) bom višjo stopnjo izobrazbe.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
3. Povečal se bo moj osebni dohodek.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
4. Lažje bom dobil(a) novo delovno mesto.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
5. Organizirana oblika predavanj za vse predmete.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
6. Izpitni roki vsaka dva meseca.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
7. Ugodni plačilni pogoji za plačilo šolnine.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
8. Drugo (Vpišite.)	<input type="text"/>			

14. Kdo vas zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov? (Označite izbrani odgovor. Mogočih je več odgovorov.)

- 1. Sam.
- 2. Partner.
- 3. Podjetje.
- 4. Zavod za zaposlovanje.
- 5. Izobraževalna organizacija (vodja, predavatelji).
- 6. Družina ali/in prijatelji.
- 7. Sošolci.
- 8. Drugo (Vpišite.)

15. Koliko vplivajo na ohranjanje vaše motivacije za učenje osebe, navedene v preglednici? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Nič	Zelo malo	Malo	Veliko	Zelo veliko
1. Organizator izobraževanja.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2. Predavatelji.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3. Mentorji učne pomoči.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4. Svetovalka v svetovalnem središču.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

16. Če ste sedaj manj motivirani za izobraževanje, kot ste bili ob vpisu, navedite pglavitne vzroke za upad motivacije: (Označite izbrani odgovor. Mogočih je več odgovorov.)

- 1. nezanimiv program
- 2. prezahtevna snov
- 3. prenizke ocene
- 4. premalo spodbudni učitelji
- 5. dolgočasna predavanja
- 6. preskromno učno gradivo
- 7. nisem se začel(a) pravočasno učiti
- 8. drugo (Vpišite.)

- 9. Sem enako ali bolj motiviran kot na začetku izobraževanja.

Komuniciranje med udeleženci in učitelji

V TEM SKLOPU VPRAŠANJ NAS ZANIMA, KAKO OCENJUJETE KAKOVOST KOMINICIRANJA Z UČITELJI.

17. Kaj menite o zdajšnjih načinih komuniciranja? (Označite izbrani odgovor.)

- 1. Zdajšnji načini komuniciranja so ustrezni.
- 2. Predlagam še tele načine komuniciranja (Vpišite.)

- 3. Ne vem.

18. Kaj menite o oblikah komuniciranja z učitelji, ki so vam na voljo? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	osebno pred predavanjem ali po njem	osebno pri govornilnih urah	osebno po telefonu	po elektronski pošti	drugače
1. Najpogosteje komuniciram ...	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2. Najbolj mi ustreza komunikacija ...	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

19. Ali se vam zdi pomembno, da imate stik z učiteljem, ko potrebujete pomoč? (Označite izbrani odgovor.)

- 1. Ne.
- 2. Da. (Utemeljite.)

Komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja

V TEM SKLOPU VPRAŠANJ NAS ZANIMA, KAKO OCENJUJETE KAKOVOST KOMINICIRANJA Z VODJO/ORGANIZATORJEM IZOBRAŽEVANJA.

20. Ali vas organizator izobraževanja ustrezno obvešča o: *(V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)*

	Neustrezno	Manj ustrezno	Ustrezno	Zelo ustrezno	Ne vem
1. urniku predavanj	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2. spremembah urnika predavanj	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3. urniku konzultacij	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4. razporedu izpitov	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5. izpitnih rezultatih	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6. učiteljih	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7. učbenikih in učnem gradivu	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8. poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

21. Kako bi bili najraje obveščeni o: *(V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)*

	Osebno pri vodji izobraževanja	Preko oglasne deske	Po pošti	Po spletnih straneh	Po elektronski pošti	Po telefonu (ustno)	Po mobilnem telefonu s SMS-sporočili
1. urniku predavanj	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
2. spremembi urnika predavanj	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
3. urniku izpitov	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
4. izpitnih rezultatih	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

22. Katerih informacij bi si želeli več? *(Označite izbrani odgovor. Mogočih je več odgovorov.)*

- 1. O izobraževalnem programu.
- 2. O poteku poklicne mature ali zaključnega izpita.
- 3. O učiteljih.
- 4. O učnem gradivu.
- 5. O organizaciji in poteku izobraževanja.
- 6. O možnostih za nadaljnje izobraževanje.
- 7. Drugo *(Vpišite.)*

Zadovoljstvo udeležencev

V ZADNJEM SKLOPU VPRAŠANJ NAS ZANIMA, KAKO STE ZADOVOLJNI Z NAŠIMI STORITVAMI.

23. Kako ste zadovoljni z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji? (Označite izbrani odgovor.)

- 1. Nezadovoljen.
- 2. Ne posebno zadovoljen.
- 3. Dokaj zadovoljen.
- 4. Zadovoljen.
- 5. Zelo zadovoljen.

24. Kako ste zadovoljni z informacijami o: (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Neustrezno	Manj ustrezno	Ustrezno	Zelo ustrezno	Ne vem/ne morem oceniti
1. vsebini in izpeljavi programa	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
2. pogojih za vpis v izobraževalni program	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
3. ceni izobraževanja in načinu plačila	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
4. urniku predavanj	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
5. spremembah urnika predavanj	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
6. urniku konzultacij	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
7. razporedu izpitov	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
8. izpitnih rezultatih	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
9. učiteljih	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
10. konzultacijah z učitelji	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
11. učbenikih in učnem gradivu	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
12. poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
13. dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
14. različnih možnosti za učenje, ki so na voljo v naši izobraževalni organizaciji	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
15. različnih oblikah svetovanja in pomoči	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

25. Kakšna je organiziranost izobraževalnega procesa? (Označite izbrani odgovor.)

1. Zelo slaba.
 2. Slaba.
 3. Niti dobra niti slaba.
 4. Dobra.
 5. Zelo dobra.

26. Kako ste zadovoljni z naslednjimi organizacijskimi rešitvami? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor. Številka 1 predstavlja odgovor Sploh ne, številka 5 V celoti, številke 2 do 4 pa predstavljajo vmesno izbiro.)

	1 Sploh ne	2	3	4	5 V celoti	6 Ne vem
1. Letna razporeditev predavanj.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
2. Tedenska razporeditev predavanj.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
3. Dnevna razporeditev predavanj.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
4. Izpitni roki so dobro razporejeni.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
5. Število izpitnih rokov je ustrezno.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
6. Razporeditev govornilnih ur je ustrezna.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

27. Kaj menite o številu ur v izobraževalnem programu? (Označite izbrani odgovor.)

1. Ur je premalo.
 2. Ur je ravno prav.
 3. Ur je preveč.

28. Ali ste zadovoljni z uporabnostjo znanja, ki si ga pridobivate v naši izobraževalni organizaciji? (Označite izbrani odgovor.)

1. Nisem zadovoljen(-na).
 2. Sem dokaj zadovoljen(-na).
 3. Sem zadovoljen(-na).
 4. Sem zelo zadovoljen(-na).

29. Kako ste na splošno zadovoljni z učitelji? (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor. Številka 1 predstavlja odgovor Sploh ne, številka 5 V celoti, številke 2 do 4 pa predstavljajo vmesno izbiro.)

	1 Sploh ne	2	3	4	5 V celoti	6 Ne vem
1. So dobri strokovnjaki.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
2. Dobro razlagajo snov.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
3. Nas razumejo in spodbujajo.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
4. So prijazni.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
5. Nam dobro svetujejo glede gradiva za učenje.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
6. Nas spodbujajo k samostojnemu učenju.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
7. Nam pomagajo pri učnih težavah.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
8. Imajo dobre govornilne ure in konzultacije.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
9. Drugo (Vpišite.)	<input type="text"/>					

30. Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v naši izobraževalni organizaciji? (Označite izbrani odgovor in ga pojasnite.)

<input type="radio"/> 1. Nezadovoljen, ker:	<input type="text"/>	⌵
<input type="radio"/> 2. Ne posebno zadovoljen, ker:	<input type="text"/>	⌵
<input type="radio"/> 3. Dokaj zadovoljen, ker:	<input type="text"/>	⌵
<input type="radio"/> 4. Zadovoljen, ker:	<input type="text"/>	⌵
<input type="radio"/> 5. Zelo zadovoljen, ker:	<input type="text"/>	⌵

31. Kako ste zadovoljni z naslednjim: (V vsaki vrstici označite izbrani odgovor.)

	Nezadovoljen (-na)	Ne posebno zadovoljen (-na)	Dokaj zadovoljen (-na)	Zadovoljen (-na)	Zelo zadovoljen (-na)	Ne vem
1. učnim gradivom	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
2. obveščanjem o spremembah, novostih	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
3. svetovanjem	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
4. učno pomočjo	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
5. učnimi prostori	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

32. Kako ste na splošno zadovoljni z izobraževanjem v naši izobraževalni organizaciji? (Označite izbrani odgovor.)

- 1. Nezadovoljen.
- 2. Ne posebno zadovoljen.
- 3. Dokaj zadovoljen.
- 4. Zadovoljen.
- 5. Zelo zadovoljen.

33. Ali nam želite sporočiti še kaj? (Navedite.)

Hvala za sodelovanje.

Projekt financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Projekt se izvaja 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.«

PRILOGA 3: Kazalniki kakovosti za leto 2012

Kazalnik kakovosti: motivacija za učenje

Tabela 1: Kaj vas spodbuja k izobraževanju?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76									
	program	mii ne pomeni spodbude		mi pomeni manjšo spodbudo		to je zame velika spodbuda		to je zame zelo velika spodbuda	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1. Pridobil(a) bom dodatno znanje.	ST	0	0,00	6	28,57	10	47,62	5	23,81
	PŠV	0	0,00	1	2,78	13	36,11	22	61,11
	ET	0	0,00	4	25,00	5	31,25	7	43,75
	TRG	0	0,00	2	66,67	0	0,00	1	33,33
	skupaj	0	0,00	13	17,11	28	36,84	35	46,05
2. Pridobil(a) bom višjo stopnjo izobrazbe.	ST	0	0,00	0	0,00	6	28,57	15	71,43
	PŠV	3	8,33	9	25,00	6	16,67	18	50,00
	ET	0	0,00	1	6,25	3	18,75	12	75,00
	TRG	0	0,00	1	33,33	0	0,00	2	66,67
	skupaj	3	3,95	11	14,47	15	19,74	47	61,84
3. Povečal se bo moj osebni dohodek.	ST	2	9,52	9	42,86	6	28,57	4	19,05
	PŠV	5	13,89	4	11,11	12	33,33	15	41,67
	ET	2	12,50	5	31,25	5	31,25	4	25,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	100,00
	skupaj	9	11,84	18	23,68	23	30,26	26	34,21
4. Lažje bom dobil(a) novo delovno mesto.	ST	1	4,76	2	9,52	8	38,10	10	47,62
	PŠV	3	8,33	0	0,00	8	22,22	25	69,44
	ET	1	6,25	5	31,25	5	31,25	5	31,25
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	100,00
	skupaj	5	6,58	7	9,21	21	27,63	43	56,58
5. Organizirana oblika predavanj za vse predmete.	ST	1	4,76	1	4,76	15	71,43	4	19,05
	PŠV	1	2,78	2	5,56	20	55,56	13	36,11
	ET	1	6,25	3	18,75	8	50,00	4	25,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33
	skupaj	3	3,95	6	7,89	45	59,21	22	28,95
6. Izpitni roki vsaka dva meseca.	ST	1	4,76	7	33,33	11	52,38	2	9,52
	PŠV	2	5,56	5	13,89	5	13,89	24	66,67
	ET	4	25,00	5	31,25	4	25,00	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67
	skupaj	7	9,21	17	22,37	21	27,63	31	40,79
7. Ugodni plačilni pogoji za plačilo šolnine.	ST	1	4,76	11	52,38	7	33,33	2	9,52
	PŠV	2	5,56	2	5,56	8	22,22	24	66,67
	ET	1	6,25	1	6,25	8	50,00	6	37,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	100,00
	skupaj	4	5,26	14	18,42	23	30,26	35	46,05
8. Drugo.	ST	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	PŠV	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	skupaj	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Tabela 2: Kdo vas zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76																
program	sam		partner		podjetje		zavod za zaposlovanje		izobraževalna organizacija (vodja, predavatelj)		družina ali/in prijatelji		sošolci		drugo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ST	17	80,95	6	28,57	1	4,76	0	0,00	0	0,00	9	42,86	3	14,29	0	0,00
PŠV	34	94,44	7	19,44	0	0,00	0	0,00	9	25,00	12	33,33	13	36,11	0	0,00
ET	13	81,25	8	50,00	4	25,00	1	6,25	1	6,25	8	50,00	1	6,25	0	0,00
TRG	3	100,00	1	33,33	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	0	0,00	0	0,00
skupaj	67	88,16	22	28,95	5	6,58	1	1,32	11	14,47	30	39,47	17	22,37	0	0,00

Tabela 3: Koliko vplivajo na ohranjanje vaše motivacije za učenje osebe, navedene v preglednici?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76												
	program	nič		zelo malo		malo		veliko		zelo veliko		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1. organizator izobraževanja	ST	2	9,52	1	4,76	6	28,57	7	33,33	5	23,81	
	PŠV	3	8,33	2	5,56	10	27,78	19	52,78	2	5,56	
	ET	1	6,25	2	12,50	5	31,25	8	50,00	0	0,00	
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	
	skupaj	6	7,89	5	6,58	21	27,63	36	47,37	8	10,53	
2. predavatelj	ST	1	4,76	1	4,76	1	4,76	13	61,90	5	23,81	
	PŠV	1	2,78	0	0,00	4	11,11	22	61,11	9	25,00	
	ET	1	6,25	1	6,25	6	37,50	6	37,50	2	12,50	
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	
	skupaj	3	3,95	2	2,63	11	14,47	43	56,58	17	22,37	
3. mentorji učne pomoči	ST	4	19,05	3	14,29	10	47,62	2	9,52	2	9,52	
	PŠV	7	19,44	1	2,78	5	13,89	20	55,56	3	8,33	
	ET	1	6,25	1	6,25	6	37,50	6	37,50	2	12,50	
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	
	skupaj	12	15,79	5	6,58	21	27,63	30	39,47	8	10,53	
4. svetovalka v svetovalnem središču	ST	4	19,05	2	9,52	4	19,05	9	42,86	2	9,52	
	PŠV	8	22,22	0	0,00	12	33,33	15	41,67	1	2,78	
	ET	0	0,00	2	12,50	5	31,25	3	18,75	6	37,50	
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	
	skupaj	12	15,79	4	5,26	21	27,63	29	38,16	10	13,16	

Kazalnik kakovosti: komuniciranje med udeleženci in učitelji

Tabela 4: Kakšne oblike komuniciranja z učitelji so vam na voljo?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76										
program	osebno pred predavanjem ali po njem		osebno pri govornih urah		osebno po telefonu		po elektronski pošti		drugače	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ST	20	95,24	0	0,00	1	4,76	17	80,95	0	0,00
PŠV	14	38,89	0	1,00	10	10,00	3	8,33	0	0,00
ET	35	218,75	3	18,75	2	12,50	34	212,50	0	0,00
TRG	2	66,67	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
skupaj	71	93,42	3	3,95	14	18,42	56	73,68	0	0,00

Tabela 5: Ali se vam zdi pomembno, da imate stik z učiteljem, ko potrebujete pomoč?

Število oseb, ki so odgovarjale = 76				
program	NE		DA	
	N	%	N	%
ST	2	9,52	19	90,48
PŠV	2	5,56	34	94,44
ET	0	0	16	100
TRG	1	33,33	2	66,67
skupaj	5	6,57	71	93,42

Tabela 6: Kaj menite o oblikah komuniciranja z učitelji, ki so vam na voljo?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
	program	osebno pred predavanjem ali po njem		osebno pri govornih urah		osebno po telefonu		po elektronski pošti		drugače	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Najpogosteje komuniciram...	ST	14	66,67	0	0,00	0	0,00	6	28,57	1	4,76
	PŠV	19	52,78	5	13,89	1	2,78	11	30,56	0	0,00
	ET	11	68,75	0	0,00	1	6,25	4	25,00	0	0,00
	TRG	1	33,33	0	0,00	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	45	59,21	5	6,58	3	3,95	22	28,95	1	1,32
2. Najbolj mi ustreza komunikacija...	ST	13	61,90	0	0,00	0	0,00	7	33,33	1	4,76
	PŠV	21	58,33	5	13,89	1	2,78	9	25,00	0	0,00
	ET	9	56,25	0	0,00	1	6,25	5	31,25	1	6,25
	TRG	1	33,33	0	0,00	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	44	57,89	5	6,58	3	3,95	22	28,95	2	2,63

Kazalnik kakovosti: komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja

Tabela 7: Ali vas organizator izobraževanja ustrezno obvešča o:

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
	program	neustrezno		manj ustrezno		ustrezno		zelo ustrezno		ne vem	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. urnik predavanj	ST	0	0,00	1	4,76	8	38,10	11	52,38	1	4,76
	PŠV	0	0,00	4	11,11	24	66,67	8	22,22	0	0,00
	ET	0	0,00	1	6,25	13	81,25	2	12,50	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	6	7,89	47	61,84	22	28,95	1	1,32
2. sprememba urnika predavanj	ST	0	0,00	1	4,76	9	42,86	9	42,86	2	9,52
	PŠV	1	2,78	4	11,11	24	66,67	7	19,44	0	0,00
	ET	0	0,00	4	25,00	9	56,25	3	18,75	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	9	11,84	44	57,89	20	26,32	2	2,63
3. urnik konzultacij	ST	0	0,00	3	14,29	7	33,33	8	38,10	3	14,29
	PŠV	0	0,00	1	2,78	26	72,22	8	22,22	1	2,78
	ET	0	0,00	1	6,25	13	81,25	2	12,50	0	0,00
	TRG	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00	0	0,00
	skupaj	0	0,00	6	7,89	48	63,16	18	23,68	4	5,26
4. razpored izpitov	ST	0	0,00	1	4,76	12	57,14	7	33,33	1	4,76
	PŠV	1	2,78	4	11,11	10	27,78	21	58,33	0	0,00
	ET	1	6,25	2	12,50	8	50,00	5	31,25	0	0,00
	TRG	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	2	2,63	8	10,53	31	40,79	34	44,74	1	1,32
5. izpitnih rezultatih	ST	1	4,76	4	19,05	7	33,33	8	38,10	1	4,76
	PŠV	0	0,00	2	5,56	10	27,78	24	66,67	0	0,00
	ET	1	6,25	2	12,50	8	50,00	4	25,00	1	6,25
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	2	2,63	8	10,53	27	35,53	37	48,68	2	2,63
6. učiteljih	ST	0	0,00	3	14,29	9	42,86	6	28,57	3	14,29
	PŠV	0	0,00	4	11,11	21	58,33	10	27,78	1	2,78
	ET	0	0,00	2	12,50	7	43,75	7	43,75	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	0	0,00	1	33,33
	skupaj	0	0,00	9	11,84	39	51,32	23	30,26	5	6,58
7. učbenikih	ST	0	0,00	4	19,05	10	47,62	5	23,81	2	9,52
	PŠV	0	0,00	7	19,44	19	52,78	10	27,78	0	0,00
	ET	0	0,00	3	18,75	10	62,50	3	18,75	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	0	0,00	1	33,33
	skupaj	0	0,00	14	18,42	41	53,95	18	23,68	3	3,95
8. potek poklicne mature ali zaključnega izita	ST	0	0,00	1	4,76	10	47,62	7	33,33	3	14,29
	PŠV	1	2,78	1	2,78	9	25,00	24	66,67	1	2,78
	ET	0	0,00	1	6,25	9	56,25	4	25,00	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	3	3,95	30	39,47	36	47,37	6	7,89

Tabela 8: Kako bi bili najraje obveščeni o:

Število oseb, ki so odgovarjale: 76															
	program	osebno pri vodji izobraževanja		preko oglasne deske		po pošti		po spletnih straneh		po elektronski pošti		po telefonu (ustno)		po mobilnem telefonu s SMS-sporočili	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. umiku predavanj	ST	2	9,52	0	0,00	0	0,00	9	42,86	8	38,10	1	4,76	1	4,76
	PŠV	1	2,78	0	0,00	0	0,00	30	83,33	5	13,89	0	0,00	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	1	6,25	5	31,25	9	56,25	0	0,00	1	6,25
	TRG	1	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	66,67	0	0,00	0	0,00
	skupaj	4	5,26	0	0,00	1	1,32	44	57,89	24	31,58	1	1,32	2	2,63
2. spremembi urnika predavanj	ST	1	4,76	0	0,00	0	0,00	7	33,33	6	28,57	2	9,52	5	23,81
	PŠV	0	0,00	0	0,00	0	0,00	23	63,89	6	16,67	0	0,00	7	19,44
	ET	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	12,50	8	50,00	0	0,00	6	37,50
	TRG	1	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	0	0,00	1	33,33
	skupaj	2	2,63	0	0,00	0	0,00	32	42,11	21	27,63	2	2,63	19	25,00
3. umiku izpitov	ST	1	4,76	0	0,00	0	0,00	12	57,14	6	28,57	1	4,76	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	1	2,78	30	83,33	5	13,89	0	0,00	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	1	6,25	6	37,50	9	56,25	0	0,00	0	0,00
	TRG	1	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	0	0,00	1	33,33
	skupaj	2	2,63	0	0,00	2	2,63	48	63,16	21	27,63	1	1,32	2	2,63
4. izpitnih rezultatih	ST	1	4,76	0	0,00	0	0,00	12	57,14	5	23,81	1	4,76	2	9,52
	PŠV	0	0,00	0	0,00	0	0,00	32	88,89	3	8,33	0	0,00	1	2,78
	ET	0	0,00	0	0,00	1	6,25	8	50,00	7	43,75	0	0,00	0	0,00
	TRG	1	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	0	0,00	1	33,33
	skupaj	2	2,63	0	0,00	1	1,32	52	68,42	16	21,05	1	1,32	4	5,26

Tabela 9: Katerih informacij bi si želeli več?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76															
program	o izobraževalnem programu		o poteku poklicne mature ali zaključnega izpita		o učiteljih		o učnem gradivu		o organizaciji in poteku izobraževanja		o možnostih za nadaljnje izobraževanje		drugo		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ST	5	23,81	4	19,05	1	4,76	13	61,90	6	28,57	1	4,76	1	4,76	
PŠV	12	33,33	8	22,22	3	8,33	14	38,89	7	19,44	18	50,00	0	0,00	
ET	3	18,75	10	62,50	1	6,25	13	81,25	4	25,00	4	25,00	0	0,00	
TRG	1	33,33	1	33,33	0	0,00	2	66,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
skupaj	21	27,63	23	30,26	5	6,58	42	55,26	17	22,37	23	30,26	1	1,32	

Kazalnik kakovosti: zadovoljstvo udeležencev

Tabela 10: Kako ste zadovoljni z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
program	nezadovoljen		ne posebno zadovoljen		dokaj zadovoljen		zadovoljen		zelo zadovoljen		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ST	0	0,00	3	14,29	3	14,29	13	61,90	2	9,52	
PŠV	0	0,00	6	16,67	8	22,22	20	55,56	2	5,56	
ET	0	0,00	1	6,25	8	50,00	7	43,75	0	0,00	
TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00	
skupaj	0	0,00	10	13,16	20	26,32	42	55,26	4	5,26	

Tabela 11: Kakšna je organiziranost izobraževalnega procesa?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
program	zelo slaba		slaba		niti dobra niti slaba		dobra		zelo dobra		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ST	0	0,00	1	4,76	6	28,57	12	57,14	2	9,52	
PŠV	0	0,00	0	0,00	8	22,22	27	75,00	1	2,78	
ET	0	0,00	1	6,25	2	12,50	12	75,00	1	6,25	
TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	100,00	0	0,00	
skupaj	0	0,00	2	2,63	16	21,05	54	71,05	4	5,26	

Tabela 12: Ali ste med izobraževanjem pri nas lahko pripomogli k spremembam in izboljšavam izobraževalnega procesa?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76													
program	nikoli		redko		včasih		pogosto		vedno		nič nisem predlagal		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ST	0	0,00	5	23,81	7	33,33	3	14,29	0	0,00	6	28,57	
PŠV	2	5,56	9	25,00	10	27,78	3	8,33	2	5,56	10	27,78	
ET	2	12,50	3	18,75	5	31,25	1	6,25	0	0,00	5	31,25	
TRG	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00	0	0,00	
skupaj	4	5,26	18	23,68	23	30,26	8	10,53	2	2,63	21	27,63	

Tabela 13: Kako ste na splošno zadovoljni z izobraževanjem v naši izobraževalni organizaciji?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
program	nezadovoljen		ne posebno zadovoljen		dokaj zadovoljen		zadovoljen		zelo zadovoljen		
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
ST	0	0,00	1	4,76	6	28,57	12	57,14	2	9,52	
PŠV	0	0,00	4	11,11	7	19,44	22	61,11	3	8,33	
ET	0	0,00	1	6,25	6	37,50	8	50,00	1	6,25	
TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00	
skupaj	0	0,00	6	7,89	20	26,32	44	57,89	6	7,89	

Tabela 14: Kako ste zadovoljni z naslednjimi organizacijskimi rešitvami?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76													
	program	1		2		3		4		5		6	
		sploh ne								v celoti		ne vem	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. letna razporeditev predavanj	ST	1	4,76	1	4,76	9	42,86	6	28,57	3	14,29	1	4,76
	PŠV	1	2,78	2	5,56	6	16,67	20	55,56	7	19,44	0	0,00
	ET	1	6,25	3	18,75	6	37,50	2	12,50	4	25,00	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	3	3,95	6	7,89	22	28,95	29	38,16	15	19,74	1	1,32
2. tedenska razporeditev predavanj	ST	0	0,00	0	0,00	6	28,57	11	52,38	3	14,29	1	4,76
	PŠV	0	0,00	2	5,56	7	19,44	21	58,33	6	16,67	0	0,00
	ET	1	6,25	2	12,50	5	31,25	4	25,00	4	25,00	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	4	5,26	19	25,00	37	48,68	14	18,42	1	1,32
3. dnevna razporeditev predavanj	ST	0	0,00	0	0,00	7	33,33	6	28,57	7	33,33	1	4,76
	PŠV	0	0,00	1	2,78	8	22,22	19	52,78	8	22,22	0	0,00
	ET	0	0,00	1	6,25	2	12,50	5	31,25	4	25,00	4	25,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	2	2,63	18	23,68	31	40,79	20	26,32	5	6,58
4. izpitni roki so dobro razporejeni.	ST	0	0,00	0	0,00	4	19,05	11	52,38	4	19,05	2	9,52
	PŠV	1	2,78	2	5,56	6	16,67	11	30,56	16	44,44	0	0,00
	ET	1	6,25	1	6,25	3	18,75	3	18,75	6	37,50	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	2	2,63	3	3,95	14	18,42	26	34,21	27	35,53	4	5,26
5. število izpitnih rokov je ustrezno.	ST	0	0,00	0	0,00	5	23,81	7	33,33	6	28,57	3	14,29
	PŠV	1	2,78	0	0,00	6	16,67	12	33,33	15	41,67	2	5,56
	ET	0	0,00	1	6,25	4	25,00	2	12,50	9	56,25	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	1	1,32	16	21,05	22	28,95	31	40,79	5	6,58
6. Razporeditev govornih ur je ustrezna.	ST	0	0,00	0	0,00	3	14,29	8	38,10	4	19,05	6	28,57
	PŠV	2	5,56	0	0,00	7	19,44	18	50,00	5	13,89	4	11,11
	ET	1	6,25	1	6,25	4	25,00	1	6,25	4	25,00	5	31,25
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00	0	0,00
	skupaj	3	3,95	1	1,32	16	21,05	28	36,84	13	17,11	15	19,74

Tabela 15: Kako ste zadovoljni z informacijami o:

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
	program	neustrezno		maj ustrezno		ustrezno		zelo ustrezno		ne vem / ne morem oceniti	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. vsebini in izpeljavi programa	ST	0	0,00	1	4,76	15	71,43	4	19,05	1	4,76
	PŠV	0	0,00	2	5,56	29	80,56	5	13,89	0	0,00
	ET	1	6,25	1	6,25	8	50,00	4	25,00	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	3	100,00	0	0,00	0	0,00
	skupaj	1	1,32	4	5,26	55	72,37	13	17,11	3	3,95
2. pogojih za vpis v izobraževalni program	ST	0	0,00	0	0,00	11	52,38	8	38,10	2	9,52
	PŠV	0	0,00	2	5,56	11	30,56	23	63,89	0	0,00
	ET	0	0,00	2	12,50	8	50,00	4	25,00	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	0	0,00	4	5,26	31	40,79	37	48,68	4	5,26
3. ceni izobraževanja in način plačila	ST	1	4,76	3	14,29	9	42,86	8	38,10	0	0,00
	PŠV	1	2,78	4	11,11	10	27,78	19	52,78	2	5,56
	ET	0	0,00	3	18,75	7	43,75	6	37,50	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	2	2,63	10	13,16	27	35,53	35	46,05	2	2,63
4. urniku predavanj	ST	0	0,00	1	4,76	12	57,14	7	33,33	1	4,76
	PŠV	0	0,00	2	5,56	16	44,44	17	47,22	1	2,78
	ET	0	0,00	2	12,50	8	50,00	4	25,00	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	5	6,58	38	50,00	29	38,16	4	5,26
5. spremembah urnika predavanj	ST	0	0,00	2	9,52	10	47,62	9	42,86	0	0,00
	PŠV	1	2,78	5	13,89	18	50,00	12	33,33	0	0,00
	ET	0	0,00	5	31,25	3	18,75	5	31,25	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	12	15,79	33	43,42	27	35,53	3	3,95
6. urniku konzultacij	ST	0	0,00	1	4,76	10	47,62	8	38,10	2	9,52
	PŠV	1	2,78	7	19,44	17	47,22	11	30,56	0	0,00
	ET	0	0,00	6	37,50	4	25,00	3	18,75	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	1	1,32	14	18,42	32	42,11	24	31,58	5	6,58
7. razporedu izpitov	ST	0	0,00	1	4,76	15	71,43	4	19,05	1	4,76
	PŠV	0	0,00	2	5,56	7	19,44	27	75,00	0	0,00
	ET	0	0,00	2	12,50	10	62,50	4	25,00	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	0	0,00	5	6,58	33	43,42	37	48,68	1	1,32
8. izpitnih rezultatih	ST	0	0,00	0	0,00	10	47,62	10	47,62	1	4,76
	PŠV	0	0,00	1	2,78	10	27,78	25	69,44	0	0,00
	ET	0	0,00	1	6,25	9	56,25	6	37,50	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	2	2,63	31	40,79	42	55,26	1	1,32

se nadaljuje

Tabela 15: Kako ste zadovoljni z informacijami o: (nad.)

Število oseb, ki so odgovarjale: 76											
	program	neustrezno		maj ustrezno		ustrezno		zelo ustrezno		ne vem / ne morem oceniti	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
9. učiteljih	ST	0	0,00	1	4,76	13	61,90	6	28,57	1	4,76
	PŠV	1	2,78	1	2,78	12	33,33	22	61,11	0	0,00
	ET	0	0,00	1	6,25	5	31,25	9	56,25	1	6,25
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	3	3,95	32	42,11	38	50,00	2	2,63
10. konzultacijah z učitelji	ST	0	0,00	4	19,05	9	42,86	5	23,81	3	14,29
	PŠV	1	2,78	2	5,56	15	41,67	18	50,00	0	0,00
	ET	0	0,00	3	18,75	4	25,00	7	43,75	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	1	1,32	9	11,84	30	39,47	31	40,79	5	6,58
11. učbenikih in učnem gradivu	ST	0	0,00	4	19,05	14	66,67	3	14,29	0	0,00
	PŠV	2	5,56	1	2,78	21	58,33	11	30,56	1	2,78
	ET	1	6,25	1	6,25	8	50,00	6	37,50	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	3	3,95	6	7,89	45	59,21	21	27,63	1	1,32
12. poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	ST	0	0,00	3	14,29	14	66,67	3	14,29	1	4,76
	PŠV	0	0,00	3	8,33	12	33,33	19	52,78	2	5,56
	ET	0	0,00	0	0,00	7	43,75	6	37,50	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	3	100,00	0	0,00	0	0,00
	skupaj	0	0,00	6	7,89	36	47,37	28	36,84	6	7,89
13. dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja	ST	0	0,00	3	14,29	7	33,33	10	47,62	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	12	33,33	22	61,11	2	5,56
	ET	0	0,00	1	6,25	9	56,25	5	31,25	1	6,25
	TRG	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	4	5,26	30	39,47	38	50,00	4	5,26
14. različnih možnosti za učenje, ki so na ovjlo v naši organizaciji	ST	0	0,00	5	23,81	10	47,62	3	14,29	3	14,29
	PŠV	0	0,00	2	5,56	25	69,44	9	25,00	0	0,00
	ET	0	0,00	1	6,25	6	37,50	6	37,50	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	100,00	0	0,00
	skupaj	0	0,00	8	10,53	41	53,95	21	27,63	6	7,89
15. različnih oblikah svetovanja in pomoči	ST	0	0,00	6	28,57	7	33,33	5	23,81	3	14,29
	PŠV	0	0,00	3	8,33	14	38,89	18	50,00	1	2,78
	ET	0	0,00	1	6,25	7	43,75	5	31,25	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	0	0,00	10	13,16	29	38,16	30	39,47	7	9,21

Tabela 16: Kako ste na splošno zadovoljni z učitelji?

Število oseb, ki so odgovarjale: 76													
	program	1 sploh ne		2		3		4		5 v celoti		6 ne vem	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1. So dobri strokovnjaki.	ST	0	0,00	0	0,00	6	28,57	8	38,10	6	28,57
PŠV	0		0,00	0	0,00	2	5,56	24	66,67	9	25,00	1	2,78
ET	0		0,00	1	6,25	1	6,25	3	18,75	8	50,00	3	18,75
TRG	0		0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
skupaj	0		0,00	1	1,32	10	13,16	36	47,37	24	31,58	5	6,58
2. Dobro razlagajo snov.	ST	0	0,00	0	0,00	2	9,52	11	52,38	7	33,33	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	3	8,33	22	61,11	11	30,56	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	2	12,50	3	18,75	7	43,75	4	25,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	0	0,00	8	10,53	37	48,68	26	34,21	5	6,58
3. Nas razumejo in spodbujajo.	ST	0	0,00	0	0,00	3	14,29	11	52,38	6	28,57	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	3	8,33	23	63,89	10	27,78	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	2	12,50	4	25,00	6	37,50	4	25,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	66,67	1	33,33	0	0,00
	skupaj	0	0,00	0	0,00	8	10,53	40	52,63	23	30,26	5	6,58
4. So prijazni.	ST	0	0,00	0	0,00	4	19,05	8	38,10	8	38,10	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	2	5,56	22	61,11	12	33,33	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	2	12,50	3	18,75	8	50,00	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	0	0,00	0	0,00	8	10,53	34	44,74	30	39,47	4	5,26
5. Nam dobro svetujejo glede gradiva za učenje.	ST	0	0,00	0	0,00	6	28,57	9	42,86	5	23,81	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	3	8,33	21	58,33	12	33,33	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	2	12,50	2	12,50	9	56,25	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	0	0,00	0	0,00	11	14,47	33	43,42	28	36,84	4	5,26
6. Nas spodbujajo k samostojnemu učenju.	ST	0	0,00	1	4,76	4	19,05	11	52,38	4	19,05	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	2	5,56	19	52,78	14	38,89	1	2,78
	ET	0	0,00	0	0,00	4	25,00	4	25,00	5	31,25	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	0	0,00	1	1,32	10	13,16	35	46,05	25	32,89	5	6,58
7. Nam pomagajo pri učnih težavah.	ST	0	0,00	1	4,76	6	28,57	8	38,10	5	23,81	1	4,76
	PŠV	0	0,00	0	0,00	1	2,78	24	66,67	9	25,00	2	5,56
	ET	1	6,25	0	0,00	2	12,50	8	50,00	3	18,75	2	12,50
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	1	1,32	1	1,32	9	11,84	41	53,95	19	25,00	5	6,58
8. Imajo dobre govorilne ure in konzultacije.	ST	1	4,76	0	0,00	7	33,33	7	33,33	4	19,05	2	9,52
	PŠV	0	0,00	1	2,78	5	13,89	22	61,11	6	16,67	2	5,56
	ET	2	12,50	2	12,50	5	31,25	2	12,50	2	12,50	3	18,75
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	2	66,67	0	0,00
	skupaj	3	3,95	3	3,95	17	22,37	32	42,11	14	18,42	7	9,21
9. Drugo.	ST	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	PŠV	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	ET	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	TRG	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	skupaj	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Vir Priloge 3: Izobraževalni center Geoss d.o.o. (2012). *Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti Izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru Geoss, d.o.o., Litija*. Litija: Izobraževalni center Geoss d.o.o.

PRILOGA 4: Obdelava podatkov anketiranja udeležencev, februar 2016

Splošni podatki

Tabela 1: Program

	število vpisanih	N	%
ekonomski tehnik	14	11	78,57%
logistični tehnik	30	21	70,00%
predšolska vzgoja	22	16	72,73%
računalnikar	1	0	0,00%
strojni tehnik	35	25	71,43%
trgovec	0	0	0,00%
SKUPAJ	102	73	71,57%

Tabela 2: Spol

	N	%
1. ženski	36	49,32
2. moški	37	50,68
SKUPAJ	73	100,00

Tabela 3: Starost

	N	%
1. do 20 let	1	1,37
2. od 21 do 30 let	31	42,47
3. od 31 do 40 let	26	35,62
4. od 41 do 50 let	15	20,55
5. 51 let in več	0	0,00
SKUPAJ	73	100,00

Tabela 4: Izobrazba pred vpisom v izobraževalni program

	N	%
1. nedokončana osnovna šola	0	0,00
2. končana osnovna šola	16	21,92
3. nižja poklicna šola	3	4,11
4. srednja poklicna šola	29	39,73
5. srednja strokovna šola	16	21,92
6. gimnazija	3	4,11
7. drugo	6	8,22
SKUPAJ	73	100,00

Povzetek odprtih odgovorov v (7. drugo):

1. nedokončana VI. stopnja
2. nedokončana visoka šola (po starem izobraževalnem sistemu)

3. nedokončana višja strokovna šola
4. višja dveletna šola – brez diplome
5. VI/II (prva stopnja bolonjskega študija)
6. končan univerzitetni študij (VI. st.)

Slika 1: Izobrazba pred vpisom v izobraževalni program

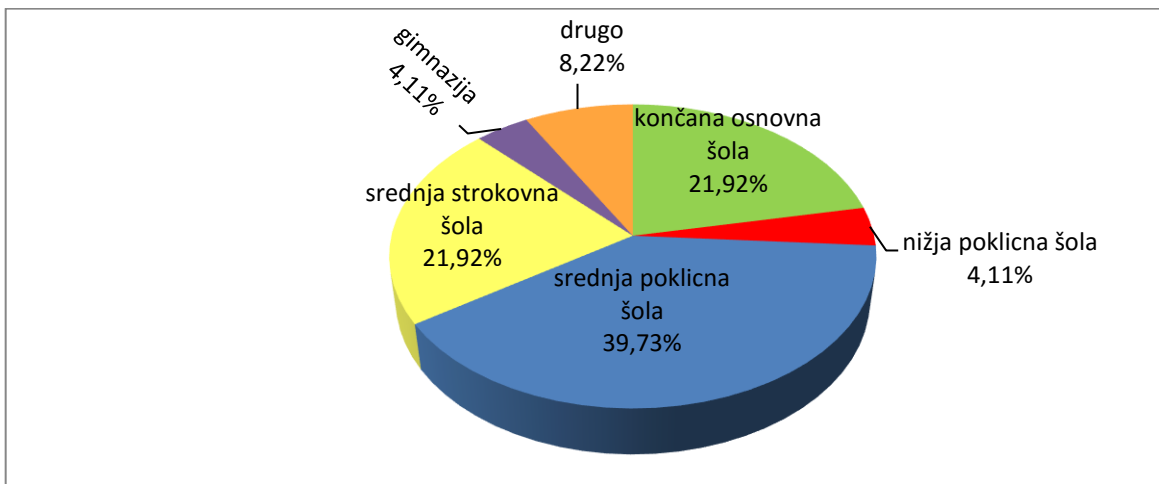


Tabela 5: Položaj

	N	%
1. zaposlen(-a)	50	68,49
2. zasebnik(-ca)	2	2,74
3. brezposeln(-a)	19	26,03
4. gospodinja	2	2,74
5. upokojenec(-ka)	0	0,00
6. drugo	0	0,00
SKUPAJ	73	100,00

Slika 2: Struktura anketiranih glede na status zaposlitve

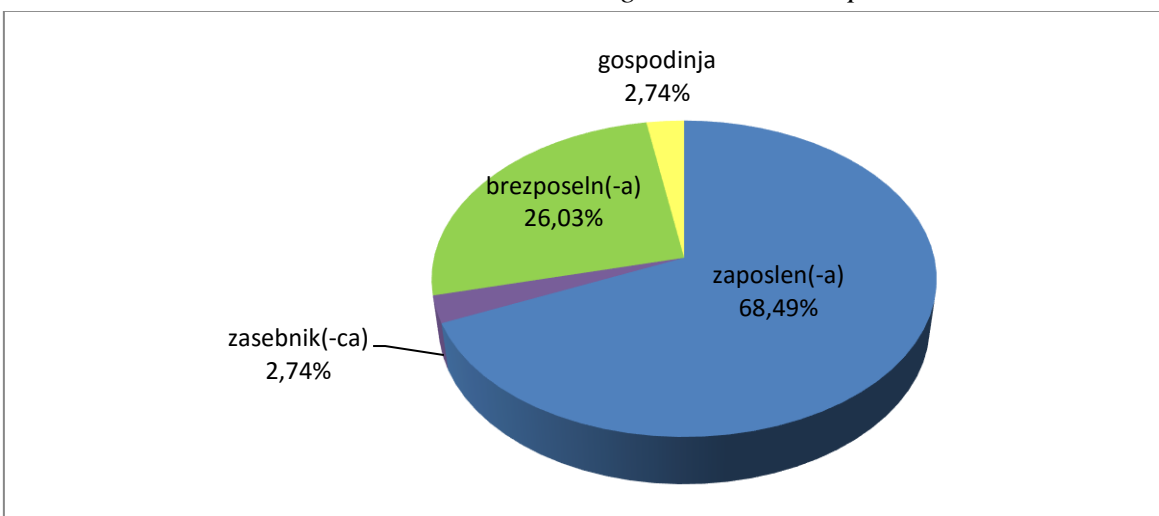


Tabela 6: Financiranje izobraževanja

	N	%
1. sam v celoti	39	53,42
2. delno sam	1	1,37
3. financira zavod za zaposlovanje	0	0,00
4. financira delodajalec	2	2,74
5. drugo	31	42,47
SKUPAJ	73	100,00

Povzetek odprtih odgovorov (5. drugo)

	N	%
partner	7	9,59
sama in partner	4	5,48
delno sam, delno starši	6	8,22
starši	7	9,59
stari starši	1	1,37
starši in stari starši	2	2,74
delno sam in delno oče kot delodajalec	2	2,74
starši in partner	1	1,37
šolnino dam v stroške podjetja katerega lastnik sem	1	1,37
SKUPAJ	31	42,47

Slika 3: Struktura anketiranih glede na financiranje stroškov izobraževanja

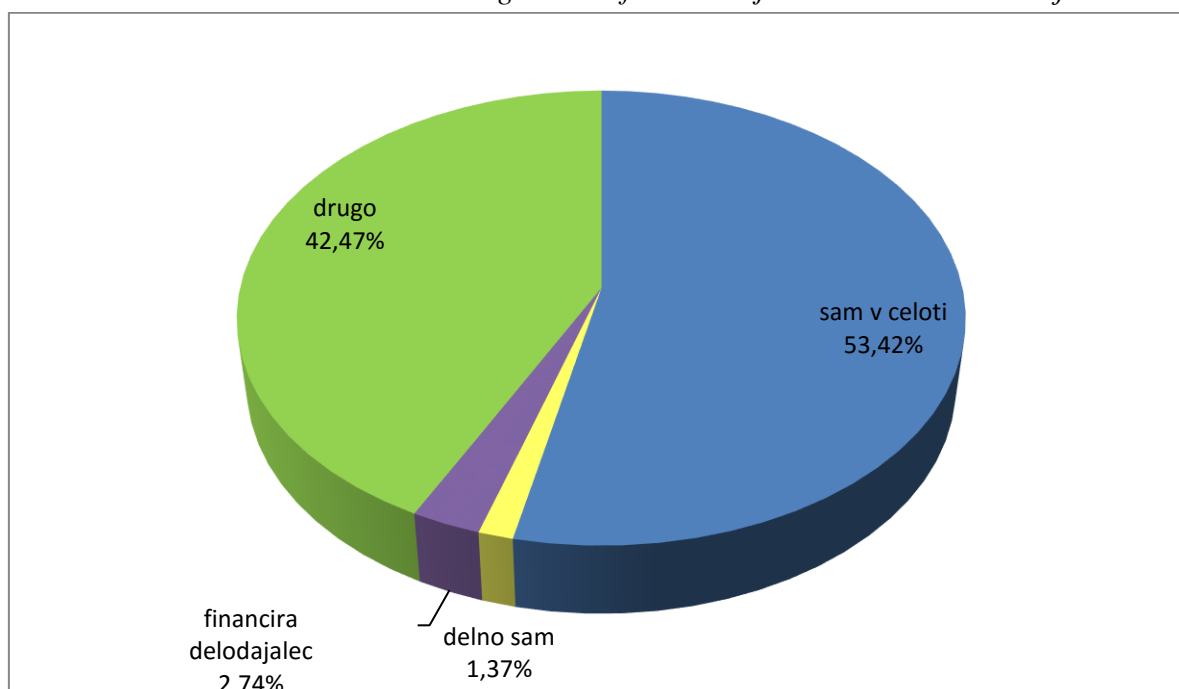


Tabela 7: Kje ste dobili informacije o naši izobraževalni organizaciji?

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	Ne (število odgovor-ov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
1. V časniku.	28	18,54	38,36
2. V publikaciji, zloženkah naše izobraževalne organizacije.	8	5,30	10,96
3. Na spletnih straneh.	26	17,22	35,62
4. V organizaciji, kjer sem zaposlen.	16	10,60	21,92
5. Na Zavodu za zaposlovanje.	5	3,31	6,85
6. Pri zdajšnjih in nekdanjih udeležencih izobraževanja.	37	24,50	50,68
7. Drugo.	31	20,53	42,47
SKUPAJ	151	100,00	206,85

Število oseb, ki so odgovarjale: 73

Povzetek odprtih odgovorov (7. Drugo)

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
Od staršev.	8	5,30	10,96
Videl sem oglaševanje v mestu Litija.	6	3,97	8,22
Od prijateljev.	3	1,99	4,11
Na radiu.	3	1,99	4,11
Doma sem blizu šole.	3	1,99	4,11
Od partnerke.	1	0,66	1,37
Od sodelavcev.	1	0,66	1,37
Od znancev, sorodnikov, prijateljev mojih staršev.	4	2,65	5,48
Že prej sem bila vpisana na to šolo.	1	0,66	1,37
Sorodnica, ki je zaposlena na šoli.	1	0,66	1,37
SKUPAJ	31	20,53	42,47

Prostori in oprema

Tabela 8: Kako ocenjujete ustreznost naših prostorov in opreme?

	Neustrezno		Delno ustrežno		Ustrežno		Ne morem oceniti		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Učna sredstva (grafoskop, avdio- in videooprema, računalniki).	0	0,00	18	24,66	55	75,34	0	0,00	73	100,00
2. Učilnice so tehnično ustrezno opremljene.	1	1,37	21	28,77	51	69,86	0	0,00	73	100,00
3. Učilnice so prijetno urejene in spodbujajo k učenju.	0	0,00	19	26,03	54	73,97	0	0,00	73	100,00
4. Prostori tajništva so funkcionalno urejeni.	5	6,85	21	28,77	47	64,38	0	0,00	73	100,00
5. Prostori so ustrezno ogrevani.	1	1,37	17	23,29	55	75,34	0	0,00	73	100,00
6. Središče za samostojno učenje je ustrezno opremljeno.	0	0,00	6	8,22	50	68,49	17	23,29	73	100,00
7. Prostori, kjer poteka učna pomoč, so ustrezno opremljeni.	0	0,00	3	4,11	47	64,38	23	31,51	73	100,00
8. Prostori so ustrezno vzdrževani.	0	0,00	1	1,37	72	98,63	0	0,00	73	100,00
9. Sanitarije so primerno čiste.	0	0,00	8	10,96	65	89,04	0	0,00	73	100,00
10. Skupni prostori (avla) so ustrezni.	1	1,37	10	13,70	62	84,93	0	0,00	73	100,00
SKUPAJ	8	1,10	124	16,99	558	76,43	40	5,48	730	100

Povzetek odprtih odgovorov (Pojasnilo ob delno ustreznih oz. neustreznih prostorskih razmerah in opremi)

	N	%
Avla/hodniki niso primerni ogrevani.	7	9,59
V učilnicah je pozimi mrzlo, poleti pa vroče.	5	6,85
Stoli niso udobni.	2	2,74
Oprema učilnic ni sodobna.	6	8,22
V učilnicah ni interaktivnih tabel.	4	5,48
Udeleženci programa strojni tehnik si želijo posebno učilnico za praktično izobraževanje.	6	8,22
Šola naj uredi posebno učilnico za program predšolske vzgoje.	2	2,74
Prostori tajništva/referata so premajhni in ne nudijo zasebnosti.	14	19,18
Šola naj izpopolni šolsko knjižnico.	1	1,37
V avli je premalo stolov in urejen prostor za druženje med odmori.	1	1,37
Sanitarije niso čiste.	2	2,74
(brez pripomb)	8	10,96
SKUPAJ	58	79,45

Slika 4: Ustreznost prostorov in opreme

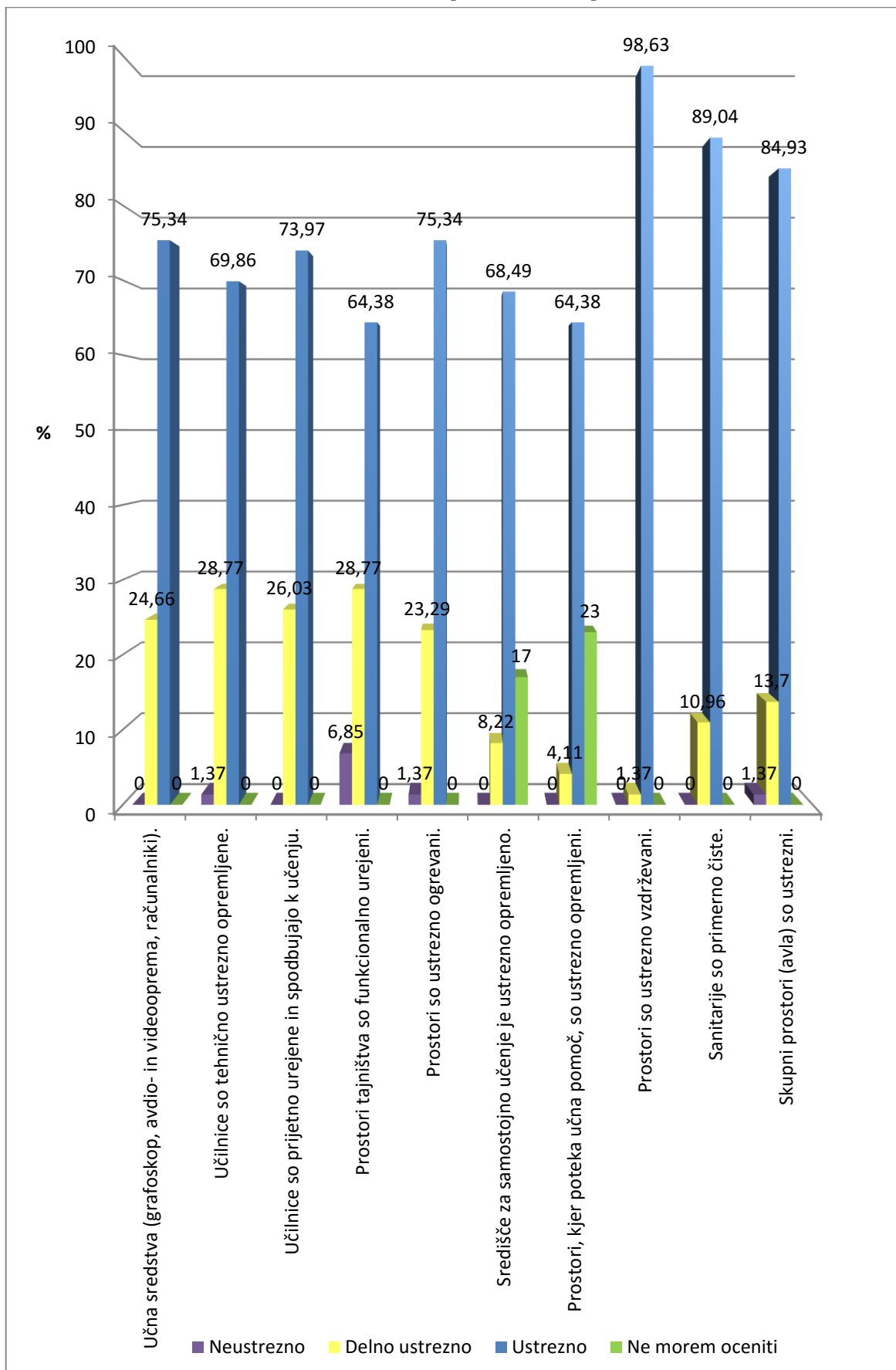


Tabela 9: Prosimo, da navedete dejavnike, ki vas v naših učnih prostorih ovirajo pri učenju.

	N	%
Vse je v redu, ni motečih dejavnikov.	28	38,36
Nič me ne ovira. Okolje spodbuja učenje.	3	4,11
Nič me ne moti, ni pa tudi nič spodbudnega.	2	2,74
V računalniški učilnici je moteče brnenje računalnikov.	3	4,11
Včasih brnijo luči.	1	1,37
Poleti vroče učilnice.	2	2,74
Sošolka, ki bi rada skoz klepetala	1	1,37
brez komentarja	33	45,21
SKUPAJ	73	100,00

Tabela 10: Kaj bi v zvezi s prostorskimi pogoji želeli najprej spremeniti?

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
Bolj udobni stoli.	3	3,75	4,11
Ogrevanje avle/hodnika.	5	6,25	6,85
Primerno ogrevanje prostorov pozimi in hlajenje poleti.	3	3,75	4,11
Tajništvo urediti bolj funkcionalno, tako da bo nudilo zasebnost.	10	12,50	13,70
Izpopolnitev šolske knjižnice.	1	1,25	1,37
Bolj sodobna oprema učilnic, interaktivne table, kamere.	8	10,00	10,96
Posebna učilnica za strojne tehnike, opremljene s stroji, CNC napravami.	6	7,50	8,22
Posebna učilnica za program predšolske vzgoje.	2	2,50	2,74
Ureditev prostor za druženje na hodniku in pred šolo.	2	2,50	2,74
Ureditev prostora za kadilce pred šolo.	6	7,50	8,22
Vse je v redu, nič ne bi spremenil.	14	17,50	19,18
(brez komentarja)	20	25,00	27,40
SKUPAJ	80	100,00	109,59

Število oseb, ki so odgovarjale: 73

Informacijsko središče ali referat za izredni študij

Tabela 11: Kako na splošno ocenjujete informacijsko središče?

	Neustrezno		Manj ustrezno		Ustrezno		Zelo ustrezno		Ne vem		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Čas uradnih ur.	0	0,00	1	1,37	4	5,48	68	93,15	0	0,00	73	100,00
2. Prostor.	1	1,37	14	19,18	10	13,70	48	65,75	0	0,00	73	100,00
3. Zasebnost.	3	4,11	27	36,99	12	16,44	30	41,10	1	1,37	73	100,00
4. Prijaznost referentke.	1	1,37	2	2,74	12	16,44	58	79,45	0	0,00	73	100,00
5. Strokovnost referentke.	0	0,00	7	9,59	16	21,92	50	68,49	0	0,00	73	100,00
6. Ustreznost informacij.	0	0,00	4	5,48	9	12,33	60	82,19	0	0,00	73	100,00
7. Pravočasnost informacij.	0	0,00	2	2,74	20	27,40	51	69,86	0	0,00	73	100,00
8. Celostnost informacij.	0	0,00	5	6,85	15	20,55	51	69,86	2	2,74	73	100,00
9. Pravilnost informacij.	0	0,00	1	1,37	6	8,22	66	90,41	0	0,00	73	100,00
SKUPAJ	5	0,76	63	9,59	104	15,83	482	73,36	3	0,46		100,00

Slika 5: Splošna ocena informacijskega središča

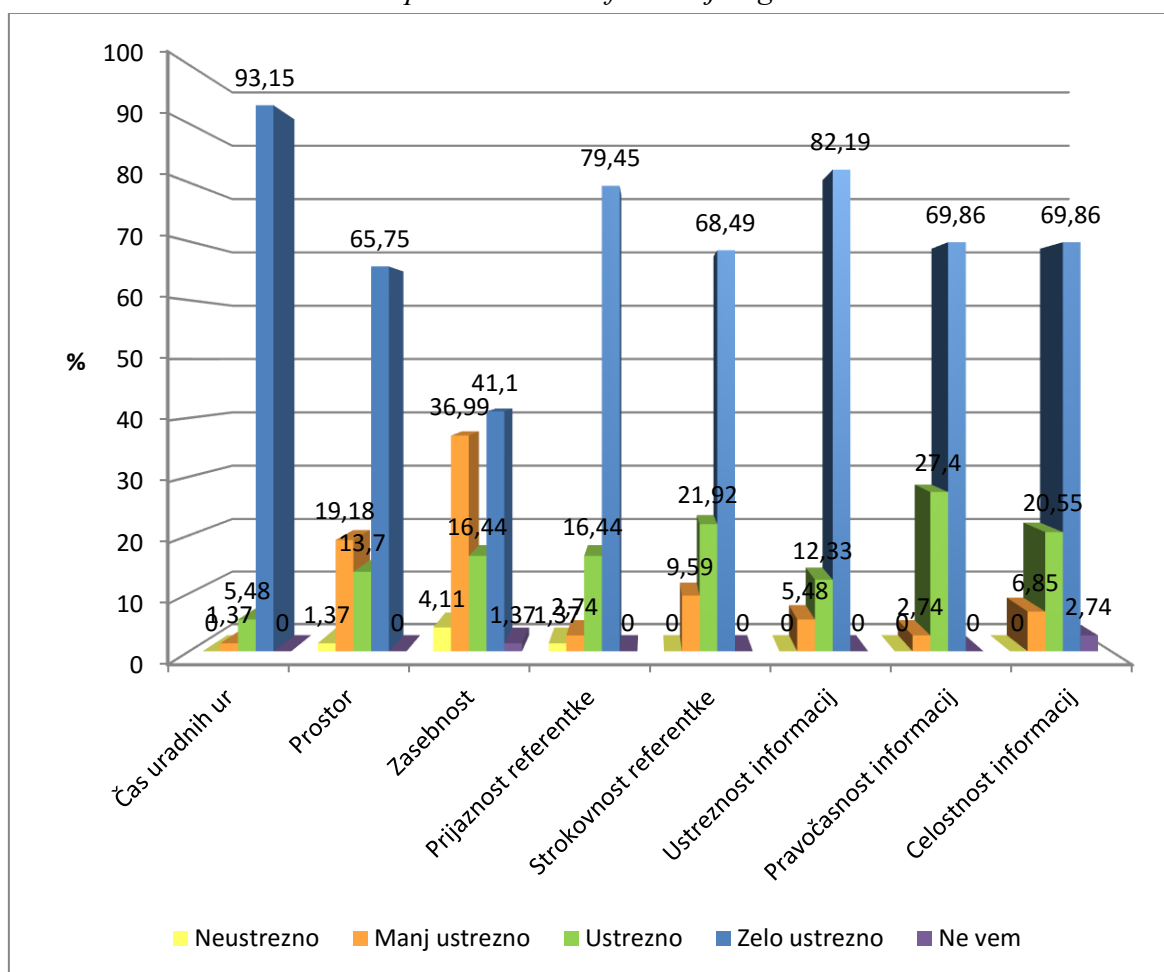
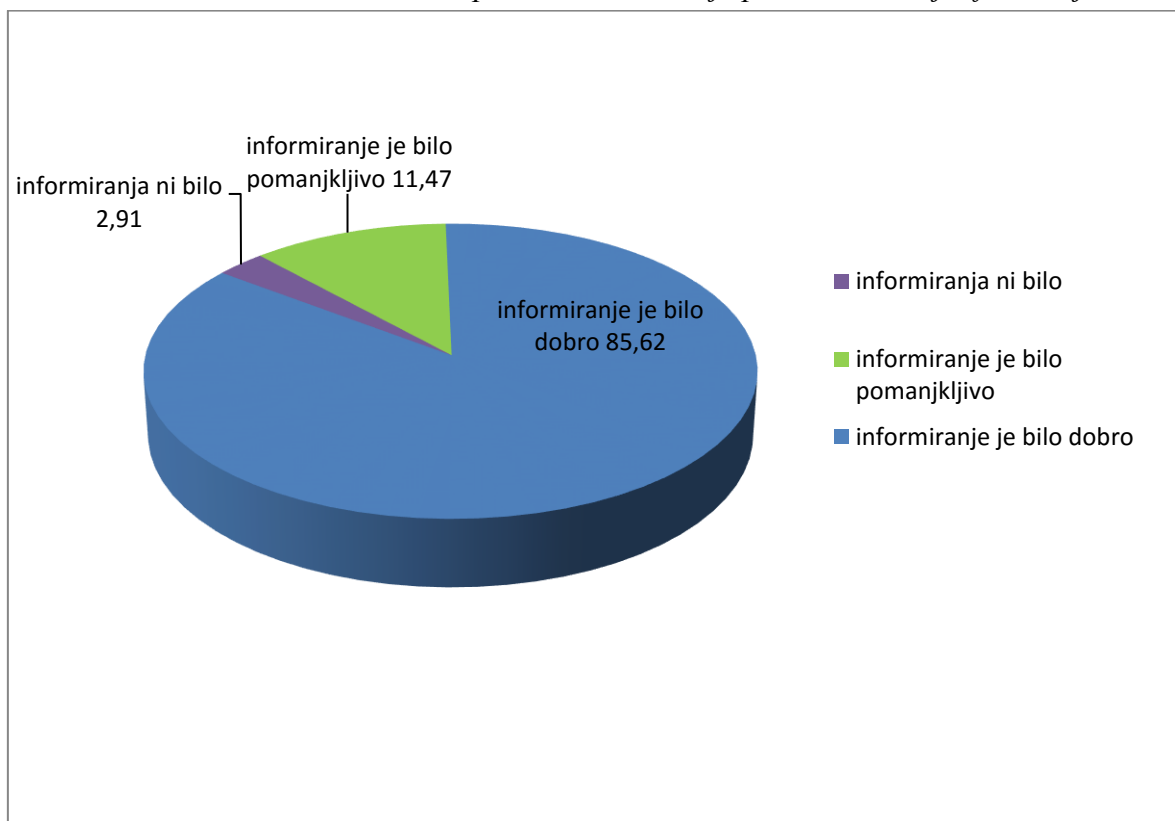


Tabela 12: Ali menite, da ste ob vpisu v izobraževanje pridobili dovolj informacij v informacijskem središču?

	Informiranja ni bilo		Informiranje je bilo pomanjkljivo		Informiranje je bilo dobro		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. pogojih za vpis v izobraževalni program	0	0,00	2	2,74	71	97,26	73	100,00
2. vsebinah in predmetniku	1	1,37	18	24,66	54	73,97	73	100,00
3. ceni izobraževanja	0	0,00	1	1,37	72	98,63	73	100,00
4. trajanju izobraževanja	0	0,00	1	1,37	72	98,63	73	100,00
5. rokih, v katerih lahko opravljate izpite	0	0,00	5	6,85	68	93,15	73	100,00
6. obliki izobraževanja (samostojno učenje, predavanja)	3	4,11	12	16,44	58	79,45	73	100,00
7. možnostične pomoči med izobraževanjem	12	16,44	18	24,66	43	58,90	73	100,00
8. možnosti konzultacij z učitelji med izobraževanjem	1	1,37	10	13,70	62	84,93	73	100,00
SKUPAJ	17	2,91	67	11,47	500	85,62	73	100,00

Slika 6: Ali menite, da ste ob vpisu v izobraževanje pridobili dovolj informacij?



Motivacija za učenje

Tabela 13: Kaj vas spodbuja k izobraževanju?

	Mi ne pomeni spodbude		Mi pomeni manjšo spodbudo		To je zame velika spodbuda		To je zame zelo velika spodbuda		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Pridobil(a) bom dodatno znanje.	0	0,00	4	5,48	13	17,81	56	76,71	73	100,00
2. Pridobil(a) bom višjo stopnjo izobrazbe.	21	28,77	5	6,85	7	9,59	40	54,79	73	100,00
3. Povečal se bo moj osebni dohodek.	26	35,62	3	4,11	7	9,59	37	50,68	73	100,00
4. Lažje bom dobil(a) novo delovno mesto.	17	23,29	6	8,22	6	8,22	44	60,27	73	100,00
5. Organizirana oblika predavanj za vse predmete.	2	2,74	13	17,81	14	19,18	44	60,27	73	100,00
6. Izpitni roki vsaka dva meseca.	6	8,22	14	19,18	7	9,59	46	63,01	73	100,00
7. Ugodni plačilni pogoji za plačilo šolnine.	11	15,07	2	2,74	12	16,44	48	65,75	73	100,00
8. Drugo									7	9,59

Povzetek odprtih odgovorov (8. Drugo)

	N	%
Dokončanje šolo je pogoj, da obdržim delovno mesto	3	4,11
Dokončanje šolo je pogoj za službo.	1	1,37
Izboljšanje ocen za boljše možnost vpisa na višji stopnji	1	1,37
Šola ima zelo ugodne plačilne pogoje. Hkrati je tudi zelo prilagodljiva, če imaš finančne težave.	1	1,37
Včasih bi bilo lahko manj predavanj naenkrat.	1	1,37
SKUPAJ	7	9,59

Tabela 14: Kdo vas zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov?

	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz št. odgovorov)	Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
1. Sam.	64	33,68	87,67
2. Partner.	39	20,53	53,42
3. Podjetje.	7	3,68	9,59
4. Zavod za zaposlovanje.	0	0,00	0,00
5. Izobraževalna organizacija (vodja, predavatelji).	34	17,89	46,58
6. Družina ali/in prijatelji.	23	12,11	31,51
7. Sošolci.	11	5,79	15,07
8. Drugo.	12	6,32	16,44
SKUPAJ	190	100,00	260,27

Število oseb, ki so odgovarjale: 73

Povzetek odprtih odgovorov (8. Drugo)

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz št. odgovorov)	
starši	7	3,68	9,59
starši in stari starši	1	0,53	1,37
sestra	1	0,53	1,37
otroci	1	0,53	1,37
Hčerka, ki je študentka in me razume kako težko se je učiti.	1	0,53	1,37
noben	1	0,53	1,37
SKUPAJ	12	6,32	16,44

Slika 7: Spodbuda k izobraževanju in opravljanju izpitov

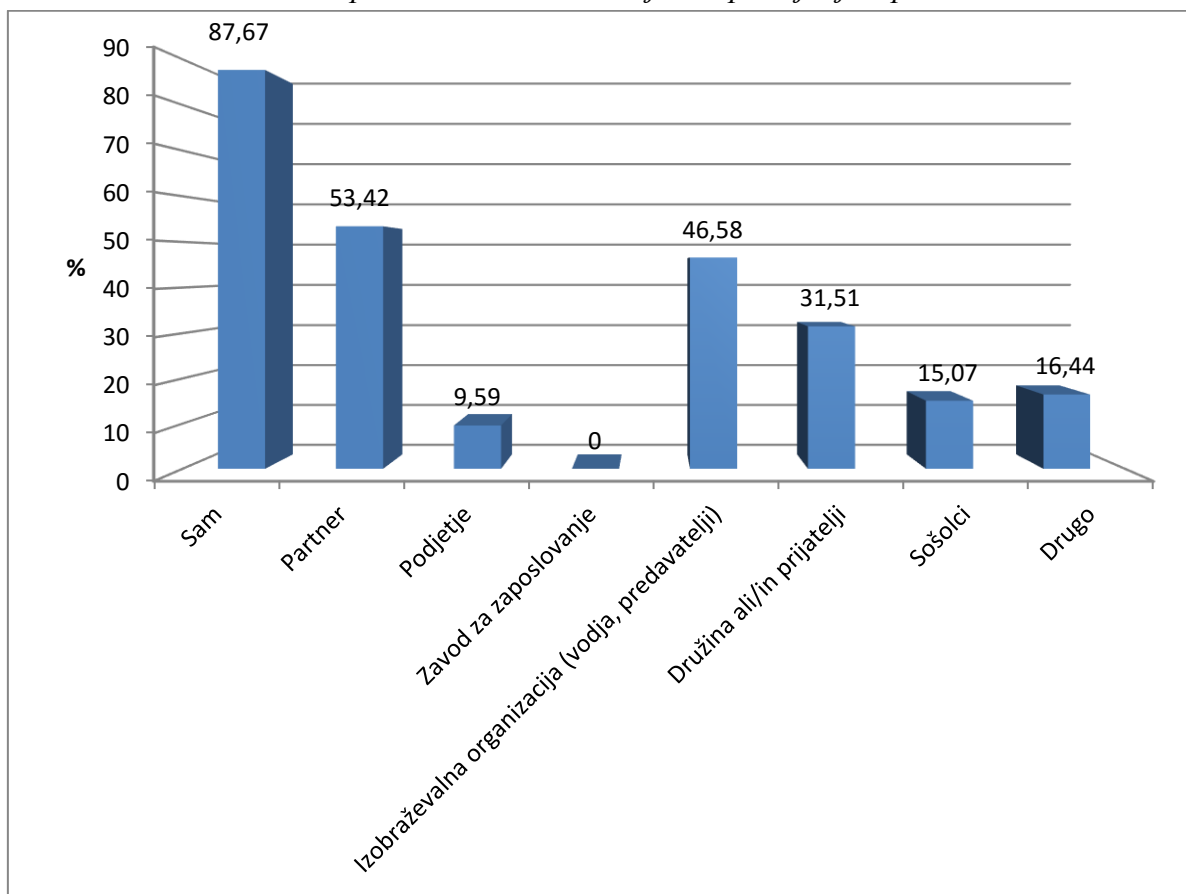


Tabela 15: Koliko vplivajo na ohranjanje vaše motivacije za učenje osebe, navedene v preglednici?

	Nič		Zelo malo		Malo		Veliko		Zelo veliko		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Organizator izobraževanja.	1	1,37	3	4,11	5	6,85	23	31,51	41	56,16	73	100,00
2. Predavatelji.	0	0,00	2	2,74	4	5,48	20	27,40	47	64,38	73	100,00
3. Mentorji učne pomoči.	37	50,68	2	2,74	2	2,74	16	21,92	16	21,92	73	100,00
4. Svetovalka v svetovalnem središču.	4	5,48	2	2,74	6	8,22	24	32,88	37	50,68	73	100,00

Slika 8: Vpliv na ohranjanje motivacije za učenje

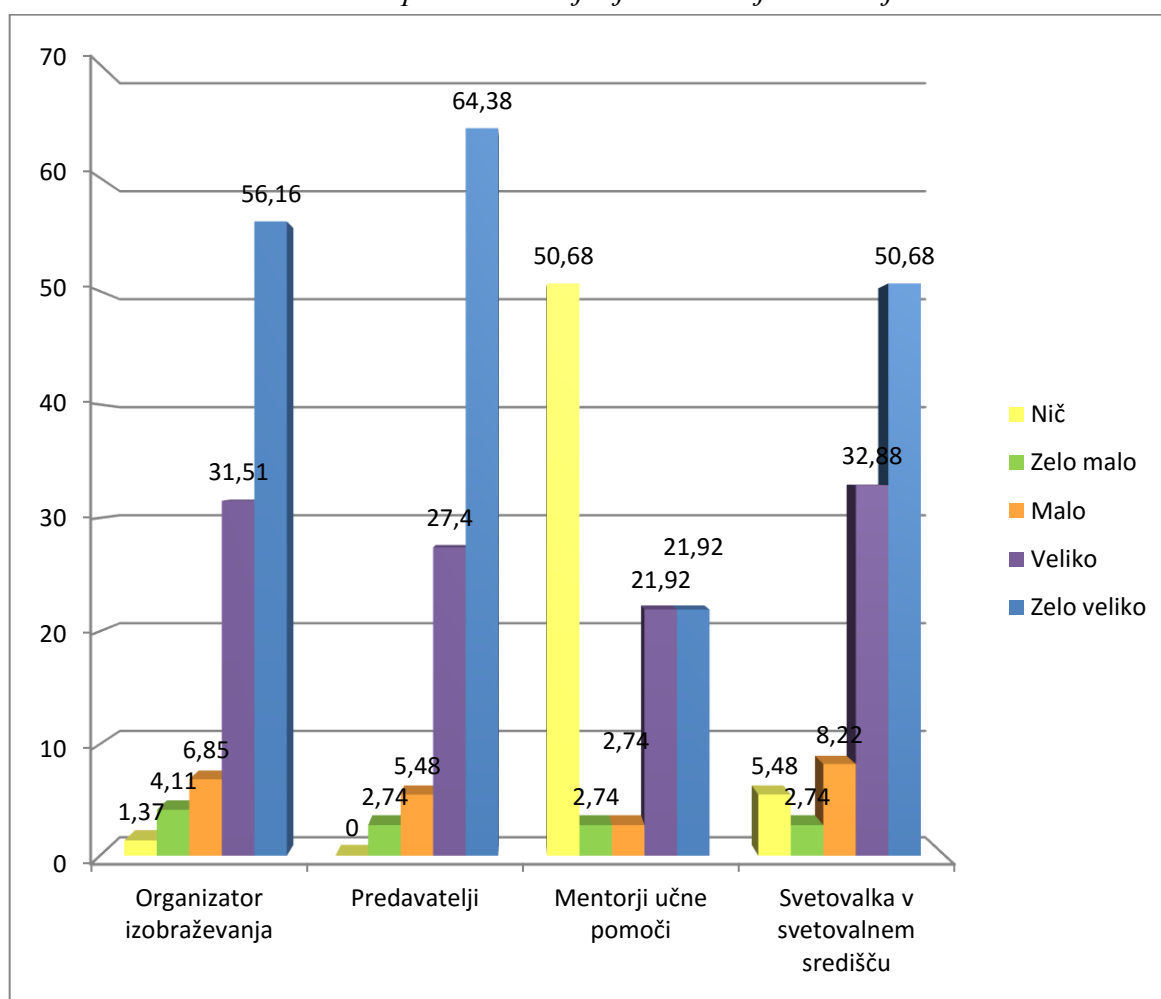


Tabela 16: Če ste sedaj manj motivirani za izobraževanje, kot ste bili ob vpisu, navedite poglobitve vzroke za upad motivacije:

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
1. nezanimiv program	0	0,00	0,00
2. prezahtevna snov	1	1,27	1,37
3. prenizke ocene	0	0,00	0,00
4. premalo spodbudni učitelji	3	3,80	4,11
5. dolgočasna predavanja	2	2,53	2,74
6. preskromno učno gradivo	8	10,13	10,96
7. nisem se začel(a) pravočasno učiti	1	1,27	1,37
8. drugo	9	11,39	12,33
9. sem enako ali bolj motiviran kot na začetku izobraževanja	55	69,62	75,34
SKUPAJ	79	100,00	108,22

Število oseb, ki so odgovarjale: 73

Izpis odprtih odgovorov (8. drugo):

1. Preveč službenih obveznosti in potem zmanjka volje za učenje.
2. Problem je čas, pomanjkanje časa.
3. Sej je kul, sam ful bi bla rada že konc.
4. Sem preobremenjena, družina, služba in zaradi pomanjkanja časi včasih malo pade motivacija.
5. Sem še bolj motiviran, ker mi šola nudi ustrezno podporo.
6. Sem še bolj motivirana, ker me spodbujajo še v šoli.
7. Sem veliko bolj motivirana kot pred začetkom. Prej me je bilo strah, če bom sploh lahko sledila. Vendar ti dajo učitelji in zaposlene veliko volje in to zelo pomaga.
8. Več poudarka na praksi.
9. Zaradi službe je problem biti na predavanji, če te ni pa težko delaš izpite.

Komuniciranje med udeleženci in učitelji

Tabela 17: Kaj menite o zdajšnjih načinih komuniciranja?

	N	%
1. Zdajšnji načini komuniciranja so ustrezni.	58	79,45
2. Predlagam še tele načine komuniciranja	11	15,07
3. Ne vem.	4	5,48
SKUPAJ	73	100,00

Izpis odprtih odgovorov (2. Predlagam še tele načine komuniciranja)

	N	%
moodle in skype	3	4,11
moodle	6	8,22
skype	1	1,37
Ne vem, neki bolj preprostega. Govorilne ure ne samo kadar imajo predavanja, ampak na primer vsak teden celo leto.	1	1,37
SKUPAJ	11	15,07

Tabela 18: Kaj menite o oblikah komuniciranja z učitelji, ki so vam na voljo?

	osebno pred predavanjem ali po njem		osebno pri govornih urah		osebno po telefonu		po elektronski pošti		drugače		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Najpogosteje komuniciram ...	21	28,77	2	2,74	22	30,14	28	38,36	0	0,00	73	100,00
2. Najbolj mi ustreza komunikacija ...	34	46,58	1	1,37	10	13,70	28	38,36	0	0,00	73	100,00

Slika 9: Komuniciranje z učitelji

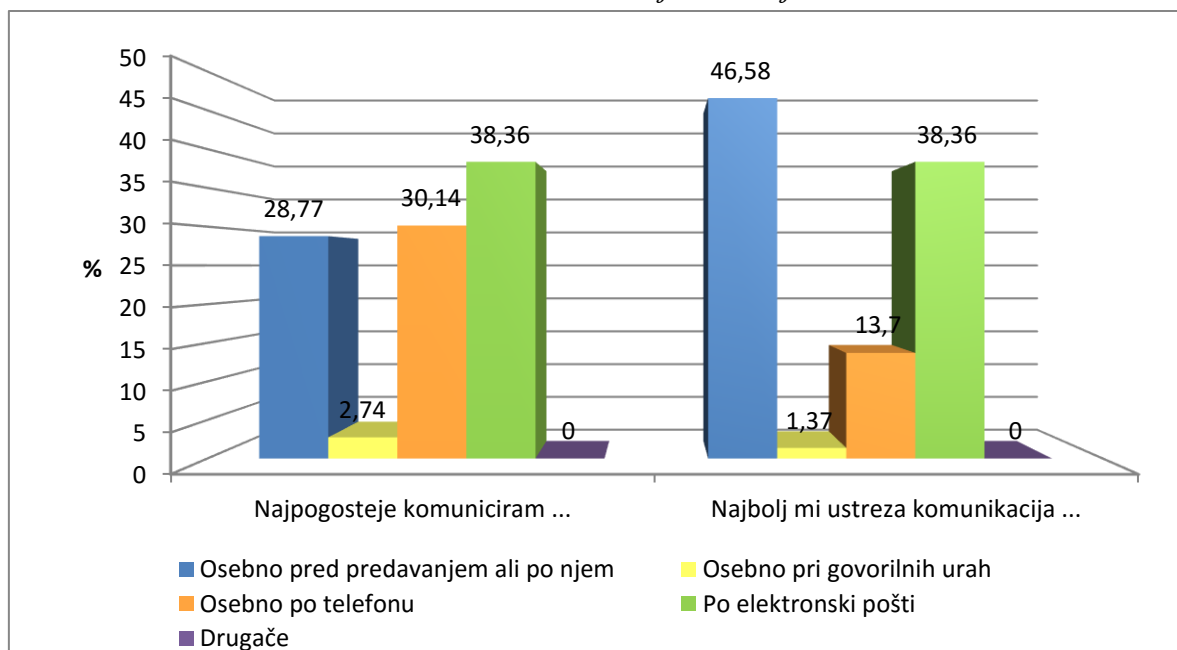


Tabela 19: Ali se vam zdi pomembno, da imate stik z učiteljem, ko potrebujete pomoč?

	N	%
1. Ne.	20	27,40
2. Da.	53	72,60
SKUPAJ	73	100,00

Izpis odprtih odgovorov (2. Da.)

	N	%
Če dobim pomoč takoj, lahko sproti odpravim težave pri razumevanju snovi in se učim naprej.	7	9,59
Če me ni na predavanju, jih lahko prosim za obrazložitev, če česa ne razumem.	3	4,11
Če snovi ne razumem, mi jo dodatno razloži.	5	6,85
Pomagajo mi, če imam težave pri vajah doma, pri pisanju seminarskih nalog.	4	5,48
Če kaj ne razumem mi pomagajo in laže naredim izpit.	1	1,37
Da mi nasvete.	2	2,74
Da.	2	2,74
(Brez komentarja)	19	26,03
Kakšno pomoč?	1	1,37
Odvisno kakšno pomoč potrebujem	1	1,37
Oseben stik mi je zelo pomemben, saj je najbolj pristna oblika komunikacije.	1	1,37
Pomoč pri nadaljevanju	1	1,37
Pred in po predavanjih	1	1,37
Rabiš nekoga, da te usmeri, če se pojavijo težave	1	1,37
Samoumevno, da je to dobro.	1	1,37
So strokovni in razumevajoči	1	1,37
Zdi se mi, da me razumejo in so mi vedno pripravljene pomagati.	1	1,37
Žena mi ne zna razložiti stvari, kdo naj mi jih potem, če ne učitelj?	1	1,37
SKUPAJ	53	72,60

Komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja

Tabela 20: Ali vas organizator izobraževanja ustrezno obvešča o:

	Neustrezno		Manj ustrezno		Ustrezno		Zelo ustrezno		Ne vem		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. urniku predavanj	0	0,00	0	0,00	7	9,59	66	90,41	0	0,00	73	100,00
2. spremembah urnika predavanj	0	0,00	5	6,85	7	9,59	61	83,56	0	0,00	73	100,00
3. urniku konzultacij	1	1,37	4	5,48	8	10,96	60	82,19	0	0,00	73	100,00
4. razporedu izpitov	0	0,00	0	0,00	7	9,59	66	90,41	0	0,00	73	100,00
5. izpitnih rezultatih	1	1,37	3	4,11	6	8,22	63	86,30	0	0,00	73	100,00
6. učiteljih	0	0,00	4	5,48	17	23,29	48	65,75	4	5,48	73	100,00
7. učbenikih in učnem gradivu	0	0,00	5	6,85	18	24,66	46	63,01	4	5,48	73	100,00
8. poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	4	5,48	6	8,22	24	32,88	34	46,58	5	6,85	73	100,00
SKUPAJ	6	1,02	27	4,62	94	16,10	444	76,03	13	2,23		100,00

Slika 10: Ustreznost obveščanja organizatorja izobraževanja

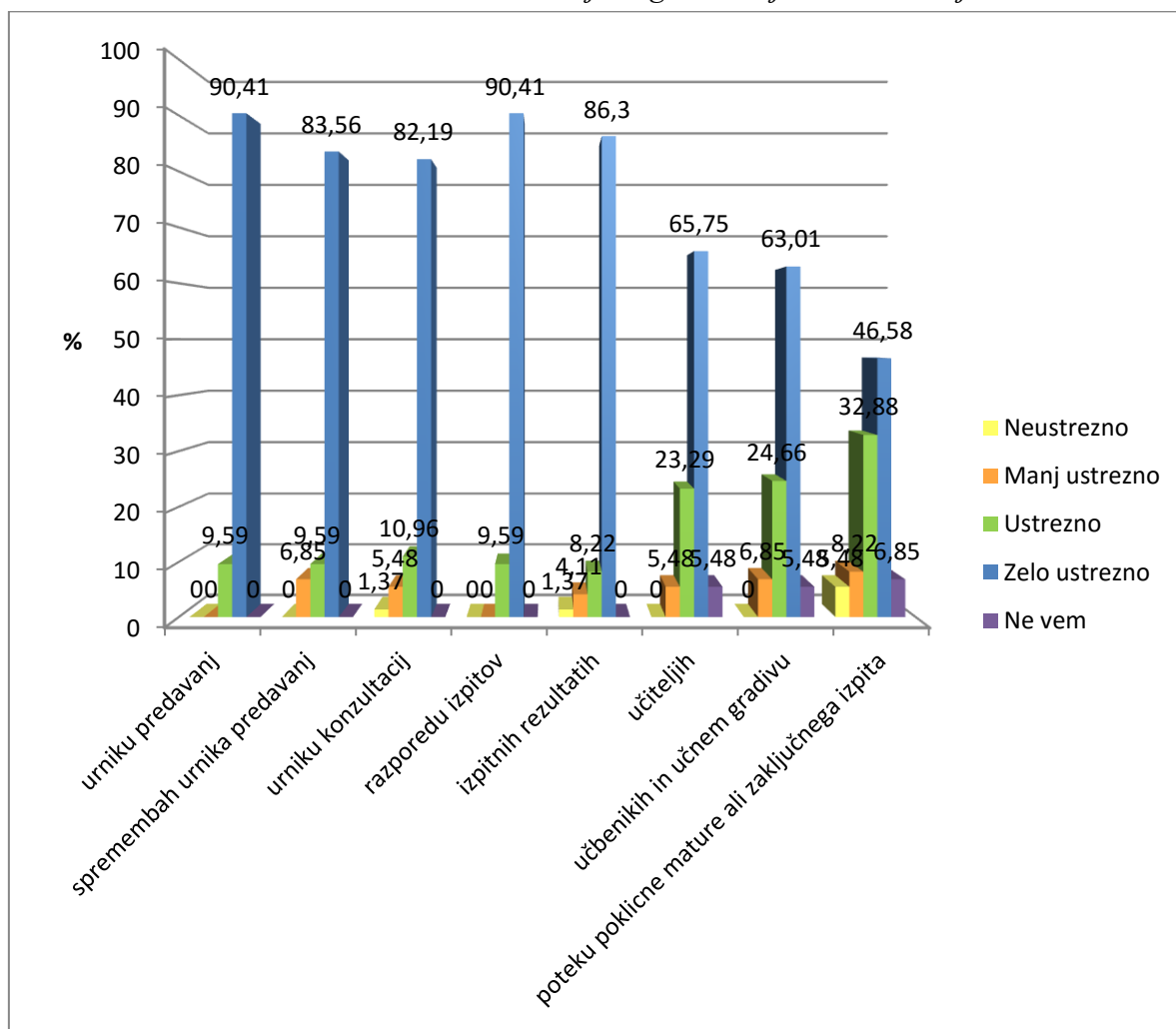


Tabela 21: Kako bi bili najraje obveščeni o:

	Osebno pri vodji izobraževanja		Preko oglasne deske		Po pošti		Po spletnih straneh		Po elektronski pošti		Po telefonu (ustno)		Po mobilnem telefonu s SMS-sporočili		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. urniku predavanj	0	0,00	0	0,00	0	0,00	51	69,86	22	30,14	0	0,00	0	0,00	73	100,00
2. spremembi urnika predavanj	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15	20,55	26	35,62	4	5,48	28	38,36	73	100,00
3. urniku izpitov	0	0,00	0	0,00	0	0,00	50	68,49	23	31,51	0	0,00	0	0,00	73	100,00
4. izpitnih rezultatih	0	0,00	0	0,00	0	0,00	25	34,25	24	32,88	2	2,74	22	30,14	73	100,00

Tabela 22: Katerih informacij bi si želeli več?

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
1. O izobraževalnem programu.	4	3,85	5,48
2. O poteku poklicne mature ali zaključnega izpita.	39	37,50	53,42
3. O učiteljih.	9	8,65	12,33
4. O učnem gradivu.	15	14,42	20,55
5. O organizaciji in poteku izobraževanja.	3	2,88	4,11
6. O možnostih za nadaljnje izobraževanje.	6	5,77	8,22
7. Drugo.	28	26,92	38,36
SKUPAJ	104	100,00	142,47

Število oseb, ki so odgovarjale: 73

Povzetek odprtih odgovorov (7. Drugo)

	Odgovori		Odstotek enot (kakšen % oseb se je odločilo za posamezno navedbo)
	N (število odgovorov)	Odstotek (izračunan iz števila odgovorov)	
Dobim vse informacije.	12	11,54	16,44
Informirajo me sproti in po potrebi.	2	1,92	2,74
Novosti iz stroke.	2	1,92	2,74
O možnostih zaposlitve.	1	0,96	1,37
(brez komentarja)	11	10,58	15,07
SKUPAJ	28	26,92	38,36

Zadovoljstvo udeležencev

Tabela 23: Kako ste zadovoljni z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji?

	N	%
1. Nezadovoljen.	0	0,00
2. Ne posebno zadovoljen.	2	2,74
3. Dokaj zadovoljen.	3	4,11
4. Zadovoljen.	15	20,55
5. Zelo zadovoljen.	53	72,60
SKUPAJ	73	100,00

Slika 11: Zadovoljstvo z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji

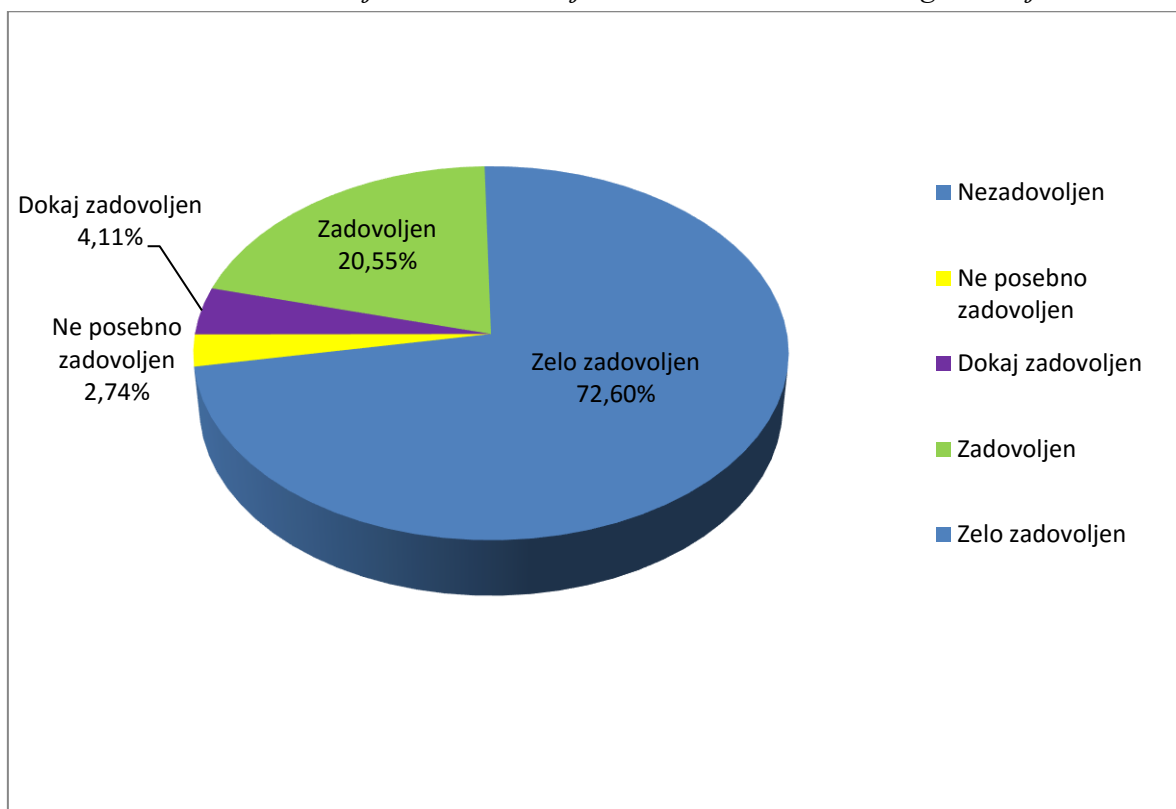


Tabela 24: Kako ste zadovoljni z informacijami o:

	Neustrezno		Manj ustrezno		Ustrezno		Zelo ustrezno		Ne vem/ne morem oceniti		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. vsebini in izpeljavi programa	1	1,37	3	4,11	14	19,18	55	75,34	0	0,00	73	100,00
2. pogojih za vpis v izobraževalni program	0	0,00	2	2,74	6	8,22	65	89,04	0	0,00	73	100,00
3. ceni izobraževanja in načinu plačila	0	0,00	1	1,37	6	8,22	66	90,41	0	0,00	73	100,00
4. urniku predavanj	0	0,00	0	0,00	8	10,96	65	89,04	0	0,00	73	100,00
5. spremembah urnika predavanj	1	1,37	3	4,11	9	12,33	60	82,19	0	0,00	73	100,00
6. urniku konzultacij	1	1,37	4	5,48	6	8,22	62	84,93	0	0,00	73	100,00
7. razporedu izpitov	0	0,00	0	0,00	9	12,33	64	87,67	0	0,00	73	100,00
8. izpitnih rezultatih	1	1,37	4	5,48	4	5,48	64	87,67	0	0,00	73	100,00
9. učiteljih	0	0,00	8	10,96	19	26,03	44	60,27	2	2,74	73	100,00
10. konzultacijah z učitelji	0	0,00	6	8,22	9	12,33	56	76,71	2	2,74	73	100,00
11. učbenikih in učnem gradivu	0	0,00	9	12,33	18	24,66	45	61,64	1	1,37	73	100,00
12. poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	3	4,11	12	16,44	22	30,14	35	47,95	1	1,37	73	100,00
13. dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja	3	4,11	3	4,11	14	19,18	48	65,75	5	6,85	73	100,00
14. različnih možnosti za učenje, ki so na voljo v naši izobraževalni organizaciji	3	4,11	5	6,85	10	13,70	46	63,01	9	12,33	73	100,00
15. različnih oblikah svetovanja in pomoči	3	4,11	5	6,85	11	15,07	41	56,16	13	17,81	73	100,00

Tabela 25: Kakšna je organiziranost izobraževalnega procesa?

	N	%
1. Zelo slaba.	0	0,00
2. Slaba.	1	1,37
3. Niti dobra niti slaba.	4	5,48
4. Dobra.	13	17,81
5. Zelo dobra.	55	75,34
SKUPAJ	73	100,00

Slika 12: Zadovoljstvo z organiziranostjo izobraževalnega procesa

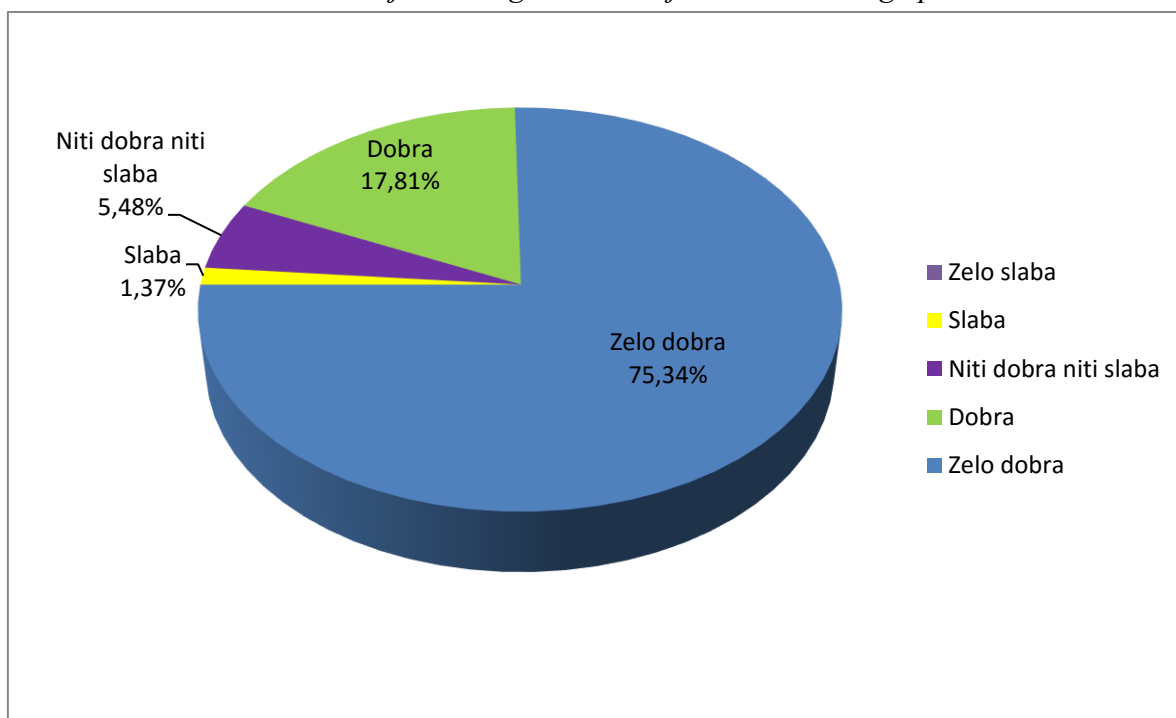


Tabela 26: Kako ste zadovoljni z naslednjimi organizacijskimi rešitvami?

	1 Sploh ne		2		3		4		5 V celoti		6 Ne vem		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Letna razporeditev predavanj.	0	0,00	1	1,37	17	23,29	14	19,18	41	56,16	0	0,00	73	100,00
2. Tedenska razporeditev predavanj.	0	0,00	0	0,00	5	6,85	10	13,70	58	79,45	0	0,00	73	100,00
3. Dnevna razporeditev predavanj.	1	1,37	0	0,00	8	10,96	7	9,59	57	78,08	0	0,00	73	100,00
4. Izpitni roki so dobro razporejeni.	0	0,00	0	0,00	5	6,85	8	10,96	60	82,19	0	0,00	73	100,00
5. Število izpitnih rokov je ustrezno.	0	0,00	0	0,00	1	1,37	5	6,85	67	91,78	0	0,00	73	100,00
6. Razporeditev govornilnih ur je ustrezna.	0	0,00	1	1,37	7	9,59	4	5,48	57	78,08	4	5,48	73	100,00

Tabela 27: Kaj menite o številu ur v izobraževalnem programu?

	N	%
1. Ur je premalo.	12	16,44
2. Ur je ravno prav.	55	75,34
3. Ur je preveč.	6	8,22
SKUPAJ	73	100,00

Tabela 28: Ali ste zadovoljni z uporabnostjo znanja, ki si ga pridobivate v naši izobraževalni organizaciji?

	N	%
1. Nisem zadovoljen (-na).	0	0,00
2. Sem dokaj zadovoljen(-na).	4	5,48
3. Sem zadovoljen (-na).	20	27,40
4. Sem zelo zadovoljen(-na).	49	67,12
SKUPAJ	73	100,00

Slika 13: Zadovoljstvo z uporabnostjo znanja

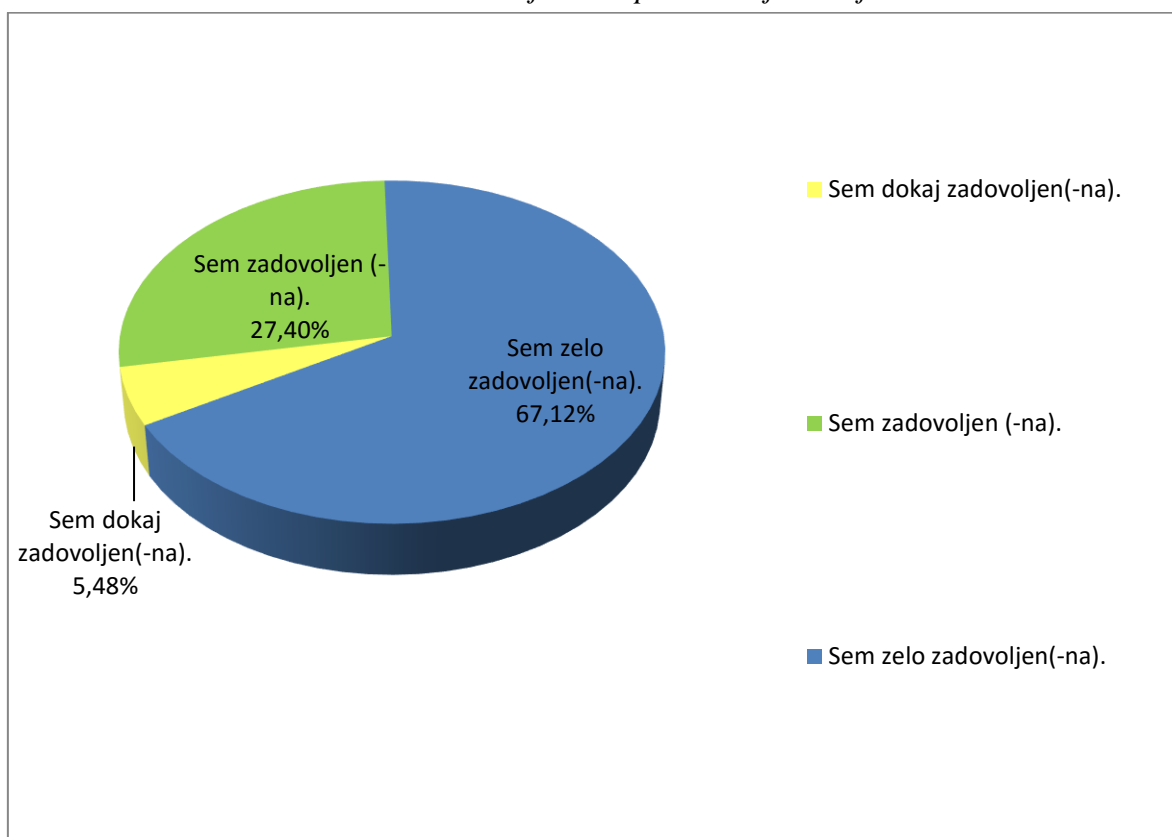


Tabela 29: Kako ste na splošno zadovoljni z učitelji?

	1		2		3		4		5		6		SKUPAJ	
	Sploh ne								V celoti		Ne vem			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. So dobri strokovnjaki.	0	0,00	0	0,00	3	4,11	8	10,96	62	84,93	0	0,00	73	100,00
2. Dobro razlagajo snov.	0	0,00	0	0,00	5	6,85	12	16,44	56	76,71	0	0,00	73	100,00
3. Nas razumejo in spodbujajo.	0	0,00	2	2,74	4	5,48	19	26,03	48	65,75	0	0,00	73	100,00
4. So prijazni.	0	0,00	1	1,37	5	6,85	12	16,44	55	75,34	0	0,00	73	100,00
5. Nam dobro svetujejo glede gradiva za učenje.	1	1,37	1	1,37	3	4,11	16	21,92	50	68,49	2	2,74	73	100,00
6. Nas spodbujajo k samostojnemu učenju.	1	1,37	2	2,74	5	6,85	20	27,40	45	61,64	0	0,00	73	100,00
7. Nam pomagajo pri učnih težavah.	0	0,00	0	0,00	3	4,11	10	13,70	53	72,60	7	9,59	73	100,00
8. Imajo dobre govorilne ure in konzultacije.	0	0,00	0	0,00	3	4,11	10	13,70	44	60,27	16	21,92	73	100,00
SKUPAJ	2	0,34	6	1,03	31	5,31	107	18,32	413	70,72	25	4,28	73	100,00

Izpis odprtih odgovorov (9. Drugo).

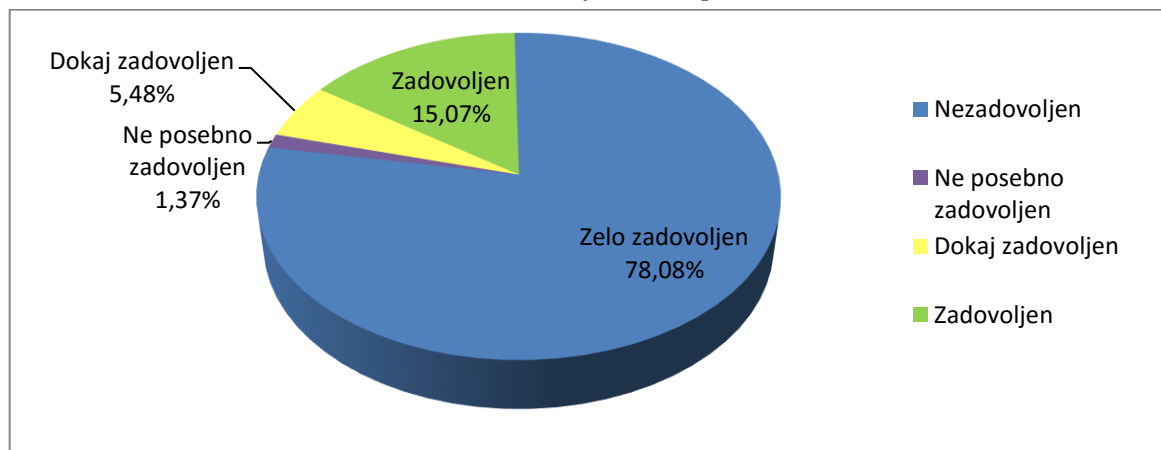
Eni so kul, eni malo manj.

Učitelji so čisto drugačni kot so bili, ko sem hodil v redno šolo.

Tabela 30: Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v naši izobraževalni organizaciji?

	N	%
1. Nezadovoljen, ker	0	0,00
2. Ne posebno zadovoljen, ker	1	1,37
3. Dokaj zadovoljen, ker	4	5,48
4. Zadovoljen, ker	11	15,07
5. Zelo zadovoljen, ker	57	78,08
SKUPAJ	73	100,00

Slika 14: Zadovoljstvo z zaposlenimi



Izpis odprtih odgovorov (1. Nezasodovoljen, ker):

/

Izpis odprtih odgovorov (2. Ne posebno zasodovoljen, ker):

1. Vse sem napisala že zgoraj.

Izpis odprtih odgovorov (3. Dokaj zasodovoljen, ker):

1. Z zaposlenimi sem dokaj zasodovoljen. Moje zasodoljstvo na splošno pa je odvisno tudi od drugih stvari. Pomemben je čas, ki ga nimam, preveč drugih obveznosti, šola je dodaten strošek, vožnja na predavanja.
2. (brez komentarja) - 3x

Izpis odprtih odgovorov (4. Zasodovoljen, ker):

1. Ni vse idealno, se pa trudijo.
2. Prijazni, vendar imajo premalo časa za študente.
3. Referentka je zelo prijazna. Vendar imam včasih občutek, da je preobremenjena in to se vidi v komunikaciji.
4. So zelo prijazni in vedno pripravljeni pomagati.
5. Zaposlene so zelo prijazne, vendar se vidi, da po poklicu niso strojniki in tako včasih pogrešam več informaciji o strojniških vsebinah. Učitelji so super.
6. Zaposlene v referatu so zelo prijazne. Nimajo pa dosti strokovnega znanja iz strojnega področja.
7. (brez komentarja) - 5x

Izpis odprtih odgovorov (5. Zelo zasodovoljen, ker):

1. Dajejo vse od sebe.
2. Glejte odgovore pri ostalih vprašanjih.
3. Je vse v redu.
4. Kljub temu, da pogrešam več prakse sem zelo zasodovoljen. Ur predavanj bi si sicer želel več, vendar imam šola ustrezno svetovanje in dobre konzultacije.
5. Legende.
6. Me spodbujajo in mi pomagajo.
7. Referentka je zelo prijazna in velikokrat pomaga če le lahko.
8. Se ti posvetijo.
9. Se zelo trudijo in se posvetijo in prilagodijo vsakemu posamezniku.
10. So na voljo tudi izven uradnih ur.

11. So potrpežljivi.
12. So prijazne, nasmejane, motivirajo in svetujejo.
13. So prijazne, strokovne in nas razumejo
14. So prijazni.
15. So prijazni.
16. So prijazni, ustrežljivi, vedno na razpolago.
17. So strokovni in prijazni.
18. So strokovni in prijazni.
19. So vedno na voljo.
20. Super so.
21. Super zaposleni, učitelji, organizacija, splošna klima na šoli.
22. Šola ima super osebje in dobre učitelje.
23. Težko sem se odločila za ponoven vpis v šolo. Ampak sedaj mi ni žal, se super počutim, sem uspešna pri opravljanju izpitov in zato sem bolj samozavestna.
24. V izrednem študiju je čisto drugačen način komuniciranja z referentko in z učitelji, kot sem ga bil deležen na gimnaziji. Vsi so bolj prijazni in se prilagajajo vsakemu študentu posebej, kolikor se le da.
25. Vedno nudijo pomoč.
26. Vse so super
27. Vse so zelo prijazne, uradne ure so non stop.
28. Vsi so super.
29. Zadovoljna sem z učitelji in zaposlenimi v referatu.
30. Zadovoljna sem z zaposlenimi, učitelji in splošni vtis je super.
31. Zaposleni v tajništvu so super, prav tako učitelji.
32. Zaposlene so prijazne in ustrežljive. Predavatelji so vredni.
33. Zaposlene so super, učitelji tudi večino časa.
34. Zaposlene so super.
35. Zaposlene so vedno pripravljene pomagati.
36. Zaposleni so kul.
37. Zaradi vsega zgoraj naštetega
38. Zelo zadovoljen
39. (brez komentarja) - 19 x

Tabela 31: Kako ste zadovoljni z naslednjim:

	Nezadovoljen(-na)		Ne posebno zadovoljen(-na)		Dokaj zadovoljen(-na)		Zadovoljen(-na)		Zelo zadovoljen(-na)		Ne vem		SKUPAJ	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. učnim gradivom	0	0,00	2	2,74	6	8,22	21	28,77	43	58,90	1	1,37	73	100,00
2. obveščanjem o spremembah, novostih	1	1,37	0	0,00	5	6,85	18	24,66	49	67,12	0	0,00	73	100,00
3. svetovanjem	1	1,37	0	0,00	4	5,48	11	15,07	56	76,71	1	1,37	73	100,00
4. učno pomočjo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	5,48	22	30,14	47	64,38	73	100,00
5. učnimi prostori	0	0,00	1	1,37	3	4,11	13	17,81	56	76,71	0	0,00	73	100,00

Tabela 32: Kako ste na splošno zadovoljni z izobraževanjem v naši izobraževalni organizaciji?

	N	%
1. Nezadovoljen.	0	0,00
2. Ne posebno zadovoljen.	1	1,37
3. Dokaj zadovoljen.	4	5,48
4. Zadovoljen.	10	13,70
5. Zelo zadovoljen.	58	79,45
SKUPAJ	73	100,00

Slika 15: Splošno zadovoljstvo z izobraževanjem v/na IC Geoss-u

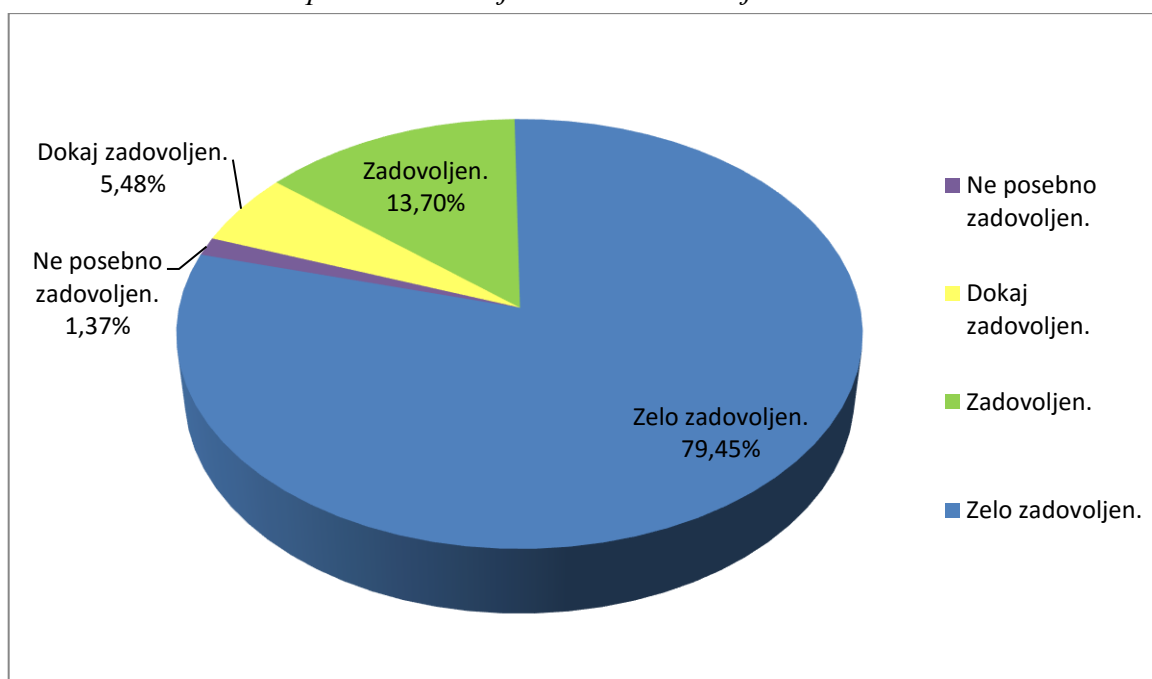


Tabela 33: Ali nam želite sporočiti še kaj?

<u>Izpis odprtih odgovorov:</u>
Hvala.
Hvala.
IC Geoss je zakon.
Kar tako dalje.
Kar tako naprej
Kar tako naprej.
Kar tako naprej.
Kar tako naprej.
Le tako naprej.
Le tako naprej.
Lepo bi bilo če bi imeli v sklopu šole še kavarno in kafilnico.
Na splošno so zelo v redu. Lani so se zelo posodobili, selitev v nove prostore, novi računalniki. Še tako naprej.
Na šoli so veliko naredili v zadnjem letu. Selitev, prenova, nova oprema, boljši pogoji,bolj zadovoljni zaposleni, predavatelji in mi študenti. Bravo.
Ne.
Ne.
Niso ideali, sem pa vsejn zelo zadovoljna.
Ostanite taki kot ste.
Ostanite taki kot ste.
Ostanite taki kot ste.
Prednost šole je predvsem v njeni majhnosti in zame tudi zaradi bližine šole.
Razveseljivo je, da šola povpraša za mnenje tudi nas študente in upam, da bo naše mnenje tudi upoštevano.
So kar v redu :-)
So zelo prijazni. Učitelji so čisto drugačni kot so bili na redni šoli.
Super ste, kar tako naprej.
Še tako naprej.
Šola je the best.
Šola se je pred približno letom dni preselila v druge prostore. Starejšo zgradbo, ki pa so jo zelo lepo obnovili in uredili prijetne prostore za udeležence. Opažam, da posodablajo tudi računalniško opremo ter da se na splošno zelo trudijo za izboljšanje razmer.
Težko sem se odločila za ponoven vpis v šolo. Ampak sedaj mi ni žal, se super počutim, sem uspešna pri opravljanju izpitov in zato sem bolj samozavestna.
Upam, da bo moje mnenje upoštevano!
Včasih pogrešam t.i. razrednika. Referentka je prijazna, ni pa strokovnjakinja iz strojništva. Se pa zelo

trudijo.
Z veseljem se izobražujem pri vas.
Z zaposlenimi sem dokaj zadovoljen. Moje zadovoljstvo na splošno pa je odvisno tudi od drugih stvari, pomemben je čas, ki ga nimam, preveč drugih obveznosti, šola je dodaten strošek, vožnja na predavanja.
Začetek predavanj ob štirih je prekmalu, če delaš v Ljubljani. Predlagam začetek predavanj ob petih.
Zaenkrat ne.
Zaposlene in učitelji so vedno pripravljeni pomagati. Zelo se trudijo, zelo lepo so uredili prostore na novi lokaciji.
Zelo prijazni, prilagodljivi in mislim, da je to prednost manjših šol. Tudi svojim prijateljem in znancem priporočam, če se bodo izobraževali, da se vpišejo na Geoss.
Zelo razveseljivo, da imamo v lokalnem okolju tako dobro šolo.
Zelo zadovoljen.

Vir Priloge 4: *Izpisi*. Najdeno 23. februarja 2016 na spletnem naslovu
<http://poki.acs.si/vprasanja2/izpis.php?vprasalnik=6314>

PRILOGA 5: Primerjava zadovoljstva udeležencev med letoma 2012 in 2016

Motivacija za učenje

Tabela 1: Kaj vas spodbuja k izobraževanju?

	leto / razlika	Mi ne pomeni	Mi pomeni	To je zame	To je zame
		spodbude	manjšo	velika	zelo velika
		%	%	%	%
1. Pridobil(a) bom dodatno znanje.	2012	0,00	17,11	36,84	46,05
	2016	0,00	5,48	17,81	76,71
	razlika	0,00	-11,63	-19,03	30,66
2. Pridobil(a) bom višjo stopnjo izobrazbe.	2012	3,95	14,47	19,47	61,84
	2016	28,77	6,85	9,59	54,79
	razlika	24,82	-7,62	-9,88	-7,05
3. Povečal se bo moj osebni dohodek.	2012	11,84	23,68	30,26	34,21
	2016	35,62	4,11	9,59	50,68
	razlika	23,78	-19,57	-20,67	16,47
4. Lažje bom dobil(a) novo delovno mesto.	2012	6,58	9,21	27,63	56,58
	2016	23,29	8,22	8,22	60,27
	razlika	16,71	-0,99	-19,41	3,69
5. Organizirana oblika predavanj za vse predmete.	2012	3,95	7,89	59,21	28,95
	2016	2,74	17,81	19,18	60,27
	razlika	-1,21	9,92	-40,03	31,32
6. Izpitni roki vsaka dva meseca.	2012	9,21	22,37	27,63	40,79
	2016	8,22	19,18	9,59	63,01
	razlika	-0,99	-3,19	-18,04	22,22
7. Ugodni plačilni pogoji.	2012	5,26	18,42	30,26	46,05
	2016	15,07	2,74	16,44	65,75
	razlika	9,81	-15,68	-13,82	19,70

Tabela 2: Kdo vas zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov?

leto / razlika	Sam	Partner	Podjetje	Zavod za zaposlovanje	Izobraževalna organizacija (vodja, predavatelj)	Družina ali/in prijatelji	Sošolci	Drugo
	%	%	%	%	%	%	%	%
2012	88,16	28,95	6,58	1,32	14,47	39,47	22,37	0,00
2016	87,67	53,42	9,59	0,00	46,58	31,51	15,07	16,44
razlika	-0,49	24,47	3,01	-1,32	32,11	-7,96	-7,30	16,44

Slika 1: Kdo vas zdaj spodbuja k izobraževanju in opravljanju izpitov?

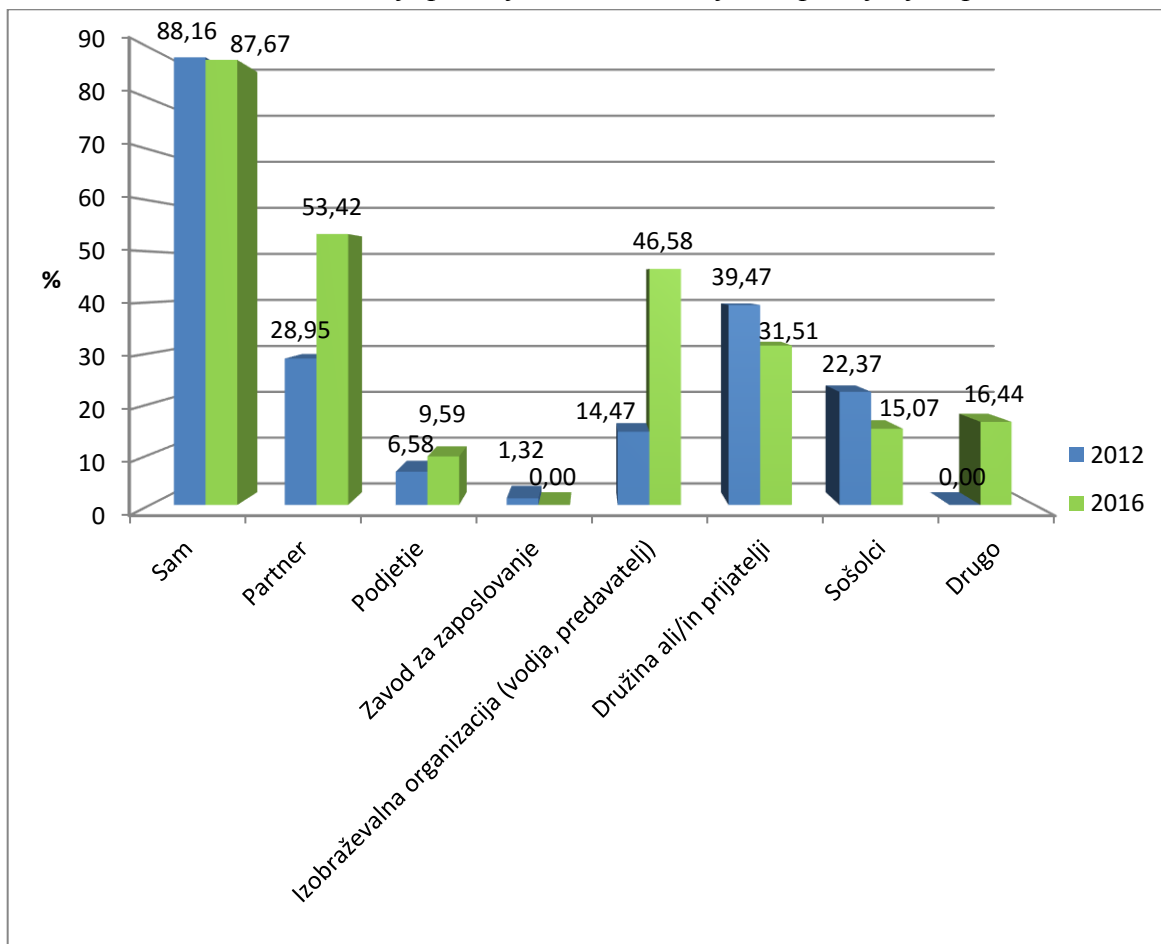


Tabela 3: Koliko vplivajo na ohranjanje vaše motivacije za učenje osebe, navedene v preglednici?

	leto / razlika	Nič	Zelo malo	Malo	Veliko	Zelo veliko
		%	%	%	%	%
1. Organizator izobraževanja	2012	7,89	6,58	27,63	47,37	10,53
	2016	1,37	4,11	6,85	31,51	56,16
	razlika	-6,52	-2,47	-20,78	-15,86	45,63
2. Predavatelj	2012	3,95	2,63	14,47	56,58	22,37
	2016	0,00	2,74	5,48	27,40	64,38
	razlika	-3,95	0,11	-8,99	-29,18	42,01
3. Mentorji učne pomoči	2012	15,79	6,58	27,63	39,47	10,53
	2016	50,68	2,74	2,74	21,92	21,92
	razlika	34,89	-3,84	-24,89	-17,55	11,39
4. Svetovalka v svetovalnem središču	2012	15,79	5,26	27,63	38,16	13,16
	2016	5,48	2,74	8,22	32,88	50,68
	razlika	-10,31	-2,52	-19,41	-5,28	37,52
SKUPAJ	2012	10,86	5,26	24,34	45,40	14,15
	2016	14,38	3,08	5,82	28,42	48,29
	razlika	3,53	-2,18	-18,52	-16,97	34,14

Komuniciranje med udeleženci in vodjo ali organizatorji izobraževanja

Tabela 4: Ali vas organizator izobraževanja ustrezno obvešča o:

	leto / razlika	Neustrezno	Manj ustrezno	Ustrezno	Zelo ustrezno	Ne vem
		%	%	%	%	%
1. urnik predavanj	2012	0,00	7,89	61,84	28,95	1,32
	2016	0,00	0,00	9,59	90,41	0,00
	razlika	0,00	-7,89	-52,25	61,46	-1,32
2. sprememba urnika predavanj	2012	1,32	11,84	57,89	26,32	2,63
	2016	0,00	6,85	9,59	83,56	0,00
	razlika	-1,32	-4,99	-48,30	57,24	-2,63
3. urnika konzultacij	2012	0,00	7,89	63,16	23,68	5,26
	2016	1,37	5,48	10,96	82,19	0,00
	razlika	1,37	-2,41	-52,20	58,51	-5,26
4. razpored izpitov	2012	2,63	10,53	40,79	44,74	1,32
	2016	0,00	0,00	9,59	90,41	0,00
	razlika	-2,63	-10,53	-31,20	45,67	-1,32
5. izpitnih rezultatih	2012	2,63	10,53	35,53	48,68	2,63
	2016	1,37	4,11	8,22	86,30	0,00
	razlika	-1,26	-6,42	-27,31	37,62	-2,63
6. učiteljih	2012	0,00	11,84	51,32	30,26	6,58
	2016	0,00	5,48	23,29	65,75	5,48
	razlika	0,00	-6,36	-28,03	35,49	-1,10
7. učbenikih	2012	0,00	18,42	53,95	23,68	3,95
	2016	0,00	6,85	24,66	63,01	5,48
	razlika	0,00	-11,57	-29,29	39,33	1,53
8. Potek poklicne matura ali zaključnega izpita	2012	1,32	3,95	39,47	47,37	7,89
	2016	5,48	8,22	32,88	46,58	6,85
	razlika	4,16	4,27	-6,59	-0,79	-1,04
SKUPAJ	2012	0,99	10,36	50,49	34,21	3,95
	2016	1,03	4,62	16,10	76,03	2,23
	razlika	0,04	-5,74	-34,40	41,82	-1,72

Tabela 5: Katerih informacij bi si želeli več?

leto / razlika	O izobraževalnem programu	O poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	O učiteljih	O učnem gradivu	O organizaciji in poteku izobraževanja	O možnostih za nadaljnje izobraževanje	Drugo
	%	%	%	%	%	%	%
2012	27,63	30,26	6,58	55,26	22,37	30,26	1,32
2016	5,48	53,42	12,33	20,55	4,11	8,22	38,36
razlika	-22,15	23,16	5,75	-34,71	-18,26	-22,04	37,04

Zadovoljstvo udeležencev

Tabela 6: Kako ste zadovoljni z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji?

leto / razlika	Nezadovoljen	Ne posebno zadovoljen	Dokaj zadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
	%	%	%	%	%
2012	0,00	13,16	26,32	55,26	5,26
2016	0,00	2,74	4,11	20,55	72,60
razlika	0,00	-10,42	-22,21	-34,71	67,34

Slika 2: Zadovoljstvo z obveščanjem v naši izobraževalni organizaciji

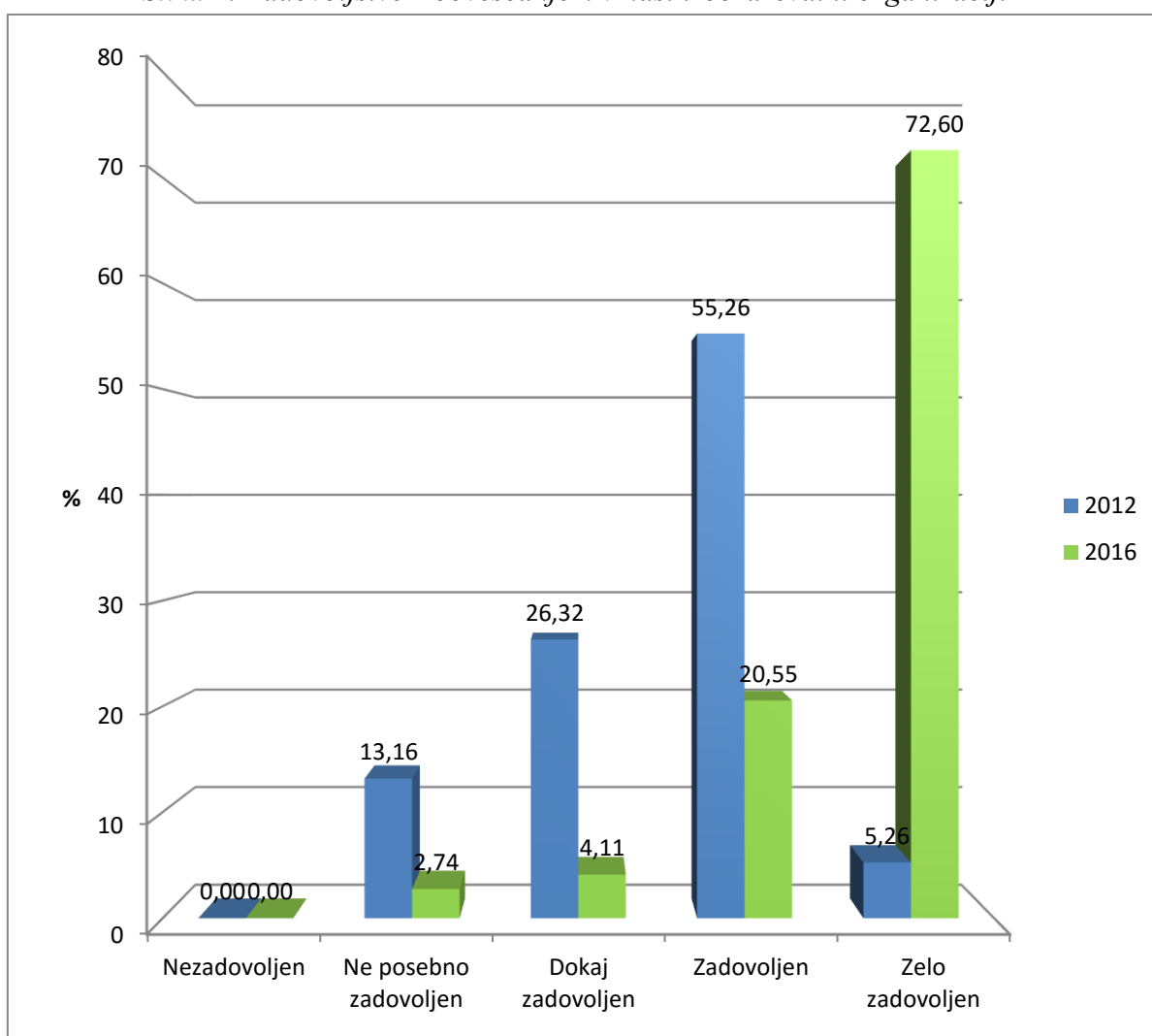


Tabela 7: Kako ste zadovoljni z informacijami o:

	leto / razlika	Ne- ustrezno	Manj ustrezno	Ustrezno	Zelo ustrezno	Ne vem / ne morem
		%	%	%	%	%
1. vsebini in izpeljavi programa	2012	1,32	5,26	72,37	17,11	3,95
	2016	1,37	4,11	19,18	75,34	0,00
	razlika	0,05	-1,15	-53,19	58,23	-3,95
2. pogojih za vpis v izobraževalni program	2012	0,00	5,26	40,79	48,68	5,26
	2016	0,00	2,74	8,22	89,04	0,00
	razlika	0,00	-2,52	-32,57	40,36	-5,26
3. ceni izobraževanja in način plačila	2012	2,63	13,16	35,53	46,05	2,63
	2016	0,00	1,37	8,22	90,41	0,00
	razlika	-2,63	-11,79	-27,31	44,36	-2,63
4. urnik predavanj	2012	0,00	6,58	50,00	38,16	5,26
	2016	0,00	0,00	10,96	89,04	0,00
	razlika	0,00	-6,58	-39,04	50,88	-5,26
5. spremembah urnika predavanj	2012	1,32	15,79	43,42	35,53	3,95
	2016	1,37	4,11	12,33	82,19	0,00
	razlika	0,05	-11,68	-31,09	46,66	-3,95
6. urniku konzultacij	2012	1,32	18,42	42,11	31,58	6,58
	2016	1,37	5,48	8,22	84,93	0,00
	razlika	0,05	-12,94	-33,89	53,35	-6,58
7. razporedu izpitov	2012	0,00	6,58	43,42	48,68	1,32
	2016	0,00	0,00	12,33	87,67	0,00
	razlika	0,00	-6,58	-31,09	38,99	-1,32
8. izpitnih rezultatih	2012	0,00	2,63	40,79	55,26	1,32
	2016	1,37	5,48	5,48	87,67	0,00
	razlika	1,37	2,85	-35,31	32,41	-1,32
9. učiteljih	2012	1,32	3,95	42,11	50,00	2,63
	2016	0,00	10,96	26,03	60,27	2,74
	razlika	-1,32	7,01	16,08	10,27	0,11
10. konzultacijah z učitelji	2012	1,32	11,84	39,47	40,79	6,58
	2016	0,00	8,22	12,33	76,71	2,74
	razlika	-1,32	-3,62	-27,14	35,92	-3,84

se nadaljuje

Tabela 7: Kako ste zadovoljni z informacijami o: (nad.)

	leto / razlika	Ne- ustrezno	Manj ustrezno	Ustrezno	Zelo ustrezno	Ne vem / ne morem ..
		%	%	%	%	%
11. učbenikih in učnem gradivu	2012	3,95	7,89	59,21	27,63	1,32
	2016	0,00	12,33	24,66	61,64	1,37
	razlika	-3,95	4,44	-34,55	34,01	0,05
12. poteku poklicne mature ali zaključnega izpita	2012	0,00	7,89	47,37	36,84	7,89
	2016	4,11	16,44	30,14	47,95	1,37
	razlika	4,11	8,55	-17,23	11,11	-6,52
13. dostopnosti vodje in organizatorjev izobraževanja	2012	0,00	5,26	39,47	50,00	5,26
	2016	4,11	4,11	19,18	65,75	6,85
	razlika	4,11	-1,15	-20,29	15,75	1,59
14. različnih možnosti za učenje, ki so na voljo v naši organizaciji	2012	0,00	10,53	53,95	27,63	7,89
	2016	4,11	6,85	13,70	63,01	12,33
	razlika	4,11	-3,68	-40,25	35,38	4,44
15. različnih oblikah svetovanja in pomoči	2012	0,00	13,16	38,16	39,47	9,21
	2016	4,11	6,85	15,07	56,16	17,81
	razlika	4,11	-6,31	-23,09	16,69	8,60
SKUPAJ	2012	0,88	8,95	45,88	39,56	4,74
	2016	1,46	5,94	15,07	74,52	3,01
	razlika	0,58	-3,01	-30,81	34,96	-1,72

Tabela 8: Kakšna je organiziranost izobraževalnega procesa?

leto / razlika	Zelo slaba	Slaba	Niti dobra niti slaba	Dobra	Zelo dobra
	%	%	%	%	%
2012	0,00	2,63	21,05	71,05	5,26
2016	0,00	1,37	5,48	17,81	75,34
razlika	0,00	-1,26	-15,57	-53,24	70,08

Slika 3: Zadovoljstvo z organiziranostjo izobraževalnega procesa

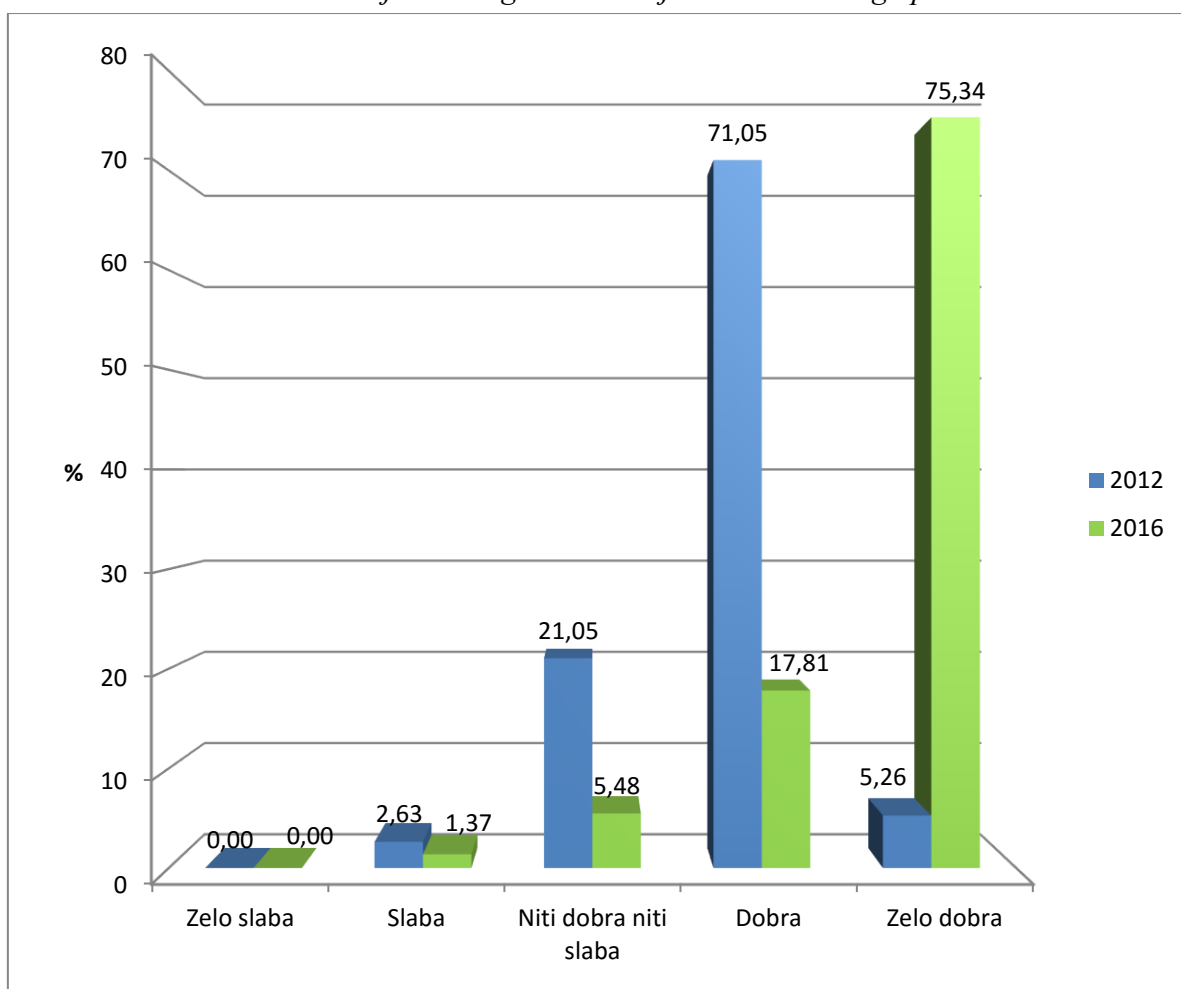


Tabela 9: Kako ste zadovoljni z naslednjimi organizacijskimi rešitvami?

	leto / razlika	1	2	3	4	5	6
		Sploh ne				V celoti	Ne vem
		%	%	%	%	%	%
1. letna razporeditev predavanj	2012	3,95	7,89	28,95	38,16	19,74	1,32
	2016	0,00	1,37	23,29	19,18	56,16	0,00
	razlika	-3,95	-6,52	-5,66	-18,98	36,42	-1,32
2. tedenska razporeditev predavanj	2012	1,32	5,26	25	48,68	18,42	1,32
	2016	0,00	0,00	6,85	13,70	79,45	0,00
	razlika	-1,32	-5,26	-18,15	-34,98	61,03	-1,32
3. dnevna razporeditev predavanj	2012	0,00	2,63	23,68	40,79	26,32	6,58
	2016	1,37	0,00	10,96	9,59	78,08	0,00
	razlika	1,37	-2,63	-12,72	-31,20	51,76	-6,58
4. Izpitni roki so dobro razporejeni	2012	2,63	3,95	18,42	34,21	35,53	5,26
	2016	0,00	0,00	6,85	10,96	82,19	0,00
	razlika	-2,63	-3,95	-11,57	-23,25	46,66	-5,26
5. Število izpitnih rokov je ustrezno.	2012	1,32	1,32	21,05	28,95	40,79	6,58
	2016	0,00	0,00	1,37	6,85	91,78	0,00
	razlika	-1,32	-1,32	-19,68	-22,10	50,99	-6,58
6. Razporeditev govorilnih ur je ustrezna.	2012	3,95	1,32	21,05	36,84	17,11	19,74
	2016	0,00	1,37	9,59	5,48	78,08	5,48
	razlika	-3,95	0,05	-11,46	-31,36	60,97	-14,26
SKUPAJ	2012	2,20	3,73	23,02	37,94	26,32	6,80
	2016	0,23	0,46	9,82	10,96	77,63	0,91
	razlika	-1,97	-3,27	-13,20	-26,98	51,31	-5,89

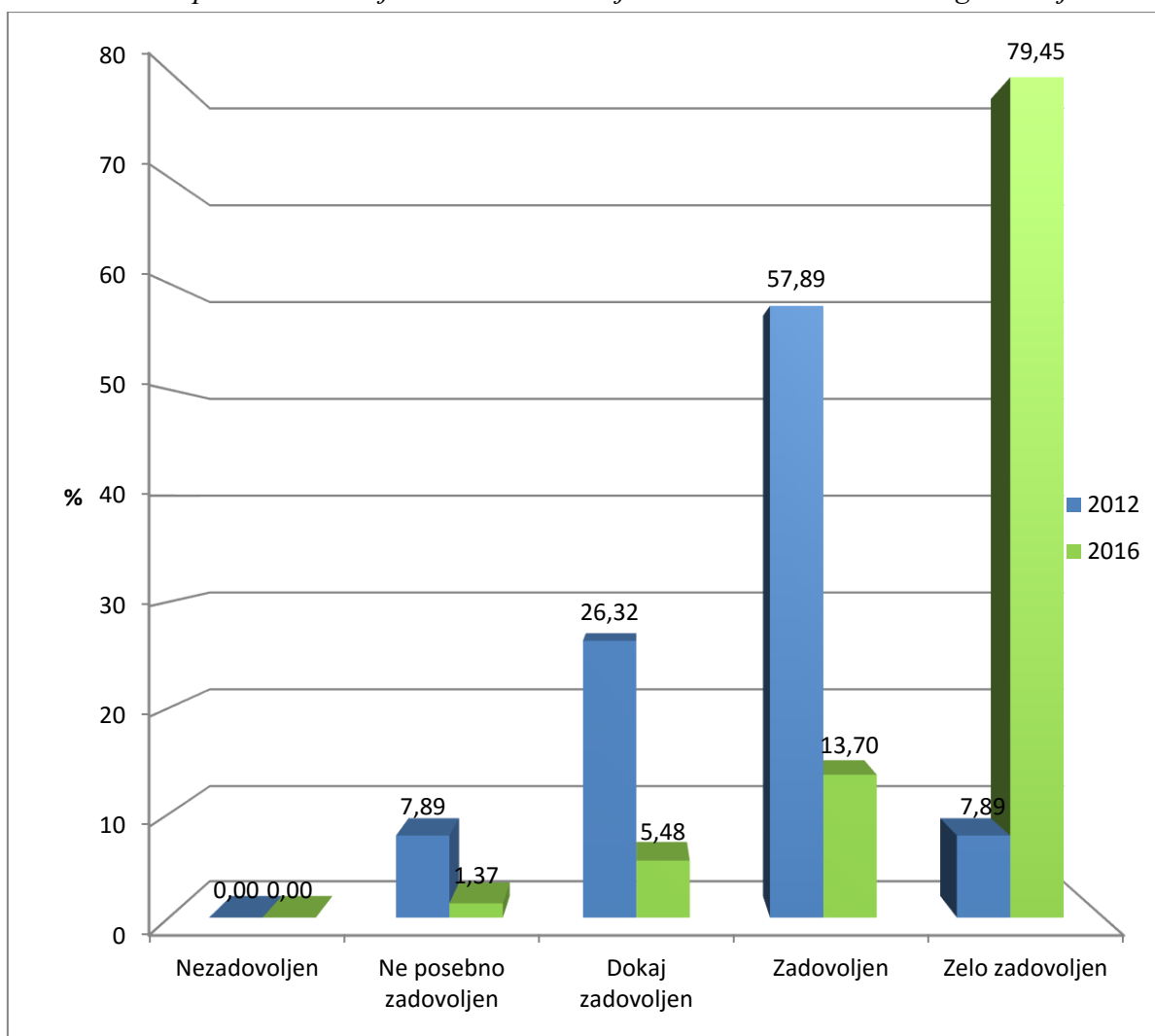
Tabela 10: Kako ste na splošno zadovoljni z učitelji?

	leto / razlika	1	2	3	4	5	6
		Sploh ne %	%	%	N	V celoti %	Ne vem %
1. So dobri strokovnjaki.	2012	0,00	1,32	13,16	47,37	31,58	6,58
	2016	0,00	0,00	4,11	10,96	84,93	0,00
	razlika	0,00	-1,32	-9,05	-36,41	53,35	-6,58
2. Dobro razlagajo snov.	2012	0,00	0,00	10,53	48,68	34,21	6,58
	2016	0,00	0,00	6,85	16,44	76,71	0,00
	razlika	0,00	0,00	-3,68	-32,24	42,50	-6,58
3. Nas razumejo in spodbujajo.	2012	0,00	0,00	10,53	52,63	30,26	6,58
	2016	0,00	2,74	5,48	26,03	65,75	0,00
	razlika	0,00	2,74	-5,05	-26,60	35,49	-6,58
4. So prijazni.	2012	0,00	0,00	10,53	44,74	39,47	5,26
	2016	0,00	1,37	6,85	16,44	75,34	0,00
	razlika	0,00	1,37	-3,68	-28,30	35,87	-5,26
5. Nam dobro svetujejo glede gradiva za učenje.	2012	0,00	0,00	14,47	43,42	36,84	5,26
	2016	1,37	1,37	4,11	21,92	68,49	2,74
	razlika	1,37	1,37	-10,36	-21,50	31,65	-2,52
6. Nas spodbujajo k samostojnemu učenju.	2012	0,00	1,32	13,16	46,05	32,89	6,58
	2016	1,37	2,74	6,85	27,40	61,64	0,00
	razlika	1,37	1,42	-6,31	-18,65	28,75	-6,58
7. Nam pomagajo pri učnih težavah.	2012	1,32	1,32	11,84	53,95	25,00	6,58
	2016	0,00	0,00	4,11	13,70	72,60	9,59
	razlika	-1,32	-1,32	-7,73	-40,25	47,60	3,01
8. Imajo dobre govorilne ure in konzultacije.	2012	3,95	3,95	22,37	42,11	18,42	9,21
	2016	0,00	0,00	4,11	13,70	60,27	21,92
	razlika	-3,95	-3,95	-18,26	-28,41	41,85	12,71
SKUPAJ	2012	0,66	0,99	13,32	47,37	31,08	6,58
	2016	0,34	1,03	5,31	18,32	70,72	4,28
	razlika	-0,32	0,04	-8,02	-29,05	39,64	-2,30

Tabela 11: Kako ste na splošno zadovoljni z izobraževanjem v naši izobraževalni organizaciji?

leto / razlika	Nezadovoljen	Ne posebno zadovoljen	Dokaj zadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen
	%	%	%	%	%
2012	0,00	7,89	26,32	57,89	7,89
2016	0,00	1,37	5,48	13,70	79,45
razlika	0,00	-6,52	-20,84	-44,19	71,56

Slika 4: Splošno zadovoljstvo z izobraževanjem v naši izobraževalni organizaciji



Vir Priloge 5:

- Izobraževalni center Geoss d.o.o. (2012). *Samoevalvacijsko poročilo o kakovosti Izobraževanja odraslih na/v Izobraževalnem centru Geoss d.o.o., Litija*. Litija: Izobraževalni center Geoss d.o.o.
- *Izpisi*. Najdeno 26. februarja 2016 na spletnem naslovu <http://poki.acs.si/vprasanja2/izpis.php?vprasalnik=6314>