



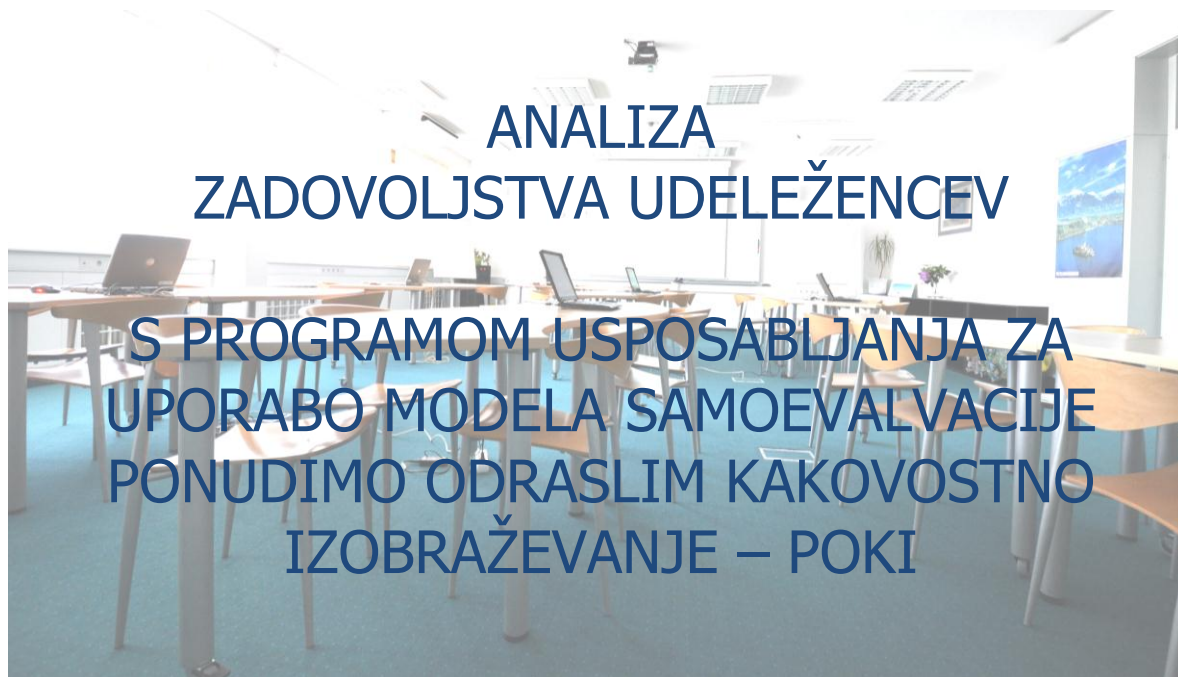
REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad



Andragoški center Slovenije
oktober 2011

Analiza zadovoljstva udeležencev s programom usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

Avtorica: Karmen Rajar

Andragoški center Slovenije, oktober 2011



Izpeljavo usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno – POKI in izdelavo analize zadovoljstva udeležencem s programom usposabljanja financirata Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo RS za šolstvo 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.«

KAZALO VSEBINE

1. UVOD	5
2. OPIS PROGRAMA USPOSABLJANJA ZA UPORABO MODELA SAMOEVALVACIJE PONUDIMO ODRASLIM KAKOVOSTNO IZOBRAŽEVANJE – POKI	6
3. METODOLOGIJA	10
3.1 METODOLOGIJA SPREMLJANJA PROGRAMA USPOSABLJANJA.....	10
3.2 PREGLED DELAVNIC V OKVIRU IZVEDBE PROGRAMA USPOSABLJANJA, KI SO BILE ZAJETE V EVALVACIJO	10
3.3 IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE IN UDELEŽENCI PROGRAMA USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011.....	11
3.4 EVALVACIJSKI INSTRUMENTARIJ.....	12
4. REZULTATI SPROTNEGA SREMLJANJA ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV S PROGRAMOM USPOSABLJANJA ZA UPORABO MODELA SAMOEVALVACIJE PONUDIMO ODRASLIM KAKOVOSTNO IZOBRAŽEVANJE	14
4.1 SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV Z IZPELJANIMI DELAVNICAMI IN ZADOVOLJSTVO Z ORGANIZACIJO USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011.....	14
4.2 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV Z VSEBINO USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011	16
4.2.1 Vsebina izpeljanega usposabljanja v letih 2010 in 2011	16
4.3 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV Z METODAMI DELA IN UČNIM GRADIVOM NA DELAVNICAH V LETIH 2010 IN 2011.....	24
4.3.1 Zadovoljstvo udeležencev z metodami dela na delavnicah	24
4.3.2 Zadovoljstvo udeležencev z učnim gradivom, ki so ga prejeli na delavnicah	26
4.4 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV S PREDAVATELJI V LETIH 2010 IN 2011.....	28
4.5 KOMENTARJI, PREDLOGI UDELEŽENCEV ZA IZBOLJŠAVE IN DRUGA SPOROČILA ORGANIZATORJEM USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011	30
4.5.1 Splošni komentarji.....	30
4.6 POVZETEK UGOTOVITEV SPROTNEGA SPREMLJANJA ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV S PROGRAMOM USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011 TER PREDLOGI ZA NAPREJ.....	31
4.6.1 Ustreznost programa usposabljanja glede na organizacijo in vsebino delavnic	31
4.6.2 Ustreznost metod dela in učnih gradiv na delavnicah.....	32
4.6.3 Ustreznost predavateljev na delavnicah	32
4.6.4. Predlogi za naprej	32
5. VIRI	33

KAZALO SLIK

Slika 1: Splošno zadovoljstvo udeležencev z izpeljanimi delavnicami v letih 2010 in 2011	14
Slika 2: Zadovoljstvo udeležencev z organizacijo usposabljanja v letih 2010 in 2011	15
Slika 3: Zadovoljstvo udeležencev z vsebino usposabljanja na delavnicah v letih 2010 in 2011	20
Slika 4: Zadovoljstvo udeležencev z metodami dela na delavnicah v letih 2010 in 2011	25
Slika 5: Zadovoljstvo udeležencev z učnim gradivom na delavnicah v letih 2010 in 2011	27
Slika 6: Zadovoljstvo udeležencev s predavatelji v letih 2010 in 2011.....	28

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Pregled izpeljanih delavnic v okviru programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI	10
Preglednica 2: Izobraževalne organizacije, vključene v program usposabljanja	11
Preglednica 3: Število udeležencev izobraževalnega programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI po posameznih delavnicah	11
Preglednica 4: Število in spol udeležencev programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI v letih 2010 in 2011	12
Preglednica 5: Komentarji udeležencev usposabljanja glede organizacije delavnic v letih 2010 in 2011	16
Preglednica 6: Komentarji udeležencev usposabljanja glede vsebine delavnic v letih 2010 in 2011	20
Preglednica 7: Seznam vsebin oz. tem, ki so bile udeležencem zanimive	21
Preglednica 8: Seznam vsebin, ki so bile za udeležence nezanimive	22
Preglednica 9: Komentarji udeležencev usposabljanja glede vsebin delavnic, ki so jih pogrešali oz. bi si jih želeli v prihodnje.....	23
Preglednica 10: Komentarji udeležencev usposabljanja glede metod dela na delavnicah v letih 2010 in 2011.....	25
Preglednica 11: Komentarji udeležencev usposabljanja glede učnega gradiva, ki so ga prejeli na delavnicah v letih 2010 in 2011	27
Preglednica 12: Komentarji udeležencev usposabljanja o zadovoljstvu s predavatelji ...	29
Preglednica 13: Splošni komentarji udeležencev usposabljanja POKI 6 v letih 2010 in 2011	30
Preglednica 14: Splošno zadovoljstvo udeležencev z izpeljanim usposabljanjem	38
Preglednica 15: Zadovoljstvo udeležencev z organizacijo usposabljanja	39
Preglednica 16: Zadovoljstvo udeležencev z vsebino usposabljanja.....	40
Preglednica 17: Zadovoljstvo udeležencev z metodami dela na delavnicah	41
Preglednica 18: Zadovoljstvo udeležencev z učnim gradivom	42
Preglednica 19: Zadovoljstvo udeležencev s predavatelji.....	43

1. UVOD

Evalvacija programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI, ki poteka na Andragoškem centru Slovenije, zajema tudi sprotno spremljanje zadovoljstva udeležencev z izpeljanimi delavnicami v okviru Usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, ki se je izvaja v letih 2010 in 2011.

Program usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI je Andragoški center Slovenije razvil v pomoč vsem tistim izobraževalnim organizacijam in osebju iz teh organizacij, ki so se odločili uporabljati model POKI pri presojanju in razvijanju kakovosti izobraževanja odraslih.

Prvotna zasnova programa je bila narejena v letu 2000, torej še pred prvo uporabo modela POKI v praksi. Prvič je bil program izveden v šolskem letu 2000/2001, ko so model POKI začele uporabljati prve štiri srednje šole, ki predstavljajo prvo generacijo izobraževalnih organizacij, ki so se usposabljele za izpeljavo samoevalvacije po modelu POKI. Program usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje se je skozi izpeljave in evalvacije programa dopolnjeval in nadgrajeval.

Predmet tokratne analize je program usposabljanja, ki se ga je udeležila šesta generacija izobraževalnih organizacij, ki so bile izbrane na Javnem razpisu za financiranje razvoja kakovosti v izobraževanju odraslih od 2009 do 2013 Ministrstva RS za šolstvo in šport, ki smo jo po vzoru prejšnjih poimenovali POKI 6. Skupino POKI 6 sestavlja osem izobraževalnih organizacij, od katerih jih je sedem uspešno zaključilo prvo leto usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI.

Podrobne rezultate njihovega zadovoljstva z izpeljanim usposabljanjem predstavljamo v nadaljevanju.

2. OPIS PROGRAMA USPOSABLJANJA ZA UPORABO MODELA SAMOEVALVACIJE PONUDIMO ODRASLIM KAKOVOSTNO IZOBRAŽEVANJE – POKI¹

Program usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI je Andragoški center Slovenije (v nadaljevanju ACS) razvil v okviru projekta Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, s pomočjo katerega izobraževalne organizacije presojujejo in razvijajo kakovost lastnega dela. Ker se je ob uvajanju modela POKI v letih 2001 - 2003 izkazalo, da izobraževalne organizacije ne razpolagajo z zadostno količino in kakovostjo znanja, ki bi jim omogočila samostojno izpeljevanje samoevalvacije, je Andragoški center Slovenije razvil program usposabljanja, s pomočjo katerega bi zaposleni v izobraževalnih organizacijah za odrasle dobili ustrezno vsebinsko podporo pri izvajanju samoevalvacije po modelu POKI. Izobraževalne organizacije potrebujejo predvsem strokovno podporo kar zadeva poznavanje principov in metodologije uvajanja in poteka samoevalvacij ter strokovno znanje, ki bi jim omogočalo postavljanje standardov kakovosti, ki so mednarodno primerljivi.

Programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI se ne udeležujejo vsi zaposleni iz izobraževalnih organizacij, ki sodelujejo v projektu POKI, temveč se v ta namen v vsaki izobraževalni organizaciji oblikuje skupina za kakovost, katere člani so praviloma: direktor/ravnatelj, vodja izobraževanja odraslih/programskega področja, učitelji, ki poučujejo odrasle udeležence, organizator izobraževanja odraslih, administrativno osebje. Skupino za kakovost ponavadi sestavlja pet članov. Od omenjenih članov se izobraževanja na ACS redno udeležujeta le dva do trije člani, ki skušajo pridobljeno znanje širiti med ostale člane skupine za kakovost in zaposlene ter jih tudi aktivno vključevati v delo v zvezi s presojanjem in razvijanjem kakovosti.

Delo v programu usposabljanja poteka v obliki delavnic, ki jih glede na naravo dela delimo na izobraževalne in svetovalne. Temeljni namen izobraževalnih delavnic je dati članom skupin za kakovost iz izobraževalnih organizacij znanje, ki je potrebno, da lahko usklajujejo procese samoevalvacije in vpeljevanja izboljšav kakovosti. Vsebinsko se izobraževanje deli na spoznavanje samoevalvacije, ciljev, metod in postopkov ter na razvijanje znanja in spretnosti dela z ljudmi kot nosilci presojanja in razvijanja kakovosti v kolektivih.

Na začetnih delavnicah se udeleženci predvsem seznanjajo s projektom POKI, načinom dela v njem, ter modelom samoevalvacije POKI. Ker temelji model POKI na samoevalvaciji, se udeleženci usposabljanja ravno tako seznanijo s to metodo, poleg tega pa dobijo tudi malo širši vpogled v različne koncepte kakovosti, ki so se razvili v zadnjem času. Udeleženci se kar nekaj časa ukvarjajo tudi z vprašanji razvoja kakovosti lastne organizacije, in sicer tako, da razmišljajo o poslanstvu svoje organizacije, o njeni viziji in vrednotah, ki družijo zaposlene in sodelavce te organizacije. Na usposabljanju jim najprej omogočimo, da se o pomenu in načinu

¹ Povzeto po Zorič, M., Klemenčič, S., Možina, T. (2006). Poročilo o evalvaciji programa usposabljanja za uporabo modela za presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, Andragoški center Slovenije.

opredeljevanja razvoja kakovosti pogovorijo z zunanjim ekspertom, kasneje pa tudi sami oblikujejo vizijo, poslanstvo in vrednote. ACS jim nato posreduje strokovno mnenje o oblikovanih elementih.

Med usposabljanjem se udeleženci seznanijo tudi s temami, ki se vsebinsko povezujejo z načinom komuniciranja pri presojanju in razvijanju kakovosti tako v kolektivu kot tudi z zunanjimi interesnimi skupinami. Tovrstne teme so zelo pomembne, saj predstavljajo procesi presojanja in razvijanja kakovosti precejšnje spremembe tako v kolektivu kot tudi pri sodelovanju z zunanjimi partnerji. Zato je zelo pomembno, da se izobraževalne organizacije seznanijo tudi s tem, da bodo pri svojem delu v povezavi s kakovostjo naleteli tako na pozitivne kot tudi negativne odzive v ožjem in širšem okolju in da se je potrebno na njih ustrezno pripraviti in iskati rešitve, kako delovati v takih različnih situacijah. Zato se s tovrstnimi vprašanji ukvarjamo tako na začetku projekta POKI, ko se oblikuje skupina za kakovost, ki izvaja aktivnosti presojanja in razvijanja kakovosti, kot tudi med potekom projekta, ko skupina za kakovost predstavi rezultate presoje kakovosti kolektivu.

Naslednji vsebinski sklop je v povezavi z opredeljevanjem dejavnikov kakovosti izobraževanja odraslih po modelu samoevalvacije POKI ter pripravo prve celovite, a manj poglobljene presoje, kakšno raven kakovosti že dosegajo. Na podlagi tako dobljenih rezultatov se izobraževalne organizacije odločijo, na katera področja se bodo v nadaljevanju bolj podrobno osredotočile oz. presodile njihovo kakovost.

Pri sklopu, ki zadeva načrtovanje presojanja kakovosti, delo temelji na predstavitvi posameznih elementov načrta za izpeljavo samoevalvacije, ki ga opravi strokovnjak za metodologijo. Sledi samostojno delo udeležencev, ki na delavnicah na primeru lastne organizacije oblikujejo samoevalvacijski načrt. ACS jim nato oblikuje še pisno povratno informacijo o pripravljenem načrtu.

Pri procesih presojanja kakovosti uporabljajo udeleženci usposabljanja tako kvantitativne kot kvalitativne metode. Po oblikovanju samoevalvacijskega načrta in po sprejetju odločitve, s pomočjo katerih metod bodo zbirali podatke pri presojanju kakovosti lastne organizacije, oblikujejo udeleženci samoevalvacijski instrumentarij, in sicer opomnike za intervjuje, anketne vprašalnike, opomnike za metodo zgledovanja, fokusne skupine ipd. Pri oblikovanju instrumentarija imajo na delavnicah na voljo tudi strokovno pomoč, ravno tako pa prejmejo v zvezi s končno verzijo instrumentov pisno povratno informacijo.

Podatke, ki jih udeleženci dobijo s pomočjo samoevalvacijskega instrumentarija, je potrebno na ustrezen način tudi obdelati. Ker večina udeležencev usposabljanja podatke obdela sama, jim na usposabljanju posredujemo nekaj strokovnih napotkov, kako naj to naredijo.

Ko udeleženci zberejo in obdelajo vse podatke, sledi oblikovanje samoevalvacijskega poročila. Najprej spoznajo samo strukturo poročila in posamezna njegova poglavja, nato pa tudi to, na kakšen način naj v poročilo vključijo rezultate samoevalvacije.

Udeleženci usposabljanja prejmejo tudi za dokument, ki smo ga poimenovali samoevalvacijsko poročilo, povratno informacijo. Ravno tako pa prejmejo tudi nekaj

strokovnih napotkov, na kakšen način naj predstavijo rezultate samoevalvacijskega poročila svojemu kolektivu, na kaj naj bodo še posebej pozorni, s kakšnimi težavami se lahko srečajo ipd. Po opravljenih razpravah v kolektivu si na usposabljanju vzamemo tudi nekaj časa za pogovor o njih.

V drugem letu usposabljanja za izpeljavo samoevalvacije si udeleženci na podlagi rezultatov presoje kakovosti zastavijo akcijski načrt razvoja kakovosti, s pomočjo katerega opredelijo, katere aktivnosti bodo v naslednjem letu sodelovanja v projektu POKI izpeljevali v lastnih izobraževalnih organizacijah, da bi ugotovljene pomanjkljivosti izboljšali. Tema akcijski načrt za razvoj kakovosti se pojavi velikokrat, in sicer zato, ker najprej posvetimo nekaj časa njegovemu oblikovanju. Ker je to dokument, ki naj bi ga uresničevali vsi zaposleni, ne le skupina za kakovost, ki je v večini izpeljevala presojo, je potrebno v zvezi z zastavljenimi akcijami doseči konsenz vseh vpletenih. Kasneje pa se pogovarjamo o tem, kako naj bi se akcijski načrt uresničeval in tudi kako se dejansko uresničuje, na kaj moramo biti pozorni pri njegovem uresničevanju.

Da bi udeleženci usposabljanja v drugem letu lahko ustrezno razvijali kakovost v lastnih organizacijah, jim na usposabljanju posredujemo tudi nekaj znanj, s pomočjo katerih dobijo širši vpogled v presojanje in razvijanje kakovosti. Prav na tem mestu se pokaže fleksibilna in odprta zasnova kurikuluma, ki so jo razvijalci programa izbrali kot temeljno obliko načrtovanja programa usposabljanja POKI. Ta omogoča, da določen fond ur v programu usposabljanja pustijo nerazporejen in teme izbirajo sproti, med samim udeležanjem programa usposabljanja za dejanske ciljne skupine.

Organizatorji in razvijalci modela POKI smo mnenja, da je potrebno informacijo o skrbi za kakovost ustrezno sporočati tudi okolju, v katerem izobraževalna organizacija deluje. V sodobni informacijski družbi ima internet precej pomembno vlogo, saj ga veliko ljudi uporablja pri iskanju informacij, tudi o ponudbi znanja oz. ustreznih izobraževalnih programov. V množici različnih izobraževalnih organizacij se potencialni udeleženec odloča, v kateri izobraževalni organizaciji si bo pridobil potrebno znanje na podlagi več kriterijev. Eden izmed kriterijev pa je vsekakor tudi ta, ali organizacija na kakršenkoli način skrbi za svojo kakovost. Bolj ko bo organizacija svojemu okolju in potencialnim udeležencem sporočala, da dobro skrbi za kakovost izobraževalnih programov, bolj se bodo ti v večji meri odločali za izobraževanje pri njej. Zato smo v izobraževalnem programu POKI posvetili nekaj časa tudi pregledu spletnih strani sodelujočih organizacij ter udeležencem omogočili srečanje z zunanjim strokovnjakom, ki jim je skušal dati koristne napotke, kako narediti uporabno spletno stran.

Poleg izobraževalnih delavnic poteka tako tudi skupinsko svetovanje v obliki delavnic. Članom skupin za kakovost svetujemo v posameznih fazah načrtovanja in izpeljevanja samoevalvacije, kako naj izpeljejo posamezen proces; svetujemo pa jim tudi pri vrednotenju dosežkov, izdelkov, ki jih pripravijo v posameznih fazah. Poleg tega ponujamo posamezni skupini za kakovost, posameznemu članu te skupine in posameznemu kolektivu tudi individualno svetovanje, kadar se med izpeljavo samoevalvacije porajajo vprašanja, ki jih izvajalci ne zmorejo rešiti sami. To svetovanje poteka po elektronski pošti in telefonu, pa tudi z našim obiskom v posamezni izobraževalni organizaciji.

V pomoč imajo izobraževalne organizacije na razpolago različne priročnike (npr. Kakovost v izobraževanju odraslih, Kazalniki kakovosti, Vprašanja za presojanje kakovosti) in učna gradiva ter internetno podporo z različnimi bazami podatkov pri izpeljavi samoevalvacije.

3. METODOLOGIJA

3.1 METODOLOGIJA SPREMLJANJA PROGRAMA USPOSABLJANJA

Ob oblikovanju programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI smo na ACS oblikovali tudi sistem spremljanja usposabljanja, s pomočjo katerega smo želeli ugotoviti njegovo primernost. Za mnenje o ustreznosti izobraževalnega programa smo tokrat povprašali kar udeležence usposabljanja, in sicer s pomočjo anonimnega evalvacijskega vprašalnika za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev (Priloga 1). Pri pripravi analize smo tako uporabili metodo sprotnega spremljanja usposabljanja z zbiranjem mnenj udeležencev o zadovoljstvu s programom usposabljanja med potekom usposabljanja, saj po vsakem srečanju oz. delavnici udeleženci izpolnijo evalvacijski vprašalnik o zadovoljstvu z delavnico.

3.2 PREGLED DELAVNIC V OKVIRU IZVEDBE PROGRAMA USPOSABLJANJA, KI SO BILE ZAJETE V EVALVACIJO

V letih 2010 in 2011 smo v okviru usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije POKI izpeljali trinajst delavnic. V prvem letu usposabljanja je bilo organiziranih 110 izobraževalnih in svetovalnih ur, v drugem letu 32, skupno smo tako izvedli 142 ur usposabljanja. Po vzoru prejšnjih usposabljanj smo to skupino organizacij poimenovali skupina POKI 6. Tokratne izobraževalne organizacije so bile izbrane na Javnem razpisu za financiranje razvoja kakovosti v izobraževanju odraslih od 2009 do 2013 Ministrstva RS za šolstvo in šport (v nadaljevanju MŠŠ).

Preglednica 1: Pregled izpeljanih delavnic v okviru programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI

SKUPINA POKI 6	
DELAVNICA	DATUM IZVEDBE DELAVNICE
1. delavnica	21. – 22. 1. 2010
2. delavnica	11. 2. 2010
3. delavnica	3. 3. 2010
4. delavnica	16. – 17. 3. 2010
5. delavnica	8. 4. 2010
6. delavnica	3. – 4. 6. 2010
7. delavnica	21. 9. 2010
8. delavnica	19. – 20. 10. 2010
9. delavnica	7. – 8. 12. 2010
10. delavnica	2. 2. 2011
11. delavnica	19. 4. 2011
12. delavnica	20. 6. 2011
13. delavnica	22. 9. 2011

3.3 IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE IN UDELEŽENCI PROGRAMA USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011

Prvo skupino izobraževalnih organizacij, ki jih je ministrstvo izbralo na javnem razpisu (druga skupina izobraževalnih organizacij se bo vključila v usposabljanje v letih 2012 in 2013), sestavljajo štiri ljudske univerze (ena izobraževalna organizacija je usposabljanje predčasno zaključila), tri zasebne izobraževalne organizacije in ena srednja šola, ki delujejo po vsej Sloveniji in izvajajo izobraževanje odraslih. Skupno je tako sedem izobraževalnih organizacij uspešno zaključilo usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI.

Preglednica 2: Izobraževalne organizacije, vključene v program usposabljanja

Izobraževalne organizacije, ki sestavljajo skupino POKI 6	
1	Ljudska univerza Rogaška Slatina
2	ZARIS
3	INVEL
4	Ljudska univerza Šentjur
5	Srednja zdravstvena šola Celje
6	Ljudska univerza Jesenice
7	MUCH d.o.o.
8	Cene Štupar*

* Predstavniki izobraževalne organizacije so sodelovali pri usposabljanju do vključno šeste delavnice.

Udeleženca programa usposabljanja sta bila praviloma dva člana skupine za kakovost iz posamezne izobraževalne organizacije, ostali člani pa so se občasno udeležili delavnice glede na obravnavano temo. Udeležba se tako na delavnicah v letih 2010 ni 2011 ni pogosto spreminjala in kot lahko vidimo v preglednici 3, se je delavnic udeleževalo od 8 do 16 oseb.

Preglednica 3: Število udeležencev izobraževalnega programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI po posameznih delavnicah

DELAVNICA	ŠTEVILO UDELEŽENCEV
	SKUPINA POKI 6
1. delavnica	16
2. delavnica	11
3. delavnica	15
4. delavnica	16
5. delavnica	15
6. delavnica	11
7. delavnica	13
8. delavnica	14
9. delavnica	12
10. delavnica	12
11. delavnica	11
12. delavnica	9
13. delavnica	8

Preglednica 3 kaže število oseb, ki so se udeleževale posameznih delavnic, pri čemer je šlo, kot smo že omenili, pogosto za iste osebe, saj naj bi se delavnic praviloma udeleževala dva ista člana skupine za kakovost iz posamezne izobraževalne organizacije. Pričakovano število udeležencev je bilo tako 15 oseb oz. kasneje 13 oseb. Dejansko se je usposabljanja udeleževalo več oseb, kar je tudi razumljivo, saj so se včasih zaradi obveznosti »stalnih« članov delavnice udeležili drugi, opazili pa smo tudi, da so bile nekatere teme za skupine za kakovost zelo zanimive in se je zato usposabljanja udeležilo več kot dva člana.

Preglednica 4: Število in spol udeležencev programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI v letih 2010 in 2011

Spol	ŠTEVILO UDELEŽENCEV
	POKI 6
Moški	3
Ženski	17
Skupaj	20

Podatki v preglednici 4 kažejo, da je v skupini POKI 6 na delavnicah, izpeljanih v letih 2010 in 2011, dejansko sodelovalo 20 različnih oseb, od tega 17 oseb ženskega spola in 3 osebe moškega spola.

3.4 EVALVACIJSKI INSTRUMENTARIJ

Za pridobivanje mnenj udeležencev o ustreznosti programa usposabljanja smo uporabljali evalvacijski vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva udeležencev (Priloga 1), ki so ga udeleženci izpolnjevali po vsaki delavnici. Vprašalnik je anonimen, vsebuje pa 13 vprašanj, ki so zajeta v treh sklopih. V prvem sklopu se tri vprašanja nanašajo na demografske podatke, in sicer na spol, starost in stopnjo izobrazbe udeleženca. Pri vsebinskem sklopu ocena organizacije in vsebine usposabljanja se vprašanja nanašajo na splošno zadovoljstvo z izpeljano delavnico, zadovoljstvo z organizacijo delavnic in vsebino usposabljanja (udeleženci lahko izrazijo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo s posameznimi vsebinami ter navedejo vsebine, ki so jih pogrešali oziroma bi si jih želeli v prihodnje). Naslednji vsebinski sklop obsega vprašanja, ki se nanašajo na zadovoljstvo z metodami dela, učnim gradivom in predavatelji. Udeleženci pri ocenjevanju zaprtih vprašanj, ki so vezana na posamezne vsebinske sklope, ocenjujejo zadovoljstvo na lestvici od 1 do 5, kjer posamezne ocene pomenijo naslednje²:

- ocena 1 – zelo nezadovoljen,
- ocena 2 – nezadovoljen,
- ocena 3 – niti zadovoljen niti nezadovoljen,
- ocena 4 – zadovoljen,
- ocena 5 – zelo zadovoljen.

² Pri vprašanju Kako ste zadovoljni z organizacijo usposabljanja? lahko udeleženci ocenijo svoje zadovoljstvo na lestvici od 1 do 5, pri čemer ocena 1 pomeni zelo slaba, ocena 2 - slaba, ocena 3 – niti dobra niti slaba, ocena 4 – dobra, ocena 5 – zelo dobra.

Pri zaprtih vprašanjih vsebinskega tipa lahko udeleženci podajo tudi morebitna sporočila na podano oceno. Na koncu vprašalnika pa imajo udeleženci možnost, da zapišejo komentarje, predloge za izboljšave in morebitna druga sporočila organizatorjem usposabljanja.

Osnovno obdelavo pridobljenih ocen in odgovorov na zastavljena vprašanja nato opravimo s pomočjo spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti izobraževanja odraslih, ki smo jo razvili na Andragoškem centru Slovenije.

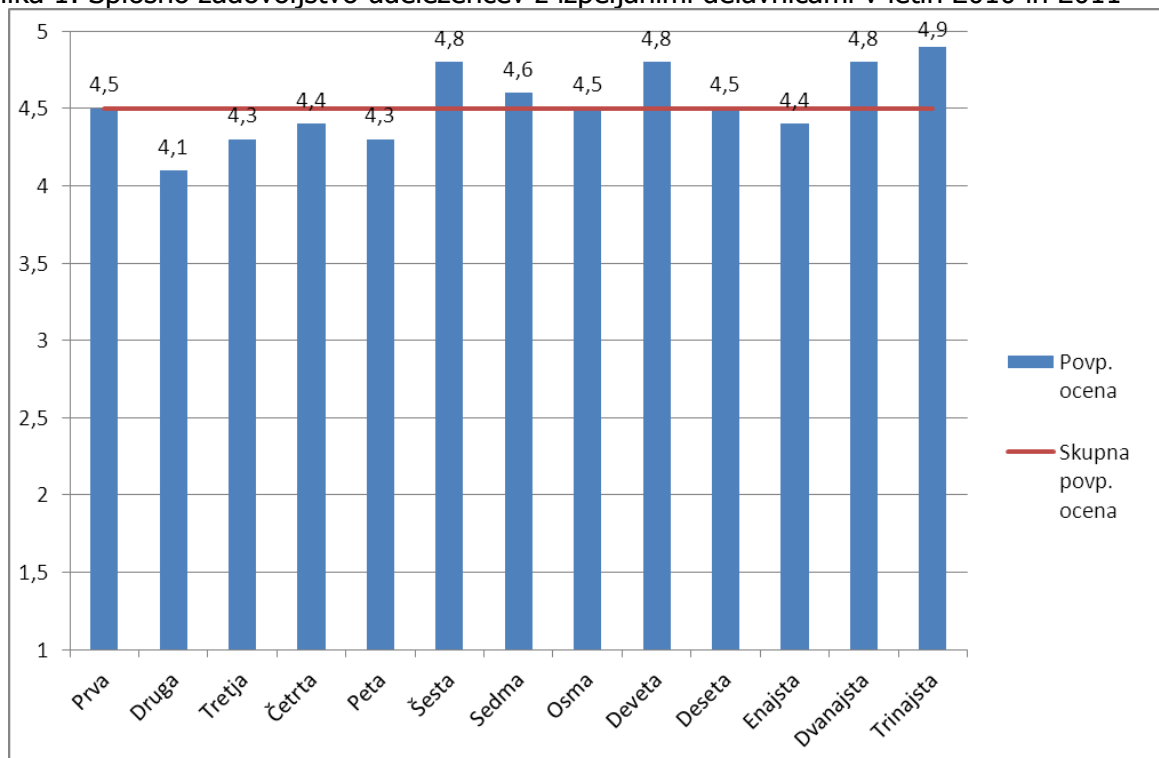
4. REZULTATI SPROTNEGA SREMLJANJA ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV S PROGRAMOM USPOSABLJANJA ZA UPORABO MODELA SAMOEVALVACIJE PONUDIMO ODRASLIM KAKOVOSTNO IZOBRAŽEVANJE

V tem delu prikazujemo rezultate evalvacijskih vprašalnikov o zadovoljstvu udeležencev s programom usposabljanja v letih 2010 in 2011 ločeno po delavnicah s pomočjo povprečnih ocen in skupne povprečne ocene vseh delavnic.

4.1 SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV Z IZPELJANIMI DELAVNICAMI IN ZADOVOLJSTVO Z ORGANIZACIJO USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011

Pri sprotnem spremljanju usposabljanja nas je ob koncu vsake delavnice najprej zanimala splošna ocena zadovoljstva udeležencev z izpeljano delavnico. Na sliki 1 so prikazane povprečne ocene posamezne delavnice in posebej tudi povprečna ocena vseh delavnic skupaj. Posamezne ocene in odstotki po delavnicah so predstavljeni v prilogi 2. Kot lahko vidimo so udeleženci v obeh letih delavnice največkrat ocenili z oceno 4 in 5, saj so povprečne ocene vseh trinajst delavnic nad oceno 4. Najvišje ocenjena je trinajsta delavnica (4,9), visoko oceno so dobile tudi šesta, deveta in dvanajsta delavnica (4,8), najnižje pa druga delavnica (4,1). Udeleženci usposabljanj so s povprečno oceno okrog 4 ocenjevali predvsem začetne delavnice, ki so bolj informativne narave. Na teh delavnicah so se udeleženci seznanili s stvarmi, ki so jih kasneje praktično preizkusili pri svojem delu in se neposredno vežejo na tematiko kakovosti.

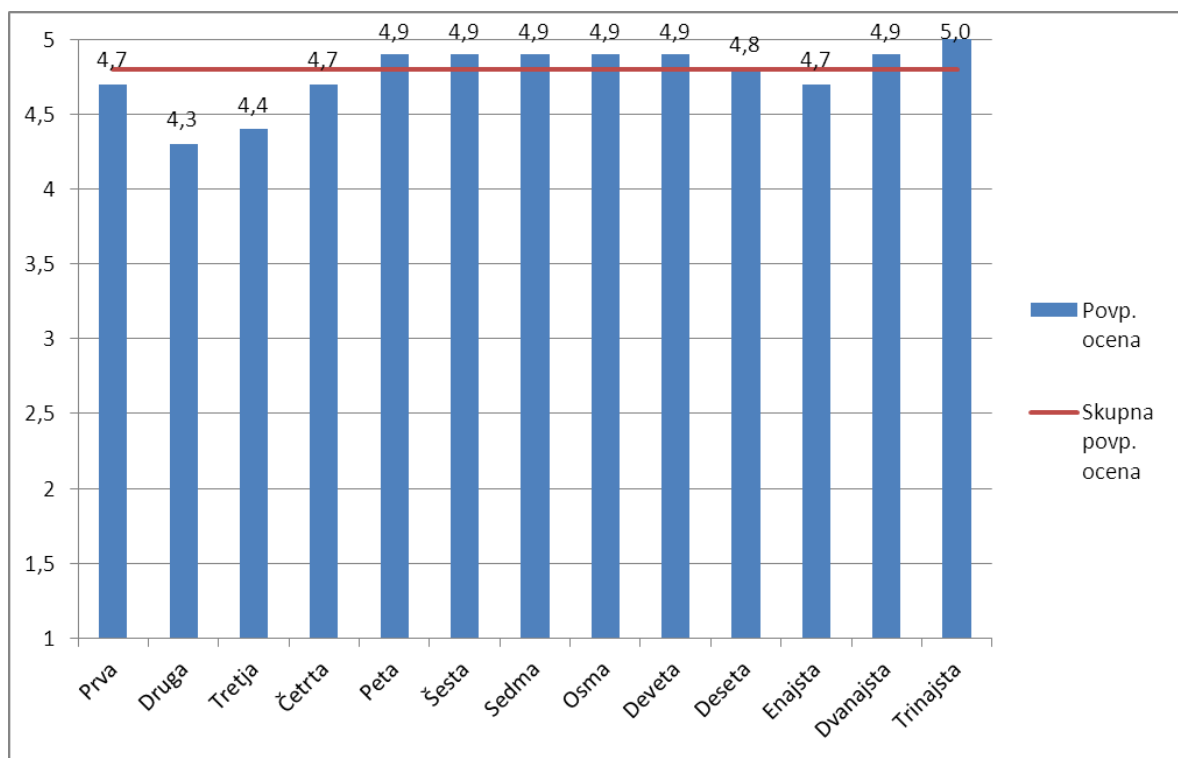
Slika 1: Splošno zadovoljstvo udeležencev z izpeljanimi delavnicami v letih 2010 in 2011



Numerus: 1. delavnica N=14, 2. delavnica N=9, 3. in 4. delavnica N=12, 5. delavnica N=9, 6. in 7. delavnica N=11, 8. delavnica N=8, 9. delavnica N=10, 10. delavnica N=12, 11. delavnica N=10, 12. delavnica N=9, 13. delavnica N=7.

Opazili smo tudi zanimiv pojav in sicer, da se pri vprašanju o splošnem zadovoljstvu z izpeljano delavnico pri eni delavnici pojavlja tudi ocena »zelo nezadovoljen«, čeprav je ista oseba v nadaljevanju posamezne elemente usposabljanja (vsebino, organizacijo, predavatelje) ocenila kot dobro ali celo z višjimi ocenami. Razlog za to bi lahko bil v neustrezno strukturirani lestvici odgovorov (najprej ocena 1 = zelo nezadovoljen, na koncu najboljša, ocena 5 = zelo zadovoljen) oziroma se je po naši oceni udeleženec verjetno zmotil. Vendar, ker je vprašalnik anonimen, nismo mogli preveriti ali je razlog res ta, ali je težava kje drugje. Podoben pojav smo pri istem vprašalniku zasledili kasneje tudi pri vprašanju o zadovoljstvu z učnim gradivom in z metodami dela na delavnici.

Slika 2: Zadovoljstvo udeležencev z organizacijo usposabljanja v letih 2010 in 2011



Numerus: 1. delavnica N=14, 2. delavnica N=9, 3. in 4. delavnica N=12, 5. delavnica N=9, 6. in 7. delavnica N=11, 8. delavnica N=8, 9. delavnica N=10, 10. delavnica N=12, 11. delavnica N=10, 12. delavnica N=9, 13. delavnica N=7.

Ker je ACS tudi v vlogi organizatorja usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije POKI, nas je zanimalo, kako so udeleženci zadovoljni z organizacijo. Rezultati³ na sliki 2 kažejo, da so bili udeleženci z organizacijo izpeljanih delavnic v obeh letih bodisi zelo zadovoljni bodisi zadovoljni, saj je povprečna ocena vseh usposabljanj kar 4,8.

V preglednici 5 na naslednji strani so podani komentarji udeležencev usposabljanja glede organizacije delavnic v letih 2010 in 2011.

³ Posamezne ocene in odstotki po delavnicah so predstavljeni v prilogi 3.

Preglednica 5: Komentarji udeležencev usposabljanja glede organizacije delavnic v letih 2010 in 2011

Organizacija delavnic – POKI 6	Št. odgovorov
<p>Ustreza organizacija in prijetno vzdušje v programu. Veliko je praktičnega dela, pomoči pri pripravi načrta (2). Zelo koristno in v petek prijetno (temi Načrt spletnih strani o kakovosti in Kako z učinkovitim komuniciranjem spodbujati kakovost v izobraževanju). Po moji oceni, ste zelo prilagodljivi, tako da nimam nobenih posebnih pripomb. Še naprej zelo konkretna usposabljanja. Pohvale za dobro organizacijo in vsebinsko izvedbo programa. Usposabljanje poteka zelo dobro, po pripravljenem programu, kar mi je zelo všeč, saj se na morebitna vprašanja lahko v naprej pripravim. Predavanja so zelo podrobna (pohvalno). Zelo dobro izpeljano usposabljanje (2). Super bi bilo, da bi bilo časa za kosilo dovolj, da ne bi bilo treba jesti v Rezki. Hrana - Rezka - v restavraciji v BTC City-ju je ravno tako blizu, pa precej boljša izbira. Bilo je precej hladno (3). Tako naprej.</p>	16

Iz podanih komentarjev lahko vidimo, da tudi ti potrjujejo zadovoljstvo udeležencev z organizacijo usposabljanja. Nekaj pripomb so udeleženci imeli le na prekratek čas za kosilo in prenizko temperaturo v predavalnici.

4.2 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV Z VSEBINO USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011

4.2.1 Vsebina izpeljanega usposabljanja v letih 2010 in 2011

Vsebina usposabljanja je v programu⁴ usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije POKI zajeta v treh moduli:

- ❖ Skrb za kakovost kot dejavnik razvoja v izobraževalni organizaciji,
- ❖ Načrtovanje in izpeljava presojanja kakovosti,
- ❖ Načrtovanje in vpeljava izboljšav kakovosti v izobraževalno organizacijo.

Vsebinsko se usposabljanje deli na spoznavanje samoevalvacije, ciljev, metod in postopkov ter na razvijanje znanja in spretnosti dela z ljudmi kot nosilci presojanja in razvijanja kakovosti v kolektivih. Vsak modul je strukturiran v večje število vsebinskih sklopov, ti pa nato na posamezne teme, ki so predstavljene v obliki delavnic.

V letu 2010 je bilo izpeljanih devet delavnic. Uvodna delavnica je bila namenjena predstavitvi **področja kakovosti in temeljnih značilnosti modela za samoevalvacijo POKI**. Priznana strokovnjaka s področja kakovosti sta udeležencem spregovorila o **pomenu razvoja kakovosti lastne izobraževalne**

⁴ Program usposabljanja za uporabo modela za presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, Andragoški center Slovenije.

organizacije (razmislek o oblikovanju vrednot, poslanstva, vizije) in **pomenu timskega dela** za razvoj kakovosti v organizaciji. Sledila je predstavitev načina skupnega sodelovanja v naslednjih mesecih (oblikovanje in delovanje skupine za kakovost, postopek priprave samoevalvacijskega poročila ...) in delovanja skupine za kakovost v dveh izobraževalnih organizacijah, ki sta že sodelovali v projektu POKI.

Na naslednji delavnici so se udeleženci seznanili z vsebino modela POKI. Poudarek je bil na predstavitvi posameznih **področij, podpodročij in kazalnikov, ki sestavljajo model POKI**. Udeležencem sta bili predstavljeni dve metodi analize stanja, in sicer **metoda dokumentacije** in **metoda SWOT analize**, s katerima so na podlagi izbranih kazalnikov kakovosti opravili prvo presojo kakovosti v svojih izobraževalnih organizacijah.

Na tretji delavnici so udeleženci prejeli povratno informacijo o pripravljenih **osnutkih vrednot, poslanstva in vizije** in se seznanili s pomenom različnih interesnih skupin za posamezno izobraževalno organizacijo in njihovo vključitvijo v procese presojanja in razvijanja kakovosti. Mednarodno priznan strokovnjak za oblikovanje in strukturiranje spletnih strani pa je udeležencem predstavil, kako pravilno načrtovati spletne strani in nastopati na spletu.

Četrta delavnica je bila namenjena pogovoru o opravljeni SWOT analizi in predstavitvi **metodologije samoevalvacije, izboru področij, podpodročij in kazalnikov kakovosti za samoevalvacijo**, oblikovanju **standardov kakovosti** in **samoevalvacijskih vprašanj**, seznanitvi s pomenom pravilne izbire subjektov, ki so vključeni v samoevalvacijo, spoznavanju z **metodo anketiranja** in **metodo intervjuvanja** ter pripravi **terminskega načrta anketiranja**. Na koncu delavnice sta članici skupine za kakovost iz Srednje trgovske šole Ljubljana udeležencem predstaviti potek načrtovanja samoevalvacije in dosedanje izboljšave na področju kakovosti na njihovi šoli.

Na aprilski delavnici so udeleženci prejeli povratno informacijo o pripravljenih samoevalvacijskih načrtih. Usposobili so se za uporabo **spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti**, ki smo jo razvili na Andragoškem centru Slovenije in pripravili različne primere anketnih vprašalnikov, ki so jih kasneje uporabili pri presojanju kakovosti v svoji izobraževalni organizaciji.

Na naslednji delavnici so udeleženci poročali o svojih izkušnjah z anketiranjem in intervjuji, ki so jih za svojo izobraževalno organizacijo izpeljali v mesecu aprilu in maju in se usposobili za pripravo dela samoevalvacijskega poročila, ki zajema predstavitev in interpretacijo podatkov, pridobljenih z anketiranjem. Ugotovitve iz izpeljanega anketiranja so udeležencem služile za oblikovanje **predlogov za izboljšave**. Drugi dan delavnice je bil namenjen temi **Kako z učinkovitim komuniciranjem spodbujati kakovost v izobraževanju**, ki jo je vodila strokovnjakinja s področja razvoja kompetenc komuniciranja in retorike.

Podobno kot na prejšnjih delavnicah, so bili udeleženci na začetku sedme delavnice obveščeni o dogodkih, ki so se zgodili v času med delavnicama na področju kakovosti v izobraževanju odraslih. Prejeli pa so tudi povratno informacijo o metodologiji, rezultatih in interpretaciji rezultatov anketiranja, ki so jih organizacije vključile v svoja

samoevalvacijska poročila. V nadaljevanju delavnice so udeleženci spoznali novo metodo za presojanje in razvijanje kakovosti, **metodo z gledovanja**. Ta metoda omogoča, da se organizacije učijo in razvijajo s pomočjo vpogleda v najboljše prakse drugih organizacij in se po njih zgledujejo v procesih izboljševanja lastne kakovosti.

Na osmi delavnici, ki je potekala oktobra 2010, so udeleženci poročali o **poteku z gledovanja**, ki so ga izpeljali in dobili napotke, kako predstaviti rezultate z gledovanja v samoevalvacijskem poročilu. Ponovno smo gostili strokovnjakinjo s področja razvoja kompetenc komuniciranja in retorike, ki je udeležencem predstavila, kako pripraviti **predstavitev samoevalvacijskega poročila v kolektivu** ter kako motivirati sodelavce za izboljšanje kakovosti v izobraževanju. Drugi dan delavnice je bil namenjen pogovoru o izpeljanem postopku oblikovanja poslanstva, vizije in vrednost izobraževalnih organizacij ter pogovoru o tem, kako izobraževalne organizacije sporočajo javnosti **informacije o aktivnostih na področju kakovosti na spletu**. Predstavnica izobraževalne organizacije, ki je že sodelovala v projektu POKI, je udeležencem predstavila, kako so v njihovi organizaciji vzpostavljali sistem presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih.

Uvodni del devete delavnice je bil namenjen pogovoru o **razpravah o samoevalvacijskem poročilu**, ki so jih izobraževalne organizacije izpeljale med obema delavnicama. V nadaljevanju so udeleženci začeli pripravljati **akcijski načrt za razvoj kakovosti** v lastni organizaciji. Nato je bil udeležencem predstavljen pomen vlaganja v znanje zaposlenih, ki pomembno prispeva k razvoju kakovosti izobraževalne organizacije. Drugi dan delavnice so udeleženci spoznali, kako se lahko s pomočjo omrežij in socialnega kapitala učinkovito prenaša in ustvarjanja novo znanje, ki je prav tako pomemben dejavnik razvoja kakovosti v organizaciji in začeli pripravljati **listino kakovosti** za izobraževalno organizacijo, s katere prihajajo. Listina kakovosti je seznam in opis dogovorov, postopkov, aktivnosti, ki jih izobraževalna organizacija sistematično izpeljuje, da razvija svojo kakovost. Delavnica se je zaključila z evalvacijo prvega leta sodelovanja v projektu.

V letu 2011 smo izpeljali štiri delavnice. V dopoldanskem delu desete delavnice je predavateljica udeležencem predstavila pomen ustvarjalnosti v timu in različne tehnike za vodenje procesov ustvarjalnosti v skupini. Praktično so udeleženci preizkusili metodo skupinskega viharjenja možgan. V nadaljevanju so udeleženci prejeli povratne informacije o pripravljenih akcijskih načrtih za razvoj kakovosti in izdelanih listinah kakovosti. Na koncu so se udeleženci seznanili še z različnimi spodbudami (zeleni znak POKI, priznanja za kakovost), ki jih Andragoški center Slovenije podeljuje organizacijam, ki sistematično skrbijo za svojo kakovost in kakovost svojih storitev v izobraževanju odraslih ter organizacijam in posameznikom, ki se še posebej odlikujejo po načrtni skrbi za dvig kakovosti in razvoj izobraževanja odraslih.

Na enajsti delavnici, ki je poteka aprila, so udeleženci predstavili, kako v njihovi izobraževalni organizaciji poteka vpeljevanje aktivnosti, ki so si jih načrtali v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti. Nato je predavateljica udeležence seznanila o pomenu svetovalnega dela in predstavila različne možnosti svetovanja v izobraževanju odraslih, ki jih lahko udeleženci uporabijo pri svojem delu. Na koncu so udeleženci spoznali prenovljene spletne strani Andragoškega centra Slovenije o

kakovosti v izobraževanju odraslih ter uporabili značilnosti metode kolegialnega presojanja pri presoji kakovosti spletnih strani izbrane izobraževalne organizacije.

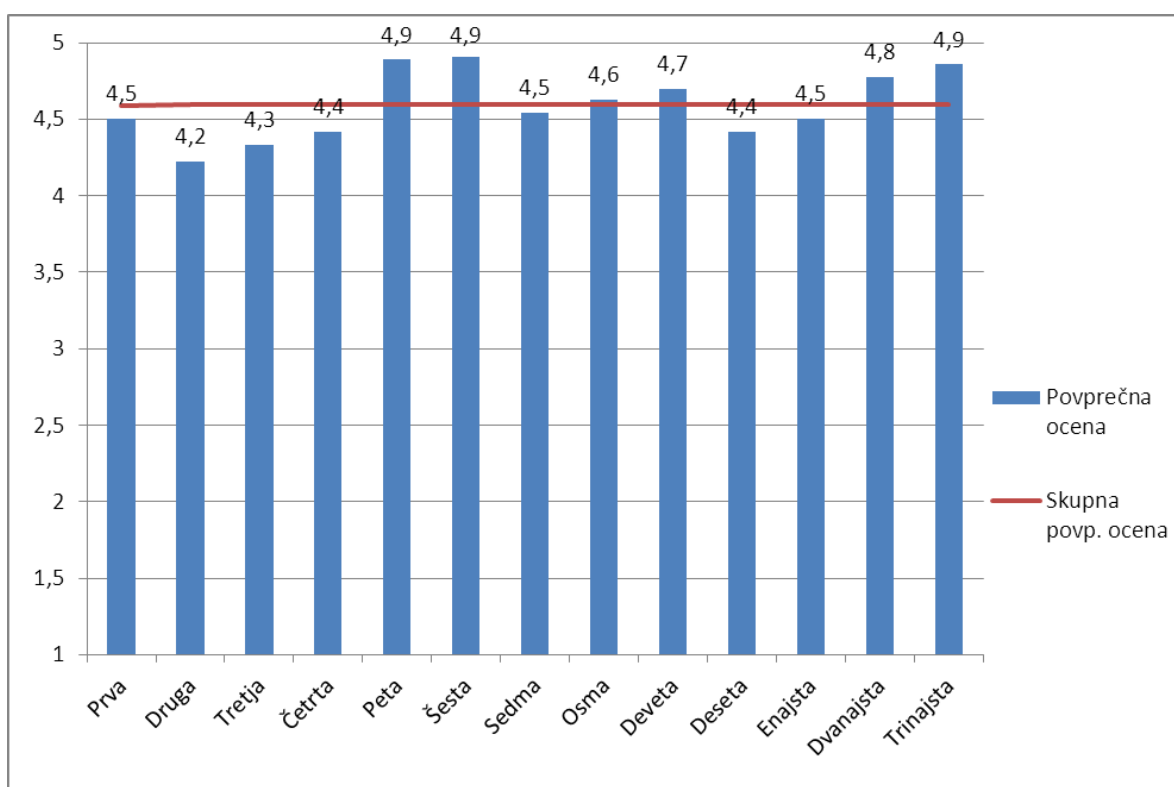
V juniju smo izpeljali dvanajsto delavnico. V prvem delu so udeleženci s pomočjo predavatelja iskali odgovore na vprašanja, povezana s pridobivanjem zunanjih sodelavcev za sodelovanje v aktivnostih presojanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih. V nadaljevanju so predstavniki sodelujočih organizacij predstavili aktivnosti na področju vpeljevanja zastavljenih akcij za vpeljevanje izboljšav, oz. po izbranih kazalnikih za posamezna področja poročali o realizaciji načrtovanih aktivnosti. Zadnji del delavnice pa je bil namenjen tekočim informacijam, navodilom v povezavi s pripravo poročil o izvajanju projektov ESS ter dogovorom o nadaljnjem delu.

Zadnja, trinajsta delavnica, je potekala septembra. Na njej so udeleženci predstavili kvalitativno oceno opravljenega razvojnega dela na področju kakovosti v izobraževalni organizaciji v času trajanja dvoletnega projekta POKI. Podana je bila tudi evalvacija izpeljanih aktivnosti na področju razvijanja kakovosti na spletnih straneh sodelujočih izobraževalnih organizacij. V zadnjem delu delavnice so bile predstavljene možne smeri razvoja kakovosti v izobraževalni organizaciji po zaključku sodelovanja v projektu POKI.

4.2.2 Zadovoljstvo udeležencev z vsebino usposabljanja v letih 2010 in 2011

Tudi kar zadeva zadovoljstvo udeležencev z vsebino usposabljanj (slika 3⁵), so ocene zelo spodbudne, saj je bila večina udeležencev z vsebino delavnic zadovoljna oz. zelo zadovoljna.

Slika 3: Zadovoljstvo udeležencev z vsebino usposabljanja na delavnicah v letih 2010 in 2011



Numerus: 1. delavnica N=14, 2. delavnica N=9, 3. in 4. delavnica N=12, 5. delavnica N=9, 6. in 7. delavnica N=11, 8. delavnica N=8, 9. delavnica N=10, 10. delavnica N=12, 11. delavnica N=10, 12. delavnica N=9, 13. delavnica N=7.

Med odprtimi odgovori pa so udeleženci podali tudi svoja mnenja o vsebini na delavnicah. Komentarji udeležencev so podani v preglednici 6.

Preglednica 6: Komentarji udeležencev usposabljanja glede vsebine delavnic v letih 2010 in 2011

Vsebina delavnic – POKI 6	Št. odgovorov
<p>Vsebine so bile za prvo srečanje odlično pripravljene in ustrezno izbrane. Na hitro smo predelali vso vsebino (mogoče malo preobsežna vsebina, glede na čas trajanja). Konkretno delo na področju izdelave spletnih strani - zelo koristno. Komunikacija - odlično predavanje. Koristne povratne informacije o našem delu (2). Dobra predstavitev aktualnih vsebin. Vsebine so bile smiselne in se dobro povezovale, ne bi mogel posebej izločiti nobene. Vse vsebine so podale svoj pečat in del, ki tvori smiselno celoto.</p>	29

⁵ Posamezne ocene in odstotki po delavnicah so predstavljeni v prilogi 4.

Vsebina delavnic – POKI 6	Št. odgovorov
<p>Vse vsebine so bile zanimive, saj jih bomo potrebovali pri nadaljnjem delu.</p> <p>Vse vsebine predstavljajo zaključeno celoto in dajejo vpogled v naše nadaljnje aktivnosti.</p> <p>Vse vsebine so za izpeljavo načrtovanih aktivnosti pomembne.</p> <p>Vse je bilo predstavljeno na zanimiv način in je tudi uporabno za nadaljnje delo (5).</p> <p>Vse vsebine so bile predstavljene zanimivo in strokovno.</p> <p>Vse vsebine so se mi zdele pomembne in tudi zanimive (3).</p> <p>Vse je bilo super.</p> <p>Vse je bilo OK (4).</p> <p>Zelo dobro.</p> <p>Zelo všeč mi je način podajanja informacij, ki je izredno sistematičen, jasen in podkrepljen z vsemi obrazci (gradivi).</p> <p>Vsebine so podane zelo razgibano. Vsak ima možnost komentiranja in refleksije.</p>	

Udeležence smo med drugim vprašali, katere vsebine so bile za njih zanimive in katere nezanimive. V preglednici 7 so podane vsebine, ki so bile za udeležence zanimive, v preglednici 8 pa vsebine, ki so bile po njihovem mnenju nezanimive.

Preglednica 7: Seznam vsebin oz. tem, ki so bile udeležencem zanimive

Teme – skupina POKI 6	Št. odgovorov
Kako z učinkovitim komuniciranjem spodbujati kakovost v izobraževanju, kako motivirati sodelavce za izboljšanje kakovosti v izobraževanju	14
Kakovost na spletnih straneh, načrt spletnih strani o kakovosti (ideja oblikovanja spletnega mesta, razmišljanja o spletnem nastopu, ureditev spletnih strani), evalvacija spletnih strani	14
Pomen timskega dela za razvoj kakovosti v organizaciji	12
Pomen opredelitve razvoja kakovosti lastne izobraževalne organizacije – vrednote, poslanstvo, vizija	11
Vpeljevanje akcijskih načrtov za razvoj kakovosti	9
Pripadnost zunanjih sodelavcev – utopija ali možnost	7
Evalvacija projekta POKI z vidika izobraževalne organizacije	6
Usposabljanje za uporabo spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti	6
Dejavniki kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI (kazalniki kakovosti (4), model samoevalvacije POKI – področja, področje samoevalvacije)	6
Metoda zgledovanja v procesih presojanja in razvijanja kakovosti	5
Oblikovanje standardov kakovosti (konkretni primeri, praktično delo – dobljeni konkretni rezultati, priprava samoevalvacijskega načrta (2))	4
Kolegialna presoja kakovosti spletnih strani	4
Ustvarjalnost v timu	4
Skupina/komisija za kakovost, delovanje skupine za kakovost v izobraževalni organizaciji (praktični primeri – dobre prakse (2), delovanje skupine za kakovost).	3
Spoznavanje z metodo anketiranja in metodo intervjuvanja (kako postavljati anketna vprašanja, ker se mi zdi najbolj uporabno, metode, oblikovanje anket)	3
Povratna informacija o samoevalvacijskih poročilih	3

Teme – skupina POKI 6	Št. odgovorov
Prenovljene spletne strani o kakovosti v izobraževanju odraslih	3
Vlaganje v znanje zaposlenih kot pomemben dejavnik razvoja kakovosti	2
Pomen omrežij in socialnega kapitala za razvoj kakovosti v izobraževalni organizaciji	2
Listina kakovosti	2
Spoznavanje z modelom za samoevalvacijo POKI (konkretni napotki za delo v projektu POKI, temeljna izhodišča)	1
Interesne skupine in kakovost (dejansko delo na primerih)	1
Načrtovanje samoevalvacije – primer dobre prakse	1
Spodbude za kakovost	1
Razvoj kakovosti izobraževalne organizacije v prihodnje	1
Skupaj	130

Udeležencem so bile najbolj zanimive vsebine s področja učinkovitega komuniciranja, kakovosti na spletnih straneh, timskega dela, pomena in oblikovanja vizije, poslanstva, vrednot za razvoj kakovosti lastne izobraževalne organizacije, vpeljevanja akcijskih načrtov za razvoj kakovosti, pripadnosti zunanjih sodelavcev, evalvacije projekta POKI z vidika izobraževalne organizacije, uporaba spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti in vsebine, ki se neposredno vežejo na tematiko kakovosti, to so dejavniki kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI, model samoevalvacije POKI, metoda zgledovanja, standardi kakovosti...

Vzrok zakaj je temu tako, bi lahko našli v tem, da so vsebine, ki so jih udeleženci navedli kot zanimive, vsebine, ki jih lahko konkretno uporabijo pri svojem delu. Udeležencem so bile predstavljene veščine, kako učinkovito komunicirati s sodelavci v organizaciji, kako timsko sodelovati in zaposlene na ta način spodbuditi k razvoju kakovosti v lastni izobraževalni organizaciji, kako se predstaviti in komunicirati z ostalimi, s katerimi sodelujejo, v lokalnem okolju in tudi širše.

Udeležence smo med drugim prosili, da zapišejo vsebine, ki so bile po njihovem mnenju nezanimive. Večina udeležencev je menila, da so bile vse vsebine zanimive in uporabne. Vsebine, ki so bile po mnenju nekaterih udeležencev nezanimive pa predstavljamo v preglednici 8.

Preglednica 8: Seznam vsebin, ki so bile za udeležence nezanimive

Vsebine, ki so bile za udeležence nezanimive – skupina POKI 6	Št. odgovorov
Predavanje na temo timskega dela, predavanje je bilo bolj politično kot strokovno.	1
Spletne strani – gostujoči predavatelj.	1
Manj zanimive vsebine – metoda intervjuvanja in metoda anketiranja – predhodno znanje. Kar pa ne pomeni, da ne morem narediti narobe.	1
Povzetek aktivnosti v prvem letu.	1
Predavanje o ustvarjalnosti in ustvarjalnih metodah – mislim, da bi morali upoštevati predhodno znanje. Glede na vsebino bi bilo smiselno to predavanje umestiti pred izvedbo akcijskega načrta.	1
Vsebine zunanje predavateljice. Premalo so konkretne in premalo poglobljene.	1
Skupaj	6

Izmed zapisanih komentarjev v preglednici 8 prevladuje mnenje, da so bile nezanimive vsebine, ki so jih predstavili določeni zunanji predavatelji.

Pri takšnih komentarjih udeležencev smo pozorni na to, da le na podlagi ocen o zadovoljstvu ne sklepamo prehitro. Zgodi se namreč tudi, da se udeleženci včasih na začetku na predavatelje odzovejo nekoliko slabše tudi zato, ker so jim novi, nepoznani, preveč posežejo v njihove ustaljene miselne strukture in načine delovanja, od njih zahtevajo veliko aktivnosti ipd (Zorič Klemenčič Možina 2006). Razvijalci programa usposabljanja, ki so vsakokrat prisotni na vseh delavnicah, delo gostujočega predavatelja tudi ocenijo z vidika strokovnega znanja, ki ga udeleženci potrebujejo.

Udeležence usposabljanja smo po vsaki izpeljani delavnici vprašali tudi, ali so katere vsebine pogrešali oz. bi si jih želeli v prihodnje. Pri pregledu komentarjev smo opazili, da prevladujejo udeleženci, ki niso ničesar pogrešali in so bili mnenja, da so vsebine ustrezne. V preglednici 9 so predstavljeni komentarji udeležencev glede vsebin, ki so jih na delavnicah pogrešali oz. bi si jih želeli v prihodnje.

Preglednica 9: Komentarji udeležencev usposabljanja glede vsebin delavnic, ki so jih pogrešali oz. bi si jih želeli v prihodnje

Vsebine, ki so jih udeleženci pogrešali oz. bi si jih želeli v prihodnje	Št. odgovorov
Mogoče konkretna dejstva, podatki, konkretni primeri. V prihodnje čim več praktičnih primerov, primerov dobrih praks (3). Spoznati čim več primerov dobrih praks na področju zagotavljanja kakovosti in uvajanju izboljšav. Predstavitev evalvacijskih instrumentov; njihove prednosti in kredibilnost le-teh. Vodenje projektnega tima. Več predstavitev organizacij, ki so se s POKI-jem že ukvarjale. Mogoče več časa za samostojno delo. Komentarje in pomoč pri izvedbi analize anketiranja. Vpogled v še kakšen primer dobre prakse vpeljave izboljšav.	11

Kot lahko vidimo, so si udeleženci predvsem želeli čim več konkretnih, praktičnih primerov in primerov dobrih praks. Program usposabljanja je zastavljen tako, da na delavnicah gostimo tudi udeležence prejšnjih skupin POKI, ki so uspešno izpeljali proces samoevalvacije v svoji izobraževalni organizaciji in tako predstavijo primere dobrih praks.

Organizatorji in izvajalci programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI smo skušali že sproti upoštevati želje in predloge udeležencev glede poglobljanja posameznih tem. Velikokrat je bilo mogoče opaziti, da je predavatelj s posamezno temo spodbudil nadaljnje zanimanje udeležencev ter željo po nadaljnem poglobljanju teme, vendar vsakokrat ni bilo mogoče upoštevati vseh želja udeležencev, saj se je bilo potrebno osredotočati še na druge teme, ki so bile pomembne z vidika ustrezne strokovne izvedbe programa, in ni bilo mogoče posvetiti določeni temi toliko časa, kot bi si udeleženci morda želeli.

4.3 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV Z METODAMI DELA IN UČNIM GRADIVOM NA DELAVNICAH V LETIH 2010 IN 2011

4.3.1 Zadovoljstvo udeležencev z metodami dela na delavnicah

Program usposabljanja izpeljujemo tako, da se prepleta usposabljanje, praktično delo na delavnicah in samostojno delo udeležencev v njihovih izobraževalnih organizacijah.

Pri samem usposabljanju je obseg predavanj razmeroma majhen, čeprav je nekatere vsebine mogoče posredovati le na ta način. Začetne delavnice potekajo bolj v obliki predavanj, da se udeleženci seznanijo s projektom POKI, načinom dela v njem ter modelom samoevalvacije POKI. V nadaljevanju usposabljanja pa udeleženci že aktivno sodelujejo pri izpeljavi usposabljanja. Pripravljajo konkretne izdelke (oblikujejo vizijo, poslanstvo, vrednote, samoevalvacijski načrt, pripravijo samoevalvacijsko poročilo, spletno stran o kakovosti izobraževanja odraslih...) na primeru lastne izobraževalne organizacije, poročajo o poteku dela v skupini za kakovost in širše v organizaciji, predstavijo dobljene rezultate sodelavcem in ostalim partnerjem, v svojih izobraževalnih organizacijah izpeljujejo različne kvantitativne in kvalitativne metode za presojanje in razvijanje kakovosti in tako načrtno skrbijo za razvoj kakovosti v lastni izobraževalni organizaciji.

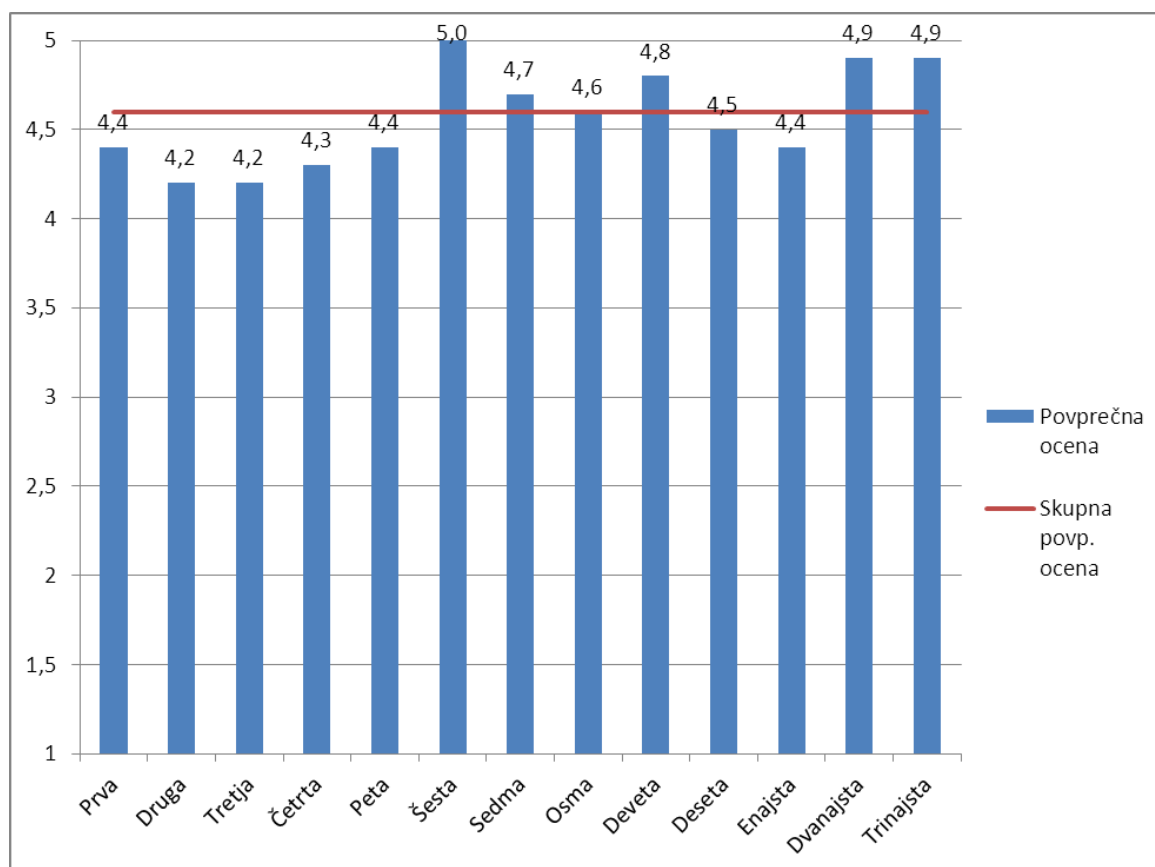
Naša želja je, da dosežemo čim večjo aktivnost samih udeležencev. Zato pogosto uporabljamo tudi različne oblike skupinskega dela (delo v parih, delo v skupinah, igra vlog..). Praktično delo poteka tako, da udeleženci delajo na resničnem, lastnem primeru. Ta del v celoti poteka v obliki dela z računalnikom, saj udeleženci izpeljujejo posamezne faze samoevalvacije tako, da pripravljajo različna gradiva, ki jih nato obravnavajo v skupini za kakovost ali v kolektivu.

Celotno usposabljanje je močno podprto s svetovalnim delom – tako udeležencem svetujemo na samih delavnicah ob njihovih primerih, prosimo pa jih tudi, da nam posredujejo gradiva, ki jih pripravijo sami in ob njih skoraj v večini primerov pripravimo pisne povratne informacije o kakovosti pripravljenih izdelkov in z nasveti, kako bi bilo mogoče izdelek še izboljšati.

Tudi pri tem vprašanju se je pokazalo, da so udeleženci zadovoljni ali zelo zadovoljni z metodami dela na delavnicah, ki smo jih izpeljali v letih 2010 in 2011, kar prikazuje slika 4⁶ na naslednji strani.

⁶ Posamezne ocene in odstotki po delavnicah so predstavljeni v prilogi 5.

Slika 4: Zadovoljstvo udeležencev z metodami dela na delavnicah v letih 2010 in 2011



Numerus: 1. delavnica N=14, 2. delavnica N=9, 3. in 4. delavnica N=12, 5. delavnica N=9, 6. in 7. delavnica N=11, 8. delavnica N=8, 9. delavnica N=10, 10. delavnica N=12, 11. delavnica N=10, 12. delavnica N=9, 13. delavnica N=7.

V preglednici 10 smo podali komentarje udeležencev glede metod dela na delavnicah v letih 2010 in 2011.

Preglednica 10: Komentarji udeležencev usposabljanja glede metod dela na delavnicah v letih 2010 in 2011

Metode dela – POKI 6	Št. odgovorov
<p>Ustrezne metode in način posredovanja informacij (2). Prepletanje teorije in prakse, takojšnja povratna informacija. Ravno prav se prepletajo različne metode dela. Kombinacija predavanj, timskega oz. individualnega dela je ustrezna. Všeč mi je, ker so navodila zelo konkretna in imamo jasno predstav o tem, kaj je potrebno storiti. Usposabljanje poteka zelo dobro, po pripravljenem programu, kar mi je zelo všeč, saj se na morebitna vprašanja lahko v naprej pripravim. Predavanja so zelo podrobna (pohvalno). Gostujoča predavateljica na prvi delavnici sta spodbudila našo motiviranost za delo in dosegla, da bomo bolj kritično ovrednotili nekatere probleme. Predavatelj bi lahko v predavanje vključil tudi kakšno aktivno obliko. Mogoče malo več skupinskega dela. Zunanja predavateljica je uporabljala zelo raznovrstne metode in pristope. Zelo aktivna delavnica, poučna (2). Zanimivo, poučno, razgibano (3).</p>	16

Kot lahko vidimo iz preglednice 10 so bili udeleženci mnenja, da so bile metode dela, kombinacija predavanj in aktivnega dela udeležencev ustrezne. Všeč so jim povratne informacije o njihovih izdelkih in napotki za izboljšanje, ki jih udeleženci dobijo na naslednji delavnici.

Pojavilo se je tudi mnenje, da bi določen predavatelj lahko bolj vključil udeležence v izpeljavo delavnice in mnenje, da bi si udeleženec želel nekaj več skupinskega dela. Nekateri teme, predvsem tiste, ki podajajo strokovno znanje, zahtevajo več delavnic v obliki predavanj, kjer pa ni vedno mogoče aktivno vključiti udeležence, ali organizirati dela v obliki skupin. Organizatorji usposabljanja smo pri delu s predavatelji vedno pozorni na to, da predavatelji pripravijo aktivna predavanja in tako vsebino delavnice še bolj približajo udeležencem.

4.3.2 Zadovoljstvo udeležencev z učnim gradivom, ki so ga prejeli na delavnicah

V programu usposabljanja so nastala tudi učna gradiva, ki so bila v pomoč udeležencem pri izpeljevanju samoevalvacije. Razvili smo jih tako Andragoški center Slovenije kot tudi posamezni zunanji eksperti, ki so sodelovali pri izpeljavi programa. Za potrebe programa usposabljanja so nastajala zelo različna učna gradiva, kar je bilo odvisno od vsebine posamezne teme in tudi od predavatelja in njegovega načina dela. Nekateri predavatelji so udeležencem razdelili izročke predstavitev, nekateri pa kar gradivo v obliki daljšega teksta z bolj poglobljeno predstavitev obravnavanega problema. Poleg navedenih gradiv pa so predavatelji, ki so se posluževali tudi praktičnega dela, udeležencem v pomoč pri delu posredovali tudi »učne liste« oz. instrumente, ki so jih potrebovali pri izpeljevanju samoevalvacije. Takšni učni pripomočki so bili: primer samoevalvacijskega načrta, struktura samoevalvacijskega poročila, primer akcijskega načrta, listine kakovosti ipd.

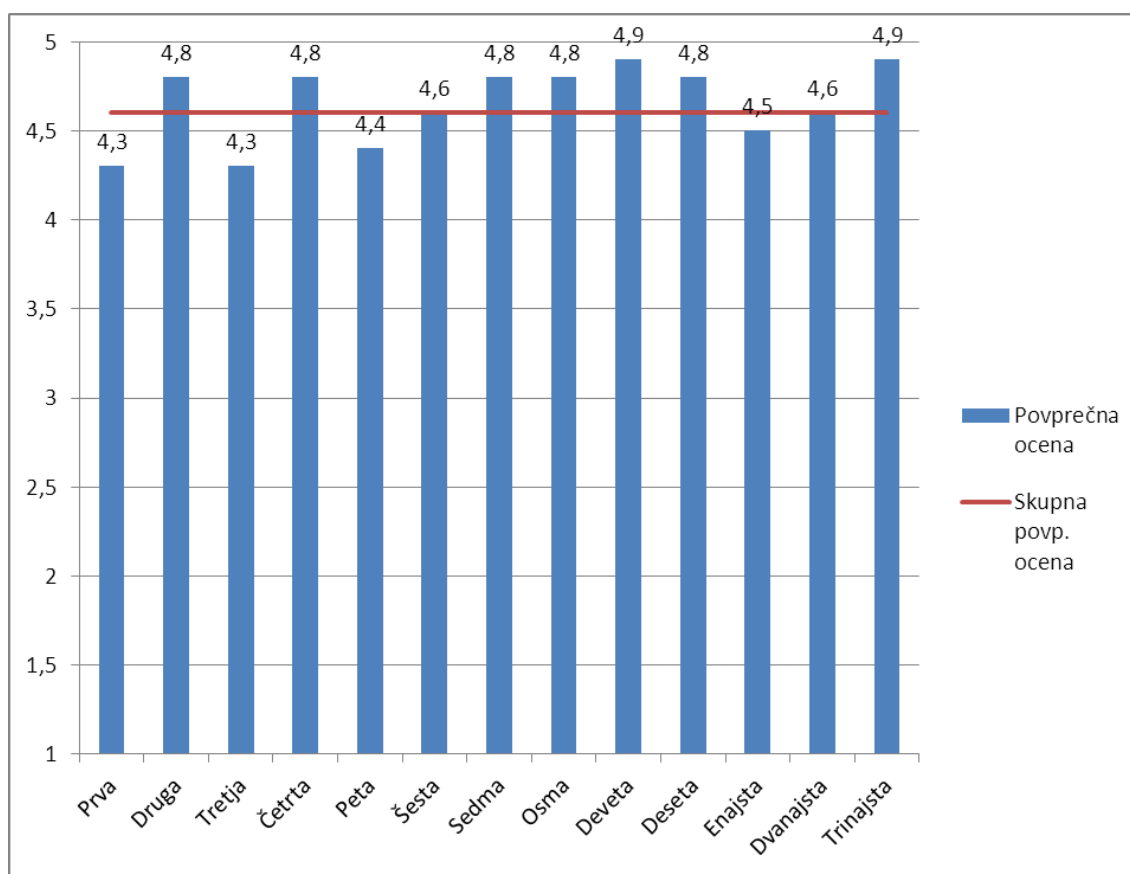
Ker želimo, da imajo udeleženci zbrano gradivo na enem mestu in da je učno gradivo hkrati dostopno tudi drugim članom skupine za kakovost, ki se delavnic ne udeležujejo redno, smo na spletnih straneh projekta POKI pripravili rubriko Učni kotiček, kjer so dostopna vsa gradiva v elektronski obliki.

Poleg zadovoljstva z metodami dela, smo udeležence delavnic povprašali tudi o zadovoljstvu z učnim gradivom, ki so ga prejeli na delavnicah v letih 2010 in 2011.

Slika 5⁷ na naslednji strani prikazuje povprečne ocene o zadovoljstvu udeležencev z učnim gradivom, ki so ga prejeli na delavnicah v letih 2010 in 2011. Kot lahko vidimo, so udeleženci bodisi zadovoljni bodisi zelo zadovoljni z učnim gradivom, ki ga prejmejo na delavnicah, saj skupna povprečna ocena znaša kar 4,6.

⁷ Posamezne ocene in odstotki po delavnicah so predstavljeni v prilogi 6.

Slika 5: Zadovoljstvo udeležencev z učnim gradivom na delavnicah v letih 2010 in 2011



Numerus: 1. delavnica N=13, 2. delavnica N=9, 3. delavnica N=12, 4. delavnica N = 11, 5. delavnica N=9, 6. in 7. delavnica N=11, 8. delavnica N=8, 9. delavnica N=10, 10. delavnica N=12, 11. delavnica N=10, 12. delavnica N=9, 13. delavnica N=7.

Da so udeleženci zelo zadovoljni z učnim gradivom, ki so ga prejeli na delavnicah v letih 2010 in 2011, kažejo tudi komentarji udeležencev, ki so podani v preglednici 11.

Preglednica 11: Komentarji udeležencev usposabljanja glede učnega gradiva, ki so ga prejeli na delavnicah v letih 2010 in 2011

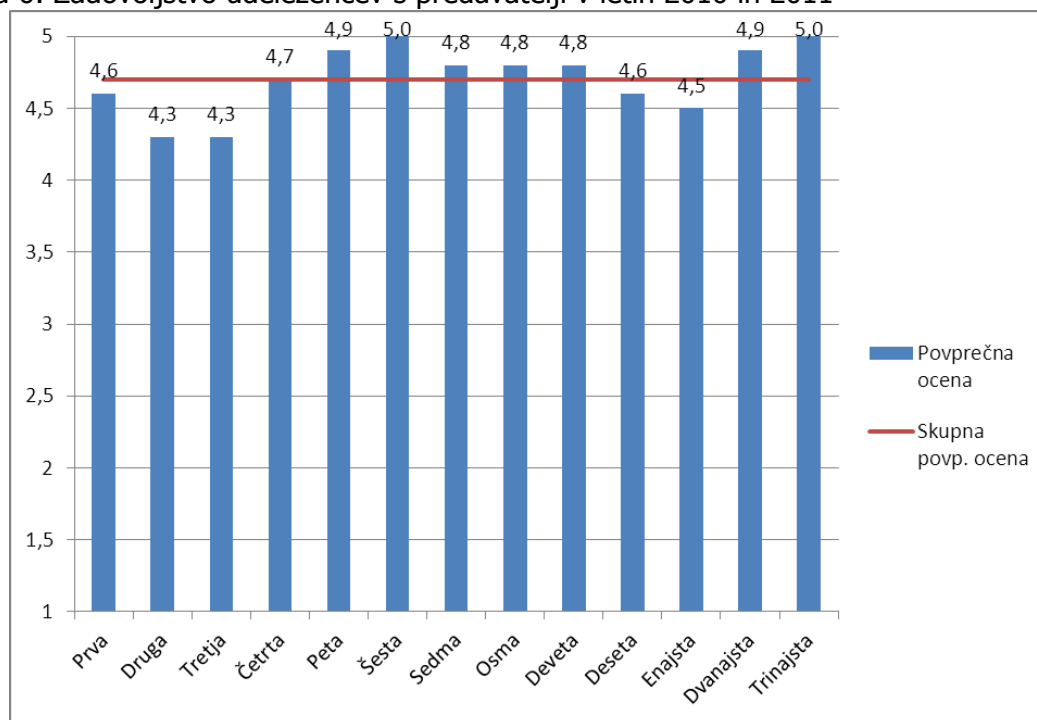
Učno gradivo – POKI 6	Št. odgovorov
Bogat vir gradiv na spletu (učni kotiček). Všeč mi je, da poleg prosojnic ponudite tudi tekstualno gradivo. Do naslednjega srečanja bomo lahko predelali gradiva bolj podrobno. Kakovostno in zelo uporabno. Zelo dobro pripravljena zbirna mapa z vprašalniki. Zelo lično pripravljeno. Zelo dobro pripravljena baza vprašanj in sistem oblikovanja vprašalnika (2). Odlično gradivo za komunikacijo. Zelo uporabno tudi v prihodnje (2).	11

4.4 ZADOVOLJSTVO UDELEŽENCEV S PREDAVATELJI V LETIH 2010 IN 2011

V tem poglavju si bomo ogledali, kako so udeleženci usposabljanja ocenjevali predavatelje v obeh letih. Pri ocenjevanju predavateljev udeleženci podajajo le splošno oceno, ne ocenjujejo pa predavatelja poimensko. Preden pa si ogledamo rezultate posameznih predavateljev, bi želeli pojasniti, katere »vrste« predavateljev smo izbirali za sodelovanje v izobraževalnem programu za izpeljevanje samoevalvacije.

V programu usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI sodelujejo⁸ **predavatelji razvijalci**, ki so program usposabljanja razvili. To so osebe, ki skrbijo za razvoj programa in modela POKI ter imajo strokovno znanje in izkušnje pri izpeljavi samoevalvacij. V projektu POKI delujejo svetovalno in so na delavnicah POKI nenehno prisotni, kjer udeležencem usposabljanja nudijo strokovno pomoč. Poleg predavateljev razvijalcev sodelujejo v programu POKI tudi zunanji strokovnjaki s področja kakovosti v izobraževanju, samoevalvacije, timskega dela, komunikacije ipd. Ti predavatelji so **stalni sodelavci** v projektu POKI, vendar pa na delavnicah niso vseskozi prisotni tako kot predavatelji razvijalci, temveč so prisotni le v določenih fazah projekta POKI, predvsem ko predstavljajo bolj specifična strokovna znanja. Nekateri **predavatelji** pa sodelujejo le **občasno**. To so strokovnjaki, ki so vabljeni, ko udeleženci posebej izrazijo željo po pridobivanju nekaterih aktualnih znanj v povezavi s kakovostjo. Zadovoljstvo udeležencev s predavatelji v obeh letih usposabljanja prikazuje slika 6.

Slika 6: Zadovoljstvo udeležencev s predavatelji v letih 2010 in 2011



Numerus: 1. delavnica N=14, 2. delavnica N=9, 3. in 4. delavnica N=12, 5. delavnica N=9, 6. in 7. delavnica N=11, 8. delavnica N=8, 9. delavnica N=10, 10. delavnica N=12, 11. delavnica N=10, 12. delavnica N=9, 13. delavnica N=7.

⁸ Povzeto po Zorič, M., Klemenčič, S., Možina, T. (2006). Poročilo o evalvaciji programa usposabljanja za uporabo modela za presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI, Andragoški center Slovenije.

Iz slike 6⁹ je razvidno, da se povprečne ocene o zadovoljstvu s predavatelji v skupini POKI 6 gibljejo od 4,3 do ocene 5,0. Na podlagi povprečnih ocen lahko rečemo, da so bili predavatelji programa usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI primerni. Komentarji udeležencev so prikazani v preglednici 12.

Preglednica 12: Komentarji udeležencev usposabljanja o zadovoljstvu s predavatelji

Predavatelji – POKI 6	Št. odgovorov
<p>Odlični, strokovni, zanimivi, ... Dokaj tempirana predavanja. Strokovno, dobri napotki za nadaljnje delo. "Ali lahko kaj storimo proti izumrtju slovenskega jezika?" Predavatelj je lepo popestril izobraževanje, je pa seveda specifičen po načinu izražanja. Z zunanjim predavateljem nezadovoljna. Neprimerno jezikovno izražanje in neprofesionalen nastop. Prav tako se ni vsebinsko prilagodil slušateljem, ki se ukvarjamo z izobraževanjem. Slaba izbira predavatelja za spletne strani. Veseli smo zunanjih strokovnjakov/sodelavcev, saj nam prikažejo določene probleme še z drugih zornih kotov, ne le z andragoškega vidika. Zanimivo predavanje gospoda, ki pa je bilo v določenem pogledu zame težje razumljivo. Nekaj idej zelo dobrodošlih. Predavatelj mi je bil všeč. Povedal je primerno in uporabno vsebino. Mislim, da bi bilo sodelovanje z njim na področju spletnih strani izjemno uporabno in kakovostno, kljub nekaterim pripombam glede jezika. Zelo nazorno predstavljene zahtevne vsebine. Predavatelj je logično sledil - po nekem logičnem zaporedju, svojim predavanjem in zelo podrobno, kar mi je bilo zelo všeč. Hvala gospe soavtorici programa usposabljanja za konkretno svetovanje in pomoč. Vse pohvale soavtorici programa usposabljanja za konkretno svetovanje in pomoč pri samoevalvacijskem načrtu! Lepe dni do naslednjega srečanja! Vsi predavatelji so "na mestu":). Energična predavateljica za komunikacijo, zelo strokovna in odlično navaja primere iz prakse. Dobra predavateljica (tema komunikacija). Predavateljica je bila zelo zanimiva. Veliko sem se naučila, veliko novega. Vsi predavatelji so vsebine predstavili zanimivo in strokovno. Obe predavateljici sta predstavili vsebine zanimivo in strokovno, ravno tako sta bile obe pripravljene na dodatna pojasnila in razlage ter pomoč. Sem zadovoljna, kot ponavadi, saj so predavateljice zelo strokovne in navajajo tehtne predloge za nadaljnje delo. Jasna, sistematična podajanja vsebine s strani predavateljev, tudi zelo strokovna. Vse si zaslužite pohvalo in hkrati zahvalo za potrpljenje. Avtorici programa usposabljanja sta vedno zelo dobro pripravljene. Super sta. Super!!! Zunanja predavateljica ni predstavila nobenih novih strokovnih znanj. Vsebine delavnic so presplošne in teme že velikokrat slišane. Dinamično, dobro predavanje gospoda na temo pripadnosti zunanjih sodelavcev. Vse pohvale avtoricam programa usposabljanja za podporo, strokovno pomoč in prijaznost tekom celotnega trajanja projekta. Hvala tudi ostalim sodelavkam (iz Andragoškega centra Slovenije).</p>	<p>27</p>

⁹ Posamezne ocene in odstotki po delavnicah so predstavljeni v prilogi 7.

Udeleženci so bili mnenja, da so bili predavatelji strokovni in zanimivi in da so vsebine, ki so jih predstavili, za njih uporabne. Zadovoljni so bili tudi s konkretnim svetovanjem, dodatnimi pojasnili, razlagami in pomočjo, ki so jo dobili na delavnicah. Bilo pa je nekaj pripomb na izražanje in način dela določenih predavateljev, ki smo jih prvič vključili v izpeljavo usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije POKI.

Pri odločanju, ali bomo s predavatelji sodelovali tudi v prihodnje, vsekakor upoštevamo ocene udeležencev. Ocene udeležencev so za nas pomembna informacija, ki jo upoštevamo, ko načrtujemo usposabljanje za naslednjo skupino. Včasih se pri katerem izmed predavateljev v prvi izpeljavi pokaže, da s svojim načinom in vsebinami ni uspel zares vzpostaviti stika z udeleženci, taki primeri so za nas signal, da skupaj s predavateljem ugotovimo, v čem je bila težava in na kakšen način bi se jo dalo odpraviti (Zorić Klemencic Možina 2006).

4.5 KOMENTARJI, PREDLOGI UDELEŽENCEV ZA IZBOLJŠAVE IN DRUGA SPOROČILA ORGANIZATORJEM USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011

Udeleženci usposabljanja so imeli na koncu anketnega vprašalnika tudi možnost izraziti svoje mnenje o delavnicah v zvezi z zadevami, ki jih v vprašalniku nismo zajeli. Komentarje, ki so se nanašali na organizacijo delavnic, vsebino delavnic in predavatelje, smo podali že pri posameznih vsebinskih sklopih, v tem poglavju pa bomo predstavili splošne komentarje, ki so jih podali udeleženci usposabljanja.

4.5.1 Splošni komentarji

Pri splošnih komentarjih so predvsem pohvale in spodbude, ki se nanašajo na celotno usposabljanje in svetovalno delo v projektu POKI.

Preglednica 13: Splošni komentarji udeležencev usposabljanja POKI 6 v letih 2010 in 2011

Splošni komentarji – POKI 6	Št. odgovorov
<p>Hvala in lep pozdrav! (3) Izobraževanj pri vas, se zmeraj veselim. Lepo izpeljano izobraževanje, prijetne predavateljice in na splošno dobro, prijetno okolje in vzdušje. Po moji oceni, ste zelo prilagodljivi, tako da nimam nobenih posebnih pripomb. Še naprej zelo konkretna usposabljanja. Ker imate počitnice pred vami, vam želimo, da jih maksimalno izkoristite. Glede na to, da se bližajo počitnice in da se vidimo šele septembra, vam želim lep in zadovoljen dopust. Pohvale za dobro organizacijo in vsebinsko izvedbo programa. Prijetno in koristno. Nadaljujte tako še naprej! (7) Hvala za vaš trud. Pohvala za celotno vodenje programa, pripravljenost za pomoč in svetovanje. Vse lepo pred in med prihajajočimi prazniki ter srečno 2011. Vsem se zahvaljujem, da ste nas to leto profesionalno in z veliko mero človeške</p>	<p>33</p>

<p>topline popeljali skozi potrebne procese. Druženja z vami so zmeraj zelo koristna in prijetna! Želim vam še uspešno delo tudi v letu 2011. Da bi delavnice trajale do 15. ure in bi skrajšali odmore. Želimo vam prijetne počitnice po vseh oddanih poročilih! Današnje ovrednotenje dela v projektu je prispevalo k zadovoljstvu in je predstavljalo dobro motivacijo za delo na področju kakovosti v prihodnje. Hvala za potrpljenje in sodelovanje ter spodbudo. Imela sem se zelo lepo, pa še zelo poučno je bilo. Hvala za vso pomoč in podporo v projektu. Na začetku v letu 2010 se je slišalo dve leti dela na projektu POKI tako dolgo, zdaj ko smo na koncu, pa se mi zdi, kot da se je šele začelo. Hvala vam za ves trud in usmeritve! Uspešno usposabljanje novih generacij. Veliko uspehov in novega elana pri nadaljnjem delu v projektu POKI (3).</p>	
---	--

4.6 POVZETEK UGOTOVITEV SPROTNEGA SPREMLJANJA ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV S PROGRAMOM USPOSABLJANJA V LETIH 2010 IN 2011 TER PREDLOGI ZA NAPREJ

4.6.1 Ustreznost programa usposabljanja glede na organizacijo in vsebino delavnic

Na podlagi analize rezultatov o zadovoljstvu udeležencev z izpeljanim usposabljanjem v letih 2010 in 2011 lahko rečemo, da je program usposabljanja ustrezen. Rezultati so namreč pokazali, da so bili udeleženci izobraževalnega programa večinoma zadovoljni ali zelo zadovoljni, tako z organizacijo kot vsebinami delavnic.

Udeležencem so bile najbolj zanimive vsebine s področja učinkovitega komuniciranja, kakovosti na spletnih straneh, timskega dela, pomena in oblikovanja vizije, poslanstva, vrednot za razvoj kakovosti lastne izobraževalne organizacije, vpeljevanja akcijskih načrtov za razvoj kakovosti, pripadnosti zunanjih sodelavcev, evalvacije projekta POKI z vidika izobraževalne organizacije, uporabe spletne zbirke vprašanj za presojanje kakovosti in tudi vsebine, ki se neposredno vežejo na tematiko kakovosti, to so dejavniki kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI, model samoevalvacije POKI, metoda zgledovanja...

Udeleženci so tudi menili, da v programu usposabljanja niso ničesar pogrešali in so bili mnenja, da so vsebine ustrezne. So si pa nekateri udeleženci želeli čim več konkretnih, praktičnih primerov in primerov dobrih praks. Izvajalci programa usposabljanja smo skušali predloge udeležencev upoštevati že med potekom usposabljanja in smo na naslednjih delavnicah gostili tudi predstavnike prejšnjih generacij, ki so v svoji izobraževalni organizaciji uspešno izpeljali proces samoevalvacije in svojimi bogatimi izkušnjami pripomogli k uspešni izpeljavi usposabljanja.

4.6.2 Ustreznost metod dela in učnih gradiv na delavnicah

Rezultati analize kažejo, da so udeleženci zadovoljni z načinom usposabljanja, kjer se prepletajo predavanja, praktično timsko in individualno delo na delavnicah in samostojno delo udeležencev v njihovih izobraževalnih organizacijah.

V programu usposabljanja so nastala tudi učna gradiva, ki so bila v pomoč udeležencem pri izpeljevanju samoevalvacije. Razvili so jih tako strokovni sodelavci ACS kot tudi posamezni zunanji eksperti, ki so sodelovali pri izpeljavi programa. Rezultati analize kažejo, da so bili udeleženci z učnim gradivom, ki so ga prejeli na delavnicah v letih 2010 in 2011, zelo zadovoljni. Zelo koristne se jim zdijo takojšnje povratne informacije o njihovih izdelkih in napotki za izboljšanje, saj z njimi dobijo jasno predstavo o tem, kaj je potrebno še storiti.

4.6.3 Ustreznost predavateljev na delavnicah

ACS je za ustrezno izvedbo usposabljanja za izpeljavo samoevalvacije po modelu POKI v letu 2010 izbral skupino ekspertov, ki so izpeljevali program usposabljanja. Nekaj teh ekspertov je bilo z ACS, nekaj pa zunanjih sodelavcev, med katerimi so nekateri že stalni sodelavci, nekateri pa občasni.

Na podlagi rezultatov analize zadovoljstva udeležencev lahko rečemo, da so bili za izpeljavo usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije POKI po večini izbrani primerni predavatelji, saj so udeleženci predavatelje ocenili kot zelo dobre (povprečna ocena znaša 4,7). Udeleženci menijo, da so bili predavatelji strokovni in da so vsebine, ki so jih predstavili, za njih uporabne. Zadovoljni so bili tudi s konkretnim svetovanjem in pomočjo, ki so jo dobili na delavnicah. Pri določenih predavateljih pa je nekatere udeležence motilo njihovo izražanje in način dela.

Razvijalci programa usposabljanja, ki tudi sodelujejo na vseh delavnicah, običajno s predavatelji opravijo pogovor o izpeljani delavnici in skupaj z predavateljem ugotovijo, v čem je bila težava in na kakšen način bi se jo dalo odpraviti. Ugotovitve na podlagi analize zadovoljstva udeležencev in izpeljanih pogovorov s predavatelji bomo upoštevali pri izpeljavi naslednjega usposabljanja.

Hkrati pa smo pozorni tudi na to, da le na podlagi ocen o zadovoljstvu ne sklepamo prehitro. Zgodí se namreč tudi, da udeleženci katerega izmed predavateljev malo slabše ocenijo, razvijalci programa pa, upoštevajoč sam koncept in temeljne cilje projekta, presodijo, da je potrebno, sicer morda na malo drugačen način, pri nekaterih vsebinah ter načinih in metodah dela, vztrajati.

4.6.4. Predlogi za naprej

Analiza zadovoljstva udeležencev s programom usposabljanja za uporabo modela samoevalvacije Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI v letih 2010 in 2011, ki zajema splošno zadovoljstvo udeležencev z izpeljanimi delavnicami, zadovoljstvo udeležencev z organizacijo, vsebino usposabljanja, metodami dela,

učnim gradivom in predavatelji ter predloge udeležencev za izboljšave in druga sporočila organizatorjem usposabljanja, kaže na to, da je program usposabljanja ustrezen.

Pokazalo se je, da so bili udeleženci delavnic v letih 2010 in 2011 z izobraževalnim programom večinoma zadovoljni ali zelo zadovoljni. Organizacija delavnic se je izkazala kot primerna, zato bomo še naprej izpeljevali delavnice na zastavljen način. Kljub predlogu udeležencev v letu 2010, da bi podaljšali čas za kosilo (da ne bi bili vezani na najbližjega ponudnika prehrane), glede na intenzivnost dela na delavnicah to ni izvedljivo.

Vsebina usposabljanja, ki smo jo izpeljali skozi trinajst delavnic, je bila po mnenju večine udeležencev zanimiva, dovolj strokovna in hkrati uporabna za njihovo nadaljnje delo, zato je ne bomo bistveno spreminjali. Metode dela in gradiva, ki so jih udeleženci prejeli na delavnicah, so se izkazala kot primerna, zato bomo še naprej ohranili način dela, kjer se prepletajo aktivna predavanja, praktično delo na delavnicah ter samostojno delo udeležencev v njihovih izobraževalnih organizacijah. Ves čas usposabljanja pa bo udeležencem še naprej na voljo svetovanje pri konkretnih primerih, pomoč pri pripravi izdelkov, ki jih naredijo sami in povratne informacije o kakovosti pripravljenih izdelkov ter nasveti za njihovo izboljšanje.

Skupna povprečna ocena udeležencev o zadovoljstvu s predavatelji na delavnicah, ki znaša 4,7, kaže na to, da so udeleženci s predavatelji v večini zelo zadovoljni. Izkazalo se je, da so udeleženci najbolj zadovoljni s stalnimi predavatelji, malo manj, vendar še vedno zadovoljni, pa z nekaterimi predavatelji, ki sodelujejo le občasno.

Specifika razvojnih projektov kot je POKI, je ta, da se zunanji sodelavci, s katerimi sodelujemo občasno, v projekt vključijo na določeni točki, z namenom, da kot strokovnjaki s svojega področja udeležencem predstavijo posamezne vsebine. Takšen potek usposabljanja od predavatelja zahteva, da svojo temo vsebinsko smiselno vključi v projekt. Da bi bilo to za predavatelja čim lažje, razvijalci programa posameznemu zunanjemu predavatelju posredujejo temeljne informacije o poteku projekta in ciljih, ki jih želijo s posamezno temo doseči. Ocene udeležencev kažejo na to, da bi bilo dobro v prihodnje sodelovanju z zunanjimi sodelavci pri umestitvi njihovih tem v usposabljanje posvetiti še večjo pozornost.

5. VIRI

Program usposabljanja za uporabo modela za presojanje in razvijanje kakovosti ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje - POKI

Zorić, M., Klemenčič, S., Možina, T. (2006). Poročilo o evalvaciji programa usposabljanja za uporabo modela za presojanje in razvijanje kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje – POKI. Andragoški center Slovenije.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

Projekt: **Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2009 do 2011**
Podprojekt: **Usposabljanje za samoevalvacijo v izobraževanju odraslih**
Aktivnost: **Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI**

EVALVACIJSKI VPRAŠALNIK ZA UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV

Spoštovani udeleženec/udeleženka!

Pred vami je vprašalnik, s pomočjo katerega želimo ugotoviti, koliko ste bili zadovoljni z usposabljanjem v aktivnosti **Usposabljanje za uporabo modela samoevalvacije POKI**. Lepo prosimo, da ocenite delavnico in nam sporočite predloge za izboljšave. Vašo oceno in predloge za izboljšave se bomo trudili upoštevati že ob pripravi naslednje delavnice.

Najlepša hvala za vaše sodelovanje!

I. SPLOŠNI PODATKI

Datum in kraj izvedbe usposabljanja:

delavnica: Ljubljana, datum

Prosimo vas, da odgovorite na naslednja vprašanja:

1. Spol: *(Ustrezno obkrožite!)*

1. Ženski.
2. Moški.

2. Starost: *(Ustrezno obkrožite!)*

1. Do 30 let.
2. 31 - 40 let.
3. 41 – 50 let.
4. Nad 50 let.

3. Stopnja izobrazbe: *(Ustrezno obkrožite!)*

1. Srednja.
2. Višja.
3. Visoka/univerzitetna.
4. Magisterij/doktorat.
5. Drugo. (Vpišite!) _____

II. OCENA ORGANIZACIJE IN VSEBINE USPOSABLJANJA
--

4. Kako ste na splošno zadovoljni z izpeljanim usposabljanjem? *(Ustrezno obkrožite!)*

	1	2	3	4	5
Na splošno sem z izpeljano delavnico ...	zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen

5. Kako ste zadovoljni z organizacijo usposabljanja? *(Ustrezno obkrožite!)*

	1	2	3	4	5
Organizacija usposabljanja je bila ...	zelo slaba	slaba	niti dobra niti slaba	dobra	zelo dobra

Morebitna sporočila:

6. Kako ste zadovoljni z vsebino usposabljanja? *(Ustrezno obkrožite!)*

	1	2	3	4	5
Na splošno sem z vsebino usposabljanja ...	zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen

Morebitna sporočila:

7. Katere vsebine so bile za vas najbolj zanimive in zakaj? (Navedite!)

8. Katere vsebine so bile za vas nezanimive in zakaj? (Navedite!)

9. Katere vsebine ste pogrešali oz. bi si jih želeli v prihodnje? (Navedite!)

III. OCENA METOD DELA, UČNEGA GRADIVA IN PREDAVATELJEV

10. Kako ste bili zadovoljni z metodami dela? (Ustrezno obkrožite!)

	1	2	3	4	5
Na splošno sem z metodami dela ...	zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen

Morebitna sporočila:

11. Kako ste bili zadovoljni z učnim gradivom? *(Ustrezno obkrožite!)*

	1	2	3	4	5
Na splošno sem z učnim gradivom ...	zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen

Morebitna sporočila:

12. Kako ste bili zadovoljni s predavatelji? *(Ustrezno obkrožite!)*

	1	2	3	4	5
Na splošno sem s predavatelji ...	zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti zadovoljen niti nezadovoljen	zadovoljen	zelo zadovoljen

Morebitna sporočila:

13. Vaši komentarji, predlogi za izboljšave in druga sporočila organizatorjem usposabljanja! *(Navedite!)*

Hvala za sodelovanje!

Preglednica 14: Splošno zadovoljstvo udeležencev z izpeljanim usposabljanjem

	1. delavnica		2. delavnica		3. delavnica		4. delavnica		5. delavnica		6. delavnica		7. delavnica		8. delavnica		9. delavnica		10. delavnica		11. delavnica		12. delavnica		13. delavnica			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Zelo nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2. Nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3. Niti zadovoljen niti nezadovoljen.	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	1	10	0	0	0	0	0	
4. Zadovoljen.	7	50,00	6	66,67	8	66,67	7	58,33	2	22,22	2	18,18	5	45,45	4	50,00	2	20,00	4	33,33	4	40,00	2	22,22	1	14,29		
5. Zelo zadovoljen.	7	50,00	2	22,22	4	33,33	5	41,67	6	66,67	9	81,82	6	54,55	4	50,00	8	80,00	7	58,33	5	50,00	7	77,78	6	85,71		
F	14	100	9	100	12	100	12	100	9	100	11	100	11	100	8	100	10	100	12	100	10	100	9	100	7	100		
Povprečna ocena	4,5		4,11		4,3		4,4		4,3		4,8		4,5		4,5		4,8		4,5		4,4		4,8		4,9			
Skupna povp. ocena	4,5																											

Preglednica 15: Zadovoljstvo udeležencev z organizacijo usposabljanja

	1. delavnica		2. delavnica		3. delavnica		4. delavnica		5. delavnica		6. delavnica		7. delavnica		8. delavnica		9. delavnica		10. delavnica		11. delavnica		12. delavnica		13. delavnica	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Zelo slaba.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Slaba.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Niti dobra niti slaba.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Dobra.	4	28,57	6	66,67	7	58,33	4	33,33	1	11,11	1	9,09	1	9,09	1	12,50	1	10,00	3	25,00	3	30,00	1	11,11	0	0,00
5. Zelo dobra.	10	71,43	3	33,33	5	41,67	8	66,67	8	88,89	10	90,91	10	90,91	7	87,50	9	90,00	9	75,00	7	70,00	8	88,89	7	100,0
F	14	100	9	100	12	100	12	100	9	100	11	100	11	100	8	100	10	100	12	100	10	100	9	100	7	100
Povprečna ocena	4,7		4,3		4,4		4,7		4,9		4,9		4,9		4,9		4,9		4,8		4,7		4,9		5,0	
Skupna povp. ocena	4,8																									

Preglednica 16: Zadovoljstvo udeležencev z vsebino usposabljanja

	1. delavnica		2. delavnica		3. delavnica		4. delavnica		5. delavnica		6. delavnica		7. delavnica		8. delavnica		9. delavnica		10. delavnica		11. delavnica		12. delavnica		13. delavnica			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Zelo nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2. Nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3. Niti zadovoljen niti nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	25,00	1	10,00	0	0	0	0	0	
4. Zadovoljen.	7	50,00	7	77,78	8	66,67	5	41,67	1	11,11	1	9,09	5	45,45	3	37,50	3	30,00	1	8,33	3	20,00	2	22,22	1	14,29		
5. Zelo zadovoljen.	7	50,00	2	22,22	4	33,33	6	50,00	8	88,89	10	90,91	6	54,55	5	62,50	7	70,00	8	66,67	6	60,00	7	77,78	6	85,71		
F	14	100	9	100	12	100	12	100	9	100	11	100	11	100	8	100	10	100	12	100	10	100	9	100	7	100		
Povprečna ocena	4,5		4,2		4,3		4,4		4,9		4,9		4,5		4,6		4,7		4,4		4,5		4,8		4,9			
Skupna povp. ocena	4,6																											

Preglednica 17: Zadovoljstvo udeležencev z metodami dela na delavnicah

	1. delavnica		2. delavnica		3. delavnica		4. delavnica		5. delavnica		6. delavnica		7. delavnica		8. delavnica		9. delavnica		10. delavnica		11. delavnica		12. delavnica		13. delavnica		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Zelo nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Niti zadovoljen niti nezadovoljen.	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0
4. Zadovoljen.	8	57,14	5	55,56	10	83,33	8	66,67	1	11,11	0	0	3	27,27	3	37,50	2	20,00	4	33,33	6	60,00	1	11,11	1	14,29	
5. Zelo zadovoljen.	6	42,86	3	33,33	2	16,67	4	33,33	7	77,78	11	100	8	72,73	5	62,50	8	80,00	7	58,33	4	40,00	8	88,89	6	85,71	
F	14	100	9	100	12	100	12	100	9	100	11	100	11	100	8	100	10	100	12	100	10	100	9	100	7	100	
Povprečna ocena	4,4		4,2		4,2		4,3		4,4		5,0		4,7		4,6		4,8		4,5		4,4		4,9		4,9		
Skupna povp. ocena	4,6																										

Preglednica 18: Zadovoljstvo udeležencev z učnim gradivom

	1. delavnica		2. delavnica		3. delavnica		4. delavnica		5. delavnica		6. delavnica		7. delavnica		8. delavnica		9. delavnica		10. delavnica		11. delavnica		12. delavnica		13. delavnica		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1. Zelo nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11,11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2. Nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Niti zadovoljen niti nezadovoljen.	1	7,69	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11,11	0	0	0	0
4. Zadovoljen.	7	53,85	2	22,22	8	66,67	2	18,18	1	11,11	4	36,36	2	18,18	2	25,00	1	10,00	3	25,00	5	50,00	2	22,22	1	14,29	0
5. Zelo zadovoljen.	5	38,46	7	77,78	4	33,33	9	81,82	7	77,78	7	63,64	9	81,82	6	75,00	9	90,00	9	75,00	5	50,00	6	66,67	6	85,71	0
F	13	100	9	100	12	100	11	100	9	100	11	100	11	100	8	100	10	100	12	100	10	100	9	100	7	100	0
Povprečna ocena	4,3		4,8		4,3		4,8		4,4		4,6		4,8		4,8		4,9		4,8		4,5		4,6		4,9		
Skupna povp. ocena	4,6																										

Preglednica 19: Zadovoljstvo udeležencev s predavatelji

	1. delavnica		2. delavnica		3. delavnica		4. delavnica		5. delavnica		6. delavnica		7. delavnica		8. delavnica		9. delavnica		10. delavnica		11. delavnica		12. delavnica		13. delavnica			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Zelo nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2. Nezadovoljen.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0	
3. Niti zadovoljen niti nezadovoljen.	1	7,14	1	11,11	1	8,33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4. Zadovoljen.	4	28,57	4	44,44	6	50,00	4	33,33	1	11,11	0	0	2	18,18	2	25,00	2	20,00	2	16,67	5	50,00	1	11,11	0	0,00	0	
5. Zelo zadovoljen.	9	64,29	4	44,44	5	41,67	8	66,67	8	88,89	11	100	9	81,82	6	75,00	8	80,00	9	75,00	5	50,00	8	88,89	7	100,00	0	
F	14	100	9	100	12	100	12	100	9	100	11	100	11	100	8	100	10	100	12	100	10	100	9	100	7	100	0	
Povprečna ocena	4,6		4,3		4,3		4,7		4,9		5,0		4,8		4,8		4,8		4,6		4,5		4,9		5,0			
Skupna povp. ocena	4,7																											