



Regionalni izobraževalni
center Novo mesto



PONUIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

Poročilo o delu na področju kakovosti v javnem zavodu RIC Novo mesto v letu 2010

1. Temeljne usmeritve zavoda na področju kakovosti

Naše temeljne usmeritve podpirajo usklajeno delovanje in povezovanje znotraj organizacije kot tudi aktivno sodelovanje v okolju. Cilji kakovosti izhajajo iz vizije zavoda in poslovnih načrtov preteklih let, v katerih smo načrtali prednostne naloge za obdobje 2007 – 2010. Na podlagi pregleda opravljenih nalog v preteklih letih in analize njihove kakovosti smo določili temeljne usmeritve, ki smo jim sledili v letnem delovnem načrtu 2010.

Vprašanja razvijanja kakovosti v širšem smislu so umeščena v temeljne strateške dokumente zavoda, ki jih obravnava Svet zavoda in andragoški zbor. Področje kakovosti je skrb zaposlenih in zunanjih sodelavcev, s tematiko pa se poglobljeno ukvarjajo kolegij direktorice, strokovni aktivni, programski učiteljski zbor in programski odbor Univerze za tretje življenjsko obdobje. Podroben akcijski načrt načinov za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v organizaciji je izdelala komisija za kakovost, ki jo vodi direktorica Marjeta Gašperšič, v njej pa poleg članov sodelujejo glede na svoja področja dela vsi zaposleni.

Pri delu nas vodijo primarni zastavljeni cilji:

1. Širjenje mreže raznolikih partnerskih organizacij za uresničevanje lokalne in regionalne politike izobraževanja odraslih ter nacionalnega programa izobraževanja odraslih
2. Izboljšanje organizacije dela v zavodu
3. Uvajanje sistema samoevalvacije kakovosti v dejavnost ISIO
4. Učinkovito komuniciranje z javnostjo
5. Učinkovit nadzor nad spremljanjem stroškov poslovanja
6. Zagotavljanje upoštevanja potreb udeležencev izobraževanja
7. Skrb za dvig kakovosti zunanjih sodelavcev
8. Rast ugleda zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti
9. Zagotavljanje usposabljanja vseh zaposlenih

2. Komisija za kakovost

V okviru zavoda deluje štiričlanska komisija za kakovost v sestavi

1. Marjeta Gašperšič, vodja komisije,
2. Zvonka Potočar, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Darja Brezovar, članica komisije.

Njena naloga je, da spremlja in načrtuje ukrepe za izboljšanje kakovosti v skladu z zahtevami projekta POKI ter rešuje vprašanja o kakovosti dela v organizaciji. Njene pristojnosti so, da preverja izvajanje že zastavljenih akcij in doseganje standardov, ki jih zagotavljamo udeležencem, določa katera področja dela se bodo presojala in kako, pripravlja vprašalnike, analizira rezultate in jih predstavlja. Pri tem je usmerjena tudi na prošnje udeležencev zaradi načina vpisa, opravljanja izrednih izpitov, evidenčnega vpisa, nadaljevanje in dokončanje izobraževanja, idr.

Komisija za kakovost enkrat letno poroča na andragoškem zboru o svojih ugotovitvah in predlogih za izboljšanje kakovosti.

3. Samoevalvacija po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

Za obdobje od 1.1.2010 do 31.12.2010 je komisija za kakovost opredelila področja in kazalnike kakovosti, za katere želi sistematično vpeljati izboljšave. Pri tem se je opirala na podatke, ki jih je pridobila v procesu presojanja lastne kakovosti:

- a) Na področju UDELEŽENCI s kazalnikom kakovosti Zadovoljstvo udeležencev s standardom Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja je komisija za kakovost ugotovila, da ima premalo podatkov o zadovoljstvu članov Univerze za tretje življenjsko obdobje s ponudbo U3O. Inštrumentarij za pridobivanje podatkov je bil anketni vprašalnik.
- b) Na področju IZOBRAŽEVALNA ORGANIZACIJA IN PARTNERJI s kazalnikom kakovosti Načini informiranja s standardom Lokalno okolje je dobro informirano o naših izobraževalnih programih je komisija za kakovost ugotovila, da so zaposleni premalo pozorni na redno in pravočasno obveščanje javnosti o izobraževalni ponudbi. Podatke je pridobila s spremljanjem spletne strani in analizo podatkov objav pred in po realiziranih dogodkih, prireditvah ipd.
- c) Na področju VODENJE IN UPRAVLJANJE s kazalnikom kakovosti Načrtovanje kadrovskih karier in osebnega razvoja zaposlenih v izobraževalni organizaciji s standardom Zaposleni so strokovno usposobljeni za svoje delo je komisija za kakovost ugotovila, da ima premajhno število zaposlenih ustrezno znanje s področja projektnega vodenja. Pod standardom Skrbimo za razvoj kariere zaposlenih pa ugotavlja, da dokumentacija za vodenje dokumentov zaposlenih ni dovolj sistematično urejena. Podatke je pridobila v pogovoru z direktorico zavoda, ki je s pomočjo opomnika vodila letne pogovore z zaposlenimi in ob pregledu dokumentacije o izobraževanju zaposlenih.

Na istem področju VODENJE IN UPRAVLJANJE s kazalnikom kakovosti Procesi komuniciranja in pretoka informacij s standardom Zaposleni so redno obveščeni o dejavnostih zavoda je komisija za kakovost ugotovila, da zaposleni nimajo enakih informacij o dejavnostih in poslovanju zavoda. Pod standardom kakovosti Z vzpostavitvijo skupnega mesta na strežniku zagotoviti boljšo informiranost zaposlenih pa ugotavlja, da objavljanje dokumentov zavoda v elektronski obliki ne poteka sistematično, nove objave pa v skupnem prostoru niso dovolj razvidne.

Ti podatki so se nenačrtovano pridobivali tekom dela na kolegiju, sestankih delovnih skupin pa tudi v sprotnih nalogah posameznih zaposlenih, ki navodil in postopkov za posamezne zadeve bodisi niso razumeli ali celo niso poznali.

- d) Na področju IZREDNEGA IZOBRAŽEVANJA je komisija za kakovost postavila standard Zaposleni redno skrbijo za korektno izvajanje programov. Ta naloga je stalna in jo presojamo v skladu z navodili (glej LDN 2012).

V naslednjem koraku je komisija za kakovost pripravila akcijski načrt z nalogami in aktivnostmi, ki so pripomogle k vpeljevanju izboljšav na omenjenih področjih presojanja kakovosti.

4. Kazalniki kakovosti za leto 2010

V akcijskem načrtu za leto 2010 je komisija za kakovost definirala naslednje aktivnosti:

- a) Za kazalnik kakovosti Zadovoljstvo udeležencev:
1. Pripraviti anketni vprašalnik o zadovoljstvu udeležencev s posameznim programom U3O.
 2. Izvajati anketiranje o zadovoljstvu udeležencev s programi U3O.
- b) Za kazalnik kakovosti Načini informiranja:
1. Redno bomo dopolnjevali spletno stran (sprotno objavljane dogodkov v projektih, napovedi, novosti ...).
 2. Izdelali bomo operativni media plan.
 3. Izboljšali bomo izgled in vsebino publikacije.
- c) Za kazalnik Načrtovanje kadrovske kariere in osebnega razvoja zaposlenih v izobraževalni organizaciji:
1. Najmanj 5 zaposlenih se udeleži usposabljanja za EBCL.
 2. Najmanj 5 zaposlenih se usposobi za finančno projektno poročanje.
 3. Vsi zaposleni se udeležijo tečaja angleščine.
 4. Pripravili bomo opomnik za vodenje osebne mape zaposlenih.
 5. Vsi zaposleni zberejo dokazila o preteklih izobraževanjih in jih oddajo v tajništvo.
 6. Pripravili bomo preglednico za vodenje udeležbe zaposlenih na izobraževanjih in usposabljanjih.
 7. Pripravili bomo načrt izobraževanja in usposabljanja zaposlenih na letni ravni.
- d) Za kazalnik Proces komunikiranja in pretoka informacij:
1. Vsi zaposleni se bomo mesečno obveščali o pomembnejših aktivnostih zavoda.
 2. Sistematično bomo uredili in objavljali dokumente in navodila zavoda na skupnem mestu strežnika.

Poleg akcijskega načrta je komisija za kakovost na področju izrednega izobraževanja pripravila seznam tistih aktivnosti in dogodkov, ki spremljajo kakovost izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja v času trajanja izobraževalnega procesa:

- Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja
- Predavanja in izpiti
- Razredne ure in informativni dnevi
- Priznavanje predhodno pridobljenega znanja
- Zaključek izobraževanja



Regionalni izobraževalni
center Novo mesto



- Sodelovanje s predavatelji
- Zadovoljstvo udeležencev
- Obveščanje udeležencev
- Spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem
- Osebni izobraževalni načrt

5. Izboljšave in ugotovitve na področju kakovosti

Z načrtovanimi aktivnostmi in skupnim delom vseh zaposlenih smo v naši organizaciji uspeli vpeljati naslednje izboljšave in pri tem hkrati ugotavljali:

- a) Za kazalnik kakovosti Zadovoljstvo udeležencev:

Izboljšave:

Pripravili smo nov anketni vprašalnik o zadovoljstvu članov U3O, s katerim smo pridobili kakovostnejše podatke o zadovoljstvu članov s posameznimi programi. Izvedli smo anketiranje o zadovoljstvu članov U3O. Podatke smo objavili v letnem poročilu dela Univerze za tretje življenjsko obdobje.

Ugotovitev: Želeli bi pridobiti še mnenje članov U3O o vsebinski ponudbi tega programskega sklopa naše dejavnosti.

- b) Za kazalnik kakovosti Načini informiranja:

Izboljšave:

Redno smo dopolnjevali spletno stran: sprotno objavili dogodke v projektih, napovedali dogodke, prireditve in ostale informacije o poteku programov in uvedli rubriko »novosti«. Izdelali smo operativni media plan na letni ravni. Izboljšali smo izgled in vsebino publikacije.

Ugotovitev: Spremembe so bile dobrodošle in pohvaljene s strani zaposlenih in naših udeležencev. Postati moramo še bolj ažurni pri objavljanju informacij in dogodkov.

- c) Za kazalnik Načrtovanje kadrovskega razvoja zaposlenih v izobraževalni organizaciji:

Izboljšave:

Pet zaposlenih se je udeležilo usposabljanja za pridobitev EBC*L spričevala in ga tudi pridobilo. Za sodelavce, ki še nimajo izkušenj s finančnim vodenjem projektov, smo pripravili interni program in izvedli delavnice s področja finančnega vodenja projektov. Izvedli smo 20 – urni interni tečaj angleščine, ki so se ga udeležili vsi zaposleni.

Zbrali smo fotokopije potrdil o preteklih izobraževanjih in usposabljanjih in jih uredili v osebnih mapah. Dogovorili smo se za sprotno vnašanje podatkov v preglednico udeležbe zaposlenih na izobraževanjih in usposabljanjih ter preglednico objav v strokovni literaturi in strokovnih sodelovanjih zaposlenih izven zavoda.

Pripravili smo načrt izobraževanja in usposabljanja zaposlenih na letni ravni.

Ugotovitev: Ocenjujemo, da je delo na tem področju zelo pomembno, zato bomo ta kazalnik kakovosti obdržali tudi v prihodnjem letu ter načrtno nadaljevali z aktivnostmi na tem področju, saj so zaradi boljše konkurenčnosti potrebe po dodatnem izobraževanju in usposabljanju zaposlenih velike.

d) Za kazalnik Procesi komuniciranja in pretoka informacij:

Izboljšave:

Zaposleni smo se večkrat mesečno srečevali na kolegijih direktorice in bili seznanjeni s poslovanjem zavoda in vsebinskimi aktivnostmi posameznih programov. Oblikovali smo mnenje o vseh pomembnejših aktivnostih v zavodu.

Uredili in objavili smo dokumente in navodila zavoda na skupnem mestu strežnika pod VSI.

Preverili smo možnosti za vzpostavitev intranetne strani.

Ugotovitev: Zaposleni smo bili zelo zadovoljni z rednim obveščanjem na kolegijih. V naslednjem letu bi želeli doseči, da bi intranet zares zaživel.

e) Na področju izrednega izobraževanja ugotavljamo naslednje:

- Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja

V programu Ekonomski tehnik smo organizirali 1 učno skupino za stari program ter zanjo izbrali organizirani model izobraževanja. V programu Ekonomski tehnik pti smo organizirali 2 učni skupini, in sicer v prenovljenem programu 1 in v starem programu 1 ter za obe učni skupini izvajali organizirani model izobraževanja.

V programu Trgovec smo organizirali 3 učne skupine, in sicer v prenovljenem programu 2 in v starem programu 1 ter za stari program izbrali organizirani model izobraževanja, za prenovljeni pa individualnega.

- Predavanja in izpiti

Predavanja so se izvajala po vnaprej pripravljenem celoletnem urniku od ponedeljka do petka med 16.00 in 19.15. uro. Za vse tri programe smo organizirali izpitne roke ob petkih ob 16.00. Po potrebi smo udeležencem omogočili tudi izredne roke.

- Razredne ure in informativni dnevi

Koordinator in samostojni strokovni delavec sta bila udeležencem redno dosegljiva po telefonu in elektronski pošti. Razrednik je bil vsak dan pred začetkom predavanj prisoten in pripravljen na osebni pogovor s posameznimi udeleženci. Vsak dan je bil udeležencem do 16. ure na voljo eden od strokovnih delavcev, ki delajo v programih za pridobitev izobrazbe. Po dogovoru so se razredne ure izvajale tudi izven objavljenega urnika.

Informativni dnevi so v mesecu septembru 2009 potekali vsak dan, nato pa vsak četrtek popoldne v mesecu.

- Priznavanje predhodno pridobljenega znanja

V šolskem letu 2009/2010 smo izdali 45 sklepov o priznanih obveznosti kandidatov.

- Zaključek izobraževanja

Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2009/2010 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

- Sodelovanje s predavatelji

Med predavatelji in zaposlenimi zavoda je izmenjava informacij potekala uspešno na sestankih andragoškega zbora in PUZ-a, na individualnih srečanjih (zaradi dejstva, da učeni učitelji en predmet, strokovni aktivni niso bili organizirani) ter po telefonu in po e-pošti. Za boljše povezovanje smo se družili na neformalnih srečanjih in strokovnem spopolnjevanju.

- Zadovoljstvo udeležencev

Evalvacijo smo izpeljali z vprašalnikom ob zaključku izobraževalne sezone v juliju 2010.

Preverjali smo zadovoljstvo udeležencev in motiviranosti za delo. Vrnjenih je bilo 15 vprašalnikov. Vprašalnik so izpolnili 3 udeleženci in 12 udeleženk.

54% anketiranih meni, da je skoraj vedno dovolj priložnosti za pogovor z učitelji, 33% da je priložnosti vedno dovolj, 13% pa bi si želelo več priložnosti za pogovor z njimi. 93% jih meni, da je večina učiteljev prijazna in jim je pripravljena prisluhniti. Pri predlogih za izboljšanje ovir pri sodelovanju pri pouku anketirani navajajo, da bi morale biti razlage počasnejše, več razlage vaj ter urnik bolj prilagojen udeležencem.

87% anketiranih je navedlo, da učitelji najpogosteje razlagajo snov, udeleženci pa zapisujejo, najredkeje pa lahko sodelujejo pri demonstracijskih predstavitev snovi. Skoraj polovica udeležencev tudi meni, da so učitelji prijazni in dobro svetujejo glede gradiva za učenje, najmanj pa pomagajo pri učnih težavah.

- Obveščanje udeležencev

Obveščanje je potekalo na 3 različne načine:

- Obveščanje o aktualnih informacijah: urnike, izpitne roke, rezultate izpitov, rokovnike PM in ZI, spremembe v urniku, odpadla predavanja, nadomeščanja, skupna srečanja ipd. smo vsakodnevno objavljali v spletni aplikaciji (e-indeks), na spletni strani zavoda RIC NM in na oglasni deski. O odpovedih predavanj v istem dnevu smo obveščali tudi s SMS sporočili.
- Pisne informacije smo pošiljali tudi po redni pošti: Informacije o poteku PM in ZI, Obvestila o PM in ZI pred posamezniki roki.
- Osebni in telefonski stiki so bili omogočeni vsak delavnik med 8.00 in 16.00, ob četrkih do 18.00, po dogovoru a koordinatorjem ali samostojno strokovno delavko pa tudi izven teh terminov.

- Spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem

Udeležence smo spremljali:

a) Eksterno:

- Državna raven:
 - Državni izpitni center (PM, VPIS)
 - Statistični urad Slovenije (spremljanje udeležencev preko statističnih podatkov)
- Lokalna raven:
 - ZRSZ OS Novo mesto, ZRSZ OS Krško, ZRSZ OS Ljubljana – spremljanje mesečne prisotnosti in dvakrat na leto poročilo o uspešnosti udeležencev vključenih preko ZRSZ
 - MO Novo mesto, Oddelek za družbene dejavnosti – obveščanje o zlatih maturantih



Regijsko izobraževalni
center Novo mesto



b) Interno:

- dnevna udeležba na predavanjih (lista prisotnosti),
 - vmesna uspešnost,
 - končna uspešnost,
 - preko osebnega izobraževalnega načrta za vse udeležence programov,
 - preko učne pomoči v okviru javnega dela in sodelovanja s Svetovalnim središčem Novo mesto.
-
- Osebni izobraževalni načrt

Za vse vpisane udeležence smo pripravili osebne izobraževalne načrte in jih vodili v skladu z zakonskimi določbami.

6. Uporaba znaka POKI

V decembru 2009 smo Andragoški center Slovenije zaprosili za podaljšanje znaka POKI. Ponovna pravica do uporabe znaka nam je bila dodeljena za leti 2010 in 2011.

Pripravili:

Člani komisije za kakovost in
strokovni delavci RIC Novo mesto

Marjeta Gašperšič I.r.,
direktorica RIC Novo mesto

Novo mesto, 11. 5. 2011

Poročilo o kakovosti je potrdil Svet zavoda RIC na 4. seji dne 19. 12. 2011 in andragoški zbor na svoji seji dne 11. 5. 2011.

Številka: 042-3/2013-2

Datum: 19. 12. 2011