

Poročilo o delu na področju kakovosti v javnem zavodu RIC Novo mesto v letu 2011

1. Temeljne usmeritve zavoda

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 začrtali prednostne naloge za obdobje 2007 – 2010. V procesu pregleda opravljenih nalog v preteklih letih in analize njihove kakovosti smo določili temeljne usmeritve, ki smo jim sledili v letnem delovnem načrtu 2011.

Za ohranjanje razvoja dejavnosti na kakovostni ravni je pomembna nenehna osebna in strokovna rast zaposlenih, čemur bomo tudi v prihodnje posvečali posebno skrb. Želimo biti pripravljeni na nove izzive, naloge in obveznosti, ki zahtevajo transparentnost delovnih postopkov in pretoka sredstev, kar urejamo s poslovnikom kakovosti, ki določa organizacijo in postopke za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti in zagotavlja, da so zaposleni na vseh organizacijskih nivojih seznanjeni s politiko kakovosti, jo pravilno razumejo, sooblikujejo in izvajajo.

Pri našem 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

V RIC Novo mesto si že vse od leta 2005, ko smo prvič izvedli samopresojo po modelu POKI, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije, sistematično in poglobljeno prizadevamo za razvoj kakovosti, V svoj model poslovanja želimo poleg modela POKI vgraditi tudi zahteve standarda ISO 9001, zato smo se odločili za načrten organizacijski razvoj. V sodelovanju s Fakulteto za organizacijske študije v Novem mestu izvajamo projekt

Kakovost in organizacijski razvoj RIC Novo mesto: vgraditev zahtev standarda ISO 9001:2000 s ciljem pridobitev certifikata ISO 9001:2000.

Za izvedbo projekta je ključno zavedanje dejstva, da je doseganje zelenega cilja odločilno povezano z ustreznimi pristopi. Gre za kakovost organizacijskega sistema in naše želje, da bi bili rezultati našega dela s strani udeležencev naših programov/projektov/dejavnosti prepoznani kot kakovostni ali celo odlični. Pogoj za organizacijsko odličnost je osebna odličnost - s kritično maso osebno odličnih posameznikov prihaja do »prehoda kvantitete v kvaliteto« in torej do organizacijske odličnosti, kar je naš cilj.

V projektu, ki ga bomo izvajali v letu 2011 in 2012, so načrtovane naslednje aktivnosti:

- Analiza obstoječega stanja
- Izdelava programa projekta ISO 9001:2000 in predstavitev
- Oblikovanje projektnega tima
- Določitev procesov in njihove povezave v sistem kakovosti
- Usposabljanje s področja upravljanja kakovosti
- Izdelava poslovnika kakovosti
- Uvajanje poslovnika kakovosti
- Izdelava navodil in postopkov za delo
- Uvajanje navodil in postopkov
- Usposabljanje notranjih presojevalcev
- Notranja presoja kakovosti
- Izvedba korektivnih in preventivnih ukrepov
- Posredovanje vloge za certificiranje
- Posredovanje poslovnika kakovosti certifikacijski organizaciji
- Vodstveni pregled
- Predcertifikacijska presoja
- Korektivni ukrepi
- Certifikacijska presoja

Projekt vodi direktorica Marjeta Gašperšič v sodelovanju s komisijo za kakovost in vsemi zaposlenimi.

2. Komisija za kakovost

V okviru zavoda je v času od 1. 11. 2010 do 15. 11. 2011 delovala 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,
5. Franc Umek, član komisije - zunanji sodelavec,
6. Jelko Modrc, član komisije - zunanji sodelavec.

Načrtovali smo, da se bo v začetku letu 2011 komisiji pridružila tudi Barbara Ivanež, ki je bila predvidena za vključitev v usposabljanje za svetovalko za kakovost v izobraževanju odraslih, v projektu, ki ga je vodil ACS. Ker Barbara Ivanež ni izpolnjevala vseh pogojev za vključitev v projekt, smo od izvajanja odstopili.

Novembra 2011 je na podlagi 16. člena Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI - 1; UL RS 79/2006), 20. člena Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2008) in 17. člena Pravil RIC Novo mesto (12.9.2003) Svet RIC Novo mesto na predlog direktorice imenoval komisijo za kakovost v sestavi:

1. Marjeta Gašperšič, vodja komisije,
2. Zvonka Potočar, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Darja Brezovar, članica komisije,
5. Jožica Unetič, članica komisije - zunanja sodelavka,
6. Patricija Pavlič, članica komisije - predstavnica delodajalcev in
7. Marko Podržaj, članica komisije - predstavnik udeležencev.

Komisija je hkrati tudi komisija za kakovost v okviru nalog projekta POKI, zato spremlja in ugotavlja kakovost vzgojno-izobraževalnega dela v skladu z vizijo, poslanstvom in vrednotami zavoda. Njena naloga je, da spremlja in načrtuje ukrepe za izboljšanje kakovosti 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.

Ker je komisija imenovana v skladu s 16. členom Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI - 1; UL RS 79/2006) opravlja tudi naloge, ki jih določa 20. členu Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2002), kot so spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja pri posameznem organizacijskem modelu, predlogi za izboljšave, idr.

Komisija za kakovost enkrat letno poroča na andragoškem zboru o svojih ugotovitvah in predlogih za izboljšanje kakovosti. Mandat komisije traja od 15. 11. 2011 – 14. 11. 2014. Z imenovanjem nove komisije je prenehal mandat prejšnji komisiji za kakovost.

3. Samoevalvacija po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje

Za obdobje od 1.1.2011 do 31.12.2011 je komisija za kakovost opredelila področja in kazalnike kakovosti, za katere želimo 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 U30.
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 še premalo pozorni na redno in pravočasno obveščanje širše in ožje javnosti in premalo usposobljeni za predstavitve v javnosti.
Podatke je pridobila s spremljanjem spletne strani in analizo podatkov objav pred in po realiziranih dogodkih, prireditvah ipd. Zaposleni so o usposobljenosti za predstavitve v javnosti spregovorili na letnem pogovoru z direktorico zavoda.
- c) Na področju **VODENJE IN UPRAVLJANJE** s kazalnikom kakovosti **Načrtovanje kadrovske kariere 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 na RIC-u ustrezno znanje jezika in projektnega vodenja. Pod standardom **Skrbimo za razvoj kariere zaposlenih** pa ugotavlja, da zaposleni ne spremljamo sistematično dodatnega strokovnega dela (strokovnih objav, strokovnih prispevkov in udeležb na usposabljanjih).

Podatke je pridobila v pogovoru z direktorico zavoda, ki je s pomočjo opomnika vodila letne pogovore z zaposlenimi.

- d) 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 je potrebno vzpostaviti stalne oblike medsebojnega informiranja o dejavnostih in poslovanju zavoda in spremljanje izvajanja dogodkov. Pod standardom kakovosti **Z vzpostavitvijo intraneta zagotoviti boljšo informiranost zaposlenih** pa ugotavlja, da objave skupnih dokumentov zavoda v elektronski obliki na skupnem mestu strežnika niso dovolj pregledne in sistematično urejene. Ti podatki so se nenačrtovano pridobivali tokom dela zaposlenih, ki navodil in postopkov bodisi niso razumeli ali celo poznali, na sestankih kolegija in drugih sestankih.
- e) 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 20. členom Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2008).

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 2011

V akcijskem načrtu za leto 2011 je komisija za kakovost definirala naslednje aktivnosti:

- a) Za kazalnik kakovosti **Zadovoljstvo udeležencev**:
1. Pripraviti anketni vprašalnik o zadovoljstvu udeležencev U3O s ponudbo U3O.
 2. Izvajati anketiranje o zadovoljstvu udeležencev U3O s programsko ponudbo.
 3. Pripraviti opomnik za evalvacijski pogovor s člani U3O.
 4. Izvajati evalvacijski pogovor o zadovoljstvu članov U3O.
- b) Za kazalnik kakovosti **Načini informiranja**:
1. Izdelali bomo načrt informiranja javnosti in promocijo zavoda.
 2. Spremljali bomo objave v medijih.
 3. Usposobili se bomo za predstavitve v javnosti.
 4. Izdelali bomo enotno podlogo za predstavitve v javnosti in kartončke za oporne tekste.
- c) Za kazalnik **Načrtovanje kadrovskih karier in osebnega razvoja zaposlenih v izobraževalni organizaciji**:
1. Zaposleni se udeležijo usposabljanja Dobra komunikacija - temelj dobrih odnosov.

2. Vsi zaposleni se udeležijo tečaja angleščine.
 3. Pripravili bomo načrt izobraževanja in usposabljanja zaposlenih na letni ravni.
 4. Vsi zaposleni bomo redno posredovali podatke o usposabljanjih in izobraževanjih v tajništvo zavoda z namenom vodenja dokumentacije v osebni mapi.
 5. Vsak zaposleni bo sprotno vpisoval v skupno preglednico podatke o udeležbi na izobraževanjih.
 6. Vodili bomo preglednico, kamor bomo zaposleni vpisovali strokovne prispevke in strokovne objave.
- d) Za kazalnik **Procesi komuniciranja in pretoka informacij**:
1. Redno bomo napovedali vsebino srečanja kolegija in objavljali sklepe z navedbo nosilcev in rokov.
 2. Dvakrat mesečno bomo izvajali srečanja POL URE ZA, na katerih bomo poskrbeli za osveževanje dogovorov, navodil, nasvetov ipd.
 3. Redno bomo objavljali dokumente in navodila zavoda na intranetu.
 4. Redno bomo skrbeli za obveščanje zaposlenih o rokih in dogodkih na intranetu.
- e) 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
 - 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 vprašalnik o zadovoljstvu članov U30 s programsko ponudbo in izvedli anketiranje. Pripravili smo tudi opomnik za evalvacijski pogovor s člani U30 in izvedli evalvacijski pogovor s člani U30. Podatke smo objavili v letnem poročilu dela U30.

Ugotovitev:

Pridobili smo zelene informacije o zadovoljstvu članov in udeležencev programa U30. Analiza vprašalnikov in zapisa evalvacijskega pogovora se nahaja v samoevalvacijskem poročilu za leto 2010 in 2011 in bo podlaga za prenovo ponudbe Univerze za tretje življenjsko obdobje v RIC Novo mesto.

b) Za kazalnik kakovosti Načini informiranja:

Izboljšave:

Pripravili smo načrt informiranja javnosti in promocijo zavoda in spremljali objave v medijih. Skupina strokovnih delavcev se je usposobila za pripravo predstavitev v javnosti. Pripravili smo enotno ppt podlogo za predstavitve in kartončke za oporne tekste.

Ugotovitev:

Spremembe so bile dobrodošle in pohvaljene s strani zaposlenih in naših udeležencev. Želimo ohranjati zastavljeni standard.

c) Za kazalnik Načrtovanje kadrovske kariere in osebnega razvoja zaposlenih v izobraževalni organizaciji:

Izboljšave:

Večina zaposlenih se je udeležila usposabljanja Dobra komunikacija - temelj dobrih odnosov. Zaposleni smo se udeležili tudi tečaja angleščine. Pripravili smo načrt izobraževanja in usposabljanja zaposlenih na letni ravni, zaposleni pa smo redno posredovali potrdila o usposabljanjih in izobraževanjih v tajništvo zavoda z namenom vodenja dokumentacije v osebni mapi. Vsak zaposleni je sprotno vpisoval v skupno preglednico podatke o udeležbi na izobraževanjih. Vodili smo tudi preglednico, kamor smo vpisovali strokovne prispevke in strokovne objave.

Ugotovitev:

Kazalnik kakovosti bomo obdržati tudi v prihodnje in načrtno nadaljevali z aktivnostmi na tem področju.

d) Za kazalnik Procesi komuniciranja in pretoka informacij:

Izboljšave:

Zaposleni smo bili redno obveščeni o vsebini kolegija, sklepi in gradiva za delo kolegija pa so bili najprej objavljeni na skupnem mestu na strežniku, z vzpostavitvijo intraneta (RICNET) pa v mapi STROKOVNI ORGANI ZAVODA. Sklepi vključujejo navedbo nosilcev in rokov ter spremljanje realizacije.

Najmanj dvakrat mesečno smo izvajali srečanja POL URE ZA, na katerih smo osveževali dogovore, navodila, nasvete ipd.

Redno objavljamo različne vsebine na intranetu in tako poskrbimo za redno informiranje zaposlenih.

Ugotovitev:

Zaposleni smo bili zelo zadovoljni z rednim obveščanjem na kolegijih in neobveznih srečanjih. Tudi intranet je zaživel. Želimo ohranjati in nadgrajevati zastavljeni standard.

e) Na področju izrednega izobraževanja ugotavljamo naslednje:

- **Organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja**
V programu Ekonomski tehnik smo organizirali 2 učni skupini za stari program in zanju izbrali organizirani model izobraževanja oziroma individualni model. V programu Ekonomski tehnik pti smo organizirali 2 učni skupini, in sicer v prenovljenem programu 1 in v starem programu 1. V programu Trgovec smo organizirali 2 učni skupini, in sicer v prenovljenem programu 1 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 v skladu z njunim delovnim časom redno dosegljiva po telefonu in elektronski pošti. Koordinator programa je bil vsak dan pred začetkom predavanj prisoten in pripravljen na osebni pogovor s posameznimi udeleženci. Po dogovoru so se razredne ure izvajale tudi izven objavljenega urnika. Informativni dnevi so v mesecu septembru 2010 potekali vsak dan, nato pa vsak četrtek popoldne v mesecu.
- **Priznavanje predhodno pridobljenega znanja**
V šolskem letu 2010/2011 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 2010/2011 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 uči en učitelj en predmet, strokovni aktivni niso bili organizirani) ter po telefonu in po e-pošti. Za boljše povezovanje smo se družili tudi na neformalnih srečanjih in strokovnih spopolnjenjih.
- **Zadovoljstvo udeležencev**
Evalvacijo smo izpeljali z vprašalnikom ob zaključku izobraževalne sezone v juniju in juliju 2011. Preverjali smo zadovoljstvo udeležencev in motiviranost za delo. Vrnjenih je bilo 12 vprašalnikov udeležencev. Vprašalnik so izpolnili 3 udeleženci in 9 udeleženek.

67% anketiranih meni, da je skoraj vedno oziroma vedno dovolj priložnosti za pogovor z učitelji, 33% pa bi si želelo več priložnosti za pogovor z njimi. 83% jih meni, da je večina učiteljev prijazna in jim je pripravljena prisluhnti. Predlogov za izboljšanje udeleženci niso zapisali.

83% anketiranih je navedlo, da učitelji najpogosteje razlagajo snov, udeleženci pa zapisujejo oziroma pridobivajo znanje iz gradiv, ki so jih pripravili učitelji, najredkeje pa pouk poteka individualno, v manjših komisijah, igre vlog, možganske nevihte. Skoraj polovica udeležencev tudi meni, da so učitelji strokovnjaki, so prijazni in dobro svetujejo glede gradiva za učenje ter jih spodbujajo k samostojnemu učenju, 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 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 s koordinatorjem ali samostojno strokovno delavko tudi izven teh terminov.

- **Spremljanje, svetovanje in pomoč udeležencem**

Udeležence smo spremljali:

a) Eksterno:

- **Državna raven:** Državni izpitni center - (PM, VPIS), MDD (preko ZRSZ sofinanciranje programov), 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, Sekretariat za vzgojo, izobraževanje, šport in mladino – obveščanje o zlatih maturantih

b) Interno:

- dnevna udeležba na predavanjih (lista prisotnosti),
- vmesna uspešnost,
- končna uspešnost,
- preko osebnega izobraževalnega načrta za vse udeležence programov,
- preko oblike učne pomoči in
- preko svetovalke Svetovalnega središča Novo mesto.

- **Osebni izobraževalni načrt**

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

6. Podaljšanje znaka POKI

V decembru 2011 bomo Andragoški center Slovenije zaprosili za podaljšanje znaka POKI. Pridobitev znaka se utemeljuje z načrtnim delom na področju presojanja kakovosti po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje.

Načine, oblike in postopke analize inštrumentov ter rezultate le-teh bomo predstavili v samoevalvacijskem poročilo za leti 2010 in 2012. Pred objavo v medijih ga bomo predstavili in posredovali v presojo vsem zaposlenim in zunanjim sodelavcem, nato pa ga posredovali Svetu zavoda v potrditev. Najkasneje v februarju 2012 bomo povzetke samoevalvacijskega poročila, poročila o kakovosti za leta 2008 – 2011 ter akcijskega načrta za leto 2012 objavili na prenovljeni spletni strani zavoda.

Pripravili:
Člani komisije za kakovost

Marjeta Gašperšič l.r.,
direktorica RIC Novo mesto

Novo mesto, 14. 12. 2011

Poročilo o kakovosti je potrdil Svet zavoda na 4. seji dne 19. 12. 2011 in andragoški svet na svoji seji dne 15. 12. 2011.

Številka: 042-3/2013-3

Datum: 19. 12. 2011