

RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

Skupno poročilo o anketiranju naročnikov projektov 2014



november 2015

Pripravil/a:

Gregor Sepaher,

PVK

Pregledal/a:

Komisija za
kakovost

Odobrila:

Marjeta Gašperšič,
direktorica



Kazalo

1. Uvod.....	3
2. Vsebina skupnega poročila o anketiranju naročnikov projektov v letu 2014	3
2.1 Subjekt evalvacije	3
2.2 Vsebina evalvacij z naročniki projektov	3
2.3 Potek evalvacij z naročniki projektov.....	3
3. Evalvacijska poročila po naročnikih projektov.....	4
3.1 Projekt Center vseživljenjskega učenja Dolenjske	4
3.2 Projekt SNIO	4
3.3 Projekt UVNPZ.....	5
3.4 Projekt ET-Struct	5
3.5 Projekt Srap.....	6
3.6 Projekt Wellness	6
3.7 Projekt GEM	7
4. Povzetek evalvacijskih poročil	8
4.1 Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov projektov	8
4.2 Priporočila za izboljšanje	9

1. Uvod

V skladu s Poslovnikom kakovosti vodje projektov enkrat letno oziroma v roku treh mesecev po zaključku posameznega projekta izvedejo anketiranje zadovoljstva naročnikov projekta (z osebnim pogovorom ali uporabo ustreznega vprašalnika) in pripravijo poročilo. Skupno poročilo o anketiranju naročnikov projektov predstavlja podatke o vseh izvedenih evalvacijah z naročniki v posameznem koledarskem letu in vključuje ukrepe za izboljšanje.

2. Vsebina skupnega poročila o anketiranju naročnikov projektov v letu 2014

2.1 Subjekt evalvacije

Anketiranje zadovoljstva naročnikov predstavlja tisti del rezultatov izvedenih evalvacij, ki se nanaša na sodelovanje z naročniki projektov. Podatki o ostalih subjektih so natančneje predstavljeni ostalih poročilih.

2.2 Vsebina evalvacij z naročniki projektov

Posamezne ankete zadovoljstva naročnikov predstavlja oceno:

- Zadovoljstva poslovnega sodelovanja z Ric Novo mesto.
- Zadovoljstva sodelovanja z strokovnimi delavci in direktorico.
- Zadovoljstva z izvedbo projekta in poročili.

V evalvaciji smo naročnike projektov povprašali tudi o prepoznavnosti Ric Novo mesto.

2.3 Potek evalvacij z naročniki projektov

Strokovni delavci zavoda so v letu 2014 izvedli anketiranje naročnikov projektov v:

- 3 nacionalnih projektih.
- 4 mednarodnih projektih.

Za potrebe evalvacije so strokovni delavci uporabili instrumentarij, ki je bil vnaprej pripravljen (anketni vprašalniki, opomniki za razgovor) oziroma so ga sami pripravili (spletne ankete, evalvacijski pogovor ...).

Evalvacije so potekale med oziroma po zaključku projekta.

3. Evalvacijska poročila po naročnikih projektov

3.1 Projekt Center vseživljenjskega učenja Dolenjske

- *Potek evalvacije*

Skrbniku projekta smo poslali evalvacijski e- vprašalnik o zadovoljstvu z našim delom v marcu 2014, po oddanih zadnjih dopolnitvah končnega poročila projekta (projekt se je zaključil 31.12.2013). Odziv na vprašalnik smo prejeli 21. 3. 2014.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Na vprašanje *Kako ocenjujete Vaše poslovno sodelovanje z RIC Novo mesto?* so na lestvici 1 - 5 (pri čemer je 5 najvišja) ocenili s 5, z argumentom strokovnosti in ažurnosti dela. Zadovoljstvo s strokovnimi delavci s katerimi so sodelovali in direktorjem so ocenjevali iz več vidikov, in sicer z vidika strokovnosti, zanesljivosti, prijaznosti ter odzivnosti. Vsi vidiki so bili ocenjeni z oceno 5. Projekt je bil po njihovem mnenju izpeljan v skladu s pričakovani naročnika in kakovosti (z oceno 5). Prav tako so ocenili oddajo poročil z oceno 5 (posredovana do roka, pripravljena natančno in v skladu z navodili, vsebovala zahtevane priloge, strukturirana tako, da so dala naročniku jasno sliko, kaj vse smo v projektu naredili, ob pozivu za dopolnitev ustrezno dopolnjena). Skrbnik projekta je podal tudi oceno o prepoznavnosti RICa, in sicer: z povsem (ocena 5) - je prepoznaven v slovenskem prostoru, z delno da (ocena 4) - je eden vodilnih centrov vseživljenjskega učenja v Sloveniji, delno ne (ocena 2) - Je evropsko prepoznaven, delno ne (ocena 2) - je evropsko prepoznaven kot središče za usposabljanje ranljivih skupin.

- *Načrtovanje izboljšav*

Glede na nadpovprečne ocene bomo pri nadaljnjem delu sledili ohranitvi takega nivoja dela. Pri nadaljnjem delu bi se bilo smiselno še bolj usmerjati tudi v aktivnosti, ki povečujejo prepoznavnost našega centra na evropski ravni.

3.2 Projekt SNIO

- *Potek evalvacije*

Anketiranje je potekalo v letu 2014 s pomočjo e-vprašalnika preko GoogleDrive-a. Anketni vprašalnik smo po e-pošti posredovali 29. 8. 2014 skrbnici projekta SNIO, g. Lidiji Fischinger, ki je bila ves čas projekta kontaktna oseba na Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport. Ker ni bilo odziva z njene strani, smo ji ga posredovali še enkrat v februarju 2015 (5. 2. 2015). Tudi tokrat ni bilo uspeha pri pridobivanju podatkov, zato smo jo poklicali po telefonu konec februarja 2015.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Gospa Fischinger je na kratko podala informacije, da je bila z našim sodelovanjem zadovoljna, svojo oceno pa utemeljila z naslednjim:

- Pravočasno oddana obdobja poročila in dopolnitve k poročilom.
- Strokovni pristop in upoštevanje rokov.
- Korekten odnos in odzivnost.

Ocenila nas na lestvici od ena do pet z oceno 5.

- *Načrtovanje izboljšav*

Skupnih izboljšav za nadaljnja sodelovanja nismo načrtovali, smo se pa strinjali, da je potrebno pred izvedbo posameznih projektov in programov jasno postaviti pravila in navodila za izvedbo le-teh ter sproti uskladiti nastajajoče nejasnosti, seveda v čim krajšem možnem času.

3.3 Projekt UVNPZ

- *Potek evalvacije*

Po koncu projekta v letu 2014 smo prosili skrbnico projekta, ga. Matejo Peterca iz Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport, da izpolni evalvacijski vprašalnik, v katerem smo želeli ugotoviti stopnjo zadovoljstva z našim delom na projektu UVNPZ.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Ocena dela je bila najvišja, 5. Kot obrazložitev je skrbnica navedla: hitro odzivnost pri vseh nalogah/zadolžitvah v projektu UVNPZ s skrbnikom MIZŠ, zahtevki za izplačila odlično pripravljene, dopolnitve so bile izpeljane v najkrajšem možnem času, predstavitev projekta na okrogli mizi z zanimivimi sogovorniki in uspešni rezultati, kazalniki doseženi, evropska sredstva porabljena v celoti. Rezultati evalvacije so sestavni del projektne dokumentacije. Rezultat je bil zabeležen v tabeli spremljanja strateških kazalnikov.

- *Načrtovanje izboljšav*

Glede na to, da je bila evalvacija opravljena po koncu projekta in da je bila ocena najvišja, se niso načrtovali predlogi za izboljšave.

3.4 Projekt ET-Struct

- *Potek evalvacije*

Naročnika smo prek e-pošte prosili za izpolnitev evalvacije. Evalvacijo smo izvedli prek spletne ankete z vnaprej pripravljeno in standardizirano anketo. Rezultate evalvacije smo prikazali in analizirali na papirni verziji vprašalnika. Vse odgovore smo razvrstili z ocenami od 1 do 5, pri čemer je Not at all = 1, Not really = 2, Neither yer nor no = 3, Partially yes = 4, Completely = 5.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Naročnika projekta, v tem primeru je to vodilni partner projekta, smo povprašali o njihovem zadovoljstvu o sodelovanju z RIC-em kot partnerjem. Naročnik je na 17 vprašanj odgovoril, da je v celoti zadovoljne, le pri 6. točki, če so bila poročila pripravljena v roku, je naročnik ocenil, da se delno strinja. Skupna ocena zadovoljstva naročnika, s tem, da je 1 najnižja ocena in 5 najvišja, je 4,94.

- *Načrtovanje izboljšav*

Glede na rezultat ankete, je naročnik zadovoljen, potrebno je izboljšati le pripravo poročil v predpisanem roku.

3.5 Projekt Srap

- *Potek evalvacije*

Naročnika smo prek e-pošte prosili za izpolnitev evalvacije. Evalvacijo smo izvedli prek spletne ankete z vnaprej pripravljeno in standardizirano anketo. Rezultate evalvacije smo prikazali in analizirali na papirni verziji vprašalnika.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Naročnika projekta, v tem primeru je to vodilni partner projekta, smo povprašali o njihovem zadovoljstvu o sodelovanju z RIC-em kot partnerjem. Naročnik je 13 vprašanj odgovoril, da je delno zadovoljen, na 5 vprašanj pa, da je neodločen. Z oceno 3 je ocenil prijaznost, popolnost in jasnost poročil in mednarodno prepoznavnost RIC-a. Pri vseh ostalih vprašanjih je naročnik delno zadovoljen. Skupna ocena zadovoljstva naročnika, s tem, da je 1 najnižja ocena in 5 najvišja, je 3,78.

- *Načrtovanje izboljšav*

Pri sodelovanju s tem naročniku je kar nekaj prostora za izboljšave, potrebno je delati na izboljšavah za prijaznost sodelavcev, ki so sodelovali v projektu in za prijaznosti vseh zaposlenih na RIC-u. Izboljšati proces priprave vsebinskih in finančnih poročil, tako da bodo jasna, popolna in oddana ob dogovorjenem roku. Potrebno pa je tudi narediti nekaj na področju prepoznavnosti na mednarodni ravni.

Možni ukrepi:

- Priprava in izpeljava aktivnosti za večjo prijaznost zaposlenih RIC Novo mesto.
- Izboljšati organizacijo dela tako, da se planira dovolj časa za pripravo poročil, tako da bodo jasna, strukturirana in oddana pravočasno.
- Povečati prisotnost RIC-a na mednarodnem okolju, ne le preko prijav novih projektov, temveč tudi drugih promocijskih aktivnosti, kot sodelovanje na raznih mednarodnih konferencah in podobnih dogodkih.

3.6 Projekt Wellness

- *Potek evalvacije*

Naročnika smo prek e-pošte prosili za izpolnitev evalvacije. Evalvacijo smo izvedli prek spletne ankete z vnaprej pripravljeno in standardizirano anketo. Rezultate evalvacije smo prikazali in analizirali na papirni verziji vprašalnika.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Naročnika projekta, v tem primeru je to vodilni partner projekta, smo povprašali o njihovem zadovoljstvu o sodelovanju z RIC-em kot partnerjem. Naročnik je na 11 vprašanj odgovoril, da je delno zadovoljen, na 7 vprašanj pa, da je v celoti zadovoljen. Naročnik je bil delno zadovoljen v večini z odzivnostjo in zanesljivostjo projektne ekipe in RIC-a (kot celote) ter s pripravo, pravočasnostjo in dopolnjevanjem vsebinskih in finančnih poročil. S samim delom na projektu, prijaznostjo in strokovnostjo zaposlenih in projektne ekipe ter s prepoznavnostjo RIC-a pa je naročnik v celoti zadovoljen. Skupna ocena zadovoljstva naročnika, s tem, da je 1 najnižja ocena in 5 najvišja, je 4,39.

- *Načrtovanje izboljšav*

Glede na odgovore naročnika, bi lahko izboljšali odzivnost in zanesljivost naših zaposlenih ter predvsem bi lahko izboljšali delo na poročilih, tako da bodo bolj jasna, strukturirana in pripravljena ob dogovorjenih rokih.

Možni ukrepi:

- Izboljšati organizacijo dela tako, da se planira dovolj časa za pripravo poročil, tako da bodo jasna, strukturirana in oddana pravočasno.
- Organizirati in izpeljati aktivnosti za več odzivnost in zanesljivost zaposlenih.

3.7 Projekt GEM

- *Potek evalvacije*

Naročnika smo prek e-pošte prosili za izpolnitev evalvacije. Evalvacijo smo izvedli prek spletne ankete z vnaprej pripravljeno in standardizirano anketo. Rezultate evalvacije smo prikazali in analizirali na papirni verziji vprašalnika.

- *Predstavitev rezultatov evalvacij*

Naročnika projekta, v tem primeru je to vodilni partner projekta, smo povprašali o njihovem zadovoljstvu o sodelovanju z RIC-em kot partnerjem. Naročnik je na 16 vprašanj odgovoril, da je s sodelovanjem v celoti zadovoljen, le na dve vprašanji je odgovoril, da je delno zadovoljen. Delno zadovoljstvo se kaže le v mednarodni prepoznavnosti RIC-a. Skupna ocena zadovoljstva naročnika, s tem, da je 1 najnižja ocena in 5 najvišja, je 4,89.

- *Načrtovanje izboljšav*

Možni ukrepi:

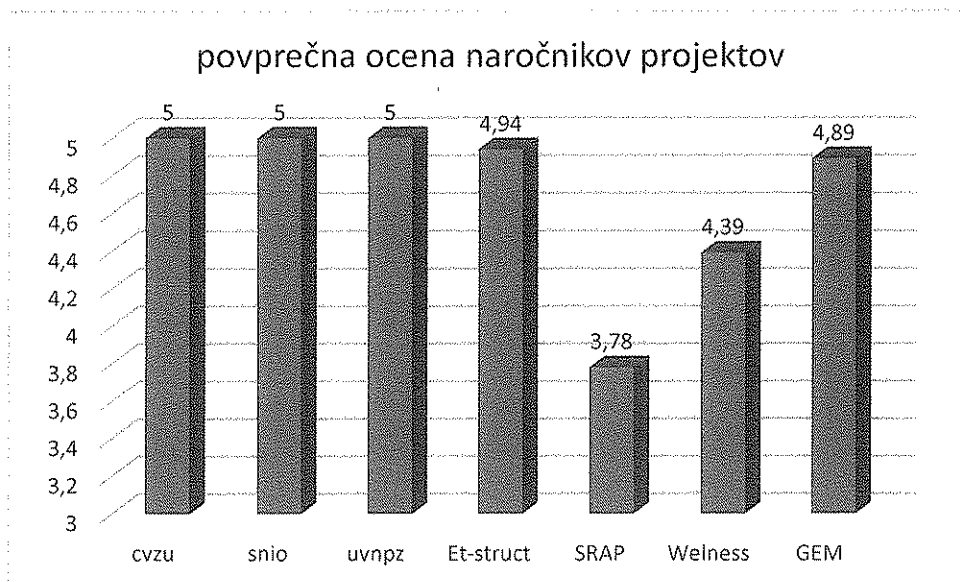
- Povečati prisotnost RIC-a na mednarodnem okolju, ne le preko prijav novih projektov, temveč tudi drugih promocijskih aktivnosti, kot sodelovanje na raznih mednarodnih konferencah in podobnih dogodkih.

4. Povzetek evalvacijskih poročil

4.1 Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov projektov

	CVZU	SNIO	UVNPZ	ET-STRUCT	SRAP	WELNESS	GEM
POVPREČNA OCENA	5	5	5	4,94	3,78	4,39	4,89

Povprečna ocena zadovoljstva naročnikov v letu 2014 je 4,71.



4. 2 Priporočila za izboljšanje

Na podlagi anketiranja naročnikov smo oblikovali nekaj priporočil:

- Pri nadaljnjem delu bi se bilo smiselno še bolj usmerjati tudi v aktivnosti, ki povečujejo prepoznavnost našega centra na evropski ravni.
- Pred izvedbo posameznih projektov in programov je potrebno jasno postaviti pravila in navodila za izvedbo le-teh ter sprti uskladiti nastajajoče nejasnosti, v čim krajšem možnem času.
- Potrebno je izboljšati pripravo poročil v predpisanem roku.
- Izboljšati prijaznost sodelavcev, ki so sodelovali v projektu in prijaznosti vseh zaposlenih na RIC-u
- Priprava in izpeljava aktivnosti za večjo prijaznost zaposlenih RIC Novo mesto.
- Organizirati in izpeljati aktivnosti za več odzivnost in zanesljivost zaposlenih.
- Izboljšati proces priprave vsebinskih in finančnih poročil, tako da bodo jasna, popolna in oddana ob dogovorjenem roku.
- Izboljšati organizacijo dela tako, da se planira dovolj časa za pripravo poročil, tako da bodo jasna, strukturirana in oddana pravočasno.
- Izboljšati odzivnost in zanesljivost naših zaposlenih ter izboljšati delo na poročilih, tako da bodo bolj jasna, strukturirana in pripravljena ob dogovorjenih rokih.
- Izboljšati organizacijo dela tako, da se planira dovolj časa za pripravo poročil, tako da bodo jasna, strukturirana in oddana pravočasno.
- Povečati prepoznavnosti na mednarodni ravni.
- Povečati prisotnost RIC-a na mednarodnem okolju, ne le preko prijav novih projektov, temveč tudi drugih promocijskih aktivnosti, kot sodelovanje na raznih mednarodnih konferencah in podobnih dogodkih.

Naloga: Oblikovati ukrepe za izboljšanje

Datum: 11. 11. 2015

Številka: 042-4/2015-2