



## ***POROČILO RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2018 in 2019***

Novo mesto, 18. 2. 2020

| Pripravila:                                                                                                                                                             | Pregledala:                                                                                                                                                                                                        | Odobril:                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Brigita Herženjak,<br>svetovalka za<br>kakovost, članica<br>komisije za kakovost<br> | Tina Strnad,<br>skrbnica kakovosti<br><br> | Gregor Sepaher<br>direktor<br> |

Poročilo RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2018 in 2019 temelji na naslednjih predpisih:

- 49. člena Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 36/08, 58/09, 64/09 – popr., 65/09 – popr., 20/11, 40/12 – ZUJF, 57/12 – ZPCP-2D, 47/15, 46/16, 49/16 – popr. in 25/17 – ZVaj),
- 34. člena Zakona o izobraževanju odraslih (Uradni list RS, št. 6/2018 z dne 2.2.2018),
- 16. člena Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 79/06 in 68/17) in
- 20. člena Navodila o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (Uradni list RS, št. 8/08).

## VSEBINA

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Uvod .....                                                                                                                                            | 3  |
| .....                                                                                                                                                 | 3  |
| 1. Vodenje nalog presojanja in razvijanja kakovosti.....                                                                                              | 5  |
| 1.1. Vodstvo in lastniki procesov .....                                                                                                               | 5  |
| 1.2. Komisija za kakovost.....                                                                                                                        | 5  |
| 1.3. Svetovalec za kakovost.....                                                                                                                      | 6  |
| 2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti .....                                                                                  | 8  |
| 3. Presojanje in razvijanje kakovosti po standardu ISO 9001:2015.....                                                                                 | 10 |
| 3.1. Vodstveni pregled .....                                                                                                                          | 10 |
| Ocena uspeha glede na cilje in kazalnike.....                                                                                                         | 11 |
| 3.2. Doseganje ciljev po strateškem načrtu .....                                                                                                      | 12 |
| 3.3. Spremljanje zadovoljstva udeležencev.....                                                                                                        | 19 |
| 4. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI .....                                                            | 35 |
| 4.1. Samoevalvacija .....                                                                                                                             | 35 |
| 4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija .....                                                                                                      | 40 |
| 5. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za IO..... | 47 |
| 5.1. Evalvacija v projektu Dejavnost informiranje in svetovanje za odrasle - ISIO .....                                                               | 47 |
| 5.2. Evalvacija v projektu Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022 .....                                                    | 52 |
| 6. Zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju .....                                                                     | 66 |
| 7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje .....                                                                                      | 68 |
| 8. Drugo spremljanje kakovosti.....                                                                                                                   | 76 |
| 9. Viri.....                                                                                                                                          | 76 |

## Uvod

Politiko kakovosti javnega zavoda RIC-a Novo mesto, ki jo je oblikoval kolektiv zavoda skupaj z andragoškim zborom, opredeljuje Strateški načrt zavoda za obdobje 2012 – 2018 in Strateški načrt zavoda za obdobje 2019 – 2023. Vgrajena je v Poslovnik kakovosti, ki predstavlja naše temeljne usmeritve, cilje kakovosti in ukrepe za njihovo doseganje.



EKSPERTNA ZUNNJA EVALVACIJA ACS –  
priporočila (oktober 2013)

Pravica do uporabe znaka POKI  
do 31. 3. 2020

Pravica do uporabe ISO  
standarda  
do 9. 7. 2021

Skrb za razvoj in udejanjanje načrtanih ciljev je sestavni del našega vsakodnevnega dela, načrtovano in organizirano pa poteka na več področjih:

- z izpolnjevanjem zahtev certifikata ISO 9001:2015,
- z zagotavljanjem kakovosti v izobraževanju odraslih v skladu s kazalniki kakovosti v IO <http://kakovost.acs.si/doc/N-1028-1.pdf> in zahtevami po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje,
- s spremljanjem kakovosti dela v Svetovalnem središču Novo mesto po modelu Presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih,
- z aktivnim sodelovanjem v postopkih realizacije posameznih ukrepov za spodbudno okolje dela v družini prijaznem podjetju,
- z zagotavljanjem kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju in
- s sodelovanjem z zunanjimi institucijami pri spremljanju kakovosti.

V procese so bili vključeni zaposleni, člani andragoškega zbora, drugi zunanji sodelavci, udeleženci, partnerji in člani sveta zavoda.

## 1. Vodenje nalog presojanja in razvijanja kakovosti

Naloge na področju presojanja in razvijanja kakovosti v RIC Novo mesto so v letu 2018 in 2019 vodili vodstvo, lastniki procesov, komisija za kakovost in svetovalka za kakovost.

### 1.1. Vodstvo in lastniki procesov

Vodstvo in lastniki procesov so bili:

- direktor Gregor Sepaher (1. 1. 2018 – 31. 12. 2019),
- predstavnik vodstva za kakovost, od 1. 9. 2018 skrbnik kakovosti mag. Vesna Čolič (1. 1. – 30. 9. 2018) in Tina Strnad (1. 10. 2018 – 31. 12. 2019),
- lastnik procesa Izvajanje projektov Brigita Herženjak (1. 1. 2018 - 31. 12. 2019),
- lastnik procesa Upravljanje in vodenje Gregor Sepaher (1. 1. 2018 – 31. 12. 2019),
- lastnik procesa Ravnanje z ljudmi pri delu Damjana Fink (1. 1. 2018– 15. 8. 2018), Gregor Sepaher (16. 8. 2018 – 31. 10. 2018) in Katarina Rožman (1. 11. 2018 – 6. 10. 2019) Monika Kovačič (7. 10. 2019 – 31. 12. 2019),
- lastnik procesa Obvladovanje partnerstev in virov Simona Gazvoda (1. 1. 2018 -31. 12. 2019) in
- lastnik procesa Nenehno izboljševanje Tina Strnad (1. 1. 2018 – 31. 12. 2019).

### 1.2. Komisija za kakovost

Komisija/skupina za kakovost je spremljala in ugotavljala kakovost vzgojno-izobraževalnega dela v skladu z vizijo, poslanstvom in vrednotami zavoda. Komisija je bila imenovana v skladu s 16. členom Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI - 1; UL RS 79/2006) in opravlja tudi naloge, ki jih določa 20. člen 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.

Svet RIC Novo mesto je na predlog v. d. direktorja imenoval komisijo v sestavi:

1. Gregor Sepaher, vodja komisije,
2. mag. Vesna Čolič, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Tina Strnad, članica komisije,
5. Marjeta Gašperšič, članica komisije,
6. Andreja Petrovič, članica komisije - zunanja sodelavka,
7. Darja Brezovar, članica komisije - predstavnik delodajalcev in
8. Denis Žučak, član komisije - predstavnik udeležencev.

Mandat komisije je trajal od 12. 10. 2017– 30. 9. 2018.

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 (22. 5. 2018) je Svet RIC Novo mesto na predlog direktorja sprejel novo komisijo v sestavi:

1. Gregor Sepaher, vodja komisije,
2. Katja Volf, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Tina Strnad, članica komisije,
5. Marjeta Gašperšič, članica komisije,
6. Andreja Petrovič, članica komisije - zunanja sodelavka,
7. Darja Brezovar, članica komisije - predstavnik delodajalcev in
8. Denis Žučak, član komisije - predstavnik udeležencev.

Mandat komisije traja od 1. 10. 2018 – 30. 9. 2021.

Članici Marjeti Gašperšič je prenehal mandat 1. 11. 2019 zaradi upokojitve. Novi član bo na predlog direktorja imenovan na februarski seji sveta zavoda v letu 2020.

Od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2019 je komisija na sedmih sejah (7. 3., 22. 4., 6. 7., 7. 11. 2018, 14. 1., 25. 4. in 18. 12. 2019) presojala in razvijala kakovost na naslednjih področjih:

- Spremljala in obravnavala doseganje standarda ISO 9001:2015 in načrtovanih ciljev po strateškem načrtu zavoda (vsebina poročila je povzeta v točki 3. tega dokumenta),
- pripravila in spremljala aktivnosti po samoevalvacijskem načrtu za leto 2018 in 2019 po modelu presojanja in razvijanja kakovosti Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (samoevalvacija je opisana v točki 4.1. tega dokumenta),
- pripravila in spremljala akcijski načrt za razvoj kakovosti za leto 2018 in 2019 (vsebina aktivnosti je opisana v točkah 4.2. in 5.2. tega dokumenta),
- obravnavala zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju v šolskem letu 2016/2017 in 2017/2018 (vsebina je povzeta v točki 6. tega dokumenta),
- spremljala zadovoljstvo udeležencev v letu 2018 in 2019 (vsebina je povzeta v točki 2.5. tega dokumenta),
- obravnavala samoevalvacijsko poročilo v svetovalnem središču za leto 2017 in poročilo o spremljanju zadovoljstva strank v letu 2018 (vsebina je povzeta v točki 5.1. tega dokumenta),
- obravnavala poročilo projektne skupine Družini prijazno podjetje za leto 2018 in 2019 (vsebina je povzeta v točki 7. tega dokumenta),
- pripravila vmesno poročilo RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leti 2018 in 2019,
- pripravila izhodišča za pripravo vloge za pridobivanje pravic do uporabe Zelenega znaka kakovosti,
- obveščala sodelavce zavoda o aktivnostih komisije za kakovost na rednih kolegijih direktorja.

### 1.3. Svetovalec za kakovost

Od leta 2017 v zavodu RIC deluje svetovalka za kakovost. Njena vloga je pridobivanje in posredovanje strokovnih podatkov in informacij zaposlenim in zunanjim sodelavcem pri delu za razvoj kakovosti, nekatere naloge pa opravlja tudi sama. Svetovalka za kakovost je članica komisije za kakovost in članica strokovnih aktivov v zavodu. Vsako leto pripravi svoj načrt dela, o opravljenih nalogah pa poroča direktorju zavoda in omrežju svetovalcev za kakovost na Andragoškem centru Slovenije.

Od 1. januarja 2018 do 31. decembra 2019 je svetovalka:

- sodelovala pri pripravi štirih poslovnikov strokovnih aktivov: (poslovník o delovanju osnovne šole za odrasle, srednješolskega izobraževanja, javnoveljavnih splošnih neformalnih programov in svetovalnega središča Novo mesto) in pripravi poslovnika komisije za kakovost,
- sodelovala pri koordinaciji in izvedbi aktivnosti po akcijskem načrtu zavoda za leto 2018 in 2019,
- ovrednotila realizacijo izvedenih aktivnosti po akcijskem načrtu za leto 2018 in 2019,
- svetovala zaposlenim v zvezi z razumevanjem Zakona o izobraževanju odraslih, vodenju izobraževalnih programov, vodenju evidenc v izobraževanju odraslih,
- sodelovala pri uvajanju novih strokovnih delavcev v zavodu,
- sodelovala pri pripravi vmesnega poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leti 2018 in 2019,
- sodelovala pri organizaciji in izvedbi kolegijev direktorja, andragoških zborov in strokovnih aktivov,
- sodelovala v omrežju svetovalcev za kakovost in izpeljala aktivnosti po skupnem akcijskem načrtu ter načrtu skupne akcije v zavodu (v letu 2018 in 2019 je skupna akcija spremljanje kakovosti učiteljevega dela, sodelovanje na štirih srečanjih omrežja),
- organizirala in izpeljala Dan za kakovost (maj 2018 in maj 2019),
- sodelovala pri pripravi letnega delovnega načrta za 2018 in 2019 ter poročila o realizaciji letnega delovnega načrta za leto 2018 in 2019,
- sodelovala na notranjih in zunanjih presojah po standardu ISO 9001:2015 (februar in julij 2018, februar 2019),
- sodelovala pri zunanjih evalvacijah (presojanje kakovosti izobraževanja odraslih za ciljno skupino Romov s predstavniki Foruma romske skupnosti v juniju 2019; presojanje zadovoljstva udeležencev v programih neformalnega izobraževanja z ZRSZ Novo mesto v januarju 2019, presojanje uresničevanja strategije izobraževanja Romov po nacionalnem programu z zaposlenimi Urada za narodnosti v maju 2018, presojanje kakovosti vseživljenjske karijerne orientacije s predstavniki MDDSZ v oktobru 2018) in
- sodelovala pri zbiranju in analizi podatkov o zadovoljstvu udeležencev z RICevimi programi za leto 2018 in 2019.

## 2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti

Pri presojanju in razvijanju kakovosti so sodelovale naslednje interesne skupine:

Notranje interesne skupine:

|   | KDO                              | VLOGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Zaposleni                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|   | vodstvo                          | Vodenje letnih razgovor z zaposlenimi, merjenje klime v zavodu, sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje kot lastnik procesa, sodelovanje kot vodja komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projekta, sodelovanje kot predsednik šolske maturitetne komisije in šolske komisije za zaključni izpit, sodelovanje pri pripravi vmesnega poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leti 2018 in 2019. |
|   | lastniki procesov                | Izvajanje nalog vodenja procesov.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|   | Svetovalka za kakovost           | Njene naloge so opisane v točki 1.3. tega dokumenta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|   | Vodje izobraževalnega področja   | Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projekta, vodenje strokovnega aktiva, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na andragoškem zboru.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | Vodje projektov                  | Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje pri pripravi letnega delovnega načrta in realizaciji letnega delovnega načrta, sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | Člani projektnih skupin          | Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi in izvedbi evalvacije, sodelovanje pri pripravi letnega delovnega načrta in realizaciji letnega delovnega načrta, sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|   | Mentor učne pomoči               | Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, projektov.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|   | Administrativno-tehnično osebje  | Sodelovanje pri pripravi letnega delovnega načrta in realizaciji letnega delovnega načrta, sodelovanje na andragoškem zboru.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2 | Učitelji                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|   | Učitelji formalnih programih v   | Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, poklicne mature in zaključnega izpita, projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|   | Učitelji neformalnih programih v | Sodelovanje na andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov in/ali projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   | Člani programskega odbora        | Sodelovanje pri evalvaciji in načrtovanju programske ponudbe članov univerze za starejše, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Udeleženci                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                |                                                                                                                             |
|--|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Udeleženci formalnih programov | Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje v komisiji za kakovost, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih. |
|  | Udeleženci formalnih programov | Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje v programskem odboru, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.   |

#### Zunanje interesne skupine:

|   | KDO                                             | VLOGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Ustanovitelj                                    | Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta in poslovnega poročila ter realizacije letnega delovnega načrta, sodelovanje pri razvrščanju direktorja v plačni razred, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri imenovanju direktorja, sodelovanje pri izboru predstavnika ustanovitelja v svet zavoda.                                                                                                  |
| 5 | Organi upravljanja                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   | Svet zavoda                                     | Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta in poslovnega poročila ter realizacije letnega delovnega načrta, sodelovanje pri razvrščanju direktorja v plačni razred, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri imenovanju direktorja, sodelovanje pri presoji poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih, vizije zavoda. |
|   | Strateški svet<br>Svetovalnega<br>središča ISIO | Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta dejavnosti ISIO in projekta DIS, realizacije letnega delovnega načrta dejavnosti ISIO in DIS, sodelovanje pri presoji temeljnih dokumentov in dokumentov kakovost za dejavnost ISIO in DIS, sodelovanje pri razvojnih nalogah.                                                                                                                                            |
| 4 | Financerji/naročniki                            | Sodelovanje pri evalvaciji programa in/ali projekta, sodelovanje na dogodkih.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5 | Delodajalci                                     | Sodelovanje pri evalvaciji programa in/ali projekta, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje pri razvojnih nalogah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | Partnerska mreža                                | Sodelovanje pri evalvaciji programov/projektov, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje pri razvojnih nalogah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

### 3. Presojanje in razvijanje kakovosti po standardu ISO 9001:2015

#### 3.1. Vodstveni pregled

- Realizacija LDN 2018 in 2019

- Ob načrtovanju letnega delovnega načrta zavoda za leto 2018 in 2019 smo upoštevali vse nove pogodbene obveznosti, pogodbene obveznosti, ki so se nadaljevale iz preteklih ter pričakovano financiranje dejavnosti s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport.
  - Letni delovni načrt za leto 2018 in 2019 je bil ustrezno usklajen s strateškim načrtom zavoda in s pomembnimi strateškimi dokumenti na lokalnem, regionalnem, nacionalnem in mednarodnem nivoju. Naravnani so bili razvojno in odprti, kar nam je omogočalo dopolnjevanje ponudbe med letom.
  - Osnovnim usmeritvam, ki smo jih zapisali v LDN 2018 in 2019, smo uspešno sledili vse leto.
- Novembra 2018 in decembra 2019 smo pripravili dopolnitev LDN in rebalans finančnega načrta za leto 2018 in 2019 s katerim smo seznanili svet zavoda, ki ga je tudi potrdil.
- Realizacijo doseganja kazalnikov smo spremljali s preglednico na intranetni strani zavoda in jo obravnavali na sestankih vodij projektov in kolegija štirikrat v posameznem letu (marec, junij, september, december).
  - Ob pregledu realizacije ciljev projektov po Prilogi 1 k LDN zavoda smo prisotni ugotovili, da so bili cilji projektov ustrezno realizirani, izvedli smo vse načrtovane aktivnosti in izpolnili vse pogodbene obveznosti.
  - Poslovali smo gospodarno in transparentno. Načrtno in usmerjeno usposabljanje zaposlenih nam omogoča, da ostajamo konkurenčni v lokalnem okolju in na nacionalnem nivoju ter hkrati uresničujemo našo vizijo v mednarodnem prostoru.

- Pregled preventivnih in korektivnih ukrepov (preglednica nalog in ukrepov, notranje evalvacije, presoje in samoocenitve, usposabljanje in njegova učinkovitost), Obravnava tveganj in priložnosti

#### Preglednica nalog in ukrepov za 2018:

- Notranja presoja po zahtevah ISO 9001:2015 se je izvajala od 27. 9. 2018 do 10. 12. 2018. Presojanih je bilo večina zaposlenih.
- Ključna ugotovitev presoje je, da je sistem vodenja kakovosti RIC Novo mesto ustrezno zastavljen in da se v praksi primerno izvaja.
- Pri izvedbi NPK, ki je potekala brez posebnosti, ni bilo ugotovljenih neskladnosti, podanih pa je bilo 11 ugotovitev, iz katerih sledijo preventivni ukrepi, ki so z odgovornimi osebami za izvedbo in roki za izvedbo zbrani v tabeli Ugotovitve notranje presoje, in objavljeni na intranetu v tabeli Pregled realizacije programa ukrepov.
- Potrebno bo analizirati zaznana odstopanja in izvajanje ukrepov ter ugotovitve upoštevati pri oblikovanju politike kakovosti in pripravi strateškega načrta zavoda za naslednje petletno obdobje, to je 2019–2023.

#### Preglednica nalog in ukrepov za 2019:

- Notranja presoja po zahtevah ISO 9001:2015 se je izvajala od 3. 10. 2019 do 2. 12. 2019. Presojanih je bilo večina zaposlenih.

- Ključna ugotovitev presoje je, da je sistem vodenja kakovosti RIC Novo mesto ustrezno zastavljen in da se v praksi primerno izvaja.
- Pri izvedbi NPK, ki je potekala brez posebnosti, ni bilo ugotovljenih neskladnosti, podanih pa je bilo 37 ugotovitev, iz katerih sledijo preventivni ukrepi, ki so z odgovornimi osebami za izvedbo in roki za izvedbe zbrani v tabeli Ugotovitve notranje presoje, in objavljeni na intranetu v tabeli Pregled realizacije programa ukrepov.
- Skrbnik kakovosti bo spremljal realizacijo programov ukrepov, redno pa bomo obravnavali realizacijo na sestankih kolegija in v komisiji za kakovost.

#### Notranje evalvacije, presoje in samoocenitve:

Evalvacija se izvaja z vnaprej pripravljenimi oziroma predpisanimi evalvacijskimi vprašalniki. Iz zbirnikov po programih oziroma tabele za spremljanje strateških usmeritev je razvidno, da je zadovoljstvo udeležencev s programi, organizacijo in predavatelji visoko. Oceno izvajalcem in udeležencem posredujejo organizatorji ustno.

Samoevalvacije je tekla skladno z zahtevami modela POKI, dejavnosti Svetovalnega središča in Svetovalca za kakovost.

#### Usposabljanje in njegova učinkovitost:

Zaposleni se udeležujejo programov stalnega strokovnega spopolnjevanja za svoja področja dela ter programov, ki jih izberejo po internih predlogih. V skladu s prednostnimi usmeritvami smo se zaposleni usposabljali predvsem za organizacijo in vodenje projektov in soočanje s stresom, reševanje konfliktov in medkulturnim dialogom.

#### Obravnava tveganj in priložnosti

Novi standard kakovosti ISO 9001:2015 vzpostavlja pristop miselnosti usmerjene v tveganje, ki omogoča preventivno delovanje. Ocenjujemo, da tveganj, ki bi lahko bistveno vplivala na rezultat delovanje RIC-a v tem trenutku ni. Pri notranji presoji je bilo ugotovljenih nekaj tveganj, ki pa so obvladana in je verjetnost njihovega vpliva na rezultate delovanja nizka. Ukrepi za obvladovanje zaznanih tveganj so zajeti v tabeli Pregled realizacije programa ukrepov.

#### • Ocena uspeha glede na cilje in kazalnike

Vodstvo zavoda je v letu 2014 oblikovalo kriterije za oceno uspešnosti doseganja kazalnikov po posameznih strateških usmeritvah, ki jih upoštevamo tudi v tem poročilu, in sicer:

- Odlično: doseženih od 90 % do 100 % načrtovanih ciljev (oz. od 37 do 41),
- Zelo uspešno: doseženih od 75 % do 90 % načrtovanih ciljev (oz. od 31 do 36),
- Uspešno: doseženih od 60 % do 75 % načrtovanih ciljev (oz. od 25 do 30),
- Zadovoljivo: doseženih od 49 % do 60 % načrtovanih ciljev (oz. od 20 do 24),
- Nezadovoljivo: manj kot 49 % načrtovanih ciljev oz. 19 in manj.

Glede na zastavljene kratkoročne cilje in s tem povezane kazalnike ocenjujemo, da je zavod v zadnjih dveh letih posloval zelo uspešno. Iz tabele v točki 3.2. je razvidna tudi primerjava doseženega s prejšnjimi leti.

### 3.2. Doseganje ciljev po strateškem načrtu

Naši osnovni standardi kakovosti so:

1. Vsakemu odraslemu občanu na njegovo željo nudimo svetovanje pri odločitvi za izobraževanje, izdelavi njegovega osebnega izobraževalnega načrta ter pomoč pri učenju in vrednotenju napredka.
2. Odraslim občanom je ob delavnikih 11 ur dnevno na voljo brezplačen računalniško opremljen prostor za samostojno učenje.
3. Vsakega udeleženca izobraževanja v naših programih spremljamo na njegovi izobraževalni poti in načrtno skrbimo, da udeleženec izobraževanje uspešno zaključi.
4. Udeležencem izobraževanja v formalnih javnoveljavnih programih so na spletnem portalu RIC-a nenehno dostopna gradiva z vodili za učenje za posamezne predmete ali teme, tekoče informacije ter vpogled v osebno mapo uspešnosti udeleženca.
5. Načrtno skrbimo za strokovno izpopolnjevanje vseh zaposlenih in zunanjih sodelavcev.
6. Nenehno skrbimo za izboljševanje kakovosti na vseh ravneh in postopkih delovnega in učnega procesa.
7. Vedno zagotavljamo transparentnost poslovanja.

Standarde kakovosti dosegamo z uresničitvijo ciljev kakovosti, ki so bili za leto 2018 in 2019 načrtovani v strateškem načrtu zavoda. Iz le-tega so bili v LDN zavoda preneseni cilji in ukrepi po sedmih strateških usmeritvah, ki so tudi ovrednotene.

V okviru vodstvenega pregleda so bili pregledani vsi kazalniki po strateškem načrtu, ki se nanašajo na leto 2018 oz. izobraževalno sezono 2017/18 in 2019 oz. 2018/2019.

#### 2018

| STRATEŠKA USMERITEV 1: Razvojna in projektna odličnost |                                                                                             | Enota   | Posnetek stanja | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Plan | Realizacija |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|
| Zap. št.                                               | STRATEŠKI CILJI                                                                             |         | 2012            | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018 | 2018        |
| 1.                                                     | Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.                                        | število | 19              | 19          | 21          | 23          | 24          | 34          | 32          | 32   | 27          |
| 2.                                                     | Delež uspešnega konkuriranja na razpisih in javnih povabilih.                               | %       | 47              | 55,55       | 48          | 43,5        | 33          | 50          | 53          | 49   | 33          |
| 3.                                                     | Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.                                           | število | 3               | 3           | 2           | 3           | 2           | 4           | 4           | 2    | 3           |
| 4.                                                     | Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.                                    | število | 11              | 23          | 20          | 20          | 20          | 20          | 14          | 17   | 16          |
| 5.                                                     | Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju. | število | 10              | 21          | 20          | 27          | 25          | 40          | 29          | 13   | 46          |
| 6.                                                     | Število novo razvitih programov splošnega neformalnega izobraževanja.                       | število | 0               | 0           | 0           | 10          | 12          | 11          | 9           | 1    | 12          |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

RIC Novo mesto od aprila 2015 dalje (ukinjeno financiranje ene plače iz proračuna MO Novo mesto) nima nobenega stalnega proračunskega vira financiranja, zato sta tako programska ponudba zavoda kot število zaposlitev v zavodu v celoti odvisni od uspešnosti na javnih razpisih in povabilih ter pridobljenih sredstvih po pogodbah. V letu 2018 smo oddali 27 prijav na razpise - od tega je bilo do priprave poslovnega poročila tretjino vlog uspešnih, kar nam bo omogočilo pestro programsko ponudbo tudi v letu 2019.

Števila načrtovanih prispevkov v strokovnem tisku nismo realizirali, saj smo večji poudarek dajali prispevkom na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju in s tem sledili viziji o večji prepoznavnosti in vlogi tudi v evropskem prostoru.

Razvojna dejavnost je bila usmerjena v razvoj 12 programov in 39 gradiv: 17 gradiv za potrebe izvajanje program osnovna šola za odrasle (zgodovina - 6. razred, geografije - 6. in 7. razred, matematika - od 6. do 8. razreda, domovinska in državljanska kultura in etika za vse razrede, angleščina - 6. in 7. razred, likovna umetnost in izbirni predmet Verstva in etika za vse razrede). V študijskem krožku Znanost za vsak dan – znanstvena kavarna so člani pripravili metodološki priročnik (<https://plus.si.cobiss.net/opac7/bib/297307136>) in v krožku Moj kraj publikacijo Soteska na Dolenjskem – Vaščani so povedali (<https://plus.si.cobiss.net/opac7/bib/296583680>). Za mlajše odrasle v programu PUM-O je nastalo e-promocijsko gradivo ([https://issuu.com/ricnm/docs/elektronska\\_zgibanka](https://issuu.com/ricnm/docs/elektronska_zgibanka)), za zaposlene pa smo v nacionalnem projektu Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc od 2018 do 2022 posodobili enajst internih gradiv za programe računalniške pismenosti. V mednarodnih projektih pa smo poleg tega razvijali: v projektu Upskillead – Upskillig Adult Educators for Digital Lead komplet šestih priročnikov za učinkovito rabo IKT tehnologij (<http://upskillead.eu>), v projektu ScienceLit – Scientific Literacy for All! tri priročnike (Metodologija znanstvenih dialoških srečanj, Znanstvena dialoška srečanja in usposabljanje za strokovnjake izvajanja metodologije ScienceLit) in interaktivni vodič, ki podpira pravilno izvajanje metodologije ScienceLit (<https://www.die-bonn.de/sciencelit/default.aspx?lang=en&>), v projektu Talking - Transactional Analysis Learning for Keeling over the INtercultural Gap sedem modulov s področja transakcijske analize (Sanje in realnost, Socio-kognitivna transakcijska analiza, Stanje otroškega ega, Stanje odraslega ega, Stanje starševskega ega, Upravljanje konfliktov, Izmenjava izkušenj s povezovanjem), v projektu Hey! Teachers, don't leave the kids alone! gradivi Protocol in interaktivno igrice za otroke, starše in učitelje za uporabo v razredu. Za učitelje smo v projektu RISE – ROMA Inclusive School Experiences pripravili program usposabljanja s transakcijsko analizo do uspešne inkluzije Romov v vzgojo in izobraževanje.

| STRATEŠKA USMERITEV 2:<br>Odličnost programov izobraževanja |                                                                                                                              | Enota   | Posnetek stanja | Realizacija   | Realizacija   | Realizacija   | Realizacija   | Realizacija   | Plan          | Realizacija   |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Zap. št.                                                    | STRATEŠKI CILJI                                                                                                              |         | 2011/<br>2012   | 2012/<br>2013 | 2013/<br>2014 | 2014/<br>2015 | 2015/<br>2016 | 2016/<br>2017 | 2017/<br>2018 | 2017/<br>2018 |
| 1.                                                          | Indeks vpisanih v programe SPI glede na izhodiščno leto. Izhodišče je skupno število vpisanih v izobraževalni sezoni 2011/12 | indeks  | 1               | 0,7           | 0,7           | 0,6           | 0,6           | 0,6           | 0,6           | 0,4           |
| 2.                                                          | Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.                           | indeks  | 0,94            | 1,2           | 1,5           | 1,24          | 0,91          | 1,21          | 1             | 1             |
| 3.                                                          | Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI.                                             | indeks  | 2,1             | 1,1           | 1,4           | 1,3           | 1             | 1,3           | 1,1           | 1,1           |
| 4.                                                          | Število vpisov v razred na udeleženca v programu OŠO do zaključka razreda.                                                   | število | 2,4             | 2             | 2,8           | 2,4           | 5,1           | 4,8           | 4,8           | 5,3           |
| 5.                                                          | Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.                                                              | %       | 70              | 84            | 87            | 88            | 83            | 90            | 90            | 92            |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Število vpisanih v programe SPI je glede na načrtovani kazalnik manjše, kar smo pričakovali že v začetku leta zaradi možnosti subvencioniranja izobraževanja. Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi glede na rezultate od ostalih slovenskih šol. Trajanje izobraževanja v SPI programih je v skladu z pričakovanji, vendar nekoliko daljše od predvidenega z osebnim izobraževalnem načrtu.

Število vpisov udeležencev OŠO je tudi v letošnjem letu nekoliko višji od pričakovanj (5,3), vendar je ta kazalnik za nas dober, saj pomeni, da smo uspeli motivirati za dokončanje šolanja udeležence, ki so bili pri nas vpisani več let. Presegli smo tudi pričakovan skupni delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.

| STRATEŠKA USMERITEV 3:<br>Odličnost poslovanja |                                                                                            | Enota   | Posnetek stanja | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Plan | Realizacija |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|
| Zap. št.                                       | STRATEŠKI CILJI                                                                            |         | 2011            | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018 | 2018        |
| 1.                                             | Stopnja rasti prihodkov.                                                                   | indeks  | 1               | 0,76        | 0,72        | 0,62        | 0,74        | 0,66        | 0,77        | 0,80 | 0,89        |
| 2.                                             | Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.                                    | %       | 67,45           | 72,09       | 71,06       | 50,07       | 61,23       | 60,47       | 72,9        | 72,5 | 74,10       |
| 3.                                             | Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.                              | %       | 55,30           | 62,94       | 58,32       | 41,2        | 57,48       | 46,4        | 65,0,1      | 60   | 68,35       |
| 4.                                             | Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila novih obiskovalcev spletne strani. | indeks  | 1               | 1,06        | 0,96        | 0,85        | 0,92        | 0,95        | 1,03        | 1,00 | 0,87        |
| 5.                                             | Število predlogov za izboljšave.                                                           | število | 0               | 6           | 9           | 7           | 9           | 10          | 10          | 10   | 10          |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

S pridobljenimi projekti smo pridobili možnost izvedbe programske ponudbe v primerljivem obsegu s prejšnjimi leti. Zelo dobro je, da smo pridobili tudi večletne projekte, kar bo zavodu omogočalo določeno stabilnost tudi v naslednjih letih. Prihodki zavoda so se tudi v letu 2018 povišali in so najvišji po letu 2012. Pozitivni učinki večletnih projektov in novo pridobljeni projekti se bodo odrazili tudi na finančni sliki prihodnjega leta.

Nekoliko slabši je obisk spletnih strani in družbenih omrežji zavoda, zato smo konec leta začeli z popolno prenovitvijo spletne strani zavoda. Število pomembnih predlogov so zaposleni podali v skladu s pričakovanji.

| STRATEŠKA USMERITEV 4:<br>Zadovoljstvo udeležencev |                                                                  | Enota | Posnetek<br>stanja | Realiza<br>cija | Realiza<br>cija | Realiza<br>cija | Realiza<br>cija | Realiza<br>cija | Plan          | Realizaci<br>ja |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Zap. št.                                           | STRATEŠKI CILJ                                                   |       | 2011/<br>2012      | 2012/<br>2013   | 2013/<br>2014   | 2014/<br>2015   | 2015/<br>2016   | 2016/<br>2017   | 2017/<br>2018 | 2017/<br>2018   |
| 1.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev RIC-a.                                  | 1-5   | 4,55               | 4,31            | 4,47            | 4,66            | 4,59            | 4,59            | 4,55          | 4,56            |
| 2.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev programov SPI s predavatelji.           | 1-5   | /                  | 4,1             | 4,20            | 4,4             | 4,5             | 4,60            | 4,60          | 4,6             |
| 3.                                                 | Zadovoljstva udeležencev programov SPI z organizacijo.           | 1-5   | /                  | 4,5             | 4,40            | 4,5             | 4,7             | 4,70            | 4,60          | 4,7             |
| 4.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev programa OŠO s predavatelji.            | 1-5   | 4,50               | 3,7             | 4,00            | 4,6             | 4,5             | 4,61            | 4,50          | 4,05            |
| 5.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev OŠO z organizacijo.                     | 1-5   | /                  | 4               | 4,10            | 4,8             | 4,4             | 3,93            | 4,0           | 4,03            |
| 6.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z organizacijo.      | 1-5   | 4,50               | 4,58            | 4,73            | 4,77            | 4,62            | 4,7             | 4,70          | 4,73            |
| 7.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov s predavatelji.      | 1-5   | 4,68               | 4,62            | 4,83            | 4,79            | 4,74            | 4,74            | 4,70          | 4,82            |
| 8.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z vsebino programov. | 1-5   | 4,51               | 4,39            | 4,77            | 4,68            | 4,62            | 4,71            | 4,70          | 4,75            |
| 9.                                                 | Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a.                         | 1-5   | /                  | 4,62            | 4,76            | 4,75            | 4,71            | 4,69            | 4,60          | 4,79            |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Zadovoljstvo udeležencev spremljamo z elevacijskimi vprašalniki, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo udeležencem e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju. Največje odstopanje je pri zadovoljstvu udeležencev v programu OŠO. Razlog za nekoliko nižjo oceno je po našem mnenju drugačen način organiziranja pouka in sicer uvedli smo tečajno obliko.

| STRATEŠKA USMERITEV 5:<br>Zadovoljstvo partnerjev |  | Enota | Posnetek stanja | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Plan | Realizacija |
|---------------------------------------------------|--|-------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|
|---------------------------------------------------|--|-------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|

| Zap.št. | STRATEŠKI CILJI                                                        |         | 2011 | 2012 | 2013  | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2018 |
|---------|------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|
| 1.      | Število prekinjenih pogodb s strani partnerjev.                        | število | 1    | 0    | 0     | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| 2.      | Splošna ocena zadovoljstva zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em. | 1-5     | /    | /    | 3,87  | 4,16 | 4,18 | 4,39 | 4,27 | 4,3  | 4,31 |
| 3.      | Število družabnih dogodkov za partnerje.                               | število | 5    | 5    | 6     | 7    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4.      | Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.          | število | 5    | 6    | 6     | 13   | 13   | 16   | 17   | 7    | 21   |
| 5.      | Delež prisotnih partnerjev na strokovnih dogodkih.                     | %       | 48   | 30,3 | 61,32 | 73,2 | 38   | 85   | 89   | 65   | 79   |
| 6.      | Splošna ocena zadovoljstva naročnikov projektov.                       | 1-5     | /    | /    | 4,99  | 4,71 | 4,85 | 4,39 | 5    | 4,5  | 5    |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vse načrtovane kazalnike smo tudi v letu 2018 realizirali.

| STRATEŠKA USMERITEV 6:<br>Zadovoljstvo zaposlenih |                                                                                 | Enota   | Posnetek stanja | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Plan | Realizacija |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|
| Zap.št.                                           | STRATEŠKI CILJI                                                                 |         | 2011            | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018 | 2018        |
| 1.                                                | Ocena zadovoljstva zaposlenih.                                                  | 1-7     | /               | 5,4         | 4,59        | 5,35        | 4,31        | 4,91        | 4,95        | 5,0  | 5,18        |
| 2.                                                | Število odpovedi zaposlenih v letu (subjektivna fluktuacija).                   | število | 0               | 0           | 2           | 0           | 1           | 1           | 2           | 0    | 5           |
| 3.                                                | Delež bolniške odsotnosti glede na število delovnih ur.                         | %       | 14,64           | 10,32       | 9,77        | 7,28        | 3,8         | 9,42        | 14,95       | 14,0 | 6,53        |
| 4.                                                | Delež ur za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur. | %       | 3,93            | 4,69        | 3,95        | 4,5         | 3,89        | 4,01        | 4,15        | 3,93 | 7,11        |
| 5.                                                | Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih.                                    | %       | 65              | 70,93       | 84,40       | 89,31       | 87,78       | 64,49       | 86,2        | 90   | 90          |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Ocena zadovoljstva zaposlenih se je v primerjavi z letom 2017 ponovno zvišala, kar je rezultat ukrepov, ki smo jih sprejeli v okviru projekta Družini prijazno podjetje, promocije zdravja na delovnem mestu in bolj jasnih pooblastil in navodil za delo.

Zabeležili smo 5 prekinitvi delovnega razmerja, kar je največ v zadnjih letih. Delež bolniške odsotnosti je najnižji glede na vsa leta spremljanja tega kazalnika.

Delež ur za izobraževanje in usposabljanje je višji od načrtovanega, oziroma je najvišji v zadnjih letih. Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih je v skladu z načrtovanjem.

| STRATEŠKA USMERITEV 7:<br>Družbeno odgovorno delovanje |                                                                                                                                                              | Enota   | Posnetek stanja | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Plan | Realizacija |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|
| Zap. št.                                               | STRATEŠKI CILJI                                                                                                                                              |         | 2011            | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018 | 2018        |
| 1.                                                     | Število aktivnosti na področju izobraževanja in osveščanja zaposlenih ter širše javnosti o okoljsko sprejemljivem ravnanju, zdravem življenjskem slogu, ipd. | število | 1               | 3           | 9           | 10          | 6           | 6           | 6           | 6    | 6           |
| 2.                                                     | Število sodelujočih zaposlenih pri družbeno odgovornih akcijah v zavodu in izven zavoda.                                                                     | število | 1               | 15          | 16          | 10          | 21          | 22          | 20          | 20   | 20          |
| 3.                                                     | Število donacij v dobrodelne namene.                                                                                                                         | število | 3               | 2           | 8           | 7           | 6           | 4           | 2           | 4    | 5           |
| 4.                                                     | Število odobrenih pomoči pri pripravi seminarjskih, diplomskih in drugih nalog.                                                                              | število | 1               | 1           | 4           | 2           | 3           | 4           | 3           | 2    | 2           |
| 5.                                                     | Število sprejetih praktikantov v zavodu (študentska, pedagoško-                                                                                              | število | 3               | 6           | 12          | 4           | 7           | 10          | 7           | 4    | 2           |

| STRATEŠKA USMERITEV 7:<br>Družbeno odgovorno delovanje |                                        | Enota | Posnetek stanja | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Realizacija | Plan | Realizacija |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------|-------------|
| Zap. št.                                               | STRATEŠKI CILJI                        |       | 2011            | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018 | 2018        |
|                                                        | andragoška praksa, pripravniki, idr.). |       |                 |             |             |             |             |             |             |      |             |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vse načrtovane kazalnike smo dosegli, razen kazalnika donacij števila sprejetih praktikantov v zavodu.

Zaposleni so aktivno sodelovali pri različnih družbeno odgovornih akcij v okviru zavoda in izven njega. Mladim smo omogočali tako pomoč pri pripravi seminarskih in diplomske naloge (pomoč z informacijami in pri izvajanju anket). Aktivnosti so bile usmerjene v ozaveščanje o okoljsko sprejemljivo ravnanje in zdravem življenjskem slogu. Delo je bilo zaradi kadrovskih menjav v zavodu zahtevnejše, vendar je kljub temu potekalo nemoteno.

2019

| STRATEŠKA USMERITEV 1:<br>Strokovna, razvojna in projektna odličnost |                                                                                                            | Enota   | Posnetek stanja | Plan | Realizacija |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|------|-------------|
| ZAP. ŠT.                                                             | STRATEŠKI CILJI                                                                                            |         | 2018            | 2019 | 2019        |
| 1                                                                    | Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.                                                       | število | 27              | 28   | 18          |
| 2                                                                    | Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.                                                          | število | 3               | 3    | 4           |
| 3                                                                    | Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.                                              | število | 21              | 21   | 6           |
| 4                                                                    | Število projektov prepoznanih kot 'dobre prakse'.                                                          | število | 2               | 1    | 1           |
| 5                                                                    | Delež uspešnega konkuriranja na razpisih za projekte, katerih prijavitelj je RIC.                          | %       | 33              | 35   | 63,6        |
| 6                                                                    | Delež doseženih točk vseh prijavljenih projektov, katerih prijavitelj je RIC.                              | %       | 88              | 88   | 82,15       |
| 7                                                                    | Število novih partnerjev pri projektih na letni ravni.                                                     | število | 2               | 2    | 21          |
| 8                                                                    | Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.                                                   | število | 16              | 17   | 13          |
| 9                                                                    | Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.                | število | 46              | 47   | 54          |
| 10                                                                   | Število povabil za sodelovanje v strokovnih skupinah.                                                      | število | 2               | 3    | 3           |
| 11                                                                   | Delež ur zaposlenih za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur.                 | %       | 7,1             | 7,1  | 8,5         |
| 12                                                                   | Prisotnost različnih organizacij na strokovnih dogodkih, okroglih mizah ...                                | število | /               | /    | 87          |
| 13                                                                   | Število novo razvitih programov splošnega neformalnega izobraževanja.                                      | število | 12              | 10   | 11          |
| 14                                                                   | Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI in OŠO.                    | indeks  | 2,1             | 2,0  | 1,2         |
| 15                                                                   | Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.         | indeks  | 1               | 1    | 1           |
| 16                                                                   | Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.                                            | %       | 92              | 92   | 93,4        |
| 17                                                                   | Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila obiskovalcev spletnih strani in družbenih omrežji. | indeks  | 1               | 1    | 1,06        |

Pojasnila:

#### Realizirani cilji:

RIC Novo mesto od aprila 2015 dalje (ukinjeno financiranje ene plače iz proračuna MO Novo mesto) nima nobenega stalnega proračunskega vira financiranja, zato sta tako programska ponudba zavoda kot število zaposlitev v zavodu v celoti odvisni od uspešnosti na javnih razpisih in povabilih ter pridobljenih sredstvih po pogodbah. V letu 2019 smo oddali 18 prijav na razpise. Zaradi ne objave pričakovanih razpisov ISIO, TVU, Parada, Študijski krožki, Javna dela, SSU, Borza znanja za leto 2020 je število prijav oddanih prijav na razpise nižja od planirane. 2/3 prijav katerih prijavitelj je bil RIC so bile tudi uspešne. - od tega je bilo do priprave poslovnega poročila tretjino vlog uspešnih, kar nam bo omogočilo pestro programsko ponudbo tudi v letu 2020, pričakujemo pa tudi objavo zgoraj navedenih razpisov. V letu 2019 smo se tudi odločili, da v partnerstvo pristopimo le ob vsebinsko kvalitetnih prijave partnerjev. Manj od pričakovanj smo prejeli tudi povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja. Z točkami je bil ocenjen le en pridobljen projekt v letu 2019, katerega je bil prijavitelj RIC in je dosegel 82,15% vseh možnih točk.

Števila načrtovanih prispevkov v strokovnem tisku nismo realizirali, saj smo večji poudarek dajali prispevkom na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju in s tem sledili viziji o večji prepoznavnosti in vlogi tudi v evropskem prostoru. Nekoliko slabši je obisk spletne strani RIC-a, vendar skupno število obiskov vseh spletnih strani in družbenih omrežji zavoda je višje od pričakovanja. Za projekt ScienceLit smo prejeli tudi nagrado za primer dobre prakse projekta.

Zabeležili smo tudi 87 različnih organizacij, ki so bile prisotne na strokovnih dogodkih, ki smo jih organizirali.

Razvojna dejavnost je bila usmerjena v razvoj 11 programov in sicer smo v Univerzi za starejše razvili 4 nove programe, v projektu Temeljne in poklicne kompetence 5 novih programov ter v projektu RISE 2 nova programa. V sklopu projektov pa smo razvili tudi več različnih gradiv za udeležence, izvajalce in širšo javnost. Delež ur za izobraževanje in usposabljanje na zaposlenih je ponovno višji od načrtovanega, oziroma je najvišji v zadnjih letih.

Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi glede na rezultate od ostalih slovenskih šol. Trajanje izobraževanja v SPI programih in OŠO je nad pričakovanji, vendar še vedno nekoliko daljše od predvidenega z osebnim izobraževalnem načrtu.

Presegli smo tudi pričakovan skupni delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.

| STRATEŠKA USMERITEV 2:<br>Odličnost poslovanja |                                                                   | Enota  | Posnetek stanja | Plan | Realizacija |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------|-----------------|------|-------------|
| ZAP. ŠT.                                       | STRATEŠKI CILJI                                                   |        | 2018            | 2019 | 2019        |
| 6.                                             | Stopnja rasti prihodkov.                                          | indeks | 1               | 1    | 1           |
| 7.                                             | Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.           | %      | 74,1            | 74   | 75,8        |
| 8.                                             | Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.     | %      | 68,4            | 68   | 74,1        |
| 9.                                             | Indeks 'čistih' tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda. | indeks | 1               | 1,1  | 1           |

Pojasnila:

#### Realizirani cilji:

S pridobljenimi projekti smo pridobili možnost izvedbe programske ponudbe v primerljivem obsegu s prejšnjimi leti. Zelo dobro je, da smo pridobili tudi večletne projekte, kar bo zavodu omogočalo določeno stabilnost tudi v naslednjih letih. Prihodki zavoda so v letu 2019 na ravni leta 2018 in so še vedno najvišji po letu 2012. Pozitivni učinki večletnih projektov in novo

pridobljeni projekti se bodo odrazili tudi na finančni sliki prihodnjega leta. Nekoliko nižji je le indeks 'čistih' prihodkov glede na skupne prihodke zavoda, kar pa nima vpliva na poslovanje zavoda.

| STRATEŠKA USMERITEV 3:<br>Zadovoljstvo vseh vključenih |                                                                                   | Enota   | Posnetek stanja | Plan | Realizacija |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|------|-------------|
| ZAP. ŠT.                                               | STRATEŠKI CILJI                                                                   |         | 2018            | 2019 | 2019        |
| 10.                                                    | Zadovoljstvo udeležencev programov z organizacijo.                                | 1–5     | 4,6             | 4,6  | 4,7         |
| 11.                                                    | Zadovoljstvo udeležencev programov s predavatelji.                                | 1–5     | 4,4             | 4,4  | 4,8         |
| 12.                                                    | Zadovoljstvo udeležencev programov z vsebino programov.                           | 1–5     | 4,7             | 4,7  | 4,7         |
| 13.                                                    | Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a.                                          | 1–5     | 4,8             | 4,8  | 4,8         |
| 14.                                                    | Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em.                          | 1–5     | 4,3             | 4,3  | 4,6         |
| 15.                                                    | Zadovoljstvo naročnikov projektov.                                                | 1–5     | 5               | 5    | 5           |
| 16.                                                    | Zadovoljstvo zaposlenih.                                                          | 1–7     | 5,1             | 5,1  | 4,8         |
| 17.                                                    | Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih v organizaciji RIC-a.                 | %       | 90              | 90   | 91          |
| 18.                                                    | Delež bolniške odsotnosti glede na število delovnih ur.                           | %       | 6,5             | 6,4  | 11,46       |
| 19.                                                    | Število družabnih dogodkov za partnerje/prostovoljce/izvajalce/zunanje sodelavce. | število | 5               | 5    | 8           |
| 20.                                                    | Število odpovedi zaposlenih v letu.                                               | število | 5               | 0    | 2           |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Zadovoljstvo udeležencev spremljamo z elevacijskimi vprašalniki, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo udeležencem e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju. V letu 2019 smo dosegli vse načrtovane kazalnike. Ravno tako smo dosegli načrtovane kazalnike pri zunanjih sodelavcih in naročnikih projektov.

Ocena zadovoljstva zaposlenih se je v primerjavi z letom 2018 nekoliko znižala, ravno tako je zaradi daljših bolniških odsotnosti višji delež bolniške odsotnosti in sicer na ravni leta 2017. Zabeležili smo tudi 2 prekinitvi delovnega razmerja.

| STRATEŠKA USMERITEV 4:<br>Družbena odgovornost trajnostna naravnost |                                                                                                                                                                                  | Enota   | Posnetek stanja | Plan | Realizacija |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------|------|-------------|
| ZAP. ŠT.                                                            | STRATEŠKI CILJI                                                                                                                                                                  |         | 2018            | 2019 | 2019        |
| 6.                                                                  | Število aktivnosti na področju izobraževanja in osveščanja zaposlenih ter širše javnosti o okoljsko sprejemljivem ravnanju, zdravem življenjskem slogu, trajnostnem razvoju ipd. | število | 6               | 6    | 7           |
| 7.                                                                  | Delež sodelujočih zaposlenih pri družbeno odgovornih akcijah v zavodu.                                                                                                           | %       | 76              | 77   | 79          |
| 8.                                                                  | Število donacij v dobrodelne namene.                                                                                                                                             | število | 5               | 5    | 6           |
| 9.                                                                  | Število odobrenih pomoči pri pripravi seminarskih, diplomskih in drugih nalog.                                                                                                   | število | 2               | 3    | 3           |
| 10.                                                                 | Število sprejetih praktikantov v zavodu (študentska, pedagoško-andragoška praksa, pripravniki, udm idr.).                                                                        | število | 2               | 2    | 3           |

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vse načrtovane kazalnike smo dosegli oziroma presegli. Zaposleni so aktivno sodelovali pri različnih družbeno odgovornih akcij v okviru zavoda. Mladim smo omogočali tako pomoč pri pripravi seminarskih in diplomske naloge (pomoč z informacijami in pri izvajanju anket). Aktivnosti so bile usmerjene v ozaveščanje o okoljsko sprejemljivo ravnanje in zdravem življenjskem slogu.

Glede na zastavljene kratkoročne cilje in s tem povezane kazalnike ocenjujemo, da je zavod v letu 2019 posloval zelo uspešno, saj je bilo izmed 37 zastavljenih kazalnikov doseženih oz. preseženih 29 kazalnikov ali 78 %.

### 3.3. Spremljanje zadovoljstva udeležencev

V skladu s Poslovnikom kakovosti strokovni delavci zavoda redno izvajajo evalvacije o zadovoljstvu različnih subjektov v programih, projektih in na dogodkih v organizaciji RIC-a. Evalvacije potekajo po navodilih o evalvaciji programov in projektov, ki smo jih pripravili v letu 2014, rezultati o izvedenih evalvacijah pa so predstavljeni v posameznih poročilih o izvedenih evalvacijah, ki jih pripravijo vodje projektov in jih predstavijo na kolegijih direktorja, na strokovnih aktivih in na andragoškem zboru. Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev predstavlja podatke o vseh izvedenih evalvacijah z udeleženci v posameznem koledarskem letu in vključuje ukrepe za izboljšanje.

- Subjekti evalvacije

Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev predstavlja tisti del rezultatov izvedenih evalvacij, ki se nanaša na izobraževalno delo z udeleženci projektov. Podatki o merjenju organizacijske kulture (za zaposlene) so predstavljene v drugem poročilu.

- Vsebina evalvacij z udeleženci

Posamezne evalvacije za udeležence programov, projektov in dogodkov so vsebovali podatke o

- zadovoljstvu udeležencev s predavatelji,
- zadovoljstvu udeležencev z organizacijo,
- zadovoljstvu udeležencev z vsebino,
- zadovoljstvu udeležencev z dogodki Ric-a in
- predlogih za izboljšave.

V nekaterih evalvacijah o zadovoljstvu udeležencev se vprašanja nanašajo tudi na druge vsebine (zadovoljstvo s spletno učilnici, z gradivi, z nastanitvijo ali aktivnostmi v tujini ipd.), ki jih strokovni delavci vključijo v skladu z zahtevami naročnika programa ali projekta oz. zaradi specifičnosti programa in projekta.

- Potek evalvacij z udeleženci

Strokovni delavci zavoda so v letu 2018 in 2019 izvedli evalvacije o zadovoljstvu udeležencev v projektih glede na Letni delovni načrt zavoda. 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 in ob zaključku izobraževanja ali dogodka.

- Povprečna ocena zadovoljstva vseh vključenih udeležencev v evalvacije v letu 2018 je:

a) v programih za pridobitev izobrazbe:

- z organizacijo programov 4,37
- z izvajalci programov 4,33

b) v ostalih programih in projektih:

- z organizacijo programov 4,73
- z vsebino programov 4,75
- z izvajalci programov 4,82

c) in na dogodkih: 4,79

Na podlagi zbranih analiz, kritik in pohval bomo v letu 2018 ukrepe smiselno upoštevali pri vseh aktivnostih, ki se odvijajo v zavodu oz. pod njegovo organizacijo, da ohranimo zadovoljstvo udeležencev na ustreznem nivoju.

- Povprečna ocena zadovoljstva vseh vključenih udeležencev v evalvacije v letu 2019 je:

a) v programih za pridobitev izobrazbe:

- z organizacijo programov 4,12
- z vsebino programov 3,52
- z izvajalci programov 4,38

b) v ostalih programih in projektih:

- z organizacijo programov 4,68
- z vsebino programov 4,69
- z izvajalci programov 4,83

c) in na dogodkih: 4,70

- Predlogi in ukrepi za izboljšave iz leta 2018

Iz ugotovljenih stanj in predlogov za izboljšave sledijo smiselni ukrepi, ki jih je potrebno upoštevati pri naslednjih izvedbah programa/projekta ali dogodka. Ukrepe je smiselno upoštevati pri vseh aktivnostih, ki se odvijajo v zavodu oz. pod njegovo organizacijo, saj se lahko podobne pomanjkljivosti pojavijo v vseh programih/projektih oz. pri organizaciji dogodkov.

| PROGRAM/<br>PROJEKT/<br>DOGODEK | UGOTOVITVE/<br>PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVO                            | UKREPI                                            |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Program osnovna šola za odrasle | Evalvacije, ki smo jih izvedli v letu 2018, kažejo na sorazmerno | - Dati večji poudarek na andragoško delo (skrb za |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | dobro kakovost organizacije in izvedbe projekta, hkrati pa kažejo na vrsto izboljšav, ki jih je potrebno načrtovati na posameznih področjih.                                                                                                                                  | <p>spremljanje zadovoljstva udeležencev).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Izkoristiti možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka.</li> <li>- Izvajati izobraževalno delo bolj prilagojeno motiviranim posameznikom.</li> <li>- Izkoristiti možnosti za različne podporne oblike pomoči, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu.</li> </ul> <p>Izkoristiti možnosti spletne učilnice tako za zunanje sodelavce kot za udeležence.</p> |
| Poklicno in srednješolsko izobraževanje          | Vse ocene so višje kot v letu 2016/2017. Izboljšave so potrebne na ravni priprave internih gradiv za samostojno učenje in večje komunikacije učiteljev v e-učilnici.                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivirati učitelje za izdelavo gradiv za samostojno učenje.</li> </ul> <p>Motivirati učitelje za uporabo e-učilnice.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Splošno neformalno izobraževanje odraslih (SNIO) | Programi in aktivnosti so bili pripravljeni na željo udeležencev, zato je evalvacija zelo pozitivna.                                                                                                                                                                          | Ohranjati splošne neformalne programe v tej obliki in na takšen način - zelo prilagojeno potrebam ciljnih skupin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Študijski krožki                                 | Pripombe udeležencev so zbrani v zbirki evalvacijskih vprašalnikov.                                                                                                                                                                                                           | Pri prijavi novih krožkov je treba upoštevati pripombe udeležencev.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Univerza za starejše                             | Ugotovitve kažejo, da si želijo udeleženci nova znanja in nove programe.                                                                                                                                                                                                      | Povezati aktivnosti univerze z drugimi projekti in dejavnostmi ter tako popestriti ponudbo za starejše.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Borza znanja                                     | Evalvacijske ocene so visoke (4,7) na vseh področjih. Posebnosti ni.                                                                                                                                                                                                          | Tudi v letu 2019 poskrbeti za čim pestrejšo ponudbo za čim širšo ciljno skupino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Središče za samostojno učenje                    | Udeleženci so zadovoljni z našimi programi, še vedno pa so izpostavljene nekatere težave: neprimeren prostor, več ponudbe tujih jezikov, večja dostopnost do učilnic, manjše skupine brez naključnih obiskovalcev, konstantni termini, ločene aktivnosti po ciljnih skupinah. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Središče je odprto za slehernega, zato se je potrebno držati pravil in omogočiti čim širši publiki obisk središča.</li> </ul> <p>Na prostorske pogoje za enkrat nimamo vpliva, je pa treba lastnika večkrat opozoriti na pokvarjeno dvigalo in vhod iz Tuš-a.</p>                                                                                                                                                   |
| Programi javnih del                              | Program: Pomoč Romom pri socializaciji in Učna pomoč. Udeleženci so zelo zadovoljni s tovrstno obliko podpore pri učenju. Program Pomoč občanom: kadrovska pomoč je bila potrebna v različnih projektih, kjer je evalvacija                                                   | Ohranjati to dejavnost tudi naprej in omogočiti čim večjim udeležencem aktivno vključitev.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | predstavljena prav tam. Zaradi slabih pogojev razpisa (premalo sredstev), se na program v letu 2019 ne bomo prijavili na ZRSZ.                                                                                                     |                                                                                                                                           |
| Študij na daljavo                                        | Evalvacija s strani naročnika ni bila možna.                                                                                                                                                                                       | Razmisliti, ali je dejavnost za nas še aktualna.                                                                                          |
| Teden vseživljenjskega učenja in Parada učenja           | TVU postaja področni festival prireditev, z zadovoljnimi udeleženci in izvajalci. Tudi Parada učenja postaja čedalje bolj prepoznana.                                                                                              | Ohranjati obe aktivnosti in poskrbeti za pester izbor vsebin in sodelujočih tudi v letu 2019.                                             |
| Projektno učenje mlajših odraslih                        | Aktivnosti so bile s strani udeležencev dobro ocenjene. Potrebno je razumeti, da mlajši odrasli počnejo raje tisto, kar si želijo in ne nujno tisto, kar morajo.                                                                   | Ohranjati motivacijo udeležencev tudi za tiste vsebine, ki so predpisane s strani naročniki in le te popestriti s tistimi, ki jih marajo. |
| e-Roma resource                                          | Evalvacija se ni izvajala, ker je projekt zaključen in ga ohranjamo za uporabo v drugih projektih.                                                                                                                                 | Še naprej omogočiti dostopnost do te platforme.                                                                                           |
| Dejavnost informiranja in svetovanja za odrasle - ISIO   | Ugotovitve na podlagi samoevalvacijskega poročila, poročila o spremljanju, merjenja zadovoljstva in analize baz podatkov so dobre, vendar še ne najboljše.                                                                         | Aktivnosti iz akcijskega načrta za leto 2018 je treba ponovno ovrednotiti in z njimi nadaljevati tudi v letu 2019.                        |
| Regijski festival zaTE                                   | Regijski festival je bil dobro ocenjen. Organizatorji so bili prav tako zadovoljni.                                                                                                                                                | - Potrebno preveriti koncept festivala za leto 2019.<br><br>Več energije vložiti v promocijo festivala.                                   |
| Družini prijazno podjetje                                | Projektni tim je opravil analizo opravljenih aktivnosti po seznamu ukrepov in ugotavlja, da sledi aktivnostim.                                                                                                                     | Nadaljevati z aktivnostmi, ki so si jih zadali zaposleni.                                                                                 |
| Dnevi odprtih vrat - DOV                                 | Udeleženci so podali svoje mnenje v zvezi z njihovim zadovoljstvom z zavodom RIC Novo mesto.                                                                                                                                       | Upoštevati izjave pri pripravi strateškega načrta za naslednje obdobje.                                                                   |
| Vseživljenjska karierna orientacija                      | Evalvacija z udeleženci je bila uspešna in izkazali so zadovoljstvo z vsebinami.                                                                                                                                                   | Pri morebitnem novem razpisu jasno dogovoriti z ZRSZ NM poti sodelovanja v zvezi z napotitvami in poročanjem.                             |
| Upskillead – Upskilling adult educators for digital lead | Ker je šlo za razvojni projekt, so partnerji podpisali akcijski načrt za zagotavljanje trajnosti rezultatov - implementacija gradiv in sistema v redne programe/projekte, ki jih izvajajo partnerji ali njihovi zunanji partnerji. | Biti pozoren na vključitev rezultatov tudi v redne projekte RIC-a in drugih partnerjev.                                                   |
| ScienceLit – Scientific Literacy for All!                | Dober odziv udeležencev na novo metodo znanstvena kavarna in znanstveno dialoško srečanje.                                                                                                                                         | Novo metode čim bolj uporabiti pri izvedbi podobnih srečanj, diskusij in debat.                                                           |

|                                                                                 |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Talking – Transactinal Analysis Learning for Keeling over the Intercultural Gap | Evalvacija je bila izvedena na več področjih, rezultati projekta pa zelo koristni za nadaljnjo uporabo.     | Rezultate projekta (gradiva, transakcijska analiza ...) vpeljati v redne vsebine RICevih programov in aktivnosti.                                                                                                                                    |
| Hey!Teachers, don't leave the kids alone!                                       | Razvojni projekt na področju inkluzije je razvil številne pripomočke za izobraževalce, starše in otroke.    | - Rezultate projekta (spletna igra, protokol, strokovna analiza ...) upoštevati pri nadaljnjem delu in jih izkoristiti kot izhodišče za nadaljnji razvoj inkluzivnega izobraževanja.                                                                 |
| Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022               | Evalvacija je potekala na več nivojih.                                                                      | - Upoštevati priporočila ACS za izboljšanje dela.<br>- Za leto 2019 v AN definirati način izvedbe in analize evalvacije za celoten konzorcij.<br><br>Na SA konzorcija predebatirati ugotovitve evalvacije ACS in se pogovoriti o nadaljnjih ukrepih. |
| Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2016-2019                         | Evalvacija je potekala na več nivojih.                                                                      | - Upoštevati priporočila udeležencev za izvedbo programov v nadaljnjih izvedbah<br><br>Upoštevati priporočila udeležencev strokovnega posveta za pripravo tovrstnih strokovnih srečanj.                                                              |
| Teden izobraževanja za trajnostni razvoj                                        | Teden izobraževanja je bil s strani javnosti dokaj dobro sprejet, a je ljudem pojem trajnosti še vedno tuj. | - Za leto 2019 dati večji poudarek na razlagi samega pojma trajnostnega razvoja<br><br>Nameniti večjo promocijo in obveščanje ter večji poudarek na sodelovanju in možnostih interakcije udeležencev.                                                |
| Večgeneracijski center skupaj                                                   | Evalvacija je potekala na več nivojih.                                                                      | - Upoštevati predloge udeležencev pri razvoju ali ponudbi vsebin.<br>- Upoštevati predloge izvajalcev pri nadaljnjem sodelovanju.<br><br>Izkoristiti podporo partnerjev pri nadaljnjem sodelovanju.                                                  |
| Galerija RIC Novo mesto                                                         | Ugotovljeno je bilo zadovoljstvo razstavljalcev.                                                            | Razširiti evalvacijo še na druge ciljne skupine (npr. evalvacijski pogovor z nekaterimi obiskovalci: način odprtja, razstavni prostor, želje ...).                                                                                                   |
| Zdravstveno ozaveščanje Rominj - Zdravo                                         | Ugotovljeno je bilo visoko zadovoljstvo udeležencev.                                                        | - Prizadevati se za nadaljevanje aktivnosti v okviru rednih aktivnosti RIC-a (npr. dejavnost ISIO - Informiranje in                                                                                                                                  |

|                                                         |                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         |                                                                                                                               | svetovanje v izobraževanju odraslih oz. svetovanje za brezposelne in zaposlene, središče za samostojno učenje, Osnovna šola za odrasle, Teden vseživljenjskega učenja (z običajnim trajanjem 2 meseca), Večnamenski romski center Novo mesto ter ob pomoči zaposlenih v programih javnih del in prostovoljcev). |
| Večnamenski romski center Novo mesto                    | Evalvacija je potekala na več nivojih.                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevati predloge udeležencev pri razvoju ali ponudbi vsebin.</li> </ul> <p>Upoštevati predloge izvajalcev pri nadaljnjem sodelovanju.</p>                                                                                                                           |
| Roma Inclusive School Experience (RISE)                 | Evalvacija je potekala na več nivojih.                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevati predloge udeležencev fokusne skupine pri razvoju ali ponudbi vsebin.</li> <li>- Upoštevati predloge udeležencev usposabljanja pri snovanju programov za učitelje.</li> </ul> <p>Udeležence usposabljanja vključiti tudi v druge aktivnosti projekta.</p>    |
| Neformalni izobraževalni programi za brezposelne        | Evalvacija je pokazala zadovoljstvo udeležencev.                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tudi v prihodnje izpeljati čim več takih programov za brezposelne, kjer dobijo konkretna znanja (tuji jeziki, računalniško opismenjevanje).</li> </ul> <p>V letu 2019 prijaviti nove programe v APZ.</p>                                                               |
| SoftSkills4EU-Promote your soft skills with open badges | Evalvacija še ni potekala, saj se je projekt začel izvajati šele oktobra 2018.                                                | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2018-2022 | Evalvacija še ni potekala, saj se je projekt začel izvajati šele septembra 2018, prve skupine pa se bodo pričela v letu 2019. | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

- Predlogi in ukrepi za izboljšave iz leta 2019

| PROGRAM/<br>PROJEKT/<br>DOGODEK                  | UGOTOVITVE/<br>PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | UKREPI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Program osnovna šola za odrasle                  | <p>Evalvaciji, ki smo jih izvedli v letu 2019, kažeta na sorazmerno dobro kakovost organizacije in izvedbe projekta, hkrati pa kažeta na vrsto izboljšav, ki jih je potrebno načrtovati na posameznih področjih, da bo bolj kakovostno izvedeno andragoško delo v smislu izkoriščanja možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka, da bo izvajanje izobraževalnega dela bolj prilagojeno motiviranim posameznikom, da bodo izkoriščene možnosti za različne podporne oblike, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu, da bodo izkoriščene možnosti spletne učilnice tako za zunanje sodelavce kot za udeležence ...</p> <p>Ocena zadovoljstva z organizacijo in počutjem je pričakovana, ravno tako z vsebino. Udeleženci so najvišje ocenili učitelje v programu, na podlagi česar ocenjujemo, da so z njimi vzpostavili dober stik in ustvarili osnovne pogoje za delo.</p> <p>Ugotovitve evalvacije bodo ob spremljanju izvajanja projekta podlaga za načrtovanje ukrepov za izboljšave v letu 2020. Še posebej si bomo prizadevali, da bomo upoštevali sporočila zunanjih sodelavcev pri načrtovanju usposabljanja, razvoju gradiv in delu strokovnega aktiva OŠO.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dati večji poudarek na andragoško delo (skrb za sprotno spremljanje zadovoljstva udeležencev).</li> <li>- Spremljati in učiteljem omogočiti usposabljanje za kakovostno delo.</li> <li>- Poiskati finančne možnosti za sodelovanje z učitelji pri pripravi učnih gradiv.</li> <li>- Dobro načrtovati delo strokovnega aktiva – popestriti s strokovnimi vsebinami za lažje delo z Romi.</li> <li>- Izkoristiti možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka.</li> <li>- Izvajati izobraževalno delo bolj prilagojeno motiviranim posameznikom.</li> <li>- Izkoristiti možnosti za različne podporne oblike pomoči, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu.</li> <li>- Izkoristiti možnosti spletne učilnice tako za zunanje sodelavce kot za udeležence.</li> </ul> |
| Poklicno in srednješolsko izobraževanje          | <p>V sezoni 2018/2019 so udeleženci ocenili zadovoljstvo z organizacijo programa (4,7) in zadovoljstvo s predavatelji (4,6), zunanji sodelavci pa so sodelovanje z RIC-em ocenili z oceno 4,4. Vse ocene so primerljive z preteklim letom.</p> <p>V izobraževalni sezoni 2018/2019 bomo poskusili ohraniti vpis na dosedanji ravni ter dosegati vsaj tako dobre rezultate kot to sezono. Učitelje bomo vzpodbujali k večji komunikaciji preko spletne učilnice in k posodobitvi že pripravljenih gradiv za samostojno učenje.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ohraniti vpis na ravni leta 2018/2019</li> <li>- Spodbuditi učitelje za uporabo spletne učilnice</li> <li>- Poskrbeti za posodobitev gradiv za samostojno učenje</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Splošno neformalno izobraževanje odraslih (SNIO) | Evalvacija programov, ki smo jih izvajali v sklopu programov SNIO kaže na zadovoljstvo udeležencev z vsebino, izvajalci in organizacijo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Razvijati nove programe splošno neformalnega izobraževanja odraslih</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zadovoljstvo z organizacijo programa: 4,9</li> <li>- Zadovoljstvo z izvajalci programa: 4,9</li> <li>- Zadovoljstvo z vsebino programa: 4,9</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ponuditi tiste vsebine programov, ki so trenutno aktualni (npr. zdravje na delovnem mestu, posebni program za Rome)</li> </ul>                                                                  |
| Študijski krožki     | <p>Pripombe udeležencev upoštevamo pri oblikovanju novih prijav študijskih krožkov. Upoštevali smo jih tudi pri prijavi krožkov za leto 2019.</p> <p>Komentarji udeležencev: super vzdušje, različni ljudje, prostori lepi, veliki, prostorni, časovni termini tudi urejeni, vsebine raznolike in uporabne, koristne za vsakdanje življenje, želijo, da bi se čim več ljudi vključilo v tovrstne dejavnosti, saj zveš marsikaj, kar ti pride v življenju prav. Super počutje med puncami, super vzdušje – kreativno, študijski krožki so super, nova znanja s področja kvačkanja.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ohranjati dejavnost tudi v letu 2020.</li> <li>- Ohranjati pestrost vsebin.</li> <li>- Približevati vsebine potrebam potencialnih udeležencev.</li> </ul>                                       |
| Univerza za starejše | <p>Ključne ugotovitve:</p> <p>Glede počutja so bili udeleženci mnenja, da potrebujejo druženje, radi prepevajo, preprosto uživajo, da je bila dobra energija in dobra volja, razgibavanje, prijetno, poučno, zabavno vzdušje, čudovita predavateljica in sodelavka, sproščeno, brez skrbi.</p> <p>Želijo si čim več srečanj za popestritev in nove informacije/vidike, prav tako so mnenja da so take delavnice zelo dobrodošle in si želijo čimveč podobnih seminarjev (možgani, prehrana, življenjski stil, ...).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Povezati aktivnosti univerze z drugimi projekti in dejavnostmi ter tako popestriti ponudbo za starejše.</li> <li>- Upoštevati in ohranjati vsebine, ki so pri članih dobro sprejete.</li> </ul> |
| Borza znanja         | <p>Ključne ugotovitve:</p> <p>Udeleženci si želijo še več tovrstnih dogodkov oz. nadaljevati s takim načinom učenja. Izpostavljeno je bilo predvsem to, da so na dogodkih osvojili nova znanja, spretnosti, veščine ter da so pridobili nove informacije in spoznali nove prijatelje. Šlo je za sprostitev, druženje, nova znanja in spretnosti, sproščeno vzdušje, krasne izvajalce in da so bile to vsebine, ki so bile nove in so se jih želeli naučiti. Hkrati pa so bile vsebine zanimive in uporabne v življenju.</p> <p>Glede organizacije dogodkov so bili izredno zadovoljni, obveščeni so bili razumljivo in pravočasno. Srečanja so bila dobro pripravljena (prikazi, razlage, pristop, gradivo), tudi material je bil vedno pripravljen, poučevanje in predajanje znanja je bilo zelo dobro. Izvajalci so bili prijazni, prilagodili so se</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pod pogojem, da bo razpis BZ tudi v letu 2020, poskrbeti za raznolike animacijske in promocijske delavnice.</li> <li>- Ohranjati kakovost izvedb na obstoječem nivoju.</li> </ul>               |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | <p>posamezni skupini, vse je bilo zelo korektno. Vsi udeleženci bi program/dogodek priporočili tudi svojim prijateljem oz. drugim.</p> <p>Predlogi izboljšav: eden od udeležencev je bil mnenja, da je mogoče malo prehitro (snov) oz. da bi lahko imeli več ponovitev in eden udeleženec, da bi bila ura pričetka lahko malo kasneje.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Središče za samostojno učenje | <p>Po ocenah sodeč so bili udeleženci na splošno zadovoljni z aktivnostmi v SSU. Mentorji, izvajalci in organizatorji aktivnosti pa smo se tudi veliko pogovarjali z obiskovalci in nemalokrat so ti pogovori pomagali pri pripravi ponudbe in načrtovanju aktivnosti ter evalvaciji opravljenega dela. Ugotavljamo, da smo večinoma dobro odgovarjali na potrebe obiskovalcev.</p> <p>Izpostavili pa so naslednje slabosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- več ponudbe tujih jezikov (npr. nemščina, francoščina, italijanščina, ruščina),</li> <li>- večja dostopnost do prostorov (dvigalo, tekoče stopnice),</li> <li>- manjše skupine brez naključnih obiskovalcev,</li> <li>- konstantni termini organiziranega samostojnega učenja čez celo leto.</li> </ul> <p>Izvajalci in organizatorji predlagamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zaradi večjega števila povpraševanja in potreb po organizirani obliki učenja je treba dosledno spoštovati red v SSU,</li> <li>- spoštovati in upoštevati potrebe slehernega obiskovalca,</li> <li>- enaka obravnava vseh obiskovalcev v središču,</li> <li>- nuditi svetovalno pomoč tistim, ki potrebujejo več podpore,</li> <li>- zagotoviti stalno učno in tehnično pomoč,</li> <li>- pravočasno objaviti koledar dogodkov na spletni strani RIC-a,</li> <li>- redno zračiti prostore,</li> <li>- sprotno vodenje evidence.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navezati stike s prostovoljci – tuje govorečimi člani za podporo pri učenju tujih jezikov.</li> <li>- Organizirati podporo manjšim skupinam (prilagojeno po vsebini, tempu in predznanju udeležencev)</li> <li>- Upoštevati mnenje organizatorjev in izvajalcev organiziranega samostojnega učenja.</li> <li>- Na prostorske pogoje RIC nima vpliva, je pa treba lastnika večkrat opozoriti na pokvarjeno dvigalo in vhod iz Tuš-a.</li> </ul> |
| Programi javnih del - UP      | <p>Ugotovitve iz evalvacij kažejo, za so uporabniki učne pomoči zadovoljni s storitvami, ki jim jih zaposleni na javnih delih omogočajo, na voljo pa imajo tudi dokaj zadovoljiva gradiva.</p> <p>Predlogi izboljšav se nanašajo predvsem na možnosti izboljšanja učnega procesa za udeležence, ki se udeležujejo formalnih</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mentorjem učne pomoči posredovati gradiva in minimalne standarde znanja pred izvedbo učne pomoči.</li> <li>- Aktivno sodelovanje in povezovanje med organizatorji formalnih programov in mentorji</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                        | programov v hiši, namreč uskladiti je potrebno delo v formalnem okolju in okolju, kjer javni delavci izvajajo učno pomoč.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>učne pomoči (seznam udeležencev, vrsta učne pomoči, gradivo, testi oz. izpitne naloge, priprava urnika ...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sodelavce na javnih delih sprejeti in spoštovati kot redno zaposlene.</li> </ul>               |
| Programi javnih del - PRPS                             | <p>Po ocenah lahko presodimo, da so bili udeleženci na splošno zadovoljni z izvedeno učno pomočjo v sklopu PRPS- a programa.</p> <p>Takšna pomoč se je po dolgoletnih izkušnjah izkazala za pomembno za uspešno opravljanje šolskih obveznosti. Kot nepogrešljivi pa so bili zaposleni na javnem delu tudi pri vseh ostalih nalogah, ki so jih izvajali skupaj s strokovnimi delavci RIC-a. Hkrati pa ocenjujemo, da smo pri samih zaposlenih na delovnem mestu JD PRPS vzbudili občutek kariernega napredka in uspešnosti, kar je pripomoglo tudi k boljšemu socialno ekonomskemu statusu. Iz zgoraj omenjenih je pomembno, da tudi v nadaljevanju obdržimo program.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sodelavce na javnih delih sprejeti in spoštovati kot redno zaposlene.</li> <li>- Nuditi podporo javnim delavcem pri razumevanju kakovosti dela v RIC-u – aktivno mentorstvo.</li> </ul>                            |
| Teden vseživljenjskega učenja in Parad učenja          | Udeležencem je bilo na prireditvah všeč, jim je bilo lepo, koristno, poučno, zanimivo, zabavno, nepozabna izkušnja, dobrodošla spoznanja, odlične predstavitve in delavnice, krasna predavanja, dobro izbrane teme, zabeležili so tudi, da je bila organizacija dobra in da so se organizatorji potrudili.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ohranjati kakovost aktivnosti na obstoječem nivoju.</li> <li>- Pri izboru vsebin aktivnosti sodelovati s projekti v okolju in zunaj njega.</li> </ul>                                                              |
| Projektno učenje mlajših odraslih                      | Glede na potek programa in rezultate evalvacije je smiselno zagotoviti stalno mentorsko ekipo in programu nuditi tudi tehnično podporo, saj bo tako delo v skupini teklo bolj nemoteno. Vsebine udeleženci izbirajo po svojem okusu, manj po njihovih potrebah, zato so bili pri oceni zelo kritični, podobno kot pri organizaciji. Za večjo učno uspešnost in realizacijo učinkov je pomembno, da se z vsebinami čim bolj približamo potrebam in pričakovanjem udeležencev.                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevat ugotovitve projektnega tima.</li> <li>- Pri načrtovanju aktivnosti se čim bolj približati potrebam udeležencev in obratno, udeležence motivirati za sodelovanje pri vsebinah, ki so smiselne.</li> </ul> |
| Dejavnost informiranja in svetovanja za odrasle - ISIO | V letu 2019 smo pri vsakem 5. svetovancu merili zadovoljstvo z osebnimi svetovalnimi storitvami. V evalvaciji je sodelovalo 39 svetovancev. Iz analize podatkov je razvidno, da je 51 % svetovalnih obravnav trajala od 30 do 60 minut, 38 % do 30 minut in 10 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nadaljevati z aktivnostmi merjenja zadovoljstva tudi v letu 2020.</li> <li>- Pripraviti akcijski načrt tudi za leto 2020,</li> </ul>                                                                               |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>svetovanj več kot 60 minut. Pričakovanja, ki so jih obiskovalci imeli pred obiskom SS NM, so se 74 % anketiranih svetovancev uresničila v celoti, deloma pa 26 % vprašanih. 77 % anketiranih strank je bila zadovoljnih z načinom pogovora, ki ga je vodila svetovalka. S tem smo presegli tudi naša pričakovanja, zapisana v Listini o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto, v kateri je zapisano »Želimo doseči, da je vsaj 75 % vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča Novo mesto.«</p> <p>V letu 2020 je bil predviden novi samoevalvacijski cikel. A zaradi priprave novih smernic za izvajanje svetovalne dejavnosti in priprave na uveljavitev javne mreže, nas je ACS obvestil, da skupne akcije izpeljave samoevalvacije v letu 2020 ne bo. Kljub temu bomo v RICevem timu ISIO v letu 2020 izpeljali aktivnosti za ugotavljanje zadovoljstva svetovancev s svetovalnimi pripomočki. Poleg tega bomo še naprej ugotavljali zadovoljstvo udeležencev z individualnimi in skupinskimi svetovalnimi storitvami.</p>                                              | <p>čprav samoevalvacije po navodilih ACS ne bo.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Regijski festival zaTE | <p>Udeleženci delavnic so izpostavili zanimivost in aktualnost vsebin, dobro izpeljane delavnice. Posebnih priporočil niso podali.</p> <p>Udeleženci strokovnega dogodka so bili zelo zadovoljni s predstavitvijo in praktičnim delom po modelu FLOW, hkrati so izpostavili možnosti dobrega sodelovanja v lokalni skupnosti, predvsem pri izobraževanju/usposabljanju/vseživljenjskem učenju/svetovanju, saj nas prav te dejavnosti povezujejo. Prav tako so bili zadovoljni z organizacijo strokovnega dogodka.</p> <p>Organizatorja in partnerji za izvedbo festivala so bili zadovoljni z izvedbo festivala. Izpostavili so slednje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pomemben je pravočasni začetek priprave programa festivala; priporočajo nadaljevanje prakse (začetek v maju)</li> <li>- Vsebina delavnic mora biti prilagojena potrebam lokalnega okolja (ohraniti dosedanje prakse)</li> <li>- Premisliti o sejamskem delu, ali je ta sploh aktualen – predlog je, da se ohrani le informacijski pult s promocijskimi gradivi strokovnih in strateških partnerjih, dosedanj</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Glede na uspešnost festivala tudi v letu 2020 organizirati 9. festival.</li> <li>- Pri pripravi festivala upoštevati priporočila partnerjev, sodelujočih organizacij in udeležencev dogodka.</li> <li>- vložiti v promocijo festivala.</li> </ul> |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <p>sodelujoči na sejnih pa pripravijo konkretne delavnice</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Velja ohraniti mini zaposlitvene sejme, saj so vsako leto bolj obiskani</li> <li>- Svetovalni kotički se ohranijo, saj so pomemben del svetovalne dejavnosti</li> <li>- Pri ciljnih skupinah upoštevati tiste, ki so najbolj informacij in pomoči potrebne (trend kaže na dolgotrajne brezposelne, Rome, mlajše odrasle in tujce)</li> <li>- Termin festivala je ustrezen</li> <li>- Usmerjena vabila ciljnim skupinam so boljša rešitev kot vsesplošna promocija – ohraniti program v tiskani obliki</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                               |
| Družini prijazno podjetje                                         | Projektni tim je opravil analizo opravljenih aktivnosti po seznamu ukrepov in ugotavlja, da sledi aktivnostim.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nadaljevati z ukrepi, ki so si jih zadali zaposleni RIC-a, tudi v letu 2020.</li> </ul>                                                                                                              |
| Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022 | Projektne aktivnosti potekajo v skladu z zahtevami MIZŠ in ACS ter v skladu s načrti za izvedbo projektnih aktivnosti, ki so določeni v operativnem planu projekta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nadaljevati z aktivnostmi merjenja zadovoljstva tudi v letu 2020.</li> <li>- Pripraviti akcijski načrt tudi za leto 2020, čeprav samoevalvacije po navodilih ACS ne bo.</li> </ul>                   |
| Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2016-2019           | <p>Predlogi za izboljšavo izvedbe programov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ureditev prostorov (temperatura, čistoča, zračenje, stopnice ter dvigalo) za izvajanje programov;</li> </ul> <p>Pripombe udeležencev in zaključke posveta upoštevamo pri izvajanju aktivnosti v projektu Razvijanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2019–2022.</p>                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevati priporočila udeležencev za izvedbo programov v nadaljnjih izvedbah</li> <li>- Upoštevati priporočila udeležencev strokovnega posveta za pripravo tovrstnih strokovnih srečanj.</li> </ul> |
| Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2018-2022           | <p>Predlogi za izboljšavo izvedbe programov:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- *ponudba plačljivih programov za posamezne vsebine, predvsem tuje jezike.</li> </ul> <p>(*op.: glede na razpisne pogoje posameznega udeleženca v času trajanja projekta lahko vključimo v največ dva različna programa; število razpoložljivih programov za posamezno leto nam ne omogoča izvedbe nadaljevalnih programov za tuje jezike)</p>                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pripraviti različne ponudbe za plačljive programe, vendar šele po izteku možnosti za brezplačno vključitev.</li> </ul>                                                                               |
| Teden izobraževanja za trajnostni razvoj                          | Iz prejetih ocen je razvidno, da so bili udeleženci dogodkov z izvedbo zelo zadovoljni. Dva načrtovana dogodka nista bila ocenjena, ker ni bilo udeležencev.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- V letu 2020 dati večji poudarek na razlagi samega pojma trajnostnega razvoja.</li> </ul>                                                                                                             |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>To pomeni da je bil teden izobraževanja s strani javnosti dokaj dobro sprejet, a je ljudem pojem trajnosti še vedno tuj. Za prihodnje leto priporočamo večji poudarek na razlagi samega pojma trajnostnega razvoja, večjo možnost promocije in obveščanja ter večji poudarek na sodelovanju in možnostih interakcije udeležencev.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizirati dogodke, ki odgovarjajo potrebam lokalnega okolja.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |
| Večgeneracijski center Skupaj        | <p>Udeleženci si želijo še več ustvarjalnih delavnic, predavanja za osebno rast, športno gibalne aktivnosti, učenje tujih jezikov (angleščina, nemščina, francoščina, italijanščina, ruščina) in računalniške vsebine.</p> <p>Priporočila izvajalcev glede informiranosti: <i>»Še bolj aktivna ter učinkovita promocija preko socialnih omrežij, tudi s pomočjo objave dogodkov, znotraj katerih lahko tako izvajalci, kot tudi potencialni udeleženci ter drugi zainteresirani, povabijo svoje znance k udeležbi in delijo dogodke na svojih profilih, v skupinah ter na straneh.«</i></p> <p>Utemeljitev zunanjih izvajalcev: <i>»Projekt dobra podpora v okolju. Pomanjkljivost, ki jo zaznavam kot prostovoljka v projektu, prepogosta menjava koordinatic na njem.«</i> <i>»Sem zadovoljen s ponudbo, marsikaj pa se da narediti še boljše in k temu stremimo.«</i></p> <p>Predlogi za izboljšave: več podpore projektu pri administraciji, vključevanje novih izvajalcev in vsebin, učinkovito sodelovanje z lokalnim okoljem.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevati predloge udeležencev pri razvoju ali ponudbi vsebin.</li> <li>- Upoštevati predloge izvajalcev pri nadaljnjem sodelovanju.</li> <li>- Izkoristiti podporo partnerjev pri nadaljnjem sodelovanju.</li> <li>- Poiskati morebitno podporo pri administraciji projekta.</li> </ul> |
| Večnamenski romski center Novo mesto | <p>Udeleženci so povedali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciljna skupina si želi čim več aktivnosti v bližini njihovega doma (romsko naselje), da prihranijo denar za potne stroške</li> <li>- Želijo si predvsem kuharske in pekarske delavnice (uporaba enostavnih sestavin in priprava raznolikih, a dobrih obrokov)</li> <li>- Zanimajo jih tudi zdravstvene vsebine, predvsem uporaba domačih zdravil (čaji, tinkture, kapljice, kreme ...)</li> <li>- Radi bi znali v celoti negovati domači vrt – potrebujejo več podpore in znanja pri razumevanje gojenja povrtnin</li> <li>- Pomoč in podporo potrebujejo tudi pri navezovanju kontaktov z institucijami</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevati predloge udeležencev pri razvoju in ponudbi vsebin.</li> <li>- Upoštevati predloge izvajalcev pri nadaljnjem sodelovanju.</li> </ul>                                                                                                                                           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veliko zaupnih pogovorov poteka v sklopu individualnih pogovorov z romsko aktivatorko, zato predlagamo, da delavnice izvaja več izvajalcev (delitev vlog znotraj časa trajanja delavnice in možnost za individualne pogovore)</li> </ul> <p>Izvajalci so povedali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pri izvedbi delavnic je treba paziti na uporabo pripomočkov in situacij, v katerih Romi živijo (npr. odprt ogenj, žar, tekoča voda; bivanje v baraki, hiši, na prostem pri izvedbi kuharskih delavnic ...)</li> <li>- Delavnice morajo biti dinamične, učinkovite in za njih uporabne, sicer se naveličajo vsebine in ne sodelujejo</li> <li>- Načrtovanje delavnic mora potekati v sodelovanju z Romi, pri tem pa upoštevati njihove potrebe</li> <li>- Izvajalci ugotavljajo, da je pozitivna izkušnja posameznikov zelo pomembna, saj se udeležba na vsaki naslednji izvedbi poveča s širjenjem informacij o zadovoljstvu udeležencev na delavnici</li> <li>- V delavnicah ne sme vladati šolskega vzdušja, ampak morajo razlage, usmeritve, vsebine biti podane v obliki zgodbe in v kontekstu vsebine delavnice</li> </ul> <p>Na strokovnih dogodkih so sodelujoči izpostavili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Večjo povezanost lokalnega okolja pri organizaciji aktivnosti za Rome (primer: izvedba kulturnega dogodka za dan Romov)</li> <li>- Večjo aktivacijo predstavnikov Romov pri reševanju romske tematike</li> <li>- Poglobljeno sodelovanje s predstavniki ključnih institucij (MIZŠ, MDD, ZRSZ, CSOD, policija)</li> <li>- Boljše informiranje javnosti o dobro izpeljanih dogodkih za in z Romi</li> </ul> |                                                                                                                                 |
| Roma Inclusive School Experience (RISE) | <p>Rezultate projekta na področju zmanjšanja odsotnosti romskih učencev niso vidni v veliki meri, saj je projekt bil omejen le na dve leti. Zato je pomembno, da z namenom zagotavljanja učinkov tudi po zaključku projekta, šole nadaljujejo z</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Upoštevati evalvacijo pri vodenju in opravljanju nalog na drugih projektih.</li> </ul> |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | <p>aktivnostmi. V okviru projekta je nastal priročnik za učitelje, na podlagi katerega bodo lahko izvajali delavnice z namenom boja proti diskriminaciji tudi po zaključku projekta.</p> <p>Pri pripravi usposabljanj v prihodnosti je zelo pomembno, da se osredotočimo na praktično znanje, ker je evalvacija razkrila, da je praktično znanje za učitelje zelo pomembno in uporabno pri delu z učenci v razredu.</p> <p>Italjanski partner predlaga (na podlagi ugotovitev raziskav »Index for inclusion« in visokega rezultata zadovoljstva slovenskih učiteljev s svojim lokalnim in šolskim kontekstom), da bi bilo potrebno dobre prakse iz Slovenije prenesti tudi v druge partnerske države.</p> <p>Po zaključku aktivnosti projekta v osnovnih šolah je bila izvedena fokusna skupina z učitelji in strokovnimi delavci vključenimi v projekt. Glavne ugotovitve fokusne skupine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projekt je bil na splošno koristen za šolo, tako za učence in za učitelje,</li> <li>- Učenci so se aktivno udeležili v aktivnosti projekta,</li> <li>- Usposabljanje ima koristen vpliv na delo z romski in neromski otroki,</li> <li>- Obstaja potreba nadaljevanja aktivnosti za otroke tudi po zaključku projekta.</li> </ul> |                                                                                                                                                       |
| Posebni program za etnično skupino Romov: Osnovno opismenjevanje za etnično skupino Romov | Pomemben vidik dela je opolnomočenje ciljne skupine za prenos znanja na različna področja vsakodnevnega življenja. Aktivnosti morajo tudi v prihodnje vključevati vsebine, ki so pomembne ciljni skupini (finančno opismenjevanje, medsebojno uspešno komuniciranje in komuniciranje v okolju, preprečevanje in uspešno reševanje konfliktov ...). Z vidika bivanjskih razmer pa je potrebno podpirati aktivnosti lokalnega okolja in sodelovati z njimi pri uresničevanju osnovnih življenjskih potreb in posledično spodbuditi razvijanje temeljnih in poklicnih kompetenc za nastop na trgu dela.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obvezne vsebine pripraviti tako, da bodo udeležencem zanimive in koristne v vsakdanjem življenju.</li> </ul> |
| VšečkAM in GREM – karierni center za mlade                                                | Na evalvaciji ni bilo pripisanih pripomb.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pri izvedbi nadaljnjih evalvacij pridobiti tudi kvalitativne podatke od udeležencev.</li> </ul>              |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Podporne dejavnosti v IO v letu 2019                    | <p>Posebnih pisnih ugotovitev glede zadovoljstva z dogodkom niso podali, so pa v neformalnem delu po zaključku dogodka izpostavili naslednje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dogodek je potekal na visokem kulturnem nivoju, brez prerek in konfliktov</li> <li>- izrazili so zadovoljstvo z obravnavano vsebino in predvsem z angažiranostjo inštitucij za skupno reševanje romske tematike</li> <li>- tudi predstavniki Romov se strinjajo, da bi se takih dogodkov moralo udeležiti več Romov</li> </ul> <p>Konkretni zaključki okrogle mize so zapisani v končnem poročilu dogodka, ki je del Poročila o letnem delovnem načrtu zavodu.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prijaviti se na podobne razpise tudi v prihodnje.</li> </ul>                                                                                                |
| TRIADE 2.0                                              | <p>Do sedaj smo v projekt evalvirali projektne sestanke. Na podlagi anketiranja smo ugotovili, da je pri pripravi sestankov v prihodnjih mesecih pomembno zelo natančno načrtovati vsako fazo sestanka.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pri nadaljnjem vodenju projekta pred sestanki natančno načrtovati vsebino oz. faze le teh.</li> </ul>                                                       |
| Aktiviraj se v Novem mestu in Črnomlju                  | <p>Pri doseganju kvantificiranih kazalnikov zaenkrat ni težav.</p> <p>Po ocenah lahko presodimo, da so bile udeleženke na splošno zadovoljne z izvedbo aktivnosti.</p> <p>Pri delu v naslednjem letu bomo izboljšave uvajali sproti ob spremljanju dela v skupini (vmesne evalvacije, evalvacijski pogovori).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pri ranljivih ciljnih skupinah opraviti več vmesnih evalvacij (evalvacijski pogovor, spremljanje posameznika, anketiranje, fokusna skupina ...).</li> </ul> |
| SoftSkills4EU-Promote your soft skills with open badges | <p>Posebnosti ni, razen zamud pri določenih aktivnostih (IO1 – raziskava), katere smo dohiteli konec leta 2019, ki niso vplivale bistveno na kakovost projektnih rezultatov.</p> <p>Na podlagi izvedenih diseminacijskih dogodkov v letu 2019 (med drugim Dan EU projektov) smo s strani tujih udeležencev dobili povabila v nove projekte.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- V aktivnostih, ki potekajo v Sloveniji, opraviti evalvacijo udeležencev.</li> </ul>                                                                         |

## 4. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI

### 4.1. Samoevalvacija

V letu 2018 smo pričeli z novim triletnim ciklom samoevalvacije. V ta namen smo pripravili samoevalvacijuski načrt, po katerem uresničujemo potek samoevalvacije. Samoevalvacija je trajala od marca 2018 do novembra 2019, saj je bila znotraj nje opravljena obsežna naloga. Rezultat samoevalvacije pa so nova izhodišča za pripravo strateškega načrta za obdobje 2019-2023. Natančnejši potek samoevalvacije je opredeljen v samoevalvacijskem poročilu za leto 2018 in 2019.

### METODOLOGIJA SAMOEVALVACIJE

- Priprava samoevalvacijskega načrta

Za potrebe izpeljave samoevalvacije na področju *vodenje in upravljanje* je komisiji za kakovost pripravila samoevalvacijski načrt, v katerem je opredelila podpodročje *vodenje* in kazalnik *dolgoročni in kratkoročni cilji*.

Kot vir informacij je za subjekt določila:

- zaposlene RIC-a,
- člane andragoškega zbora,
- zunanje interesne skupine (delodajalci, predstavniki institucij, izvajalci programov, strokovni partnerji),
- udeležence programov,
- komisijo za kakovost,
- notranje presojevalci po standardu ISO in
- lastnike procesov.

Komisija za kakovost se je odločila, da bo pri samoevalvaciji uporabila naslednje metode dela:

- analiza SWOT
- vodeni pogovor
- vprašalnik
- voden intervju
- fokusna skupina
- analiza dokumentacije

- Priprava in izpeljava samoevalvacije kakovosti

V samoevalvacijskem načrtu so člani komisije opredelili ključna vprašanja in določili subjekte in metode ter vir informacij. Ker je naloga zelo obsežna, je komisija za kakovost pripravila časovni načrt za izvedbo samoevalvacije. V nadaljevanju sledi predstavitev izpeljave samoevalvacije.

|                      |                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Izbrano področje:    | Vodenje in upravljanje                                                                         |
| Izbrano podpodročje: | Vodenje                                                                                        |
| Kazalnik kakovosti:  | Dolgoročni in kratkoročni cilji                                                                |
| Standard kakovosti:  | Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja |

| Kaj nas v samoevalvaciji zanima? Kako bomo preverili, ali že dosegamo standard kakovosti? | Od koga in iz česa bomo pridobivali podatke?                                                     | Kako bomo zbirali podatke? | Kdaj bomo pridobivali podatke?   | Kdaj smo pridobili podatke?                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA                                                                | SUBJEKTI/DRUGI VIRI                                                                              | METODE                     | ROK                              | REALIZACIJA                                                                                                     |
| Kako kratkoročni cilji nakazujejo postopno uresničevanje dolgoročnih ciljev?              | Pregled realizacije programa ukrepov od 2015-2019                                                | Analiza dokumentacije      | April 2019                       | April 2019                                                                                                      |
| Ali so dolgoročni in kratkoročni cilji usklajeni s potrebami lokalnega okolja?            | Člani andragoškega zbora                                                                         | SWOT analiza               | Prvi andragoški zbor v letu 2019 | Izvedena aktivnost 8. 3. 2019                                                                                   |
|                                                                                           | Zaposleni RIC-a                                                                                  | Fokusna skupina            | November 2019                    | Izvedene fokusne skupine 11., 12. in 13. november 2019                                                          |
|                                                                                           | Zaposleni RIC-a                                                                                  | Voden pogovor              | November 2019                    | Strokovna razprava v kolektivu, 22. 11. 2019                                                                    |
|                                                                                           | Zunanja interesna skupina (delodajalci, predstavniki institucij, izvajalci, strokovni partnerji) | SWOT analiza               | Maj 2018                         | Organiziran strokovni dogodek z naslovom Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju, 16. 5. 2018 |
|                                                                                           | Zunanja interesna skupina (delodajalci, predstavniki institucij, izvajalci, strokovni partnerji) | SWOT analiza               | December 2018                    | Organiziran strokovni dogodek z naslovom Z znanjem na pot, 4. 12. 2018                                          |

| Kaj nas v samoevalvaciji zanima? Kako bomo preverili, ali že dosegamo standard kakovosti?                              | Od koga in iz česa bomo pridobivali podatke?            | Kako bomo zbirali podatke?        | Kdaj bomo pridobivali podatke?             | Kdaj smo pridobili podatke?                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| SAMOEVALVACIJSKA VPRAŠANJA                                                                                             | SUBJEKTI/DRUGI VIRI                                     | METODE                            | ROK                                        | REALIZACIJA                                     |
| Kako udeleženci zaznavajo naše kratkoročne in dolgoročne cilje?                                                        | Udeleženci različnih programov                          | Intervju z naključnimi udeleženci | Maj 2018                                   | Intervju na dnevu za kakovost 2018, 19. 6. 2018 |
| Kako udeleženci zaznavajo naše kratkoročne in dolgoročne cilje?                                                        | Udeleženci različnih programov                          | Intervju z naključnimi udeleženci | Maj 2019                                   | Intervju na dnevu za kakovost 2019, 17. 5. 2019 |
| Kako so dolgoročni in kratkoročni cilji usklajeni z regionalnimi, nacionalnimi in mednarodnimi razvojnimi usmeritvami? | Pregled objavljenih besedil od 1. 1. 2017 – 31. 3. 2019 | Analiza dokumentacije             | Marec 2019                                 | Marec 2019                                      |
| Ali ima organizacija utečene načine za spremljanje uresničevanja dolgoročnih in kratkoročnih ciljev?                   | Pregled dokumentov spremljanja                          | Analiza dokumentacije             | Marec 2019                                 | Marec 2019                                      |
| Kako so dolgoročni in kratkoročni cilji neposredno povezani z razvojem kakovosti?                                      | Komisija za kakovost                                    | Vprašalnik                        | Na seji komisije za kakovost v aprilu 2018 | April 2019                                      |
| Kdo v organizaciji vrednoti doseganje kratkoročnih in dolgoročnih ciljev?                                              | Notranji presojevalci                                   | Vodeni pogovor                    | Februar 2019                               | Februar 2019                                    |
|                                                                                                                        | Lastniki procesov                                       | Vodeni pogovor                    | Na vodstvenem sestanku 2019                | Februar 2019                                    |

- Rezultati in zaključki samoevalvacije

Komisija za kakovost je zbrala podatke, uredila zapise in vodstvu ter kolektivu RIC-a predlagala upoštevanje ključnih ugotovitev za pripravo novega strateškega načrta. Poročilo o samoevalvaciji je podlaga za pripravo strateškega načrta za obdobje od 2019 do 2023, spremljajoče aktivnosti za kakovostno spremljanja realizacije strateškega načrta pa bodo zapisane v akcijskih načrtih do leta 2023.

Povzetek pomembnih ugotovitev iz samoevalvacijskega poročila, ki izhajajo iz pogovorov z interesnimi skupinami.

Pri teh aktivnostih se je pokazalo, kje vidijo drugi prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti za nadaljnje delovanje zavoda:

**Notranje prednosti:**

- Dolga tradicija, bogate izkušnje in dobra prepoznavnost na področju izobraževanja odraslih.
- Strokoven, fleksibilen in kompetenten kader.
- Široka ponudba izobraževalnih programov za različna področja in individualen pristop do udeležencev.
- Prilagajanje učnih programov in vsebin usposabljanj glede na potrebe udeležencev in okolja za udeležence iz različnih ciljnih skupin.
- Sprejemanje in nediskriminacija udeležencev.
- Zadovoljni naročniki projektov.
- Razvita mreža zunanjih izvajalcev in institucij.
- Aktivni in izkušeni v mednarodnih projektov na področju razvoja izobraževanja odraslih.
- Nenehno iskanje novih možnosti financiranja.

**Notranje slabosti:**

- Premajhno število vključenih zaposlenih v pripravo projektnih prijav.
- Premalo inovativne in tržne ponudbe.
- Prevelika odvisnost od projektnega financiranja.
- Pomanjkljiv pretok notranjih informacij med zaposlenimi in posledično slabše informiranje udeležencev.
- Pomanjkanje timskega dela.
- Slabša klima zaradi narave dela (številčni projekti, delo na več projektih, razporeditve). Premajhno poudarjanje in promocija dosežkov.
- Vpliv menjave kadra na projektih na učinkovitost dela.
- Pomanjkanje strokovnega znanja na specifičnih področjih.
- Preveč administrativnega dela.
- Preveliko osredotočanje predvsem na ciljno skupino Romov.
- Omejenost na stalne ciljne skupine.
- Premajhna pozornost do udeležencev, izvajalec in partnerjev.
- Pomanjkanje specifičnega znanja zaposlenih.

**Zunanje priložnosti:**

- Manjši interes zasebnikov za delo z ranljivimi ciljnimi skupinami je priložnost za nas in osredotočenje na delo z ranljivimi skupinami.
- Novo mesto kot dobra lokacija za krepitev čezmejnega sodelovanja.

- Odlična lokacija in dostop (v bližini avtobusne in železniške postaje, parkirišče) ter dobri prostorski pogoji za delo zaposlenih in udeležencev.
- Lansiranje novih programov preko drugih institucij (krepitev sodelovanja).
- Razvoj novih neformalnih javnoveljavnih programov so priložnost na pridobitev licenc in novih možnosti za financiranje.
- Pridobitev zunanjih sodelavcev z boljšimi referencami in novimi idejami v lokalnem okolju.
- Krepitev povezovanja z gospodarstvom in drugimi institucijami.
- Sredstva evropskih programov, ki so namenjena ranljivim skupinam prebivalstva, običajno niso v celoti porabljena.
- Razvoj inovativnih programov kot konkurenčni odgovor na veliko ponudbo programov v regiji.
- Skrb za promocijo (konstantna, usmerjena, osebna od ust do ust...).
- Razvoj novih programov znotraj evropskih projektov za različne ciljne skupine.

#### Zunanje nevarnosti:

- Nestabilen gospodarski položaj - nestabilno financiranje.
- Velika konkurenca na javnih razpisih in povabilih.
- Večje število ponudnikov programov neformalnega izobraževanja v regiji.
- Nepredvidljivo objavljane razpisov in javnih povabil.
- Zmanjševanje sredstev iz nacionalnega proračuna za izobraževanje odraslih.
- Zmanjšanje podpore lokalne skupnosti.
- Konkurenca drugih javnih zavodov za izobraževane odraslih v regiji.
- Fluktuacija zaposlenih (odhod usposobljenega kadra).
- Težave pri funkcionalni uporabi prostorov (okvare ...).

#### Povzetek pomembnih ugotovitev iz samoevalvacijskega poročila, ki izhajajo iz analize dokumentacije:

- Ukrepi, ki izhajajo iz notranjih presoj zaposlenih, so bili večinoma realizirani. Vsebinsko so se nanašali na kakovost delovnih procesov.
- Pri analizi dokumentacije uresničevanja ciljev zavoda z usmeritvami na regionalnem, nacionalnem in mednarodnem nivoju ugotavljamo, da pri prijavah na razpise zelo natančno opredelimo potrebe okolja in upoštevamo razvojne usmeritve tako v slovenskem kot mednarodnem prostoru. Ugotavljamo, da navajamo usmeritve tudi v predstavitev na strokovnih dogodkih, pri delu z organi zavoda in na drugih dogodkih zavoda.
- Pri spremljanju uresničevanja dolgoročnih in kratkoročnih ciljev je zavod na letnem nivoju postavil kazalnike projektov in programov, pripravljala akcijske načrte za spremljanje kakovosti dela, spremljal delo zaposlenih preko notranjih presoj, letnih razgovor in kolegijev direktorja ter spremljal razvojne naloge z evidencami.

## 4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija

Na podlagi novega Zakona o izobraževanju odraslih smo v akcijskem načrtu za razvoj kakovosti opredelili naloge, ki jih moramo uresničevati z novim zakonom.

### Realizacija akcijskega načrta za leto 2018

| Zap. št.                                                                                                                                                                   | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                    | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dejavnosti zavoda</b>                                                                                                                                                   |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Kazalnik: VIZIJA</b>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Standard: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima oblikovano vizijo.</b>                                                                                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                                                                                                                          | Z notranjimi in zunanjimi interesnimi skupinami izpeljati pogovore o obstoječi viziji zavoda in jo po potrebi dopolniti ali spremeniti.      | Aktivnost je delno realizirana, saj smo do sedaj izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinam na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). Izpeljali bomo še pogovor na andragoškem zboru in ob koncu v kolektivu RIC-a. Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki bo nastal v 1. polovici leta 2019. | Dosedanji pogovori z zunanjimi interesnimi skupinami so pokazali zelo visok nivo prepoznavanja prednosti in priložnosti zavoda v okolju. Sogovorniki so nam tudi zelo odkrito odgovorili na vprašanje, kje vidijo naše slabosti in nevarnosti v prihodnjih petih letih. Natančnejša analiza bo opravljena, ko bomo v zavodu izpeljali še pogovor z zunanjimi sodelavci in ob koncu z vsemi zaposlenimi. Z nalogo komisija za kakovost ne bo hitela, temveč jo bo izpeljala premišljeno in poglobljeno. Aktivnost se bo nadaljevala tudi v letu 2019. |
| <b>Kazalnik: POSLANSTVO</b>                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Standard: Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnim skupinami.</b> |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2                                                                                                                                                                          | Z notranjimi in zunanjimi interesnimi skupinami izpeljati pogovore o obstoječem poslanstvu zavoda in ga po potrebi dopolniti ali spremeniti. | Aktivnost je delno realizirana, saj smo do sedaj izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinam na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). Izpeljali bomo še pogovor na andragoškem zboru in ob koncu v kolektivu RIC-a. Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki bo nastal v 1. polovici leta 2019. | Dosedanji pogovori z zunanjimi interesnimi skupinami so pokazali zelo visok nivo prepoznavanja prednosti in priložnosti zavoda v okolju. Sogovorniki so nam tudi zelo odkrito odgovorili na vprašanje, kje vidijo naše slabosti in nevarnosti v prihodnjih petih letih. Natančnejša analiza bo opravljena, ko bomo v zavodu izpeljali še pogovor z zunanjimi sodelavci in ob koncu z vsemi zaposlenimi. Z nalogo komisija za kakovost ne bo hitela, temveč jo bo izpeljala premišljeno in poglobljeno. Aktivnost se bo nadaljevala tudi v letu 2019. |

| Zap. št.                                                                                                                                        | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                             | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kazalnik: VREDNOTE</b>                                                                                                                       |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Standard: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene vrednote svojega delovanja.</b>                                               |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                                                                                               | Z notranjimi in zunanji interesnimi skupinami izpeljati pogovore o opredeljenih vrednotah in jih po potrebi dopolniti ali spremeniti. | Aktivnost je delno realizirana, saj smo do sedaj izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinam na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). Izpeljali bomo še pogovor na andragoškem zboru in ob koncu v kolektivu RIC-a. Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki bo nastal v 1. polovici leta 2019. | Dosedanji pogovori z zunanji interesnimi skupinami so pokazali zelo visok nivo prepoznavanja prednosti in priložnosti zavoda v okolju. Sogovorniki so nam tudi zelo odkrito odgovorili na vprašanje, kje vidijo naše slabosti in nevarnosti v prihodnjih petih letih. Natančnejša analiza bo opravljena, ko bomo v zavodu izpeljali še pogovor z zunanji sodelavci in ob koncu z vsemi zaposlenimi. Z nalogo komisija za kakovost ne bo hitela, temveč jo bo izpeljala preiščeno in poglobljeno. Aktivnost se bo nadaljevala tudi v letu 2019. |
| <b>Kazalnik: DOLGOROČNI IN KRATKOROČNI CILJI</b>                                                                                                |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Standard: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja.</b>                                |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                                                                                                                               | Zunanji interesnim skupinam predstaviti in skupaj z njimi presoditi dolgoročne in kratkoročne cilje ter politiko kakovosti.           | Aktivnost je delno realizirana, saj smo do sedaj izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinam na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). Izpeljali bomo še pogovor na andragoškem zboru in ob koncu v kolektivu RIC-a. Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki bo nastal v 1. polovici leta 2019. | Dosedanji pogovori z zunanji interesnimi skupinami so pokazali zelo visok nivo prepoznavanja prednosti in priložnosti zavoda v okolju. Sogovorniki so nam tudi zelo odkrito odgovorili na vprašanje, kje vidijo naše slabosti in nevarnosti v prihodnjih petih letih. Natančnejša analiza bo opravljena, ko bomo v zavodu izpeljali še pogovor z zunanji sodelavci in ob koncu z vsemi zaposlenimi. Z nalogo komisija za kakovost ne bo hitela, temveč jo bo izpeljala preiščeno in poglobljeno. Aktivnost se bo nadaljevala tudi v letu 2019. |
| <b>Kazalnik: NOTRANJI SISTEM KAKOVOSTI</b>                                                                                                      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Standard: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima izoblikovan notranji sistem kakovosti, ki je zapisan v dokumentu Poslovnik kakovosti.</b> |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5                                                                                                                                               | Pripraviti novi Poslovnik kakovosti.                                                                                                  | Aktivnost je realizirana, saj smo Poslovnik kakovosti objavili 12. 9. 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Poslovnik kakovosti je prenovljen in je krovni dokument za izvedbo procesov v zavodu. Aktivnost je bila smiselna, saj je bil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Zap. št.                                                                                                                                                                      | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                  | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                               |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | poslovnik pripravljen in objavljen na podlagi zunanje in notranje presoje kakovosti s strani presojevalcev kakovosti, vodstva zavoda, komisije za kakovost, svetovalke za kakovost, vodij projektov in članov kolektiva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kazalnik: RAVNANJE Z DENARJEM</b>                                                                                                                                          |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Standard:</b> Organizacija, ki izobražuje odrasle, pridobiva denar za izobraževanje odraslih na podlago strokovnih meril, z njim pa ravna preudarno in usmerjeno v razvoj. |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6                                                                                                                                                                             | Usposabljanje vodij projektov, da bodo pridobljena finančna sredstva učinkovito porabljena | Ob presoji načrtovane aktivnosti pri vmesnem spremljanju realizacije akcijskega načrta smo se dogovorili, da aktivnost ni več aktualna. Sredstva za usposabljanje smo preusmerili v usposabljanje strokovnih delavcev za nevrolingvistično programiranje. V tem programu se je usposobilo 11 zaposlenih in 5 zunanjih sodelavcev. | Ob vmesni presoji aktivnosti je komisija ugotovila, da se je spremenil nivo prioritete, saj je znanje strokovnih delavcev za finančno vodenje projektov prehitela potreba po usposabljanju strokovnih sodelavcev na področju odnosov v timih in kolektivu. Zato se je vodstvo RIC-a odločilo, da finančna sredstva nameni usposabljanju zaposlenih za izboljšanje klime v zavodu. V ta namen se je organiziralo izobraževanje NLP - nevrolingvistično programiranje, v katerega so se vključili tudi zunanji sodelavci formalnih programov. Komisija meni, da je bil ta korak pravilen in da se odnosi med zaposlenimi izboljšujejo. |
| <b>Kazalnik: SAMOEVALVACIJSKI NAČRT</b>                                                                                                                                       |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Standard:</b> Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljen samoevalvacijski načrt.                                                                                  |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7                                                                                                                                                                             | Opredeliti samoevalvacijski načrt.                                                         | Aktivnost je realizirana. Samoevalvacijski načrt je bil potrjen 13. 4. 2018.                                                                                                                                                                                                                                                      | Aktivnost je bila z vidika presojanja kakovosti obvezna in služi kot izhodišče za izpeljavo samoevalvacije v letu 2018 in 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Kazalnik: IZPELJAVA SAMOEVALVACIJE</b>                                                                                                                                     |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Standard:</b> Organizacija, ki izobražuje odrasle, na tri leta izpeljuje samoevalvacijo.                                                                                   |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8                                                                                                                                                                             | Izpeljati samoevalvacijo.                                                                  | Aktivnost je delno realizirana, saj bodo aktivnosti samoevalvacije potekale do konca februarja 2019. Delna naloga se prenese v leto 2019.                                                                                                                                                                                         | Samoevalvacija še poteka, saj komisija ugotavlja, da je potrebna dobra priprava in časovno dobro usklajen termin za tovrstne pogovore z zunanjimi in notranjimi interesnimi skupinami. Naloga se bo nadaljevala v letu 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Kazalnik: IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V PRAVILIH</b>                                                                                                                            |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Zap. št.                                                                                                    | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                        | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standard: V organizaciji so urejena pravila in navodila, ki omogočajo nemoten potek izobraževanja odraslih. |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9                                                                                                           | Pripraviti Pravila šolskega reda osnovne šole za odrasle.                                                        | Aktivnost je realizirana. Šolska pravila so bila sprejeta 16. 3. 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pri pripravi dokumentov so sodelovali vsi strokovni delavci, ki imajo izkušnje na področju formalnega izobraževanja in svetovalka za kakovost. Komisija ugotavlja, da je dokument ključnega pomena pri organizaciji pouka in vključevanju udeležencev v program. To je pokazala praksa, saj so se ob spremembi Zakona o izobraževanju odraslih pojavila številna vprašanja, na katera dokumenta dobro odgovarjata.                      |
| 10                                                                                                          | Pripraviti Vzgojni načrt osnovne šole za odrasle.                                                                | Aktivnost je realizirana. Vzgojni načrt je bil sprejet 5. 3. 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pri pripravi dokumentov so sodelovali vsi strokovni delavci, ki imajo izkušnje na področju formalnega izobraževanja in svetovalka za kakovost. Komisija ugotavlja, da je dokument ključnega pomena pri organizaciji pouka in vključevanju udeležencev v program. To je pokazala praksa, saj so se ob spremembi Zakona o izobraževanju odraslih pojavila številna vprašanja, na katera dokumenta dobro odgovarjata.                      |
| 11                                                                                                          | Pripraviti poslovnik o delu strokovnih aktivov.                                                                  | Naloga je bila le delno realizirana. V letu 2018 smo sprejeli poslovnik o delu komisije za kakovost (13. 11. 2018) in poslovnik o delu strokovnega aktiva osnovne šole za odrasle (19. 11. 2018). Potrebno je pripraviti in sprejeti poslovnik za delo strokovnih aktivov za srednješolske programe in javnoveljavne neformalne programe. Delna naloga se prenese v leto 2019. | V letu 2018 se je pripravilo veliko dokumentov, čigar nastanki so večinoma povezani z novim Zakonom o izobraževanju odraslih. Kljub postavljenim ciljem se niso vse aktivnosti realizirale. Potrebno je pripraviti se dva poslovnika. Kljub manjkajočim poslovnikom ugotavljamo, da so dosednji načini vodenja in vsebine strokovnih aktivov ustrezni in da zamuda pri pripravi dokumentov nima vpliva na kakovostno izvedbo programov. |
| 12                                                                                                          | Interni akt Pravila RIC-a Novo mesto dopolniti oz. spremeniti v skladu z novim Zakonom o izobraževanju odraslih. | Aktivnost je bila realizirana, saj so bila pravila sprejeta 22. 5. 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tudi presoja Pravil RIC-a Novo mesto je bila prioriteta naloga za leto 2018, saj so z njimi povezani vsi procesi vodenja in upravljanja zavoda.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                          | Rezultat                                                                               | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13       | Uvesti načrtovanje nalog na področju razvoja kakovosti v dokumentu Osebni letni delovni načrt strokovnega delavca. | Aktivnost je bila realizirana, saj je bil dokument pripravljen in velja od 1. 1. 2019. | Presoja osebnega letnega načrta delavca po novem vključuje tudi vsebino o kakovosti lastnega dela v zavodu. Vsebinski sklop je namenjen poglobljenemu razmisleku o tem, kako strokovni delavec udejanja razumevanje kakovost. Tovrstni podatki so poleg tisti z letnega pogovora direktorja pomembni za spremljanje razvoja kakovosti strokovnih delavcev. |

#### Realizacija akcijskega načrta za leto 2019

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                               | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto v letu 2018 in 2019 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2019-2023. Ob tem želi presoditi aktualnost obstoječe vizije zavoda. Načrtovana aktivnost v letu 2018 je bila delno realizirana, saj smo se z interesnimi skupinami že pogovarjali na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). | 1        | Z notranjimi in zunanjimi interesnimi skupinami izpeljati pogovore o obstoječi viziji zavoda in jo po potrebi dopolniti ali spremeniti. | Aktivnost je realizirana, saj smo v letu 2018 in 2019 izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinami na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018), ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018) in na andragoškem zboru (8. 3. 2019). Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki je nastal v 1. polovici leta 2019. |

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                    | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto v letu 2018 in 2019 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2019-2023. Ob tem želi presoditi aktualnost obstoječega poslanstva zavoda. Načrtovana aktivnost v letu 2018 je bila delno realizirana, saj smo se z interesnimi skupinami že pogovarjali na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). | 2        | Z notranjimi in zunanjimi interesnimi skupinami izpeljati pogovore o obstoječem poslanstvu zavoda in ga po potrebi dopolniti ali spremeniti. | Aktivnost je realizirana, saj smo v letu 2018 in 2019 izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinami na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018), ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018) in na andragoškem zboru (8. 3. 2019). Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki je nastal v 1. polovici leta 2019. |

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                               | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto v letu 2018 in 2019 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2019-2023. Ob tem želi presoditi aktualnost opredeljenih vrednot svojega delovanja.<br>Načrtovana aktivnost v letu 2018 je bila delno realizirana, saj smo se z interesnimi skupinami že pogovarjali na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). | 3        | Z notranjimi in zunanjimi interesnimi skupinami izpeljati pogovore o opredeljenih vrednotah in jih po potrebi dopolniti ali spremeniti. | Aktivnost je realizirana, saj smo v letu 2018 in 2019 izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinam na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018), ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018) in na andragoškem zboru (8. 3. 2019). Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki je nastal v 1. polovici leta 2019. |

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                    | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto v letu 2018 in 2019 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2019-2023. Ob tem želi postaviti nove strateške cilje na letni in petletni ravni.<br>Načrtovana aktivnost v letu 2018 je bila delno realizirana, saj smo se z interesnimi skupinami že pogovarjali na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018) in ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018). | 4        | Zunanjim interesnim skupinam predstaviti in skupaj z njimi presoditi dolgoročne in kratkoročne cilje ter politiko kakovosti. | Aktivnost je realizirana, saj smo v letu 2018 in 2019 izpeljali naslednje aktivnosti: pogovor z interesnimi skupinam na dogodkih Uresničevanje manifesta za učenje odraslih v 21. stoletju (16. 5. 2018), ob Dnevu odprtih vrat na strokovnem dogodku Z znanjem na pot (4. 12. 2018) in na andragoškem zboru (8. 3. 2019). Zaključke pogovorov bomo strnili v samoevalvacijskem poročilu, ki je nastal v 1. polovici leta 2019. |

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                               | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti | Realizirane aktivnosti                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto želi v letu 2018 in 2019 izpeljati samoevalvacijo. Delno samoevalvacijo smo že izpeljali v sklopu aktivnosti 1 do 4. | 5        | Izpeljati samoevalvacijo kakovosti.       | Aktivnost je realizirana, saj je bila samoevalvacija zaključena 8. 3. 2019 z zadnjim pogovorom s člani Andragoškega zbora. |

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti       | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto v letu 2018 in 2019 sledi novemu zakonu o izobraževanju odraslih. V ta namen želi urediti interna navodila, pravila in druge dokumente.<br>Naloga je bila delno že realizirana. V letu 2018 smo sprejeli poslovnik o delu komisije za kakovost (13. 11. 2018) in poslovnik o delu strokovnega aktiva osnovne šole za odrasle (19. 11. 2018). Potrebno je še pripraviti in sprejeti poslovnika za delo strokovnih aktivov za srednješolske programe in javnoveljavne neformalne programe. | 6        | Pripraviti poslovnik o delu strokovnih aktivov. | Naloga je bila v celoti realizirana. V letu 2018 smo sprejeli poslovnik o delu komisije za kakovost (13. 11. 2018) in poslovnik o delu strokovnega aktiva osnovne šole za odrasle (19. 11. 2018). V letu 2019 pa smo pripravili poslovnik o delu strokovnega aktiva za javnoveljavne splošne programe (pripravljen decembra 2019, potrjen 8. 1. 2020) in poslovnik o delu strokovnega aktiva svetovalnega središča Novo mesto (pripravljen decembra 2019, potrjen 18. 2. 2020). |

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                          | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RIC Novo mesto v letu 2018 in 2019 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2019-2023. Po pripravljenem načrtu je treba za potrebe informiranja in ozaveščanja o razvojnih usmeritvah zavoda zaposlene, splošno in strokovno javnost ter partnerje projektov vključiti v različne strokovne dogodke in poskrbeti za informiranje o notranjem sistemu kakovosti tudi po drugih kanalih. | 7        | Na podlagi samoevalvacijskega poročila pripraviti strateški načrt za obdobje 2019-2023.                                                                            | Aktivnost je realizirana, saj je bil strateški načrt zavoda za obdobje 2019-2023 potrjen na seji sveta zavoda dne 9. 12. 2019.                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8        | Strateški načrt predstaviti strokovni javnosti na strokovnem dogodku.                                                                                              | Naloga ni bila realizirana, saj je bil strateški načrt potrjen šele v decembru 2019. Predstavitev bo sledila v letu 2020.                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 9        | Notranji sistem kakovosti in z njim povezane aktivnosti predstaviti splošni in strokovni javnosti (npr. na Dnevu za kakovost)                                      | Aktivnost je bila realizirana. Na dnevu za kakovost (17. 5. 2019) smo na vidnem mestu v avli in v večnamenskem prostoru v sliki in besedi predstavili način delovanja notranjega sistema kakovosti. Ta dan smo preko naših socialnih omrežij in na predstavitvi kakovosti premierno zavrteli promocijski film o delu svetovalca za kakovost. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10       | Po vzpostavitvi nove spletne strani zavoda (predvideno v začetku leta 2019) poskrbeti za pregledno in jasno objavo informacij o razvoju sistema kakovosti v RIC-u. | Aktivnost je bila delno realizirana. Nova spletna stran v letu 2019 ni bila vzpostavljena, zato smo dopolnili opise na obstoječi spletni stran.                                                                                                                                                                                              |

## 5. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za IO

V letu 2017 smo pričeli z novim dvoletnem ciklom samoevalvacije 2017-2018 v skladu z modelom kakovosti ISIO. Na predlog Andragoškega centra Slovenije zaradi priprav izhodišč samoevalvacije po novem zakonu o izobraževanju odraslih (Uradni list RS, št. 6/2018 z dne 2.2.2018) smo cikel podaljšali na tri leta.

Presojanje kakovosti v svetovalni dejavnosti je potekalo ločeno za projekta Dejavnost informiranje in svetovanje za odrasle – ISIO (financer MIZŠ) in Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022 – DIS (financer MIZŠ in ESS).

### 5.1. Evalvacija v projektu Dejavnost informiranje in svetovanje za odrasle - ISIO

- Splošno

V letu 2018 in 2019 smo v okviru samoevalvacije, spremljanja dejavnosti in sistema kakovosti v skladu z modelom realizirali naslednje aktivnosti:

- pripravili poročilo o spremljanju dejavnosti ISIO za leto 2017 (januar 2018) in 2018 (januar 2019)
- pripravili akcijski načrt za razvoj kakovosti (februar 2018, marec 2019),
- izpeljali aktivnosti v skladu z akcijskim načrtom (marec 2018-december 2018, marec 2019-december 2019),
- pripravili realizacijo akcijskega načrta (december 2018, december 2019),
- pripravili poročilo o izvedbi samoevalvacije v letu 2017 (januar 2018),
- sodelovali na 2 zgledovalnih obiskih (LU Koroška – 27.2.2018 ter LU Krško – 7.12.2018)

Poleg samoevalvacije smo izvedli tudi merjenje zadovoljstva strank s svetovalnimi storitvami, v izbranem 14 dnevnom obdobju (15.10. do 26. 10. 2018) in merjenje zadovoljstva vsakega svetovanca v letu 2019.

- Ugotovitve iz samoevalvacijskega poročila

Povzetek evalvacijskega poročila predstavljeno sicer že v evalvacijskem poročali SS NM 2017, ker pa smo v letu 2018 le-to na zahtevo ACS dopolnili, izpostavljamo ključne poudarke.

#### PODROČJE REZULTATI

1. Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev je zadovoljnih storitvami svetovalnega središča. Merilo zadovoljstva svetovancev pravi, da je »vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča« (Možina, 2009, 106). V anketi smo izpostavili tri področja zadovoljstva:

- z odnosom, ki ga je svetovalec imel do svetovanca,
- s časom, ki si ga je svetovalec vzel za pogovor s svetovancem ter
- s pridobljenimi informacijami in nasveti.

Rezultati kažejo, da smo na področju zadovoljstva svetovancev dosegli zastavljeno merilo, saj so svetovanci v najmanj 85 %, v obeh projektih, zadovoljni oz. zelo zadovoljni tako s pridobljenimi informacijami in nasveti, s časom, ki si ga je svetovalec vzel za njih kot tudi z odnosom svetovalca.

2. Vsaj 50 odstotkov vprašanih svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča.

3. Vsaj 75 odstotkov vprašanih svetovancev, ki so rešili svoj problem, meni, da je pomoč svetovalnega središča pripomogla k rešitvi njihovega problema.

Svoj problem je tekom svetovalne obravnave rešilo 44,6 % tistih, ki so bili vključeni v svetovanje dejavnosti ISIO in 88 % tistih, ki so bili vključeni v projekt DIS 2016-2022. Takšna razlika v rezultatih med obema projektoma je po našem mnenju povezana predvsem z raznolikostjo ciljnih skupin, ki jih obravnavamo v projektih ter različne narave dela. Pri projektu DIS 2016-2022 je pozornost usmerjena v ciljno skupino zaposlenih, pri ISIO pa v druge ranljive skupine odraslih. Poleg tega je v projektu DIS postavljen nižji kazalnik za doseganja svetovancev na svetovalca kot v projektu ISIO, kar pomeni, da je v projektu DIS več časa za poglobljeno svetovanje, pri projektu ISIO pa imamo poglobljeno svetovanje za tisti del svetovancev, za katere presodimo, da to potrebujejo, določen delež svetovancev pa potrebuje samo informacijo oz. spodbudo, da nadaljujejo pot v smeri svojega zastavljenega cilja. Različno se v teh dveh projektih pojmujejo tudi rezultati dela in učinki.

Svetovanje kot podporna dejavnost pri izobraževanju in učenju odraslih je lahko dolgotrajen in kompleksen proces, ki zahteva veliko aktivnosti in razmišljanja tudi od samega svetovanca. Rešitev problema, ki ga svetovanec ima, ni odvisna samo od nasveta, informacije ali dolgotrajnejše obravnave, ampak tudi od drugih zunanjih dejavnikov, na katere ne moremo vplivati. Tako so bili odgovori pri vprašanju glede rešitve problema pričakovani, kljub temu, da so delno pod mejo pričakovanega kazalnika. Sklepamo tudi, da je nižji % pri dejavnosti ISIO tistih, ki so rešili problem povezan tudi z dejstvom, da imamo v dejavnosti ISIO več informativnih storitev (torej oseb, ki želijo od nas samo določene informacije bodisi o izobraževalnih programih ali trgu dela in tega sami ne dojemajo kot »problem«, ampak zgolj kot pridobitev informacije).

V zadovoljstvo nam je, da je še kar nekaj takšnih (v dejavnosti ISIO 27,7 % oz. 10 vprašanih, v dejavnosti DIS 2016-2022 pa 9 % oz. 9 svetovancev), ki svoj problem še rešujejo bodisi ob svetovalni ali pa samostojno, kar pomeni, da jih je naša pomoč opremila s potrebnimi znanji in veščinami ter motivacijo, da nadaljujejo v smeri rešitve problema.

Ne glede na to, da določen delež svetovancev svojega problema ni rešil, so vseeno zadovoljni s storitvijo svetovanja, saj so svetovanje ocenili s povprečno oceno 4,5 (na lestvici od 1 do 5).

## PODROČJE UČINKI

1. Svetovalna pomoč je odraslemu pomagala pri odločitvi za nadaljnje formalno in neformalno učenje/ pri odpravi učnih težav/ pri uspešnem dokončanju izobraževanja/ pri socialnem vključevanju/ pri njegovem lastnem napredku na poklicnem ali osebнем področju.

Večina anketiranih svetovancev se je odločilo za svetovanje zaradi pridobitve informacij glede izobraževanja, tečajev, delavnic, šolanja ... Ostali svetovanci pa so se v svetovanje vključili zaradi informacij in nasvetov pri iskanju nove zaposlitve in napotitev s strani partnerjev v mreži ISIO. Po svetovanju se je skoraj 16,7 % v dejavnosti ISIO in kar 86 % svetovancev projekta DIS 2016-2022 vključila v enega izmed aktualnih izobraževalnih programov. Glede na to, da je večina iskala informacije za nadaljnje izobraževanje, lahko sklepamo, da so se s pomočjo svetovanja lažje odločili za nadaljnje formalno oziroma neformalno učenje.

V zadovoljstvo nam je tudi, da preko svetovalnih obravnav pomagamo k novim zaposlitvam oz. menjavi delovnih mest. 22,2 % svetovancev, vključenih v projekt ISIO, se je po končanem svetovanju zaposlilo, približno enak delež svetovancev (16,7 %) pa se je vključilo v prostovoljstvo. Na drugi strani pa je 3 % svetovancev, vključenih v projekt DIS 2016-2022, zamenjalo delovno mesto in le 1 % postalo prostovoljec, večina 86% svetovancev (kot je razvidno iz zgodnjih podatkov) pa se je vključilo v enega izmed aktualnih izobraževalnih programov.

Trdimo lahko, da so različni učinki, ki jih opažamo pri ISIO in dejavnosti DIS 2016-2022 posledica raznolikosti ciljnih skupin, ki se vključujejo v projekta in tudi same narave dela oz. raznolikosti ciljev, ki jih sledimo v obeh projektih.

Učinek svetovanja je tako pri projektu ISIO kot pri projektu DIS 2016-2022 pozitiven, saj so tudi svetovalne obravnave, po mnenju svetovancev, pripomogle k kvaliteti njihovega delovanja na zasebnem in kariernem področju. Anketiranci so v veliki večini postali bolj samozavestni in optimistični, pridobili so veliko novih informacij in se bolj aktivno vključujejo v družbo, pridobili so nove veščine, prepoznali svoje kompetence. Posledično so svetovanci obeh projektov v večini izboljšali svoj položaj na trgu dela.

## MERJENJE ZADOVOLJSTVA STRANK S SVETOVALNIMI STORITVAMI

Iz analize podatkov je razvidno, da je bila večina storitev nad 90 minut. Pričakovanja, ki so jih obiskovalci imeli pred obiskom SS NM so se jim uresničila 100%. Vse anketirane stranke (100%) so bile stranke zadovoljne z načinom pogovora, ki ga je vodila svetovalka. S tem smo presegli tudi naša pričakovanja, zapisana v Listini o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto, v kateri je zapisano »Želimo doseči, da je vsaj 75 % vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča Novo mesto«.

- Akcijski načrt 2018 in njegova realizacija

| Zap. št.                                                                                                                                                          | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dejavnost svetovanja</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kazalnik: Zadovoljstvo svetovancev, Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Standard: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                                                                                                                                                                 | <p>Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev: V letu 2018 bomo v izbranem 14-dnevem obdobju merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja, ki pridejo osebno v Svetovalno središče. Vprašalnik za zaposlene bomo dopolnili z vprašanji o razlogih, zakaj po njihovem mnenju niso rešili svojega problema.</p> <p>Analiza bo izvedena po posameznih konzorcijskih partnerjih ter skupna za konzorcij. Zbrane podatke o rezultatih anketiranja bomo dopolnili s podatki o spremljanju svetovancev po 4-ih tednih in 6-ih mesecih v bazi SVZAP.</p> | <p>Aktivnost za ISIO je bila realizirana:</p> <p>V izbranem 14 dnevem obdobju (15. 10. do 26. 10. 2018) smo uspeli pridobiti 12 izpolnjenih anketnih vprašalnikov, kar je 100% od vseh strank, ki so prišle osebno v Svetovalno središče Novo mesto.</p> <p>Aktivnost za DIS še ni bila v celoti realizirana (izdelana so navodila za anketiranje in novi vprašalnik). Delna naloga se prenese v leto 2019.</p> | <p>Spremljanje zadovoljstva udeležencev Svetovanega središča Novo mesto je bistvenega pomena za razvoj kakovosti dejavnosti svetovanja. Komisija meni, da je potrebno ta vidik redno spremljati, vsekakor pa vključiti v vsakoletni akcijski načrt za razvoj kakovosti.</p> |
| 2                                                                                                                                                                 | Anketirali bomo udeležence skupinskega svetovanja, ki bo izvedeno po dogovoru z delodajalci. Z ugotovitvami bomo seznanili tudi delodajalce.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Aktivnost še ni bila v celoti realizirana (pripravili smo novi anketni vprašalnik, izvedeno je bilo anketiranje, potrebna je še analiza izvedenega anketiranja). Delna naloga se prenese v leto 2019.                                                                                                                                                                                                           | Spremljanje zadovoljstva udeležencev Svetovanega središča Novo mesto je bistvenega pomena za razvoj kakovosti dejavnosti svetovanja. Komisija meni, da je potrebno ta vidik redno                                                                                           |

| Zap. št.                                                                                                                                                                                                | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                              | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | spremljati, vsekakor pa vključiti v vsakoletni akcijski načrt za razvoj kakovosti.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Kazalnik: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI</b>                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Standard:</b> Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo. |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3                                                                                                                                                                                                       | Izmenjati izkušnje na področju opremljenost svetovalnega središča s svetovalnimi pripomočki, ki podpirajo poglobljeno svetovanje (zgledovalni obisk pri organizaciji, ki izvaja podobno dejavnost).                                                    | ISIO: Sodelovali smo pri dveh zgledovalnih obiskih – LU Koroška 27. 2. 2018 in LU Krško – 7. 12. 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zgledovalni obiski so dobra metoda za izmenjavo izkušenj. Komisija meni, da je potrebno z njimi nadaljevati tudi v prihodnje ne glede na to, ali nas k temu zavezuje listina o kakovosti.                                                                                                          |
| 4                                                                                                                                                                                                       | V letu 2018 bomo izvedli, namesto 5 delavnic (ki so predpisane v skladu z zahtevami naročnika projekta), 5 sklopov delavnic. S tem namenom bomo razvili 5 tematskih priročnikov (svetovalnih pripomočkov), ki bodo podprli celosten svetovalni proces. | ISIO: V letu 2018 smo izvedli 21 skupinskih storitev, v katere je bilo vključenih 155 udeležencev. Od skupnih 21 skupinskih storitev je bilo 16 delavnic (tematike učenje učenja, veščine iskanja zaposlitve, ovrednotenje in razvoj ključnih kompetenc) ter 5 motivacijskih informativnih predstavitev dejavnosti in možnosti izobraževanja v okolju različnim ciljnim skupinam. | Usmerjene in načrtovane delavnice so se izkazale kot dobra prilagoditev na potrebe ranljivih ciljnih skupin (brezposelni, tujci, Romi) v okolju. Delavnice so bile dobro obiskane in ovrednotene s strani udeležencev. Komisija priporoča, da se tovrstne aktivnosti nadaljujejo tudi v prihodnje. |

• Akcijski načrt 2019 in njegova realizacija

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                     | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                               | Realizirane aktivnosti                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Merjenje zadovoljstva svetovancev je po listini kakovosti stalna naloga Svetovalnega središča Novo mesto. | 1        | V letu 2019 bomo celo leto merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja, ki se udeležijo skupinskih svetovalnih storitev. | Naloga je bila realizirana. Rezultati so opisani v poročilu o spremljanju za leto 2019. |
|                                                                                                           | 2        | V letu 2019 bomo pri vsakem 5. svetovancu merili zadovoljstvo z osebnimi svetovalnimi storitvami.                       | Naloga je bila realizirana. Rezultati so opisani v poročilu o spremljanju za leto 2019. |

**PODROČJE po modelu ISIO: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI**

**Standard kakovosti:** Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

**Kazalnik kakovosti:** Strokovna literatura

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                 | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Listina o kakovosti nas zavezuje, da izvedemo zgledovalni obisk z namenom višje kakovosti izvajanja dejavnosti.                                                                                                                                       | 3        | Izmenjati izkušnje na področju informiranja in promocije dejavnosti svetovanja (zgledovalni obisk pri UPI Žalec).                                                                                                                                                                                                                | Zgledovalni obisk je bil dogovorjen v novembru 2019. Dva tedna pred obiskom smo se zaradi neustreznega termina in drugih obveznosti obeh organizacij in konzorcijev dogovorili za izvedbo obiska v prvi polovici leta 2020. V konzorciju DIS smo se odločili, da bomo v letu 2020 izvedli dva obiska (Ljudska univerza Žalec, za drugo se še dogovarjamo). |
| Na podlagi izvedene samoevalvacije v letu 2017 ugotavljamo, da se je potrebno sistematično usmeriti v poglobljeno svetovanje. Na podlagi poročila o spremljanju ugotavljamo, da je potrebo posebno pozornost nameniti storitvam »med« izobraževanjem. | 4        | V letu 2019 bomo izvedli 5 sklopov delavnic s ciljem svetovance opolnomočiti za spremljanje lastnega napredka (spremljanje samoocene ključnih kompetenc, sprotno vrednotenje napredka v izobraževanju, vrednotenje že pridobljenega znanja in izkušenj...). Vključijo se svetovanci, ki so vključeni v izobraževalne aktivnosti. | Aktivnost je realizirana, saj smo v letu 2019 izpeljali 28 skupinskih storitev. Rezultati so opisani v poročilu o spremljanju za leto 2019.                                                                                                                                                                                                                |

#### PODROČJE po modelu ISIO: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI

Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

Kazalnik kakovosti: Baze podatkov

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                               | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                         | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pri analizi baze podatkov za JV regijo ugotavljamo, da le ta ni več sodobna in vsebuje podatke, ki so že zastarele. | 5        | Pregledati baze podatkov in posodobiti informacije o izvajalcih izobraževanja odraslih JV regije. | Aktivnost je realizirana, podatke uporabljamo svetovalke interno, hkrati pa smo jih preuredili in za potrebe izvajanja dejavnosti svetovanja za zaposlene posredovali v objavo tudi na Zvezo svobodnih sindikatov Slovenije. Dosegljivo je na <a href="http://www.zsss-zksd.si/regijske-mreze/regijska-mreza-dolenjska">http://www.zsss-zksd.si/regijske-mreze/regijska-mreza-dolenjska</a> |

#### PODROČJE po modelu ISIO: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Standard kakovosti: Svetovalno središče ima vpeljeno sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.

Kazalnik kakovosti: Načrtovanje.

| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                             | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Svetovalno središče Novo mesto ima svojo listino o kakovosti, ki jo je potrebno dopolniti za aktualnimi razvojnimi usmeritvami na področju dejavnosti svetovanja. | 6        | Pripraviti listino o kakovosti            | S strani Andragoškega centra Slovenije (ACS) je konzorcij DIS pridobil informacijo, da bo ACS pripravil nova izhodišča za pripravo listine o kakovosti. Na seji strokovnega aktiva DIS 16. 9. 2019 je vodja konzorcija predstavil obstoječo listino, s člani aktiva pa dogovoril izboljšave zanjo. Ob koncu razprave so se člani aktiva odločili, da bodo počakali na nov predlog izhodišč za pripravo listine s strani ACS in šele nato zapisali na seji pripravljeno vsebino v novo listino. |

## 5.2. Evalvacija v projektu Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022

### • Splošno

V skladu s prijavo projekta smo v letu 2018 in 2019 izvajali:

- Sprotno spremljanje in evalvacijo projektnih aktivnosti: Spremljali smo izvajanje projektnih aktivnosti v primerjavi s prijavo na nivoju partnerskih organizacij in projekta kot celote ter uvedli ukrepe za izboljšanje.
- Spremljanje in evalvacijo svetovalnega procesa: Svetovalne storitve smo vpisovali v nacionalno aplikacijo za spremljanje dela svetovalcev (SVZAP).
- Spremljanje učinka poteka sproti preko izpisov in statistike v bazi SVZAP. Rezultate svetovanja pri vsakem svetovancu posebej spremljamo po 4-ih tednih in 6-ih mesecih po zaključenem svetovanju.

Evalvacijo smo izvajali na treh nivojih:

- Z vidika udeleženca svetovanja: Za vsakega udeleženca izpolnimo Prilogo 8. Sprotno spremljamo napredovanje vsakega udeleženca preko osebnega izobraževalnega/kariernega načrta in zapisov v aplikaciji.
- V skladu z navodili ACS in MIZŠ 4 tedne in 6 mesecev po zaključku svetovanja anketiramo vključene svetovance.
- Z vidika kakovosti izvajanja ISIO in UVNPZ
  - o Na srečanjih strokovnega aktiva smo poskrbeli za učinkovito izmenjavo znanj in izkušenj med svetovalci.
  - o Izvedena analiza baze SVZAP

Tanja Vilič Klenovšek, strokovna vodja ISIO na ACS, je analizirala opravljene svetovalne storitve v obdobju od začetka izvajanja do 30. 6. 2018 in nam svoje ugotovitve predstavila na strokovnem aktivu projekta.

13. 5. 2019 smo sodelovali v zunanji evalvaciji projekta, ki je potekala na RIC-u, organiziral pa jo je Andragoški center Slovenije. Rezultati evalvacije še niso objavljeni, saj bodo del skupnega poročila za vse konzorcije v Sloveniji.

- Ugotovitve

- Sprotno spremljanje in evalvacija projektnih aktivnosti:

Projektne aktivnosti smo redno spremljali s pomočjo operativnega plana, ki je bil v letu 2018 in 2019 posodobljen. O izvedenih aktivnostih oddajamo vsebinska in finančna poročila na Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.

- Spremljanje in evalvacija svetovalnega procesa v letu 2018:

| Skupaj konzorcij: Novo mesto              |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| SREČANJA:                                 | N         |
| Prvo srečanje je svetovalna obravnava     | 289       |
| Prvo srečanje je obravnava vrednotenja    | 21        |
| Prva srečanja skupaj                      | 310       |
| Št. svetovalnih obravnav                  | 599       |
| Št. obravnav vrednotenja                  | 37        |
| Št. obravnav skupaj                       | 636       |
| Trajanje svetovalnih obravnav (v minutah) | 289<br>40 |
| Trajanje obravnav vrednotenja (v minutah) | 246<br>3  |
| Trajanje obravnav (v minutah) skupaj      | 314<br>03 |
| Zadnje srečanje je svetovalna obravnava   | 240       |
| Zadnje srečanje je obravnava vrednotenja  | 10        |
| Zadnja srečanja skupaj                    | 250       |

V svetovanje je bilo v celotnem konzorciju vključenih 310 svetovancev, od tega 166 oz. 53,5 % moških in 144 oz. 46,5 % žensk. Starejših od 45 let (ki so prednostna ciljna skupina v projektu) je bilo 95 svetovancev oz. 30,7 %. Pregled trajanj svetovalnih obravnav kaže, da je bilo 85,5 % obravnav daljših od trideset minut. Svetovanci so potrebovali informacije in svetovanje glede pridobitve izobrazbe na višji stopnji od že dosežene, prekvalifikacije oz. spremembe poklica na isti stopnji, neformalnih oblik izobraževanja za delo, poklic ali osebni razvoj, financiranja izobraževanja, možnosti zaposlitve, možnosti priznavanja izobraževanja – nostrifikacije, načrtovanja in razvoja kariere, zanimalo jih je, kako se učiti in se spopadati s težavami pri učenju. Svetovalke pri svojem delu uporabljajo različne pripomočke: izobraževalni načrt, spletno aplikacijo KIK, akcijski načrt, pripomočke za ugotavljanje učnih stilov in tipov, pripomočke za pripravo na teste.

| Organizacija: RIC Novo mesto           |     |
|----------------------------------------|-----|
| SREČANJA:                              | N   |
| Prvo srečanje je svetovalna obravnava  | 133 |
| Prvo srečanje je obravnava vrednotenja | 21  |
| Prva srečanja skupaj                   | 154 |

|                                           |       |
|-------------------------------------------|-------|
| Št. svetovalnih obravnav                  | 274   |
| Št. obravnav vrednotenja                  | 27    |
| Št. obravnav skupaj                       | 301   |
| Trajanje svetovalnih obravnav (v minutah) | 12070 |
| Trajanje obravnav vrednotenja (v minutah) | 1718  |
| Trajanje obravnav (v minutah) skupaj      | 13788 |
| Zadnje srečanje je svetovalna obravnava   | 98    |
| Zadnje srečanje je obravnava vrednotenja  |       |
| Zadnja srečanja skupaj                    | 98    |

V RIC-u smo v letu 2018 v svetovanje vključili 154 novih svetovancev, od tega 63,6 % moških in 36,4 % žensk. Starejših od 45 let (ki so prednostna ciljna skupina v projektu) je bilo 28 svetovancev oz. 18,2 %. Pregled trajanj svetovalnih obravnav kaže, da je bilo 74,8 % obravnav daljših od trideset minut. Svetovanci so potrebovali informacije in svetovanje glede pridobitve izobrazbe na višji stopnji od že dosežene, prekvalifikacije oz. spremembe poklica na isti stopnji, neformalnih oblik izobraževanja za delo, poklic ali osebni razvoj, financiranja izobraževanja, možnosti zaposlitve, možnosti priznavanja izobraževanja – nostrifikacije, načrtovanja in razvoja kariere, zanimalo jih je, kako se učiti in se spopadati s težavami pri učenju. Svetovalke pri svojem delu uporabljajo različne pripomočke: izobraževalni načrt, spletno aplikacijo KIK, akcijski načrt, pripomočke za ugotavljanje učnih stilov in tipov, pripomočke za pripravo na teste.

#### - Spremljanje učinka in rezultatov:

##### o Kazalnik učinka:

V letu 2018 je bilo v celotnem konzorciju vključenih 310 novih svetovancev, od tega v RIC-u 154.

##### o Kazalnik rezultata:

Skladno z zahtevami razpisa spremljamo kazalnik rezultata, to je število oz. delež udeležencev, ki so uspešno zaključili izvedena svetovanja z vključitvijo v formalno ali neformalno izobraževanje oz. usposabljanje ali v postopke za pridobitev NPK oz. certifikata. Delež uspešno zaključenih svetovanj je najmanj 75% od udeležencev, ki so bili vključeni v svetovanje.

| Skupaj konzorcij: Novo mesto: RIC Novo mesto            |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Zadnja srečanja skupaj                                  | 767 |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 4 tednih  | 746 |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 6 mesecih | 680 |
| Kazalnik rezultata ob zaključku srečanja                | 512 |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 4 tednih     | 171 |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 6 mesecih    | 29  |
| Kazalnik rezultata skupaj                               | 712 |

V zgornji tabeli je predstavljen kazalnik rezultata za vse udeležence, ki so se v svetovanje vključili od začetka projekta, torej za obdobje 17. 6. 2016 – 31. 12. 2018. V tem času je bilo svetovanje zaključeno za 767 svetovancev.

Že ob zaključku svetovanja smo ugotovili, da je 512 svetovancev uspešno zaključilo svetovanje z vključitvijo v nadaljnje usposabljanje.

Spremljanje po 4 tednih smo izvedli za 746 svetovancev in ugotovili, da je uspešno zaključilo svetovanje še 171 svetovancev.

V spremljanje po 6 mesecih je bilo vključenih 680 svetovancev, od tega jih je kazalnik rezultata doseglo še 29.

Ob koncu ugotavljamo, da je kar 712 oz. 93 % udeležencev uspešno zaključilo izvedena svetovanja z vključitvijo v formalno ali neformalno izobraževanje oz. usposabljanje ali v postopke za pridobitev NPK oz. certifikata.

| Organizacija: RIC Novo mesto                            |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Zadnja srečanja skupaj                                  | 309 |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 4 tednih  | 302 |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 6 mesecih | 280 |
| Kazalnik rezultata ob zaključku srečanja                | 176 |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 4 tednih     | 79  |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 6 mesecih    | 22  |
| Kazalnik rezultata skupaj                               | 277 |

V zgornji tabeli pa je predstavljen kazalnik rezultata za vse udeležence, ki so se v svetovanje vključili od začetka projekta, torej za obdobje 17. 6. 2016 – 31. 12. 2018, v RIC-u. V tem času je bilo svetovanje zaključeno za 309 svetovancev.

Že ob zaključku svetovanja smo ugotovili, da je 176 svetovancev uspešno zaključilo svetovanje z vključitvijo v nadaljnje usposabljanje.

Spremljanje po 4 tednih smo izvedli za 302 svetovancev in ugotovili, da je uspešno zaključilo svetovanje še 79 svetovancev.

V spremljanje po 6 mesecih je bilo vključenih 280 svetovancev, od tega jih je kazalnik rezultata doseglo še 22.

Ob koncu ugotavljamo, da je 277 oz. 90 % udeležencev uspešno zaključilo izvedena svetovanja z vključitvijo v formalno ali neformalno izobraževanje oz. usposabljanje ali v postopke za pridobitev NPK oz. certifikata.

## EVALVACIJO SMO IZVAJALI NA TREH NIVOJIH

### 1. Z vidika udeleženca svetovanja:

Za vsakega udeleženca izpolnimo Prilogo 8, ki jih v fizični obliki hranimo med projektno dokumentacijo. Sprotno spremljamo napredovanje vsakega udeleženca preko osebnega izobraževalnega/kariernega načrta in zapisov v aplikaciji.

2. V skladu z navodili ACS in MIZŠ 4 tedne in 6 mesecev po zaključku svetovanja anketiramo vključene svetovance in spremljamo njihov napredek: spremembo ravni izobrazbe, statusa na trgu dela, izboljšanje položaja na trgu dela in kazalnik rezultata.

Spodaj so opisani rezultati za celoten konzorcij v obdobju 1. 1. 2018 – 31. 12. 2018.

#### ✓ *Sprememba ravni izobrazbe:*

Pri spremljanju po 4-ih tednih po zaključku svetovanja smo ugotovili, da se je 6 svetovancem izobrazbena raven zvišala za 1 ISCED raven.

| Skupaj konzorcij Osrednje JV regije |                        |                                |
|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| RAVEN IZOBRAZBE                     | OB VSTOPU V SVETOVANJE | PRI SPREMLJANJU PO 4-ih TEDNIH |
| ISCED 0                             | 1                      | 0                              |
| ISCED 1                             | 7                      | 3                              |
| ISCED 2                             | 10                     | 15                             |
| ISCED 3                             | 129                    | 129                            |
| ISCED 5                             | 32                     | 32                             |
| ISCED 6                             | 20                     | 20                             |
| ISCED 7                             | 46                     | 46                             |
| ISCED 8                             | 1                      | 1                              |
| Skupaj konzorcij:                   | 246                    | 246                            |

✓ *Sprememba statusa na trgu dela:*

Ob spremljanju po 4-ih tednih po vključitvi v svetovanje smo ugotovili, da se je 5 svetovancem spremenil delovni status. Od 66 zaposlenih za določen oz. krajši delovni čas, sta se 2 zaposlila za nedoločen delovni čas, 2 dobila status podzaposlenega, 1 svetovanec pa je izgubil zaposlitev.

| Skupaj konzorcij Osrednje JV regije                                                 |                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| DELOVNI STATUS                                                                      | OB VSTOPU V SVETOVANJE | PRI SPREMLJANJU PO 4-ih TEDNIH |
| zaposlitev za nedoločen čas                                                         | 171                    | 173                            |
| samozaposlen                                                                        | 11                     | 11                             |
| zaposlen za določen delovni čas, zaposlen za krajši delovni čas                     | 66                     | 61                             |
| podzaposlen                                                                         | 0                      | 2                              |
| registrirano brezposeln pri ZRSZ in brezposeln, ki je na voljo in aktivno išče delo | 0                      | 1                              |
| Skupaj konzorcij:                                                                   | 248                    | 248                            |

✓ *Izboljšan položaj na trgu dela:*

Izboljšan položaj na trgu dela pri svetovancih spremljamo po 6-ih mesecih po zaključku svetovanja. Od 369 spremljanih svetovancev jih je 252 oz. 68 % potrdilo, da se jim je položaj na trgu dela izboljšal, 117 oz. 32 % svetovancem pa ne.

| Skupaj konzorcij Osrednje JV regije |     |     |
|-------------------------------------|-----|-----|
| IZBOLJŠAN POLOŽAJ NA TRGU DELA:     | N   | %   |
| Da                                  | 252 | 68  |
| Ne                                  | 117 | 32  |
| Skupaj konzorcij:                   | 369 | 100 |

### 3. Z vidika kakovosti izvajanja ISIO in UVNPZ:

Akcijski načrt dejavnosti svetovanja za zaposlene, ki je sestavni del akcijskega načrta za razvoj kakovosti v RIC-u Novo mesto, izhaja iz ugotovitev samoevalvacijskega poročila SS Novo mesto o kakovosti in sklepov projektne skupine in ga je potrdila komisija za kakovost RIC-a Novo mesto, dne 7. 3. 2018.

V akcijskem načrtu smo si zastavili spodaj zapisane aktivnosti, komentirana je tudi realizacija aktivnosti:

| Zap. št.                                                                                                                                                          | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Rezultat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dejavnost svetovanja</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Kazalnik: Zadovoljstvo svetovancev, Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Standard: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                                                                                                                 | <p>Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev: V letu 2018 bomo v izbranem 14-dnevnem obdobju merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja, ki pridejo osebno v Svetovalno središče. Vprašalnik za zaposlene bomo dopolnili z vprašanji o razlogih, zakaj po njihovem mnenju niso rešili svojega problema.</p> <p>Analiza bo izvedena po posameznih konzorcijskih partnerjih ter skupna za konzorcij. Zbrane podatke o rezultatih anketiranja bomo dopolnili s podatki o spremljanju svetovancev po 4-ih tednih in 6-ih mesecih v bazi SVZAP.</p> | <p>Aktivnost za ISIO je bila realizirana: V izbranem 14 dnevnem obdobju (15. 10. do 26. 10. 2018) smo uspeli pridobiti 12 izpolnjenih anketnih vprašalnikov, kar je 100% od vseh strank, ki so prišle osebno v Svetovalno središče Novo mesto.</p> <p>Aktivnost za DIS še ni bila v celoti realizirana (izdelana so navodila za anketirance in novi vprašalnik). Delna naloga se prenese v leto 2019.</p> | Spremljanje zadovoljstva udeležencev Svetovalnega središča Novo mesto je bistvenega pomena za razvoj kakovosti dejavnosti svetovanja. Komisija meni, da je potrebno ta vidik redno spremljati, vsekakor pa vključiti v vsakoletni akcijski načrt za razvoj kakovosti. |
| <b>Kazalnik: Vrste svetovalnega procesa, Strukturiranost svetovalnega procesa</b>                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Standard: Svetovalno središče zagotavlja svetovancem celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2                                                                                                                                                                 | <p>Analizirali bomo zapise o izvedenih svetovalnih storitvah v bazi SVZAP po posameznih konzorcijskih partnerjih ter za konzorcij kot celoto.</p> <p>Zbrane podatke o značilnostih svetovalnega procesa za zaposlene bomo predstavili na strokovnem aktivu DIS. Dopolnili jih bomo s primeri dobre prakse iz baze vsake aktivne svetovalke.</p> <p>Na SA bomo izmenjali mnenje in izkušnje tudi s</p>                                                                                                                                      | Aktivnost je bila realizirana, saj smo na 6. strokovnem aktivu dne 9. 10. 2018 analizirali kakovost svetovalnih storitev in v ta namen pripravili pisno poročilo za obdobje od junija 2016 do junij 2018.                                                                                                                                                                                                 | Analiza zapisov je smiselna zaradi spremljanja kakovosti dela svetovalk. Tovrstna aktivnost je smiselno nadaljevati tudi v prihodnjih letih.                                                                                                                          |

| Zap. št.                                                                                                                                                                                               | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                        | Rezultat                                                                                                                                                                                                                              | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        | strokovnjakinjami iz ACS in sprejeli ukrepe za izboljšanje.                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Kazalnik:</b> Raznovrstnost, Prilagojenost ciljnim skupinam                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Standard:</b> Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.    |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3                                                                                                                                                                                                      | Priprava informacije o projektu za delodajalce in posredovanje le-te delodajalcem                                                                                                                                                                | Aktivnost še ni bila v celoti realizirana (informacija je oblikovana, potrebno je poskrbeti za distribucijo). Delna naloga se prenese v leto 2019, ko bodo znani člani nove regijske mreže s katerimi se dogovori način informiranja. | Ta aktivnost še ni bila realizirana. Izvedla se bo v sklopu regijske mreže svetovalnega središča v letu 2019. Rezultate in učinke bomo analizirali na koncu leta 2019.                                                                                                                                 |
| 4                                                                                                                                                                                                      | Uvajanje informiranja preko različnih omrežij – Twitter, Facebook (oboje skupaj z dejavnostjo ISIO), LinkedIn (osebno vsaka svetovalka)                                                                                                          | Aktivnost je bila realizirana: svetovalke uporabljajo socialna omrežja Facebook, Twitter in Instagram, svetovalke RIC in CIK pa tudi LinkedIn.                                                                                        | Aktivnost poteka redno. Člani komisije se strinjajo da je potrebno spremljati učinek tovrstne aktivnosti in priporoča spremljanje v akcijskem načrtu za leto 2019.                                                                                                                                     |
| 5                                                                                                                                                                                                      | Ambasadorji učenja: S promocijo ambasadorjev učenja bomo spodbujali pozitiven odnos do učenja in svetovanja, še posebej med zaposlenimi 45+. Ambasadorje učenja bomo vključili v različne promocijske in strokovne dogodke, vsaj 2x v letu 2019. | Aktivnost je bila realizirana, saj smo ambasadorje učenja imenovali v letu 2018.                                                                                                                                                      | Procedura izbora in imenovanja ambasadorjev je dolgotrajna. Zato je treba razmisliti, ali res vsako leto izbrati nove ambasadorje in razdelati načrt njihove vključitve v promocijske in strokovne dogodke.                                                                                            |
| 6                                                                                                                                                                                                      | Spletna promocija preko svetovalnega kotička na spletni strani projekta (podstran RIC-eve spletne strani) z odgovori na najpogostejša vprašanja strank in delodajalcev, ki jih bodo zbrali partnerji.                                            | Aktivnost še ni bila v celoti realizirana, delna naloga se prenese v leto 2019, ko bo vzpostavljena nova spletna stran RIC-a.                                                                                                         | Aktivnost je smiselna ob dobri postavitvi spletne podstrani. Potrebno je najprej poskrbeti za tehnične pogoje, nato pa dogovoriti, kdo bo skrbnik in na kakšen način bomo spremljali svetovalni kotiček. Nalogo je smiselno nadaljevati.                                                               |
| <b>Kazalnik:</b> Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa.                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Standard:</b> Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju. |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7                                                                                                                                                                                                      | Izvedba evalvacijsko-razvojnega srečanja z delodajalci v sodelovanju z GZDBK.                                                                                                                                                                    | Aktivnost je bila realizirana v okviru strokovnega posveta Izzivi uspešnosti, profitabilnosti in prihodnosti podjetij dne 28. 9. 2018.                                                                                                | Izvedbe evalvacijskih srečanj je smiselno nadaljevati, saj so izkušnje pokazale dobre povratne informacije glede dela središča in napredka pri posameznikih in partnerjih. Pozorno je treba biti na ustrezen čas in vsebino takšnih strokovnih srečanj (prenasičenost okolja s podobnimi aktivnostmi). |

**- Spremljanje in evalvacija svetovalnega procesa v letu 2019:**

**Kazalnik učinka:**

V letu 2019 je bilo v bazi SVZAP vpisanih 323 novih svetovancev. Svetovanje je bilo zaključeno za 242 svetovancev. Za ostale svetovalni proces še ni zaključen.

**Kazalnik rezultata:**

Skladno z zahtevami razpisa spremljamo kazalnik rezultata, to je število oz. delež udeležencev, ki so uspešno zaključili izvedena svetovanja z vključitvijo v formalno ali neformalno izobraževanje oz. usposabljanje ali v postopke za pridobitev NPK oz. certifikata.

Že ob zaključku svetovanja smo ugotovili, da je 153 svetovancev ali 47,36 % uspešno zaključilo svetovanje z vključitvijo v nadaljnje usposabljanje.

Spremljanje po 4 tednih smo izvedli za 190 svetovancev in ugotovili, da je uspešno zaključilo svetovanje še 32 svetovancev.

V spremljanje po 6 mesecih je bilo vključenih 161 svetovancev, od tega jih je kazalnik rezultata doseglo še 11.

Skupno je kazalnik rezultata, to je uspešno vključitev v nadaljnje usposabljanje, doseglo 196 svetovancev ali 81,32 % načrtovanih.

| Skupaj konzorcij: Novo mesto: RIC Novo mesto            |       |     |
|---------------------------------------------------------|-------|-----|
| SREČANJA:                                               | N     | %   |
| Prvo srečanje je svetovalna obravnava                   | 297   | /   |
| Prvo srečanje je obravnava vrednotenja                  | 26    | /   |
| Prva srečanja skupaj                                    | 323   | 100 |
| Št. svetovalnih obravnav                                | 583   | /   |
| Št. obravnav vrednotenja                                | 92    | /   |
| Št. obravnav skupaj                                     | 675   | 100 |
| Trajanje svetovalnih obravnav (v minutah)               | 30320 | /   |
| Trajanje obravnav vrednotenja (v minutah)               | 6819  | /   |
| Trajanje obravnav (v minutah) skupaj                    | 37139 | 100 |
| Zadnje srečanje je svetovalna obravnava                 | 210   | /   |
| Zadnje srečanje je obravnava vrednotenja                | 31    | /   |
| Zadnja srečanja skupaj                                  | 241   | 100 |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 4 tednih  | 190   | /   |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 6 mesecih | 161   | /   |
| Kazalnik rezultata ob zaključku srečanja                | 153   | /   |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 4 tednih     | 32    | /   |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 6 mesecih    | 11    | /   |
| Kazalnik rezultata skupaj                               | 196   | /   |

## EVALVACIJO SMO IZVAJALI NA TREH NIVOJIH

### 1. Z vidika udeleženca svetovanja:

Za vsakega udeleženca izpolnimo Prilogo 8, ki jih v fizični obliki hranimo med projektno dokumentacijo. Sprotno spremljamo napredovanje vsakega udeleženca preko osebnega izobraževalnega/kariernega načrta in zapisov v aplikaciji.

2. V skladu z navodili ACS in MIZŠ 4 tedne in 6 mesecev po zaključku svetovanja anketiramo vključene svetovance in spremljamo njihov napredek: spremembo ravni izobrazbe, statusa na trgu dela, izboljšanje položaja na trgu dela in kazalnik rezultata.

Spodaj so opisani rezultati za celoten konzorcij v obdobju 1. 1. 2019–31. 12. 2019.

#### Kazalnik učinka:

Od začetka trajanja projekta pa do 31. 12. 2019 smo v svetovanje v konzorciju Osrednje JV regije vključili 1189 svetovancev. Svetovanje je bilo zaključeno za 908 svetovancev. Za ostale svetovalni proces še ni zaključen.

| Skupaj konzorcij: Novo mesto: RIC Novo mesto |      |
|----------------------------------------------|------|
| SREČANJA:                                    | N    |
| Prvo srečanje je svetovalna obravnava        | 1142 |
| Prvo srečanje je obravnava vrednotenja       | 47   |
| Prva srečanja skupaj                         | 1189 |
| Zadnja srečanja skupaj                       | 908  |

#### Kazalnik rezultata:

V spodnji tabeli je predstavljen kazalnik rezultata za vse udeležence, ki so se v svetovanje vključili od začetka projekta, torej za obdobje 17. 6. 2016–31. 12. 2019. V tem času je bilo svetovanje zaključeno za 908 svetovancev.

Že ob zaključku svetovanja smo ugotovili, da je 665 svetovancev uspešno zaključilo svetovanje z vključitvijo v nadaljnje usposabljanje.

Spremljanje po 4 tednih smo izvedli za 936 svetovancev in ugotovili, da je uspešno zaključilo svetovanje še 203 svetovancev.

V spremljanje po 6 mesecih je bilo vključenih 841 svetovancev, od tega jih je kazalnik rezultata doseglo še 40.

Ob koncu ugotavljamo, da je kar 908 oz. 90,07 % udeležencev uspešno zaključilo izvedena svetovanja z vključitvijo v formalno ali neformalno izobraževanje oz. usposabljanje ali v postopke za pridobitev NPK oz. certifikata.

| Skupaj konzorcij: Novo mesto: RIC Novo mesto            |      |
|---------------------------------------------------------|------|
| Zadnja srečanja skupaj                                  | 1008 |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 4 tednih  | 936  |
| Št. svetovancev z zaključenim spremljanjem po 6 mesecih | 841  |
| Kazalnik rezultata ob zaključku srečanja                | 665  |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 4 tednih     | 203  |
| Kazalnik rezultata šele pri spremljanju po 6 mesecih    | 40   |
| Kazalnik rezultata skupaj                               | 908  |

| Vrsta kazalnika – ob zaključku svetovanja |                                                           | 2017 (do 31.12.2017) |       | 2018 (do 31.12.2018) |       | 2019 (do 31.12.2019) |       |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                                           |                                                           | Število              | Delež | Število              | Delež | Število              | Delež |
| Kazalnik učinka                           | Število oseb, ki so bile vključene v svetovalno dejavnost | 517                  | 100   | 767                  | 100   | 1008                 | 100   |
| Kazalnik rezultata                        | Število oseb, ki so uspešno zaključile svetovanje         | 377                  | 72,92 | 512                  | 66,75 | 665                  | 65,97 |

| Vrsta kazalnika – po 4-ih tednih |                                                           | 2017 (do 31.12.2017) |       | 2018 (do 31.12.2018) |       | 2019 (do 31.12.2019) |       |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                                  |                                                           | Število              | Delež | Število              | Delež | Število              | Delež |
| Kazalnik učinka                  | Število oseb, ki so bile vključene v svetovalno dejavnost | 500                  | 96,71 | 746                  | 97,26 | 936                  | 92,85 |
| Kazalnik rezultata               | Število oseb, ki so uspešno zaključile svetovanje         | 96                   | 19,2  | 171                  | 22,92 | 203                  | 21,68 |

| Vrsta kazalnika – po 6-ih mesecih |                                                                                                 | 2017 (do 31.12.2017) |       | 2018 (do 31.12.2018) |       | 2019 (do 31.12.2019) |       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                                   |                                                                                                 | Število              | Delež | Število              | Delež | Število              | Delež |
| Kazalnik učinka                   | Število oseb, ki so bile vključene v svetovalno dejavnost                                       | 311                  | 60,15 | 680                  | 88,65 | 841                  | 83,43 |
| Kazalnik rezultata                | Število oseb, ki so uspešno zaključile svetovanje                                               | 13                   | 4,18  | 29                   | 4,26  | 40                   | 4,75  |
| Izboljšan položaj na trgu dela    | Število oseb, ki se jim je izboljšal položaj na trgu dela (npr. napredovanje na delovnem mestu) | 233                  | 74,92 | 485                  | 71,32 | 588                  | 69,91 |

| Vrsta kazalnika – skupaj |                                                   | 2017 (do 31.12.2017) |       | 2018 (do 31.12.2018) |       | 2019 (do 31.12.2019) |       |
|--------------------------|---------------------------------------------------|----------------------|-------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                          |                                                   | Število              | Delež | Število              | Delež | Število              | Delež |
| Kazalnik učinka          | Število oseb z zaključenim svetovanjem            | 517                  | 100   | 767                  | 100   | 1008                 | 100   |
| Kazalnik rezultata       | Število oseb, ki so uspešno zaključile svetovanje | 486                  | 94    | 712                  | 92,82 | 908                  | 90,07 |

V skladu z navodili ACS in MIZŠ 4 tedne in 6 mesecev po zaključku svetovanja anketiramo vključene svetovance in spremljamo njihov napredek: spremembo ravni izobrazbe, statusa na trgu dela, izboljšanje položaja na trgu dela in kazalnik rezultata.

Spodaj so opisani rezultati za celoten konzorcij v obdobju 1. 1. 2019–31. 12. 2019.

#### Sprememba ravni izobrazbe:

Pri spremljanju po 4-ih tednih po zaključku svetovanja ugotavljamo, da je raven izobrazbe pri svetovancih nespremenjena.

| Skupaj konzorcij Osrednje JV regije |                        |                                |
|-------------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| RAVEN IZOBRAZBE                     | OB VSTOPU V SVETOVANJE | PRI SPREMLJANJU PO 4-ih TEDNIH |
| ISCED 0                             | 1                      | 1                              |
| ISCED 1                             | 1                      | 1                              |
| ISCED 2                             | 14                     | 14                             |
| ISCED 3                             | 85                     | 85                             |
| ISCED 5                             | 20                     | 20                             |
| ISCED 6                             | 17                     | 17                             |
| ISCED 7                             | 50                     | 50                             |
| ISCED 8                             | 2                      | 2                              |
| <b>Skupaj konzorcij:</b>            | <b>190</b>             | <b>190</b>                     |

#### Sprememba statusa na trgu dela:

Ob spremljanju po 4-ih tednih po vključitvi v svetovanje smo ugotovili, da se je 4 svetovancem spremenil delovni status. Dva sta se zaposlila za nedoločen čas in dva sta spremenila status iz samozaposlenega v zaposlenega.

| Skupaj konzorcij Osrednje JV regije                                                 |                        |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| DELOVNI STATUS                                                                      | OB VSTOPU V SVETOVANJE | PRI SPREMLJANJU PO 4-ih TEDNIH |
| zaposlitev za nedoločen čas                                                         | 139                    | 141                            |
| samozaposlen                                                                        | 11                     | 9                              |
| zaposlen za določen delovni čas, zaposlen za krajši delovni čas                     | 40                     | 40                             |
| podzaposlen                                                                         | 0                      | 0                              |
| registrirano brezposeln pri zrsz in brezposeln, ki je na voljo in aktivno išče delo | 0                      | 0                              |
| <b>Skupaj konzorcij:</b>                                                            | <b>190</b>             | <b>190</b>                     |

#### Izboljššan položaj na trgu dela:

Izboljššan položaj na trgu dela pri svetovancih spremljamo po 6-ih mesecih po zaključku svetovanja. Od 161 spremljanih svetovancev jih je 103 oz. 64 % potrdilo, da se jim je položaj na trgu dela izboljšal, 58 oz. 36 % svetovancem pa ne.

| Skupaj konzorcij Osrednje JV regije |            |            |
|-------------------------------------|------------|------------|
| IZBOLJŠAN POLOŽAJ NA TRGU DELA:     | N          | %          |
| Da                                  | 103        | 64         |
| Ne                                  | 58         | 36         |
| <b>Skupaj konzorcij:</b>            | <b>161</b> | <b>100</b> |

#### 3. Z vidika kakovosti izvajanja ISIO in UVNPZ:

Akcijski načrt za leto 2019 je bil potrjen na seji Komisije za kakovost dne 25. 4. 2019. Realizacija aktivnosti se je obravnavala na seji komisije za kakovost 14. 2. 2020.

| PODROČJE po modelu ISIO: REZULTATI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo svetovancev                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Merjenje zadovoljstva svetovancev je stalna naloga našega centra. Ob tem bomo pri anketiranju v letu 2018 in 2019 pridobili informacije, zaradi česa zaposleni svetovanci niso rešili svojega problema in kakšno pomoč pričakujejo.</p> <p>Aktivnosti v letu 2018 nista bili v celoti realizirani:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- izdelana so navodila za anketiranje in novi vprašalnik za osebno anketiranje</li><li>- izdelan je novi vprašalnik za skupinsko svetovanje</li><li>- izvedeno je anketiranje pri obeh aktivnostih</li><li>- potrebna je še analiza in poročilo</li></ul> | 1        | <p>V letu 2018 in 2019 bomo v izbranem 14-dnevnem obdobju merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja, ki pridejo osebno v Svetovalno središče. Vprašalnik za zaposlene bomo dopolnili z vprašanji o razlogih, zakaj po njihovem mnenju niso rešili svojega problema.</p> <p>Analiza bo izvedena po posameznih konzorcijskih partnerjih ter skupna za konzorcij. Zbrane podatke o rezultatih anketiranja bomo dopolnili s podatki o spremljanju svetovancev po 4-ih tednih in 6-ih mesecih v bazi SVZAP.</p> | <p>V februarju 2019 smo opravili analizo podatkov, jih predstavili v konzorcijskem evalvacijskem poročilu in ga obravnavali na seji strokovnega aktivnega DIS-a.</p> <p>Spremljanje svetovancev po 4-ih tednih in 6-ih mesecih v bazi SVZAP je potekalo tudi v letu 2019. Poročilo o tem je podano v letnem vsebinskem poročilu projekta DIS. Anketiranje svetovancev iz leta 2019 je v 14-dnevnem obdobju potekalo od 6. 1. do 20. 1. 2020. V vzorec anketiranja so zajeti svetovanci individualnih in skupinskih obravnav. Analiza bo opravljena do konca marca 2020, podatki pa predstavljeni v konzorcijskem evalvacijskem poročilu za leto 2019..</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2        | <p>Anketirali bomo udeležence skupinskega svetovanja, ki bo izvedeno po dogovoru z delodajalci. Z ugotovitvami bomo seznanili tudi delodajalce.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| PODROČJE po modelu ISIO: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kazalnik kakovosti: Strokovna literatura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Listina o kakovosti nas zavezuje, da izvedemo zgledovalni obisk z namenom višje kakovosti izvajanja dejavnosti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3        | <p>Izmenjati izkušnje na področju informiranja in promocije dejavnosti svetovanja (zgledovalni obisk pri UPI Žalec).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Zgledovalni obisk je bil dogovorjen v novembru 2019. Dva tedna pred obiskom smo se zaradi neustreznega termina in drugih obveznosti obeh organizacij in konzorcijev dogovorili za izvedbo obiska v prvi polovici leta 2020. V konzorciju DIS smo se odločili, da bomo v letu 2020 izvedli dva obiska (Ljudska univerza Žalec, za drugo se še dogovarjamo).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| PODROČJE po modelu ISIO: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Standard kakovosti: Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.                                                                                                                                                                                                                                       |          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Kazalnik kakovosti: Raznovrstnost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                                                        | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <p>Pri analizi informiranja javnosti smo ugotovili, da so v informiranje zaposlenih o možnostih svetovanja manj vključeni delodajalci, združenja delodajalcev in drugi deležniki. V promocijo svetovanja za zaposlene bomo zato aktivneje vključili delodajalce in različne deležnike.</p> <p>Aktivnost je bila predvidena v letu 2018 in še ni v celoti realizirana (informacija je oblikovana, potrebno je poskrbeti za distribucijo).</p> | 4        | Priprava informacije o projektu za delodajalce in posredovanje le-te delodajalcem                                                                                                                                                                | V decembru 2019 smo pripravili e-letak in ga posredovali delodajalcem in zaposlenim preko kanalov Zveze svobodnih sindikatov Slovenije.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5        | Priprava in objava baze podatkov o ukrepih, ki se za zaposlene izvajajo v JV regiji, na spletni strani Zveze svobodnih sindikatov.                                                                                                               | Pripravili smo podatke o projektu DIS z vsemi kontakti in ga posredovali v objavo na spletni podstrani Zveze svobodnih sindikatov Slovenije. Podatki so objavljeni na povezavi <a href="http://www.zsss-zksd.si/regijske-mreze/regijska-mreza-dolenjska">http://www.zsss-zksd.si/regijske-mreze/regijska-mreza-dolenjska</a>                                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6        | V regijski mreži Dolenjska izpeljati dva strokovna/promocijska dogodka za informiranje delodajalcev o možnostih vključitve zaposlenih v ukrepe, ki se izvajajo za zaposlene v JV regiji.                                                         | Prvi dogodek je bil izpeljan 8. 4. 2019, drugi 19. 6. 2019. Na obeh dogodkih smo predstavili dejavnost svetovanja za zaposlene in dogovorili nadaljnje aktivnosti za uspešno sodelovanje. Predstavnik ZSSS se je 26. 9. 2019 udeležil in aktivno sodeloval na strokovnem dogodku »Razvijanje trajnostne kompetence družbe kot izziv prihodnosti.« Dogodek smo izpeljali za delodajalce, na njem pa v delavniški obliki razpravljali o možnostih sodelovanja in povezovanja..                                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 7        | Ambasadorji učenja: S promocijo ambasadorjev učenja bomo spodbujali pozitiven odnos do učenja in svetovanja, še posebej med zaposlenimi 45+. Ambasadorje učenja bomo vključili v različne promocijske in strokovne dogodke, vsaj 2x v letu 2019. | <p>Ambasadorji učenja so aktivno sodelovali na treh promocijskih in strokovnih dogodkih:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- »Jezikovne in digitalne kompetence odraslih«, organizacija v sklopu projektov SoftSkills4EU in Svetovalnega središča Novo mesto, Novo mesto, 4. 4. 2019</li> <li>- »Tebi je lahko, meni pa ni«, organizacija dogodka v sklopu 8. regijskega festivala, Novo mesto, 25. 9. 2019</li> <li>- »CIKovo poSVETovanje«, organizacija dogodka v sklopu regijskega festivala, Trebnje, 19. 9. 2019</li> </ul> |  |

| <p>Za boljšo dostopnost informacij bomo povečali raznovrstnost informiranja z večjo vključenostjo medijev, ki so dostopni zaposlenim.</p> <p>Aktivnost je bila načrtovana v letu 2018, a se še ni realizirana. Delna naloga se prenese v leto 2019, ko bo vzpostavljena nova spletna stran RIC-a.</p> | 8        | <p>Spletna promocija preko svetovalnega kotička na spletni strani projekta (podstran RIC-eve spletne strani) z odgovori na najpogostejša vprašanja strank in delodajalcev, ki jih bodo zbrali partnerji.</p> | <p>Aktivnost nismo izpeljali, ker spletna podstran RIC-a še ni obnovljena (predvidena objava v februarju 2020), trenutna spletna stran pa tega ne omogoča. Nalogo bomo izpeljali v letu 2020.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PODROČJE po modelu ISIO: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI</b>                                                                                                                                                                                                                                    |          |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Standard kakovosti: Svetovalno središče ima vpeljeno sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.                                                                                                                                                                                                 |          |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kazalnik kakovosti: Načrtovanje.                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi                                                                                                                                                                                                                                                                 | Zap. št. | Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti                                                                                                                                                                    | Realizirane aktivnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Svetovalno središče Novo mesto ima svojo listino o kakovosti, ki jo je potrebno dopolniti za aktualnimi razvojnimi usmeritvami na področju dejavnosti svetovanja.</p>                                                                                                                              | 9        | <p>Pripraviti listino o kakovosti</p>                                                                                                                                                                        | <p>S strani Andragoškega centra Slovenije (ACS) je konzorcij DIS pridobil informacijo, da bo ACS pripravil nova izhodišča za pripravo listine o kakovosti.</p> <p>Na seji strokovnega aktiva DIS 16. 9. 2019 je vodja konzorcija predstavil obstoječo listino, s člani aktiva pa dogovoril izboljšave zanjo. Ob koncu razprave so se člani aktiva odločili, da bodo počakali na nov predlog izhodišč za pripravo listine s strani ACS in šele nato zapisali na seji pripravljeno vsebino v novo listino.</p> |

## 6. Zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju

Na področju izrednega izobraževanja sta vodja projekta in komisija za kakovost v skladu z 20. členom Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2008) spremljala organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja, sodelovanje s predavatelji in zadovoljstvo udeležencev.

- Splošno

V programe srednjega izobraževanja se je v šolskem letu 2018/2019 vpisalo 29 udeležencev, izobraževanje pa je zaključilo 5 udeležencev. V vseh programih smo organizirali po eno učno skupino ter za njih organizirali program po individualnem organizacijskem modelu. V Programih poklicnega izobraževanja Trgovec je bilo skupaj vpisanih 7 udeležencev, v programih strokovnega in poklicno-tehniškega izobraževanja Ekonomski tehnik je bilo vpisanih 22 udeležencev. V vseh treh programih smo v šolskem letu 2018/2019 izvedli 1998 ur izobraževanja. Za vse vpisane udeležence smo pripravili osebne izobraževalne načrte. Za vsak predmet/modul, ki se je izvajal, smo pripravili interno gradivo in ga objavili v spletni učilnici. Redno smo spremljali udeleženčev prisotnost na posameznem izpitu, redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih. Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili.

Spremljanje programa poteka na različnih nivojih:

- z evalvacije učiteljevega dela
- z evalvacijo udeležencev
- s primerjavo rezultatov poklicne mature s slovenskim povprečjem

Vsi strokovni delavci, zaposleni v programih srednjega izobraževanja, izpolnjuje kadrovske pogoje in zahteve za izvedbo javnoveljavnega formalnega programa. Učiteljem ponujamo raznovrstna interna izobraževanja oz. jim omogočamo usposabljanja v dogovoru z Andragoškim centrom Slovenije z namenom izboljšanja dela z udeleženci v izobraževanju odraslih.

Zaposleni RIC-a, ki sodelujejo pri organizaciji in izvedbi programa, sodelujejo tudi v strokovnem aktivu ZISSS-a in usposabljanjih, ki jih organizira zveza.

Udeležencem med izobraževanjem nudimo:

- učno pomoč (tudi preko projekta Atena),
- podporo v Središču za samostojno učenje,
- učno motivacijske delavnice ob vključitvi v program (učenje učenja, stili učenja...) in
- svetovanje pred, med in po izobraževanju (pomoč pri pripravi življenjepisa, vlog za subvencije, pripravi seminarske naloge...).

- Opis izvedbe evalvacije

Evalvacija je potekala s pomočjo spletne ankete prek aplikacije Googla od začetka marca do konca junij. Povezava do evalvacijskega vprašalnika je bila preko spletne učilnice posredovana vsem vpisanim udeležencem srednješolskih programov. Ker je bil odziv udeležencev slab so bili tudi večkrat pozvani k izpolnjevanju. Anketo je izpolnilo 17 udeležencev.

V evalvaciji so bili zajeti demografski podatki, delovanje spletne učilnice, ustreznost gradiv za samostojno delo, splošno zadovoljstvo z učitelji, zadovoljstvo z posameznimi učitelji, strokovnimi delavci RIC-a ter z organizacijo izobraževanja. Ocenjevanje je potekalo z lestvico od 1-5 (5 je najvišja ocena).

- Ugotovitve

- Med anketiranimi je bilo štiri petine žensk v starosti od 21 do 30 let, 75% je bilo vpisanih v program ekonomski tehnik oziroma ekonomski tehnik pti. Za izobraževanje je največ udeležencev izvedelo od prijateljev in znancev ter spletne strani.
- Vsi anektirani menijo, da je zdajšnji način komuniciranja preko sms in spletne učilnice ustrezen. Z povprečno oceno nad 4,7 so anketiranci ocenili, da je učilnica dostopna, obveščanje je ustrezno, vodja programa jo uporablja, je pregledna, gradiva so objavljena pregledno in je preprosta za uporabo. Z povprečno oceno 4,1 so udeleženci ocenili, da jo uporabljajo tudi učitelji in da v učilnici najdejo vse informacije ter vsa gradiva, ki jih potrebujejo.
- Z povprečno oceno 4,0 je bilo pri gradivih ocenjeno, da jih je dovolj pri vseh predmetih, da jih učitelji uporabljajo za dopolnjevanje pouka, da so ustrezna in da si želijo več e-gradiv.
- Pri zadovoljstvu z učitelji je bilo najboljše ocenjena da so dobri strokovnjaki (4,6), najslabše pa, da jim dobro svetujejo glede gradiv (4,0). Povprečna ocena zadovoljstva z učitelji je 4,6. Posamezni učitelji so bili ocenjeni z ocenami med 3 in 5.
- Pri zadovoljstvu s strokovnimi delavci so bili kriteriji ocenjeni nad 4,6. Udeleženci so zadovoljni tudi z delovanjem spletne učilnice in e-indeksa, načina prijav in odjav od izpitov, rednega objavljanja informacij ... (4,2-5).

- Izboljšave

- Spletna anketa je dobro sprejeta in rezultati so v skladu s pričakovanji. Še vedno pa bo treba spodbujati udeležence na boljši odziv na izpolnjevanje ankete.
- Na strokovnem aktivu predstaviti rezultate in oblikovati dodatne predloge za izboljšave.
- Prenova spletne učilnice

## 7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje

Certifikat Družini prijazno podjetje predstavlja družbeno odgovoren princip upravljanja, razviti ukrepi pa pomagajo zaposlenim lažje usklajevati poklicno in zasebno življenje.

- Ukrepi DPP

V RIC-u Novo mesto smo izbrali 11 ukrepov, ki jim sledimo:

- Fleksibilni delovni čas
- Otroški časovni bonus
- Tim za usklajevanje poklicnega in družinskega življenja
- Izboljševanje/Inovacije v delovnih procesih
- Komuniciranje z zaposlenimi
- Komuniciranje z zunanjimi javnostmi
- Raziskave med zaposlenimi o usklajevanju dela in družine
- Druženje med zaposlenimi
- Izobraževanje vodij na področju usklajevanja dela in družine
- Individualni načrti kariernega razvoja
- Obdarovanje otrok zaposlenih

V RIC-u Novo mesto smo v letu 2019 ukrepom dodali še 3 nova:

- Uvedba »tihe ure« med delovnim časom
- Vključitev tematike usklajevanja poklicnega in družinskega življenja v letne razgovore
- Otroci v organizaciji/podjetju

- Realizirane aktivnosti v 2018

- oddaja tretjega letnega poročila,
- izveden svetovalni razgovor s svetovalcem mag. Alojzem Bitencem o poteku dela na implementaciji zastavljenih ukrepov,
- udeležba vodja tima na usposabljanju za notranjega ocenjevalca, svetovalca in notranjega predavatelja za certifikat DPP,
- izvedena 4 sestankov članov tima, predstavitev dejavnosti na kolegiju, sestanek z vodjo zavoda,
- uskladitev delovanja skupine DPP z aktivnostmi v programu promocija na delovnem mestu (omogočanje športnih dejavnosti zaposlenih: nakup kart za plavanje, nordijska hoja),
- izvedba skupnih druženj za zaposlene (majski izlet v Solkan, dvodnevno druženje v Termah Olimje, slovenski zajtrk, prednovoletni zajtrk)
- vpeljava krajših vaj za boljšo fizično in psihično počutje (2 izvedbe);
- redna pogostitev zavoda za zaposlene, ki praznujejo rojstni dan;
- obdarovanje otrok zaposlenih v decembru 2018,
- obdarovanje novorojenčkov zaposlenih.

- Realizirane aktivnosti v 2019

- oddaja končnega poročila,
- oddaja plana implementacije izbranih ukrepov,
- izvedena e-evalvacija aktivnosti v projektu DPP,
- izveden revizorski razgovor z direktorjem Ekviliba g. Alešom Kranjcem Kušljan pred izdajo sklepa o podelitvi polnega certifikata DPP,
- udeležba vodja tima na letnem srečanju certifikata DPP v Portorožu
- izvedeni 3 sestanki članov tima, predstavitev dejavnosti na kolegiju, sestanek z vodjo zavoda,
- izdan Sklep revizorskega sveta o podelitvi polnega certifikata DPP
- izdano mnenje revizorskega sveta glede plana implementacije za ohranitev polnega certifikata DPP,
- podpisana Pogodba o izvajanju postopka za ohranitev polnega certifikata DPP,
- prejem polnega certifikata DPP,
- izvedba skupnih druženj za zaposlene (julijski izlet Po poti pastirskih na Krvavcu in obisk Brda pri Kranju, dvodnevno druženje na Kopah, Miklavžec zajtrk, prednovoletni obisk gledališke predstave v Ljubljani)
- voščilo zaposlenim za osebni praznik in skupno druženje ob kavi,
- obdarovanje otrok zaposlenih v decembru 2019,
- obdarovanje novorojenčkov zaposlenih.

- Izvedena notranja evalvacija aktivnosti v letu 2018

V obdobju 2017/2018 smo izvedli nekaj dejavnosti znotraj DPP. Projektna skupina je v juliju 2018 zaposlene pozvala k podaji ocene izvedenih aktivnosti. Ocenjevanje je potekalo po ocenjevalni lestvici od 1-5, pri čemer je 5 najvišja ocena. Pri evalvaciji je sodelovalo 16 zaposlenih.

| Dejavnost                   | Št. ocenjevalcev | Ocena (od 1-5) | Glede te dejavnosti želim sporočiti. Ali naj s to ali podobno dejavnostjo še nadaljujemo? Predlogi.   |
|-----------------------------|------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 minutna gibalnica         | 11               | 5              | - ponovno 1X tedensko,<br>- izbrati pravi termin.                                                     |
| Izlet v Zagreb              | 13               | 5              | - super izlet, lepo je bilo<br>- predlagam še prednovoletno smučanje.                                 |
| Novoletno obdarovanje otrok | 9                | 5              | - nadaljujmo s to dejavnostjo,<br>- nimam svojih otrok, vendar vedno rada sodelujem,<br>- lepa ideja. |
| Karte za plavanje           | 14               | 5              | - nadaljujmo s to dejavnostjo,<br>-odlično.                                                           |

|                                                               |    |   |                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|----|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zaveza DDD (Dan, delo družina) – odhod domov ob 15.00 uri     | 12 | 5 | /                                                                                                                                             |
| Možnost prihoda z otrokom otrok v službo (npr. v času stavke) | 8  | 5 | - nisem sodelovala, ker imam druge možnosti, vendar podpiram dejavnost,<br>- podpiram, kljub temu da nimam otrok.                             |
| Izlet v Solkan, Boriška Brda                                  | 13 | 5 | - bilo je lepo, tudi malo bolj aktivno, kar mi je bilo všeč,<br>-super izlet,<br>-še nadaljevati,<br>- odlično,<br>-primeren izlet.           |
| Internetna voščila za rojstni dan                             | 15 | 5 | - lepa gesta, da sodelavci mislijo drug na drugega,<br>- želim, da se nadaljuje,<br>- odlična ideja                                           |
| Voščila za novorojenčke zaposlenih                            | 16 | 5 | - lepa gesta, da sodelavci mislijo drug na drugega,<br>- želim, da se nadaljuje,<br>- naj se nadaljuje, vendar z še bolj praktičnimi primeri, |
| Sodelovanje z Zdravje na delovnem mestu                       | 16 | 5 |                                                                                                                                               |

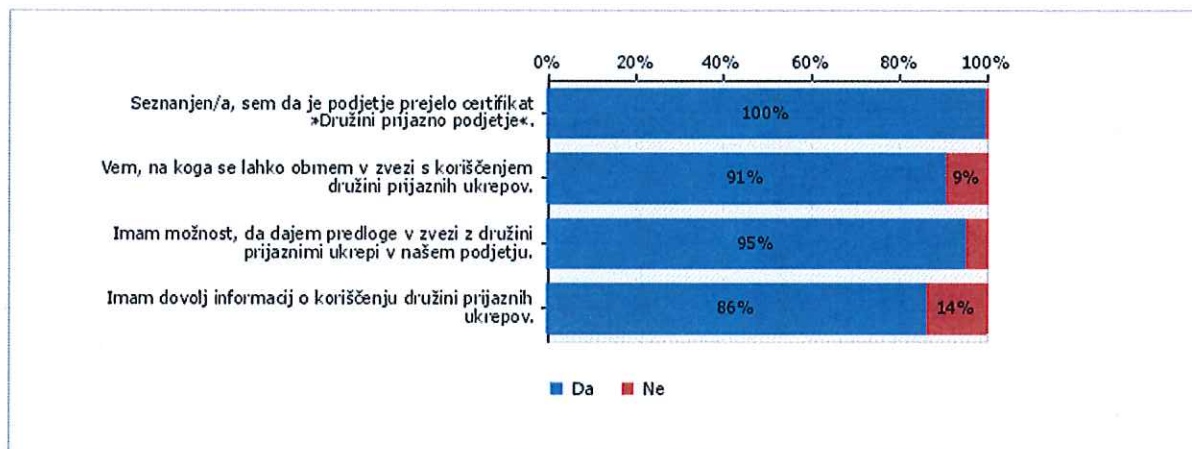
Dodatna sporočila zaposlenih:

Predlagam, da se v vsakem letnem času organizira ena dejavnost (piknik, druženje).  
Večja možnost vključevanja otrok zaposlenih v poletno varstvo.

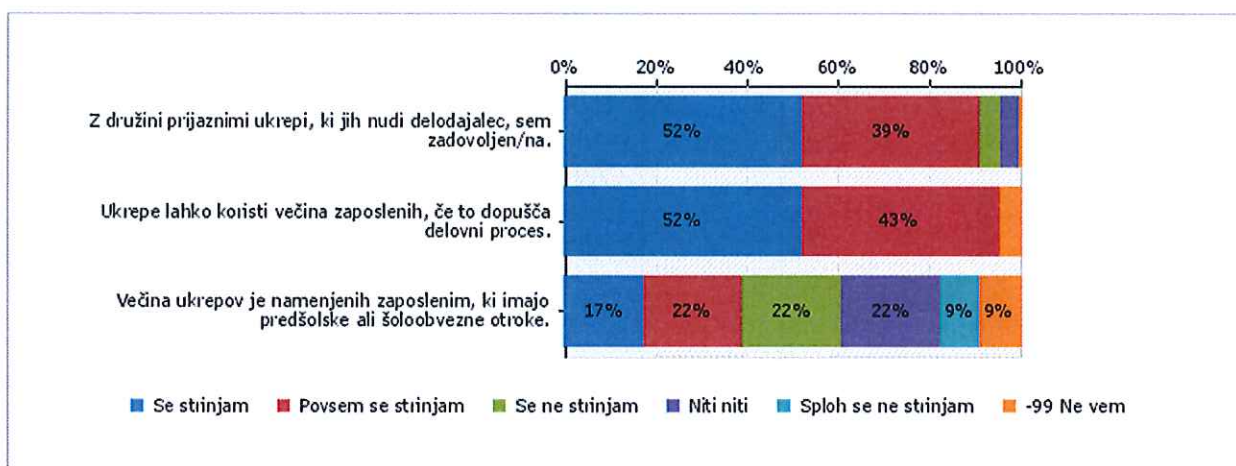
- Izvedena zunanja e-evalvacija aktivnosti v projektu (revizorska hiša Ekvilib)

Evalvacija je bila zunanja, izvedena v juniju 2019. Sodelovalo je 23 zaposlenih RIC-a. V nadaljevanju sledi predstavitev rezultatov po vprašanjih:

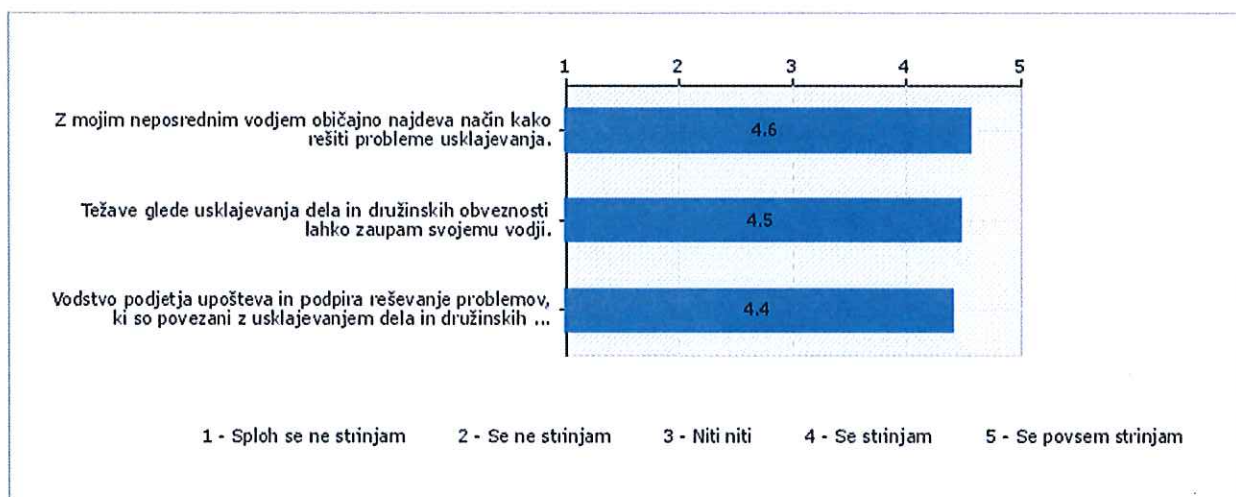
Ali ste seznanjeni z družini prijaznimi ukrepi v vašem podjetju?



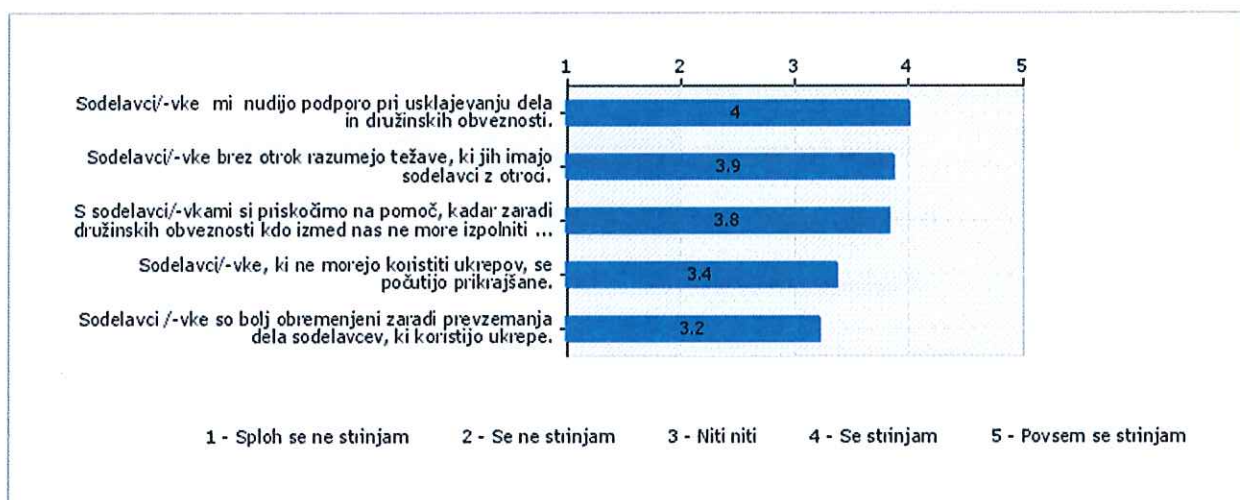
Ali se strinjate z naslednjimi trditvami glede koriščenja v podjetju sprejetih ukrepov?



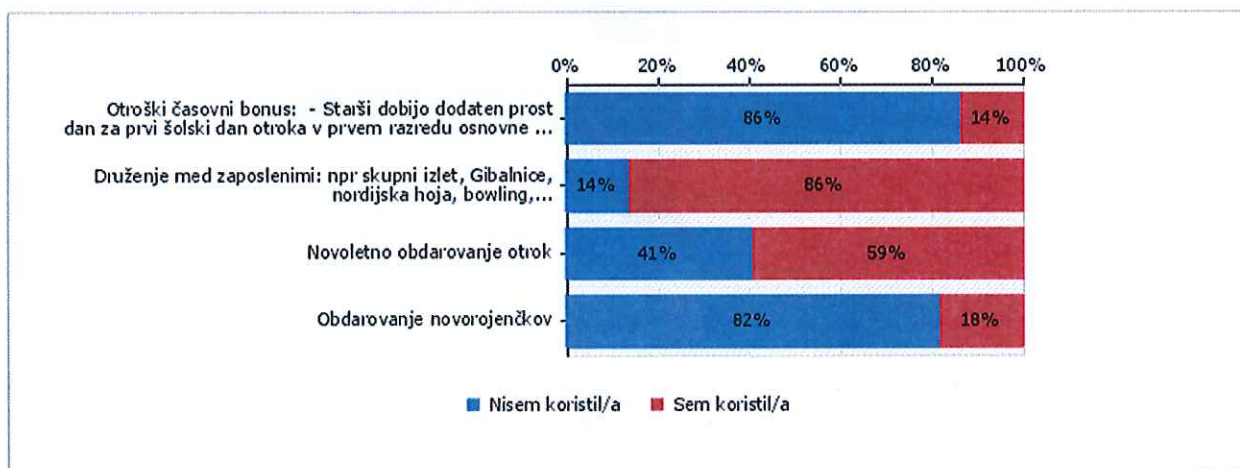
Ali se strinjate z naslednjimi trditvami glede vloge vodstva in nadrejenih pri usklajevanju zasebnega in poklicnega življenja?



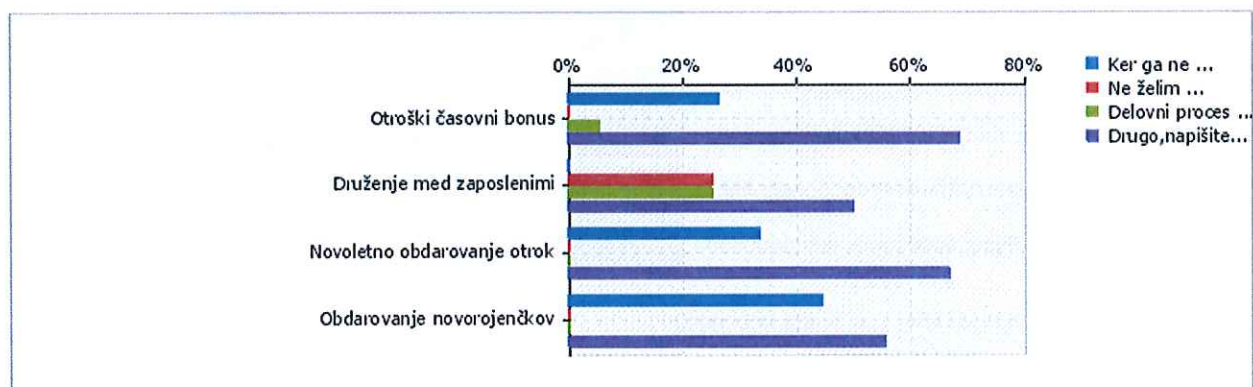
Ocenite vaše strinjanje glede vloge sodelavcev pri usklajevanju zasebnega in poklicnega življenja.



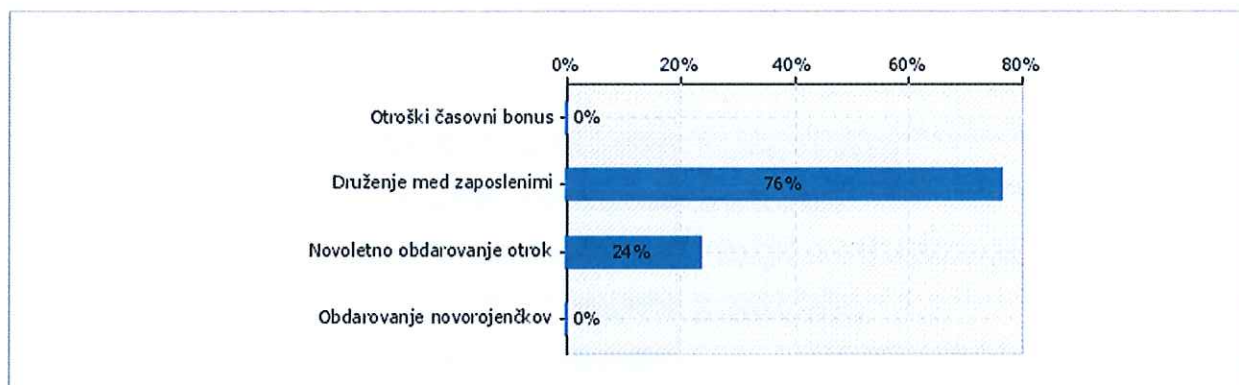
Za vsak ukrep posebej navedite, ali ste ga koristili ali ne.



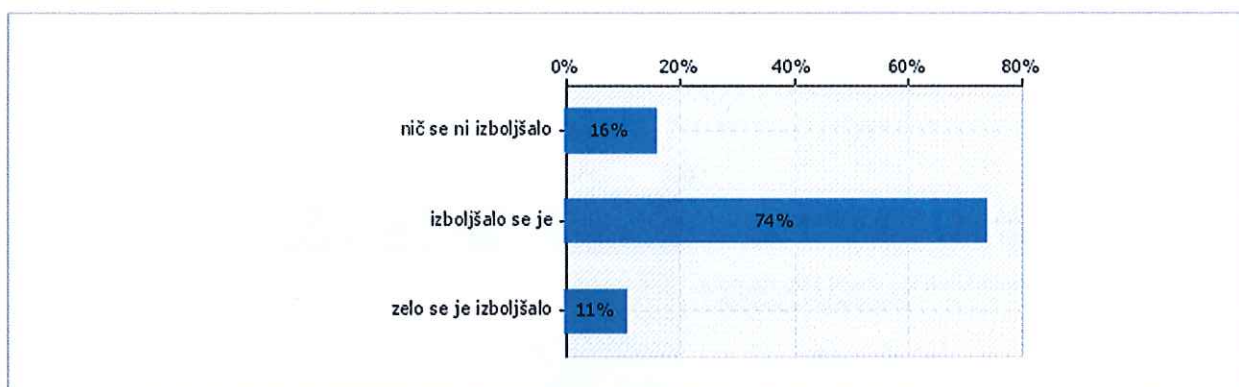
Zakaj niste koristili ukrepov?



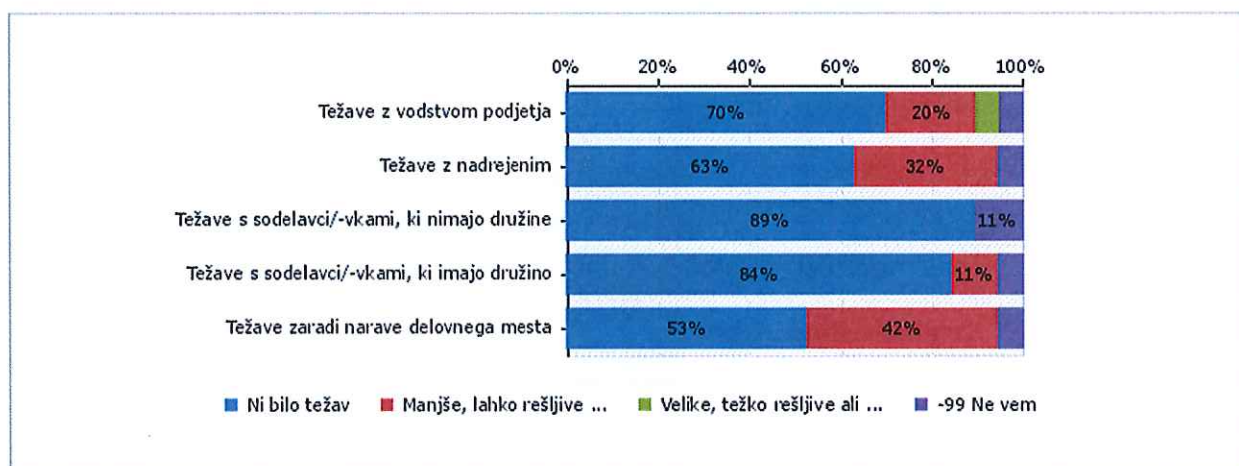
Prosimo napišite kateri izmed ukrepov, ki ste jih koristili je za vas najbolj pomemben?



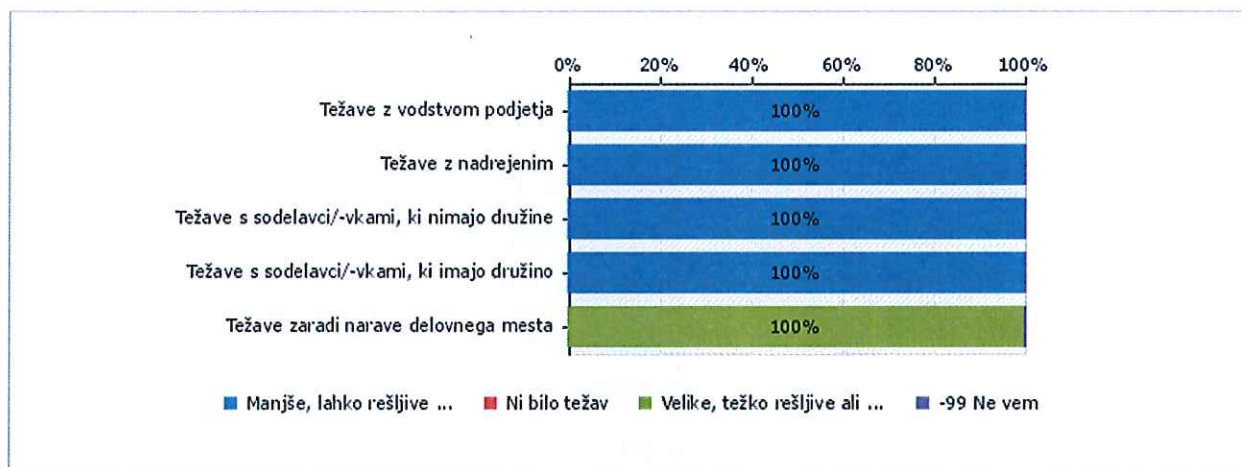
Ali se je izboljšalo vaše usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja s koriščenjem družini prijaznih ukrepov v vašem podjetju?



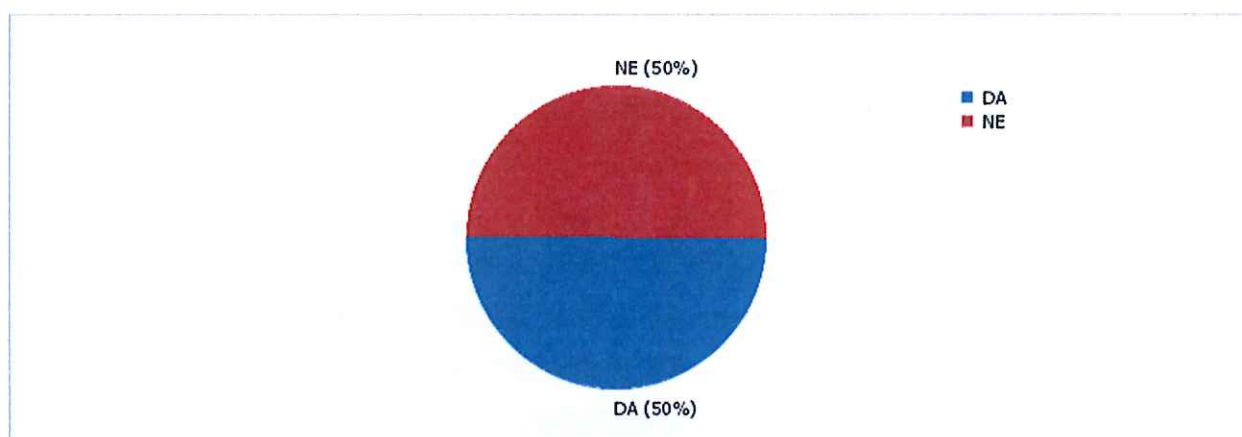
Ali ste pri koriščenju ukrepov imeli kakšne težave? Ocenite z tristopenjsko lestvico od "ni bilo težav" do "velike, težko rešljive ali nerešljive težave".



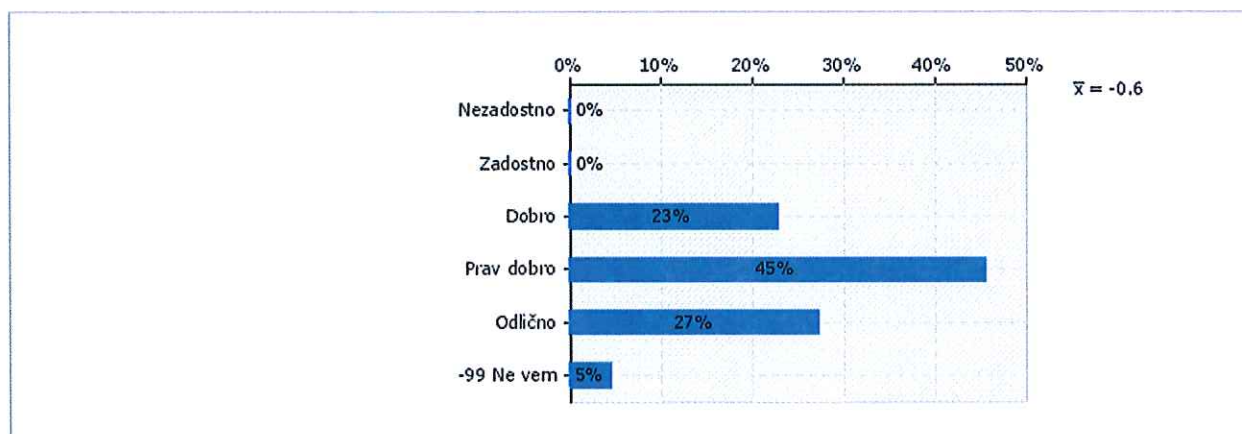
Kaj je bil vzrok, da niste koristili nobenega ukrepa? Ocenite z tristopenjsko lestvico od "ni bilo težav" do "velike, težko rešljive ali nerešljive težave".



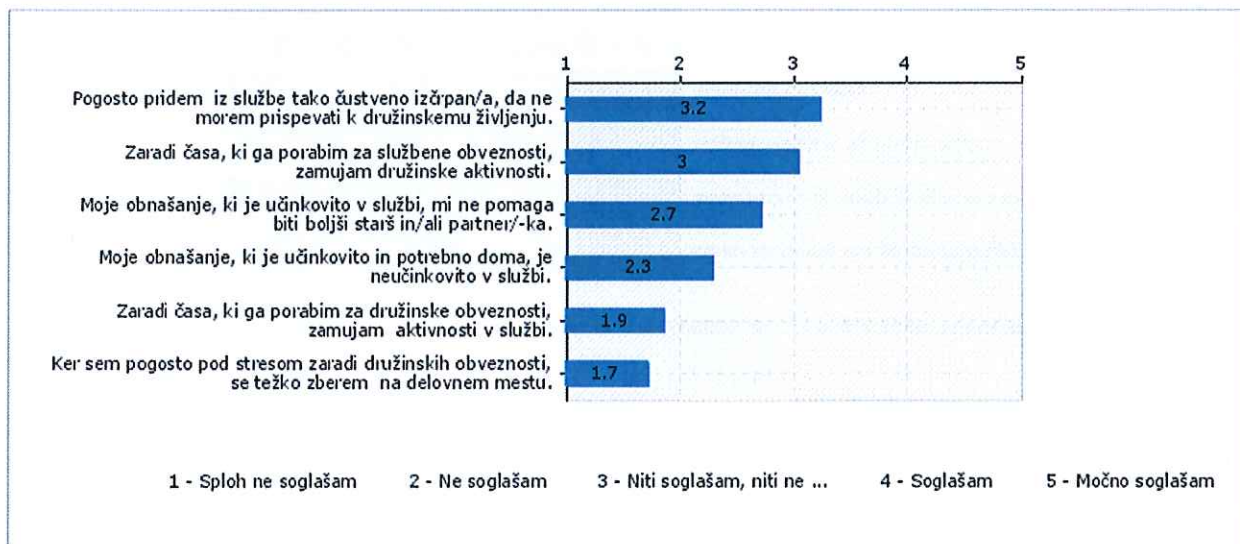
Ukrepi so zame neuporabni.



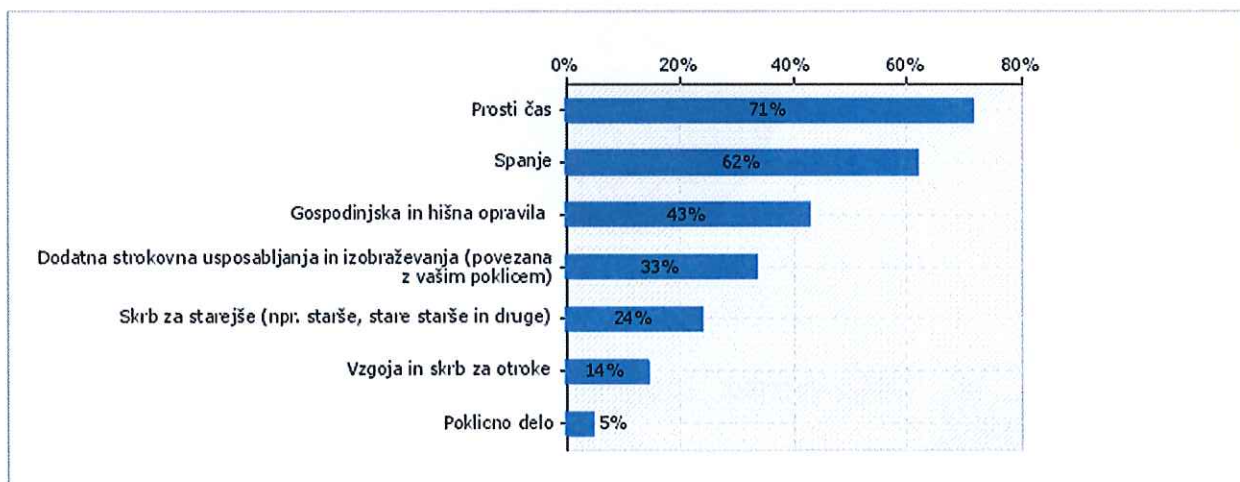
Kakšno oceno bi dali vašemu podjetju/organizaciji kot »Družini prijaznemu podjetju/organizaciji«?



V kolikšni meri soglašate ali ne soglašate z naslednjimi trditvami o odnosu med vašim plačanim delom in vašo družino? Ocenite s petstopenjsko lestvico od "sploh ne soglašam" do "močno soglašam".



Za katere aktivnosti vam najpogosteje zmanjkuje časa?



## 8. Drugo spremljanje kakovosti

Svetovalka za kakovost sodeluje v skupni akciji v slovenskem omrežju svetovalcev za kakovost izobraževanja odraslih. Naloga v letu 2018 in do septembra 2019 je spremljanje kakovosti dela učiteljev v izobraževanje. Na podlagi načrta dela se povezuje s strokovnimi delavci zavoda v javnoveljavnih formalnih in splošnih neformalnih programih za potrebe ugotavljanja kakovosti dela z učitelji. Prav tako sodeluje z drugimi svetovalci za kakovost pri izmenjavi izkušenj in pripravi skupnih pripomočkov in navodil z spremljanje učiteljevega dela.

## 9. Viri

- Realizacija LDN zavoda za leto 2018 in 2019
- Poslovno poročilo za leto 2018 in poslovnega poročila 2019
- Konzorcijsko poročilo o izvedenem anketiranju in analizi iz baze SVZAP udeležencev individualnega svetovanja v letu 2018 in 2019
- Poročilo o spremljanju ISIO 2018 in 2019
- Evalvacijska poročila projektov DIS , ISIO
- Realizacija LDN srednješolskih programov 2017/2018 in 2018/19
- Zapisnik vodstvenega pregleda 2019
- Akcijski načrt po modelu POKI za leti 2018 in 2019
- Letno poročilo DPP za 2018 in 2019
- Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev 2018 in 2019

