

POROČILO O DELU NA PODROČJU KAKOVOSTI V JAVNEM ZAVODU RIC NOVO MESTO V LETIH 2008 IN 2009

I. POROČILO O KAKOVOSTI ZA LETO 2008

Naše temeljne usmeritve podpirajo usklajeno delovanje in povezovanje znotraj organizacije kot tudi aktivno sodelovanje v okolju.

Cilji kakovosti izhajajo iz vizije zavoda in poslovnih načrtov preteklih let, v katerih smo načrtali prednostne naloge za obdobje 2007 – 2009. V procesu pregleda opravljenih nalog v preteklih letih in analizi njihove kakovosti smo določili temeljne usmeritve, ki smo jim sledili v LDN 2008:

1. *Oblikovanje regionalne strategije sodelovanja z lokalnimi skupnostmi v regiji*
2. *Širjenje mreže raznolikih partnerskih organizacij za uresničevanje lokalne in regionalne politike izobraževanja odraslih ter nacionalnega programa izobraževanja odraslih*
3. *Nenehno izboljševanje odzivnosti na izobraževalne potrebe okolja*
4. *Nenehno zviševanje izobrazbe, funkcionalne pismenosti in splošne razgledanosti odraslega prebivalstva*
5. *Vpeljati sistem samoevalvacije sistema kakovosti*
6. *Vpeljati sistem vodenja kakovosti po zahtevah standarda ISO 9001:2000*
7. *Uvesti učinkovit model tržnega komuniciranja*
8. *Vpeljati učinkovit nadzor nad spremljanjem stroškov poslovanja*
9. *Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja*
10. *Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev in dobaviteljev*
11. *Povečevati ugled zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti*
12. *Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih*

Z Letnim delovnim načrtom 2008 smo določili, da delovno skupino za kakovost vodi direktorica zavoda, sestavljajo pa jo vsi zaposleni. Cilje kakovosti smo oblikovali na programskem področju in na področju poslovanja zavoda, pozornost pa smo jim namenjali na sejah kolegija, sejah projektnih in občasnih delovnih skupin.

Pregled realizacije ciljev kakovosti na programskem področju:

Določanje strategije sodelovanja in medsebojnega povezovanja LU v regiji

Določili smo cilj *Sestaviti strokovni tim javnih zavodov za izobraževanje odraslih v regiji (LU Kočevje, ZIK Črnomelj, LU Krško, CIK Trebnje, RIC Novo mesto) za pripravo projektov in uspeti na razpisih za EU sredstva z najmanj enim projektom letno, ki smo ga delno realizirali. Oblikovali smo neformalno delovno skupino direktorice LU, ki smo sodelovale pri pripravi projektov Modeli svetovanja za ranljive skupine ter CVŽU Dolenjska.*

Širiti mrežo raznolikih partnerskih organizacij za uresničevanje lokalne politike IO

Cilj *Pridobiti vsaj dva nova partnerja letno za sodelovanje pri izvedbi odobrenih programov nacionalnega interesa je bil realiziran. V projektu CVŽU Dolenjska je naš novi partner CIK Trebnje, sodelovali pa smo tudi z LU Murska Sobota pri izvajanju projekta Uspešno vključevanje Romov v VIZ.*

Povečati odzivnost na izobraževalne potrebe okolja

Cilj *Usposobiti zaposlene za sledenje in zbiranje aktualnih informacij o izobraževalnih potrebah na trgu delovne sile je bil realiziran v sklopu dejavnosti Svetovalnega središča in zaposlitvenega kotička.*

Nenehno zviševanje izobrazbe, funkcionalne pismenosti in splošne razgledanosti odraslega prebivalstva

Za cilj smo si zastavili izdelavo in uresničevanje letnega akcijskega načrta IO, kar smo realizirali I LDN, k dvigu izobrazbe, funkcionalne pismenosti in splošne razgledanosti prebivalcev pa prispevamo z *uspešno prijavo na javni razpis MŠŠ za izobraževanje odraslih v letu 2008 in izvedbo odobrenih programov ter prijavi projekta UŽU, RPO in PUM.*



Razpisno izobraževalni
center Novo mesto



Z dobro organizacijo zmanjševati stroške poslovanja

Cilj Zmanjšati vstopne stroške (materiala, blaga in storitev) in stroškov dela zavoda za 2% letno *ni bil merljiv, saj se je zaradi uspešnega sodelovanja na razpisih povečala programska ponudba. Zaradi razlike v obsegu ponudbe učinki vpliva organizacijskih izboljšav v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 niso merljivi z nižjimi stroški poslovanja.*

Izboljšati opremljenost učilnic

Zastavili smo si cilj, da opremljenost učilnic izboljšamo s sredstvi donatorjev, vendar ga nismo *realizirali, saj smo za ta namen namenjali razpoložljiva lastna sredstva, za donacije pa smo različne naslovnike zaprosili za projekt TVU 2008.*

Vpeljati sistem vodenja kakovosti po zahtevah standarda ISO 9001:2000

Cilj Pridobiti certifikat kakovosti po mednarodnem standardu ISO 9001:2000 *ni bil realiziran. Na osnovi pregleda dokumentacije o izvajanju projekta za pridobitev certifikata kakovosti po mednarodnem standardu ISO 9001:2000 v preteklih letih smo ugotovili, da je dokumentacija nepopolna in bi nadaljevanje projekta terjalo visok finančni in kadroviski vložek. Ker odločili smo se, da je bolj pomembno najprej okrepiti programsko ponudbo, je bila sprejeta odločitev, da s projektom začasno prenehamo.*

Nadaljevati z uvajanjem sistema vodenja kakovosti po modelu POKI

Načrtovali smo, da bomo standardizirali vodenje kakovosti po modelu POKI. *Zaradi odhoda sodelavke, ki je bila zadolžena za realizacijo cilja v sklopu nalog svetovalke za kakovost, so bile naloge delno realizirane. Skupina za kakovost je sledila akcijskemu načrtu in uresničevanju drugih nalog na področju kakovosti, ki so jih opredelili v LDN.*

Uvesti učinkovit model tržnega komuniciranja

Naš cilj Izdelati podroben letni media plan (publikacije, stojnice, novinarske konference, tisk, radio, TV, posebni dogodki) je *bil realiziran, saj smo v letu 2008 izdelali podroben načrt promocijskih artiklov in izdaje tiskovin. Zaradi negotovih prilivov finančnih sredstev smo objave v medijih financirali samo iz stroškov projektov. Izdelali smo tudi novo spletno stran, saj je vedno večji delež prebivalcev, ki so s ponudbo seznanjeni preko interneta.*

Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja

Cilj Zagotoviti odgovor na vprašanje, potrebo ali pritožbo udeleženca v 24 urah smo realizirali, saj smo oblikovali komisijo za pritožbe.

Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih predavateljev v javno veljavnih in licenčnih programih

Cilj Zagotoviti najmanj eno strokovno izpopolnjevanje predavateljev letno smo uresničili, *saj smo predavateljem izobraževanja ponudili, vendar je bila udeležba nizka.*

Povečevati ugled zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti

Naš cilj je bil objaviti vsaj en strokovni članek v strokovni literaturi letno in aktivno sodelovati vsaj na enem strokovnem dogodku letno. *Objavili smo tri prispevke v strokovni literaturi in aktivno sodelovali z 11 prispevki na štirih strokovnih dogodkih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.*

Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih

Cilj Zagotoviti najmanj pet izobraževalnih dni letno za strokovne delavce in najmanj en izobraževalni dan za druge delavce ter najmanj en izobraževalni dan letno za potrebe timskega dela *je bil realiziran.*

Na podlagi analize dejavnosti in poslovne dokumentacije ugotavljamo uresničevanje ciljev na poslovnem področju:

Urediti transparenten sistem porabe javnih sredstev za financiranje dejavnosti: Cilj je realiziran. Vzpostavili smo načrt stroškovnih mest in določili postopke notranjih kontrol. Izdelali smo tudi opomnik za obvladovanje zaostankov iz preteklih let.

Poenotiti modele za pripravo letnih delovnih načrtov programskih področij: Cilj je bil realiziran – na podlagi analize programske ponudbe in zakonodajnih zahtev smo se odločili za izdelavo smernic za letni delovni načrt strokovnih delavcev namesto LDN programskih področij.

Dograditi sistem računalniške podpore organizacije in poslovanja: Cilj je bil delno realiziran – na osnovi analize potreb in ponudbe na tržišču smo se odločili za nadgraditev programa SNIPI za vodenje evidence o udeležencih in programih, ki pa še ni do konca realizirana. Izboljšali smo tudi aplikacijo za izdelavo in obračun pogodb ter poenostavili spremljanje službenih poti z internimi obrazci.

Usposobiti zaposlene za uporabo računalniških orodij za skupinsko delo: Cilj je bil realiziran. Zaposleni smo se usposobili za uporabo programa SNIPI, za pošiljanje e-pošte in SMS udeležencem iz baz SNIPI, za administriranje portala CVŽU Dolenjska in spletne strani RIC.

Za lažje spremljanje dela na področju kakovosti in omejitev prednostnih nalog, smo izdelali tudi akcijski načrt na področju kakovosti za leto 2008, ki je obsegal naslednje standarde:

1. stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja,
2. zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev/učiteljev v javno veljavnih, licenčnih in ostalih programih,
3. zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih,
4. povečevati ugled zaposlenih in institucije v strokovni javnosti,
5. uvesti učinkovitejšo organizacijo dela.

Realizacija standarda *Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja* :

V izobraževalni sezoni 2007/08 smo izvajali naslednje aktivnosti:

a) redno anketirati udeležence izobraževanja v programih OŠO in SŠ

Ker smo v pretekli izobraževalni sezoni anketirali udeležence programov SŠI, smo se v tej sezoni odločili za sistematično anketiranje udeležencev programa Osnovna šola za odrasle. Ocenili smo, da udeleženci še ne bodo zmogli samostojno pisno odgovarjati na daljši vprašalnik, zato smo pripravili opomnik za vodeni intervju. Na podlagi razgovorov z udeleženci, ki jih je strokovna delavka izvajala pred pričetkom pouka, po pouku in ob četrtkovih aktivnostih, smo dobili naslednje odgovore in informacije:

- Za program OŠO je večina udeležencev izvedela od prijateljev in znancev, CSD, ZRSZ, nekateri pa tudi preko radia (Sraka).
- Za program OŠO se je večina odločila zaradi socialne podpore in štipendije, nekateri zaradi večje možnosti za zaposlitev, nekateri pa da končajo osnovno šolo in s tem pridobijo več znanja.
- Prvi stik z RICem je imela večina osebno, nekateri pa po telefonu. Z informacijami, ki so jih pridobili, so bili zelo zadovoljni. Zadovoljni pa so tudi nad zaposlenimi, ki jim vedno radi prisluhnejo, pomagajo in usmerjajo.
- Z večino izvajalci programa (učitelji) in izvedbo so zelo zadovoljni.
- S pestrostjo dejavnosti, ki jih ponuja program (četrtkove aktivnosti – ogled podjetij, muzejev, knjižnice, šol...) so zelo zadovoljni, tukaj bi dodali še več ogledov raznih predstav, prireditev in možnost samostojnega ustvarjanja.
- Zelo so bili navdušeni nad končno ekskurzijo in predlagajo, da se to v prihodnosti še izvaja.
- Predlagali so, da se udeležence, ki motijo pouk in samo delo izpiše iz programa.

Pripombe udeležencev bomo upoštevali pri načrtovanju nadaljnjih aktivnosti v programu.

Udeležence srednješolskih programov smo zaprosili za mnenje o izvedbi programov v tekoči izobraževalni sezoni s pisnim anketnim vprašalnikom, ki ga je vrnilo 24 udeležencev. Njihovi odgovori kažejo:

- da so jim za našo ustanovo povedali prijatelji in znanci,
- da ovire za aktivno sodelovanje pri pouku nastanejo zaradi službenih obveznosti,
- da so jim pri pouku pomembne naslednje vsebine: dobro predstavljena učna snov, motivacija za delo, ustrezno učno gradivo, ustrezna merila za ocenjevanje znanja, dobre učne razmere in dobra izpita vprašanja,
- da bi si želeli več možnosti za pogovor z učitelji,
- da je večina učiteljev prijazna in pripravljena prisluhniti posamezniku ali skupini, ko ta išče pomoč,
- da pri učni komunikaciji z učiteljem izstopajo: razpravljanja o vprašanih, ki imajo več odgovorov; da poleg standardnih primerov rešujejo tudi probleme iz resničnega delovnega okolja; da udeleženci delajo individualno, učitelj pa usklajuje aktivnosti; da predstavljajo učno snov v obliki seminarskih nalog in da se udeleženci učijo s pomočjo računalnika,
- da menijo, da učitelji: dobro razlagajo učno snov, so dobri strokovnjaki, razumejo in spodbujajo udeležence ter jim pomagajo pri učnih težavah,
- da je organizacija izobraževanja dobra,
- da so strokovni delavci RIC-a prijazni, udeležence spodbujajo in razumejo pri delu, se odzivajo na spodbude in probleme posameznika, dobro svetujejo in pomagajo pri učnih težavah
- da so pri organizaciji programa pomembni: pravočasna obvestila, prijave in odjave od izpita, dostopnost do izobraževalne organizacije in zadostno število izpitnih rokov.

b) nadgraditi e-indeks za potrebe obveščanja, prijavljanja in odjavljanja od izpitov ter objave internega gradiva za tri programe srednjega izobraževanja za odrasle (prijava in odjava od izpita, možnost statističnih analiz)

Za prenovo programa SNIPI smo oblikovali delovno skupino, ki je sodelovala z računalničarjem in preko ZLUS tudi z drugimi ljudskimi univerzami, ki uporabljajo SNIPI. Na podlagi naših predlogov za odpravo pomanjklivosti je bil SNIPI dograjen oz. dopolnjen. V e-indeksu smo pridobili možnosti prijave in odjave od izpita, prikaz izpitnih rezultatov, objavljanje gradiv za posamezne predmete v vsakem programu, vsakemu uporabniku pa smo lahko dostop do baze časovno omejili. Za vsak predmet programa smo pripravili gradivo in ga objavili v e-indeksu. Redno smo spremljali udeležencevo prisotnost na posameznem izpitu. Organizatorji izobraževanja, ki uporabljajo aplikacijo SNIPI v svojih programih, še naprej redno sodelujejo z avtorjem programa in mu posredujejo pobude in predloge za izboljšanje aplikacije.

Udeležence smo redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih. Iz njihove strani ni bilo nobenih pripomb.

c) zagotavljati čim prejšnje odgovarjanje na vprašanja, potrebe in pritožbe udeležencev

V izobraževalni sezoni 2007/2008 smo:

- izdali 37 sklepov o priznanih obveznosti kandidata,
- prejeli in obravnavali 10 vlog in zahtevkov udeležencev za različna vprašanja povezana z izobraževanjem,
- se je izpisal le 1 udeleženec,
- za udeležence izobraževanja, ki so bili napoteni preko ZRSZ, pripravili 13 osebnih izobraževalnih načrtov; ostale udeležence smo spremljali preko urnikov in opravljenih obveznosti po programu, saj so vsi imeli enake možnosti;
- poklicno maturo in zaključni izpit vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili,
- nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

d) *uvesti četrtkove šolske aktivnosti v programu Osnovna šola za odrasle*

V sklopu programa OŠO smo udeležencem ponudili aktivnosti, ki so usklajene z učnimi načrti posameznih predmetov, vendar se izvajajo v delavnicah glede na interese udeležencev. Izvedli smo program v obsegu 290 ur z naslednjimi vsebinami:

- Zdrava prehrana
- Obisk knjižnice MJ NM
- Orientacijski pohod - Marof
- Šolski center Novo mesto - predstavitev poklica avtomehanik
- Obisk policaja- predavanje o varnosti v prometu
- Obisk železniške postaje / ALI
- Obisk Zavoda za prestajanje kazni - DOB
- Ogled ŠŠKC v Češči vasi
- Ogled Adrije Mobil d.o.o.
- Kaligrafija - umetnost lepopisja
- Kam in kako z odpadki
- Predstavitve Zveza Romov
- Predstava v kinu - izbor filma na željo udeležencev
- Ustvarjalna delavnica - izdelovanje nakita
- Predstavitve programa Kam in kako
- Obisk vojašnice
- Ekскурzija po NM - stavbna arhitektura
- Delavnice ob kulturnem prazniku
- Državljijska vzgoja in etika
- Verstva
- Računalništvo
- Delavnica Zdravilo za stereotipe
- Medsebojna komunikacija
- Pleskarska delavnica
- Pokukajmo v državo... (izdelava plakatov za tematski teden TVU)
- Učimo se slovenščino (e-gradivo)
- Romi na svetovnem spletu
- Predstavitve tečajev za voznike viličarista, težke gradbene mehanizacije (... ali obisk Centra biotehnike in turizma)
- Peka peciva
- Pletenje košaric
- Sajenje rož in urejanje vrtička
- Šola jahanja
- Predstavitve programa izobraževanja odraslih Zgledi vlečejo

e) *priprava navodila za postopke vpisa udeleženca v program*

Organizatorica izobraževanja je pripravila pregled postopkov pri spremljanju udeležencev ter jih predstavila sodelavcem, ki se srečujejo z udeleženci srednješolskih programov.

Realizacija standarda Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev/učiteljev v javno veljavnih, licenčnih in ostalih programih:

a) *organizirati in izvesti vsaj eno usposabljanje za učitelje*

Za izobraževanje zunanjih sodelavcev je bila predvidena ena delavnica - v marcu 2008 smo v sklopu programa Za boljše (spo)razumevanje zunanje sodelavce povabili na delavnico NLP, jeseni pa še na delavnico o coachingu, ki pa smo jo zaradi premajhne udeležbe odpovedali.

Vse partnerje in zunanje sodelavce smo povabili tudi na strokovni dogodek, ki smo ga organizirali v sklopu projekta CVŽU Dolenjska Z dobrim partnerstvom v pomoč ranljivim skupinam, kjer so tudi partnerji predstavili svojo oceno in videnje sodelovanja z nami.

Enega od kolegijev (marec 2008) smo še posebej namenili premisleku o izobraževalnih potrebah zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

Realizacija standarda Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih:

a) *se srečevati na rednih kolegijih direktorice RIC Novo mesto (načrtovanje dela, predstavitev in evalvacija programov ter usposabljanje zaposlenih)*

Kolegij direktorice se je sestajal praviloma tedensko. Vsebine dela kolegija so bile načrtane na podlagi delavnice v novembru 2007, na kateri so zaposleni opredelili pomembna področja delovanja oz. poslovanja – vse od postavljanja pravil in protokolov na posameznih področjih dela, odnosov v kolektivu, sistema nagrajevanja delovne uspešnosti, organizacije dela, zunanje in notranje komunikacije, urejanja plačnega sistema in področja napredovanja zaposlenih, razdelitve področij dela, nalog in odgovornosti zaposlenih in usklajevanje računovodskih postopkov z organizatorji, do urejanja prostorov, urejanja možnosti parkiranja zaposlenih v parkirni hiši, idr. Na podlagi določanja prioritete smo opredelili prednostne naloge kolegija, ki so bile:

- izboljšanje odnosov v kolektivu,
- oblikovanje pravil o delovnem času,
- razdelitev področij dela, nalog in odgovornosti zaposlenih,
- zunanja in notranja komunikacija
- urejanje prostorov
- urejanje plačnega sistema in področja napredovanja zaposlenih,
- organizacija dela,
- usklajevanje računovodskih postopkov z organizatorji,
- sistem nagrajevanja delovne uspešnosti.

Predlagana področja so hkrati predstavljala prioritete naloge na področju izboljšanja kakovosti poslovanja zavoda. Kolegij direktorice se je v letu 2008 sestal na 30 srečanjih. Zapisniki srečanj se v skladu z dogovorom hranijo na interni strani zavoda in v tajništvu. Na podlagi sprejetih ključnih usmeritev je kolegij razpravljal in zavzel stališča o naslednjih zadevah: navodila za ravnanje s pošto in poslovno dokumentacijo, predlog pravilnika o organizaciji dela in sistemizaciji delovnih mest, dopolnitve navodil o izpolnjevanju potnih nalogov, predstavitev novega plačnega sistema, način dela delovnih oz. projektnih skupin, urejanje prostorov in predlogi za dopolnitev opreme posameznih prostorov, predstavitev programa vodenja evidenc o udeležencih SIO, načrtovanje prijav na razpise, določanje stroškovnih mest za večjo transparentnost porabe stroškov ter klasifikacijski načrt za poslovno dokumentacijo, poročilo o realizaciji LDN 2007 in predlog LDN 2008, predlog LDN 2009, izdelava LDN stroškovnih delavcev, dopolnitev zbirke učnih pripomočkov, zasnova TVU 2008, izvajanje hospitacij, napredovanje zaposlenih, pogoji za sklenitev dela z zunanjimi sodelavci in navodila za pripravo pogodb (avtorske pogodbe, podjemne pogodbe, pogodbe za delo preko študentskega servisa), načrt izobraževanja zaposlenih in zunanjih sodelavcev v letu 2008 -09, katalog informacij javnega značaja in zahteve zakona o varstvu podatkov, predaja dokumentacije ob sporazumnem prenehanju delovnega razmerja prejšnje direktorice, načrtovanje delovnega koledarja, zahteve dokumentiranja dela zaposlenih v ESS projektih, odpravljanje pomanjkljivosti pri posameznih nalogah iz preteklih let (obdobje od leta 1994 naprej – gre za naloge, ki so povezane z zakonitostjo izvajanja programov oz. delovanja in so še lahko predmet revizije), problematika delovanja zavoda v najetih prostorih na Ljubljanski cesti 28, prenova spletne strani, priprava publikacije, načrtovanje promocijskih materialov.

Na kolegiju smo predstavili tudi vsa ključna področja dela in tako prispevali k boljšemu poznavanju področij dela, kar zagotavlja zaposlenim več možnosti za povezovanje med programi, hkrati pa boljšo obveščenost tudi z namenom informiranja udeležencev. Ob pregledu tekočih aktivnosti v posameznih obdobjih smo pozornost še posebej namenili predstavitvi Svetovalnega središča, Borze znanja, Središča za samostojno učenje, osnovne šole za odrasle in srednješolskih programov (prenova in novi programi) ter projektoma CVŽU Dolenjska in Stari starši in vnuki.

Realizacija standarda Povečevati ugled zaposlenih in institucije v strokovni javnosti:

a) zamenjati in vzpostaviti novo spletno stran

V letu 2008 smo prenovili spletno stran. Pri prenovi so sodelovali vsi strokovni delavci RIC-a. Spletna stran ima svojo skrbnico in določene uredniki posameznih področij. Vsak od strokovnih delavcev je dobil svoje geslo za dostop do spletne strani, organizirano pa je bilo tudi usposabljanje z ustvarjalcev spletne strani Lokalpatriotom Novo mesto. S pomočjo priročnika **RIC NM - Urejanje spletnega mesta** (vodil - kratka navodila za uporabo) ima vsak zaposleni stalno na voljo tudi navodila za vnos besedil na spletno stran.

Pogodbeni sodelavci so izdelali dva grafična predloga spletne strani, med katerima smo se zaposleni odločali, kakšna bo vizualna podoba strani.

1. različica spletne strani:



2. različica spletne strani:



b) prenoviti vsebino in obliko publikacije

RIC je običajno svoje programe v posamezni izobraževalni sezoni (potencialnim) udeležencem izobraževanja (formalnih in neformalnih oblik) in drugim ciljnim javnostim predstavljal v posameznih zloženke oz. informativnih zgibankah. To prakso smo obdržali v izobraževalni sezoni 2007/08, v letu 2008 pa smo se odločili pripraviti publikacijo s predstavitevjo celotne ponudbe. Izdali smo jo oktobra 2008 (Izobraževalna ponudba 2008 – 2009) in jo natisnili v nakladi 12.000 izvodov. Distribuiralni smo jo gospodinjstvom v vseh večjih krajih UE Novo mesto.

Struktura vsebine publikacije:

- Nagovor direktorice
- Vizija, poslanstvo, vrednote
- Zakaj se izobraževati pri nas
- Obvestila za mlajše od 26 let
- Programi za pridobitev izobrazbe ali poklica
- Osnovna šola za odrasle
- Srednje izobraževanje
- Študij na daljavo v sodelovanju z DOBO iz Maribora
- Nacionalne poklicne kvalifikacije
- Splošno (vseživljenjsko) izobraževanje
- Računalništvo
- Študijski krožki
- Tuji jeziki
- Slovenščina za tujce
- Programi za aktivno državljanstvo, odrasle s posebnimi potrebami in Rome
- Izobraževanje za brezposelne
- Avtošola
- Univerza za 3. življenjsko obdobje (U3O)
- Osnovni podatki
- Program
- Dejavnosti
- Borza znanja
- Središče za samostojno učenje - EDUS
- Programi javnih del
- Učna pomoč
- Socializacija in integracija Romov
- Družinski krizni center Novo mesto
- Projekti
- Projekt Center vseživljenjskega učenja Dolenjska CVŽU
- Projekt Teden vseživljenjskega učenja TVU
- Projektno učenje za mlajše odrasle PUM
- Usposabljanje za življenjsko uspešnost UŽU
- Računalniška pismenost za odrasle
- Odgovornost za kakovostno izobraževanje
- Projekt Partnerstva - Stari starši in vnuki
- Projekt Razvoj modelov svetovanja za ranljive skupine
- Sodelovanje in uspešni projekti RIC Novo mesto
- Galerija RIC Novo mesto
- Stroški izobraževanja
- Kdo in kje smo
- Zaposleni
- Kje in kdaj nas najdete



Regionalni izobraževalni
center Novo mesto



Realizacija standarda Uvesti učinkovitejšo organizacijo dela:

a) poenotiti obrazce za pripravo avtorske in podjemne pogodbe

Z najavo podatkov za sklenitev pogodb se srečujejo večinoma vsi strokovni delavci zavoda. Ker imajo zelo različno znanje in izkušnje s tega področja, smo pripravili osnovna navodila za pripravo in realizacijo potreb po opravljanju del na podlagi podjemne pogodbe, pogodbe o naročilu avtorskega dela in študentskem delu, ki so začela veljati 8.10.2008, in opredeljujejo:

Avtorska pogodba:

- podatki za pripravo pogodbe o avtorskem delu,
- predlog za izdelavo avtorske pogodbe,
- zahtevek za izplačilo avtorske pogodbe,
- poročilo o avtorskem delu.

Podjemna pogodba:

- podatki za pripravo podjemne pogodbe,
- predlog za izdelavo podjemne pogodbe,
- zahtevek za izplačilo po podjemni pogodbi,
- poročilo o opravljenem delu po podjemni pogodbi.

Študentsko delo:

- predlog za izplačilo študentskega dela,
- primer pogodbe s študentom,
- časovnica.

Navodila sproti posodabljam.

II. POROČILO O KAKOVOSTI V LETU 2009

Naše temeljne usmeritve so ostale po večini nespremenjene:

1. *Oblikovanje regionalne strategije sodelovanja z lokalnimi skupnostmi v regiji*
2. *Širjenje mreže raznolikih partnerskih organizacij za uresničevanje lokalne in regionalne politike izobraževanja odraslih ter nacionalnega programa izobraževanja odraslih*
3. *Uvesti učinkovitejšo organizacijo dela v zavodu*
4. *Uvajati sistem samoevalvacije kakovosti*
5. *Uvesti učinkovito komuniciranje z javnostjo*
6. *Vpeljati učinkovit nadzor nad spremljanjem stroškov poslovanja*
7. *Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja*
8. *Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev in dobaviteljev*
9. *Povečevati ugled zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti*
10. *Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih*

Cilji kakovosti izhajajo iz vizije zavoda in poslovnih načrtov preteklih let, v katerih smo načrtali prednostne naloge za obdobje 2007 – 2009.

V letu 2009 smo na področju programske sheme izvajali:

- Preoblikovanje izvedbenega modela programa OŠO.
- Preoblikovanje izvedbenega modela programov SŠ.
- Posodobitev obstoječe programske sheme.

Na področju organizacije in poslovanja smo nadaljevali z naslednjimi razvojnimi nalogami:

- Reorganizacija postopkov in procesov dela .
- Posodobitev poslovanja.
- Vzpostavitev postopkov za zagotavljanje kakovosti.

Temeljne usmeritve so bile usmerjene v usklajeno delovanje in povezovanje znotraj organizacije kot tudi v aktivno sodelovanje v okolju:

- Oblikovanje regionalne strategije sodelovanja z lokalnimi skupnostmi v regiji
- Širjenje mreže raznolikih partnerskih organizacij za uresničevanje lokalne in regionalne politike izobraževanja odraslih ter nacionalnega programa izobraževanja odraslih
- Uvesti učinkovitejšo organizacijo dela v zavodu
- Uvajati sistem samoevalvacije kakovosti
- Uvesti učinkovito komuniciranje z javnostjo
- Vpeljati učinkovit nadzor nad spremljanjem stroškov poslovanja
- Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja
- Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev in dobaviteljev
- Povečevati ugled zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti
- Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih

Podroben načrt načinov za ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti v organizaciji je izdelala skupina za kakovost, ki jo je vodila direktorica Marjeta Gašperšič, v njej pa sodelujejo glede na svoja področja dela vsi zaposleni.

Cilji kakovosti tudi v letu 2009 izhajajo iz vizije zavoda in poslovnih načrtov preteklih let, v katerih smo načrtali prednostne naloge za obdobje 2007 – 2009:

1. Določanje strategije sodelovanja in medsebojnega povezovanja LU v regiji

Z LU Kočevje in CIK Trebnje smo sodelovali v neformalnem strokovnem timu, ki je pripravil prijavo projekta Uvajanje novih izobraževalnih programov. Z ostalimi LU v regiji smo sodelovali pri izvajanju že odobrenih projektov.

2. Širiti mrežo raznolikih partnerskih organizacij za uresničevanje lokalne politike IO

Pridobili smo t.i. tihe partnerje, ki so sodelovali pri izvajanju programov UŽU (društva podeželskih žena Šmarjeta, Žužemberk in Šentjernej, društvo Sožitje). Z namenom spodbujanja IO smo se v projektu CVŽU Dolenjska povezovali z lokalnimi skupnostmi v UE Novo mesto.

3. Uvesti učinkovitejšo organizacijo dela

Na podlagi ugotovitev in priporočil notranje revizije smo uvedli enoten in transparenten način razporejanja stroškov po SM stroškovnih mestih za vsak projekt/programski sklop/dejavnost.

Z razporejanjem zaposlenih na posamezna delovna področja z aneksi k POZ oz. sklepi smo zagotovili pravočasno načrtovanje kadrov, z uvajanjem mesečnega naročanja materialov in izdelave operativnih načrtov dela za večje projekte pa smo sledili potrebi po pravočasnem načrtovanju kadrov, materialov in posameznih opravil.

4. Uvajati sistem samoevalvacije kakovosti po modelu POKI

Poenotili smo strukturo LDN programskih področij in strokovnih delavcev.

Uvedli smo uporabo evalvacijskih vprašalnikov za spremljanje različnih kazalcev kakovosti v posameznih programih/projektih/dejavnostih, vendar jih še nismo dosledno uporabljali v vseh programih.

Uskladiti smo interne obrazce za vodenje programske dokumentacije ter izdelali predlog hranjenja poslovne in programske dokumentacije, ki ga bomo sprejeli v letu 2010.

Oddali smo tudi prijavo na razpis za projekt Svetovalec za kakovost 2011, ki je bila sprejeta.

5. Uvesti učinkovito komuniciranje z javnostjo

Izdelali smo letni media plan (publikacije, stojnice, novinarske konference, tisk, radio, TV, posebni dogodki) in redno objavljali novice (npr. začetki tečajev, poročila o dogodkih, novice...) na spletni strani zavoda.

6. Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja

Zagotavljali smo odgovor na morebitne pritožbe udeležencev v 3 dneh. Udeležence programov za pridobitev izobrazbe smo redno informirali z objavami na spletni strani, v e-indeksu in na oglasnih tablah v prostorih zavoda.

Zaradi priporočila vzdrževalcev računalniškega sistema, da zamenjamo strežnik, se nismo odločili za vzpostavitev intraneta, saj ga programska oprema novega strežnika ne bi podpirala. Boljšo informiranost zaposlenih za potrebe dela z udeleženci smo zagotavljali z objavo na delu strežnika, do katerega imajo dostop vsi zaposleni ter z medsebojnim informiranjem na rednih kolegijih.

Cilj *Stalno izboljševati odzivnost zaposlenih na potrebe udeležencev in odnos do njih* prerašča v stalno nalogo.

7. Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih predavateljev

Zagotovili smo usposabljanje naših zunanjih sodelavcev za uporabo interaktivne table, vendar je bila udeležba dobra na predstavitveni delavnici, 25-urnega izobraževalnega programa pa se je udeležilo malo zunanjih sodelavcev.

8. Povečevati ugled zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti

Objavili smo 6 strokovnih prispevkov:

Zap.št	Ime in priimek avtorja	Naslov prispevka	Medij (naslov, letnik, številka, izdajatelj)	Vrsta medija (strokovna literatura, zbornik...)	Kraj in datum izdaje	Dolžina prispevka
1.	BARBARA IVANEŽ	Z dobrim partnerstvom v pomoč ranljivim ciljnim skupinam	Novičke, marec 2009, Andragoški center Slovenije	strokovno glasilo Andragoškega centra Slovenije	Ljubljana, marec 2008	cca 2 strani
2.	META GAŠPERŠIČ	Dosežki, priložnosti in izzivi	Šolski razgledi, 19. junij 2009, št. 12, Šolski razgledi d.o.o.	strokovno informativni časnik za vzgojo, izobraževanje, znanost in kulturo	Ljubljana, marec 2008	1/2 strani format A3
3.	BARBARA IVANEŽ	Odkrijete svoj način učenja	Živa, Dolenjski list, 26.11.2009	časopis	Novo mesto, 26.11.2009	1 stran A4
4.	TINA KRŽIŠNIK	S svetovalnim središčem po labirintu učenja	Živa, Dolenski list, 30.8.2009	časopis	Novo mesto, 30.8.2009	1 stran A4
5.	TINA KRŽIŠNIK	Odkrivanje poklicnega cilja	Ingo Isio 2009	časopis	Ljubljana, september 2009	1 stran A4
6.	META GAŠPERŠIČ	Univerze za tretje življenjsko obdobje	Hoja po mavrici – za lepši dan upokojujencev, RIC 2009	zbornik	Novo mesto, december 2009	Cca 2 strani A4

Aktivno smo sodelovali na 10-ih strokovnih dogodkih ter povečevati prepoznavnost RICa v okolju z uspešno izvedbo projekta TVU 2009 (s slavnostno otvoritvijo v Novem mestu), prireditvijo ob 50-letnici organiziranega izobraževanja odraslih v Novem mestu, 15-letnico RIC-a in 10-letnico U3O ter izdajo knjige Hoja po mavrici.

Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih

Zagotovili smo najmanj pet izobraževalnih dni letno za strokovne delavce in najmanj en izobraževalni dan za druge delavce, kar je razvidno iz preglednice izobraževanj v Poslovnem poročilu za leto 2009.

Usposobili smo zaposlene za uporabo računalniških orodij za posamezne delovne naloge.

V letu 2009 smo na podlagi temeljnih usmeritev in nalog v LDN sprejeli akcijski načrt zagotavljanja kakovosti, v katerem smo podrobneje opredelili aktivnosti za doseganje naslednjih standardov kakovosti:

1. stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja,
2. izboljšati medsebojno komunikacijo med udeleženci in organizacijo izobraževanja,
3. zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev/učiteljev v javno veljavnih, licenčnih in ostalih programih,
4. zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih,
5. povečevati ugled institucije in zaposlenih v strokovni javnosti,
6. uvesti učinkovitejšo organizacijo dela.

Realizacija standarda Stalno izboljševati zadovoljevanje potreb udeležencev izobraževanja:

V izobraževalni sezoni 2008/09 smo izvajali naslednje aktivnosti:

a) *anketiranje udeležencev izobraževanja v oddelkih Osnovne šole za odrasle, srednješolskih programih, programih Univerze za tretje življenjsko obdobje, svetovalnem središču, učni pomoči Borzi znanja in v projektne delu:*

- Anketni vprašalnik o zadovoljstvu z učno pomočjo je izpolnilo 65 udeležencev, od tega je bilo 33 žensk. Udeleženci UP ocenjujejo, da je program učne pomoči dober in potreben (72%), da mentorji učno snov nazorno razložijo (85%) in so pripravljeni pomagati pri načrtovanju učenja (86%), pomagajo pri uporabi učnih virov (40%) in da jih je program pozitivno spodbudil in motiviral za učenje (86%).
- Evalvacija zadovoljstva udeležencev programa U3O: Z namenom prenove ponudbe smo sistematično spremljali programe Univerze za tretje življenjsko obdobje. Anketne vprašalnike je vrnilo skupno 188 udeležencev v 16 programih. Ocene posameznih programov se gibljejo od 5 do 6, ocene predavateljev pa od 4,9 do 6. Poprečna ocena programa je bila 5,5, poprečna ocena predavatelja pa 5,6. Podatki kažejo na visoko stopnjo zadovoljstva uporabnikov.
- Projekt Stari starši in vnuki: Ob zaključku prvega sklopa izvedenih tečajev smo 35 udeležencem posredovali v izpolnitev pripravljene evalvacijske vprašalnike in jih dobili nazaj 27 (demografski podatki: starost anketiranih - do 18 let je bilo 6 anketiranih oseb, od 18 do 20 let - 1 oseba in nad 55 let 20 oseb; 6 moških in 21 žensk; upokojenci - 20 oseb in dijaki - 7 oseb; po izobrazbenem statusu - končano OŠ je imelo 7 anketiranih oseb, poklicno šolo - 4 osebe, srednjo šolo - 9 anketiranih, višjo/visoko šolo - 5 anketiranih in z univerzitetno izobrazbo - 2 anketirani oseb). Na vprašanje zakaj so se odločili za sodelovanje v projektu je največ anketiranih odgovorilo, da zaradi izpopolnjevanja svojega znanja. Na vprašanje, če so zadovoljni s to izkušnjo učenja, je največ anketiranih odgovorilo, da so najbolj zadovoljni zaradi pridobljenega novega znanja (zadovoljnih je bilo 92% anketiranih).
- Projekt UŽU MI: Udeleženci programa UŽU – MI so brezposelne osebe. Na koncu vsakega programa smo naredili evalvacijo z vprašalniki. Udeleženci so izjavili, da so se naučili veliko novega na področju računalniške pismenosti, neumetnostnega besedila, ponovili nekatera druga znanja iz jezika, se naučili osnovnih angleških fraz. Vsi so se v skupini počutili zelo dobro. Pohvalili so odprt in prijeten razgovor. Tudi z delom mentorjev v skupini so bili vsi zelo zadovoljni. Poudarili so, da so se počutili vredne. Nekateri so začutili so, da bodo lahko nadaljevali svoje izobraževanje in bolj samozavestno iskali zaposlitev.
- Projekt UŽU IP: Udeleženci programa UŽU – IP so osebe s podeželja.. Na koncu vsakega programa smo naredili evalvacijo z vprašalniki. Vsi udeleženci so ocenili, da so se naučili marsikaj novega. Vsebine so se jim zdele zelo uporabne. Zadovoljni so bili, da so s svojimi interesi lahko sooblikovali program. Tudi z delom mentorjev v skupini so bili vsi zelo zadovoljni. Pri nekaterih vsebinah so dobili ideje za svoj hobi, izboljšanje kvalitete svojega prostega časa in morda bodo nekatera nova znanja in spoznanja uporabili tudi pri izdelovanju in prodaji izdelkov iz kmetije.

- Projekt UŽU MK: Udeleženci UŽU – MK so odrasli s posebnimi potrebami. Glede na različno stopnjo primanjkljavev posameznih udeležencev prilagodimo obliko evalvacije. Pisne evalvacije so jim pomagali narediti starši oziroma skrbniki. Te evalvacije izkazujejo:
 - z vsebino in organiziranostjo programa so večino zelo zadovoljni,
 - pričakovanja (zanimive vsebine, spodbujanje govornih spretnosti, krepitev branja, osvežitev računskih spretnosti, vaje v pisanju, korak k samostojnosti, dobro počutje v skupini, pridobitev komunikacijskih spretnosti, večja socialna vključenost) so se jim v večini delno uresničila,
 - urnik srečanj jim je ustrežal, naloge so jim bile po večini razumljive in ravno prav je bilo praktičnih primerov,
 - z delom mentoric so bili zadovoljni,
 - za prihodnje so predlagali, da bi bilo še več srečanj, tudi kakšen izlet in več praktičnega dela v kuhinji.

Evalvacije, ki jih naredimo kot vodeni pogovor v skupini, pa so pokazale:

- Udeleženci so s programom zelo zadovoljni,
 - V vsaki skupini zelo pohvalijo vse mentorje,
 - Veseli so, da so lahko med ostalimi na RICu,
 - Zelo pohvalijo prostor in tudi ostale uslužbenke RICa,
 - Zelo so zadovoljni z izvajanjem programa v različnih drugih ustanovah (banki, pošti, trgovini, knjižnici,...),
 - Zelo pohvalijo delo v računalniški učilnici in EDOSU,
 - Vedno znova prosijo, da bi se lahko ponovno vključili v program,
 - Kritike ni bilo nobene.
-
- Projekt PUM: Evalvacijo je bila izpeljali z vprašalnikom PUM...kako ga doživljam danes? na zadnjem srečanju pred poletnimi počitnicami. Preverjali smo uspešnost posameznih projektov, interesnih vsebin in programa PUM v celoti. Vrednotili smo tudi delo mentorjev, počutje udeležencev v skupini ter koristi in učni učinek posameznih aktivnosti. V evalvaciji je sodelovalo 21 anketiranih. Med izbirnimi in produkcijskimi projekti so bili najbolj pozitivno ocenjeni projekti PUM STRIP 1 in 2, PUM - RIC KUHINJA in PUM razstava na otvoritvi TVU, manj dobro pa so bili sprejeti PUM NOVOLETNA VOŠČILNICA, PUM PUST in PUM zaključna prireditve. Med interesnimi dejavnostmi so bile najbolj uspešne LIKOVNE DELAVNICE, zelo dobre so bile tudi KUHARSKE, SPROSTILNE, USTVARJALNE in DELAVNICE SOCIALNIH VEŠČIN. Manj koristna in slabše sprejeta so bila po mnenju udeležencev PREDAVANJA in ŠPORTNE AKTIVNOSTI. Koristi za udeleženca (mentorja) oz. uspešnost programa PUM v celoti je glede na pozitivne odgovore **87,5%**. Zadovoljstvo in dobro počutje v skupini je izrazilo **95,4%** vseh, ki so izpolnili vprašalnik. Predlogi za spremembe so bili: drugačni kriteriji pri sprejemu udeležencev, uvedba poskusnega obdobja 1 do 2 meseca, vsaj 3-krat na teden kuhanje, lokacija, pravilo, da tisti, ki zamudi 5-krat, 6-krat, takoj leti iz PUM-a, ker sicer ni fer do drugih in če zamudiš, lahko ostaneš, vendar se ti to ne šteje za prisotnost. Pogrešali so več skupnega sodelovanja in razumevanja, motiviranosti za delo, dober usklajen mentorski tim, več druženja, da bi se vsi držali pravil in da bi delovali enotno kot skupina. Večina bi program PUM priporočila drugim, ker pomaga v življenju, da se kaj novega naučijo, ker spoznajo nove ljudi, ker je na PUM-u lepo in zabavno.
-
- Tečaj slovenščine za tujce: Udeleženci so na zadnjem srečanju (7 prisotnih) ocenjevali izobraževalni program, delo predavateljice, opremljenost in lokacijo učilnice ter organizacijo izobraževanja. Delo predavateljice so ocenili z oceno 5, prostorske pogoje z oceno 4,7, organizacijo izobraževanja z oceno 4,9, izobraževalni program pa s povprečno oceno 4,8. Najvišja možna ocena je bila 5.
-
- Projekt RPO: Vprašalnik je izpolnilo 143 udeležencev programov, ki so program ocenili z visoko povprečno oceno 4,83, delo predavateljcev v programu pa s povprečno oceno 4,91 (ocenjevali so ga z ocenami od 1 do 5).
-
- Program Osnovna šola za odrasle: Ker je večina udeležencev Osnovne šole za odrasle Romov smo tudi v letu 2009 anketo izvedli kot vodeni intervju. Strokovna delavka je razgovore z udeleženci izvajala pred pričetkom pouka, po pouku in ob četrtkovih aktivnostih. Razgovori izkazujejo, da so za program OŠO udeleženci izvedeli od prijateljev in znancev, CSD, ZRSZ. ZRSZ jih je tudi napotil v osnovnošolsko izobraževanje. Za program OŠO se je večina Romov odločila zaradi socialne podpore in štipendije, le nekaj zaradi večje možnosti zaposlitve, nekateri pa, da končajo osnovno šolo. Udeleženci klasične OŠO pa so se odločili za izobraževanje večinoma zaradi zaposlitve oziroma, da bodo zaposlitev obdržali. Prvi stik z RICem je imela večina osebno, nekateri pa po telefonu. Z informacijami, ki so jih pridobili, so bili zadovoljni. Zadovoljni pa so tudi z delom zaposlenih, ki jim vedno radi prisluhnejo, pomagajo in usmerjajo. Z večino

izvajalcev programa (učitelji) in izvedbo so zadovoljni. S pestrostjo dejavnosti, ki jih ponuja program (četrkove aktivnosti) so zelo zadovoljni. Romski udeleženci OŠO so tudi zelo zadovoljni z organiziranimi ekskurzijami. Pozitivno so ocenili tudi lastno prireditev in razstavo ob dnevu Romov. Nekateri udeleženci še vedno motijo pouk. Če to ni anketiravec, predlaga, da se udeležence, ki motijo pouk in samo delo, izpiše iz programa. Pohvalili so tudi individualno delo, ker tako veliko lažje delajo in napredujejo.

- Projekt CVŽU Dolenjska: V projektu smo v letu 2009 sistematično spremljali:
- kakovost dejavnosti Informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih: Anketiranje svetovancev smo izvajali v obdobju od 17.11.2009 do 4.12.2009. Uporabili smo metodo anketiranja po pošti. V anketiranje smo vključili vse svetovance v obdobju od 1.3.2008 do 28.2.2009. V tem obdobju je imelo svetovalno središče 1683 svetovancev. Nekateri svetovanci so potrebovali kratek nasvet ali informacijo, zato nam svojega popolnega naslova niso zaupali, drugi pa so prišli v Svetovalno središče večkrat zaradi različnih problemov, kar je vplivalo na končen seznam naslovnikov - anketne vprašalnike smo naslovili na 1375 naslovov. Vrnjenih je bilo 226 anketnih vprašalnikov ali 17,4% odposlanih oz. 13,8% vseh strank.

Na podlagi vrnjenih vprašalnikov ugotavljamo, da je s storitvami svetovalnega središča velika večina svetovancev zadovoljna (84% ali 190). 7 svetovancev je bilo nezadovoljnih s storitvami v svetovalnem središču. Na podlagi odgovorov ocenjujemo, da standard kakovosti (75% zadovoljnih svetovancev) dosegamo.

Z vsebino svetovanja je bilo zadovoljnih 77,95 svetovancev, kar je v skladu z zahtevanim standardom.

Anketirani so bili zadovoljni z:

- 83,59% anketiranih zadovoljnih z odnosom,
 - 78,76% s časom, ki ga je imela zanje svetovalka,
 - 76,54 % je bilo zadovoljnih s pridobljenimi informacijami in nasveti in
 - 73,01% s predlaganimi rešitvami.
 - Tudi 76% svetovancev, ki še niso rešili svojega problema, je zadovoljnih s storitvijo svetovalnega središča, kar je v skladu z zahtevami standarda.
- Skoraj 69% anketiranih je z obiskom v Svetovalnega središča svoj problem rešilo. Med svetovanci, ki svojega problema še niso rešili, jih je v obrazložitvi 7 ali 3,09% navedlo, da niso zadovoljni s svetovalno storitvijo.

- *kakovost dejavnosti Svetovanje na delovnem mestu:*
Anketni vprašalnik je izpolnilo 16 zaposlenih (13 moških in 3 ženske), od tega ih je 15 ocenilo, da so s svetovanjem veliko pridobili. Prevsom pozitivno ocenjujejo pridobivanje novih informacij o možnostih izobraževanja, povezano z njihovim delom in informacije o možnostih izobraževanja izven interesa njihovega delovnega mesta. Večina vprašanih (13 ali %) bi se še udeležilo takšne oblike svetovanja in bi ga priporočili tudi drugim (14 ali %).
Vodja kadrovske službe v MKI je izpostavila v evalvaciji tri koristi svetovanja na delovnem mestu za njihovo podjetje in sicer so spodbudili zaposlene k razmišljanju in izobraževanju, izvedli skupinsko predavanje v podjetju, in vključitev sodelavcev v brezplačno izobraževanje.

Vodja kadrovske službe je v evalvaciji posebej izpostavila, da jo je projekt SDM (svetovanje na delovnem mestu) še bolj prepričal, da je potrebno sodelavce nenehno spodbujati in jim omogočati izobraževanje. Meni, da se SDM umešča v njihovo strategijo usposabljanja zaposlenih.

- V središču za SU smo anketirali 11 rednih uporabnikov v obdobju september – november 2009. V namen spremljanja zadovoljstva udeležencev središča za samostojno učenje se uporablja obrazec SSU 3. Vprašalnik je pripravljen tako da, poleg osnovnih podatkov o spolu, starosti, izobrazbi in statusu udeleženca, posredno pa še o morebitni vključenosti v izobraževalni proces v naši organizaciji, oziroma izven naše organizacije, udeleženci izrazijo svoje zadovoljstvo v središču za samostojno učenje z delom zaposlenih, z gradivom, s pripomočki, z učnim okoljem in izrazijo svoje mnenje o tem kaj so pridobili z učenjem v središču za samostojno učenje. Svoje zadovoljstvo so izražali z oceno od 1-7, pri čemer je 7- najvišja in 1- najnižja ocena. Anketirani so izrazili visoko zadovoljstvo z delom zaposlenih (ocena 6,9), z gradivom (ocena 6,8), s pripomočki (ocena 6,8) in z učnim okoljem (ocena 6,9).

V izobraževalni sezoni 2008/2009 smo tudi:

- izdali 38 sklepov o priznanih obveznosti kandidata,
- prejeli in obravnavali 14 vlog in zahtevkov udeležencev in zunanjih sodelavcev,
- se je izpisala ena udeleženka,

- za udeležence izobraževanja, ki so bili napoteni preko ZRSZ, pripravili 19 osebnih izobraževalnih načrtov (ostale udeležence smo spremljali preko urnikov in opravljenih obveznosti po programu, saj so vsi imeli enake možnosti),
- poklicno maturo in zaključni izpit vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili.
- nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

b) nadgradnja e-indeksa z novimi predmetniki prenovljenih programov:

V e-indeksu v bazi SNIPI smo nadgradili podatke o programih z novimi predmetniki.

c) obisk mladih mamic v romskem naselju Brezje:

V tej sezoni smo nadaljevali sodelovanje s Centrom za socialno delo Novo mesto in Zavodom RS za zaposlovanje NM pri vključevanju mladih Romov v program Osnovne šole za odrasle in v programe splošnega izobraževanja. Ker je veliko mladih Romk, potem, ko so postale mamice, prenehale obiskovati program OŠO, smo jih v obdobju september – december 2009 ob obiskih v naseljih načrtno spodbujali, da bi obiskovale program v naselju. Z izvajanjem smo poskusno začeli prvi teden decembra v hiši Roberta Bogataja. Prvega srečanja so se udeležile 4 mlade Romke z otroki.

d) priprava prenovljenih navodil za postopke vpisa udeležencev v program:

Delovna skupina za SŠI je pripravila predlog navodil za postopke vpisa z opomnikom o vpisu, pogodbah in spremljanju udeležencev. Navodila bodo sestavni del opomnika za delo z udeleženci izobraževanja, ki ga bomo pripravili v letu 2010.

Realizacija standarda Izboljšati medsebojno komunikacijo med udeleženci in organizacijo izobraževanja:

a) Redno in pravočasno obveščanje udeležencev preko e-indeks:

E-indeks smo nadgradili z možnosti komunikacije z udeleženci (pošiljanje e-pošte in SMS sporočil). Udeleženci so novost dobro sprejeli.

b) organizirati vsaj 3 srečanja z udeleženci:

organizirali smo naslednja srečanja:

- uvodno srečanje (splošne informacije o programih, predstavitev šolskih pravil ocenjevanja, izvedbenih načrtov in e-indeksov, usposabljanje za uporabe e-indeksa in dodelitev gesel);
- informativni dan (predstavitev programov in načina izvajanje, prednosti)
- srečanje s predstavitvijo PM

c) zaznati težave posameznih udeležencev v učnem procesu in spremljanje opravljanja obveznosti posameznikov
Organizatorica izobraževanja je skupaj s svetovalkama v SS udeležencem predstavila možnosti pomoči v SS ter poglobljeno spremljala 16 udeležencev, s katerimi je delala individualno, predvsem v času pogovornih ur.

Realizacija standarda Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih sodelavcev/učiteljev v javno veljavnih, licenčnih in ostalih programih:

a) izvesti usposabljanje Aktivno poučevanje in učenje z interaktivno tablo

Da bi zunanjim sodelavcem, ki poučujejo v programih, zagotovili pogoje za kvalitetno delo, smo se odločili za nakup interaktivne table. 3 -urno uvodno delavnico s predstavitvijo table smo pripravili v sklopu seje andragoškega zbora v februarju 2009. Za vse, ki jih je zanimalo bolj poglobljeno pridobivanje znanja, smo pripravili program Aktivno poučevanje in učenje z interaktivno tablo v obsegu 25 ur, ki smo ga izvajali od aprila do maja 2009. Vanj je bilo med 20 udeleženci vključenih 6 naših sodelavcev.

Realizacija standarda Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih:

a.) se srečevati na rednih kolegijih direktorice RIC Novo mesto (načrtovanje dela, predstavitev in evalvacija programov ter usposabljanje zaposlenih)

V skladu z dogovorom smo imeli redne tedenske kolegije, na katerih smo spremljali načrt dela in realizacijo ter posamezne naloge delovnih skupin in zaposlenih. Uvedli smo uporabo pripomočka PLANER, ki nam omogoča pregled nad uporabo oz. zasedenostjo prostorov in glavnimi aktivnostmi zaposlenih.

b) izvesti usposabljanje za delo z računalnikom: WORD, OUTLOOK in EXCEL

Na podlagi izkušenj pri uporabi računalniških programov ter pogovora z zaposlenimi smo se odločili za delavnice, v katerih bi zaposleni poglobljeno spoznavali posamezne manjkrat uporabljane funkcije worda, outlooka in excela, katerih uporaba lahko pripomore k boljšemu izkoristku časa. Delavnic so se udeležili zaposleni na podlagi lastne ocene poznavanja računalniških programov.

Realizacija standarda Povečevati ugled institucije in zaposlenih v strokovni javnosti:

a) aktivno sodelovati na enem strokovnem dogodku

V letu 2009 smo sodelovali na več strokovnih dogodkih:

Zap.št	Ime in priimek izvajalca prispevka	Naslov srečanja, oblika, naslov prispevka	Kraj in datum izvedbe	Nivo (lokalni, regijski, nacionalni, mednarodni)
1.	BARBARA IVANEŽ	Kako se soočiti z brezposelnostjo, vloga družbe in možnosti pomoči?; razprava; udeležba na okrogli mizi	12.2.2009, Knjižnica Mirana Jarca	regijski
2.	MARJETA GAŠPERŠIČ	strokovni posvet Drugačnost ni ovira, ampak prednost (vodenje delavnice Odprto učenje za poklicno pot in predstavitev Mobilne svetovalne službe za Rome, plakarna predstavitev dela z Romi)	Novo mesto, 6.4.2009	nacionalni
3.	ZVONKA POTOČAR	Predavanje in predstavitev programa PUM v okviru projekta Leonardo da Vinci Mobility - Študijski obisk iz Estonije, gostitelj ACS, 19.4. - 26.4.2009	Novo mesto, 21.4.2009	mednarodni
4.	MARJETA GAŠPERŠIČ	Predstavitev dejavnosti RICA v okviru projekta Leonardo da Vinci Mobility - Študijski obisk iz Estonije, gostitelj ACS, 19.4. - 26.4.2009	Novo mesto, 21.4.2009	mednarodni
5.	MARJETA GAŠPERŠIČ	13. andrargoški kolokvij Izobraževanje starejših odraslih v letu ustvarjalnosti in inovativnosti - predstavitev U3O in priročnika Hoja po mavrici (Franc Umek in Slavica Mencin)	20.5.2009, City hotel Ljubljana	nacionalni
6.	MARJETA GAŠPERŠIČ	Tematska konferenca: Vloga vseživljenjskega učenja pri reševanju problematike revščine - vodenje delovne skupine Učenje kot pot v boljši romski vsakdan ter predstavitev projektne dela v RIC Novo mesto s poudarkom na predstavitvi Mobilne svetovalne službe za Rome	1. in 2.10.2009, Hotel Larix, Kranjska Gora	nacionalni
7.	VALENTIN HUDOROVAC	Tematska konferenca: Vloga vseživljenjskega učenja pri reševanju problematike revščine - predstavitev lastne izobraževalne izkušnje	1.10.2009, Hotel Larix, Kranjska Gora	nacionalni

Zap.št	Ime in priimek izvajalca prispevka	Naslov srečanja, oblika, naslov prispevka	Kraj in datum izvedbe	Nivo (lokalni, regijski, nacionalni, mednarodni)
8.	DARJA BREZOVAR	II. nacionalna konferenca Zmanjševanja neenakosti v zdravju romske populacije z naslovom "ZDRAVJE ROMSKIH ŽENSK", plakatna predstavitev dela z Romi	Novo mesto, 24. 9. 2009	nacionalna
9.	MARJETA GAŠPERŠIČ	Action plan on adult learning: "from policy to practice" Final combined report on the four regional meetings: predstavitev mobilne svetovalne službe za Rome v sklopu projekta CVŽU Dolenjska	Ljubljana, 4. - 6.11.2009	mednarodni
10.	ZVONKA POTOČAR	Sodelovanje in predstavitev programa PUM na delavnici o izobraževanju na Rock Otočcu 2009;	Otočec, 27. junij 2009	nacionalni

Realizacija standarda Uvesti učinkovitejšo organizacijo dela:

a) uvesti članske izkaznice za člane Univerze za tretje življenjsko obdobje

V letu 2009 smo vstopili v 10. leto delovanja Univerze za tretje življenjsko obdobje, ki je namenjena upokojevcem. Število članov se je v teh letih gibalo med 8 in 600 letno, kar je povzročilo nemalo težav pri tekoči komunikaciji s člani. V letu 2009 smo zato uvedli članske izkaznice. Udeležencem jih bomo izročili v letu 2010 na podlagi podpisane pristopne izjave, ki velja do preklica. S tem smo poenostavili pregled članstva in postopke plačila članarine, kar je temelj za ugodnosti, ki jih bomo članom nudili v posameznih izobraževalnih sezonah.

Komisija na podlagi spremljanja dela zavoda ugotavlja:

- Zavod je v letu 2009 presegel program dela za več kot 20 %, saj smo v primerjavi z letom 2008 izvedli 48% več izobraževalnih ur in imeli 72% več udeležencev (predvsem v projektu CVŽU Dolenjska, Borzi znanja, Središču za SU, PUM-u, UŽU-jih ter v programih splošnega izobraževanja).
- RIC je pridobil več finančnih sredstev iz naslova prijav na razpise, saj je ob že načrtovanih pridobil nove projekte kot samostojni nosilec in se vključil tudi v nova partnerstva. Podatki so razvidni iz poslovnega poročila. Celotni prihodki zavoda znašajo 1.165.095,33 EUR in so za 7,15 % večji kot v letu 2008 oz. za 2% večji od načrtovanih.
- Redno preverjamo zadovoljstvo uporabnikov in zaposlenih po posameznih programih. S storitvami zavoda je zadovoljnih več kot 55% udeležencev posameznih programov, kar je razvidno iz evalvacij Zaposleni bodo tudi za leto 2009 ocenjevali strokovnost in kvaliteto dela direktorice.
- RIC Novo mesto je pri izvajanju programa dela v obdobju 2008-09 sledil razvojnemu načrtu (Vizija programa razvoja in dela RIC Novo mesto 2007 - 2012), ki je usklajen z dolgoročnim načrtom Ministrstva za šolstvo in šport na področju izobraževanja odraslih in Resolucijo o nacionalnem programu izobraževanja odraslih, kar je razvidno tudi iz Poslovnega poročila za leto 2009.
- Zavod aktivno sodeluje v državnih in mednarodnih razvojnih projektih. Iz poslovnega poročila 2009 je razvidno, da je bil zavod vključen v 12 nacionalnih projektov, ki so financirani iz sredstev EU in se nadaljujejo tudi v letu 2010. Odobren je tudi projekt ET STRUCT, ki ga vodijo dunajski partnerji in se bo začel izvajati v letu 2010.
- Direktorica in zaposleni si prizadevajo za nenehno izboljšavo in racionalizacijo poslovanja, izboljšanje programske ponudbe, vpeljujejo sodobne metode dela, razvijajo nove programe in projektne ideje, kar je razvidno tudi iz poslovnega poročila.
- Zavod ima vpeljan transparenten in razvojno naravn sistem spremljanja kakovosti izobraževalnega dela in poslovanja.
- Poročilo o kakovosti v letu 2008 in 2009 bo obravnaval svet zavoda na seji v marcu 2010.

Na podlagi analize opravljenega dela je kolektiv RIC-a v LDN 2010 prenesel naslednje temeljne usmeritve na področju kakovosti:

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

Podroben akcijski načrt aktivnosti bo pripravila komisija za kakovost, ki jo vodi direktorica Marjeta Gašperšič, v januarju 2010. Podlaga za akcijski načrt so v LDN opredeljeni cilji kakovosti:

1. *Vstopanje v nova partnerstva na evropski ravni*

Cilj: Postati partner v vsaj enem evropskem projektu

Cilj: Vsaj 1 samostojna prijava na razpis s partnerji iz Evrope

2. *Izboljšanje organizacije dela v zavodu in vzpostavitev nadzora nad vodenjem stroškov*

Cilj: Uvesti enoten in transparenten način razporejanja stroškov po SM stroškovnih mestih za vsak projekt/programski sklop/dejavnost

Cilj: Uvesti načrtovanje dela, ki bo zagotavljalo načrtovanje kadrov, materialov in posameznih opravil

3. *Uvajanje sistema samoevalvacije kakovosti v dejavnost ISIO*

Cilj: izdelava samoevalvacijskega poročila

Cilj: izdelava akcijskega načrta za razvoj kakovosti

4. *Učinkovito komuniciranje z javnostjo*

Cilj: Izdelati podroben letni media plan (publikacije, stojnice, novinarske konference, tisk, radio, TV, posebni dogodki)

Cilj: Redne objave novosti (npr. začetki tečajev, poročila o dogodkih, novosti...) na spletni strani zavoda

5. *Zagotavljanje upoštevanja potreb udeležencev izobraževanja*

Cilj: Zagotoviti odgovor na pritožbo udeleženca v 3 dneh.

Cilj: Redno informiranje udeležencev programov z objavami na spletni strani, v e-indeksu in na oglasnih tablah.

Cilj: Z vzpostavitvijo intraneta zagotoviti boljšo informiranost zaposlenih za potrebe dela z udeleženci.

6. *Zvišati referenčnost in nivo kakovosti zunanjih predavateljev*

Cilj: Zagotoviti najmanj eno strokovno izpopolnjevanje predavateljev letno

7. *Povečevati ugled zaposlenih in inštitucije v strokovni javnosti*

Cilj: Objaviti vsaj en članek v strokovni literaturi letno in aktivno sodelovanje vsaj na enem strokovnem dogodku letno.

8. *Zagotoviti permanentno funkcionalno usposabljanje vseh zaposlenih*

Cilj: Zagotoviti pet izobraževalnih dni letno za strokovne delavce in najmanj en izobraževalni dan za druge delavce



Računsko izobraževalni
center Novo mesto



Cilj: Usposobiti zaposlene za uporabo računalniških orodij za posamezne delovne naloge (SNIPI, program rezervacije prostorov, administriranje spletne strani, Excel).

Pripravile: Marjeta Gašperšič, Brigita Herženjak, Darja Brezovar, Zvonka Potočar

Marjeta Gašperšič l.r.,
direktorica RIC Novo mesto

Novo mesto, 10. 2. 2010

Poročilo o kakovosti je potrdil Svet zavoda na 17. seji dne 11. 3. 2010 in andragoški zbor na seji dne 18. 2. 2010.

Številka: 042-3/2013-1
Datum: 11. 3. 2010