



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO



POROČILO O KAKOVOSTI RIC-a NOVO MESTO ZA LETO 2014



Pripravil/a:

Marjeta Gašperšič l.r.,
direktorica

Pregledal/a:

Gregor Sepaher, PVK
Komisija za kakovost

Odobrila:

Marjeta Gašperšič l.r.,
direktorica

*na
poti
znanja*

Maj 2015

Dokument je obvladovan računalniško in dostopen na RICNET-u. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo.
V primeru razlik je veljaven izvorni dokument, ki se nahaja v tajništvo zavoda.

Z vseživljenjskim učenjem, izobraževanjem in svetovanjem razvijamo kulturo učenja za boljšo kakovost življenja.

Poslanstvo

Vizija

Postati eden vodilnih nacionalnih centrov vseživljenjskega učenja in evropsko prepoznavno središče za usposabljanje ranljivih skupin.



V RIC-u so strokovnost, prijaznost, odgovornost, ustvarjalnost, zanesljivost in kakovost vrednote, ki nam omogočajo delitev svojega uspeha in ponos zaradi vseh dosedanjih dosežkov.

Vrednote ORGANIZACIJSKE KULTURE

Strateške usmeritve

1. Razvojna in projektna odličnost
2. Odličnost programov izobraževanja
3. Odličnost poslovanja
4. Zadovoljstvo udeležencev
5. Zadovoljstvo partnerjev
6. Zadovoljstvo zaposlenih
7. Družbeno odgovorno delovanje

Osrednja sposobnost

Visoka kakovost zasnove in izvedbe projektov vseživljenjskega učenja.

na poti znanja



PONUĐIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



Pravica do uporabe znaka POKI v obdobju 1.1. 2015 – 31.12. 2016.

Pravica do uporabe ISO standarda pridobljena 1. 1. 2013.

EKSPERTNA ZUNANJA
EVALVACIJA ACS –
priporočila (oktober 2013)

VSEBINA

1. UVOD.....	4
2. PREGLED DOSEGANJA NAČRTOVANIH CILJEV ZA LETO 2014 PO STRATEŠKEM NAČRTU ..	4
3. NOTRANJE PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH.....	13
4. NOTRANJE PRESOJANJE KAKOVOSTI V SKLADU Z ZAHTEVAMI STANDARDA ISO 9001:2008	14
5. DELO KOMISIJE ZA KAKOVOST	15
6. ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI V IZREDNEM POKLICNEM IN STROKOVNEM IZOBRAŽEVANJU.....	16
7. PREGLED ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV V LETU 2014	17
8. ZAKLJUČEK	19

1. UVOD

Politiko kakovosti javnega zavoda RIC-a Novo mesto, ki jo je oblikoval kolektiv zavoda skupaj z andragoškim zborom in , potrdil pa svet zavoda, opredeljuje Strateški načrt zavoda za obdobje 2012 – 2017. Vgrajena je v Poslovnik kakovosti, ki predstavlja naše temeljne usmeritve, cilje kakovosti in ukrepe za njihovo doseganje ter podlago za letno načrtovanje. Skrb za razvoj in udejanjanje začrtanih ciljev je sestavni del našega vsakodnevnega dela, načrtovano in organizirano pa poteka na več področjih:

- z zagotavljanjem kakovosti v izobraževanju odraslih v skladu s kazalniki kakovosti v IO <http://kakovost.acs.si/doc/N-1028-1.pdf> in zahtevami POKI,
- s spremljanjem kakovosti dela v Svetovalnem središču Novo mesto po modelu Presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih in
- z izpolnjevanjem zahtev certifikata ISO 2008: 9001.

Naloge na področju zagotavljanja kakovosti vodita direktorica Marjeta Gašperšič in Gregor Sepaher, predstavnik vodstva za kakovost v sodelovanju s komisijo za kakovost. V procese so vključeni vsi zaposleni, člani andragoškega zbora in drugi zunanji sodelavci ter člani sveta zavoda.

2. PREGLED DOSEGANJA NAČRTOVANIH CILJEV ZA LETO 2014 PO STRATEŠKEM NAČRTU

V poslovnem letu 2014 smo realizirali vse cilje in kazalnike, ki smo jih opredelili z letnim delovnim načrtom pri posameznih dejavnostih/programih/projektih. Mnoge začrtane kazalnike smo presegli, kar je razvidno iz Poročila o realizaciji LDN 2014, ki ga je svet zavoda potrdil na seji, 9. 2. 2015.

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.

Te smo v procesu oblikovanja strateškega načrta zavoda nadgradili s strateškimi usmeritvami, cilji in kazalniki do vključno leta 2017.

Tako smo tudi v poslovnem letu 2014 poleg začrtanih letnih projektnih ciljev in kazalnikov sledili tudi strateškim usmeritvam, ciljem in kazalnikom.

Vodstvo zavoda je oblikovalo kriterije za oceno uspešnosti doseganja kazalnikov po strateškem načrtu zavoda, 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.

Uresničevanje strateških ciljev zavoda

V Strateškem načrtu smo iz vsake strateške usmeritve izpeljali strateške cilje, ki predstavljajo izhodišče za oblikovanje posameznih letnih delovnih načrtov. Začrtali smo tudi zelene vrednosti in pri tem kot izhodišče upoštevali dosežke izobraževalne sezone 2011/12 oz. dejanske rezultate, ko smo kazalnik prvič spremljali. Na podlagi 3-letnega spremljanja ocenjujemo, da je velika večina ciljev in kazalnikov primerno postavljenih, nekateri pa zaradi spremenjenih pogojev poslovanja izgubljajo svoj pomen. V letu 2015 bomo na strateški konferenci ocenili aktualnost ciljev in kazalnikov ter jih po potrebi spremenili.

Pregled realizacije ciljev v letu 2014:

STRATEŠKA USMERITEV 1: Razvojna in projektna odličnost		Enota	Posnetek stanja	Realizacija	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap. št.	STRATEŠKI CILJI		2012	2012	2013	2013	2014	2014
1.	Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.	število	19	19	10*	21	18	23
2.	Delež uspešnega konkuriranja na razpisih in javnih povabilih.	%	47	55,55	47	48	47	43,5
3.	Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.	število	3	3	2	2	2	3
4.	Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.	število	11	23	13	20	14	20
5.	Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.	število	10	21	10	20	11	27
6.	Število novo razvitih programov splošnega neformalnega izobraževanja.	število	0	0	1	0	1	10

STRATEŠKA USMERITEV 1: Razvojna in projektna odličnost							
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Oblikovanje delovne skupine za posamezno prijavo na razpis.	C1, C2					
2.	Nadgradnja in osveževanje spletne strani zavoda s predstavitvijo v angleškem jeziku in referencami.	C3					
3.	Letna razvojna programska konferenca.	C1, C6					
4.	Izdelava navodil za pripravo in izvedbo predstavitev na strokovnih srečanjih in objav v strokovnem tisku.	C4, C5					
5.	Optimiranje modela LDN.	C4, C5					
6.	Razvoj novih programov.	C6					

Pojasnila:

Realizirani cilji:

RIC Novo mesto je javni zavod, ki nima stalnih proračunskih virov financiranja, zato sta tako programska ponudba zavoda kot število delovnih mest zaposlitev v zavodu odvisni od uspešnosti na javnih razpisih in povabilih. V tem letu je bilo odobrenih 43,5 % oddanih prijav oz. 10, za 3 oz. 13 % rezultati še niso znani. Kljub trenutno

manjšemu deležu od načrtovanega, ocenjujemo, da je cilj realiziran, saj nam pridobljeni projekti omogočajo obdržati poslovanje zavoda na primerljivem nivoju kot v letu 2013.

Število sodelovanj zaposlenih na strokovnih srečanjih se povečuje, ravno tako število oddanih strokovnih prispevkov, kar kaže, da sledimo vizijo o večji prepoznavnosti in vlogi v slovenskem prostoru.

Razvili smo 10 programov, od tega 4 sami (Prodajna akademija, Šola za starše, Spoznajmo se, Spoznajmo se in odpravimo predsodke), 6 pa skupaj s partnerji v projektu Wellness (za izobraževalce odraslih: Communication and relationships / Komunikacija in odnosi, Effective teaching methods / Učinkovite metode poučevanja, Stress and health / Stres in zdravje; za udeležence izobraževanja odraslih: Communication and relationships / Komunikacija in odnosi, Self esteem and self presentation / Samospoštovanje in samopredstavitvev, Stress and health / Stres in zdravje).

Realizirani ukrepi:

Oblikovali smo delovno skupino 6 zaposlenih, ki se še posebej usposablja za pripravo projektnih predlogov.

Spletno stran zavoda smo posodabljali v slovenskem jeziku, za prevajanje v angleščino se zaradi varčevanja nismo odločili. Večjo pozornost smo namenili spletnim stranem mednarodnih projektov v angleščini ter informiranju potencialnih prijaviteljev projektov o naših izkušnjah in pripravljenosti za sodelovanje.

Letne razvojno programske konference nismo izvedli, prav tako nismo izdelali navodil za pripravo in izvedbo predstavitev na strokovnih srečanjih in pripravo objav v strokovnem tisku. Obe nalogi prenašamo v leto 2015.

STRATEŠKA USMERITEV 2: Odličnost programov izobraževanja		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap. št.	STRATEŠKI CILJI		2011/ 2012	2012/ 2013	2012/ 2013	2013/ 2014	2013/ 2014
1.	Indeks vpisanih v programe SPI glede na izhodiščno leto. Izhodišče je skupno število vpisanih v izobraževalni sezoni 2011/12	indeks	1	0,8	0,7	0,90	0,7
2.	Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.	indeks	0,94	0,94	1,2	0,96	1,5
3.	Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI.	indeks	2,1	1,9	1,1	1,7	1,4
4.	Število vpisov v razred na udeleženca v programu OŠO do zaključka razreda.	število	2,4	2,3	2	2,3	2,8
5.	Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.	%	70	74	84	78	87

STRATEŠKA USMERITEV 2: Odličnost programov izobraževanja							
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
1.	Vzpostavitev in delovanje e-učilnice.	C1 – C4					
2.	Razvijanje internih gradiv v javnoveljavnih programih.	C1 – C4					
3.	Vzpostavitev sistema priznavanja neformalno pridobljenega znanja v javnoveljavnih programih.	C1 – C4					
4.	Model spremljanja in spodbujanja učne uspešnosti in osebnega razvoja udeležencev v javnoveljavnih programih.	C2 – C4					
5.	Izdelava portfoljev zunanjih sodelavcev.	C5					
6.	Nadgradnja informacijskega sistema SNIPI.	C3, C4					

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Število vpisanih v programe SPI je glede na načrtovani kazalnik manjše, ohranjamo pa število vpisov na ravni leta 2013, kar je glede na dejstvo, da je prvič v IS 2014/15 ponudnik teh programov tudi Ekonomska šola Novo mesto, ugoden rezultat. Izjemno dobri so rezultati udeležencev na poklicni maturi, kjer v povprečju dosegamo veliko boljše rezultate od ostalih slovenskih šol. Trajanje izobraževanja v SPI programih je za 0,3 leta daljše od preteklega leta, vendar še vedno krajše od načrtovanega. Število vpisov udeležencev OŠO glede na pričakovanja in osebni izobraževalni načrt se je glede na preteklo šolsko leto povečalo za 0,8 vpisa, oziroma je za 0,5 vpisa višje od plana. Razlog za daljše trajanje izobraževanja je zaključevanje udeležencev, ki so programe obiskovali že v preteklosti in so se ponovno odločili za zaključek šolanja.

Dosegli smo tudi višji skupni delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo, nekaj nižjega dosegamo v programu OŠO, predvsem zaradi tega, ker pouk poteka v dopoldanskem času.

Realizirani ukrepi:

E-učilnica je vzpostavljena za programe za pridobivanje formalne izobrazbe (osnovna šola in srednješolski programi). Za te udeležence smo objavili interna gradiva za vsak predmet in modul ter omogočili e-komunikacijo z učiteljem preko e-zbornice. E-učilnica ima tudi odprti del, kjer so objavljena e-gradiva, ki smo jih razvili v projektih in programih. V programu osnovne šole in srednješolskih programih so učitelji posodobili že obstoječa gradiva in dodali nova (aktualne vsebine, učni listi, vaje ...).

SNIPI smo nadgradili z možnostmi označbe »dokončal program«, vpisa datuma začetka in konca izobraževanja za posameznega udeleženca ter dopolnitvami osebnega lista – možnost spremljanja več podatkov na enem mestu (vpisna številka, datum in leto vpisa, opravljeni izpiti ...).

Z namenom omogočiti udeležencem lažjo pot do priznavanja neformalno pridobljenega znanja, smo oblikovali kriterije za izdajo internih potrdil z opisom doseženih znanj/ kompetenc, s čimer smo začeli vzpostavljati sistem priznavanja neformalno pridobljenega znanja.

Skozi celotno obdobje smo načrtovali tudi izdelavo portfoljev zunanjih sodelavcev. V tem letu smo pripravili pregled usposobljenosti zaposlenih in zunanjih sodelavcev za različne vloge v IO ter učiteljem v programu OŠO predstavili možnosti izdelave portfoliojske mape. Za njeno izdelavo se ni še nihče odločil.

STRATEŠKA USMERITEV 3: Odličnost poslovanja			Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap. št.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013	2014	2014	
1.	Stopnja rasti prihodkov.	indeks	1	1	0,76	1	0,72	1	0,62	
2.	Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.	%	67,45	67,45	72,09	67,45	71,06	67,45	50,07	
3.	Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.	%	55,30	58,00	62,94	58,00	58,32	58	41,2	
4.	Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila novih obiskovalcev spletne strani.	indeks	1	1,03	1,06	1,06	0,96	1,1	0,85	
5.	Število predlogov za izboljšave.	število	0	5	6	6	9	7	7	

STRATEŠKA USMERITEV 3: Odličnost poslovanja		LETO IZVAJANJA					
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Projekt »Kakovost in organizacijski razvoj RIC-a« z uvedbo zahtev standarda ISO 9001:2008.						
2.	Optimiranje notranjega sistema informiranja (RICNET, EPP in spremljanje rokov, spletna stran, obvladovanje dokumentacije...).						
3.	Razvoj sistema vodenja s cilji.						
4.	Pregled ustreznosti in optimizacija sistema arhiviranja dokumentacije.						
5.	Pregled ustreznosti in posodobitev spletne strani.						

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Čeprav smo oddali več prijav na razpise kot v preteklem letu, s pridobljenimi projektnimi viri nismo uspeli nadomestiti izpada tržnih sredstev v programih SPI, U3O, DOBA ter izpada sredstev, ki smo jih v pretekli finančni perspektivi črpali iz ESS. Prihodki zavoda so se glede na leto 2011, ko je bilo črpanje sredstev ESS na višku, zmanjšali za cca. 40 %. Iz istih razlogov pada tudi delež tržnih prihodkov in prihodkov iz naslova razpisov.

Manjši od pričakovanega je tudi obisk spletne strani zavoda - kljub temu, da smo veliko komunikacije usmerjali preko spletne strani, je število obiskovalcev za 25% manjše od načrtovanega. Zmanjšalo se je tudi glede na leto 2013, in sicer za 3.536 oziroma 11,25 % (po indeksu za 0,11). Eden od razlogov za zmanjšanje obiska je gotovo tudi zmanjšanje ponudbe brezplačnih programov za občane, saj so projekti bolj usmerjeni v razvojne naloge, kar je za občane manj zanimivo. Ugotavljamo, da so v letu 2015 potrebni določeni ukrepi, ki bi pripomogli k boljšemu obisku spletne strani v letu 2015.

Realizirani ukrepi:

Kakovost in organizacijski razvoj sta stalni nalogi. Izvajali smo notranje presoje kakovosti, vodstveni pregled, vmesni kontrolni pregled izpolnjevanja zahtev ISO standarda s strani certifikacijske hiše Bureau Veritas, samoevalvacijo kakovosti ISIO, pripravili vlogo za podaljšanje pravice do uporabe zelenega znaka POKI ter na podlagi poročil zunanje ekspertne presoje kakovosti izdelali smernice za razvoj kakovosti do leta 2017.

Optimizirali smo notranji sistem informiranja preko intranetne strani RICNET. Nalogo posodobitve spletne strani zavoda prenašamo v leto 2015.

STRATEŠKA USMERITEV 4: Zadovoljstvo udeležencev		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap. št.	STRATEŠKI CILJ		2011/ 2012	2012/ 2013	2012/ 2013	2013/ 2014	2013/ 2014
1.	Zadovoljstvo udeležencev RIC-a.	1-5	4,55	4,18	4,31	4,29	4,47
2.	Zadovoljstvo udeležencev programov SPI s predavatelji.	1-5	/	3,8	4,1	4,00	4,20
3.	Zadovoljstva udeležencev programov SPI z organizacijo.	1-5	/	3,8	4,5	4,00	4,40
4.	Zadovoljstvo udeležencev programa OŠO s predavatelji.	1-5	4,50	4,5	3,7	4,50	4,00
5.	Zadovoljstvo udeležencev OŠO z organizacijo.	1-5	/	3,8	4	4,00	4,10
6.	Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z organizacijo.	1-5	4,50	4,5	4,58	4,55	4,73
7.	Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov s predavatelji.	1-5	4,68	4,7	4,62	4,70	4,83
8.	Zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z vsebino programov.	1-5	4,51	4,51	4,39	4,55	4,77
9.	Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a.	1-5	/	3,8	4,62	4,00	4,76

STRATEŠKA USMERITEV 4: Zadovoljstvo udeležencev		LETO IZVAJANJA					
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2011/ 2012	2012/ 2013	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017
1.	Vzpostavitev enotnega sistema evalvacije programov.	C1 – C9					
2.	Vzpostavitev in uvajanje temeljnega standarda podpore udeležencem (prostor, gradiva, razpoložljivost organizatorja...).	C3, C5, C6					
3.	Optimiranje komunikacije z udeleženci in predavatelji.	C1, C2, C4, C7					
4.	Vzpostavitev modela spremljanje dela predavateljev.	C2, C4, C7					
5.	Analiza uresničevanja vrednot RIC-a po mnenju udeležencev.	C1 – C8					

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Zadovoljstvo udeležencev spremljamo z evalvacijskimi vprašalniki, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo udeležencem e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju. Pri večini ciljev smo načrtane kazalnike dosegli, izboljšalo se je tudi zadovoljstvo udeležencev programa OŠO s predavatelji v primerjavi s preteklim letom, še vedno pa je dosežena ocena nižja od pričakovane. V primerjavi z lanskim letom je nižji kazalnik zadovoljstvo udeležencev programov SPI z organizacijo za 0,1. Na nekoliko nižjo skupno oceno je vplivalo zmanjšanje izpitnih rokov ter slabše ocenjeno svetovanje. Zadovoljstvo udeležencev programa OŠO s predavatelji se je v primerjavi z predhodnim letom povečala za 0,3 povprečne ocene, vendar je še vedno nižje od planirane vrednosti in posnetka stanja v letu 2011/2012. Nastala razlika je povezana tudi z uvedbo bolj podrobnega vprašalnika v primerjavi s šolskim letom 2011/2012, ki natančneje pokaže slabosti posameznega področja, večje število ocenjevanih področij pa vpliva tudi na povprečno oceno zadovoljstva. Izboljšalo se je zadovoljstvo udeležencev splošnih programov z organizacijo, predavatelji in vsebino.

Realizirani ukrepi:

Enotne evalvacijske vprašalnike v tiskani in e- verziji ter sistem spremljanja zbirnih podatkov evalvacij smo nadgradili z Navodili za evalvacijo programov in projektov, s čimer smo zaključili interni model evalvacije. Za bolj usklajeno delo strokovnih delavcev smo pripravili tudi Navodila/priporočila za organizacijo izobraževalnih programov, katerih sestavni del so tudi evalvacijske aktivnosti. Model spremljanja predavateljev bomo nadgradili v letu 2015.

STRATEŠKA USMERITEV 5: Zadovoljstvo partnerjev		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap.št.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013	2014	2014
1.	Število prekinjenih pogodb s strani partnerjev.	število	1	0	0	0	0	0	0
2.	Splošna ocena zadovoljstva zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em.	1-5	/	/	/	/	3,87	4*	4,16
3.	Število družabnih dogodkov za partnerje.	število	5	5	5	5	6	5	7
4.	Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.	število	5	5	6	5	6	7	13
5.	Delež prisotnih partnerjev na strokovnih dogodkih.	%	48	52	30,3	60	61,32	60	73,2
6.	Splošna ocena zadovoljstva naročnikov projektov.	1-5	/	/	/	/	4,99	4,5*	4,71

*Kazalnik določen na podlagi rezultatov v letu 2013.

STRATEŠKA USMERITEV 5: Zadovoljstvo partnerjev		LETO IZVAJANJA					
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Vzpostavitev sistema evalvacije projektov (zadovoljstvo naročnikov...)	C6					
2.	Vzpostavitev podpornih sistemov vodenja projektov.	C2, C6					
3.	Vzpostavitev in uvajanje temeljnega standarda podpore strokovnih partnerjev (gradiva, razpoložljivost organizatorja, strokovna pomoč ...).	C1, C5					
4.	Odzivnost na povabila partnerjev.	C4, C5					
5.	Optimizacija sistema javnega naročanja v zavodu.	C1					

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Načrtovane kazalnike smo realizirali. Zbirni pregled zadovoljstva zunanjih sodelavcev v programih PSI in OŠO kaže tudi manjši porast njihovega zadovoljstva, kar je pomembno pri načrtovanju nadaljnjih ukrepov. Na podlagi izvedenega anketiranja naročnika projekta v letu 2013, smo pričakovani kazalnik za leto 2014 znižali, saj ni realni pričakovati samo odlične ocene. Iz doseženih ciljev je razvidno, da zavod s partnersko mrežo dobro sodeluje.

Realizirani ukrepi:

Na podlagi analize dosedanjih načinov izvajanja evalvacij smo pripravili Navodila za evalvacijo programov in projektov. Izboljšali smo anketni vprašalnik za naročnike projektov in ga prevedli v angleščino.

Z aplikacijo 4PM zagotavljamo podporo za vodenje projektov.

Strokovnim partnerjem zagotavljamo podporo posameznih projektnih skupin, priprava temeljnega standarda je v teku. Sistem javnega naročanja je optimiziran (obrazci, intranetno naročanje, spremljanje zalog). Odzovemo se na vsa povabila partnerjev za strokovna sodelovanja, odzivnost na povabila za družabna srečanja ozaveščamo.

STRATEŠKA USMERITEV 6: Zadovoljstvo zaposlenih		Enota	Posnetek stanja	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija	Plan	Realizacija
Zap.št.	STRATEŠKI CILJI		2011	2012	2012	2013	2013	2014	2014
1.	Ocena zadovoljstva zaposlenih.	1-7	/	5,4	5,4	5,5	4,59	5,6	5,35
2.	Število odpovedi zaposlenih v letu (subjektivna fluktuacija).	število	0	0	0	0	2	0	0
3.	Delež bolniške odsotnosti glede na število delovnih ur.	%	14,64	14,64	10,32	14,64	9,77	14,4	7,28
4.	Delež ur za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur.	%	3,93	3,93	4,69	3,93	3,95	3,93	4,5
5.	Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih.	%	65	70	70,93	75	84,40	80	89,31

STRATEŠKA USMERITEV 6: Zadovoljstvo zaposlenih		LETO IZVAJANJA					
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Vzpostavitev sistema spremljanja organizacijske klime (zadovoljstva zaposlenih).	C1, C2, C3, C5					
2.	Optimizacija sistema letnih osebnih razgovorov (pristop, animacija, izobraževanja, plani razvoja kadrov...).	C1, C2, C4					
3.	Vzpostavitev sistema motiviranja in nagrajevanja delovne uspešnosti (na osnovi udejanjanja etičnega kodeksa, vodenja s cilji in strateških usmeritev zavoda).	C1 – C5					
4.	Uvajanje načel delovanja družini prijaznega podjetja.	C1, C5					
5.	Matrika usposobljenosti zaposlenih.	C4					
6.	Vzpostavitev modela kompetenc za posamezno delovno mesto.	C1, C3, C4					

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Ocena zadovoljstva zaposlenih se je v primerjavi z lanskim letom zvišala in se približuje izhodiščni oceni iz leta 2012. Je pa za skoraj 5 % nižja od načrtovane za leto 2014, kjer je bila rast načrtovana na podlagi ocene v letu 2012. Razloge za to najdemo tako v ukrepih, ki so vplivali na plače in druge pogoje dela v javnem sektorju kot v dejstvu, da je zaradi narave dela pogosto potrebno menjati delovna področja posameznih zaposlenih. Deleže bolniške odsotnosti je skoraj za polovico manjši od načrtovanega, v porastu sta delež ur za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število ur in prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih, kar kaže na spreminjanje organizacijske kulture.

Realizirani ukrepi:

Sistem merjenja klime smo vzpostavili, potrebno ga bo dopolniti z analizo in ukrepi. Izvajamo nekatere aktivnosti, ki jih izvajajo sorodni zavodi v okviru ukrepov družini prijaznega delovanja. Nadgradili jih bomo v okviru aktivnosti za pridobitev certifikata Družini prijazno podjetje. V poslovanje jih bomo vgradili v naslednjih letih.

Z optimizacijo instrumenta letnih razgovorov smo začeli konec leta 2014 in jo bomo nadaljevali v letu 2015.

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

STRATEŠKA USMERITEV 7: Družbeno odgovorno delovanje		LETO IZVAJANJA					
Zap. št.	UKREPI ZA URESNIČITEV	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1.	Vzpostavitev aktivnosti zaposlenih za ohranjanje okolja (npr. uporaba ekoloških materialov, varčevanje z energijo, brezpapirno poslovanje, ločevanje in zbiranje odpadkov, ravnanje z odpadno elektronsko in električno opremo...).	C1, C2					
2.	Razvoj programov VŽU, ki bi spodbujali skrb za okolje in trajnostni razvoj, zdrav življenjski slog...	C1					
3.	Povezovanje s humanitarnimi organizacijami.	C3					
4.	Družbeno odmevne akcije v povezavi z »našimi« ciljnimi skupinami (npr. razpisi natečajev, ipd. v povezavi s ciljnimi skupinami).	C3					
5.	Optimizacija zagotavljanja podpore posameznikom pri izdelavi seminarjskih, diplomskih idr. nalog.	C4, C5					
6.	Vzpostavitev in delovanje RICPLAC-a.	C1- C3					

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Načrtovane kazalnike smo dosegli. Prikazane donacije so bile realizirane v obliki donacij za poplavljen območja Srbije in BiH ter promocijskih materialov, s katerimi smo podprli 4 organizatorje dogodkov. Zaposleni so aktivno sodelovali v projektu RICPLAC. Mladim smo omogočali tako pomoč pri pripravi seminarjskih nalog (pomoč z informacijami in pri izvajanju anket) kot tudi opravljanje prakse.

Realizirani ukrepi:

K ohranjanju okolja prispevam z ločevanjem odpadkov. V letu 2014 smo to zavezo prenesli še na zunanje sodelavce in udeležence. RICPLAC je deloval celo leto. Ob njem smo izvajali delavnice in predavanja za spodbujanje zdravega življenjskega sloga. Opažamo, da je interes za menjavo zamrl, zato bomo v letu 2015 presodili, če je projekt še učinkovit. Za to strateško usmeritev bomo v letu 2015 revidirali cilje in kazalnike.

3. NOTRANJE PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH po modelu samoevalvacije POKI in modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za IO

V skladu z modelom za samoevalvacijo POKI in modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih smo v letu 2014 izvajali različne aktivnosti z namenom doseganja kazalnikov kakovosti v izobraževanju odraslih, kot jih opredeljujeta oba modela

(<http://kakovost.acs.si/doc/N-1028-1.pdf>
<http://isio.acs.si/kakovost/index.php?nid=140&id=211>).

Pripravili smo akcijski načrt, v katerem smo združili oba modela, kajti komisija za kakovost je presodila, da je potrebno zaradi večje preglednosti in skupnega razvijanja kakovosti poenostaviti delovanje izobraževalne organizacije in dokumentacijo. Povod za to odločitev pa je poročilo ekspertne zunanje evalvacije iz leta 2013.

V nadaljnjih postopkih presojanja in razvijanja kakovosti smo usmerjeni v ohranjanje vseh modelov, zato temeljijo naše aktivnosti do leta 2017 predvsem na večji povezanosti standardov, ki izhajajo iz navedenih modelov in zahtev ISO standarda 9001: 2008.

Po akcijskem načrtu za leto 2014 smo izpeljali naslednje aktivnosti:

Pri **kazalniku kakovosti po modelu POKI** *Akcijski načrt za razvoj kakovosti* smo za doseganje **standarda** *Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima pisni načrt za vpeljevanje izboljšav in razvoj kakovosti* izpeljali naslednje aktivnosti:

1. Izdelali smo skupni akcijski načrt za RIC NM in Svetovalno središče Novo mesto.

Pri **kazalniku kakovosti po modelu POKI** *Poročilo o kakovosti* smo za doseganje **standarda** *Organizacija, ki izobražuje odrasle, na podlagi presojanja kakovosti v opredeljenim časovnem obdobju pripravi poročilo o kakovosti* izpeljali naslednje aktivnosti:

2. Izdelali smo skupno poročilo o kakovosti, ki opredeli rezultate po modelu ISIO, ISO in POKI.

Pri **kazalniku kakovosti po modelu POKI** *Dolgoročni in kratkoročni cilji* smo za doseganje **standarda** *Organizacija, ima opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja* izpeljali naslednje aktivnosti:

3. Izdelali smo smernice na podlagi analize za razvoj kakovosti v zavodu in delo komisije za kakovost.

Pri **kazalniku kakovosti po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih** *Svetovalni proces* smo za doseganje **standarda** *Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja* izpeljali naslednje aktivnosti:

4. Izdelali smo e-svetovalni pripomoček (učenja učenja) in ga objavili in na RIC-evi spletni strani.

Pri **kazalniku kakovosti po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih** *Povečanje učne uspešnosti in zmanjšanje osipa* smo za doseganje **standarda** *Svetovalno središče pripomore k povečani vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti* izpeljali naslednje aktivnosti:

5. Opravili smo zgledovalni obisk pri eni organizaciji, ki izvaja svetovanje v IO (LU Murska Sobota) in deluje zgledno na področju merjenja učinkov, še posebej v programu Osnovna šola za odrasle.

4. NOTRANJE PRESOJANJE KAKOVOSTI V SKLADU Z ZAHTEVAMI STANDARDA ISO 9001:2008

Izvedba notranje presoje kakovosti

Notranje presoje so bile planirane in izvedene v skladu s PK. Pri planiranju so bile upoštevane tudi ugotovitve prejšnjih presoj. Notranje presoje so izvajali kvalificirani notranji presojevalci, na vsaki presoji sta bila prisotna po dva presojevalca.

Izvajali smo jih 22. 4., 19. 5., 16. 6., 22. 8. in 5. 12. 2014, vključenih pa je bilo 21 zaposlenih.

Pri presoji smo upoštevali naslednja izhodišča:

- Poslovník kakovosti RIC Novo mesto (izdaja 02),
- Standard ISO 9001:2008,
- Izvedbeni dokumenti Poslovnika kakovosti RIC Novo mesto.

Osredotočili smo se na naslednja področja presoje (poglavje standarda ISO 9001:2008):

- sistem vodenja kakovosti,
- odgovornost vodstva,
- vodenje virov,
- realizacija proizvoda,
- merjenje, analize in izboljševanje.

Ključna ugotovitev presoje je, da je sistem vodenja kakovosti RIC Novo mesto ustrezno zastavljen in se v praksi učinkovito izvaja. S poslovníkom kakovosti opredeljen sistem se izkazuje tudi kot ustrezen za učinkovito in uspešno poslovanje zavoda ter za realizacijo njegove politike kakovosti.

Program ukrepov je bil izdelan, podano je bilo tudi poročilo o presoji. Program ukrepov je bil obravnavan na sestanku kolegija.

Pri izvedbi NPK, ki je potekala brez posebnosti, ni bilo ugotovljenih neskladnosti, podanih pa je bilo 53 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 RIC-netu.

Do priprave poročila iz objektivnih razlogov niso bili realizirani 4 podani ukrepi, ki jih bomo prenesli v leto 2015.

Predlagani dodatni ukrepi:

- Zaradi lažje izvedbe notranje presoje usposobiti dodatne notranje presojevalce.
- Za lažje oblikovanje ukrepov oziroma ugotavljanje osnovnega vzroka za neskladnosti pridobiti zunanjo svetovalno pomoč.

Izvedba vmesne kontrolne presoje sistema vodenja kakovosti ISO 9001: 2008

Na vmesni presoji v decembru 2014 je presojevalec ugotovil, da sistem vodenja kakovosti deluje primerno in je skladen s standardom. Observacije s predhodne presoje so bile ustrezno obravnavane. Strateške usmeritve s cilji/ukrepi, so zelo dobro in podrobno opredeljene. Na podlagi njegovih priporočil bomo izboljšali nekatere postopke.

5. DELO KOMISIJE 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 je opravljala tudi naloge, ki jih določa 20. členu Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2002), kot so spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja pri posameznem organizacijskem modelu, predlogi za izboljšave, idr.

Komisijo za kakovost so sestavljali:

1. Marjeta Gašperšič, vodja komisije,
2. Zvonka Potočar, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. mag. Gabi Ogučin Počrvina, članica komisije,
5. Gregor Sepaher, član komisije
6. Jožica Unetič, članica komisije - zunanja sodelavka,
7. Patricija Pavlič, članica komisije - predstavnica delodajalcev in
8. Luka Peljhan, član komisije - predstavnik udeležencev.

Komisijo je na predlog direktorice zavoda imenoval Svet RIC Novo mesto. Mandat komisije je trajal od 15. 11. 2011 do 14. 11. 2014.

Na predlog direktorice je svet zavoda po poteku mandata imenoval komisijo v sestavi:

1. Marjeta Gašperšič, vodja komisije,
2. Zvonka Potočar, članica komisije,
3. Brigita Herženjak, članica komisije,
4. Tina Strnad, članica komisije,
5. Gregor Sepaher, član komisije,
6. Darja Brezovar, članica komisije - zunanja sodelavka,
7. Marko Podržaj, član komisije - predstavnik delodajalcev in
8. Tatjana Kirn, članica komisije - predstavnica udeležencev.

Mandat komisije traja od 15. 11. 2014 do 14. 11. 2017.

Komisija za kakovost je v letu 2014 na podlagi poročila eksterne zunanje evalvacije in poročila o kakovosti izobraževalne organizacije v letu 2013 pripravila smernice za delo komisije do leta 2017, ki so usklajene s strateškim načrtom zavoda. Komisija je poleg tega opravljala naloge po modelu POKI – ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (priprava in spremljanje akcijskega načrta), modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (priprava in spremljanje akcijskega načrta) in presojala kakovost izpeljave izrednega izobraževanja.

Poleg tega je komisija v decembru 2014 pripravila in oddala vlogo za podaljšanje pravic do uporabe znaka POKI na Andragoški center Slovenije, ki je bila pozitivno rešena. Pravico do uporabe znaka smo podaljšali za 2 leti.

Pregled sej komisije:

Zap. št. seje	Datum	Obpravane vsebine
2. (035- 1/2013-3)	7. 2. 2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Objava predloga operativnega načrta dela za leto 2014 5. Načrtovanje dela za pripravo izhodišč akcijskega načrta 6. Seznanitev s terminom oddaje vlog za podaljšanje pravice do uporabe znaka POKI

Zap. št. seje	Datum	Obpravnavane vsebine
		7. Razno 8. Predlogi in pobude
3. (O35- 1/2013-4)	21. 2.2014	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Priprava akcijskega načrta za leto 2014 in 2015 5. Razno 6. Predlogi in pobude
4. (O35- 1/2013-5)	7. 4. 2014	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Ponovno načrtovanje nalog glede na poročilo EZE in Strateški načrt zavoda 5. Razno 6. Predlogi in pobude
5. (O35- 1/2013-6)	27. 11. 2014	1. Potrditev dnevnega reda tekoče seje komisije 2. Sprejem in potrditev zapisnika predhodne seje komisije 3. Pregled realizacije zapadlih sklepov 4. Poročilo o tekočih aktivnostih na področju presojanja kakovosti 5. Vloga za podaljšanje pravice za uporabo znaka POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje 6. Predlogi in pobude 7. Razno

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, kar je razvidno iz tega poročila.

Ugotavljamo še:

- Komisija za priznavanje predhodno pridobljenega znanja kandidata je v šolskem letu 2013/2014 izdala 47 sklepov o priznanih obveznosti kandidata.
- V šolskem letu 2013/2014 se je izpisal 1 kandidat.
- Za vse vpisane udeležence smo pripravili osebne izobraževalne načrte. Njihovo napredovanje so spremljali vodja projekta in svetovalke svetovalnega središča Novo mesto.
- Za vsak predmet/modul, ki se je izvajal, smo pripravili interno gradivo in ga objavili v spletni učilnici.
- Redno smo spremljali prisotnost udeležencev na posameznem izpitu.
- Udeležence smo redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih. Iz njihove strani ni bilo nobenih pisnih pripomb.
- Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2013/2014 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

7. PREGLED ZADOVOLJSTVA UDELEŽENCEV V LETU 2014

V skladu s Poslovnikom kakovosti strokovni delavci zavoda redno izvajajo evalvacije o zadovoljstvu različnih subjektov v programih, projektih in na dogodkih 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 VIP in vodje projektov in jih predstavijo na kolegijih direktorja, na strokovnih aktivih in andragoških zborih.

Izdelano je Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev (priloga), v katerem so zbrani podatki o vseh izvedenih evalvacijah z udeleženci v letu 2014 in vključuje ukrepe za izboljšanje.

Podatki o ostalih subjektih evalvacije so natančneje predstavljeni v dokumentih:

- Poročilo o merjenju organizacijske kulture (za zaposlene),
- Skupno poročilo o anketiranju naročnikov projektov (naročniki).

Posamezne evalvacije za udeležence programov, projektov in dogodkov vsebujejo 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 evalvacijskih vprašalnikih se vprašanja nanašajo tudi na druge vsebine (zadovoljstvo s spletno učilnico, 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.

V letu 2014 smo izvedli evalvacije o zadovoljstvu udeležencev v 2 programih za pridobitev izobrazbe, 12-ih formalnih in neformalnih programih, 5 projektih, 4 dejavnostih in na 4 dogodkih. Skupaj je bilo v evalvacijo vključenih 1871 anketirancev.

Za potrebe evalvacije so strokovni delavci uporabili enoten osnovni vprašalnik. Evalvacije so potekale med in ob zaključku izobraževanja ali dogodka.

Povzetek ugotovitev evalvacijskih poročil

Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev je:

a) v programih za pridobitev izobrazbe,

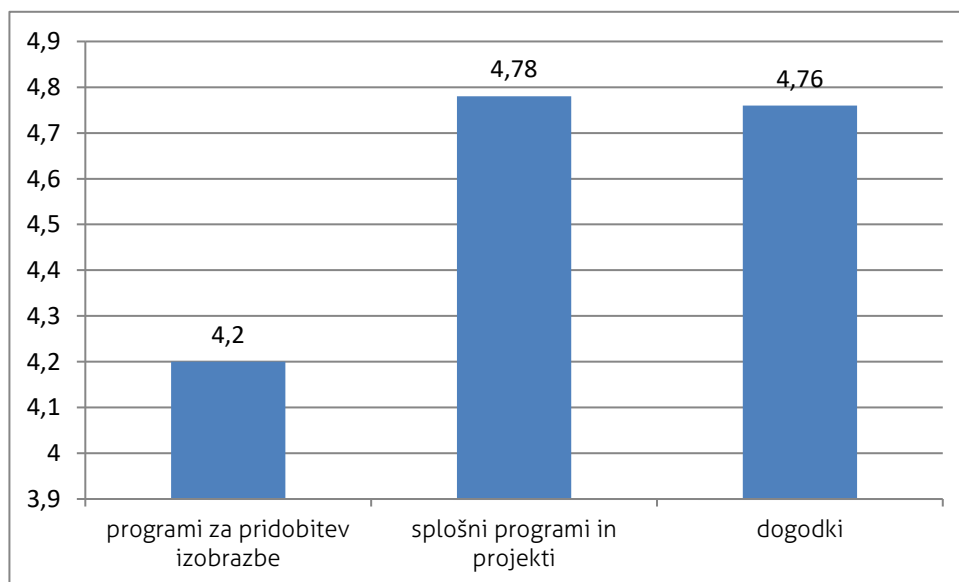
- z organizacijo programov 4,25
- z izvajalci programov 4,1

b) v ostalih programih in projektih

- z organizacijo programov 4,73
- z vsebino programov 4,77
- z izvajalci programov 4,83

c) in na dogodkih 4,76.

Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev po skupinah programov



Predlogi za izboljšanje:

OŠO, SŠ:

- Izvesti evalvacijo pred zaključkom pouka.
- Za načrtno uvajanje spletne učilnice vpeljati poglobljeno sodelovanje med učitelji in udeleženci.
- Na strokovnih aktivih predstaviti rezultate evalvacij in oblikovati dodatne predloge za izboljšave.
- Predstaviti rezultate o zadovoljstvu z učitelji individualno vsakemu učitelju.

PAK:

- Izpeljati program v krajših srečanjih.
- Vključiti udeležence z manjšimi razlikami v predznanju.
- Sistematično spremljati posameznika po standardih znanja (uspešnost udeležencev).

JD UP: Izvajati učno pomoč v primernih prostorih.

PUM: Izboljšati sodelovanje z zunanjimi izvajalci.

ZIP:

- Izvajati bolj dinamičen pouk.
- Načrtno spremljati napredek udeležencev in izvajati vmesno preverjanje znanja.
- Nuditi udeležencem dodatno pomoč pri učenju.

BIPS: Prilagoditi trajanje posameznih srečanj.

BZZ: Razmisliti o dnevu in začetku program (prezgodaj, prepozno).

PROSTOVOLJNO DELO STAREJŠIH: Nedoseganje namena aktivnosti udeležencev mobilnosti v partnerski državi zaradi slabega komuniciranja partnerjev v tujem jeziku.

ŠTUDIJSKI KROŽKI: Udeleženci so priporočali zgodnejši začetek krožkov.

REGIJSKI FESTIVAL:

- Vključiti večje število podjetij (hitri zmenki, dodatne vsebine npr. osebne finance, izkustvene delavnice).

- Večja animacija ciljnih skupin.
- Izboljšati promocijo festivalskih dogodkov.

DOV: Večja promocija v okolju.

DNEVI SVETOVALNIH SREDIŠČ: Vsebine uskladiti s pričakovanji in potrebami strank.

Na podlagi predlogov in ugotovitev bodo vodje projektov oblikovali ukrepe, s katerimi bodo izboljšali delo v posameznih projektih. Predloge bomo smiselno upoštevali 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.

8. ZAKLJUČEK

Glede na zastavljene cilje posameznih projektov in cilje po Strateškem načrtu za obdobje 2012 – 2017 in s tem povezane kazalnike ocenjujemo, da je zavod posloval zelo uspešno, saj je bilo izmed 41 zastavljenih kazalnikov doseženih oz. preseženih 31 kazalnikov ali 76 %. Pri kazalnikih, ki niso doseženi, so odstopanja največkrat minimalna.

Tudi na programskem področju smo izvedli vse načrtovane aktivnosti, ravno tako so realizirani tudi vsi cilji projektov in izpolnjene vse pogodbene obveznosti.

Zastavljena politika kakovosti zavoda predstavlja dobro osnovo za nadaljnje aktivnosti za razvoj kakovosti v zavodu.

Datum: 19. 5. 2015

Številka: 042-3/2013-6

PRILOGA: LETNO POROČILO O ZADOVOLJSTVU UDELEŽENCEV 2014