



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

Projekt: Vpeljava ekspertne zunanje evalvacije
v podporo razvoju kakovosti izobraževanja odraslih

**Povzetek
POROČILA
O EKSPERTNI ZUNANJI
EVALVACIJI
V RAZVOJNO IZOBRAŽEVALNEM
CENTRU RIC NOVO MESTO**

Januar 2014

Poročilo o ekspertni zunanji evalvaciji so pripravile:

1. **Sonja Klemenčič**, zunanja sodelavka Andragoškega centra Slovenije, koordinatorica skupine ekspertnih zunanjih evalvatoric,
2. **dr. Tatjana Novak**, direktorica Šolskega centra za pošto, ekonomijo in telekomunikacije Ljubljana, ekspertna zunanja evalvatorica,
3. **mag. Jasna Kržin Stepišnik**, direktorica Biotehniškega izobraževalnega centra Ljubljana, ekspertna zunanja evalvatorica, in
4. **Jasmina Orešnik Cunja**, sodelavka Andragoškega centra Slovenije, ekspertna zunanja evalvatorica.

VSEBINA

1 UVOD	4
2 METODOLOGIJA	5
2.1 METODA EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE	5
2.2 PODROČJI EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE	5
2.3 POSTOPEK EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE	7
2.4 IZPELJAVA OBISKA IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE V OKVIRU EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE	Napaka! Zaznamek ni definiran.
3 UGOTOVITVE IN PREDLOGI	9
3.1 NOTRANJI SISTEM KAKOVOSTI	9
3.1.1 UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V DEJAVNOST IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE	9
3.1.2 OPREDELJEVANJE KAKOVOSTI.....	11
3.1.3 PRESOJANJE KAKOVOSTI.....	13
3.1.4 RAZVIJANJE KAKOVOSTI	16
3.2 PODPORA UDELEŽENCEM PRI IZOBRAŽEVANJU	18
4 ZAKLJUČEK	23

1 UVOD

Na Andragoškem centru Slovenije v letu 2013 že drugič **izpeljujemo ekspertno zunanjo evalvacijo v izobraževalnih organizacijah za odrasle**. Ekspertne zunanje evalvacije dopolnjujejo procese notranjega presojanja kakovosti (samoevalvacije) v izobraževalnih organizacijah. Na ta način te pridobijo **zunanjo informacijo o kakovosti** dela na izbranih področjih, vključno s priporočili za nadaljnji razvoj.

Predmet ekspertne zunanje evalvacije sta dve vsebinski področji, pri čemer je eno področje stalno – presoja se **notranji sistem kakovosti**, ki ga izobraževalna organizacija uporablja, drugo pa se spreminja. V letih 2012 in 2013 je drugo področje presoje **strokovna podpora, ki jo izobraževalna organizacija nudi odraslim udeležencem pri njihovem izobraževanju**.

Zahvaljujemo se RIC Novo mesto, koordinatorici ekspertne zunanje evalvacije, gospe Brigiti Herženjak, direktorici Marjeti Gašperšič, komisiji za kakovost, vsem zaposlenim in zunanjim sodelavcem za dobro sodelovanje v času poteka ekspertne zunanje evalvacije, za aktivno sodelovanje v vseh njenih fazah. Za nas, ekspertne zunanje evalvatorice, je bila izkušnja sodelovanja z vami zelo dragocena. Upamo, da bodo tudi vam ugotovitve in priporočila, ki smo jih pripravile, koristile pri nadaljnjem razvoju kakovosti vaše organizacije!

Skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric

2 METODOLOGIJA

2.1 METODA EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE

Ekspertne zunanje evalvacije so namenjene ekspertnemu zunanjemu presojanju kakovosti izobraževanja odraslih v izobraževalnih organizacijah na izbranih področjih kakovosti. Z njimi se notranji sistemi kakovosti nadgrajujejo in dopolnjujejo. Pri tem je pomembno, da ekspertni zunanji evalvatorji prihajajo »od zunaj« in so ali s teoretičnega ali pa s praktičnega vidika eksperti na področjih izobraževanja odraslih, ki so predmet zunanje ekspertne evalvacije. V skupini evalvatorjev je običajno tudi **strokovnjak za kakovost in evalvacijo**.

Ekspertno zunanjo evalvacijo v RIC Novo mesto je izvedla **skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric**, vsaka je imela v skupini svojo vlogo.

IME IN PRIIMEK	VLOGA
Sonja Klemenčič	koordinatorica ekspertne zunanje evalvacije, strokovnjakinja za kakovost in evalvacijo
dr. Tatjana Novak	strokovnjakinja - praktik
mag. Jasna Kržin Stepišnik	strokovnjakinja - praktik
Jasmina Orešnik Cunja	strokovnjakinja – članica projektne skupine na ACS

2.2 PODROČJI EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE

Predmet ekspertne zunanje evalvacije sta bili dve področji:

- notranji sistem presojanja in razvijanja kakovosti,
- podpora udeležencem pri izobraževanju.

Vsako področje je natančneje opredeljeno s podrobnejšimi kazalniki in merili kakovosti. Spodnja preglednica prikazuje področji in kazalnike.

NOTRANJI SISTEM PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI

VSEBINSKI SKLOPI	KAZALNIK
UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V DEJAVNOST IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE	Umeščenost notranjih procesov kakovosti v temeljne strateške dokumente
	Zapisan notranji sistem kakovosti (Listina o kakovosti)
	Obravnavanje vprašanj kakovosti na andragoških zborih
	Skupina/komisija za kakovost/ svetovalec za kakovost
OPREDELJEVANJE KAKOVOSTI	Vizija, poslanstvo in vrednote izobraževalne organizacije
	Izjava o kakovosti (opredeljeni standardi kakovosti)
	Sodelovanje zaposlenih in zunanjih sodelavcev pri opredeljevanju kakovosti
PRESOJANJE KAKOVOSTI	Načrtnost in sistematičnost pri presojanju kakovosti
	Vključenost različnih vidikov delovanja izobraževalne organizacije v presojo kakovosti
	Vključenost različnih interesnih skupin v presojanje kakovosti
	Uporaba različnih metod pri izpeljavi presojanja kakovosti
	Samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti
RAZVIJANJE KAKOVOSTI	Načrtnost in sistematičnost pri načrtovanju razvojnih ukrepov
	Sprotno spremljanje vpeljevanja izboljšav
	Učinkovitost vpeljevanja izboljšav kakovosti

PODPORA UDELEŽENCEM PRI IZOBRAŽEVANJU

VSEBINSKI SKLOPI	KAZALNIK
PODPORA UDELEŽENCEM PRI IZOBRAŽEVANJU	Raznovrstnost različnih oblik podpore udeležencem
	Informiranje in svetovanje
	Učna pomoč
	Tutorstvo/ mentorstvo
	Podpora pri samostojnem učenju

2.3 POSTOPEK EKSPERTNE ZUNANJE EVALVACIJE

Postopek ekspertne zunanje evalvacije je potekal po naslednjih korakih:

- **Priprava samoocene, namenjene dokazovanju doseganja opredeljenih meril kakovosti.** RIC Novo mesto je poleti 2013 pripravil samooceno, v kateri je opisal in z dokazili podkrepil doseganje postavljenih meril kakovosti na področjih, ki so predmet ekspertne zunanje evalvacije. Poročilo s prilogami je shranjeno v arhivu ACS.
- **Pregled in ovrednotenje samoocene.** Skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric je pregledala samooceno in priloge ter pripravila prvo ovrednotenje doseganja meril. Postopek ovrednotenja je potekal dvofazno – najprej je vsaka ekspertna zunanja evalvatorica samostojno pripravila oceno, v drugi fazi pa so ocene med seboj uskladile.

Rezultat tega postopka je dokument **Ovrednotenje samoocene izobraževalne organizacije**. V tem dokumentu je skupna ocena ekspertnih zunanjih evalvatoric, ali izobraževalna organizacija dosega merila pri kazalnikih, ki so bili predmet ekspertne zunanje evalvacije.

Ob pripravi ovrednotenja samoocene je skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric pripravila tudi prvo vsebinsko kvalitativno oceno kakovosti izobraževalne organizacije na izbranih področjih. To oceno je pripravila tako, da je ugotavljala, katere so dobre rešitve ali procesi, ki jih RIC Novo mesto izpeljuje, ugotavljala je morebitne šibke točke, pa tudi to, katera priporočila bi bilo na podlagi teh ugotovitev mogoče dati.

Hkrati ta dokument vsebuje pregled predstavnikov interesnih skupin, s katerimi so se ekspertne zunanje evalvatorice želele pogovoriti na obisku izobraževalne organizacije, pa tudi vprašanja, ki so jih v zvezi z določenim merilom želele postaviti tem osebam. Zunanje ekspertne evalvatorice so tako predlagale, da bi se na obisku pogovorile:

- ▶ z direktorico RIC Novo mesto,
- ▶ z vsemi člani komisije RIC Novo mesto za kakovost (brez direktorice),
- ▶ s štirimi organizatorji izobraževanja oz. strokovnimi delavci (tistimi, ki niso člani komisije za kakovost),
- ▶ s štirimi zunanjimi učitelji po izbiri RIC Novo mesto, pri čemer je bilo zaželeno, da je eden iz osnovne šole za odrasle, eden iz formalnega poklicnega izobraževanja, dva iz splošnega neformalnega izobraževanja, nihče pa ni član skupine za kakovost,
- ▶ z eno sodelavko iz Svetovalnega središča za informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih – ISIO (v nadaljevanju Svetovalno središče ISIO, ali samo ISIO),
- ▶ z vodjo ali svetovalko oz. mentorico v središču za samostojno učenje (ki ni hkrati tudi vključena v katero izmed ostalih skupin intervjuancev),

- ▶ s štirimi udeleženci programov po izbiri RIC Novo mesto, pri čemer je zaželeno, da je eden iz osnovne šole, eden iz formalnega poklicnega izobraževanja, dva iz splošnega neformalnega izobraževanja.

Na podlagi takega načrta so bili pripravljene:

- ▶ vprašalnik za pogovor z direktorico RIC Novo mesto,
 - ▶ vprašalnik za pogovor s člani komisije RIC Novo mesto za kakovost,
 - ▶ vprašalnik za pogovor z organizatorji izobraževanja oz. strokovnimi delavci,
 - ▶ vprašalnik za pogovor z učitelji,
 - ▶ vprašalnik za pogovor s sodelavko iz Svetovalnega središča ISIO in vodjo ali svetovalko oz. mentorico v središču za samostojno učenje,
 - ▶ vprašalnik za pogovor z udeleženci programov.
- **Priprava in izpeljava obiska ekspertnih zunanjih evalvatoric v izobraževalni organizaciji.** Koordinatorica skupine ekspertnih zunanjih evalvatoric je v sodelovanju s koordinatorico z RIC Novo mesto, gospo Brigito Herženjak, pripravila predlog poteka obiska v sklopu ekspertne zunanje evalvacije. V ta namen je koordinatorica v dogovoru z ostalimi ekspertnimi zunanjimi evalvatoricami pripravila predlog poteka obiska in ga v pismu (Priloga 7) posredovala ga. Herženjak s prošnjo, da skupaj z drugimi sodelujočimi iz RIC Novo mesto presodijo, ali je tako zamišljen potek obiska mogoče izpeljati. Kmalu po prejemu pisma je RIC Novo mesto odgovoril, da zamišljeni potek obiska ustreza, koordinatorica pa je skupini zunanjih evalvatoric posredovala podatke o sodelujočih članih komisije za kakovost, organizatorjih oz. strokovnih sodelavcih ter svetovalcih, o učiteljih in udeležencih, ki bodo sodelovali na pogovorih.
 - **Obisk je potekal po načrtu**, večjih časovnih odstopanj ni bilo, kar pomeni, da je bila koordinacija tako s strani ekspertnih zunanjih evalvatoric kot RIC Novo mesto dobra. Tudi vsebinsko je delo potekalo po načrtu. Med izpeljavo posameznih intervjujev so ekspertne zunanje evalvatorice imele tudi dovolj časa za pregled dokumentov, za katere so ob usklajevanju urnika prosile za vpogled na licu mesta.
 - **Priprava poročila o ekspertni zunanji evalvaciji.** Na podlagi pregleda samoocene in opravljenih pogovorov v RIC Novo mesto je skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric opravila končno ovrednotenje doseganja opredeljenih meril kakovosti, ki jih je zajela v končno poročilo o ekspertni zunanji evalvaciji. Skupina je vključila tudi predloge za izboljšave in razvoj kakovosti.

3 UGOTOVITVE IN PREDLOGI

Ugotovitve in predlogi, zajeti v poročilu o ekspertni zunanji evalvaciji, so **rezultat pregleda samoocene in prilog RIC Novo mesto, pogovorov z različnimi subjekti na obisku organizacije in strokovne presoje ekspertnih zunanjih evalvatoric**. Do navedenih ugotovitev so ekspertne zunanje evalvatorice prišle s konsenzom in izražajo mnenje celotne skupine ekspertnih zunanjih evalvatoric.

3.1 NOTRANJI SISTEM KAKOVOSTI

3.1.1 UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V DEJAVNOST IZOBRAŽEVALNE ORGANIZACIJE

V tem sklopu je potekala presoja, na kakšen način RIC Novo mesto umešča notranji sistem kakovosti v dejavnost celotne izobraževalne organizacije. Predmet proučevanja je bil, ali so ti procesi umeščeni v temeljne strateške dokumente organizacije in ali se o tem razpravlja na andragoških zborih. Ekspertne zunanje evalvatorice so presojale, ali je zagotovljeno osebje, ki izpeljuje obravnavane procese, kako je poskrbljeno za njihovo usposobljenost in kakšna podpora (denarna in druga) je zagotovljena delovanju notranjega sistema kakovosti.

Prvi del ocene se nanaša na to, ali RIC Novo mesto na tem področju dosega opredeljena merila pri kazalnikih, ki so bila vrednotena. V okviru tega sklopa je ocena doseganja meril pri posameznih kazalnikih naslednja:

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Umeščenost notranjih procesov kakovosti v temeljne strateške dokumente	Izobraževalna organizacija ima v svojih letnih delovnih načrtih poglavje o kakovosti.	✓		
	Izobraževalna organizacija ima v svojih letnih poročilih poglavje o kakovosti.	✓		
Zapisan notranji sistem kakovosti (Listina o kakovosti)	Izobraževalna organizacija ima listino o kakovosti ali drug primerljiv dokument, v katerem je opisan notranji sistem kakovosti, ki ga uporablja.	✓		
	Listina o kakovosti oz. drug primerljiv dokument, v katerem je opisan sistem kakovosti, je objavljen na spletni strani oz. v drugih virih javnega obveščanja.	✓		
Obravnava vprašanj kakovosti na andragoških zborih	Zaposleni vsaj enkrat na leto na andragoškem zboru razpravljajo o kakovosti izobraževanja odraslih.	✓		
Skupina/komisija za kakovost/svetovalec za kakovost	Izobraževalna organizacija ima skupino/komisijo za kakovost.	✓		
	Izobraževalna organizacija ima usposobljenega svetovalca za kakovost.			✓

V nadaljevanju so natančneje predstavljene ugotovljene dobre in šibke točke v tem sklopu ter navedeni predlogi za izboljšave:

UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKLOP 1

UGOTOVLJENE DOBRE TOČKE

Razvidno je, da se v RIC Novo mesto **že dalj časa resno ukvarjate z vprašanji kakovosti**, še **poseben napredek pa ste naredili v zadnjih letih**. Razbrali smo izrazit in intenziven razvoj načrtne skrbi za kakovost izobraževanja. Odlikuje vas sistematičen pristop, izpeljane številne aktivnosti. Vaš interes za resno delo na področju kakovosti se odraža v tem, da ste se v zadnjih dveh letih ponovno vključili v nacionalni projekt POKI, da ste prejeli standard SIST EN ISO 9001, da skrbite tudi za razvoj kakovosti svetovalnega središča ISIO kot vaše posebne enote. Razvili ste različne mehanizme za načrtovanje, spremljanje in vrednotenje napredka pri razvoju kakovosti. Ste nosilci zelenega znaka za kakovost POKI. Skratka, na področju razvoja kakovosti **ste zelo aktivni, ste dobro usposobljeni, delujete tako pri opredeljevanju kot presojanju in razvoju kakovosti, imate vse temeljne pisne dokumente**, ki usmerjajo vaše delo na tem področju. Vsekakor ste s svojim delom na področju razvoja notranjega sistema kakovosti visoko v zgornji petini tistih izobraževalnih organizacij za odrasle v Sloveniji, ki so dosegle največji dosežek.

UGOTOVLJENE ŠIBKE TOČKE

Kljub obširnemu in natančnemu poročanju o vašem notranjem sistemu kakovosti smo mnenja, da **v vseh točkah vaš notranji sistem kakovosti ni povsem jasen**. Ob pregledu dokumentacije nismo mogli povsem enoznačno ugotoviti, kako je izgrajen v podrobnostih. Posebno vprašanje je tudi **Listina kakovosti**. Tista, ki ste jo predložili za celoten RIC Novo mesto, je dokument, ki ste ga sicer tako poimenovali, vendar vsebinsko to ni Listina kakovosti. Menimo, da ste **v zvezi s transparentnostjo vašega notranjega sistema kakovosti naredili še premalo**. Iz vseh različnih dokumentov je nepoznavalcu zelo težko ugotoviti, kako pri vas skrbite za kakovost, kakšen je vaš notranji sistem kakovosti – po vsebini.

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Ugotavljamo, da ste v zadnjih letih veliko naredili za sistematični razvoj kakovosti. Zdaj ste na prelomni točki – ali boste to vzdrževali in dalje razvijali ali ne. Glede na ugotovljeno šibkost preglednosti vašega notranjega sistema kakovosti vam predlagamo, da naredite **temeljito razpravo v komisiji za kakovost in se pogovorite, katere procese za razvoj kakovosti v organizaciji vodite, kakšni so njihovi časovni cikli, v katerih točkah se stikajo, povezujejo, kaj pa je drugačnega, posebnega**. To pa nato **prikažite transparentno**, da bo vsakdo lahko bolj natančno kot sedaj videl, kakšen notranji sistem kakovosti imate, kako ga upravljate in izpeljujete. Predlagamo vam, da potem **dopolnite svoj Poslovnik kakovosti in razmislite o pripravi Listine kakovosti**.

3.1.2 OPREDELJEVANJE KAKOVOSTI

V tem sklopu je skupina ekspertnih zunanjih evalvatoric presojala, ali in na kakšne načine so bili v RIC Novo mesto opravljeni premisleki o kakovosti, izraženi v temeljnem poslanstvu, viziji in vrednotah organizacije. Pri tem je skupino ekspertnih zunanjih evalvatoric še posebej zanimalo, kakšne možnosti imajo zaposleni in druge pomembne interesne skupine za sodelovanje v pogovorih o opredelitvi kakovosti. Presojeno je bilo, ali ima RIC Novo mesto opredeljene temeljne standarde kakovosti delovanja.

Ugotovljeno doseganje meril pri posameznih kazalnikih je tako:

KAZALNIK	MERO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Vizija, poslanstvo in vrednote izobraževalne organizacije	Izobraževalna organizacija ima izoblikovano vizijo, poslanstvo in vrednote.	✓		
	Vizijo, poslanstvo in vrednote izobraževalna organizacija uveljavlja v javni rabi (npr. na spletnih straneh in/ali v zgibankah, drugem gradivu ipd.).	✓		
Izjava o kakovosti (opredeljeni standardi kakovosti)	Izobraževalna organizacija ima izjavo o kakovosti ali drug podoben dokument, v katerem opredeljuje temeljne standarde kakovosti, ki jih zagotavlja svojim udeležencem.	✓		
Sodelovanje zaposlenih in zunanjih sodelavcev pri opredeljevanju kakovosti	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine, ki omogočajo vključevanje zaposlenih in drugih pomembnih interesnih skupin v pogovore o temeljnem poslanstvu, viziji in vrednotah izobraževalne organizacije.	✓		

Na podlagi opravljene ekspertne zunanje evalvacije so v nadaljevanju predstavljene ugotovljene dobre in šibke točke ter navedeni predloge za izboljšave.

UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKLOP 2

UGOTOVLJENE DOBRE TOČKE

V zvezi s tem, kako v organizaciji opredeljujete (določate) kakovost, kaj vam kakovost pomeni, smo ugotovili naslednje dobre stvari:

1. V organizaciji imate **jasno načrtano vizijo, poslanstvo in vrednote**. Iz dokumentov se dobro vidi, kako so postopno nastajali; še posebej pohvalno je to, da so pri nastajanju imeli možnost sodelovati predstavniki različnih ciljnih skupin, da ste pri pripravi uporabili zanimive in učinkovite metode.
2. Ste organizacija, ki je **vizijo, poslanstvo in vrednote ponotranjila in jih opredelila kot smernice in hkrati merila svojega ravnanja**. Opazno je, da jih niste samo zapisali in se s tem zadovoljili, temveč se večkrat sprašujete, ali jih uresničujete, v kolikšni meri in kaj bi še lahko storili, da bi bili še bolj skladni z njimi. Tako ravnanje se nam zdi odlično!

3. **Še posebej bi kot dober primer izpostavili, kako imate predstavljene vizijo, poslanstvo in vrednote v prostorih RIC-a.** Ta zamisel se nam zdi zelo dobra, vredna zgledovanja, saj besedila, ki jih je sicer težko predstavljati, na nevsiljiv, a hkrati domiseln način predstavite vsem vašim obiskovalcem. Na ta način ste jasneje prikazali njihov pomen tako zaposlenim kot obiskovalcem vaše organizacije.
4. **Vizijo, poslanstvo in vrednote lepo prikazujete na spletnih straneh RIC** Novo mesto, v informativnih brošurah, na predavanjih in predstavitev vaše organizacije, na letakih ipd. Vidi se, da je za tem premislek, kako pogosto, kje, na kakšen način predstavljati ta besedila.
5. Imate **Izjavo o kakovosti RIC-a**, ki zajema raznovrstne standarde in kaže na celovitost razmišljanja o tem, katere standarde želite zagotavljati. Izjavo javno predstavljate v vaših prostorih, objavljena je na spletu.
6. Prav tako **imate Izjavo o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto**, ki jo predstavljate v prostorih Svetovalnega središča.

UGOTOVLJENE ŠIBKE TOČKE

Pri elementih opredeljevanja kakovosti smo opazili naslednje pomanjkljivosti oz. nedoslednosti:

1. **Nekateri standardi v Izjavi o kakovosti RIC-a** so napisani precej splošno (npr. šesti in sedmi). Pri Izjavi je pomembno, da so zapisani standardi **zelo jasni, merljivi in preverljivi**. Vsi vaši zapisani standardi niso tako zapisani.
2. **Pogrešamo bolj vsebinske pogovore vaših zunanjih partnerjev** o temeljnem poslanstvu, viziji in vrednotah izobraževalne organizacije. Ne nazadnje delujete v močnem, visoko tehnološkem okolju, imate tudi razmeroma močno strokovno konkurenco – zdi se nam, da bi temeljitejši pogovori z zunanjimi partnerji o vašem poslanstvu, viziji lahko prispevali še kak kamenček k vašemu razvoju.

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

1. Predlagamo vam, da razmislite, **kako bi v razmišljanja o razvoju kakovosti bolj vpeli zunanje sodelavce, zlasti partnerje iz gospodarstva in razvojnih načrtovalcev Dolenjske.**
2. Predlagamo, da **ponovno razmislite o besedilu Izjave o kakovosti RIC-a.** Očistite jo besedila, ki niso pravi standardi kakovosti, ampak le bolj splošni opisi.
3. Predlagamo vam, da natančneje **opredelite način spremljanja Izjave o kakovosti.** Izjava o kakovosti je zelo pomemben dokument – na eni strani vašim uporabnikom »obljublja« določene standarde kakovosti, na drugi vas same zavezuje, da jih vedno in brezpogojno uresničujete.

3.1.3 PRESOJANJE KAKOVOSTI

Ta sklop zajema presojo, ali izobraževalna organizacija načrtno pristopa k presojanju (merjenju, ugotavljanju) kakovosti. Skupino zunanjih ekspertnih evalvatoric je zanimalo, ali so v presojanje vključene različne interesne skupine, ali se pri presoji uporabljajo raznolike metode, ki so ustrezne za različne skupine. Prav tako je predmet presoje, kaj se zgodi z rezultati, ki jih izobraževalna organizacija pridobi v procesu presoje kakovosti.

V okviru tega sklopa je ocena doseganja meril pri posameznih kazalnikih naslednja:

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Načrtnost in sistematičnost pri presojanju kakovosti	Izobraževalna organizacija redno, sistematično in načrtno izvaja samoevalvacijo.	✓		
Vključenost različnih vidikov delovanja organizacije v presojo kakovosti	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine sprotne spremljanja dela z udeleženci ob vstopu v izobraževalni program in med potekom izobraževalnega procesa.		✓	
	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine spremljanja rezultatov in učinkov izobraževanja.		✓	
Vključenost različnih interesnih skupin v presojanje kakovosti	V presojanje kakovosti so vključene različne notranje interesne skupine (npr. udeleženci, učitelji, vodstvo, idr.).	✓		
	V presojanje kakovosti so vključene različne zunanje interesne skupine (npr. podjetja, zavod za zaposlovanje, obrtna zbornica, gospodarska zbornica, drugi dejavniki v lokalnem okolju).		✓	
Uporaba različnih metod pri izpeljavi presojanja kakovosti	Izobraževalna organizacija uporablja kvalitativne in kvantitativne metode za presojanje kakovosti.	✓		
Samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti	Izobraževalna organizacija za določeno obdobje pripravi samoevalvacijsko poročilo/poročilo o kakovosti.	✓		
	O rezultatih samoevalvacije izobraževalna organizacija opravi pogovor v kolektivu.	✓		

V nadaljevanju so natančneje predstavljene ugotovljene dobre in šibke točke v tem sklopu ter navedeni predlogi za izboljšave:

UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKLOP 3**UGOTOVLJENE DOBRE TOČKE**

Dobro je, da ste po nekajletni prekinitvi leta 2012 oz. 2013 **ponovno izpeljali poglobljeno** samoevalvacijo in da vmes pripravljate **letna poročila o kakovosti**, ki kažejo, da se nenehno ukvarjate s kakovostjo. Ugotovili smo tudi, da je **Svetovalno središče ISIO izpeljevalo en cikel samoevalvacije v letih 2011 in 2012, v letošnjem letu pa ima že nov samoevalvacijski načrt**, kar kaže, kako kontinuirano poteka samoevalvacija v tem središču. V nadaljevanju nas je podrobneje zanimalo, kaj presojate pri vas, na kakšen način. Ugotovili smo:

1. Imate uveljavljen kar razvejan sistem **ugotavljanja zadovoljstva udeležencev ob zaključku izobraževanja**.
2. **Razvili ste in uporabljate celo vrsto instrumentov** za spremljanje zadovoljstva udeležencev. Ti instrumenti so povečini dovolj kakovostni, dovolj raznoliki in tudi prilagojeni ciljnim skupinam. Omogočajo vam spremljanje vaše dejavnosti, s tem pa tudi pridobivanje podatkov, pomembnih za načrtovanje nadaljnjega razvoja.
3. V presojo kakovosti **redno vključujete notranje interesne skupine** (letni načrt zaposlenega in evalvacija realizacije, letni pogovor z direktorico, evalvacijske delavnice itd.). Vidi se, da **upoštevate zaposlene** pri spremljanju in analizi kakovosti.
4. V presojo kakovosti **vključujete učitelje**, spodbujate jih, da o tem razpravljajo na študijskih aktivih; kakovost je tudi dokaj reden predmet pogovorov med učitelji in organizatorji izobraževanja.
5. Ocenjujemo, da imate **zelo primerno razmerje med kvalitativnimi in kvantitativnimi metodami** pri presojanju kakovosti, pri čemer se nam zdi pohvalno, da uporabljate zelo raznolike metode.
6. Dobro je, da **rezultate samoevalvacije ali spremljanja predstavite kolektivu** in o tem **tudi razpravljate**, v nekaterih primerih to opravite **tudi na andragoških zborih**, v primeru Svetovalnega središča pa **razprave vodite tudi z zunanjimi partnerji**. Pohvalno se nam zdi, da na andragoških zborih uvajate aktivne metode sodelovanja udeležencev v razpravah o kakovosti, s katerimi spodbujate aktivno participacijo, razvojno razmišljanje, možnost izražanja mnenj vseh.
7. Zelo pohvalno je, kako v presojo kakovosti v nekaterih primerih **vključujete tudi različne zunanje interesne skupine**.
8. **Dober primer presojanja kakovosti** se nam zdi primer spremljanja delovanja osnovne šole za odrasle – vsebuje tako podatke o spremljanju (vpis, osip ipd.) kot rezultate evalvacije, hospitacij ipd.
9. Dobro se nam zdi, da **podpirate raziskovalno-študijsko delo v zvezi s presojo vaše kakovosti** – magistrska, diplomska dela.

UGOTOVLJENE ŠIBKE TOČKE

Razvidno je, da **še niste domislili vseh rešitev, ki vam jih je prinesla pridobitev standarda ISO v povezavi s samoevalvacijo** – kako boste oba procesa povezali, da boste zadostili zahtevam presoj glede ISO standarda in hkrati tudi izpeljevali samoevalvacijo.

1. Ugotovili smo, da **še nimate vpeljanega sistematičnega spremljanja kakovosti**

dela z udeleženci ob vstopu v program, čeprav imate razvitih veliko aktivnosti ob vstopu udeležencev v izobraževanje (uvodne pogovore, osebne izobraževalne načrte, individualna obravnava itd.).

2. Nekaj podobnega velja za **spremljanje kakovosti dela z udeleženci med izobraževanjem** – čeprav smo tu zaznali nekaj več sistematičnega spremljanja in presojanja tega dela procesa.
3. Prav tako smo ugotovili, da **ne spremljate dovolj sistematično in poglobljeno vseh vidikov rezultatov izobraževanja v vseh programih** (uspešnost pri programih s preizkusi znanja, osip ipd.), predvsem pa ne spremljate dovolj načrtno, sistematično in poglobljeno dolgoročnih **učinkov izobraževanja** (prehodnost v druge programe, zaposljivost, vpliv na trg dela, drugo...).
4. Čeprav smo napisali, da imate veliko dobrih instrumentov za presojanje kakovosti, pa vam **predlagamo, da še enkrat pregledate zlasti tiste, ki so namenjeni anketiranju manj izobraženih** – npr. udeležencem osnovne šole, programov Usposabljanja za življenjsko uspešnost UŽU (v nadaljevanju tudi: programi UŽU).

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

1. Predlagamo vam, da se v skupini za kakovost natančno **pogovorite, kako boste v prihodnje izpeljevali samoevalvacije oz. notranje presojanje kakovosti**, pri čemer nimamo v mislih samo notranjega presojanja v skladu s standardom ISO. Predlagamo vam, da razmislite o tem, da bi **ob standardu ISO določili npr. triletni ali štiriletni cikel izpeljave samoevalvacije**.
2. Glede na ugotovitev zunanje evalvacije, da **še nimate vpeljanega spremljanja kakovosti dela z udeleženci ob vstopu v program**, vam predlagamo, da razmislite, katere vidike bi npr. **redno spremljali** z načrtovanjem in poročanjem v Letnem delovnem načrtu.
3. Prav tako menimo, da bi bilo dobro, da uvedete **sistem spremljanja kakovosti dela z udeleženci med izobraževanjem** (ugotavljanje zadovoljstva udeležencev med izobraževanjem, kakovost spremljanja posameznika, kakovost ukrepanja ob težavah ipd.).
4. Podoben nasvet vam dajemo **glede presojanja kakovosti rezultatov in učinkov izobraževanja**.
5. Ob tem pa, seveda, **ohranite in razvijajte sedanje načine ugotavljanja zadovoljstva udeležencev ob zaključku izobraževanja**, ki je pomemben, a hkrati le eden izmed pokazateljev rezultatov oz. učinkov izobraževanja.
6. Predlagamo vam, da vsaj **izvleček vašega zadnjega samoevalvacijskega poročila objavite na podstrani Kakovost na vaših spletnih straneh** (podobno kot imate objavljene ključne ugotovitve samoevalvacije vašega svetovalnega središča ISIO). S tem boste širši javnosti omogočili malo bolj vsebinski vpogled v rezultate vašega dela.
7. Predlagamo vam tudi, da **razmislite o rednih evalvacijskih srečanjih na ravni RIC-a in/ali na ravni posameznih programov oz. dejavnosti** na podlagi analize zbranih podatkov iz spremljanj dejavnosti oz. evalvacij (pogovori o samoevalvaciji) – tam, kjer to še ni uveljavljeno.

3.1.4 RAZVIJANJE KAKOVOSTI

V zadnjem sklopu tega področja se presoja, ali izobraževalna organizacija načrtno pristopa k načrtovanju, vpeljevanju izboljšav in razvojnih aktivnosti. Pri tem je posebej zanimivo, koliko je pri tem sistematična in na kakšne načine se spremlja vpeljevanje izboljšav ter njihovo učinkovitost.

V okviru tega sklopa je ocena doseganja meril pri posameznih kazalnikih naslednja:

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Načrtnost in sistematičnost pri načrtovanju razvojnih ukrepov	Izobraževalna organizacija ima pisni akcijski načrt za vpeljevanje izboljšav in razvoj kakovosti za tekoče obdobje.	✓		
Sprotno spremljanje vpeljevanja izboljšav	Izobraževalna organizacija ima vpeljane načine sprotnega spremljanja vpeljevanja izboljšav in izvajanja potrebnih korektivnih ukrepov.	✓		
Učinkovitost vpeljevanja izboljšav kakovosti	V zadnjih dveh koledarskih letih je izobraževalna organizacija vpeljala različne izboljšave kakovosti, ki so izhajale iz ugotovitev samoevalvacije in so bile začrtane v pisnem akcijskem načrtu za razvoj kakovosti.	✓		

V nadaljevanju so natančneje predstavljene ugotovljene dobre in šibke točke v tem sklopu ter predlogi za izboljšave:

UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA SKLOP 4
UGOTOVLJENE DOBRE TOČKE
<ol style="list-style-type: none"> Dobro se nam zdi, da vsako leto načrtujete določene aktivnosti za razvoj kakovosti – tako imate akcijski načrt za RIC Novo mesto in za Svetovalno središče ISIO, hkrati pa v Letnem delovnem načrtu letno načrtujete merljive cilje. Pohvalno je, da redno vpeljujete izboljšave vašega procesa, tako tiste, ki jih imate zapisane v akcijskem načrtu kot tiste, po katerih se pokaže sprotna potreba. V zadnjih letih ste vpeljali različne izboljšave kakovosti, ki so izhajale iz ugotovitev samoevalvacije in so bile začrtane v pisnem akcijskem načrtu za razvoj kakovosti.
UGOTOVLJENE ŠIBKE TOČKE
<p>Ugotavljamo, da manjka nekoliko večja sistematičnost - veliko aktivnosti, ki ste jih naredili v zadnjih dveh letih, ste pripisali sistematičnemu delu na področju kakovosti, čeprav niso bile zapisane v akcijskem načrtu ali Letnem delovnem načrtu. Opažamo, da imate nekaj težav pri ločevanju načrtno skrbi za razvoj kakovosti od rednega, operativnega dela.</p>

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

1. **Akcijske načrte za razvoj kakovosti naslonite na predhodne faze presojanja** (merjenja, ugotavljanja) **kakovosti**.
2. **Načrtno spremljanje akcijskih načrtov je potrebno še bolj umestiti v redno delovanje izobraževalne organizacije**. Predlog naj pripravi skupina za kakovost, o tem se pogovorite, zapišite v Listino kakovosti ali drug dokument, ki opravlja (bo opravljal) njeno vlogo in, seveda, tako tudi delujete.
3. Menimo, da morate **bolj sistematično spremljati izvajanje akcijskih načrtov za razvoj kakovosti oz. drugih dokumentov, v katerih načrtujete aktivnosti za razvoj kakovosti v določenem obdobju**.
4. Dobro je tudi, da imate **transparentno razvidno, katere novosti, spremembe, izboljšave ste uvedli na podlagi načrtnega dela za razvoj kakovosti**. To je predvsem pomembno zaradi vas, zaposlenih, saj to osmišlja vaše delo na tem področju, pomembno pa je tudi, da to znate pokazati, povedati drugim.

3.2 PODPORA UDELEŽENCEM PRI IZOBRAŽEVANJU

Na področju podpore udeležencem pri izobraževanju nas zanima, koliko in katere oblike podpore pri učenju izobraževalna organizacija nudi udeležencem. Natančneje se presoja informiranje in svetovanje, učna pomoč, tutorstvo oz. mentorstvo ter podporo pri samostojnem učenju.

V okviru tega področja je ocena doseganja meril pri posameznih kazalnikih naslednja:

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Raznovrstnost različnih oblik podpore posamezniku	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi različne oblike podpore pri učenju (učna pomoč, središče za samostojno učenje, svetovalno delo, informacijski kotiček itd.).	✓		
Informiranje in svetovanje	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi informiranje o oblikah podpore v izobraževalni organizaciji (učna pomoč, središče za samostojno učenje, svetovalno delo, informacijski kotiček, možnosti sofinanciranja, otroško varstvo itd.).	✓		
	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi informiranje o oblikah podpore zunaj izobraževalni organizacije (ISIO, spletne oblike pomoči itd.).	✓		
	Izobraževalna organizacija nudi svetovanje udeležencem pred vstopom v izobraževanje.	✓		
	Izobraževalna organizacija z vsakim udeležencem ob vstopu v izobraževanje opravi uvodni pogovor.	✓		
	Izobraževalna organizacija za vsakega udeleženca pripravi osebni izobraževalni načrt.		✓	
	Izobraževalna organizacija nudi svetovanje udeležencem med izobraževanjem (tudi motiviranje za izobraževanje, krepitev kompetence učenja učenja, tutorstvo/mentorstvo...).	✓		
Učna pomoč	Izobraževalna organizacija nudi učno pomoč udeležencem pri spoznavanju različnih učnih metod, vključno z e-učenjem.	✓		
	Izobraževalna organizacija nudi učno pomoč udeležencem pri posameznih predmetih/modulih/temah.	✓		
	Izobraževalna organizacija nudi konzultacije pri nosilcih posameznih predmetov/modulov/tem.	✓		

KAZALNIK	MEROLO	DOSEGANJE MERILA		
		DA	DELNO	NE
Tutorstvo/mentorstvo	Izobraževalna organizacija nudi udeležencem podporo v obliki tutorstva/mentorstva udeleženca udeležencu.		✓	
	Izobraževalna organizacija zagotavlja podporo udeležencem v obliki tutorstva/mentorstva učitelja udeležencu.			✓
Podpora pri samostojnem učenju	Izobraževalna organizacija nudi udeležencem možnosti za organizirano samostojno učenje.	✓		
	Izobraževalna organizacija zagotavlja ustrezno svetovalno in mentorsko pomoč udeležencem pri organiziranem samostojnem učenju.	✓		
	Izobraževalna organizacija udeležence spodbuja k samostojnemu učenju.	✓		
	Izobraževalna organizacija udeležencem nudi gradiva za samostojno učenje.	✓		

Na podlagi opravljene ekspertne zunanje evalvacije so ugotovljene dobre in šibke točke v tem sklopu ter predlogi za izboljšave naslednji:

UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZA PODROČJE PODPORA UDELEŽENCEM PRI IZOBRAŽEVANJU

UGOTOVLJENE DOBRE TOČKE

RIC Novo mesto je vsekakor izobraževalna organizacija, ki se zaveda svoje odgovornosti do udeležencev in drugih partnerjev, ki pričakujejo, da bo storila vse, da si udeleženci pridobijo kakovostno znanje. V ekspertni zunanji evalvaciji smo ugotovili, da RIC Novo mesto svojim udeležencem **nudi celovito podporo pri učenju, pa naj gre za informiranje, svetovanje, podporo pri organiziranem ali samostojnem učenju, ali za podporo pri reševanju težav, povezanih z okoliščinami posameznika pri izobraževanju.** Ocenjujemo, da vsekakor gre za zgledno organizacijo, ki je uspela v celovit sistem podpore povezati vse svoje zmogljivosti: strokovno znanje strokovnih sodelavcev, učiteljev in vodstva, podporne dejavnosti kot sta središče za samostojno učenje, Svetovalno središče ISIO ipd. Razvili ste celo paleto dejavnosti, ki posamezniku nudijo podporo pri njegovi poti do znanja, od začetnega odločanja za izobraževanje do njegovega zaključka, hkrati pa ste razvili tudi dejavnosti, ki jih izražajo potrebe različnih ciljnih skupin in posameznikov. Podporna dejavnost se odvija tako v prostorih RIC-a kot zunaj njega (npr. v zaporu, v romskih naseljih), kar je za slovenske razmere še bolj pionirsko delo kot praksa. Naj naštejemo dejavnosti, ki sestavljajo vaš celovit sistem podpore:

- informiranje in svetovanje ob vpisu, ob začetku izobraževanja: dejavnost Svetovalnega središča ISIO (spoznavanje poklicev, možnosti izobraževanja ipd.), pomoč pri postopkih ugotavljanja in vrednotenja znanja,
- informiranje, svetovanje, učna podpora, podpora pri razreševanju ovir med izobraževanjem: središče za samostojno učenje, knjižnica, Rumeni vseved, Svetovalno središče ISIO, informacijski kotichek na RIC Novo mesto, zaposlitveni

kotiček v ISIO, zaposlitveni sejem, Dan svetovalnih središč, Točke VŽU, Borza znanja, učna pomoč in druga pomoč učenju prostovoljcev, spletna učilnica kot informacijski vir, brezplačna e-gradiva, konzultacije, uradne ure organizatorjev izobraževanja, zastopanje udeležencev, informativni kotiček, računalniško opismenjevanje.

Izdajate precej informativnih gradiv, zgibank in letakov, ki vašim udeležencem in drugim predstavljajo, kakšno podporo jim lahko nudite pred, med in ob zaključku izobraževanja. **Oblike podpore predstavljate na zelo različne načine** (zloženko, letaki, e-pošta, SMS sporočila, uvodni razgovori, uvodne predstavitve v skupinah, dopisi, vabila, različne predstavitve, predstavitve drugih oblik podpore v okviru posamezne oblike – sodelovanje in povezovanje med dejavnostmi, delavnice, animacijski dogodki...), kar vam omogoča, da lahko dosežete številne odrasle osebe. **Uporabljate zelo inovativne ideje pri predstavitvah programov in dejavnosti** (na primer RIC PLAC, festival ZaTe, s splavom po Krki, uporaba kolesa sreče pri predstavitvi središča ISIO v okviru dnevov svetovalnih središč).

Ugotovili smo, da udeležence, ki v **srednjem izobraževanju omagajo nekje na poti do zaključka, poskušate motivirati**, da bi nadaljevali z izobraževanjem, kar se nam zdi zelo dobro, saj je izguba motivacije za dokončanje izobraževanja prav pri odraslih pogost problem.

Z udeleženci formalnih programov opravljate uvodni pogovor, za srednje izobraževanje posebej beležite zapise uvodnih pogovorov, pri nekaterih drugih programih pa ugotovitve zapisujete v osebni list. Zlasti **v programu Projektno učenje za mlajše odrasle PUM** (v nadaljevanju tudi program PUM ali PUM) **imate dobro vodilo za izvajanje uvodnega pogovora**.

Imate **dobro razvita vodila za pripravo osebnih izobraževalnih načrtov in opazili smo nekaj zelo dobrih primerov izpolnjenih obrazcev**.

Imate **zelo dobro razvito svetovalno pomoč med izobraževanjem**, vidi se, da imate Svetovalno središče ISIO in dobro izkoriščate njegove potenciale tudi za vaše udeležence.

Imate **zelo dobro organizirano učno pomoč**; še posebej se nam zdi pohvalno, da jo **organizirate tudi zunaj RIC-a**. Dobro se nam zdi tudi to, da **ste povezali dejavnosti središča za samostojno učenje in Svetovalnega središča ISIO v izvajanje učne pomoči**, saj tako lahko nudite bolj razvejano učno pomoč. Opazili smo tudi zelo **dober obrazec za spremljanje učne pomoči v osnovni šoli**.

Ugotovili smo, da **izvajate konzultacije tako v osnovni kot srednji šoli**, kar je prav gotovo še ena dobra oblika podpore posamezniku pri učenju.

Zelo dobra se nam zdi praksa, ki ste jo uvedli, to je, **da udeleženci programa PUM pomagajo starejšim, pa udeležencem programov UŽU**. Tako izpolnjujete več ciljev: zagotavljate mentorstvo, pomoč vašim udeležencem, hkrati pa vzgajate udeležence programa PUM v solidarnosti, učite jih veččin dela za druge, omogočate

jim samopreskušanje itd. Zelo pohvalno!

Ocenjujemo, da imate **zelo dobre možnosti za samostojno učenje**. Podpora pri samostojnem učenju je udeležencem na voljo, udeležence na različne načine spodbujate k samostojnemu učenju. Ponujate številna dodatna gradiva za samostojno učenje – tako v središču za samostojno učenje kot tudi v knjižnici, pa tudi brezplačna e-gradiva v spleti učilnici.

UGOTOVLJENE ŠIBKE TOČKE

V oceni smo izhajali iz dejstva, da **merila**, ki so predmet ekspertne zunanje evalvacije, **zadevajo podporo tistim, ki so udeleženci vaših programov izobraževanja** – merijo, koliko vi aktivno delujete za to, da so vašim udeležencem na voljo različne oblike informiranja, svetovanja in pomoči ter koliko so udeleženci o tem informirani, koliko to pomoč znajo uporabljati itd.

Zapisi nekaterih uvodnih pogovorov, ki smo jih imeli priložnost videti, **so vsebinsko skromni**. Iz vsebine je razvidno, da gre bolj za informiranje kandidatov o prihodnjem izobraževanju in v zvezi s tem posredovanih informacij.

Nismo zasledili, da bi imeli formalno razvito in vzpostavljeno mentorstvo/tutorstvo med učitelji in udeleženci.

PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Menimo, da imate znanje in sposobnosti, da bi pri podpori udeležencem vaših izobraževalnih programov pri učenju naredili še nov razvojni korak. Sodobna izobraževalna organizacija, občutljiva za vprašanja kakovosti, ni zgolj organizacija, ki vpiše čim več udeležencev, pač pa organizacija, ki aktivno poskrbi, da čim več vpisanih uspešno zaključijo z izobraževanjem, da si pridobijo čim bolj kakovostno znanje. Vi ste pri tem že zelo uspešni, a mislimo, da lahko postorite še kaj.

Predlagamo vam, da v organizaciji skupine za kakovost skupaj s strokovnimi delavci in učitelji naredite temeljito analizo, kakšne oblike pomoči že nudite, kakšen pa bi bil bolj celosten pristop glede na različne potrebe in različne programe, ugotovite, kje ste še nerazviti in kaj ter v kolikšnem času boste razvili, da bi te pomanjkljivosti nadoknadili. Mi vam v nadaljevanju navajamo nekaj predlogov:

1. **Svetujemo vam, da s tega vidika še enkrat presodite, ali delate osebne izobraževalne načrte v vseh programih, kjer bi bilo to z vidika uspešnosti udeležencev primerno.**
2. V zvezi z osebni izobraževalni načrti vam svetujemo tudi to, da **izboljšate spremljanje uresničevanje osebnih izobraževalnih načrtov.**
3. Predlagamo vam, da razmislite, da bi **tudi konzultacije v osnovni šoli za odrasle organizirali podobno kot v srednji šoli**, to je po vnaprej določenem urniku. Predlagamo, da **dobro prakso mentorstva, ki jo izvajajo udeleženci programa PUM drugim udeležencem, uvedete še pri kakšnem drugem programu.**

4. Predlagamo, da **razmislite o vlogi mentorstva/tutorstva udeležencem vaših programov**. Razmislite, v katerih programih bi bilo to smiselno in **poskusite tako z mentorstvom udeleženec – udeleženec kot učitelj – udeleženec**. Dobre izkušnje že tako ali tako imate iz programa PUM.
5. Predlagamo vam, da **vse že razvite oblike in načine podpore udeležencem pri izobraževanju spremljate** in se na podlagi pridobljenih podatkov odločate, katere oblike bolj promovirati in razvijati ter katere oblike še dodatno vključiti.

4 ZAKLJUČEK

Naj ob koncu povzamemo, da ste v Razvojno izobraževalnem centru RIC Novo mesto na obeh evalviranih področjih že zelo razviti, tudi primerjalno z drugimi podobnimi ustanovami izobraževanja odraslih v Sloveniji. Kot smo vam povedali že na obisku, mislimo, da ste lahko za zgled mnogim drugim organizacijam. Seveda pa je zgodba o kakovosti zgodba brez konca: nikoli nisi tako dober, da se ne bi bilo mogoče še izboljšati. Tudi zato smo vam v poročilu zapisali vse, kar se nam pri vas zdi odlično, pa tudi tisto, kar je še šibkejše razvito, ni še povsem dobro in zahteva vaš (ponovni) razmislek in vaše dodatno delo.

Naša ocena je, da ste v zadnjih letih **zelo dobro razvili notranji sistem kakovosti** – odlikujejo ga sistematičnost, celovitost in umeščenost v vse vaše delovne procese. Odlikujete se po jasni viziji, po ravnanju v skladu z vašim poslanstvom in vrednotami, po tem, da znate načrtovati kakovost za več let vnaprej in jo nato tako udejanjati. Razveselilo nas je, ko smo zaznali, kako imajo različne notranje interesne skupine veliko možnosti, da soustvarjajo kakovost, da njihov glas šteje. Opazno je, da se s kakovostjo ne ukvarjate samo občasno, pač pa je to del vaše redne dejavnosti. Največjo hibo vašega notranjega sistema kakovosti v tem trenutku pa vidimo v nepovezanosti nekaterih procesov, ki jih izvajate na tem področju, v nekaterih primerih pa preobilici zelo podobnih dejanj, ki vas lahko zapeljejo v neučinkovitost in v to, da bo sistem začel razpadati, ker vam ne bo v podporo, pač pa vas bo obremenjeval. Menimo, da bi bilo dobro, da se zdaj, ko ste začrtali kakovostno delo v vaših poslovnih procesih, osredotočite še na presojanje in razvijanje vašega temeljnega procesa, to je izobraževanja. Pri tem ne mislimo, da tukaj niste še nič postorili, nasprotno, imate nekatere zelo dobre rezultate, mislimo pa, da mora dober sistem notranje kakovosti v izobraževalni organizaciji zagotavljati še bolj celovito presojanje kakovosti vseh faz procesa izobraževanja. Kaj natančno s tem mislimo, smo vam zapisali v posameznih poglavjih.

Ugotovitve ekspertne zunanje evalvacije o **podpori, ki jo nudite vašim udeležencem izobraževanja oz. potencialnim udeležencem**, kažejo, da ste dosegli že zavidljivo raven – mreža strokovnih sodelavcev, organizatorjev izobraževanja, učiteljev in svetovalcev omogoča, da vsak posameznik pri vas dobi podporo, ki jo potrebuje, da doseže svoj izobraževalni cilj. Navdušeni smo nad celovitostjo podpore, ki je pri vas na voljo. Res je, da vam to omogoča dejstvo, da imate središče za samostojno učenje, svetovalno središče ISIO, borzo znanja, a tudi to ni nastalo slučajno, pač pa je rezultat neke usmerjene poslovne politike, usklajene s premislekom o poslanstvu vaše organizacije. To, kar je še posebej navdušujoče, je to, da različne možnosti podpore odraslim niso zgolj na voljo, da jih uporabljajo ali ne, pač pa aktivno spremljate posameznike in jih usmerjate k pomoči, za katero presodite, da bi jim utegnili pomagati. Tudi na tem področju ste lahko zgled drugim organizacijam za izobraževanje odraslih. Predlogi, ki smo vam jih dali na tem področju, so bolj korekcijske narave – gre le za izboljšave, ki predstavljajo nadaljnji razvoj že vpeljanih aktivnosti.

Upamo, da vam bodo naša priporočila in razmisleki pri nadaljnjem delu na izbranih področjih v pomoč. Želimo vam še veliko ustvarjalne energije pri izzivih, ki vas še čakajo!

Zahvaljujemo se vam za priložnost, da ste nam omogočili vpogled v vaš notranji sistem presojanja in razvijanja kakovosti ter v podporo, ki jo nudite udeležencem pri izobraževanju. Tudi me same smo se veliko naučile od vas.

Ne nazadnje pa še enkrat hvala za odprtost, zelo dobro sodelovanje, prijazen sprejem in strokovno izzivalno izkušnjo!

Ekspertne zunanje evalvatorice

Sonja Klemenčič,
zunanja sodelavka Andragoškega centra Slovenije,
koordinatrica skupine evalvatoric,

dr. Tatjana Novak,
direktorica Šolskega centra za pošto,
ekonomijo in telekomunikacije Ljubljana,

mag. Jasna Kržin Stepišnik,
direktorica Biotehniškega
izobraževalnega centra Ljubljana

in
Jasmina Orešnik Cunja,
sodelavka Andragoškega centra Slovenije.