



RAZVOJNO  
IZOBRAZILNI  
CENTER NOVO MESTO



# AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI V RIC-U NOVO MESTO v letih 2016 in 2017

Februar 2017

Pripravila:

Člani komisije za kakovost

Pregledal:

Gregor Sepaher, predstavnik vodstva  
za kakovost

Odobrila:

Marjeta Gašperšič,  
v. d. direktorice





Presojanje in razvijanje kakovosti v RIC Novo mesto poteka v skladu s Poslovnikom kakovosti in Strateškim načrtom zavoda. Splošna in stalna presoja kakovosti poteka na podlagi spremljanja strateških usmeritev, s postavljenimi cilji in ukrepi na letni ravni za obdobje petih let (do vključno leta 2017).

Poglobljeno presojanje in razvijanje kakovosti poteka na podlagi sameevalvacije kakovosti na izbranih področjih kakovosti. Akcijski načrt za leti 2016 in 2017 temelji na izvedbi sameevalvacije kakovosti in sameevalvacijskem poročilu, ki ga RIC pripravlja vsaki dve oz. tri leta. Sameevalvacija v letu 2015 je bila usmerjena na področji Promocija izobraževanja odraslih in Animacija odraslih za izobraževanje.

#### Kazalnik kakovosti: SPLOŠNA PROMOCIJA IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljimi skupinami.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Letni delovni načrt organizacije, ki izobražuje odrasle, vsebuje vsakoletne akcije za popularizacijo izobraževanja odraslih: 63,6 % zaposlenih meni, da vsebuje Letni delovni načrt RIC-a vsakoletne akcije za popularizacijo izobraževanja odraslih. Ostalih 36,4% se pa delno strinja.	1.	V LDN 2017 natančneje definirati akcije za promocijo izobraževanja in animacijo odraslih za izobraževanje.	Vodje projektov, direktor	31. 1. 2017	<p>1. V LDN 2017 so vključeni promocijski projekti za popularizacijo IO in spodbujanje vključevanja prebivalcev regije v VŽU: TVU 2017 s Parado učenja, Dan odprtih vrat in Teden učenja za trajnostni razvoj.</p> <p>2. Če bomo pridobili projekt ISIO 2017, bomo skupaj s partnerji (CIK Trebnje, LU Kočevje, Žik Črnomelj in ZRSZ, Območna služba Novo mesto) izvedli tudi 6. regijski festival ZaTE.</p> <p>3. V poglavju Načrt informiranja javnosti smo opredelili vrste informiranja in promocije in izdelavo operativnega načrta sodelovanja z mediji v letu 2017.</p> <p>4. Usmerjene promocijske akcije za posamezne ciljne skupine so načrtovane v operativnih načrtih projektov v aplikaciji za projektno vodenje 4PM in razvidne iz načrtovanih mejnikov.</p>	

**Kazalnik kakovosti: SPLOŠNA PROMOCIJA IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnimi skupinami.		Rok	Izpeljano				
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.		Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	DA	NE	
Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima utečeno sodelovanje z lokalnimi mediji (radio, televizija ipd.) pri promociji izobraževanja odraslih: 81,8 % zaposlenih meni, da ima RIC Novo mesto utečeno sodelovanje z lokalnimi mediji (radio, televizija ipd.) pri promociji izobraževanja odraslih. Ostalih 18,2% se delno strinja.	2.	Kreirati podstran na spletni strani RIC-a za sporočila za javnost.	Strokovni sodelavec administrator za spletno stran	15. 3. 2016  Dogovor: Z aktivnostjo nadajujemo tudi v letu 2017.	Na spletni strani smo imeli sporočila za javnost objavljena na podstrani projektov. V začetku leta 2016 smo vse objave od leta 2015 prenesli na spletno podstran »za medije« <a href="http://www.ric-nm.si/si/o-nas/za-medije/">http://www.ric-nm.si/si/o-nas/za-medije/</a> .		
	3.	Za informiranje splošne javnosti in medije objaviti najmanj eno e-novičko na mesec.	Vsaka projektna skupina prispeva novičko, administrator spletne strani objavi e-novičko.	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo objavili 9 splošnih napovednikov RICEve e-novice ter 5 projektnih (1 za Univerzo za starejše in 4 za projekt PTPK).		
	4.	Pred izvedbo večjih projektov pripraviti novinarsko konferenco in usmerjeno vabiti lokalne medije	Vodja posameznega projekta	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	Z novinarsko konferenco smo pred začetkom projekta opozorili medije in javnost na 5. regijski Festival za TE.		
	5.	Ob zaključku večjih projektov pripraviti novinarsko konferenco in usmerjeno vabiti lokalne medije.	Vodja posameznega projekta	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	Na novinarski konferenci smo predstavili dosežke projekta Finally. Kot partnerji smo sodelovali na novinarskih konferencah v organizaciji LU Kočevje ob zaključku projektov SORO (Sodelovanje za zdravje Romov) in Zgodnja poroka – kultura ali zloraba?.		



**Kazalnik kakovosti: USMERJENA PROMOCIJA IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH**

**Standard kakovosti:** Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje usmerjeno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med ciljnimi skupinami, z njo poudarja posebne vidike, cilje in možnosti tega izobraževanja.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Organizacija, ki izobražuje odrasle, vsako leto pripravi promocijsko gradivo (brošuro, spletno stran, letak), povezano z izbrano promocijsko dejavnostjo. Z njo poudarja posebne vidike, cilje in možnosti izobraževanja odraslih: 84,4 % zaposlenih meni, da RIC Novo mesto vsako leto pripravi promocijsko gradivo, povezano z izbrano promocijsko dejavnostjo. Ostalih 13,6% se delno strinja.	6.	Pripraviti program aktivnosti za najmanj 3 promocijske dejavnosti in ga objaviti na spletu.	Vodje promocijskih aktivnosti	31. 12. 2016	Na spletu smo objavili naslednje programe aktivnosti: 1. Projekt <a href="http://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/center-medgeneracijskega-ucenja/">http://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/center-medgeneracijskega-ucenja/</a> 2. Projekt Regijski festival za TE <a href="http://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/regijski-festival-zate/program/">http://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/regijski-festival-zate/program/</a> ; 3. Projekt Izobraževanje za trajnostni razvoj <a href="http://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/ucenje-izobrazevanja-za-trajnostni-razvoj/teden-2016/">http://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/ucenje-izobrazevanja-za-trajnostni-razvoj/teden-2016/</a> ; 4. Projekt TVU <a href="http://www.ric-nm.si/media/objave/dokumenti/2016/Prireditve-13-6-30-6-2016.pdf">http://www.ric-nm.si/media/objave/dokumenti/2016/Prireditve-13-6-30-6-2016.pdf</a> ; 5. Projekt Parada učenja <a href="http://www.ric-nm.si/si/novice/program-parade-ucenja-2016/3960/">http://www.ric-nm.si/si/novice/program-parade-ucenja-2016/3960/</a>	
				Dogovor: Z aktivnostjo nadaljujemo tudi v letu 2017.		

### Kazalnik kakovosti: SPLOŠNA ANIMACIJA ZA VKLJUČEVANJE V IZOBRAŽEVANJE

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje animacijo odraslih za vključevanje v izobraževanje.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadoženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Pripravljen je načrt promocije izobraževalne dejavnosti in podpornih dejavnosti, ki jih ponuja organizacija, ki izobražuje odrasle: 72,7 % zaposlenih meni, da ima RIC Novo mesto pripravljen načrt promocije izobraževalne dejavnosti in podpornih dejavnosti. Ostalih 27,3% se delno strinja.	7.	Pripraviti seznam ciljnih skupin ter zanje opredeliti načine in oblike promocije in animacije.	Vodje in člani projektnih skupin	Junij 2017	Med letom smo ugotovili, da načrtovana aktivnost v takšni obliki ni več smiselna, saj je presplošna, zato smo jo spremenili v 2 nalogi: 1. Izdelati zbirko naslovov naših interesnih skupin s kontaktnimi podatki (naslov, telefon, e-naslov) in jo objaviti na intranetu. 2. Dogovoriti načine in pogostost informiranja v posameznih projektih in uskladiti skupne ciljne skupine in informacije zanje.  V letu 2016 smo vzpostavili zbirko naslovov, ki jo po potrebi dopolnjujemo. V letu 2017 bomo začrtali, kako pogosto in koga bomo o različnih projektih informirali.	
Organizacija, ki izobražuje odrasle, večkrat na leto izpelje splošno animacijo za vključevanje odraslih v izobraževanje: 72,7% zaposlenih meni, da RIC Novo mesto večkrat na leto izpelje splošno animacijo za vključevanje odraslih v izobraževanje, 27,3% pa se delno strinja.	8.	Za vsak projekt objaviti na spletni strani RIC-a najmanj dve projektni novici na mesec.	Vodje in člani projektnih skupin	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo nalogo delno izvedli, saj v nekaterih projektih še nismo dosegli dogovora (le ena novica na mesec).	



RAZVOJNO  
IZOBRAŽEVALNI  
CENTER NOVO MESTO



### Kazalniki kakovosti: SPLOŠNA ANIMACIJA ZA VKLJUČEVANJE V IZOBRAŽEVANJE

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje animacijo odraslih za vključevanje v izobraževanje.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Organizacija, ki izobražuje odrasle, po lokalnih medijih (radio, televizija) izpeljuje animacijo za vključevanje odraslih v izobraževanje: 54,5% zaposlenih meni, da RIC Novo mesto po lokalnih medijih (radio, televizija) izpeljuje animacijo za vključevanje odraslih v izobraževanje, 4,5% se ne strinja z merilom, 40,9% zaposlenih pa se strinja delno.	9.	Izpeljati animacijo s pripravo kratkih objav na radiu za najmanj tri projekte.	Vodje in člani projektnih skupin	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo na radiu objavili 140 plačanih oglasov za projekt PTPK, 23 objav (intervjuji, predstavitve, oddaje) pa je bilo brezplačnih, in sicer smo predstavljali projekte Finally, SORO, Univerza za starejše, Festival Za TE, TVU in Parado učenja, EPUO dogodek, Zgodnja poroka – kultura ali zloraba?, TPK, Zmorem, ker znam in zavod kot celoto.	
	10.	Na facebook strani RIC-a objaviti najmanj 20 objav na mesec (informiranje javnosti o aktivnostih).	Vodje in člani projektnih skupin	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo na RICevem FB <a href="https://www.facebook.com/ric.novomesto/">https://www.facebook.com/ric.novomesto/</a> objavili 105 novic. Poleg RICevega FB smo vzpostavili tudi FB projekta PUM-O <a href="https://www.facebook.com/Pum-o-RIC-Novo-mesto-1648463512145425/">https://www.facebook.com/Pum-o-RIC-Novo-mesto-1648463512145425/</a> , na katerem je bilo v letu 2016 65 objav.	





RAZVOJNO  
IZOBRAŽEVALNI  
CENTER NOVO MESTO



### Kazalnik kakovosti: ANIMACIJA ZA VKLJUČEVANJE V POSAMEZNE IZOBRAŽEVALNE PROGRAME

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odraste, izpeljuje usmerjeno animacijo za vključevanje odraslih v posamezne izobraževalne programe.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Pred izpeljavo posameznega izobraževalnega programa izvedemo usmerjeno animacijo potencialnih udeležencev, pri tem sta vsebina in način animacije prilagojena ciljni skupini: 77,3% zaposlenih meni, da RIC Novo mesto pred izpeljavo posameznega izobraževalnega programa izvede usmerjeno animacijo potencialnih udeležencev, pri čemer sta vsebina in način animacije prilagojena ciljni skupini. 22,7% se z merilom strinja delno.	11.	Na intranetni strani zavoda objaviti vse začetke izobraževalnih programov z namenom medsebojnega obveščanja zaposlenih za animacijo odraslih za vključitev.	Vodje in člani projektnih skupin	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo sprejeli dogovor o tem, vendar so bile objave posameznih projektov neredne. Strokovni delavci so o terminih izvedb programov obveščali tudi na kolegijih v točki Tekoče informacije. Na kolegiju v februarju 2017 bomo analizirali vlogo intraneta kot informatorja na tem področju in sprejeli dogovor za naprej.	
	12.	Pripraviti vsaj 5 zgibank za animacijo odraslih za vključitev v programe, ki so daljši od 50 ur.	Vodje in člani projektnih skupin	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo pripravili naslednje zgibanke za animacijo udeležencev: Zmorem, ker znam (4 zgibanke), Vseživljenjska karierna orientacija (1 zgibanka), PUM-O (1 zgibanka), Tuji jeziki (1 zgibanka).	
	13.	Pripraviti vsaj 10 letakov za delodajalce z namenom animirati zaposlene preko delodajalca za vključitev v program.	Vodje in člani projektnih skupin	Sprotna naloga v letu 2016 in 2017	V letu 2016 smo pripravili 28 letakov in jih natisnili skupno v 46.200 izvodih. Izdelali smo tudi predstavitveno mapo (registrator formata A5) in beležko. Vsa informativna gradiva izhajajo iz CGP zavoda in so v enakem formatu kot registrator.	
	14.	Izvesti usposabljanje zaposlenih za objavo informacij o programih in projektih na spletu	Vsi zaposleni	31. 12. 2016	Dogovor: Z aktivnostjo nadaljujemo tudi v letu 2017.	V letu 2016 smo izvedli dve usposabljanji, in sicer 21. 4. in 27. 12. 2016. Prvega so se udeležili vsi strokovni delavci, ki so odgovorni za objavljanje na spletni strani, drugega pa novi sodelavci.



RAZVOJNO  
IN  
POSREDOVALNI  
CENTER MNOG MESTO



Kazalnik kakovosti (po modelu ISIO): Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča					
Standard kakovosti (po modelu ISIO): Svetovalno središče razvoja partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.					
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	
				DA	NE
Nestabilnost financiranja dejavnosti ISIO in nekontinuiranost izvajanja dejavnosti	1	Predstaviti pomen dejavnosti ISIO s primeri uspešnih praks na nacionalnih in mednarodnih posvetih z namenom večanja prepoznavnosti ISIO v stroki	Vodje in svetovalke	Leto 2016 in 2017	V letu 2016 smo izvedli 5 predstavitev dejavnosti na strokovnih srečanjih (nacionalnih in mednarodnih).

  

Kazalnik kakovosti (po modelu ISIO): REZULTATI: ZADOVOLJSTVO SVETOVANCEV, PRISPEVEK SVETOVALNEGA SREDIŠČA K REŠITVI SVETOVANČEVEGA PROBLEMA					
Standard kakovosti (po modelu ISIO): Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.					
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	
				DA	NE
Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev	1	V letu 2016 in 2017 bomo izbrali 14 dnevno obdobje inj merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja, ki pridejo osebno v Svetovalno središče	Vodja in svetovalke	2016 in 2017	Realizirano v letu 2016.





RAZVOJNO  
IZOBRAŽEVALNI  
CENTER NOVO MESTO



**Kazalnik kakovosti (po modelu ISIO): UČINKI: POVEČANA VKLJUČENOST ODRASLIH V VSEŽIVLJENJSKO UČENJE, POVEČANJE UČNE USPEŠNOSTI IN ZMANJŠANJE OSIPA, ZMANJŠANJE SOCIALNE IZKLJUČENOSTI**

Standard kakovosti (po modelu ISIO): Svetovalno središče pripomore k povečano vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje, povečanju učne uspešnosti in zmanjševanju osipa ter k zmanjševanju socialne izključenosti.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Listina o kakovosti nas zavezuje, da izvedemo zgledevalni obisk z namenom višje kakovosti izvajanja dejavnosti	1	Izmenjati izkušnje na področju merjenja učinkov (zgledevalni obisk pri partnerju, organizaciji, ki izvaja podobno dejavnost)	Vodje in svetovalke	Leto 2016 in 2017	V letu 2016 zaradi obremenitev zaposlenih s tekočimi nalogami nismo realizirali načrtovanega zgledevalnega obiska. Prenesli smo ga na začetek leta 2017, ko bomo na LU Jesenice 1. 2. 2017 izvedli dva zgledevalna obiska – za dejavnosti za starejše, še posebej Univerzo za starejše in dejavnosti Večgeneracijskega centra. Zgledevalni obisk bomo opravili skupaj z LU Kočevje, ki je naš partner v projektu VGC SKUPAJ.	
Nezadostno merjenje učinkov	2	Izvesti sistematično merjenje učinkov	Vodje in svetovalke	Leto 2017	Aktivnost bo izvedena v letu 2017.	

**Kazalnik kakovosti (po modelu ISIO): PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI: NAČRTOVANJE**

Standard kakovosti (po modelu ISIO): Svetovalno središče ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano	
					DA	NE
Glede na spremembe delovanja svetovalnega središča obstoječa listina o kakovosti ni več ustrezna	1	Dopolniti listino o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto	Vodje in svetovalke	Leto 2017	Aktivnost bo izvedena v letu 2017.	