



POROČILO RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2020

Novo mesto, februar 2021

Pripravili:
svetovalka za
kakovost in člani KK

Pregledala:
Tina Kržišnik
skrbnica kakovosti

Odobril:
Gregor Sepaher
direktor



Predlog poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2020 temelji na naslednjih predpisih:

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

VSEBINA

Uvod	3
1. Vodenje nalog presojanja in razvijanja kakovosti	5
1.1. Vodstvo, skrbnik kakovosti in lastniki procesov	5
1.2. Komisija za kakovost.....	5
1.3. Svetovalec za kakovost.....	6
2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti.....	7
3. Presojanje in razvijanje kakovosti po standardu ISO 9001:2015	8
3.1. Vodstveni pregled.....	8
3.2. Spremljanje zadovoljstva udeležencev.....	16
4. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu POKI.....	27
4.1. Samoevalvacija	27
4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija.....	27
5. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti izobraževanja odraslih po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za IO	32
5.1. Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti.....	32
6. Zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju	53
7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje.....	54
8. Viri.....	55

Uvod

Politiko kakovosti javnega zavoda RIC-a Novo mesto, ki jo je oblikoval kolektiv zavoda skupaj z andragoškim zborom, opredeljuje Strateški načrt zavoda za obdobje 2019-2023 in 2020-2024. Vgrajena je v Poslovnik kakovosti, ki predstavlja naše temeljne usmeritve, cilje kakovosti in ukrepe za njihovo doseganje.



EKSPERTNA ZUNNJA EVALVACIJA ACS –
priporočila (oktober 2013)

Pravica do uporabe znaka POKI
do 31. 3. 2023

Pravica do uporabe ISO
standarda
do 9. 7. 2021

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

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

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

1. Vodenje nalog presojanja in razvijanja kakovosti

Naloge na področju presojanja in razvijanja kakovosti v RIC Novo mesto so v letu 2020 vodili vodstvo, skrbnik kakovosti, lastniki procesov, komisija za kakovost in svetovalka za kakovost.

1.1. Vodstvo, skrbnik kakovosti in lastniki procesov

Vodstvo, skrbnik kakovosti in lastniki procesov so bili:

- direktor Gregor Sepaher,
- skrbnik kakovosti Tina Kržišnik,
- lastnik procesa Izvajanje projektov Brigita Herženjak,
- lastnik procesa Upravljanje in vodenje Gregor Sepaher,
- lastnik procesa Ravnanje z ljudmi pri delu Monika Kovačič,
- lastnik procesa Obvladovanje partnerstev in virov Simona Gazvoda in
- lastnik procesa Nenehno izboljševanje Tina Kržišnik.

1.2. Komisija za kakovost

Komisija za kakovost je spremljala in ugotavljala kakovost vzgojno-izobraževalnega dela v skladu z vizijo, poslanstvom in vrednotami zavoda. Komisija je bila imenovana v skladu s 16. členom Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (ZPSI - 1; UL RS 79/2006) in opravlja tudi naloge, ki jih določa 20. člen Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (UL RS št. 8/2008), kot so spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja pri posameznem organizacijskem modelu, predlogi za izboljšave, idr.

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

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

Mandat komisije je trajal od 1. 10. 2018 – 26. 2. 2020.

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

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

Mandat komisije traja od 27. 2. 2020-26. 2. 2024.

V letu 2020 jo je vodil Gregor Sepaher, predsednik komisije za kakovost.

Od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2020 je komisija na treh sejah (14. 2., 4. 9., 10. 12. 2020) presojala in razvijala kakovost na naslednjih področjih:

- Imenovala novega člana KK (namesto Marjete Gašperšič)
- Pregledala načrt dela komisije za kakovost za obdobje 2020-2023
- Obravnavala realizacijo akcijskega načrta za leto 2019 (RIC in SS)
- Pripravila akcijski načrt za leto 2020 (RIC in SS)
- Spremljala pripravo vloge za pridobitev pravice do zelenega znaka kakovosti
- Obravnavala končno poročilo o kakovosti za leto 2018 in 2019
- Obravnavala končno poročilo o zadovoljstvu udeležencev
- Evalvirala in merila organizacijsko klimo
- Obravnavala delo svetovalke za kakovost
- Spremljala realizacijo akcijskega načrta za leto 2020 (RIC in SS)
- Obravnavala zapisnik zunanje presoje
- Obravnavala letno poročilo projekta Družini prijazno podjetje
- Obravnavala poročilo o merjenju klime
- Obravnavala poročilo o izvedbi notranje presoje
- Pregledala realizacijo akcijskega načrta za leto 2020
- Načrtovala akcijski načrt za leto 2021
- Obravnavala letno poročilo projekta Družini prijazno podjetje

1.3. Svetovalec za kakovost

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

Od 1. januarja do 31. decembra 2020 je svetovalka:

- sodelovala pri koordinaciji in izvedbi aktivnosti po akcijskem načrtu zavoda za leto 2020,
- ovrednotila realizacijo izvedenih aktivnosti po akcijskem načrtu za leto 2020,
- sodelovala pri uvajanju novih strokovnih delavcev v zavodu,
- sodelovala v omrežju svetovalcev za kakovost in izpeljala aktivnosti po skupnem akcijskem načrtu ter načrtu skupne akcije v zavodu (dan za kakovost in zbiranje zgodbic o kakovosti dela učiteljev),
- sodelovala na dveh srečanjih omrežja svetovalcev,
- sodelovala pri presojanju smernic za svetovalno delo v javni mreži,
- sodelovala pri vrednotenju ukrepov, ki izhajajo iz notranjih in zunanjih presoj po standardu ISO 9001:2015 (februar in julij 2020),
- sodelovala pri zbiranju in analizi podatkov o zadovoljstvu udeležencev z RICevimi programi za leto 2020.

2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti

Pri presojanju in razvijanju kakovosti so sodelovale naslednje interesne skupine:

Notranje interesne skupine:

	KDO	VLOGA
1	Zaposleni	
	vodstvo	Vodenje letnih razgovor z zaposlenimi, merjenje organizacijske klime v zavodu, sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje kot lastnik procesa, sodelovanje kot vodja komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projektov, sodelovanje kot predsednik šolske maturitetne komisije in šolske komisije za zaključni izpit, sodelovanje pri pripravi poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leti 2020, sodelovanje pri notranjih in zunanjih presojah po standardu ISO, sodelovanje pri vodstvenem pregledu, spremljanje poslovnika kakovosti in spremljanje ter priprava strateškega načrta.
	Skrbnik kakovosti	Motiviranje, izobraževanje vseh zaposlenih za poznavanje in izvajanje skladnosti sistema z zahtevami standarda ISO. Sodelovanje pri merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje pri izvedbi nalog po akcijskem načrtu, pri vodenju in spremljanju ukrepov zunanjih in notranjih presoj, sodelovanje kot lastnik procesa nenehno izboljševanje, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projektov.
	lastniki procesov	Izvajanje nalog vodenja procesov, sodelovanje pri notranjih in zunanjih presojah po standardu ISO.
	Svetovalka za kakovost	Sodelovanje pri merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje pri pripravi in realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila, sodelovanje kot lastnik procesa, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projektov, sodelovanje pri pripravi poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leti 2020, pripravi strateške konference RIC-a in vloge za pridobivanje pravice za uporabo Zelenega znaka kakovosti v IO.
	Vodje izobraževalnega področja	Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje kot član komisije za kakovost, sodelovanje kot vodja projekta, vodenje strokovnega aktivna, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na kolegijih direktorja, andragoškem zboru in strateški konferenci RIC-a.
	Vodje projektov	Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi letnega evalvacijskega poročila in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje na sestankih vodij projektov, vodenje in sodelovanje na strokovnih aktivih, kolegijih direktorja, strateški konferenci RIC-a in andragoškem zboru.

	Člani projektnih skupin	Sodelovanje pri realizaciji akcijskega načrta, sodelovanje pri pripravi in izvedbi evalvacije in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje na strokovnih aktivih, kolegijih direktorja, andragoškem zboru in na strateški konferenci RIC-a.
	Mentor učne pomoči	Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, projektov in merjenju organizacijske klime v zavodu, sodelovanje na strateški konferenci RIC-a.
	Administrativno-tehnično osebje	Sodelovanje pri merjenju organizacijske klime v zavodu in kolegijih direktorja, sodelovanje na strateški konferenci RIC-a.
2	Učitelji	
	Učitelji formalnih programih v	Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, poklicne mature in zaključnega izpita, projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih.
	Učitelji neformalnih programih v	Sodelovanje na andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov in/ali projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih.
	Člani programskega odbora	Sodelovanje pri evalvaciji in načrtovanju programske ponudbe članov univerze za starejše, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.
3	Udeleženci	
	Udeleženci formalnih programov	Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje v komisiji za kakovost, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.
	Udeleženci formalnih programov	Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje v programskem odboru, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih.

Zunanje interesne skupine:

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

3.1. Vodstveni pregled

Vodstveni pregled potek z lastniki procesov po zaključku koledarskega leta. Za leto 2020 je potekal 10. 2. 2021 po naslednjem dnevnem redu:

DNEVNI RED 06/2017 VP RIC Novo mesto	
1.	Pregled zapisnika predhodnega VP
2.	Realizacija LDN
3.	Realizacija planskih ciljev kakovosti – procesi in strateški načrt
4.	Pregled preventivnih in korektivnih ukrepov • Preglednica nalog in ukrepov • Notranje evalvacije, presoje in samoocenitve • Usposabljanje in njegova učinkovitost Obravnava tveganj in priložnosti
5.	Spremembe v sistemu vodenja kakovosti
6.	Ocena ustreznosti in učinkovitosti sistema kakovosti

7.	Predlogi in pobude
8.	Razno

Ključne ugotovitve vodstvenega pregleda so:

- Realizacija LDN

- Ob načrtovanju letnega delovnega načrta zavoda za leto 2020 smo upoštevali vse nove pogodbene obveznosti, pogodbene obveznosti, ki so se nadaljevale iz preteklih ter pričakovano financiranje dejavnosti s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport.
- Letni delovni načrt za leto 2020 je bil ob rebalansu Letnega delovnega načrta ustrezno usklajen z novo pridobljenimi projekti, z novim strateškim načrtom zavoda in s pomembnimi strateškimi dokumenti na lokalnem, regionalnem, nacionalnem in mednarodnem nivoju. Naravnano je bil razvojno in odprto, kar nam je omogočalo dopolnjevanje ponudbe med letom.
- Osnovnim usmeritvam, ki smo jih zapisali v LDN 2020, smo uspešno sledili vse leto. Decembra 2020 smo pripravili dopolnitev LDN in rebalans finančnega načrta za leto 2020 s katerim smo seznanili svet zavoda, ki ga je tudi potrdil.
- Realizacijo doseganja kazalnikov smo spremljali s preglednico na intranetni strani zavoda in jo obravnavali na sestankih vodij projektov in kolegija štirikrat v letu (marec, junij, september, december).
- Ob pregledu realizacije ciljev projektov po Prilogi 1 k LDN zavoda smo prisotni ugotovili, da so bili cilji projektov ustrezno realizirani, odstopanja so minimalna in utemeljena. Izvedli smo vse načrtovane aktivnosti in izpolnili vse pogodbene obveznosti.

- Realizacija planskih ciljev kakovosti

- Cilji kakovosti so bili za leto 2020 načrtovani tudi v novem strateškem načrtu zavoda. Iz tega so bili v LDN zavoda preneseni cilji in ukrepi po štirih strateških usmeritvah, ki so tudi ovrednotene.
- V okviru vodstvenega pregleda so bili pregledani vsi kazalniki po strateškem načrtu, ki se nanašajo na leto 2020.

Pregled realizacije ciljev v letu 2020

STRATEŠKA USMERITEV 1:		Enota	posnetek stanja	Realizacija	Plan	Realizacija
Strokovna, razvojna in projektna odličnost						
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2019	2020	2020
1	Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.	število	27	18,00	20,00	39,00
2	Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.	število	3	4,00	3,00	7,00
3	Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.	število	21	6,00	8,00	19,00
4	Število projektov prepoznanih kot 'dobre prakse'.	število	2	1,00	1,00	1,00
5	Delež uspešnega konkuriranja na razpisih za projekte, katerih prijavitelj je RIC.	%	33	63,60	64,00	80,00
6	Delež doseženih točk vseh prijavljenih projektov, katerih prijavitelj je RIC.	%	88	82,15	82,00	88,33
7	Število novih partnerjev pri projektih na letni ravni.	število	2	21,00	10,00	20,00

8	Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.	število	16	13,00	14,00	27,00
9	Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.	število	46	54,00	54,00	32,00
10	Število povabil za sodelovanje v strokovnih skupinah.	število	2	3,00	3,00	3,00
11	Delež ur za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur.	%	7,1	8,50	8,50	7,10
12	Prisotnost različnih organizacij na strokovnih dogodkih, okroglih mizah ...	število	/	87,00	88,00	76,00
13	Število novo razvitih programov splošnega neformalnega izobraževanja.	število	12	11,00	11,00	22,00
14	Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI in OŠO.	število	2,1	1,20	1,50	1,50
15	Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.	indeks	1	1,00	1,00	1,00
16	Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.	%	92	93,40	93,00	93,33
17	Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila obiskovalcev spletnih strani in družbenih omrežji.	indeks	1	1,06	1,10	2,39

Pojasnila:

Realizirani cilji:

RIC Novo mesto od aprila 2015 dalje (ukinjeno financiranje ene plače iz proračuna MO Novo mesto) nima nobenega stalnega proračunskega vira financiranja, zato sta tako programska ponudba zavoda kot število zaposlitev v zavodu v celoti odvisni od uspešnosti na javnih razpisih in povabilih ter pridobljenih sredstvih po pogodbah. V letu 2020 smo oddali 39 prijav na razpise. Število je višje od načrtovanega, saj so v letu 2019 načrtovani razpisi za leto 2020 zamujali in bili objavljeni šele v začetku leta 2020: Informiranje in svetovanje v izobraževanju odraslih – ISIO, Teden vseživljenjskega učenja - TVU, Parada učenja, Študijski krožki, Javna dela, Središče za samostojno učenje - SSU, Borza znanja.

Uspešnost prijav ocenjujemo na podlagi kakovostnih partnerskih sodelovanj v novih projektih in projektih v vlogi partnerja. Na obeh področjih smo presegli pričakovanja. Skupaj smo prejeli 26 povabil k sodelovanju, zato menimo, da smo uspešno usmerjeni v prepoznavnost zavoda v slovenskem in mednarodnem prostoru. To se odraža tudi v deležih konkuriranja na razpisih, ki je višji (80 %) od pričakovanega, in v deležu točk vseh prijavljenih pridobljenih projektov, in sicer 88,33 % od vseh možnih točk.

S sodelovanjem v 5 novih projektih smo pridobili 20 novih partnerjev, s katerimi v preteklosti še nismo sodelovali. Projekt SoftSkills4EU je bil prepoznan kot dobra praksa s področja orodij za vrednotenje znanja na portalu Beleži si! <https://www.belezi.si/orodja-za-belezenje/soft-skills-4eu/>.

V letu 2020 smo zabeležili nekoliko nižje število prisotnosti različnih organizacij na strokovnih dogodkih. Ugotavljamo, da je k temu prispevala prekinitev aktivnosti na nekaterih projektih zaradi ukrepov Vlade RS za zaježitev bolezni COVID-19 in preusmerjanje izvedb aktivnosti na daljavo. Načrtovane strokovne dogodke smo kljub situaciji realizirali v celoti.

Razvojna dejavnost je bila usmerjena v razvoj 21 programov, in sicer smo v Univerzi za starejše razvili 4 nove programe, v projektu Temeljne in poklicne kompetence 6, v projektu Znanje za odličnost v neformalnem izobraževanju odraslih 1, v projektu SoftSkills4EU 5, v projektu TRIADE 2.0 1 in v projektu ENTRE4ALL 5 novih programov.

Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi glede na rezultate ostalih slovenskih šol. Trajanje izobraževanja v srednješolskih programih in programu osnovne šole za odrasle je v skladu s pričakovanji po osebnih individualnih načrtih udeležencev.

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

Skupno število obiskov vseh spletnih strani in družbenih omrežij zavoda je višje od pričakovanja. Obiski spletne strani zavoda in spletnih strani posameznih projektov strani so nekoliko nižji kot v preteklosti, močno pa se je povečal obisk na družbenih omrežjih na katerih smo v letu 2020 dajali poseben poudarek. K močnemu povečanju je prispevalo tudi izobraževanje na daljavo. Z novimi partnerstvi in izobraževanjem na daljavo smo ustvarili nove spletne strani in nove kanale obveščanja in informiranja in povečali dostopnost do informacij

V letu 2019 je bilo število načrtovanih prispevkov v strokovnem tisku nižje od pričakovanj, zato smo v letu 2020 dali temu več pozornosti in tako močno presegli načrtovano vrednost. Število prispevkov na strokovnih srečanjih pa je bilo nižje od predvidenih. Eden od razlogov je bila zagotovo situacija s pandemijo, zaradi katere so zaposleni imeli mnogo manj možnosti udeleževanja na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju. Ne glede na situacijo pa je realizacija primerljiva z preteklimi leti. Z obema kazalnikoma smo sledili viziji o večji prepoznavnosti in vlogi tudi v slovenskem in evropskem prostoru.

Ne glede na situacijo smo lahko v skladu z načrti sodelovali v strokovnih skupinah in usposabljanjih ter izobraževanjih. Gregor Sepaher bil imenovan za člana Strokovnega sveta RS za IO in član komisije za programe za pridobitev izobrazbe pri Strokovnem svetu RS za IO. Tina Kržišnik je sodelovala v delovni skupini Andragoškega centra Slovenije za pripravo novih pripomočkov za vrednotenje predhodno pridobljenih znanj, spretnosti in kompetenc. Ana Marija Blažič je sodelovala pri ustvarjanju gradiv v razvojni nalogi Oblikovanje modela izobraževanja učencev/dijakov na daljavo (Zavod RS za šolstvo).

Delež ur usposabljanj za izobraževanja in usposabljanja glede na skupno število delovnih ur je bil nižji od načrtovanega. Kazalnik je na ravni let med 2010 do 2017. Nižji kazalnik je tudi posledica neenotnega razumevanja beleženja e-izobraževanj.

STRATEŠKA USMERITEV 2:		Enota	posnetek stanja	Realizacija	Plan	Realizacija
	Odličnost poslovanja					
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2019	2020	2020
1.	Stopnja rasti prihodkov.	indeks	1	0,98	1,00	0,83
2.	Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.	%	74,1	75,78	76,00	81,11
3.	Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.	%	68,41	74,09	74,00	78,60
4.	Indeks „čistih“ tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.	indeks	1	0,99	1,10	1,12

Pojasnila:

Realizirani cilji:

S pridobljenimi projekti smo pridobili možnost izvedbe programske ponudbe v primerljivem obsegu s preteklimi leti, vendar je bila situacija v letu 2020 nekoliko težja zaradi izvedb posameznih programov pri določenih projektih (izvedb ni bilo oz. so bile predstavljene v naslednje

leto). Iz tega naslova smo pridobili manj finančnih sredstev oz. smo si jih prenesli v naslednje leto, ko bodo izvedbe programov dejansko potekale (nastanek dejanskih stroškov).

V letu 2020 (med letom) smo imeli zaključek nekaterih večjih večletnih projektov, kot tudi projektov Erasmus+, z novimi pa smo začeli šele ob koncu leta, kar posledično pomeni manjše prihodke. V letu 2021 bomo imeli tudi spremenjen način financiranja dosedanjih projektov (SSU, ISIO, OŠO), za katerega pa predvidevamo, da bo kljub temu pozitivno vplivali na naše finančno stanje.

V letu 2020 tako ostajajo prihodki iz naslova razpisov in tržni prihodki nad načrtovanimi kazalniki. Nekoliko višji je tudi indeks 'čistih' prihodkov glede na skupne prihodke zavoda, kar pa nima večjega vpliva na poslovanje zavoda, saj gre za manjšo višino prihodkov glede na celotne prihodke.

STRATEŠKA USMERITEV 3: Zadovoljstvo vseh vključenih		Enota	posnetek stanja	Realizacija	Plan	Realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2019	2020	2020
1.	Zadovoljstvo udeležencev programov z organizacijo.	1-5	4,6	4,7	4,7	4,76
2.	Zadovoljstvo udeležencev programov s predavatelji.	1-5	4,4	4,8	4,4	4,82
3.	Zadovoljstvo udeležencev programov z vsebino programov.	1-5	4,7	4,7	4,7	4,82
4.	Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a	1-5	4,8	4,8	4,8	4,8
5.	Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em.	1-5	4,3	4,6	4,6	4,67
6.	Zadovoljstvo naročnikov projektov.	1-5	5	5,00	5	5
7.	Zadovoljstvo zaposlenih	1-7 (1-5)	5,1	4,81	4,2	4,2
8.	Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih.	%	90	91,00	92	92
9.	Število družabnih dogodkov za partnerje/prostovoljce/izvajalce/zunanje sodelavce.	število	5	8,00	5	5
10.	Število odpovedi zaposlenih v letu	število	5	2,00	0	1

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. Glede na to, da je bilo leto 2020 specifično zaradi COVID 19 in povečanega števila e-izobraževanj smo morali tudi način evalviranja nekoliko prilagoditi.

V letu 2020 je bil v skladu s strateškim načrtom planiran tudi ukrep, in sicer temeljna prenova sistema evalvacij udeležencev. Ta ukrep smo tudi zapisali v akcijski načrt za leto 2020, zaradi situacije s COVIDOM ta ukrep predstavljamo na 2021, da bomo lahko v daljšem časovnem obdobju pridobili še več novih izkušenj z e-usposabljanji in le-temu smiselno prilagodili sistem evalvacij. Predvidevamo, da bo v prihodnosti vse več e-usposabljanj.

Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev spremljamo z evalvacijskimi vprašalniki in razgovori, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju, ter z

osebnimi razgovori. V letu 2020 smo dosegli vse načrtovane kazalnike v zvezi z zadovoljstvom zunanjih sodelavcem z RIC- em. Merjenje zadovoljstvo naročnikov projektov je potekalo v obliki razgovorov in je ocenjeno z najvišjo možno oceno.

Ocena zadovoljstva zaposlenih se je v letu 2020 merila z novo pripravljenim anketnim vprašalnikom. Na 5. stopenjski lestvici so zaposleni ocenili zadovoljstvo z oceno 4,2, kar je v skladu z načrtovanim in je višje glede na leto 2019 (3,4). Iz evalvacijskega poročila izhaja, da je bil novi vprašalnik bolj primeren glede predhodnega.

Večina zaposlenih se je udeležila družabnih dogodkov, ki pa jih je bilo v letu 2020 manj kot običajno. V skladu z napovedjo smo realizirali tudi družabne dogodke za naše partnerje, izvajalce, zunanje sodelavce, ki so potekali v nekoliko drugačni obliki od predvidene.

Zabeležili smo tudi 1 prekinitev delovnega razmerja. Zaposlena je podala odpoved in na razgovoru pred zaključkom dela pojasnila, da je vzrok odpovedi ponudba zaposlitve drugega delodajalca z višjo plačo in večjo možnostjo napredovanja.

STRATEŠKA USMERITEV 4: Družbeno odgovorno delovanje		Enota	posnetek stanja	Realizacija	Plan	realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2019	2020	2020
1.	Število aktivnosti na področju izobraževanja in osveščanja zaposlenih ter širše javnosti o okoljsko sprejemljivem ravnanju, zdravem življenjskem slogu, trajnostnem razvoju ipd.	1-5	6	7,00	7,00	7,00
2.	Delež sodelujočih zaposlenih pri družbeno odgovornih akcijah v zavodu.	1-5	76	79,00	79,00	80,00
3.	Število donacij v dobrodelne namene.	1-5	5	6,00	5,00	5,00
4.	Število odobrenih pomoči pri pripravi seminarских, diplomskih in drugih nalog.	1-5	2	3,00	3,00	6,00
5.	Število sprejetih praktikantov v zavodu (študentska, pedagoško-andragoška praksa, pripravniki, udm idr.).	1-5	2	3,00	3,00	4,00

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vse načrtovane kazalnike v strateški usmeritvi 4 smo dosegli oziroma presegli. Zaposleni so aktivno sodelovali pri različnih družbeno odgovornih akcijah v okviru zavoda. Še vedno ohranjamo Teden izobraževanja za trajnostni razvoj, v okviru katerega ponudimo množico aktivnosti na področju trajnostnega razvoja. Aktivnosti peljemo tudi v okviru polnega certifikata Družini prijazno podjetje in v okviru zdravja na delovnem mestu. Delavnice tega področja so bile izpeljane tudi v okviru Tednov vseživljenjskega učenja, projekta SNIO, vsebine pa poskušamo vključiti tudi v nove programe. Dober odziv je bil tudi na dobrodelno akcijo v okviru Borze znanje, kjer smo sešili in porodnišnici Novo mesto podarili oblačila za najmlajše. Z promocijskim in pisarniškim materialom pa smo pomagali tudi vrtcem, šolam in društvu upokojencem. Mladim smo omogočali tako pomoč pri pripravi seminarских in diplomske naloge (pomoč z informacijami in pri izvajanju anket). V letošnjem letu smo tako pomagali 6 osebam oziroma organizacijam. Študentom in dijakom smo omogočali tudi opravljanje praktičnega izobraževanja.

Ocena uspeha glede na cilje in kazalnike

Vodstvo zavoda je v letu 2020 oblikovalo kriterije za oceno uspešnosti poslovanja zavoda na podlagi doseganja kazalnikov po posameznih strateških usmeritvah, ki jih upoštevamo tudi v tem poročilu, in sicer:

- Odlično: doseženih od 89 % do 100 % načrtovanih ciljev (oz. od 32 do 36),
- Zelo uspešno: doseženih od 73 % do 88 % načrtovanih ciljev (oz. od 26 do 36),
- Uspešno: doseženih od 59 % do 73 % načrtovanih ciljev (oz. od 21 do 36),
- Zadovoljivo: doseženih od 50 % do 59 % načrtovanih ciljev (oz. od 18 do 36),
- Nezadovoljivo: manj kot 50 % načrtovanih ciljev oz. 17 in manj.

Glede na zastavljene kratkoročne cilje in s tem povezane kazalnike ocenjujemo, da je zavod posloval zelo uspešno, saj je bilo izmed 36 zastavljenih kazalnikov doseženih oz. preseženih 31 kazalnikov ali 86 %.

Tudi na programskem področju smo izvedli vse načrtovane aktivnosti in izpolnili vse pogodbene obveznosti. Delo je bilo zaradi novih projektov in razporeditev zaposlenih v zavodu zahtevnejše, vendar je kljub temu potekalo nemoteno.

- Pregled preventivnih in korektivnih ukrepov

Preglednica nalog in ukrepov:

- Notranja presoja po zahtevah ISO 9001:2015 se je izvajala od avgusta 2020 do oktobra. Presojanih je bilo večina zaposlenih.
- Ključna ugotovitev presoje je, da je sistem vodenja kakovosti RIC Novo mesto ustrezno zastavljen in da se v praksi primerno izvaja.
- Pri izvedbi NPK, ki je potekala brez posebnosti, ni bilo ugotovljenih neskladnosti, podanih pa je bilo 21 ugotovitev, iz katerih sledijo preventivni ukrepi, ki so z odgovornimi osebami za izvedbo in roki za izvedbe zbrani v tabeli Ugotovitve notranje presoje, in objavljeni na intranetu v tabeli Pregled realizacije programa ukrepov.
- Zunanja presoja je potekala 10. 6. 2020, neskladij ni bilo, so pa bile podane posamezne observacije in predlogi za izboljšave, iz katerega smo v preglednico nalog in ukrepov vpisali 2 ukrepa.
- Skrbnik kakovosti bo spremljal realizacijo programov ukrepov, redno pa bomo obravnavali realizacijo na sestankih kolegija in v komisiji za kakovost.
- V preglednici so bili beleženi nerealizirani ukrepi iz prejšnjih let, ukrepi na podlagi ZP, NP ter VP ter ukrepi, ki izhajajo iz drugih virov (kot npr. evalvacijska poročila, tabela pobud in izboljšav ipd.)

Notranje evalvacije, presoje in samoocenitve:

Evalvacija se izvaja z vnaprej pripravljenimi oziroma predpisanimi evalvacijskimi vprašalniki. Zaradi zahtev posameznih projektov in vodilnih partnerjev uporabljamo tudi posebej pripravljene vprašalnike in e-vprašalnike.

Iz zbirnikov po programih oziroma tabele za spremljanje strateških usmeritev je razvidno, da je zadovoljstvo udeležencev s programi, organizacijo in predavatelji visoko. Oceno izvajalcem in udeležencem posredujejo organizatorji ustno.

Samoevalvacijski cikel teče skladno z zahtevami modela POKI, dejavnosti Svetovalnega središča in Svetovalca za kakovost.

Notranje presojo kakovosti smo v letu 2020 izvajali od avgusta 2020 do oktobra. Na vsaki presoji sta bila prisotna po dva presojevalca. V primerjavi s planom in urnikom presoj je prišlo do manjših sprememb, ki smo jih sproti uskladili. Ključna ugotovitev presoje je, da je sistem vodenja kakovosti RIC Novo mesto ustrezno zastavljen in da se v praksi učinkovito izvaja. S poslovníkom kakovosti opredeljen sistem vodenja kakovosti se v praksi izkazuje kot ustrezen za učinkovito in uspešno poslovanje zavoda ter za realizacijo njegove politike kakovosti. V prilogi so zabeleženi ukrepi, ki so bili oblikovani po ugotovljenih predlogih presojanih in predstavljajo priložnosti za izboljšanje. Po presoji je bil oktobra 2020 izdelan program ukrepov (podanih je bilo 21 ugotovitev, iz katerih sledijo preventivni ukrepi, ki so z odgovornimi osebami za izvedbo in roki za izvedbe zbrani v tabeli Ugotovitve notranje presoje, in objavljeni na RIC-netu v tabeli Pregled realizacije programa ukrepov) in poročilo o notranji presoji.

Program ukrepov smo obravnavali na sestanku direktorja in skupine za notranjo presojo, dne 19. 10. 2020, Komisije za kakovost dne 10. 12. 2020, na sestanku vodij projektov dne 15. 12. 2020 ter seznanili vse sodelavce na kolegiju in je dostopen na RIC-netu.

Zunanja presoja je potekala v skladu s terminskim planom. Observacije in priložnosti za izboljšave so bile obravnavane in vključene v načrtovanje dela in spremembe sistema.

Usposabljanje in njegova učinkovitost:

V skladu s poslovno in programsko politiko zavod skrbi za strokovni in osebni razvoj zaposlenih in zunanjih sodelavcev. V letu 2008 smo začrtali osnovne kompetence za posamezna delovna mesta kot ogrodje kompetenčnega modela in usmeritev za razvoj kadrov in zaposlovanje novih delavcev. Začrtano in aktualizirano z prenovljenim strateškim načrtom je še vedno aktualno in podpira usmeritve pri načrtovanju stalnega strokovnega spopolnjevanja zaposlenih in zunanjih sodelavcev s ciljem uresničevanja vizije zavoda in strateškega načrta 2020-2024.

Zaposleni se udeležujejo programov stalnega strokovnega spopolnjevanja za svoja področja dela ter programov, ki jih izberejo po internih predlogih.

Posamezni strokovni delavci so se glede na potrebe svojih področij dela izobraževali in usposabljali za izvajanje nalog na naslednjih področjih dejavnosti zavoda:

- za delo z udeleženci v programih
- za organizacijo, razvoj in vodenje programskih področji,
- za delo na področju karijerne orientacije
- računalniško področje,
- za presojanje in razvijanje kakovosti,
- novosti v srednjem poklicnem in tehničnem izobraževanju in poklicno maturo ter
- vodenje,
- vodenje projektov
- zdravja na delovnem mestu
- za delo z udeleženci in njihovimi posebnostmi
- za delo na finančnem in računovodskem področju
- področje trajnostnega razvoja.

Poleg izobraževanj imamo v zavodu možnost v okviru POL URE ZA informirati zaposlene ali jih dodatno usposobiti v okviru POL URE ZA. V letu 2020 za to ni bilo večjih potreb oziroma je bilo izvedeno samo enkrat.

Tina Kržišnik in Tea Sulič sta se udeležili usposabljanja za uporabo gestalt pristopa v svetovanju, Gabi Ogulin Počrvina in Monika Kovačič sta se udeležili usposabljanja 7 stebrov kadrovske službe, večina zaposlenih se je udeležila Coachinga v IO, usposabljanj za izobraževanje na daljavo,

usposabljanja Kako naravnati um da bo delal za nas ter predstavitev društva Hospic, Tadeja Arkar, Ana Marija Blažič in Brigita Herženjak so se udeležili različnih usposabljanj za Dejavnost središč ISIO, nekaj zaposlenih se je udeležilo usposabljanja za Uvajanje metod učenja v naravi v neformalen IO, Letnega posveta o IO ter Priprav na izpit ZUP, Katja Volf in Tadeja Arkar sta se udeležili Programa temeljnega usposabljanja za mentorje ŠK, Maja Bernad in Simona Gazvoda sta se udeležili Tečaja prve pomoči za delovne organizacije, Tina Kržišnik in Katarina Rožman sta se udeležili Usposabljanja strokovnih delavcev za vpeljavo inštrumenta SVOS.

Udeležili smo se tudi mednarodnih izobraževanj v Sloveniji in tujini:

- Mednarodna konferenca SkillHubs (Slovenija, 30.9.2020, Tea Sulič, Katarina Rožman, Katja Volf
- Študijski obisk Adult Education and Training: best practices and innovative teaching methods (Italija, 11.10.2020-17.10.2020)

Zaposleni smo se udeležili skupno 1764,5 ur izobraževanja in usposabljanja (aktivno vključenih 29 zaposlenih), ki je bilo organizirano tako znotraj zavoda kot tudi pri zunanjih ponudnikih. Skrb za kadre in krepitev znanja in kompetenc zaposlenih in zunanjih sodelavcev ostajajo še naprej ena od naših priorit.

Obravnavanje tveganj in priložnosti

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

Vsekakor pa je sedaj priložnost, da bomo kulturo razmišljanja o tveganjih in priložnostih ozavestili ter spodbujali med vsemi zaposlenimi.

3.2. Spremljanje zadovoljstva udeležencev

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, rezultati o izvedenih evalvacijah pa so predstavljeni v posameznih evalvacijskih poročilih, ki jih pripravijo vodje projektov in jih predstavijo na kolegijih direktorja, na strokovnih aktivih in andragoških zborih. Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev za leto 2020 predstavlja podatke o vseh izvedenih evalvacijah z udeleženci in vključuje ukrepe za izboljšanje.

• Subjekti evalvacije

Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev predstavlja tisti del rezultatov izvedenih evalvacij, ki se nanaša na izobraževalno in svetovalno delo z udeleženci projektov in programov. Podatki o merjenju organizacijske klime za zaposlene, zadovoljstva partnerjev in naročnikov so predstavljeni v poročilih lastnikov procesa.

• Vsebina evalvacij z udeleženci

Posamezne evalvacije programov, projektov in dogodkov so vsebovali podatke o

- zadovoljstvu udeležencev s predavatelji,
- zadovoljstvu udeležencev z organizacijo,
- zadovoljstvu udeležencev z vsebino,

- zadovoljstvu udeležencev z dogodki RIC-a in
- predlogih za izboljšave.

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

- Potek evalvacij z udeleženci

Strokovni delavci zavoda so v letu 2020 izvedli evalvacije o zadovoljstvu udeležencev v projektih glede na Letni delovni načrt zavoda.

Za potrebe evalvacije so strokovni delavci uporabili instrumentarij, ki je bil vnaprej pripravljen (anketni vprašalniki, opomniki za razgovor) oziroma so ga sami pripravili (spletne ankete, evalvacijski pogovor ...).

Evalvacije so potekale med in ob zaključku izobraževanja ali dogodka.

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

V večini projektov smo pridobili podatke o zadovoljstvu udeležencev z organizacijo, vsebino in izvajalcem. V nekaterih projektih (osnovna šola za odrasle, dejavnost informiranja za zaposlene, mednarodni projekti ...) smo zaradi narave vsebine izvedli evalvacijo z posebej pripravljenimi vprašalniki, s katerimi smo ugotavljali zadovoljstvo udeležencev z drugimi vsebinami.

Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev je:

a) v neformalnih in formalnih programih:

- z organizacijo programov 4,92
- z vsebino programov 4,91
- z izvajalci programov 4,94

b) na dogodkih:

- 4,83

- Predlogi in ukrepi za izboljšave iz leta 2018

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

PROGRAM/ PROJEKT/ DOGODEK	UGOTOVITVE/ PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVO	UKREPI
Program osnovna šola za odrasle	Evalvacije, ki smo jih izvedli v letu 2020, kažejo na sorazmerno dobro kakovost organizacije in izvedbe projekta, hkrati pa kažeta na vrsto izboljšav, ki jih je potrebno načrtovati na posameznih področjih, da bo	- Izkoristiti možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka.

	bolj kakovostno izvedeno andragoško delo v smislu izkoriščanja možnosti, ki jih daje tečajna oblika pouka, da bo izvajanje izobraževalnega dela bolj prilagojeno motiviranim posameznikom, da bodo izkoriščene možnosti za različne podporne oblike, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu, da bodo izkoriščene možnosti spletne učilnice tako za zunanje sodelavce kot za udeležence ... Ocena zadovoljstva z organizacijo in počutjem je pričakovana, ravno tako z vsebino. Udeleženci so najvišje ocenili učitelje v programu, na podlagi česar ocenjujemo, da so z njimi vzpostavili dober stik in ustvarili osnovne pogoje za delo.	- Izvajati izobraževalno delo bolj prilagojeno motiviranim posameznikom. - Izkoristiti možnosti za različne podporne oblike pomoči, ki jih lahko zagotavljajo drugi projekti v zavodu. - Izkoristiti možnosti spletne učilnice tako za zunanje sodelavce kot za udeležence.
Splošno neformalno izobraževanje odraslih (SNIO)	Evalvacija programov, ki smo jih izvajali v sklopu programov SNIO kaže na visoko zadovoljstvo udeležencev z vsebino, izvajalci in organizacijo: - Zadovoljstvo z organizacijo programa: 4,9 - Zadovoljstvo z izvajalci programa: 4,9 - Zadovoljstvo z vsebino programa: 4,9	- Razvijati nove programe splošno neformalnega izobraževanja odraslih - Ponuditi tiste vsebine programov, ki so trenutno aktualni (razvoj IKT kompetenc, zdravje na delovnem mestu)
Študijski krožki	Pripombe udeležencev upoštevamo pri oblikovanju novih prijav študijskih krožkov. Komentarji udeležencev: Urniki popoldne in jesenski čas, zato je prišlo več ljudi in novih, odlično, nove vsebine in novi predavatelji, odlično izbrane vsebine, vsebine izredno zanimive in uporabne tudi doma, srečaš nove ljudi, nova prijateljstva, spoznaš novo metodo učenja, lahko izraziš svoje misli, s tem da te nihče ne obsoja, pišeš po prti, dobiš gradivo za domov, pohvala za organizacijo in veselje me takšna izobraževanja, prijetno, vsi smo bili približno enake starosti, prijazna komunikacija, bilo je dobro vzdušje, dobra vsebina in organizacija, sem osvojil veliko novega znanja in spoznal nove prijatelje, je bilo dobro vzdušje in počutje, umirjeno, domače, urniki in obveščanje zelo vestni, pravočasni. Prostor narave je neprecenljiva, dobila sem vse potrebne informacije za udobno udeležbo, kaj potrebujem, kam in kdaj pridem, tema in vsebina je bila že vnaprej znana, se je organizatorica zelo potrdila glede vsega, super vzdušje na svežem zraku, obvestili pravi čas z vsemi pomembnimi informacijami o vsaki delavnici, so bile vsebine zelo zanimive in so bili vsi udeleženci programa zelo prijetni, različne delavnice, podprete iz različnih faz: fizično, športno aktivne, duhovne, mentalna okrepitev, timsko delo in sodelovanje, kreativnost, trajnostni razvoj, rastline, travniki, voda,	- Ohranjati dejavnost tudi v letu 2021. - Ohranjati pestrost vsebin. - Približevati vsebine potrebam potencialnih udeležencev.

	je to nekaj kar bom naprej uporabljala, dobila sem koristne informacije, orodja in veščine, se je prilagajalo glede na znanje in neznanje ljudi v skupini, ker v programu osvojiš nova znanja, pridobiš nove informacije in spoznaš nove istomislečne ljudi, ker je prostor, ki je namenjen vsem, v katerem delujemo harmonično, se poslušamo, smejimo in skupaj uživamo, ker so vsebine, ki jih ne dobiš kjerkoli in kadarkoli. Več poudarka bi morali dati na take delavnice, novi prijatelji, nova znanja, pa še novo okolico sem spoznala.	
Univerza za starejše	Ključne ugotovitve: Glede počutja je bilo udeležencem všeč, da je bila optimalna skupina za komunikacijo, da je predavatelj zelo spretno predstavljal zanimiva znanja in da so se počutili dobro, ker so zvedeli veliko novega, uporabnega za življenje in je bila predavateljica prijetna in udeleženci prijazni, ker je bilo poučno, izrazito in osebno in so se lepo in počasi raztegnili (sprostitve). Všeč jim je bilo, da so bili ves čas zelo zaposleni s koristnimi vajami, da je bilo odlično - vodenje, vzdušje in »sošolci«, da je bilo strokovno ter temeljito, da je bilo zelo dobro sodelovanje skupine ter zelo prijazno in potrpežljivo izobraževanje. Za organizacijo so sporočili, da je bilo vse zelo dobro organizirano, da smo se po potrebi prilagajali, vse je bilo pravočasno in dovolj jasno in so bili lepo obveščeni. Všeč jim je bilo, da je bilo gradivo poslano po e-pošti. Glede vsebine menijo, da so bili programi zelo zanimivi, poučni, jim je bilo všeč spoznati kaj novega o sebi in življenju in jim bo vse naučeno koristilo. Izrazili so tudi, da so jim bili všeč poudarki, ponovitve, podrobnost, jasnost in izvirnost, da je bilo razumevajoče in postopno. Glede izvajalcev so vsesplošno izjemno zadovoljni. Pri rubriki kaj so osebno pridobili s tem, ko so obiskovali program je bilo največkrat izbrano, da so spoznali nove prijatelje, osvojili nova znanja, spretnosti in veščine, da so se ponovno vključili v izobraževanje in pridobili nove informacije. Udeleženci bi program priporočili tudi svojim prijateljem oz. drugim, ker se naučijo veliko novega, ker čim več človek zna, bolje lahko živi in da se bolje spoznajo. Želijo, da tudi drugi pridobijo informacije in so mnenja, da je to nekaj izvirnega za osebno zdravje ter da utrjujejo spomin. Udeleženci so nam na koncu želeli sporočiti še, da so hvaležni predavatelju za nazorni prikaz življenjskih resnic, da bi še kdaj ponovili kakšno tako delavnico,	- Povezati aktivnosti univerze z drugimi projekti in dejavnostmi ter tako razširiti pestrost program. - Upoštevati in ohranjati vsebine, ki so pri članih dobro sprejete.

	ena od udeleženk bi si želela masažo izvajalke programa (Cultural Bodywork). Sporočili so še, da si naslednje leto želijo zopet enak ali podoben program ter da bi se z veseljem udeležili nadaljevalnega programa. Zahvalili so se tudi eni od izvajalk za njeno požrtvovalnost in pozitivno energijo ter vero v njih, da se bodo razvili v dobre igralce bridga. Imajo tudi željo čim več igrati.	
Borza znanja	Ključne ugotovitve: Udeleženke si želijo še več tovrstnih dogodkov oz. nadaljevati s takim načinom učenja. Izpostavljeno je bilo predvsem to, da so na dogodkih osvojile nova znanja, spretnosti, veščine ter da so pridobile nove informacije in spoznale nove prijatelje. Šlo je za sprostitvev, druženje, nova znanja in spretnosti, sproščeno vzdušje, krasne izvajalce – članice borze znanja ter da so bile to vsebine, ki so bile nove in so se jih želeli naučiti. Hkrati pa so bile vsebine zanimive in uporabne. Vzdušje v skupinah je bilo prijetno, sproščeno, pozitivno. Udeleženke so se med sabo odlično ujele, tudi ob vmesnem vstopu novih članic. Bila je enkratna energija, pomoč, vzpodbuda, motivacija in smeh. Glede organizacije programa jim je bilo všeč, da smo se skupaj dogovorili za ustrezen termin delavnic, da je bilo obveščanje ažurno in da smo vse načrtovale skupaj, se uskladile in se pravočasno obvestile glede vmesnih sprememb. Dobro je bilo, da je bilo vse napovedano v naprej in je tako vse potekalo usklajeno. Pri vsebinah jim je bilo všeč, da so se srečevale z različnimi tehnikami šivanja. Prav tako jim je bilo všeč, da smo se prilagajale vsaki posameznici in vsebine prilagajali njihovim interesom. Kot dobro so izpostavile tudi delavnico vezanja ter spoznavanje in uporabo novih strojev (coverlock, heat press) ter različnih šivov, materialov, ... Vse udeleženke bi srečanja priporočile tudi svojim prijateljem oz. drugim, saj so se v programu naučile veliko novega, in na prijeten in sproščen način pridobivale nova znanja in se družile ter spoznavale nove članice. Sporočile so nam še, da jim je bilo lepo in bi zato rade tudi nadaljevale, da želijo dodatne/nove termine za naprej.	- Pod pogojem, da bo razpis BZ tudi v letu 2021, poskrbeti za raznolike animacijske in promocijske delavnice. - Ohranjati kakovost izvedb na obstoječem nivoju. - Upoštevati želje članov in dati priložnost sodelovanja čim širšemu krogu ljudi.
Središče za samostojno učenje	Po ocenah sodeč so bili udeleženci na splošno zadovoljni z aktivnostmi v SSU. Mentorji, izvajalci in organizatorji aktivnosti pa smo se tudi veliko pogovarjali z obiskovalci in nemalokrat so ti pogovori pomagali pri pripravi ponudbe in načrtovanju aktivnosti ter evalvaciji opravljenega dela. Zaradi	- Pripraviti dobra izhodišča za samostojno učenje na daljavo. - V sklopu javne mreže natančno določiti

	ukrepov Vlade RS za zaježitev bolezni COVID-19 je bilo izvajanje predstavljeno na daljavo, kar se pozna pri manjšem številu obiskovalcev, saj večina še ni imela ne znanja za tovrstno učenje, ne tehničnih pripomočkov. Obiskovalci, ki so bili aktivni, pa so izkazali visoko zadovoljstvo.	naloge, obseg dela svetovalca in kazalnike dejavnosti. - izvajati dejavnost na distokacijah Svetovalnega središča. - Redno in sproti izvajati evalvacijo in se prilagoditi potrebam ciljnih skupin oz. posameznikov.
Programi javnih del - UP	Ugotovitve iz evalvacij kažejo, za so uporabniki učne pomoči visoko zadovoljni s storitvami, ki jim jih zaposleni na javnih delih omogočajo, na voljo pa imajo tudi dovolj gradiva.	- Za leto 2021 se odzvati na poziv ZRSZ za prijavo javnega dela UP. - Zaposeliti javne delavce, ki so pripravljeni sodelovati z ciljnim skupinami (Romi, starejši, manj izobraženi). - Aktivno sodelovati in se povezati z organizatorji formalnih in neformalnih za ugotavljanje potreb udeležencev izobraževanja. - Sodelavce na javnih delih sprejeti in spoštovati kot redno zaposlene.
Programi javnih del - PRPS	Po ocenah lahko presodimo, da so bili udeleženci na splošno zadovoljni z izvedeno učno pomočjo v sklopu programa PRPS. Takšna pomoč se je po dolgoletnih izkušnjah izkazala za pomembno za uspešno opravljanje šolskih obveznosti. Kot nepogrešljivi pa so bili zaposleni na javnem delu tudi pri vseh ostalih nalogah, ki so jih izvajali skupaj s strokovnimi delavci RIC-a. Hkrati pa ocenjujemo, da smo pri samih zaposlenih na delovnem mestu JD PRPS vzbudili občutek kariernega napredka in uspešnosti, kar je pripomoglo tudi k boljšemu socialno ekonomskemu statusu. Iz zgoraj omenjenih je pomembno, da tudi v nadaljevanju obdržimo program.	- Sodelavce na javnih delih sprejeti in spoštovati kot redno zaposlene. - Nuditi podporo javnim delavcem pri razumevanju kakovosti dela v RIC-u – aktivno mentorstvo. - Ohraniti dober odnos do dela in udeležencev tudi v prihodnje.

Teden vseživljenjskega učenja	Udeležencem je bilo na prireditvah vseč, bilo jim je lepo, koristno, poučno, zanimivo, zabavno, prekrasno, uporabno, praktično, nazorno razloženo, obširno, fantastično, navdihujoče, iznajdljivo, sproščujoče. Zabeležili so tudi, da bi še kdaj morali imeti take delavnice, da je bilo odlično delo v naravi, pridobljeno veliko znanja, zanimiva razstava, super ideja in izvedba, dobra organizacija, zelo pozitivno in bogato srečanje ter da je bilo več kot odlično.	- Ohranjati kakovost aktivnosti na obstoječem nivoju. - Pri izboru vsebin aktivnosti sodelovati s projekti v okolju in zunaj njega. - Prilagoditi vsebine potrebam lokalnega okolja pri vseživljenjskem vključevanju v izobraževanje.
Projektno učenje mlajših odraslih	Glede na potek programa in rezultate evalvacije je v bodoče smiselno zagotoviti stalno mentorsko ekipo in programu. Vsebine udeleženci izbirajo zelo subjektivno, realne potrebe udeležencev je potrebno v programu šele osmisliti). Za večjo učno uspešnost in realizacijo učinkov je pomembno, da se z vsebinami čim bolj približamo potrebam in pričakovanjem udeležencev.	- Upoštevati ugotovitve projektnega tima pri pripravi programa, če bo le ta ponovno aktualen v naši regiji. - Izvesti pogovore s predstavniki MDDSZ za ponovno izvedbo programa.
Dejavnost informiranja in svetovanja za odrasle - ISIO	Svetovalke se strinjamo, da je treba vse aktivnosti SS NM obdržati tudi v javni mreži, ki se bo vzpostavila s 1. januarjem 2021. Večjo skrb bo potrebno nameniti širjenju strateškega partnerstva, ohranjanju strokovnih partnerjev, ohranjanju števila dislokacij in izvajanju več postopkov vrednotenja neformalnih znanj.	- V letu 2021 pripraviti izhodišča za izvedbo aktivnosti v javni mreži. - Nadaljevati z večjimi promocijskimi aktivnostmi projekta v letu 2021 in večjo skrb nameniti svetovancem, ki so trenutno na čakanju doma.
Regijski festival zaTE	Udeleženci so izpostavili: Strokovni dogodki so bili dobro organizirani. Tudi v prihodnje si želijo znane, izkušene in odlične predavatelje. Nekateri so po naslovih pričakovali drugačne vsebine. Nekateri so si želeli krajši uvodni pozdrav. Pohvalili so tudi projekte, ki so jih opredelili kot zanimivi in koristni. Želeli bi si več takih izmenjav izkušenj in dobre prakse tudi večkrat na leto. Partnerji so povedali: <u>RIC</u> : Natančneje doreči roke za izvedbo aktivnosti festivala in se jih držati - sploh, če bo online; izboljšati spletno stran. V <u>RIC</u> -u določiti večjo ekipo za izvedbo festivala - sploh če bo online ali kombinacija. Poiskati boljše rešitev za objavo (e)-koledarja - morda tako kot je TVU?, Zaprte prijave za zaprte dogodke; izboljšati spletno stran; <u>ZRSZ</u> : Z izvedbo festivala smo zelo zadovoljni, predvsem zato, ker smo bili zaradi situacijo vezano na epidemijo, soočeni z novim načinom izvedbe aktivnosti, ki ga do sedaj nismo bili vajeni. Kljub	- Glede na uspešnost festivala na daljavo v letu 2021 izvesti kombiniran način izvedbe aktivnosti: v živo in na daljavo. - V letu 2021 upoštevati 10 let delovanja regijskega festivala z izvedbo strokovnega dogodka na nacionalni ravni. - Pri pripravi festivala upoštevati priporočila partnerjev, sodelujočih

	novemu načinu, so bile aktivnosti izpeljane zelo dobro. Zato predlagamo, da se tudi v bodoče izvede del vsebin digitalno, tudi če se bo situacija normalizirala. ; <u>CIK</u>: Pri online prijavah bi bilo dobro, da vsak udeleženec ob oddaji prijave dobi avtomatsko obvestilo o potrditvi prijave. Prav tako bi morali v prijavo zapisati, kdaj bodo prijavljeni udeleženci prejeli povezavo do spletnih dogodkov po elektronski pošti (npr. 1 dan pred izvedbo). V e-koledar bi bilo treba zapisati tudi rok prijave na dogodke (npr. 1 dan pred izvedbo). ; <u>ZIK</u>: Aktivnosti so potekale po načrtu in dogovoru. Pomembno je, da nastopamo enotno in ohranjamo sodelovanje tako pri promociji kot pri informiranju tudi v prihodnje. Posebnih predlogov izboljšav trenutno ne vidimo. ; <u>LU Kočevje</u>: Predlog kombinacije webinarjev in dogodkov v živo – za naslednje leto; idealna je kombinacija izvedbe v živo in preko webinarja. Z webinarji se doseže večje število vključitev udeležencev. Zaposleni RIC-a so povedali: - Veliko je bilo prijavljenih, manj pa dejansko prisotnih udeležencev, čeprav večjih tehničnih težav nismo zaznali. Potrebna bi bilo izboljšati spletno stran, saj informacije o poteku festivala niso bile vidne oz. šele po nekaj klikih. Zaposleni predlagajo ločeno zbiranje prijav na zaključene dogodke. Težko je bilo identificirati vse prisotne udeležence, ker se na Zoomih niso pravilno poimenovali, čeprav smo jih pozvali. Zaposleni se strinjajo, da je bil večji napor organizirati dogodke na daljavo, a predlagajo, da se na prihodnjem festivalu pripravi kombinacijo spletnih in dogodkov v živo. Zaposleni so zadovoljni z izvedbo festivala.	organizacij in udeležencev dogodka.
Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene od 2016 do 2022	Natančnejše analize, ki so zelo obsežne, so opredeljene v letnem poročilu projekta 2020, ki se nahaja v arhivu projekta.	- V letu 2021 pripraviti izhodišča za nadaljevanje aktivnosti znotraj javne mreže. - Nadaljevati s promocijskimi aktivnostmi projekta tudi v letu 2021 in večjo skrb nameniti tistim zaposlenim, ki so trenutno na ogroženih delovnih mestih.
Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc 2018-2022	Zadovoljstvo udeležencev vseh spremljanih področij dosega zastavljene vrednosti. Nižja je ocena zadovoljstva z delom na daljavo, ki smo ga letos prvič izvajali. Pri vseh štirih ocenah zadovoljstva pri izvedbah na daljavo, ki smo jih spremljali, so bile najnižje ocene zadovoljstva z nalogami in gradivi primernimi za samostojno delo.	- Izboljšati izvedbe na daljavo - usposabljanje izvajalcev programov za uspešno uporabo digitalnih orodij, ki omogočajo povezovanje z

	Delo na daljavo je bil v letošnjem letu največji izziv, tako pri udeležencih kot tudi pri izvajalcih programov. Zunanje izvajalce je bilo potrebno dodatno motivirati in jih seznaniti z različnimi orodji, ki so jim omogočala izvajanje tečajev na daljavo in hkrati omogočale dokazovanje izvedenih aktivnosti v skladu z navodili financerjev (čas trajanja posamezne aktivnosti udeleženca z digitalno referenčno sledjo). Kljub nekaterim prilagoditvam izvedb (vsebine, urnik, tajanje srečanj preko videokonferenc), je na področju e-izobraževanja še veliko možnosti za izboljšave, kar so pokazali tudi rezultati evalvacije.	udeleženci in dokazovanje izvedenih aktivnosti v skladu z zahtevami financerjev projekta ter za pripravo gradiv in oblikovanje nalog, ki so primerne za samostojno delo udeležencev v času izvajanja izobraževanja na daljavo. - Pridobiti nove izvajalce, ki so že usposobljeni in motivirani za ta način dela.
Teden izobraževanja za trajnostni razvoj	Iz prejetih ocen je razvidno, da so bili udeleženci dogodkov z izvedbo zelo zadovoljni. Dva načrtovana dogodka nista bila ocenjena. To pomeni da je bil teden izobraževanja s strani javnosti kljub aktualnim razmeram dokaj dobro sprejet, a je ljudem pojem trajnosti še vedno tuj. Za prihodnje leto priporočamo večji poudarek na razlagi samega pojma trajnostnega razvoja, večjo možnost promocije in obveščanja ter večji poudarek na sodelovanju in možnostih interakcije udeležencev.	- V letu 2021 dati večji poudarek na razlagi samega pojma trajnostnega razvoja. - Organizirati dogodke, ki odgovarjajo potrebam lokalnega okolja.
Večgeneracijski center Skupaj	Udeleženci si želijo še več športno gibalnih aktivnosti, predavanj za osebno rast, ustvarjalne delavnice, učenja tujih jezikov, tudi pogovore, povezane s samozdravljenjem, imunskim sistemom, komunikacijo in duhovnostjo. Priporočila izvajalcev: »Pri izvajanju aktivnosti na daljavo pogrešam sodelovanje udeležencev "v živo" (sicer pa aktivno sodelujejo prek "chata").« »... naučiti udeležence o uporabi programa Zoom ...« Partnerji so izpostavili: » Aktivnosti na daljavo so za naše uporabnike manj primerne, ker jih večina nima ustreznega računalniškega znanja, da bi lahko v njih sodelovali.« » Tudi na delavnicah na daljavo so se izvajalke zelo potrudile in pripravile resnično razumljivo gradivo, podprto s fotografijami in načrtom izvedbe.« » Izvajanje aktivnosti na daljavo je vsekakor bolj zahtevno - tudi z vidika organizacije in koordinacije dogodka.«	- Nadaljevati s podporo projektu pri administraciji. - Vključiti nove vsebine in izvajalcev, ki lahko izvajajo aktivnosti tudi na daljavo. - Dogovoriti sodelovanje z občinami ob izteku projekta.
Večnamenski romski center Novo mesto	Evalvacija udeležencev: V obdobju poročanja je od 1075 vključenih udeležencev sodelovalo 52 % udeležencev pri evalvaciji aktivnosti. Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z aktivnostmi je 4,7. Vključeni udeleženci so bili najbolj zadovoljni z vsebino posameznih aktivnosti, saj so jih opredelili	- Upoštevati predloge udeležencev pri razvoju in ponudbi vsebin. - Upoštevati predloge izvajalcev pri

	kot aktualne in zanimive, manj so bili zadovoljni z izvajalci, ker se menjavajo in jih ne poznajo dobro, ter z organizacijo aktivnosti (rajši bi imeli vsebine v naselju). Ko smo jih spraševali, ali bi prišli na delavnice v Večnamenski romski center v Brezju, so se tamkajšnji domačini takoj strinjali, medtem ko se udeleženci drugih naselij ne bi želeli družiti tam. Splošno zadovoljstvo v obdobju je višje kot je bilo v lanskem letu, Takrat so zapisali in povedali, da želijo čim več znanih izvajalcev in prisotnosti romske aktivatorke, kar smo v letošnjem letu zasledovali. Z rezultati evalvacij smo zadovoljni. Evalvacija izvajalcev: Izvajalci pravijo, da so pričakovali manjši interes, da pa je nemotiviranost Romov za večje vključevanje v vseživljenjsko učenje za razvijanje poklicnih kompetenc še vedno zelo visoka. Rome najbolj zanimajo praktične delavnice za zagotavljanje najosnovnejših življenjskih potreb (kuharske, ustvarjalne, zdravstvene vsebine), ostale vsebine pa ne povezujejo z izboljšanjem položaja na trgu dela ali izboljšanjem svojega življenjskega sloga. Evalvacija promocijskega dogodka: V pogovorih so udeleženci povedali, da se na takih dogodkih ne želijo izpostavljati, da pa jim je všeč, če drugi kaj pozitivnega povedo o njih. Evalvacija strokovnega dogodka: Dogodek je bil zelo dobro ocenjen (4,8), saj je omogočal izmenjavo izkušenj in dobrih uveljavljenih praks pri delu s ciljno skupino Romov.	nadaljnjem sodelovanju.
Posebni program za etnično skupino Romov: Osnovno opismenjevanje za etnično skupino Romov	Pomemben vidik dela je opolnomočenje ciljne skupine za prenos znanja na različna področja vsakodnevnega življenja. Aktivnosti morajo tudi v prihodnje vključevati vsebine, ki so pomembne ciljni skupini (finančno opismenjevanje, medsebojno uspešno komuniciranje in komuniciranje v okolju, preprečevanje in uspešno reševanje konfliktov ...). Z vidika bivanjskih razmer pa je potrebno podpirati aktivnosti lokalnega okolja in sodelovati z njimi pri uresničevanju osnovnih življenjskih potreb in posledično spodbuditi razvijanje temeljnih in poklicnih kompetenc za nastop na trgu dela.	- V aktivnosti vključevati vsebine, ki so koristne za ciljno skupino in pomembne tako v vsakdanje življenje kot za nastop na trgu dela.
VšečkAM in GREM – karierni center za mlade	Na evalvaciji ni bilo pripisanih pripomb.	- Nadaljevati s spremljanjem zadovoljstva udeležencev aktivnosti.
TRIADE 2.0	Do sedaj smo v projektu evalvirali projektne sestanke. Na podlagi anketiranja smo ugotovili, da je pri pripravi sestankov v prihodnjih mescih pomembno zelo natančno načrtovati vsako fazo sestanka. Poseben izziv z vidika učinkovitosti predstavljajo on-line sestanki.	- Pri nadaljnjem vodenju projekta natančno načrtovati vsebino in faze sestankov (tudi ob upoštevanju izkušenj in specifičnosti on-line sestankov).

Aktiviraj se v Novem mestu in Črnomlju	Pri doseganju kvantificiranih kazalnikov ni težav. Po ocenah lahko presodimo, da so bile udeleženke na splošno zadovoljne z izvedbo aktivnosti. So pa vsem udeleženkam všeč aktivnosti, kjer lahko ustvarjajo in so proaktivno naravnane (kuharske delavnice, nabiranje zelišč,...) ter jutranja skupna kava ob neformalnem pogovoru. Kljub prekinitvam programa, tako prvega kot drugega, ugotavljamo, da motivacija udeleženk sicer rahlo upade, vendar jo ob vztrajnem vzdrževanju stikov na daljavo ter ponovnem osebnem stiku uspemo obdržati na dovolj visokem nivoju, da se udeleženke po prekinitvi vrnejo v program in v njem ostanejo. Pri delu v naslednjem letu bomo uvajali izboljšave glede na rezultate evalvacije in sprotne ugotovitve – kolikor se bo dalo v okviru aktivnosti vpletati želje udeleženk, jih bomo upoštevali.	- Na podlagi rezultatov evalvacij v program vključevati ustvarjalne aktivnosti, ki spodbujajo proaktivnost udeleženk, v skladu z razpisom in prijavnico projekta.
SoftSkills4EU	Možnost uporabe rezultatov našega projekta so tako večplastna: • ozaveščanje iskalcev zaposlitve in zaposlenih o pomenu mehkih veščin in njihovem vplivu na motivacijo, razvoj kariere in osebnostno rast, • priprava boljših življenjepisov z uporabo naših rezultatov in europass orodij, • podpora kariernem svetovanju (naše novo razvito orodje je dostopno kariernim svetovalcem srednjih šol, v izobraževanju odraslih, zavodov za zaposlovanje, ocenjevalnih centrov in drugih organizacij) • to orodje (zaradi integriranega gradiva za e-učenje) se lahko uporablja tako v formalnih in neformalnih programih v izobraževanju odraslih ali za mlade ter v podjetjih za izobraževanje osebja. • orodje lahko uporabijo delodajalci pri zaposlovanju novega osebja ali pri pripravi načrta razvoja kadra, pri spremljanju le-tega ter za razporejanje zaposlenih na druga delovna mesta, ki bolj ustreza njihovim kompetencam. Glede na zapisano zgoraj, je smiselno nadaljevati s eksploatacijskimi aktivnostmi v projektu ter z uporabo projektnih rezultatov v Svetovalnem središču, Središču za samostojno učenje ter drugih programih, predvsem neformalnih, in v SŠ.	- Projektne rezultate vključevati v druge projekte in programe.
Znanje za odličnost v neformalnem izobraževanju odraslih - NIPO	Pri doseganju kazalnikov ni težav. Po ocenah lahko presodimo, da so bile udeleženci na splošno zadovoljni z izvedbo usposabljanj. Pri delu v naslednjem letu bomo uvajali izboljšave glede na rezultate evalvacije in sprotne ugotovitve.	- Povezati se z institucijami in izvajalci, ki delujejo na področju neformalnega izobraževanja odraslih.
ENTRE4ALL	Na podlagi povratnih informacij pridobljenih v procesu evalvacije rezultate projekta sproti prilagajamo.	- Evalvirati projektne rezultate preko C1 aktivnosti (usposabljanje

		strokovnjakov za uporabo) in C2 aktivnosti (mobilnost), v katere bodo vključeni udeleženci.
Re.M.I.D.A.	Na podlagi povratnih informacij pridobljenih v procesu evalvacije projektnih rezultatov bomo rezultate dopolnili.	- Evalvirati projektne aktivnosti z udeleženci (C1 - usposabljanje strokovnjakov za uporabo ter pilotnih usposabljanj).

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

4.1. Samoevalvacija

V letu 2018 smo pričeli z novim triletnim ciklom samoevalvacije. V ta namen smo pripravili samoevalvacijski načrt, po katerem uresničujemo potek samoevalvacije. Samoevalvacija je trajala od marca 2018 do novembra 2019, saj je bila znotraj nje opravljena obsežna naloga na področju *vodenja in upravljanja s podpodročjem vodenje in kazalnikom dolgoročni in kratkoročni cilji*. Rezultat samoevalvacije pa so bila nova izhodišča za pripravo strateškega načrta za obdobje 2019-2023. Še v letu 2019 smo na podlagi samoevalvacijskega poročila pripravili strateški načrt zavoda za obdobje 2019-2023. V letu 2020 smo nato v akcijskem načrtu začrtali naloge, ki izhajajo iz samoevalvacijskega poročila in podpirajo doseganje ciljev v strateškem načrtu zavoda.

Natančnejši potek samoevalvacije je opredeljen v samoevalvacijskem poročilu za leto 2018 in 2019, ki je objavljen na spletni strani zavoda.

4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija

Na podlagi samoevalvacijskega poročila iz leta 2019 smo v februarju 2020 v komisiji za kakovost pripravili akcijski načrt. Akcijski načrt so obravnavali člani kolegija direktorja, člani Andragoškega zbora, z njim smo ob predstavitvi poročila o kakovosti za leti 2018 in 2019 seznanili tudi člane Sveta zavoda. V letu 2020 smo realizirali večino nalog, le te pa dokončno ovrednotili na decembrski seji komisije za kakovost.

Realizacija akcijskega načrta 2020

Področje: Vodenje in upravljanje
Podpodročje: Presojanje in razvijanje kakovosti
Kazalnik kakovosti: Akcijski načrt za razvoj kakovosti
Standard kakovosti: Organizacija na podlagi samoevalvacije sistematično načrtuje ukrepe za razvoj kakovosti z uporabo akcijskega načrta.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba izboljšati obrazec za pripravo akcijskega načrta – tokrat v excelu.	1	V letu 2020 bomo izboljšali obrazec akcijski načrt za načrtovanje ukrepov za razvoj kakovosti.	Izboljšan akcijski načrt je pripravljen. Obravnaval se bo na seji KK dne 10. 12. 2020.

Področje: Vodenje in upravljanje			
Podpodročje: Razvoj osebja			
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo osebja			
Standard kakovosti: Osebe je zadovoljno z delovnimi razmerami, odnosi, s svojimi pristojnostmi in pravicami, z možnostjo strokovne samouresnitve.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba pripraviti nov model spremljanja organizacijske klime.	2	V letu 2020 bomo izdelali novi vprašalnik za spremljanje organizacijske klime.	Novi vprašalnik je bil pripravljen v aprilu 2020. Zaposleni so ga izpolnili v času od 22. do 25. 5. 2020 v GoogleDrive. Poročilo o izvedeni klimi je pripravila skrbnica za kakovost v avgustu 2020, kolektiv RIC-a pa ga je obravnaval in potrdil dne 22. 9. 2020 na razvojno strateški konferenci, ki smo jo organizirali v sklopu Dneva za kakovost.
Kazalnik kakovosti: Motivacija osebja za ustvarjalno delo			
Standard kakovosti: Organizacije na različne načine motivira osebje za ustvarjalno delo v izobraževanju odraslih.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba poiskati načine za učinkovitejše vodenje letnih osebnih razgovorov.	3	V letu 2020 bomo optimizirali sistem letnih osebnih razgovorov.	Novi obrazec je pripravljen.
Kazalnik kakovosti: Strokovna identiteta izobraževalcev odraslih			
Standard kakovosti: Vsi, ki sodelujejo pri načrtovanju in/ali izpeljavi izobraževanja odraslih, skrbijo za uveljavljanje svoje strokovne vloge ali identitete izobraževalca odraslih.			

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti načrtovanju in beleženju strokovne vloge zaposlenih.	4	V letu 2020 bomo pripraviti novi obrazec za vodenje evidenc zaposlenih, ki sodelujejo v strokovnih skupinah, in ga začeli voditi v skladu s programom spremljanja strateškega načrta.	Obrazec je pripravljen in objavljen med obrazci na SharePointu pod kakovost in spremljanje strateškega načrta. V obrazec smo vnesli tudi podatke za leto 2019, da bo spremljanje strateškega načrta možno od začetka njegove uveljavitve v letu 2019.
	5	Pripraviti profil in izvesti letno razvojno strateško konferenco z zaposlenimi.	Letno razvojno konferenco smo izpeljali 22. 9. 2020 na Dnevu za kakovost. V sklopu strateške konference smo obravnavali strateški načrt RIC-a in opredelili naloge, ki jim bomo sledili v letu 2024. Obravnavali smo tudi poročilo o izvedbi anketiranja organizacijske klime. Profil strokovnega dogodka predvideva naslednje: sodelovanje vseh zaposlenih, usklajitev vsebine na letni ravni, zapis dogovorov in upoštevanje teh pri nadaljnjem delu.

Področje: Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje			
Podpodročje: Promocija izobraževanja odraslih			
Kazalnik kakovosti: Splošna promocija izobraževanja odraslih			
Standard kakovosti: Organizacija dejavno načrtuje in izpeljuje splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnim skupinami.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti splošni promociji RICevih dejavnosti na spletni strani.	6	V letu 2020 bomo realizirali načrtovane aktivnosti za prenovu spletne strani RIC-a.	Nova spletna stran je bila vzpostavljena v septembru 2020 https://www.ric-nm.si/si/ . O njeni vsebini in obliki je kolektiv RIC-a razpravljal v mesecu aprilu 2020.
Kazalnik kakovosti: Usmerjena promocija izobraževanja odraslih			
Standard kakovosti: Organizacija dejavno načrtuje in izpeljuje usmerjeno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnim skupinami, z njo poudarja posebne vidike, cilje in možnosti tega izobraževanja.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija

Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti predstavitev RIC-a v strokovni javnosti.	7	V letu 2020 bomo dopolnili obstoječa navodila za pripravo in izvedbo predstavitev na strokovnih srečanjih in objav v strokovnem mediju.	Naloga ni realizirana, zato jo bomo izvedli v letu 2021. O njej se bomo dodatno pogovorili na sestanku vodij projektov.
---	---	---	---

Področje: Prostori in oprema			
Podpodročje: Oprema prostorov			
Kazalnik kakovosti: Splošna oprema prostorov in IKT			
Standard kakovosti: Splošna oprema prostorov in IKT, ki je na voljo, omogočata strokovnemu osebju in odraslim udeležencem izobraževanja ustrezno pripravo in izpeljavo izobraževanja.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba za optimizacijo dela prenoviti programsko opremo.	8	V letu 2020 bomo obstoječo programsko opremo zamenjali z Office 365.	Programska oprema je bila prenovljena v septembru 2020. Uporabljajo jo tako zaposleni, kot tudi udeleženci izobraževanja odraslih.

Področje: Osebe			
Podpodročje: Usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih.			
Kazalnik kakovosti: Posebna strokovna usposobljenost			
Standard kakovosti: Osebe, ki izpeljuje izobraževalne programe za odrasle sli podporne dejavnosti za odrasle, ki zahtevajo posebno usposobljenost, izpolnjuje te pogoje.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba ob prenovi programske opreme (Office 365) usposobiti zaposlene za uporabo le te.	9	V letu 2020 bomo na podlagi zamenjave programske opreme (Office 365) organizirali usposabljanje zaposlenih za uporabo le te.	Usposabljanje zaposlenih za uporabo Office 365 se je združilo z usposabljanjem zaposlenih v projektu Neformalni izobraževalni programi za odrasle – Znanje za odličnost, ki smo ga začeli izvajati sredi leta 2020. Znotraj njega so se zaposleni usposabljali tudi za druga orodja, ki so se izkazala za potrebna (Zoom, MS Teams, Toonly, Doodly ...). Usposabljanje traja od 23. oktobra 2020, predvidenih je 30 pedagoških ur usposabljanj.

Področje: Razvojno delo v podporo izobraževanju odraslih			
Podpodročje: Razvojno delo			
Kazalnik kakovosti: Oblike povezovanja pri razvojnem delu			
Standard kakovosti: Organizacija ima vpeljane različne oblike povezovanja osebja pri razvojnem delu.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba večjo skrb nameniti beleženju aktivnosti zaposlenih na strokovnih dogodkih.	10	V letu 2020 bomo pripravili novi obrazec za vodenje evidenc zaposlenih, ki sodelujejo na strokovnih dogodkih.	Obrazec je pripravljen in objavljen med obrazci na SharePointu pod kakovost in spremljanje strateškega načrta.

Področje: Rezultati			
Podpodročje: Zadovoljstvo udeležencev in partnerjev			
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem			
Standard kakovosti: Udeleženci so zadovoljni z izobraževanjem v organizaciji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba posodobiti sistem evalvacij udeležencev izobraževanja odraslih.	11	V letu 2020 bomo temeljito prenovili sistem evalvacij z udeleženci izobraževanja.	Naloga ni realizirana, zato jo bomo izvedli v letu 2021. O njej se bomo dodatno pogovorili na sestanku vodij projektov.
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo partnerjev/naročnikov z organizacijo, ki izobražuje odrasle.			
Standard kakovosti: Partnerji/naročniki so zadovoljni z organizacijo, ki izobražuje odrasle.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi samoevalvacijskega poročila in priprave Strateškega načrta ugotavljamo, da je treba vzpostaviti sistem evalvacij naročnikov projekta.	12	V letu 2020 bomo vzpostavili model evalvacij naročnikov projekta.	Naloga ni realizirana, zato jo bomo izvedli v letu 2021. O njej se bomo dodatno pogovorili na sestanku vodij projektov.

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

V letu 2017 smo pričeli z novim dvoletnem ciklom samoevalvacije 2017-2018 v skladu z modelom kakovosti ISIO. Na predlog Andragoškega centra Slovenije (ACS) smo zaradi njihove priprave smernic za izvajanje svetovalne dejavnosti in prekinitve koordinacije samoevalvacije, cikel podaljšali za eno leto. Tudi za leto 2020 smo s strani ACS bili seznanjeni z informacijo, da koordinirane samoevalvacije ne bo.

Pri presojanju kakovosti v svetovalnem središču sledimo Načrtu spremljanja svetovalne dejavnosti, ki ga vsako leto pripravi Andragoški center Slovenije.

5.1. Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti

V letu 2020 smo v skladu z načrtom spremljanja svetovalne dejavnosti presojali naslednje kazalnike kakovosti:

PODROČJE 1: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)
--

Kazalnik: Dejavnost pridobivanja svetovancev

Merilo: Svetovalno središče ima eno ali več dislokacij (1.1.2.1)

Za izpeljavo dejavnosti svetovalnega središča med pomembne dejavnike štejemo aktivnosti ob vstopu v svetovalni proces. Trudimo se, da svetovalni proces približamo potencialnim svetovancev, ki zaradi različnih ovir (finančna, oddaljenost od središča, nepoznavanje dejavnosti, neprepoznavanje lastnih potreb) ne obiskujejo Svetovalnega središča v Novem mestu. V ta namen izvajamo svetovanje na dislokacijah in znotraj mobilne službe tudi:

ISIO

Svetovanje je potekalo osebno, po telefonu, e-pošti, preko spletnih aplikacij (Zoom, Skype) in na druge načine (INFO e-kotiček na spletu <https://www.ric-nm.si/si/svetovalni-koticek-vprasanje/> in svetovalni kotički na promocijskih dogodkih: TVU, Parada učenja, Dnevi svetovalnih središč, regijski Festival zaTE). Osebno svetovanje smo izvajali na sedežu RIC-a ter na dislokacijah glede na potrebe lokalnega okolja, in sicer 1 krat mesečno (razen marca, aprila, novembra in decembra 2020 zaradi upoštevanja ukrepov Vlade RS za zaježitev širjenja epidemije) na naslednjih lokacijah: Šentjernej, Žužemberk in Šmarjeta. Preko izvajanja mobilne dislokacije smo izvajali svetovanje v zavodu Šent, v drugih zavodih letos zaradi izrednih razmer aktivnosti svetovanja nismo izvajali. Poleg tega smo bili prisotni v romskih naseljih (mobilne točke: Brezje, Otočec, Šmihel). Svetovanje na dislokacijah in mobilnih točkah smo izvajali v skladu s pristopom "outreach".

ESS

V obdobju poročanja smo svetovanje za zaposlene izvajali na sedežu Svetovalnega središča za zaposlene v RIC-u Novo mesto in sedežih partnerjev konzorcija (CIK Trebnje, Šolski center Novo mesto, Grm Novo mesto). Po dogovoru s podjetji in drugimi institucijami je svetovanje zaradi izrednih razmer v letošnjem letu potekalo večinoma na sedežih partnerjev konzorcija ali na daljavo. Po dogovoru z delodajalci smo svetovanje izvajali za zaposlene v AdriaMobil d.o.o., Cecomp d.o.o., Komunala Novo mesto, Tomplast d.o.o., Ursa d.o.o. Ugotavljamo, da smo preko informiranja po različnih kanalih dosegli zaposlene iz 59 podjetij, in sicer: GRC Novo mesto, Monte Cristo d.o.o. Ljubljana, Osnovna šola Dolenjske Toplice, Osnovna šola Stična, CGP d.d. Novo mesto, Rainbow d.o.o., Osnovna šola Domžale, Šolski center Ljubljana, Lipa - Les d.o.o. Boštanj, Tiskarna

Vesel d.o.o. Novo mesto, Revoz d.d. Novo mesto, Plastoform Šmarjeta, proizvodnja plastičnih elementov d.o.o., Komunala Novo mesto d.o.o., Trata Novo mesto d.o.o., Kmetija Turk, Martin Metelko s.p., JP Komunala Črnomelj, Esol d.o.o. Črnomelj, Koplastor Mitja Pintarič s.p., Splošna bolnišnica Novo mesto, SŽ – slovenske železnice, Elektro Ljubljana, Adria mobil d.o.o. Novo mesto, Kmetija Žagar, Kmetija Majcen, Kmetija Gril, Topdom d.o.o., PE Novo mesto, Plevnik d.o.o., Kemoplast d.o.o., Hella Saturnus Slovenija, Kmetija Bevc, Slovenske železnice – tovorni promet, Hayat d.o.o., Zdravstveni dom Ivančna Gorica, Zdravstveni dom Trebnje, Merkur trgovina d.o.o, OŠ Mirna, DSO Trebnje, DSO Novo mesto, Dionizij d.o.o., Luanit d.o.o., MOBECO d.o.o., Montažne betonske konstrukcije, NUMIP d.o.o., Policija, PU Ljubljana, Tesar in krovec družba za izdelovanje ostrešij d.o.o., Mizarstvo Berk d.o.o., Petra Novak s.p., izobraževanje in prevajanje, Gradbeno projektiranje Robert Gazvoda s.p., Povše Les d.o.o., MIK d.o.o., Vrtec Mavrica Trebnje, BRULIT d.o.o., Občina Ivančna Gorica, Poslovni sistem Mercator, Ministrstvo za obrambo – Orkester slovenske vojske, ZAM servis d.o.o., Akrapovič d.d., Osnovna šola Stična.

Poleg svetovanja s podjetji smo bili s stojnicami in predstavitvami prisotni na strokovnih in promocijskih dogodkih, kot so Dnevi svetovalnih središč, 9. regijski Festival zaTE, Parada učenja, TVU, Dnevu za znanje znotraj aktivnosti Regijska mreža Dolenjska.

PODROČJE 2: OSEBJE

Kazalnik:	Vrsta in število osebja v svetovalnem središču
Merili:	Svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev (2.1.1.1)
	Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje (2.1.1.2)

V letu 2020 je sodelovalo 7 svetovalk in vodja Svetovalnega središča, ki je vodil oba projekta. Ena svetovalka je opravila delo v obsegu polne delovne obveznosti, 6 svetovalk pa v deležu, skupaj v obsegu 2,75 svetovalcev. Vodja obeh projektov je delo opravil v obsegu 66% polne delovne obveznosti.

Kazalnik:	Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca
Merili:	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS. (2.1.3.1)
	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto. (2.1.3.2)

Svetovalke in vodja so se udeležili izobraževanj v organizaciji ACS za svetovalno dejavnost, drugega strokovnega usposabljanja na ACS in drugih izobraževanj izven ACS. Skupaj so se usposabljali v obsegu 703 pedagoških ur. Izobraževanj so se udeležili tudi izven delovnega časa.

PODROČJE 3: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI

Kazalnik:	Strokovna literatura
Merilo:	Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.

V svetovalnem središču smo v letu 2020 razpolagali z različno strokovno literaturo in revijami s področja svetovanja in izobraževanja (opišite glavna področja):

- svetovalni pripomočki,
- učenje učenja,
- ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenih znanj,
- knjige o poklicih,
- veščine iskanje zaposlitve (priročniki),
- strokovne revije (Sodobna pedagogika, Rast, Andragoška spoznanja ipd.),
- zbirke »Opisniki temeljnih zmožnosti«, in sicer za temeljni zmožnosti Sporazumevanje v tujih jezikih in jezikovne zmožnosti ter Digitalna pismenost;
- ugotavljanje kompetenc zaposlenih,
- delo s priseljenci, migranti ter ostalimi ranljivimi skupinami,
- timsko delo,
- komunikacija,
- doseganje ciljev,
- NLP

Uporabljena literatura:

- Časopis Info ISIO 2019-2020 in 2020-2021;
- Priročnik Svetovalnega središča Novo mesto »Moja karierna pot«, (različne tematike v sklopu priročnika);
- Priročnik »Vodenje kariere« in znotraj le-tega uporaba različnih pripomočkov;
- Različni Svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih: http://arhiv.acs.si/publikacije/Svetovalni_pripomocki_v_izobrazevanju_odrslih.pdf;
- Strokovno gradivo Svetovanje na delovnem mestu: https://arhiv.acs.si/rezultati_projektov/SPISDVNPZ_2016-2021/Svetovanje_na_delovnem_mestu.pdf;
- Knjiga »S svetovanjem za zaposlene do večje vključenosti v izobraževanje in usposabljanje«;
- Različno gradivo digitalnih kompetencah in mehkih veščin v sklopu mednarodnih projektov: Upskilllead: <http://upskilllead-e-learning.eu/>, ScienceLiteracy: <http://www.sciencelit.eu/outputs/>, SoftSkills <https://softskills4.eu/> in projekta RISE <https://www.projectrise.eu/> (pred, med, po);
- Svetovalni pripomočki za učenje učenja <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/svetovalni-pripomocki-za-ucenje-ucenja/>;
- Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/svetovalna-dejavnost-prek-sodobnih-medijev/>;
- Osebni izobraževalni načrt (pred, med, po);
- Učne metode in koraki (gradivo Svetovalnega središča Novo mesto) (pred, med);
- Belbinove timske vloge (pred, med);
- Prispevki v ACS e-novičkah in EPALE,
- Portfolijska mapa Svetovalnega središča Novo mesto »Mapa mojih dosežkov«.

Navedeno literaturo smo najpogosteje uporabljali (npr. v katerih fazi svetovalnega procesa, ...):

- Časopis Info ISIO 2019-2020 (pred in med);

- Priročnik Svetovalnega središča Novo mesto »Moja karierna pot«, l. 2019 (pred in med);
- Priročnik »Vodenje kariere« (l. 2019) in znotraj le-tega uporaba različnih pripomočkov (pred);
- Različni Svetovalni pripomočki v izobraževanju odraslih: http://arhiv.acs.si/publikacije/Svetovalni_pripomocki_v_izobrazevanju_odrslih.pdf (pred in med);
- E-izobraževanje za digitalno družbo <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/e-izobrazevanje-za-digitalno-druzbo/>;
- Svetovalni pripomočki za načrtovanje in razvoj kariere <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/svetovalni-pripomocki-za-nacrtovanje-in-razvoj-kariere/>;
- Različno gradivo digitalnih kompetencah v sklopu mednarodnega projekta Upskilllead: <http://upskilllead-e-learning.eu/>, mednarodnega projekta ScienceLiteracy: <http://www.scienceliteracy.eu/outputs/>, mednarodnega projekta SoftSkills <https://softskills4.eu/> in mednarodnega projekta RISE <https://www.projectrise.eu/> (pred, med, po);
- Osebni izobraževalni načrt (pred in med).

Literatura, ki jo poznamo, a še ni bila uporabljena:

- UVPZ – ugotavljanje, vrednotenje in priznavanje znanj priseljencev in priseljenk <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/uvpz-ugotavljanje-vrednotenje-in-priznavanje-znanj-priseljencev-in-priseljenk/>;
- SVOS - <https://pismenost.acs.si/svos/>, <https://www.ric-nm.si/si/novice/tocka-svos/>.

Kazalnik:	Baze podatkov
Merili:	Svetovalno središče ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih). Svetovalno središče ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.)

V svetovalnem središču smo v letu 2020 razpolagali z bazo podatkov, v kateri imamo naslednje dokumente (opišite po sklopih, področjih):

- Zakonodaja s področja o urejanju trga dela (ZUTD),
- Zakonodaja o delovnih razmerjih (ZDR-1),
- Zakonodaja o zaposlovanju, samozaposlovanju in delu tujcev (ZZSDT),
- Zakonodaja o splošnem upravnem postopku (ZUP),
- Zakonodaja s področja Izobraževanja odraslih (ZIO-1), osnovna šola za odrasle,
- Spletne strani različnih osnovnih in srednjih šol v JV regiji,
- Javni razpis za sofinanciranje šolnin za dvig izobrazbene ravni I. (235. javni razpis): <http://www.sklad-kadri.si/si/razpisi-in-objave/razpis/n/javni-razpis-za-sofinanciranje-solnin-za-dvig-izobrazbene-ravni-i-235-javni-razpis/>,
- Štipendije za študijske obiske v okviru programa Erasmus+ <https://www.srips-rs.si/vsi-razpisi/razpis/stipendije-za-studijske-obiske-studentov-v-okviru-programa-erasmus-2020-294-jr>

- Štipendije za deficitarne poklice za šolsko leto 2020/2021 (292. JR) <https://www.srips-rs.si/vsi-razpisi/razpis/javni-razpis-za-dodelitev-stipendij-za-deficitarne-poklice-za-solsko-leto-20202021-292-javni-r>;
 - Javni razpis za sofinanciranje vzpostavitve in delovanja Kompetenčnih centrov za dizajn management <https://www.srips-rs.si/vsi-razpisi/razpis/javni-razpis-za-sofinanciranje-vzpostavitve-delovanja-kompetencnih-centrov-za-dizajn-management>;
 - Javni razpis PUD za šolsko/študijsko leto 2019/2020 <https://www.srips-rs.si/vsi-razpisi/razpis/javni-razpis-pud-za-solskostudijsko-leto-20192020>;
 - Javni razpis za dodelitev Zoisovih štipendij za šolsko oziroma študijsko leto 2020/2021 <https://www.srips-rs.si/vsi-razpisi/razpis/javni-razpis-za-dodelitev-zoisovih-stipendij-za-solsko-oziroma-studijsko-leto-20202021>;
 - Razpisi in zaposlitveni programi preko Zavoda RS za zaposlovanje: https://www.ess.gov.si/iskalci_zaposlitve/programi;
 - Sklad Kadri: <http://www.sklad-kadri.si/si/stipendije/deficitarne/>;
 - EU skladi: https://www.facebook.com/EUSkladi/?_tn_=kCH-R&eid=ARBYccCdTx0zdfAXFxnDs67Za_oD0v6OaJwzPK_nnJkeBtkEpAajHkCOVEfyC_U4cUE9PpDM5d5EZufu&hc_ref=ARSVBW45CdbG8o3nXXnGB-YbVh5F4oDXn2mcrDosHvTh4UPCpep2qGCVkb0UGVOd-Vk&fref=nf
 - Center za slovenščino kot drugi in tuji jezik: <https://centerslo.si/>;
 - Nacionalna poklicna kvalifikacija: <http://www.npk.si/>;
 - ZPIZ: <https://www.zpiz.si/>
 - Erasmus+ <https://www.cmepius.si/o-nas/programi/erasmus/> ;
 - VKO točka <https://www.vkotocka.si/>;
 - CPI <https://cpi.si/>;
 - Nacionalno informacijsko središče <https://www.nrpslo.org/>;
 - Razpisi v lokalnem okolju: npr. Razvojni center Novo mesto <https://www.rc-nm.si/razpisi/> in njegov podjetniški inkubator <https://www.rc-nm.si/podjetniski-inkubator/>.
- V svetovalnem središču smo v letu 2020 razpolagali z bazo podatkov, v kateri so podatki pomembni za izobraževanje in učenje odraslih (opišite po sklopih, področjih):
- Brezplačni programi za zaposlene v JV regiji: <http://www.zsss-zksd.si/regijske-mreze/regijska-mreza-dolenjska/>

PODROČJE 4: SVETOVALNI PROCES

Kazalnik:	Trajanje svetovalnega procesa
Merilo:	Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku. (4.1.3.2)

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti smo v letu 2020 izvajali tudi druge načine svetovanja, in sicer:

ISIO

- Svetovanje na daljavo - svetovanje je potekalo preko različnih spletnih aplikacij (Zoom, Skype). To obliko svetovanja smo uvedli zaradi prekinitve osebnega svetovanja v času širjenja virusa COVID-19.
- Nadgradnja OUTREACH pristopa – »svetovalke v tandemu«: svetovalka ISIO (MIZŠ kot financer

tega projekta) in svetovalka projekta Dejavnost informiranja za zaposlene (MIZŠ in ESS) sta se uspeli povezati pri predstavitvi svetovalne dejavnosti na stojnici RIC-a v času poteka Tednov vseživljenjskega učenja. V ostalih primerih nista uspeli izvajati terenskega dela zaradi izvajanj vladnih ukrepov za zaježitev širjenja koronavirusa.

- Inovativni načini promocije dejavnosti in opolnomočenje ranljivih ciljnih SKUPIN: Na podlagi razvitega priročnika Svetovalnega središča Novo mesto (Moja karierna pot) smo pripravili nove tematske treninge za dve ciljni skupini: mlajše brezposelne odrasle in iskalce zaposlitve, ki so na Zavodu za zaposlovanje prijavljeni manj kot tri mesece. V ta namen smo se povezali z novomeškim Zavodom za zaposlovanje, ki so nam napotili udeležence v dve delavnici. Delavnici sta vključevali uporabo sodobnih pristopov pri iskanju zaposlitve oz. vključitev v druge oblike zaposlitve. Na takšen način smo skušali vplivati na prepričanje mlajših strank, da zaradi pomanjkanja delovnih izkušenj niso nezanimivi za delodajalca in prepričanje iskalcev zaposlitve, da so zaradi trenutne brezposelnosti v neizhodni situaciji.
- Svetovanje »PEER TO PEER – tujec tujcu« preko sodelovanja PROSTOVOLJCEV v svetovanju: V dejavnost svetovanja smo vključili prostovoljke, ki sta na lastni koži doživljali prihod v drugo državo. Tujcem sta namenili storitve na področju usvajanja tujega jezika (slovenščine) in posredovanje izkušenj za prilagajanje na drugačno kulturo novega okolja. Tako smo tudi prostovoljkam omogočili pridobitev izkušenj, znanj in referenc za prihodnost, obenem pa na tak način zagotavljali tudi večjo promocijo svetovalne dejavnosti (informacija iz ust do ust), višjo kakovost svetovanja (informacije iz prve roke) in s tem dvig zadovoljstva udeležencev s svetovalnimi storitvami.
- Nadgradili smo že utečeno organizacijo Dnevor svetovalnih središč. Vključili smo e-svetovalne storitve preko novega spletnega orodja (<https://www.ric-nm.si/si/svetovalni-koticek-vprasanje/>) in organizirali Dan za svetovanje (<https://www.ric-nm.si/si/novice/dan-za-svetovanje-izjave-svetovancev/6998/?cookieu=ok>) v sklopu katerega smo zbirali izjave zadovoljnih svetovancev in jih objavili na spletu. Prav tako smo nadgradili regijski Festival zaTE, saj smo namesto sejemskega dela partnerje svetovalnega središča pozvali k pripravi predstavitvenih filmčev (<https://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/9-regijski-festival/predstavitve-podjetij/>).
- Večja prepoznavnost EU projektov v domačem okolju in obratno: Pri svetovalnem delu smo uporabljali gradiva razvita v mednarodnem projektu SoftSkills4EU (<https://softskills4.eu/>), ki nudijo podporo evropskemu orodju Europass z razvitim evropskim potnim listom mehkih veščin z integriranimi OPEN BADGES (v skladu s standardi drugih podpornih Europass orodij). Z uporabo novo nastalega e-orodja smo omogočili iskalcem zaposlitve (ter drugim zainteresiranim) lažje ugotavljanje in vrednotenje lastnih mehkih veščin ter jih spodbudili za krepitev kompetenc. Uporabo e-orodja smo prenesli v izvajanje individualnega svetovanja. Spletno orodje smo predstavili tudi v sklopu dogodka regijske festivala Digitalna znanja-okno v svet (<https://www.ric-nm.si/si/dogodki/digitalna-znanja-okno-v-svet/>).

ESS

- Vsi partnerji konzorcija smo izvedli 8 skupinskih svetovanj, v katere smo vključili skupno 62 udeležencev. Teme oziroma naslovi skupinskih svetovanj so bile: Skupinsko svetovanje: Mapa mojih dosežkov; Skupinsko svetovanje: Spoznajte ambasadorje učenja 2020; Skupinsko svetovanje: "Parada učenja 2020 - informiranje in svetovanje zaposlenim na lokalni regijski ravni o projektu"; Skupinsko svetovanje: Informiranje in svetovanje zaposlenim o projektu, Mapa mojih dosežkov; Timske vloge; Kaj vas privlači na določenem delovnem mestu in karierni odločitvi?; 2x Uspešno učenje in uresničevanje zastavljenih ciljev.

PODROČJE 5: PARTNERSTVO

Kazalnik:	Strateški partnerji
Merilo:	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice). (5.1.1.1)

V svetovalnem središču smo imeli v letu 2020 oblikovano partnersko mrežo naslednjih strateških partnerjev:

1. Mestna občina Novo mesto
2. Občina Straža
3. Občina Dolenjske Toplice
4. Občina Mirna Peč
5. Občina Šentjernej
6. Občina Škocjan
7. Občina Šmarješke Toplice
8. Občina Žužemberk

Kazalnik:	Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča
Merilo:	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.2.1)

S partnerji strateške mreže smo izvedli vsakoletno sejo, na kateri smo ovrednotili dosedanje delo, ugotavljali potrebe delodajalcev in delojemalcev za svetovalno in izobraževalno dejavnost ter se pogovorili o umestitvi dejavnosti v regionalne razvojne programe regije.

Strateški svet Svetovalnega središča je obravnaval naslednje vsebine:

Zap. št. seje	Datum seje	Obravnavane vsebine
1.	18. 9. 2020	1. Pregled realizacije dogovorov iz leta 2019 2. Spremljanje in ocenjevanje stanja pri razvoju svetovalne dejavnosti 3. Ugotavljanje zanimanja delodajalcev in delojemalcev za svetovalno in izobraževalno dejavnost 4. Zastopanje interesa lokalnega svetovalnega omrežja pri umestitvi v razvojne programe lokalnega okolja 5. Pobude in predlogi

V letu 2020 ga je vodila Tončka Novak, podsekretarka za šolstvo in izobraževanje Mestne občine Novo mesto, koordinirala pa Brigita Herženjak, vodja Svetovalnega središča Novo mesto.

Kazalnik:	Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča
Merilo:	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji. (5.1.3.1)

Na seji strateškega sveta dne 18. 9. 2020 so člani pod točko 2. dnevnega reda obravnavali in ovrednotili delo svetovalnega središča:

- Informiranje in svetovanje (število vključenih in obravnav po občinah),
- Promocijske aktivnost (regijski festival, Parada učenja, Teden vseživljenjskega učenja, Dnevi slovenskih svetovalnih središč, Teden izobraževanja za trajnostni razvoj, izdelava in distribucija promocijskega gradiva),
- Strokovni aktivni in partnerstva (predstavitev delovanja Regijske mreže Dolenjska),
- Prostovoljsko delo (najmanj trije prostovoljci na leto: podpora udeležencem pri učenju),
- Skrb za kakovost (obravnav primerjalne analize RIC Novo mesto in ostala svetovalna središča).

Kazalnik:	Strokovni partnerji
Merila:	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (vsaj zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavodov za zaposlovanje). (5.1.4.1)
	Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv. (5.1.4.2)
	Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. (5.1.4.3)

Strokovni partnerji v letu 2020

ISIO

V svetovalnem središču ISIO imamo oblikovano partnersko mrežo naslednjih strokovnih partnerjev, ki se tudi formalno sestaja:

1. ZRSZ, OS Novo mesto
2. ZIK Črnomelj
3. CIK Trebnje
4. LU Kočevje

Imamo še druge partnerje (mreža strokovnih partnerjev je fleksibilna), s katerimi se srečujemo neformalno oz. izvajamo različne aktivnosti po dogovoru.

V letu 2020 ga je vodila Brigita Herženjak, vodja Svetovalnega središča Novo mesto.

ESS

Svetovalno središče za zaposlene v osrednji JV regiji deluje v okviru konzorcija, ki ga tvorijo vodilni partner RIC Novo mesto s partnerji CIK Trebnje, Šolski center Novo mesto ter Grm – center biotehnike in turizma Novo mesto.

Člani strokovnega aktiva so:

- Brigita Herženjak, RIC Novo mesto,
- Gregor Sepaher, RIC Novo mesto,
- Tadeja Arkar, RIC Novo mesto,
- Ana Marija Blažič, RIC Novo mesto,
- Patricija Pavlič, CIK Trebnje (1. 4.-31. 12. 2020),

- Kristina Jerič, CIK Trebnje,
- Sabina Tori Selan, CIK Trebnje,
- Jasmina Pakiž, CIK Trebnje (od 1. 1.-31. 3. 2020)
- Tanja Loparec, GRM Novo mesto - center biotehnike in turizma,
- Marjana Šporar, ŠC Novo mesto.

V letu 2020 ga je vodila Ana Marija Blažič, svetovalka IO v RIC-u.

Delovanje strokovnih aktivov v letu 2020

ISIO

V letu 2020 smo oblikovali strokovni aktiv 5 strokovnih partnerjev (poleg RIC-a še Ljudska univerza Kočevje, Zavod za izobraževanje in kulturo Črnomelj, Center za izobraževanje in kulturo Trebnje, Zavod RS za zaposlovanje Novo mesto), ki je bil namenjen pripravi in izvedbi 9. regijskega Festivala zaTE v sklopu Dnevov svetovalnih središč. Realizirali smo 4 seje strokovnega aktivna.

Zap. št. seje	Datum seje	Obravnavane vsebine
1.	25. 8. 2020	1. Ugotavljanje potreb regije 2. Opredelitev ciljnih skupin festivala 3. Sodelovanje strokovnih partnerjev 4. Pobude in predlogi
2.	8. 9. 2020	1. Predstavitev izhodišč za pripravo in izvedbo 9. regijskega festivala 2. Predstavitev vsebin posameznih vsebinskih sklopov 3. Priprava akcijskega načrta za izvedbo regijskega festivala 4. Predlogi in pobude
3.	30. 9. 2020	1. Potrditev programa festivala 2. Načrt informiranja in promocije 3. Zbiranje prijav na dogodke 4. Pregled dokumentacije za izvedbo festivala 5. Predlogi in pobude
4.	20. 11. 2020	1. Evalvacija izvedenega regijskega festivala v letu 2020 2. Predlogi in pobude

Strokovni partnerji svetovalne mreže so sodelovali tudi:

- pri informiranju in promociji izbora in imenovanja Ambasadorja učenja 2020 (marec, april, september 2020),
- pri informiranju o razpisih za vključitev v formalne in neformalne programe izobraževanj (sproti celo leto),
- na Dnevih svetovalnih središč (23.-25. september 2020),
- na 9. regijskem Festivalu zaTE (10.-13. november 2020) in
- pri informiranju o aktivnostih svetovalnega središča (sproti celo leto).

ESS

Strokovni aktiv projekta se je v obdobju poročanja sestala štirikrat: trikrat v živo in enkrat virtualno v okolju Zoom:

- 11. seja strokovnega aktivna 18. 2. 2020: pregled realiziranih sklepov in potrditev zapisnika zadnje seje, pregled realizacije in izvedba aktivnosti po operativnem načrtu dela, pregled

realizacije akcijskega načrta v letu 2019 in načrtovanje akcijskega načrta za leto 2020, priprava časovnice za izvedbo postopka imenovanja ambasadorja učenja, obravnava predloga poslovnika o delovanju strokovnega aktiva Svetovalnega središča Novo mesto in predstavitev predloga promocijskih aktivnosti v letu 2020.

- 12. seja strokovnega aktiva 26. 5. 2020: pregled realiziranih sklepov zadnje seje projektne skupine in strokovnega aktiva, analiza opravljenega dela partnerjev v času izrednih razmer, urejanje dokumentacije za poročanje v skladu z novimi navodili Organa upravljanja z dne 5. 5. 2020 in priporočil Andragoškega centra z dne 13. 5. 2020, primerjalna analiza svetovalne dejavnosti za leto 2019 med konzorcijem DIS in ostalimi konzorciji na nacionalnem nivoju, novi e-vprašalniki za delo s svetovanci, izbor ambasadorja učenja 2020, izvedba promocijskih dogodkov v letu 2020.
- 13. seja strokovnega aktiva 16. 6. 2020: spoznavno srečanje s predlagatelji ambasadorjev učenja in ambasadorji učenja 2020 (predstavitev predlagateljev in ambasadorjev učenja 2020, pogovor o promocijskih aktivnosti za predstavitev ambasadorjev učenja v splošni in strokovni javnosti) ter pogovori o prihodnjem sodelovanju.
- 14. seja strokovnega aktiva 16. 12. 2020: pregled realiziranih sklepov in potrditev zapisnika zadnje seje, obravnava predloga ovrednotenega akcijskega načrta za razvijanje kakovosti v letu 2020, tekoče informacije o aktualnih dogajanjih na področju svetovalne dejavnosti, predlogi in pobude.

Kazalnik:	Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa
Merilo:	Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje. (5.1.5.1)

Svetovalno središče je pri obravnavi strank v letu 2020 v svetovalni proces vključeval tudi strokovne partnerje, in sicer predvsem zaradi pridobivanja informacij in podatkov za stranke.

ISIO:

- Ljudske univerze (ranljive ciljne skupine),
- različna ministrstva (Romi, brezposelni),
- različne fakultete v lokalnem okolju (npr. Fakulteta za informacijske študije Novo mesto, študenti),
- Upravna enota Novo mesto (tujci, migranti),
- ŠENT Dnevni center Novo mesto (osebe s posebnimi potrebami),
- Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto (splošna javnost),
- Razvojni center Novo mesto (brezposelni, dijaki),
- različne osnovne in srednje šole (npr. Osnovna šola Žužemberk, Šolski center Novo mesto itd., učenci, dijaki),
- Center za socialno delo Novo mesto (brezposelni, socialno ogroženi, Romi),
- Zavod RS za zaposlovanje - Območna služba Novo mesto (iskalci zaposlitve, dolgotrajno brezposelni, Romi),
- Rdeči križ Novo mesto (socialno ogroženi),
- DRPD NM (tujci, migranti, Romi),
- Javni štipendijski, razvojni, invalidski in preživninski sklad RS (odrasli, vključeni v formalno izobraževanje),
- Center za slovenščino kot drugi in tuji jezik (tujci, migranti),

- Regijska mreža Dolenjska (osebe pred ali ob izgubi zaposlitve).

ESS

Svetovalno središče je pri obravnavi strank v letu 2020 v svetovalni proces vključevalo tudi strokovne partnerje in druge organizacije.

Sodelovali smo z/s:

- Javnim štipendijskim, razvojnim, invalidskim in preživninskim skladom RS (zaposleni, vključeni v formalno izobraževanje),
- srednjimi šolami v lokalnem okolju (dijaki pred vpisom na fakultete),
- višjimi in visokimi šolami ter univerzami (odrasli, ki študirajo ob delu),
- Center za slovenščino kot drugi in tuji jezik (zaposleni tujci in migranti),
- Razvojnem centrom Novo mesto (nižje izobraženi in starejši zaposleni),
- Gospodarsko zbornico Dolenjske in Bele krajine (nižje izobraženi in starejši zaposleni),
- Ljudskimi univerzami (vseživljenjsko učenje odraslih),
- Zavodom za zdravstveno zavarovanje Slovenije (OE Novo mesto, nižje izobraženi in starejši zaposleni),
- Upravno enoto Novo mesto (zaposleni tujci, migranti),
- Regijska mreža Dolenjska (nižje izobraženi in starejši zaposleni).

PODROČJE 6: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Kazalnik:	Načrtnost
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti (6.1.1.1)

ISIO in ESS

Letni načrt informiranja in promocije je opredeljen v okviru načrta RIC-a Novo mesto in v elaboratih projektov ISIO in ESS. Glavne aktivnosti so bile namenjene informiranju splošne in strokovne javnosti in izdelavi promocijskega gradiva.

Kazalnik:	Pogostost
Merilo:	Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitev dejavnosti (6.1.2.1)

ISIO

Za stalno sprotno informiranje širše javnosti o projektu, projektnih aktivnostih in sprotnih rezultatih smo se posluževali spletne strani RIC-a in strokovnih partnerjev ter na socialnih omrežjih: Facebook »Svetovalno središče Novo mesto« (42 objav) in Instagram »Svetovalno središče Novo mesto« (15 objav).

ESS

Za stalno sprotno informiranje širše javnosti o projektu, njegovih aktivnosti in sprotnih rezultatih smo se posluževali spletne strani RIC-a in partnerskih organizacij konzorcija (80 objav) in socialnih omrežjih partnerskih organizacij (215 objav).

Kazalnik:	Raznovrstnost
Merilo:	Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah) (6.1.3.1)

V svetovalnem središču smo v letu 2020 izpeljevali informiranje in promocijo po različnih medijih in sicer najpogosteje:

ISIO:

- spletna stran RIC-a
<https://www.ric-nm.si/si/dejavnosti/svetovalno-sredisce/> (5 objav)
- FB strani svetovalnega središča
<https://www.facebook.com/SvetovalnoSredisceNM/> (42 objav)
- Instagram svetovalnega središča (15 objav)
<https://www.instagram.com/svetovalnosrediscenm/>
- spletna stran partnerjev (17 objav)
- tiskani medij (3 objave)
- drugi mediji (20 objav)
- online dogodki na 9. regijskem festivalu (3 dogodki)
<https://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/9-regijski-festival/drugi-dogodki/>
- stojnica v času TVU in PU (1 stojnica)
- svečani izbor ambasadorjev učenja 2020 (1 dogodek)
<https://www.ric-nm.si/si/projekti/nacionalni/dejavnost-informiranja-in-svetovanja-za-zaposlene/ambasador/>
- animacijske predstavitve dejavnosti različnim ciljnim skupinam (5 predstavitev, zajete pri statistiki skupinskih delavnicah)
- organizacija Dnevov svetovalnih središč (3 dnevi)
<https://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/dnevi-svetovalnih-sredisc/>
- organizacija 9. regijskega Festivala zaTE
<https://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/9-regijski-festival/>
- priprava promocijskih filmčkov (11 kratkih prispevkov)
<https://www.ric-nm.si/si/novice/promocijski-video-posnetki/> natisnili priročnik Moja karierna pot.
- preko objave v časopisu Info ISIO
https://arhiv.acs.si/glasila/Info-ISIO_2020-2021.pdf
- na seji strateških partnerjev
- na sejah strokovnih partnerjev
- s sodelovanjem na srečanjih svetovalcev ZISS
- s sodelovanjem na srečanjih svetovalcev preko ACS
- s sodelovanjem s sekretarko ZSSS
- z izvedbo strokovnega dogodka v času 9. regijskega Festivala zaTE
<https://www.ric-nm.si/si/dogodki/kaj-nas-caka-jutri-mehke-vescine-prihodnosti/>

ESS

Z namenom skupne promocije projekta je projektna pisarna v letu 2020 organizirala in izvedla:

- oblikovali e-dopis za delodajalce, ki smo ga distribuirali s pomočjo Zveze svobodnih sindikatov Slovenije
- oblikovali 14 promocijskih video posnetkov, ki so objavljeni tudi na spletni strani projekta
- z dvema stojnicama sodelovali na Paradi učenja, ki je potekala v sklopu Tednov vseživljenjskega učenja (9. 9. 2020, RIC in GRM Novo mesto)
- sodelovali pri pripravi aktivnosti v sklopu Dnevov slovenskih svetovalnih središč (23.-25. 9. 2020 – 3 aktivnosti)
- organizirali dogodek Izbor ambasadorja učenja 2020 (25. 9. 2020)
- organizirali 4-dnevni regijski Festival zaTE (10.-13. 11. 2020)

- pripravili dve objavi v časopisu Živa (september in oktober 2020 – ambasador učenja in regijski festival)
- pripravili objavo v časopisu Novi medij (december 2020 – splošne informacije o projektu DIS)
- nabavili promocijski material za delo na terenu za svetovalke DIS-a (december 2020)

Pregled objav o projektu na spletni podstrani partnerja, straneh deležnikov, socialnih omrežjih:

- spletne podstrani partnerjev: 80 objav;
- spletne strani in socialna omrežja deležnikov: 215 objav;
- strokovni medij: 14 člankov;
- CIKove e-novičke: 11 objav;
- radio: 2 oglasa;

Pregled objav v tiskanih medijih:

- Časopis: 12 objav;
- Plačljive objave: 4 objave;
- Oglasna deska partnerja: 2 objavi;
- Info ISIO: 1 objava.

Sodelovanje pri organizaciji in izvedbi srečanj za delodajalce in druge deležnike z namenom izmenjave informacij in strokovnih znanj:

- RIC Novo mesto - strokovni dogodek: Zaposleni RIC-a smo v okviru treh projektov (Dejavnost informiranja in svetovanja za zaposlene DIS OSREDNJA JV REGIJA 2016–2022, Pridobivanje temeljnih in poklicnih kompetenc od 2018 do 2022, Svetovalnega središča Novo mesto) 10. 11. 2020 izpeljali virtualni strokovni dogodek v sklopu 9. regijskega Festival zaTE z naslovom »Kaj nas čaka jutri-mehke veščine prihodnosti«. Strokovni dogodek sta odprla direktorica Zavoda RS za zaposlovanje OS Novo mesto, Tatjana Muhič, in Gregor Sepaher, direktor RIC-a Novo mesto, s predstavitvijo aktualnih dogajanj na področju zaposlovanja in izobraževanja v JV regiji. Sledil je strokovni prispevek gosta Branka Žunca, direktorja Družbe za odličnost in lastnika znamke BMC International, o ohranjanju motivacije in zavzetosti sodelavcev v času izjemnih izzivov. Dogodek smo zaključili s predstavitvijo svetovalnih središč v naši regiji, ki skrbijo za informiranje in svetovanje tako fizičnim kot pravnim osebam pri vključevanju v vseživljenjsko učenje. Prav tako so organizatorji festivala predstavili aktivno sodelovanje Regijske mreže Dolenjska. Na dogodku je sodelovalo 64 udeležencev, ki so preko klepetalnice s svojimi odgovori, vprašanji in komentarji prijetno popestrili vsebine dogodka. Več o vsebini je objavljeno tukaj: <https://www.ric-nm.si/si/dogodki/kaj-nas-caka-jutri-mehke-vescine-prihodnosti/>.
- RIC Novo mesto – Dan za znanje - predstavitev svetovalne dejavnosti v podjetju Urša d.o.o.
- RIC Novo mesto - Dnevi svetovalnih središč 2020 – Dan za svetovanje - Svetovalni (e-)kotiček (24. 9. 2020)
- RIC Novo mesto – 9. regijski Festival zaTE - Svetovalni (e-)kotički (10.-13. 11. 2020)
- CIK Trebnje - Predstavitev projekta DIS, kazalnikov na projektu in svetovalnih storitev na Andragoškem zboru (23. 09. 2020).
- CIK Trebnje - Dogodek za delodajalce: Od postavitve strategije razvoja kadrov do izvedbe. Program Korak, webinar za delodajalce (17. 11. 2020).
- CIK Trebnje - Dogodek za delodajalce: Motivacija timov v novi realnosti, webinar za delodajalce (16.12.2020)
- CIK Trebnje - Dnevi svetovalnih središč 2020 Svetovalni kotički (23.-25. 9. 2020)
- CIK Trebnje - 9. regijski Festival ZaTE e-svetovalni kotički (10.- 13. 11. 2020)
- ŠC Novo mesto: Svetovalna stojnica ob informativnem dnevu

- Grm Novo mesto: Svetovalni stojnici ob informativnem dnevu

Izvedba predstavitev projekta in rezultatov v sklopu drugih strokovnih srečanjih, organiziranih na lokalnem, regionalnem, nacionalnem ali v skladu z možnostmi na mednarodnem nivoju:

- Brigita Herženjak: 1 predstavitev projekta predsednikom sindikatov ZSSS dne 6. 2. 2020,
- Ana Marija Blažič: 1 strokovni prispevek tujim predstavnikom različnih organizacij za izobraževanje odraslih iz petih EU držav dne 25. 2. 2020.
- Brigita Herženjak: 1 strokovni prispevek preko Zoom-a o brezplačnih možnostih izobraževanja in svetovanja za zaposlene na Dolenjskem dne 3. 7. 2020
- Brigita Herženjak, Ana Marija Blažič, Tadeja Arkar: predstavitev projektnih aktivnosti na strateški seji Sveta partnerjev svetovalnega središča Novo mesto (18. 9. 2020)

Partnerji so v obdobju poročanja izdelali oz. izdali promocijsko gradivo:

- RIC Novo mesto: vrečke iz blaga, letak za regijski festival, zvezki A4, mape A4, USB ključki;
- CIK Trebnje: majice, domine, mape A4, bloke A4, papirnate vrečke, kovinske lončke, USB razdelilnike, igro stolp Sabix,
- GRM Novo mesto: zvezki A4
- ŠC Novo mesto: zvezki A4, mape A4

PODROČJE 7: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Kazalnik:	Načrtovanje
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje (7.1.1.2)

Kazalnik:	Izpeljava
Merilo:	Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu (7.1.2.1)

Kazalnik:	Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti
Merilo:	Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo (7.1.3.1)

Kazalnik:	Vpeljava izboljšav
Merilo:	Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje (7.1.4.1)

ISIO

V letu 2020 smo pri presojanju in razvijanju kakovosti izvedli naslednje aktivnosti:

- pripravili poročilo o spremljanju dejavnosti ISIO za leto 2019 (januar 2020),
- pripravili akcijski načrt za razvoj kakovosti (februar 2020),
- izpeljali aktivnosti v skladu z akcijskim načrtom (marec-december 2020),
- pripravili realizacijo akcijskega načrta (december 2020).

Pripravili in ovrednotili smo akcijski načrt za leto 2020. Akcijski načrt je sestavni del akcijskega načrta za razvoj kakovosti v RIC-u Novo mesto:

PODROČJE po modelu ISIO: REZULTATI			
Standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.			
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo svetovancev			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Merjenje zadovoljstva svetovancev je po listini kakovosti stalna naloga Svetovalnega središča Novo mesto.	1	V letu 2020 bomo dopolnili evalvacijski vprašalnik z vprašanjem, kje in kako so izvedeli za dejavnost svetovanja.	Obrazec je pripravljen in objavljen med obrazci na SharePointu pod Svetovalno središče. Ob spremljanju kazalnikov bomo obravnavali tudi ta podatek in ga vključili v poročilo o spremljanju.
	2	V letu 2020 bomo pri vsakem 5. svetovancu merili zadovoljstvo z osebnimi svetovalnimi storitvami.	Naloga se opravlja sproti. Ob spremljanju kazalnikov bomo obravnavali tudi ta podatek in ga vključili v poročilo o spremljanju.

PODROČJE po modelu ISIO: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI			
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.			
Kazalnik kakovosti: Strokovna literatura			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Listina o kakovosti nas zavezuje, da izvedemo zgledovalni obisk z namenom višje kakovosti izvajanja dejavnosti.	3	V letu 2020 bomo opravili zgledovalni obisk z namenom izmenjati izkušnje na področju uporabe svetovalnih pripomočkov (zgledovalni obisk pri UPI Žalec).	Zgledovalni obisk je bil v aprilu zaradi izjemnih razmer zaradi epidemije odpovedan. Tudi kasnejši termini niso bili možni.
Kazalnik kakovosti: Svetovalni pripomočki			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija

Na podlagi izvedene samoevalvacije v letu 2017 ugotavljamo, da se je potrebno sistematično usmeriti v poglobljeno svetovanje. Na podlagi poročila o spremljanju ugotavljamo, da je potrebo posebno pozornost nameniti storitvam »med« izobraževanjem in pripomočkom, ki to omogočijo.	4	V letu 2020 bomo pri vsaj 5 skupinskih storitvah večjo skrb namenili vsebinam kot so komunikacija, učenje učenja, mehke veščine, koncentracija in urjenje spomina.	Svetovalka je izvedla 24 skupinskih storitev na temo: Komunikacija, učenje učenja, mehke veščine, koncentracija in urjenje spomina. Storitve je izvajala v RIC-u, na dislokacijah, mobilnih dislokacij in preko spleta (Zoom, Skype) z ranljivimi ciljnim skupinami (Romi, osebe s posebnimi potrebami, brezposelni).
---	---	--	---

Kazalnik kakovosti: Baze podatkov

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Pri analizi informacijske baze podatkov za JV regijo ugotavljamo, da jo je treba uskladiti z bazo, ki smo jo na novo postavili v okviru regijske mreže za Dolenjsko.	5	V letu 2020 bomo pregledali in uskladili informacijske baze, ki so nastale v projektov DIS, ISIO in Regijski mreži Dolenjska.	Baza je delno usklajena in se nahaja na SharePonit RIC-a pod projekt ISIO za potrebe uporabe svetovalk pri promociji in informiranju splošne in strokovne javnosti ter individualnem delu z udeleženci. Potrebno je še pregledati bazo strokovnih institucij, s katerimi sodelujemo.

PODROČJE po modelu ISIO: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Standard kakovosti: Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.

Kazalnik kakovosti: Regionalna zаетost

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Pri promociji dejavnosti želimo pristopiti s sodobnejšimi in inovativnimi	6	V letu 2020 bomo ponovno pripravili poziv za izbor ambasadorja učenja 2020.	Poziv je bil realiziran. Objavljen je bil v marcu 2020. Prejeli smo pet prijav in v juniju 2020 organizirali srečanje nominiranih ambasadorjev učenja za pripravo na podelitev.

oblikami promocije svetovalne dejavnosti. Ugotavljamo, da so le ti uspešnejši.	7	V letu 2020 bomo s svečano podelitvijo naziva in promocijo tega instituta spodbujali pozitiven odnos do učenja in svetovanja.	25. septembra smo izvedli svečano podelitev naziva. Ob tem smo izvedli večjo promocijsko akcijo: pripravili filmčke, objavili članek v Živi, na spletnih straneh RIC-a in ACS ter objavili številne informacije na socialnih omrežjih. Podatki so zabeleženi v evidenci o spremljanju objav v medijih v sklopu projekt DIS in ISIO.
	8	V letu 2020 bomo izdelali vsaj 5 promocijskih filmčkov za svetovalno dejavnost.	Uspeli smo pripraviti 11 krajših promocijskih posnetkov. Objavljeni so tukaj https://www.youtube.com/channel/UC-bnCJ2iVOntUr5Cp08yZHg?guided_help_flow=3

PODROČJE po modelu ISIO: PARTNERSTVO			
Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.			
Kazalnik kakovosti: Strokovni partnerji			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Za boljšo dostopnost informacij bomo povečali sodelovanje z Zavodom RS za zaposlovanje OE Novo mesto.	9	V letu 2020 bomo skupaj z ZRSZ organizirali vsaj 1 dogodek za brezposelne.	V sklopu regijskega festivala smo 11. 11. 2020 organizirali dogodek na temo Digitalna znanja – okno v svet, na katerem smo pokazali in prikazali, kako se znebiti strahu pred uporabo spleta in kako izkoristiti njegove prednosti. Dogodka je bil objavljen tukaj https://www.ric-nm.si/si/dogodki/digitalna-znanja-okno-v-svet/ .

Poleg izvedbe aktivnosti po akcijskem načrtu za leto 2020 za razvoj kakovosti dejavnosti smo merili zadovoljstvo strank z individualnimi in skupinskimi svetovalnimi storitvami. V tem času smo uspeli pridobiti 36 izpolnjenih anketnih vprašalnikov strank, ki so prišle osebno (vsak 5. svetovanec), in 78 strank, ki so se vključile v skupinsko svetovanje.

Iz analize podatkov individualnih obravnav je razvidno, da je 50 % svetovalnih obravnav trajala od 30 do 60 minut, 14 % do 30 minut in 36 % svetovanj več kot 60 minut. Pričakovanja, ki so jih obiskovalci imeli pred obiskom SS NM, so se 86 % anketiranih svetovancev uresničila v celoti, deloma pa 14 % vprašanih. 83 % anketiranih strank je bila zadovoljnih z načinom pogovora, ki ga je vodila svetovalka. S tem smo presegli tudi naša pričakovanja, zapisana v Listini o kakovosti Svetovalnega središča Novo mesto, v kateri je zapisano »Želimo doseči, da je vsaj 75 % vprašanih svetovancev zadovoljnih s storitvami svetovalnega središča Novo mesto.«. Na vprašanje, kako so izvedeli za svetovalno središče je 41 % vprašanih odgovorilo, da preko RIC-a v drugih programih

in 29 % iz drugih organizacij (ZRSZ, Šolski center Novo mesto in Združenja Rdečega križa Novo mesto), 29 % pa od prijateljev, znancev in sorodnikov (od ust do ust). Podatki nam kažejo na visoko zadovoljstvo s storitvami, ki jih posamezniki širijo po svojih osebnih mrežah, in na dobro delovanje strokovne mreže središča.

Iz analize podatkov skupinskih obravnav je razvidno, da so bili udeleženci visoko zadovoljni z organizacijo skupinskega dela (4,93 %), z vsebino (4,94 %) in s svetovalko oz. prostovoljcem za izvedbo storitve (4,94 %). Na vprašanje, kako so izvedeli za svetovalno središče je 41 % vprašanih odgovorilo, da preko RIC-a v drugih programih in 29 % iz drugih organizacij (ZRSZ, Šolski center Novo mesto in Združenja Rdečega križa Novo mesto), 29 % pa od prijateljev, znancev in sorodnikov (od ust do ust). Tudi v tej analizi nam podatki kažejo, da se informacije širijo po osebnih mrežah svetovancev (32 %) in po mrežah strokovnih partnerjev središča (15 %). 15 % vprašanih pa pravi, da spremljajo objave na spletni strani Svetovalnega središča Novo mesto (15 %):

ESS

Sprotno spremljanje in evalvacija projektnih aktivnosti (komentar realizacije glede na operativni plan in elaborat):

V skladu s prijavo projekta smo izvajali:

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

Aktivnosti po Modelu razvijanja in presojanja kakovosti ISIO oz. drugih modelih za razvoj kakovosti pri partnerju

Akcijski načrt

Pripravili in ovrednotili smo akcijski načrt za leto 2020. Akcijski načrt je sestavni del akcijskega načrta za razvoj kakovosti v RIC-u Novo mesto:

PODROČJE po modelu ISIO: REZULTATI			
Standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.			
Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo svetovancev			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Merjenje zadovoljstva svetovancev je po listini kakovosti stalna naloga Svetovalnega središča Novo mesto.	1	V letu 2020 bomo celo leto merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja po 4-ih tednih in 6-ih mesecih.	Naloga je opravljena, podatki se črpajo iz aplikacije SVZAP in se bodo v februarju 2021 primerjali s podatki na ravni Slovenije.

PODROČJE po modelu ISIO: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI			
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.			
Kazalnik kakovosti: Strokovna literatura			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Listina o kakovosti nas zavezuje, da izvedemo zgledovalni obisk z namenom višje kakovosti izvajanja dejavnosti.	2	V letu 2020 bomo opravili zgledovalni obisk z namenom izmenjati izkušnje na področju uporabe svetovalnih pripomočkov (zgledovalni obisk pri UPI Žalec).	Zgledovalni obisk je bil v aprilu zaradi izjemnih razmer zaradi epidemije odpovedan. Tudi kasnejši termini niso bili možni.
Kazalnik kakovosti: Svetovalni pripomočki			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Na podlagi izvedene samoevalvacije v letu 2017 ugotavljamo, da se je potrebno sistematično usmeriti v poglobljeno svetovanje. Na podlagi poročila o spremljanju ugotavljamo, da je potrebo posebno pozornost nameniti storitvam »med« izobraževanjem in pripomočkom, ki to omogočijo.	3	V letu 2020 bomo pri svetovalnih storitvah uporabili vsaj 3 nove svetovalne pripomočke.	Uporabljali smo nove pripomočke, ki smo jih spoznali v sklopu izobraževanja na ACS: računalniška znanja, življenjska črta, čustvena inteligenca, SVOZ. Prilagodili smo tudi Belbinov test za potrebe zaposlenih in ga uporabljali pri svetovanju.
Kazalnik kakovosti: Baze podatkov			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija

Pri analizi informacijske baze podatkov za JV regijo ugotavljamo, da jo je treba uskladiti z bazo, ki smo jo na novo postavili v okviru regijske mreže za Dolenjsko.	4	V letu 2020 bomo pregledali in uskladili informacijske baze, ki so nastale v projektov DIS, ISIO in Regijski mreži Dolenjska.	Baza je usklajena, do nje se pride preko spletne strani https://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/regijska-mreza-dolenjska/ .
Zanima nas v kakšnem razmerju se podatki konzorcija DIS ujemajo s podatki o svetovanju na ravni nacionalnih podatkov. Za podatke bomo zaprosili ACS.	5	V letu 2020 bomo opravili primerjalno analizo podatkov med konzorcijem DIS in podatki za celotno Slovenijo.	Primerjavo smo opravili v mesecu aprilu 2020 in pripravili poročilo. Poročilo smo nato predstavili vsem partnerjem konzorcija DIS (26. 5. 2020) in strateškimi partnerjem Svetovalnega središča Novo mesto (18. 9. 2020).

PODROČJE po modelu ISIO: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA			
Standard kakovosti: Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.			
Kazalnik kakovosti: Regionalna zаетost			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Realizacija
Pri promociji dejavnosti želimo pristopiti s sodobnejšimi in inovativnimi oblikami promocije svetovalne dejavnosti. Ugotavljamo, da so le ti uspešnejši.	6	V letu 2020 bomo ponovno pripravili poziv za izbor ambasadorja učenja 2020.	Poziv je bil realiziran. Objavljen je bil v marcu 2020. Prejeli smo pet prijav in v juniju 2020 organizirali srečanje nominiranih ambasadorjev učenja za pripravo na podelitev.
	7	V letu 2020 bomo s svečano podelitvijo naziva in promocijo tega instituta spodbujali pozitiven odnos do učenja in svetovanja.	25. septembra smo izvedli svečano podelitev naziva. Ob tem smo izvedli večjo promocijsko akcijo: pripravili filmčke, objavili članek v Živi, na spletnih straneh RIC-a in ACS ter objavili številne informacije na socialnih omrežjih. Podatki so zabeleženi v evidenci o spremljanju objav v medijih v sklopu projekt DIS in ISIO.

	8	V sklopu Regijske mreže Dolenjska bomo izpeljali najmanj 3 promocijske aktivnosti za zaposlene.	V sklopu regijskega festivala smo izvedli strokovni dogodek za delodajalce, podjetnike in zaposlene (10. 11. 2020, https://www.ric-nm.si/si/dogodki/kaj-nas-caka-jutri-mehke-vescine-prihodnosti/), prvič uporabili e-svetovalni kotiček (https://www.ric-nm.si/si/svetovalni-koticek-vprasanje/), nudili individualne svetovalne storitve, ki smo jih organizirali v času od 10.-13. 11. 2020. Ob tej priložnosti smo objavili tudi promocijski video o svetovanju za zaposlene https://www.ric-nm.si/si/projekti/regijski/9-regijski-festival/predstavitve-podjetij/ .
	9	Preko Regijske mreže Dolenjska bomo izpeljali vsaj en dogodek za delodajalce.	Izvedli smo Dan za znanje (24. 9. 2020), v sklopu katerega smo obiskali podjetje URSA v Novem mestu in vodstvu predstavili možnosti podpore preko projekta DIS pri vključevanju v izobraževalne programe. Informacije o tem dnevu smo objavili tudi na spletni strani RIC-a na https://www.ric-nm.si/si/novice/dan-za-znanje/ .
	10	V letu 2020 bomo izdelali vsaj 5 promocijskih filmčkov za svetovalno dejavnost.	Uspeli smo pripraviti 11 krajših promocijskih posnetkov. Objavljeni so tukaj https://www.youtube.com/channel/UC-bnCJ2iVOntUr5Cp08yZHg?guided_help_low=3

PODROČJE 8: REZULTATI

Kazalnik:	Demografske lastnosti svetovancev
Merili:	Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji. (8.1.3.1) V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji. (8.1.3.3)

ISIO

Svetovalno središče je v 2020 svetovalo 525 strankam (42,9 % moškim, 57,1 % ženskam). Glede na sestavo po spolu v regiji, ki je 51,05 % moških in 48,95 % žensk, se struktura po spolu svetovancev v svetovalnem središču ne razlikuje več kot 20 %.

Ugotavljamo, da smo v svetovalnem središču v letu 2020 svetovali 73,1 % brezposelnim svetovancem. Stopnja brezposelnosti v regiji je bila konec novembra 2020 8,1 %.

ESS

Svetovalno središče je v 2020 svetovalo 281 strankam (39,9 % moškim, 60,1 % ženskam). Glede na sestavo po spolu v regiji, ki je 51,05 % moških in 48,95 % žensk, se struktura po spolu svetovancev v svetovalnem središču razlikuje več kot 20 %.

Kazalnik:	Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja
Merilo:	Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja. (8.1.5.1)

ISIO

V svetovalnem središču ocenjujemo, da smo v letu 2020 svetovali vsaj 59,8 % strankam, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja, večinoma so bile to stranke: Romi, brezposelni, migranti, nižje izobraženi, osebe s posebnimi potrebami ipd.

ESS

Svetovalne storitve smo ponudili različnim ranljivim ciljnim skupinam, obema spoloma in prednostno starejšim zaposlenim. Starejših od 45 let (ki so prednostna ciljna skupina v projektu) je bilo 108 svetovancev oz. 38,4 %.

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.

V programe srednjega izobraževanja se je v šolskem letu 2019/2020 vpisalo 23 udeležencev, izobraževanje pa je zaključilo 6 udeležencev. V vseh programih smo organizirali po eno učno skupino ter za njih organizirali program po individualnem modelu. V Programih poklicnega izobraževanja Trgovca je bilo skupaj vpisanih 7 udeležencev, v programih strokovnega in poklicno-tehniškega izobraževanja Ekonomski tehnik je bilo vpisanih 16 udeležencev. V vseh treh programih smo v šolskem letu 2019/2020 izvedli 2577 ur izobraževanja.

Z vsemi udeleženci ob vpisu opravimo uvodni pogovor in morebitno priznavanje predhodno pridobljenega znanja, omogočamo svetovanje pred, med in po izobraževanju, skupaj z udeleženci pripravimo tudi osebni izobraževalni načrt. V programih skrbimo za medsebojno povezanost vseh udeležencev v izobraževalnem procesu ter uporabljamo e-učilnico, ki omogoča pravočasno informiranje in obveščanje udeležencev, objavo urnikov, gradiva, objavo izpitnih rokov, komunikacijo z učitelji in vodjo programa. Redno smo spremljali udeležencevo prisotnost na posameznem izpitu, redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih. Ob pričetku leta smo izvedli tudi organiziranje delavnice za zmanjševanje ovir pri izobraževanju. Komisija za priznavanje predhodno pridobljenega znanja kandidata. V šolskem letu 2019/2020 smo izdali 14 sklepov o priznanih obveznostih kandidata.

Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2019/2020 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

Med predavatelji in zaposlenimi zavoda je izmenjava informacij potekala uspešno na sestankih andragoškega zbora in strokovnega aktiva (zaradi dejstva, da uči en učitelj en predmet je strokovni aktiv deloval združeno), na individualnih srečanjih, po telefonu in po e-pošti ter v e-zbornici. Za boljše povezovanje smo se družili tudi na neformalnih srečanjih. Vsem predavateljem ponudimo tudi več usposabljanj v okviru načrta usposabljanj.

Sodelovali smo tudi z delodajalci pri prenovi programov in pri praktičnem izobraževanju, kjer so nam bile njihove praktične izkušnje v veliko pomoč pri pripravi odprtih kurikulumov in organizaciji praktičnega izobraževanja. Prav tako pomagamo delodajalcem pri iskanju kadrov za njihove potrebe.

V vseh programih smo izvedli tudi po eno hospitacijo.

7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje

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

- **Ukrepi DPP**

V RIC-u Novo mesto smo izbrali 14 ukrepov, ki jim sledimo:

- Fleksibilni delovni čas
- Otroški časovni bonus
- Tim za usklajevanje poklicnega in družinskega življenja
- Izboljševanje/Inovacije v delovnih procesih
- Komuniciranje z zaposlenimi
- Komuniciranje z zunanjimi javnostmi
- Raziskave med zaposlenimi o usklajevanju dela in družine
- Druženje med zaposlenimi
- Izobraževanje vodij na področju usklajevanja dela in družine
- Individualni načrti kariernega razvoja
- Obdarovanje otrok zaposlenih
- Uvedba »tihe ure« med delovnim časom
- Vključitev tematike usklajevanja poklicnega in družinskega življenja v letne razgovore
- Otroci v organizaciji/podjetju

- **Realizirane aktivnosti v 2020**

- Oddaja prvega letnega poročila za leto 2019
- Izveden svetovalni razgovor s svetovalcem mag. Alojzem Bitencem o poteku dela na implementaciji zastavljenih ukrepov (december 2020)
- Izvedena 2 sestanka članov tima
- Udeležba vodje tima na webinarju Nazaj v pisarno
- 2 predstavi izvedenih aktivnosti na kolegiju zaposlenih in na Dnevu za kakovost (september, oktober 2020)
- Izvedba predavanja za zaposlene na temo Pregledovanje dojk in krepitev medeničnega dna (oktober 2020)
- Stalna pozornost zaposlenih ob osebnih praznikih in družinskih dogodkih
- Priprava večnamenskega prostora in izvedba učnih ter prostočasnih vsebin za otroke zaposlenih v času ukrepov COVID 19
- Obdarovanje otrok zaposlenih (december 2020 in ogled video predstave)

8. Viri

- Realizacija LDN zavoda za leto 2020
- Poslovno poročilo za leto 2020
- Zapisnik vodstvenega pregleda 2020
- Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti 2020
- Ovrednoten akcijski načrt RIC-a za leto 2020
- Letno poročilo DPP za 2020
- Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev 2020