



POROČILO RIC-a Novo mesto o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2022

Novo mesto, februar 2023



Pripravila:
Brigita Herženjak,
svetovalka za
kakovost

Pregledala:
Tina Kržišnik
skrbnica
kakovosti

Odobril:
Gregor Sepašer
direktor

Predlog poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za leto 2022 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., 25/17 – ZVaj, 123/21, 172/21 in 207/21)
- 34. člena Zakona o izobraževanju odraslih (Uradni list RS, št. 6/18 in 189/20 – ZFRO),
- 15., 16. in 17. člena Zakona o poklicnem in strokovnem izobraževanju (Uradni list RS, št. 79/06, 68/17 in 46/19) 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 (KK).....	5
1.3. Svetovalec za kakovost.....	6
2. Interesne skupine pri presojanju in zagotavljanju kakovosti.....	6
3. Presojanje in razvijanje kakovosti po standardu ISO 9001:2015.....	8
3.1. Vodstveni pregled.....	8
3.2. Spremljanje zadovoljstva udeležencev.....	13
4. Notranje presojanje in razvijanje kakovosti.....	15
4.1. Samoevalvacija.....	15
4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija.....	17
4.3. Poročilo o spremljanju kakovosti svetovalne dejavnosti.....	20
5. Zagotavljanje kakovosti v osnovnošolskem izobraževanju.....	20
6. Zagotavljanje kakovosti v izrednem poklicnem in strokovnem izobraževanju.....	23
7. Pregled aktivnosti v projektu Družini prijazno podjetje.....	24
8. Viri.....	25

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. 2024

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>,
- s spremljanjem kakovosti dela v svetovalni dejavnosti v skladu s kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v IO <https://www.acs.si/digitalna-bralnica/kazalniki-kakovosti-svetovalne-dejavnosti-v-izobrazevanju-odraslih/>,
- z aktivnim sodelovanjem v postopkih realizacije posameznih ukrepov za spodbudno okolje dela v družini prijaznem podjetju,
- z zagotavljanjem kakovosti v osnovnošolskem izobraževanju,
- 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 komisije za kakovost, 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 2022 vodili vodstvo zavoda, 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, Tjaša Luznar
- lastnik procesa Obvladovanje partnerstev in virov Simona Gazvoda in
- lastnik procesa Nenehno izboljševanje Tina Kržišnik.

1.2. Komisija za kakovost (KK)

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 (Uradni list RS, št. 79/06, 68/17 in 46/19) in opravlja tudi naloge, ki jih določa 20. člen Navodil o prilagajanju izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja (Uradni list RS, št. 8/08), kot so spremljanje kakovosti izpeljave in učinkov izrednega izobraževanja pri posameznem organizacijskem modelu, predlogi za izboljšave, idr.

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

1. Gregor Sepaher, predsednik 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 - predstavnica delodajalcev in
8. Frane Umek, član komisije - predstavnik udeležencev.

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

Komisija je na svoji treh sejah v letu 2022 presojala in razvijala kakovost na naslednjih področjih: pripravila in spremljala načrt dela KK, pripravila in spremljala akcijski načrt za razvoj kakovosti za leto 2022, obravnavala realizacijo akcijskega načrta za leto 2021, obravnavala končno poročilo o kakovosti za leto 2021, obravnavala končno poročilo o zadovoljstvu udeležencev v letu 2021, izvajala in spremljala aktivnosti po strateškem in akcijskem načrtu zavoda, spremljala delo delovne skupine Družini prijazno podjetje in naloge svetovalke za kakovost, obravnavala zapisnik zunanje presoje za zagotavljanje standarda ISO 9001:2015 in podala pobude in predloge za nadaljnji razvoj kakovosti. V letu 2022 se je komisija za kakovost odločila za novo samoevalvacijo, ki jo bo v naslednjih treh letih izvajala na področju prepoznavnosti zavoda v ožjem in širšem okolju. V letu 2022 je komisijo vodil Gregor Sepaher, predsednik komisije za kakovost.

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 2022 je svetovalka za kakovost:

- sodelovala pri pripravi in izvedbi akcijskega načrta za razvoj kakovosti za leto 2022,
- sodelovala pri vrednotenju opravljenih aktivnosti po akcijskem načrtu za leto 2021,
- sodelovala pri organizaciji Dneva za kakovost v sklopu akcije omrežja svetovalcev za kakovost,
- sodelovala pri skupni aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost (priprava standardov kakovosti za izobraževanje na daljavo),
- sodelovala pri pripravi poročila o kakovosti za leto 2021,
- sodelovala pri pripravi poročila o zadovoljstvu udeležencev za leto 2022,
- sodelovala pri izvedbi samoevalvacije na področju prepoznavnosti RIC-a Novo mesto,
- individualno svetovala zaposlenim in vodstvu.

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 2021, sodelovanje pri notranjih in zunanjih presojah po standardu ISO 9001:2015, sodelovanje pri vodstvenem pregledu, spremljanje poslovnika kakovosti in strateškega načrta.
	Skrbnik kakovosti	Motiviranje, izobraževanje vseh zaposlenih za poznavanje in izvajanje skladnosti sistema z zahtevami standarda ISO 9001:2015. 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 9001:2015.
	Svetovalec za kakovost	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 kot vodja izobraževalnega področja, sodelovanje pri pripravi poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih za letu 2022, pripravi Dneva za kakovost.
	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 področja, vodenje strokovnega aktiva, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na kolegijih direktorja in andragoškem zboru.
	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 in kolegijih direktorja 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 in andragoškem zboru.
	Skrbniki in mentorji	Sodelovanje na strokovnih aktivih in andragoškem zboru, sodelovanje pri evalvaciji programov, projektov in merjenju organizacijske klime v zavodu.
	Administrativno-tehnično osebje	Sodelovanje pri merjenju organizacijske klime v zavodu in kolegijih direktorja.
2	Učitelji in drugi zunanji izvajalci	
	Učitelji v formalnih programih	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, sodelovanje pri izvedbi samoevalvacije.
	Učitelji in zunanji izvajalci v neformalnih programih	Sodelovanje pri evalvaciji programov in/ali projektov, sodelovanje pri razvojnih nalogah zavoda, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri izvedbi samoevalvacije.
	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 na dogodkih, sodelovanje v projektih, sodelovanje pri izvedbi samoevalvacije.
	Udeleženci neformalnih programov	Sodelovanje pri evalvaciji programov, sodelovanje v programskem odboru, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje v projektih, sodelovanje pri izvedbi samoevalvacije.

Zunanje interesne skupine:

	KDO	VLOGA
4	Ustanovitelj	
		Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta in poslovnega poročila ter realizacije letnega delovnega načrta, sodelovanje pri razvrščanju direktorja v plačni razred, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri imenovanju direktorja, sodelovanje pri izboru predstavnika ustanovitelja v svet zavoda.
5	Organi upravljanja	
	Svet zavoda	Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta in poslovnega poročila ter realizacije letnega delovnega načrta, sodelovanje pri razvrščanju direktorja v plačni razred, sodelovanje na dogodkih in v projektih, sodelovanje pri imenovanju direktorja, sodelovanje pri presoji poročila RIC-a o spremljanju, samoevalvaciji in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja odraslih, vizije zavoda.
	Strateški svet svetovalne dejavnosti	Sodelovanje pri presoji letnega delovnega načrta dejavnosti svetovalne dejavnosti, sodelovanje pri presoji temeljnih dokumentov in dokumentov kakovost za svetovalno dejavnost, sodelovanje na strokovnem dogodku svetovalne dejavnosti.
4	Financerji/naročniki	
		Sodelovanje pri evalvaciji programa in/ali projekta, sodelovanje na dogodkih.
5	Delodajalci	
		Sodelovanje pri evalvaciji programa in/ali projekta, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje pri razvojnih nalogah.
6	Partnerska mreža	
		Sodelovanje pri evalvaciji programov/projektov, sodelovanje na dogodkih, sodelovanje pri razvojnih nalogah, sodelovanje pri izvedbi samoevalvacije.
7	Splošna javnost	
		Sodelovanje pri izvedbi samoevalvacije.

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

3.1. Vodstveni pregled

Vodstveni pregled poteka z lastniki procesov po zaključku koledarskega leta. Za leto 2022 je potekal 26. 1. 2023. V zapisniku vodstvenega pregleda so zapisani vsi podatki o izvedbi pregleda, zato predstavljamo v nadaljevanju le realizacijo ciljev po strateškem načrtu:

Pregled realizacije ciljev v letu 2022

STRATEŠKA USMERITEV 1: Strokovna, razvojna in projektna odličnost		enota	posnetek stanja	realizacija	realizacija	plan	realizacija
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI		2018	2020	2021	2022	2022
1	Število oddanih prijav na razpise in javna povabila.	število	27	39	21	22	27
2	Število partnerskih sodelovanj v novih projektih.	število	3	7	4	2	2
3	Število povabil za sodelovanje v projektih v vlogi partnerja.	število	21	19	13	10	11
4	Število projektov prepoznanih kot 'dobre prakse'.	število	2	1	1	1	2
5	Delež uspešnega konkuriranja na razpisih za projekte, katerih prijavitelj je RIC.	%	33	80	87,5	65	75
6	Delež doseženih točk vseh prijavljenih projektov, katerih prijavitelj je RIC.	%	88	88,33	84,79	83	86,09
7	Število novih partnerjev pri projektih na letni ravni.	število	2	20	12	12	4
8	Število oddanih prispevkov za objavo v strokovnem tisku.	število	16	27	30	16	25
9	Število prispevkov na strokovnih srečanjih na regijskem, nacionalnem in mednarodnem nivoju.	število	46	32	18	55	20
10	Število povabil za sodelovanje v strokovnih skupinah.	število	2	3	5	3	8
11	Delež ur zaposlenih za izobraževanje in usposabljanje glede na skupno število delovnih ur.	%	7,1	7,1	6,8	8,70	5,56
12	Prisotnost različnih organizacij na strokovnih dogodkih, okroglih mizah ...	število	/	76	90	90	44
13	Število novo razvitih programov splošnega neformalnega izobraževanja.	število	12	21	17	12	17
14	Indeks dejanskega trajanja šolanja glede na predvideno trajanje v programih SPI in OŠO.	indeks	2,1	1,5	1,47	1,30	1,38
15	Rezultati udeležencev na poklicni maturi so primerljivi z rezultati udeležencev celotne Slovenije.	indeks	1	1	1	1	1
16	Delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrezno izobrazbo.	%	92	93,33	91,5	94	88,75
17	Prepoznavnost zavoda v okolju preko spremljanja števila obiskovalcev spletnih strani in družbenih omrežji.	indeks	1	2,39	3,35	1,2	2,89

Pojasnila:

Realizirani cilji:

RIC Novo mesto je od januarja 2021 preko javne službe delno sofinanciran iz proračunskega vira za svetovalno dejavnost in program osnovna šola za odrasle. Ostala programska ponudba zavoda je odvisna od uspešnosti na javnih razpisih in povabilih ter pridobljenih sredstvih po pogodbah. V letu 2022 smo uspeli oddati več prijav na razpise kot je bilo načrtovano. Večinoma je šlo za prijave na razpise mednarodnih projektov. V letu 2022 smo pričakovali več razpisov na nacionalni ravni, ki bi omogočali večjo uspešnost pri pridobivanju novih partnerstev. Razpise na nacionalni ravni se pričakujejo v letu 2023.

Kljub situaciji smo na razpisih uspešni v deležu konkuriranja na razpisih, in sicer uspešni smo v 75 %. V deležu točk vseh prijavljenih projektov pa smo malo višji od načrtovanih (86,09 % od 83 % načrtovanih). S sodelovanjem v novih projektih smo pridobili 4 nove partnerje. Načrtovali smo jih več, vendar zaradi odsotnosti nacionalnih razpisov to žal ni bilo možno doseči.

Triade 2.0 je prejel nagrado nacionalne agencije iz Španije. Entre4all je bil ob končnem poročilu projekta ocenjen s 96 od 100 možnih točk.

Število načrtovanih prispevkov v strokovnem tisku smo realizirali in načrte tudi preseгли. Manjše število prispevkov na strokovnih srečanjih ocenjujemo kot posledica manj organiziranih strokovnih srečanj, kjer bi sodelovali s svojimi prispevki. V letu 2022 se je vrstilo veliko število strokovnih dogodkov v Sloveniji, predvsem zaključnih konferenc projektov, na katerih so organizatorji in izvajalci v prvi vrsti predstavili lastne dosežke projektov in manj priložnosti dali drugim vsebinam. Z obema kazalnikoma pa smo sledili viziji o večji prepoznavnosti in vlogi tudi v slovenskem in evropskem prostoru.

V zavodu imamo visoko izobražen kader, ki se manj prijavlja na splošne izobraževalne vsebine in išče specifične vsebine, kot so npr. znanja za delo s posebej ranljivimi ciljnimi skupinami (osebe s posebnimi potrebami, gluhi in naglušni, duševno zdravje ...). Takih izobraževanja je manj in so zahtevnejša. Nekatera načrtovana usposabljanja niso bila organizirana (npr. supervizija na Filozofski fakulteti Ljubljana).

V letu 2022 smo sodelovali v strokovnih skupinah in usposabljanjih ter izobraževanjih. Gregor Sepaher je bil član Strokovnega sveta RS za izobraževanje odraslih, član odbora Razvojnega sveta JV Slovenija v programskem obdobju 2021-2027 in član delovne skupine za prenovo JV programa RPO. Tadeja Arkar je sodelovala z ACS v Posvetovalni skupini za razvoj novih pripomočkov pri svetovanju zaposlenim – področje vrednotenja in v Delovni skupini za pripravo OIN za OŠO ter ZISS-om v Delovni skupini za pripravo svetovalnih pripomočkov za vrednotenje tujih jezikov. Brigita Herženjak je sodelovala z ZISS v delovni skupini za pripravo svetovalnih pripomočkov za vrednotenje tujih jezikov. Ana Marija Blažič je sodelovala z ACS v skupini Eksperiment.

V letu 2022 smo zabeležili padec števila prisotnosti različnih organizacij na strokovnih dogodkih. Ugotavljamo, da je k temu prispeval zaključek nacionalnih projektov oziroma odsotnost novih.

Razvojna dejavnost je bila usmerjena v razvoj 17 programov, in sicer smo razvijali različne vsebine za razvoj kompetenc odraslih predvsem v mednarodnih projektih.

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.

V letu 2022 smo imeli zaradi pomanjkanja ustreznih kadrov in izredno nizke brezposelnosti precejšnje izzive pri zaposlovanju zunanjih izvajalcev. Posledično je skupni delež izvajalcev javnoveljavnih programov z ustrežno izobrazbo nižji od načrtovanega.

Skupno število obiskov vseh spletnih strani in družbenih omrežji zavoda je višje od pričakovanega.

ZAP. ŠT.	STRATEŠKA USMERITEV 2:		Enota	posnetek stanja	Realizacija	realizacija	plan	realizacija
	Odličnost poslovanja							
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI			2018	2020	2021	2022	2022
1.	Stopnja rasti prihodkov.		indeks	1	0,83	0,96	0,9	0,8
2.	Delež tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.		%	74,1	81,11	63,43	76	45,6
3.	Delež prihodkov iz naslova razpisov glede na skupne prihodke.		%	68,41	78,60	61,75	60	43,58
4.	Indeks 'čistih' tržnih prihodkov glede na skupne prihodke zavoda.		indeks	1	1,12	0,81	1,3	0,76

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vsi realizirani cilji so nekoliko nižji od planskih vrednosti, ki smo jih postavili v letu 2020. Kljub temu smo realizirali vse pogodbene vrednosti in poslovali uspešno. V letu 2022 (med letom) smo imeli zaključek nekaterih večjih večletnih projektov (projekt DIS, KCM, SA, TPK, NIPO), kot tudi projektov E+ (Re.m.i.d.a.). V letu 2021 je bil pričetek spremenjenega načina financiranja dosedanjih projektov (BZ, SSU, ISIO, OŠO) v sklopu javne mreže ki je pozitivno vplival na naše finančno stanje (mesečna nakazila, v sklopu javne mreže beležimo OŠO in svetovanje SSU in ISIO, ki pa je ne upoštevamo v vsoti prihodkov iz naslova razpisov in javnih povabil).

Nevarnosti glede pridobivanja finančnih sredstev v prihodnjem letu vidimo predvsem v tem, da še vedno ni pričakovanih razpisov iz Evropskega socialnega sklada.

Kot je razvidno iz zgornje preglednice letu 2022 ostajajo vsi strateški cilji iz odličnosti poslovanja pod načrtovanimi vrednostmi. Poslovanje zavoda v letu 2022 pa kljub temu ostaja pozitivno. V naslednjem letu bo potrebno premisliti in postaviti nove planirane vrednosti z upoštevanjem trenutnih situacij.

ZAP. ŠT.	STRATEŠKA USMERITEV 3:		Enota	posnetek stanja	Realizacija	Realizacija	Plan	Realizacija
	Zadovoljstvo vseh vključenih							
ZAP. ŠT.	STRATEŠKI CILJI			2018	2020	2021	2022	2022
1.	Zadovoljstvo udeležencev programov z organizacijo.		1-5	4,6	4,76	4,7	4,7	4,8
2.	Zadovoljstvo udeležencev programov s predavatelji.		1-5	4,4	4,82	4,7	4,5	4,8
3.	Zadovoljstvo udeležencev programov z vsebino programov.		1-5	4,7	4,82	4,7	4,8	4,9
4.	Zadovoljstvo udeležencev dogodkov RIC-a		1-5	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9
5.	Zadovoljstvo zunanjih sodelavcev o sodelovanju z RIC-em.		1-5	4,3	4,67	4,9	4,7	4,9
6.	Zadovoljstvo naročnikov projektov.		1-5	5	5	5	5	5
7.	Zadovoljstvo zaposlenih		1-5	5,1	4,2	4,35	4,3	4,8
8.	Prisotnost zaposlenih na družabnih dogodkih.		%	90	92	100	94	97
9.	Število družabnih dogodkov za partnerje/prostovoljce/izvajalce/zunanje sodelavce.		število	5	5	6	6	6
10.	število odpovedi zaposlenih v letu		število	5	1	0	0	2

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Zadovoljstvo udeležencev spremljamo z elvacijskimi vprašalniki, ki jih razdelimo na srečanjih ali pa posredujemo udeležencem e-povezavo in jih povabimo k izpolnjevanju. V letu 2022 je delovna skupina zaključila s prenovo priporočil, navodil in evalvacijskih vprašalnikov. Temeljita prenova sistema evalvacij je doprinesla k pridobitvi bolj realne povratne informacije udeležencev (tudi kvalitativne).

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 2022 smo dosegli vse načrtovane kazalnike v zvezi z zadovoljstvom zunanjih sodelavcem z RIC-em. Merjenje zadovoljstva naročnikov projektov je potekalo v obliki razgovorov in je ocenjeno z najvišjo možno oceno. Tudi za te dve področji je delovna skupina končala s svojim delom in oblikovala vprašalnike za spremljanja zadovoljstva ter navodila za spremljanje dela izvajalcev.

Z vprašalnikom se je zadovoljstvo zaposlenih preverjalo tudi v letu 2022. Na 5. stopenjski lestvici so zaposleni ocenili zadovoljstvo z oceno 4,8 kar je najvišja ocena zadnjih let. Sistem nagrajevanja zaposlenih pa je bil vzpostavljan že v preteklem letu.

Skoraj vsi zaposleni so se udeležili družabnih dogodkov. V skladu z napovedjo smo realizirali tudi družabne dogodke za naše partnerje, izvajalce in zunanje sodelavce.

V letu 2022 smo zabeležili dve prekinitvi delovnega razmerja s strani zaposlenih. Ena sodelavka je podala odpoved zaradi boljših pogojev razvoja svoje kariere, saj je v naši ustanovi dosegla vsa možna napredovanja in ni imela več možnosti napredovanja in poklicne rasti. Druga sodelavka pa je podala odpoved zaradi odhoda v privatni sektor z večjimi možnostmi napredovanja, predvsem iz finančnega vidika.

ZAP. ŠT.	STRATEŠKA USMERITEV 4:	Enota	posnetek stanja	realizacija	realizacija	plan	realizacija
	Družbeno odgovorno delovanje						
	STRATEŠKI CILJI		2018	2020	2021	2022	2022
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	8	8	8
2.	Delež sodelujočih zaposlenih pri družbeno odgovornih akcijah v zavodu.	1-5	76	80	100	80	100
3.	Število donacij v dobrodelne namene.	1-5	5	5	5	5	5
4.	Število odobrenih pomoči pri pripravi seminarских, diplomskih in drugih nalog.	1-5	2	6	5	4	4
5.	Število sprejetih praktikantov v zavodu (študentska, pedagoško-andragoška praksa, pripravniki, udm idr.).	1-5	2	4	15	4	6

Pojasnila:

Realizirani cilji:

Vse načrtovane kazalnike v strateški usmeritvi 4 smo dosegli oziroma presegle. Vsi 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, vsebine pa poskušamo vključiti tudi v nove programe. V okviru študijskega krožka smo sešili in donirali odeje dvema ustanovama. V sodelovanju s Komunalo Novo mesto smo organizirali tudi čistilno akcijo v romskih naseljih, zaposleni pa smo uredili tudi Večnamenski romski center z okolico. S promocijskim in pisarniškim materialom pa smo pomagali tudi vrtcem, šolam in društvom. Donacijo smo namenili tudi županovem turnirju.

Mladim smo omogočali tako pomoč pri pripravi seminarskih in diplomske naloge (pomoč z informacijami in pri izvajanju anket). V letošnjem letu smo tako pomagali 4 osebam. 6 študentom, dijakom in drugim smo omogočali tudi opravljanje praktičnega izobraževanja oziroma dela.

V letu 2022 smo ravno tako realizirali tudi vse ukrepe za uresničitev oziroma doseganje strateške usmeritve Družbena odgovornost in trajnostna naravnost.

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 72 % do 88 % načrtovanih ciljev (oz. od 26 do 31),
- Uspešno: doseženih od 58 % do 71 % načrtovanih ciljev (oz. od 21 do 25),
- Zadovoljivo: doseženih od 50 % do 57% načrtovanih ciljev (oz. od 18 do 20),
- 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 26 kazalnikov ali 72 % .

3.2. Spremljanje zadovoljstva udeležencev

V skladu s Poslovníkom kakovosti strokovni delavci zavoda redno izvajajo evalvacije o zadovoljstvu različnih subjektov v programih, projektih in na dogodkih RIC-a. Evalvacije potekajo po navodilih za evalvacijo izobraževalne in svetovalne dejavnosti, rezultati o izvedenih evalvacijah so opisni v posameznih letnih poročilih projektov, ki jih pripravijo vodje projektov. Rezultati se nato predstavijo v poročilu o realizaciji letnega delovnega načrta, ki se obravnava na andragoškem zboru in svetu zavoda. Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev za leto 2022 pa 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 so predstavljeni v samostojnem poročilu, zadovoljstva partnerjev in naročnikov pa v letnih poročilih projektov, ki so del poročila o realizaciji letnega delovnega načrta.

- **Vsebina evalvacij z udeleženci**

Posamezne evalvacije programov, projektov in dogodkov so vsebovale podatke o

- zadovoljstvu udeležencev s predavatelji,
- zadovoljstvu udeležencev z organizacijo,
- zadovoljstvu udeležencev z vsebino,
- zadovoljstvu udeležencev s strokovnim dogodkom in
- zadovoljstvu udeležencev z enkratnim dogodkom
- zadovoljstvo svetovancev v središču za samostojno učenje.

V nekaterih evalvacijah o zadovoljstvu udeležencev so se vprašanja nanašala tudi na druge vsebine, ki so jih strokovni delavci vključili v skladu z zahtevami naročnika programa ali projekta oziroma zaradi specifičnosti programa in projekta.

- **Potek evalvacij z udeleženci**

Evalvacije so izpeljevali člani projektne skupine ali organizatorji/koordinatorji posameznega programa. Izvajala se je v skladu z letnim delovnim načrtom zavoda in s pomočjo navodil za evalvacijo izobraževalne in svetovalne dejavnosti.

Za potrebe evalvacije so strokovni delavci uporabili instrumentarij, ki je vnaprej pripravljen (anketni vprašalniki, opomniki za razgovor). V letu 2021 in 2022 smo posodobili vse instrumente za izvedbo evalvacij.

Evalvacije so potekale med in ob zaključku izobraževanja, svetovanja ali dogodka.

- **Povprečna ocena zadovoljstva vseh vključenih udeležencev v evalvacije v letu 2022**

V večini projektov smo pridobili podatke o zadovoljstvu udeležencev z organizacijo, vsebino in izvajalcem. Mednarodni projekti so po naravi razvojni in ne vključujejo udeležence oziroma jih vključujejo ob zaključku, če gre za pilotiranje orodij, programov ali drugih vsebin. Navajali smo jih kljub temu, saj menimo, da prispeva k ozaveščanju strokovne in splošne javnosti o kakovosti našega dela tudi z drugimi deležniki v projektih.

Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev je:

a) v neformalnih in formalnih programih:

- z organizacijo programov **4,77**
- z vsebino programov **4,86**
- z izvajalci programov **4,80**

b) na dogodkih:

- **4,86**
- **Analiza evalvacijskih poročil**

V letu 2022 je RIC Novo mesto izpeljal 29 različnih projektov (vir: Poročilo o realizaciji letnega delovnega načrta 2022). Strokovni delavci zavoda so za vsak projekt pripravili letna in/ali končna poročila, v katerih so zajeli tudi informacije in podatke o izpeljanih evalvacijah o zadovoljstvu udeležencev.

Zadovoljstvo udeležencev so strokovni delavci ugotavljali v 25 projektih, kar znaša 86,2 %. Pri sedmih projektih (24,1 % od vseh projektov) ugotavljamo, da so (bili) projekti razvojno naravnani, na začetku oziroma koncu izvajanja, kar ne omogoča neposrednega ugotavljanja zadovoljstva udeležencev. Pri 1 (3,4 %) projektu ugotavljamo, da bi bila evalvacija udeležencev možna, a ni bila načrtovana. V sklopu svetovalne dejavnosti na področju vključevanja/ nadaljevanja izobraževanja in vrednotenja in dokumentiranja znanja ugotavljamo, da spremljamo zadovoljstvo svetovancev brez instrumentarija, le ustno med svetovalno obravnavo. Pri samostojnem učenju je Andragoški center Slovenije pripravil obrazec za evalvacijo, vendar ta ne vsebuje vprašanj, ki bi ugotavljala oceno zadovoljstva svetovancev.

Pri izvedbi evalvacij o zadovoljstvu udeležencev ugotavljamo, da so ocene visoke, saj se na vseh področjih gibljejo med 4 in 5. Ugotavljamo tudi, da so nekateri zapisi predlogov in priporočil za izboljšave skromni oziroma manjkajo. V teh primerih ni možno ugotoviti, ali predlogi niso bili podani, se jih ni zapisalo ali je kakšen drugi razlog za to stanje.

- **Predlogi in ukrepi za izboljšave**

Na podlagi analize se oblikujejo naslednji ukrepi za izboljšavo:

Stanje	Ukrep
Predlogi za izboljšave niso podani.	Vsako letno oziroma končno poročilo mora vsebovati predloge za izboljšave ali informacije o stanju.
Predlogi za izboljšave so premalo konkretni oziroma slabo zapisani.	Strokovni delavci poskrbijo za to, da udeleženci podajo konkretnejše predloge. Strokovni delavci pripravijo podrobnejše poročilo.
Predlogi za izboljšave so podani.	Strokovni delavci zavoda se seznanijo s predlogi vseh projektov in jih upoštevajo pri vsakodnevnem delu.
Evalvacija v projektu ni bila načrtovana.	Vsak projekt, ki je namenjen udeležencem izobraževanja, opravi evalvacijo o zadovoljstvu udeležencev.
Svetovalna dejavnost nima instrumentarija za merjenje zadovoljstva svetovancev.	Strokovni aktiv v svetovalni dejavnosti pripravi instrumentarij za merjenje zadovoljstva svetovancev na vseh treh področjih svetovanja.

Ukrepi se beležijo v programu ukrepov za leto 2023, rok za realizacijo ukrepov je 31. 12. 2023.

4. Presojanje in razvijanje kakovosti po kazalnikih izobraževanja odraslih

4.1. Samoevalvacija

Samoevalvacija je v letu 2022 potekala na področjih, podpodročjih, po standardih kakovosti, kazalnikih ter merilih, določenimi z modelom ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI) in modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2022.

Za predmet samoevalvacije smo izbrali »prepoznavnost zavoda v okolju«. Želeli smo ugotoviti, kje so na tem področju naše šibke točke in kakšne izboljšave so potrebne.

V fazi priprave na samoevalvacijo smo opredelili področja, podpodročja, kazalnike, standarde in samoevalvacijska vprašanja. Izbrali smo pet področij, pet podpodročij, devet kazalnikov kakovosti in 23 samoevalvacijskih vprašanj in na podlagi tega pripravili samoevalvacijski načrt. Opredelili smo tudi štiri metode in 9 skupin različnih subjektov s katerimi smo želeli izpeljati samoevalvacijo.

Po samoevalvacijskem načrtu smo opredelili sledeča področja samoevalvacije in standarde kakovosti:

PODROČJA, KI SO PREDMET SAMOEVALVACIJE	STANDARDI, KI SO PREDMET SAMOEVALVACIJE
Osebe v izobraževalni dejavnosti	Standard: Organizacija zagotavlja osebe za vodenje in upravljanje, načrtovanje in izpeljevanje ter podporne dejavnosti IO, ki so prepoznani v ožjem in širšem okolju.
	Standard: Posebni pogoji, ki jih izpolnjuje osebe, ki izpeljuje izobraževalne programe za odrasle, so v okolju prepoznani.
Vodenje in upravljanje izobraževalne dejavnosti	Standard: Organizacija spodbuja karierni razvoj zaposlenih in informacije o tem javno objavi.
Promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje	Standard: Organizacija dejavno načrtuje in izpeljuje splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnimi skupinami.
	Standard: Organizacija dejavno načrtuje in izpeljuje usmerjeno promocijo IO v okolju in med ciljnim skupinami, z njo poudarja posebne vidike, cilje, možnosti tega izobraževanja.
Osebe v svetovalni dejavnosti	Standard: Svetovalno dejavnost opravlja zadostno število svetovalcev in podpornega osebja
	Standard: Svetovalcem je omogočen stalen profesionalni in karierni razvoj
Ugotavljanje potreb in promocija v svetovalni dejavnosti	Standard: Organizacija načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost za prepoznavnost svetovalne dejavnosti
	Standard: Organizacija načrtno informira potencialno ciljne skupine in promovira svojo dejavnost

Za zbiranje podatkov smo oblikovali več instrumentov:

- Opomnik za vodeni pogovor (1 instrument)
- (e-)vprašalnik (1 vprašalnik, 5 e-vprašalnikov)

- Opomnik za intervju (4 opomnike za intervjuje)
- Opomnik za analizo dokumentacije (1 opomnik)

Pri izvedbi samoevalvacije je sodelovalo 112 oseb iz naslednjih skupin subjektov:

- Direktor
- Računovodja
- Poslovni tajnik
- IKT strokovnjak
- Udeleženci
- Učitelji
- Partnerji
- Predstavniki splošne javnosti
- Zaposleni

Samoevalvacija je potekala v času od aprila do decembra 2022. Po analizi samoevalvacije ugotavljamo, da na štirih področjih dosegamo kazalnike delno, na enem področju pa v celoti. V poročilu o samoevalvaciji predstavljamo izide samoevalvacije in povzemamo ključne ugotovitve s predlogi za izboljšave. Na podlagi samoevalvacijskega poročila bomo v naslednjih dveh letih samoevalvacijskega cikla izpeljevali izboljšave za razvoj kakovosti na področju prepoznavnosti zavoda v okolju.

4.2. Akcijski načrt in njegova realizacija

Poglobljeno presojanje in razvijanje kakovosti na izbranih področjih kakovosti poteka po standardu ISO 9001:2015, modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje in v skladu s kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih. Na podlagi samoevalvacijskega poročila iz leta 2019 in ugotovljenega stanja za izboljšave v letu 2021 smo v aprilu 2022 v komisiji za kakovost pripravili in potrdili akcijski načrt za leto 2022. V letu 2022 smo realizirali večino nalog, le te pa dokončno ovrednotili na februarski seji komisije za kakovost, ki je potekala 16. 2. 2023.

Realizacija akcijskega načrta 2022

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Vodenje in upravljanje			
Podpodročje: Presojanje in razvijanje kakovosti			
Kazalnik kakovosti: Notranji sistem kakovosti			
Standard kakovosti: Organizacija ima oblikovan notranji sistem kakovosti, ki je zapisan v listini kakovosti ali drugem primerljivem dokumentu.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA

Na podlagi vzpostavitve novih modelov spremljanja zadovoljstva udeležencev, zunanjih izvajalcev in naročnikov je treba presoditi ustreznost zapisov v Poslovniku kakovosti.	1	Izvesti letno razvojno strateško konferenco z zaposlenimi na temo Presoja poslovnika kakovosti.	Strateške konference nismo izpeljali. Oblikovana je bila delovna skupina, ki je pripravila predlog novega Poslovnika kakovosti, ki bo obravnavan v prvi polovici leta 2023.
---	---	---	---

Dejavnost: Izobraževanje			
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 strateškega načrta ugotavljamo, da je treba vzpostaviti sistem evalvacij naročnikov projekta. Nerealizirana naloga iz leta 2020.	2	V letu 2021 bomo vzpostavili model evalvacij naročnikov projekta – dokončati nalogo z leta 2021.	Model je bil vzpostavljen 30. 11. 2022.

Dejavnost: Izobraževanje			
Področje: Izpeljava izobraževanja			
Podpodročje: Učni viri			
Kazalnik kakovosti: Vrste učnih virov			
Standard kakovosti: Učitelji, svetovalci, mentorji in udeleženci v izobraževanju uporabljajo raznolike učne vire.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Zaradi izvajanja javne službe v svetovalni dejavnosti in na področju osnovnošolskega izobraževanja bomo presojali zbirko učnih virov v zavodu.	3	V letu 2021 bomo pripravili seznam različnih vrst učnih virov, ki se nahajajo v zavodu - dokončati nalogo z leta 2021.	Seznam učnih virov je sedaj možno pridobiti s filtriranjem vrste v excelovem seznamu knjig v e-knjižnici tukaj .
	4	V letu 2021 bomo uredili (e-) knjižnico za dostop do učnih virov zaposlenim, zunanjim sodelavcem in udeležencem izobraževanja.	Knjižnica se nahaja v pritličju v prostoru, ki se imenuje delavnica in v zbornici. Knjige so na razpolago tudi za izposajo RIC-evim udeležencem. (E-)knjižnica je urejena in se nahaja tukaj .

Dejavnost: Svetovanje			
Področje: Partnerstvo			
Kazalnik kakovosti: Strateški partnerji			
Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnersko omrežje za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v regiji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Po ZIO in smernicah za izvajanje javne službe je potrebno vzpostaviti mrežo strateških partnerjev. V regiji se v mreži povezujejo vse LU in drugi partnerji po dogovoru.	5	V letu 2021 bomo v dogovoru z direktorji ljudskih univerz v regiji vzpostavili javno mrežo strateških partnerjev - dokončati nalogo z leta 2021.	Javna mreža strateških partnerjev je sestavljena. Prvič se je sestala 5. 5. 2022, drugič pa 21. 9. 2022.

Dejavnost: Svetovanje - DIS			
Področje: Učinki			
Kazalnik kakovosti: Povečana vključenost odraslih v vseživljenjsko učenje			
Standard kakovosti: Svetovalno središče pripomore k povečni vključenosti odraslih v vseživljenjsko učenje.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Zaradi izteka projekta DIS bomo partnerji pripravili obsežnejše evalvacijsko poročilo in ga predstavili na zaključni konferenci projekta.	6	V letu 2021 bomo pripravili obsežnejše evalvacijsko poročilo na nivoju konzorcija in na podlagi 5-letnega dela na projektu - dokončati nalogo z leta 2021.	Poročilo je bilo pripravljeno v marcu 2022 in predstavljeno na zaključni konferenci projekta 16. 3. 2022.

Dejavnost: Svetovanje – DIS in ISIO			
Področje: Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki			
Kazalnik kakovosti: Strokovna literatura			
Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo , bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA

Zaradi izteka projekta DIS in nadaljevanja aktivnosti za zaposlene v sklopu javne službe bomo partnerji zbirali informacije o najpogosteje uporabljenih učnih virih v svetovalni dejavnosti.	7	V letu 2021 bomo pripravili seznam kakovostnih učnih virov za svetovalce in svetovance v javni mreži - dokončati nalogo z leta 2021.	Seznam gradiv je objavljen tukaj . Sproti ga dopolnjujemo.
--	---	--	--

Dejavnost: Svetovanje - DIS			
Področje: Partnerstvo			
Kazalnik kakovosti: Strateški in strokovni partnerji			
Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnersko omrežje za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v regiji.			
Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	REALIZACIJA
Ob izteku projekta DIS bomo pripravili in izpeljali zaključno konferenco.	8	V letu 2021 bomo pripravili zaključno konferenco s predstavitvijo rezultatov in učinkov dela ter načrtov za izvajanje svetovanja za zaposlene v prihodnje.	Zaključna konferenca je bila izvedena 16. 3. 2022 v Galaksiji v Trebnjem.

4.3 Poročilo o spremljanju kakovosti svetovalne dejavnosti

Spremljanje je v letu 2022 potekalo v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2022, ki ga je za vse organizacije, ki izvajamo svetovalno dejavnost v IO, ki se izvaja kot javna služba pripravil Andragoški center Slovenije v aprilu 2022. V nadaljevanju prikazujemo ključne podatke spremljanja, poglobljena analiza pa je zapisana v poročilu o spremljanju svetovalne dejavnosti za leto 2022.

V načrtu so bila opredeljena sledeča področja spremljanja (in znotraj področja določeni standardi):

PODROČJA, KI SO PREDMET SPREMLJANJA	STANDARDI, KI SO PREDMET SPREMLJANJA
Prostor, oprema in drugi viri	Standard 1: Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.
	Standard 2: Organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.
Rezultati	Standard 1: Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.

V nadaljevanju prikazujemo podatke po posameznem standardu.

Standard: Organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.

Ugotovitve:

Po pregledu vseh meril, ki podrobneje opredeljuje standard kakovosti organizacija zagotavlja prostorsko dostopnost, primerne prostore, opremo ter informacijsko-komunikacijsko tehnologijo za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela, ugotavljamo, da jih v celoti dosegamo. Naša ocena temelji na dejstvu, da RIC Novo mesto omogoča svojim svetovancem zelo dobre pogoje za dostop do prostorov za svetovanje, tudi gibalno ali senzorično oviranim osebam. Prav tako zagotavljam prostore do drugih (skupnih) prostorov za vse odrasle udeležence izobraževanja. Vsi prostori so skladni s smernicami za izvajanje svetovalne dejavnosti (velikost oziroma površina na posameznika, oprema z IKT tehnologijo in drobnim inventarjem, učna mesta za samostojno učenje, učna gradiva, slovarji, atlasi ipd.). Omogočajo tako individualna kot skupinska svetovanja, izvedbo večjih dogodkov in prireditve. Zelo dobre izkušnje imamo tudi s prostori na dislokacijah (Šentjernej, Zavod za prestajanje kazni Novo mesto, Dolenjske Toplice), saj nam omogočajo kakovostno izvedbo svetovalnega procesa, predvsem s poudarkom na dobrem počutju in vzpostavljanju zaupnega svetovalnega odnosa. Od leta 2021 izvajamo svetovalno dejavnost tudi na daljavo. Tovrstno svetovanje opravljamo v manjšem deležu. Aktivnejše smo s svetovanjem na terenu (outreach), ki nam ga omogoča brezhibna mobilna učilnica z zmogljivo IKT opremo.

Standard: Organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela.

Ugotovitve:

Poleg odličnih prostorskih pogojev nam je pomemben tudi standard kakovosti organizacija zagotavlja strokovno literaturo, baze podatkov ter svetovalne pripomočke za izvajanje celostnega, kakovostnega in poglobljenega svetovalnega dela. Po pregledu podatkov in analizi dokumentacije ugotavljamo, da dosegamo standard v celoti. Naša ocena temelji na podatkih, da ima RIC Novo mesto na voljo strokovno literaturo, revije in gradiva za strokovni razvoj svetovalcev tako s področja svetovanja izobraževanja odraslih, kot s področja andragogike, pedagogike, psihologije, komunikacijskih spretnosti in učenja učenja. Na razpolago ima tudi literaturo o spoznavanju različnih ciljnih skupin odraslih. Gradivo v tiskani in e-obliki se nahajajo na intranetni strani zavoda, ki je dostopna vsem svetovalcem. Spletno mesto sproti posodabljam z novimi gradivi. Učna gradiva, priročniki, učbeniki, slovarji, atlasi in druga vrsta gradiva so na razpolago v knjižnici RIC-a, ki se nahaja v neposredni bližini središča za samostojno učenje. Gradiva si lahko udeleženci in svetovanci RIC-a izposodijo tudi za domov.

V RIC-u Novo mesto imam tudi spletno mesto z bazami podatkov, ki so potrebni za svetovalno delo (temeljna zakonodaja, javnoveljavni programi ...) in bazo podatkov na regionalnem nivoju, kjer se nahajajo ključne informacije o izvajalcih izobraževalnih programov, samih programih, oblikah dodatne pomoči ipd.

V RIC-u imamo tudi nabor različnih svetovalnih pripomočkov – uporabljamo obstoječe, ki so bile razvite na nacionalnem nivoju in v domačih ali mednarodnih projektih. Nekatere razvijamo tudi sami. Pripomočki predstavljajo dobro podporo pri individualnem in skupinskem delu na vseh treh področjih svetovanja. Uporabljamo jih po presoji pri delu s svetovancem, pri čemer upoštevam o tudi vse ostale elemente zaupnega svetovanja.

Standard: Organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti.

Ugotovitve:

Menimo, da dosegamo tudi standarda *organizacija spremlja in evalvira rezultate svetovalne dejavnosti*. Spremljanje področja rezultati so merodajno pri ugotavljanju zadovoljevanja potreb posameznika in okolja.

Na koncu leta 2022 ugotavljamo, da smo v svetovalni proces vključili več žensk (63,74 %) kot moških (36,26 %), čeprav je moških v regiji več (50,9 %). Svetovalci smo na podlagi dolgoletnih izkušenj mnenja, da si ženske prej poiščejo svetovalno podporo. Spodbudni so podatki, da v svetovanje vključujemo pretežno take osebe, ki imajo manj kot štiriletno srednješolsko izobrazbo (55,7 %), v JV regiji jih je okoli 34 %. Zadovoljni smo tudi s podatkom, da pomagamo tistim, ki zaradi brezposelnosti iščejo nove možnosti (izobraževanja, usposabljanja, vrednotenje znanja, samostojno učenje). Takih je polovica svetovancev. Po ranljivosti skupin prebivalcev lahko med naše svetovance štejemo glavne skupine kot so priseljenci (38,9 % vključenih), Romi (7,23 %), odrasli brez pridobljene osnovnošolske izobrazbe (7,23) in starejše osebe nad 65 let (7,42 %). Te skupine predstavljajo skoraj polovico naših svetovancev ali 47,1 odstotkov.

Končne rezultate svetovanja bomo prikazovali, ko bodo posamezna svetovanja zaključena. V letu 2022 smo le pri enem svetovancu zaključili svetovanje. V praksi ugotavljamo, da se svetovanci velikokrat vračajo z istim ali podobnim svetovalnim problemom. V timu svetovalcev smo se odločili, da podatke preverjamo na letni ravni: v letu 2023 bomo preverjali svetovance, ki so prvič prišli na svetovanje v letu 2022. Če jih nekaj mesecev ne bo, bomo svetovalni proces zaključili.

Pri sami vsebini svetovanja pri samostojnem delu menimo, da nudimo svetovalci največ podpore pri spremljanju napredovanja odraslih pri učenju (v 24,81 % primerov), usmerjanju učnega procesa in posredovanju znanja o učenju, metodah in tehnikah učenja.

Zaključek:

Menimo, da imamo po 21-ih letih izkušenj na področju svetovanja zelo dobro vzpostavljeno svetovalno središče. Svetovalci imamo dobre pogoje za delo, prilagamo se potrebam svetovancev in smo aktivni tako na sedežu središča kot tudi na dislokacijah in na mobilnih točkah. Večjih težav ne zaznavamo, si pa želimo izboljšave na naslednjih področjih:

- Vključiti več svetovancev v vrednotenje in dokumentiranje znanja.
- Motivirati moške za vključitev v svetovalni proces.
- Dosegati še več odraslih iz ranljivih ciljnih skupin (več mobilnih točk).
- Pripraviti aktivnosti, ki izhajajo iz samoevalvacijskega poročila, ki smo ga v letu 2022 pripravili na temo prepoznavnost svetovalne dejavnosti v okolju.

5. Zagotavljanje kakovosti v osnovnošolskem izobraževanju

V letu 2022 smo objavili vpis v program v mesecih januar in september. V skladu z novim ZIO-1 smo kandidatom, ki so se želeli vpisati izven tega obdobja, omogočali brezplačno pripravo na vpis. Izobraževalno delo smo organizirali in izvajali v dveh semestrih, in sicer v obdobju september–februar (1. polletje) in februar–junij (2. polletje). Na podlagi števila vpisanih v program, ki smo jih podali z organizacijskim poročilom, nam je MIZŠ odobril izvedbo 11 oddelkov (8 standardnih in 3 kombinirane) v obdobju september 2021–februar 2022, 12 oddelkov (9 standardnih in 3 kombinirane) v obdobju februar–avgust 2022 in 12 oddelkov (9 standardnih in 3 kombinirane) v obdobju september 2022–februar 2023. Predmetnik in učni načrti osnovne šole za odrasle sledijo ciljem rednega osnovnošolskega izobraževanja, vendar v izvedbi pouka

omogočajo prilaganje le-teh posameznikovim potrebam in možnostim. Ob pouku v skupinah smo tako izvajali različne delavnice, pripravo na izpit in učno pomoč ter udeležencem zagotavljali individualno podporo.

V šolskem letu 2021/2022 je bilo v program OŠO vključenih v prvem polletju 147 udeležencev (od tega 141 Romov) in v drugem 157 udeležencev (od tega 150 Romov). Med šolskim letom 2021/2022 sta se 2 udeleženca, Roma, izpisala iz programa. V obdobju september-december 2022 je bilo v program vključenih 158 udeležencev, od tega 140 Romov. Do decembra 2022 so se iz programa izpisali 3 udeleženci, od tega dva Roma. V letu 2022 (šolski leti 2021/2022 in 2022/2023) je bilo tako v program OŠO vključenih 168 udeležencev (različnih oseb), od tega 159 Romov. Z vsemi udeleženci imamo sklenjene pogodbe o izobraževanju. Pri izvedbi programa in pridobivanju udeležencev smo sodelovali z Zavodom za zaposlovanje, Območno službo Novo mesto in s Centrom za socialno delo Novo mesto. Z obema institucijama smo se v letu 2022 tudi sestali.

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 (Uradni list RS, št. 8/08) spremljala organizacijski model izvajanja izrednega izobraževanja, sodelovanje s predavatelji in zadovoljstvo udeležencev.

V programe srednjega izobraževanja se je v šolskem letu 2020/2021 vpisalo 18 udeležencev. V vseh programih smo organizirali po eno učno skupino ter za njih organizirali program po individualnem modelu. V programih poklicnega izobraževanja Trgovec so bili skupaj vpisani 3 udeleženci, v programih strokovnega in poklicno-tehniškega izobraževanja Ekonomski tehnik je bilo vpisanih 15 udeležencev. V vseh treh programih smo v šolskem letu 2020/2021 izvedli 2213 ur izobraževanja.

Z vsemi udeleženci ob vpisu opravimo uvodni pogovor in morebitno priznavanje predhodno pridobljenega znanja, omogočamo jim svetovanje pred, med in po izobraževanju, skupaj z njimi 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, gradiv, objavo izpitnih rokov, komunikacijo z učitelji in vodjo programa. Redno smo spremljali prisotnost udeležencev na izpitih, redno in pravočasno obveščali o odpadlih predavanjih in o nadomeščanjih.

Ob pričetku leta smo izvedli organizirane delavnice za zmanjševanje ovir pri izobraževanju.

Komisija za priznavanje predhodno pridobljenega znanja kandidata je v šolskem letu 2020/2021 izdala 10 sklepov o priznanih obveznostih kandidatov.

Poklicno maturo in zaključni izpit smo vodili v skladu z rokovniki in s predpisanimi navodili in pravili. V šolskem letu 2020/2021 nismo prejeli ugovora na postopek ocenjevanja izpita pri PM in ZI.

Med predavatelji in zaposlenimi zavoda je izmenjava informacij uspešno potekala na sestankih andragoškega zbora in strokovnega aktiva (zaradi dejstva, da en učitelj uči 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 več usposabljanj v okviru načrta usposabljanj.

Pri prenovi programov in pri praktičnem izobraževanju smo sodelovali tudi z delodajalci, kjer so nam bile njihove praktične izkušnje v veliko pomoč pri pripravi odprtih kurikulov in organizaciji

praktičnega izobraževanje. Prav tako pomagamo delodajalcem pri iskanju kadrov za njihove potrebe.
Izvedli smo 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 2022

- Povezovanje s projektom Zdravje na delovnem mestu, predstavitev vaj za krepitev zdravja pri sedečem delu (čez celo leto)
- Izvedba revizijskega obiska DPP (28. marca 2022)
- Pridobitev sklepa o podaljšanju polnega certifikata DPP (maj 2022) Predstavitev rezultatov Ankete DPP zaposlenim na Dnevih za kakovost (maj 2022)
- Podpis pogodbe o izvajanju postopka za ohranitev polnega certifikata DPP do maja 2022 (junij 2022)
- Stalna pozornost zaposlenih ob osebnih praznikih in družinskih dogodkih (čez celo leto)
- Družabni dogodek za zaposlene, Krško (20. maj 2022)
- Družabni dogodek za zaposlene, Ljubljana (15. december 2022)
- Družabni dogodek za zaposlene, Novo mesto (23. december 2022)
- Obdarovanje otrok zaposlenih in ustvarjalna delavnica (19. december 2022)

• Evalvacija aktivnosti DPP v 2022

V aprilu 2022 je bila izvedena t.i. Anketa DPP, ki jo je vsebinsko pripravil Ekvilib Ljubljana. Anketa je bila izvedena in obdelana v 1Ka. Namen ankete-evalvacije je bil, ugotoviti stopnjo poznavanja delovanja DPP v RIC Novo mesto ter oceno zadovoljstva. Zaposleni so ocenili stopnjo zadovoljstva z oceno 4,6. Z rezultati ankete so bili zaposleni seznanjeni na Dnevu za kakovost 20. 5. 2022.

8. Viri

- Realizacija LDN zavoda za leto 2022
- Poslovno poročilo za leto 2022
- Zapisnik vodstvenega pregleda 2022
- Poročilo o spremljanju svetovalne dejavnosti 2022
- Ovrednoten akcijski načrt RIC-a za leto 2022
- Letno poročilo DPP za 2022
- Letno poročilo o zadovoljstvu udeležencev 2022