



ZAVOD ZA IZOBRAŽEVANJE
IN KULTURO ČRNOMELJ



PONUĐIMO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

ZAVOD ZA IZOBRAŽEVANJE IN KULTURO ČRNOMELJ

ULICA OTONA ŽUPANČIČA 1

telefon: 07 30 61 390, 07 30 61 392

e-naslov: info@zik-crnomelj.si

www.zik-crnomelj.eu

LETNO POROČILO

ZAVODA ZA IZOBRAŽEVANJE IN KULTURO ČRNOMELJ

O SAMOEVALVACIJI, SPREMLJANJU IN DRUGIH PROCESIH PRESOJANJA IN RAZVIJANJA

KAKOVOSTI IZOBRAŽEVANJA ODRASLIH ZA LETO 2019

Črnomelj, februar 2020

KAZALO

1	UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V ORGANIZACIJI	4
1.1	NOTRANJI PROCESI KAKOVOSTI V TEMELJNIH DOKUMENTIH ORGANIZACIJE	4
1.2	OBRAVNAVA VPRAŠANJ O KAKOVOSTI V STROKOVNIH ORGANIH.....	5
2	SAMOEVALVACIJA.....	5
2.1	AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI	6
2.2	NAČRTOVANI IN DOSEŽENI KAZALNIKI	6
3	REDNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI	7
3.1	NAČINI NOTRANJEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI.....	7
3.2	VSEBINE NOTRANJEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI	8
4	ZELENI ZNAK KAKOVOSTI.....	9
5	USPOSABLJANJE ZA KAKOVOST	9
6	SPREMLJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNEM SREDIŠČU PO MODELU ISIO.....	10
7	DRUGE AKTIVNOSTI ZA NAČRTNO DELO ZA RAZVOJ KAKOVOSTI	10
8	KOMISIJA ZA KAKOVOST	11
9	SVETOVALKA ZA KAKOVOST	12

POVZETEK

ZIK Črnomelj je v letu 2019 presojal in razvijal kakovost po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. Pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti ima organizacija do 31. 3. 2021.

Na ZIK-u deluje komisija za kakovost, ki jo sestavljajo predstavniki zaposlenih, udeležencev, učiteljev in partnerjev. Njene pristojnosti so določene v Pravilniku o komisiji za kakovost. Komisija za kakovost načrtuje in koordinira presojanje ter razvijanje kakovosti v organizaciji. Skrbi za vzpostavitev in nemoteno ter učinkovito delovanje notranjega sistema kakovosti organizacije. Članica komisije za kakovost je tudi svetovalka za kakovost, ki opravlja svetovalno delo pri načrtovanju in izvedbi aktivnosti na področju razvoja kakovosti. Aktivna je v omrežju svetovalcev na nacionalni ravni, ki ga vodi Andragoški center Slovenije.

Na področju kakovosti je bil v letu 2019 poudarek na spremljanju zadovoljstva udeležencev izobraževanja, spremljanju rezultatov in učinkov izobraževanja ter spodbujanju spremljanja kakovosti lastnega dela s strani učiteljev. V prvi polovici leta 2019 smo začeli nov cikel samoevalvacije in izpeljali prvo fazo le-tega. Pripravili smo samoevalvacijski načrt, v katerem smo opredelili področja, podpodročja in izbrane kazalnike kakovosti, ki bodo predmet samoevalvacije. Določili smo standarde kakovosti, izbrali samoevalvacijska vprašanja, subjekte in vire za pridobivanje podatkov ter kvalitativne in kvantitativne metode.

Za izvedbo poglobljene samoevalvacije so bila izbrana naslednja področja kakovosti, podpodročja in kazalniki kakovosti:

Izbrano področje: Izpeljava izobraževanja
Izbrano podpodročje: Izobraževalni proces
Kazalnik kakovosti: Izpeljava izobraževalnega procesa

Izbrano področje: Izpeljava izobraževanja
Izbrano podpodročje: Izobraževalni proces
Kazalnik kakovosti: Komunikacija v učnem procesu

Izbrano področje: Izpeljava izobraževanja
Izbrano podpodročje: Izobraževalni proces
Kazalnik kakovosti: Načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev

Izbrano področje: Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji
Izbrano podpodročje: Raznovrstnost in dostopnost podpore posamezniku
Kazalnik kakovosti: Raznovrstnost podpore posamezniku

V drugi polovici leta smo izvedli proces pridobivanja podatkov in pripravili samoevalvacijsko poročilo, ki so ga obravnavali zaposleni, člani andragoškega zbora in komisija za kakovost. Na podlagi poročila bo v začetku leta 2020 pripravljen načrt aktivnosti za razvoj kakovosti.

Na podlagi letnih razgovorov zaposlenih v letu 2019 je nastal načrt aktivnosti za razvoj kakovosti. Izvedene so bile naslednje aktivnosti: urejanje novih prostorov za izobraževanje odraslih (pisarne, učilnice), usposabljanje zaposlenih in učiteljev, razvoj novih programov/projektov, urejanje evidenc, promocijske aktivnosti (60 let LU, 15 let znaka POKI, 25 let študijskih krožkov, 20 let UTŽO), izvedba raziskave o pomenu in vlogi ZIK-a v okolju in novo zaposlovanje.

Na podlagi popisa že vzpostavljenega sprotnega spremljanja kakovosti na ravni učitelja, ki je bil pripravljen v letu 2018 in na ugotovitvah delovne skupine, ki se je sestala v januarju 2019, je nastal načrt aktivnosti za razvoj področja sprotnega spremljanja kakovosti učiteljevega dela v letu 2019. Vključuje naslednje naloge: priprava spletnega obrazca - poročilo učitelja in obravnava le-tega na strokovnem aktivu, izvedba delavnice za učitelje na temo sprotnega spremljanja kakovosti lastnega dela, dopolnitev spletnih vprašalnikov (podpora udeležencem, spremljanje zadovoljstva udeležencev).

1 UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V ORGANIZACIJI

1.1 Notranji procesi kakovosti v temeljnih dokumentih organizacije

a) Razvojni načrt ZIK-a

ZIK Črnomelj ima sprejet Razvojni načrt ZIK-a na področju izobraževanja za obdobje od 2014 do 2020. Načrt je bil pripravljen na podlagi obravnave v kolektivu in andragoškem zboru. V razvojnem načrtu je opredeljen način presojanja in razvijanja kakovosti, naloge komisije za kakovost in aktivnosti za razvoj kakovosti dela.

b) Letni delovni načrt

Področje skrbi za kakovost je sestavni del letnega delovnega načrta zavoda, ki ga sprejme Svet ZIK ob pričetku šolskega leta. Letni delovni načrt ZIK-a (LDN) za šolsko leto 2019/2020 je sprejel Svet ZIK dne 1. 10. 2019. K LDN-ju je podal pozitivno mnenje občinski svet Občine Črnomelj. V poglavju o kakovosti je predstavljena komisija za kakovost ZIK in njene naloge, vloga svetovalke za kakovost, izbrani kazalniki kakovosti in načrtovane aktivnosti na področju skrbi za kakovost za šolsko leto. V šolskem letu 2019/2020 potekajo aktivnosti zlasti na področju naslednjih kazalnikov: zadovoljstvo udeležencev, izpeljava izobraževalnega procesa, komunikacija v učnem procesu, načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev in raznovrstnost podpore posamezniku.

c) Letno poročilo o delu

Poglavje o kakovosti je vključeno v letnih poslovnih poročilih, ki se pripravljajo za posamezno šolsko leto. Letno poročilo o delu za šolsko leto 2018/2019 je bilo predstavljeno članom Andragoškega zbora ZIK, članom Sveta ZIK in občinskemu svetu Občine Črnomelj. Člani Sveta ZIK so poročilo o delu sprejeli na svoji seji dne 1. 10. 2019. V letnem poročilu o delu ZIK je predstavljena komisija za kakovost, njene aktivnosti in delo svetovalke za kakovost. V letnem poročilu so zapisane tudi opravljene aktivnosti na področju presojanja in razvijanja kakovosti glede na izbrane kazalnike in druge aktivnosti za razvoj kakovosti organizacije. V šolskem letu 2018/2019 je bil poudarek na izvajanju aktivnosti za razvoj področja sprotnega spremljanja kakovosti učiteljevega dela,

spremljanju rezultatov in učinkov izobraževanja, anketiranju udeležencev o zadovoljstvu, urejanju prostorskih pogojev za delo, izvedbi raziskave o pomenu in vlogi ZIK-a v okolju, razvoju novih programov, usposabljanju zaposlenih in zunanjih sodelavcev.

1.2 Obravnava vprašanj o kakovosti v strokovnih organih

Vprašanja o kakovosti smo obravnavali na sejah andragoškega zbora, strokovnem aktivu Osnovne šole za odrasle in na sejah Svet-a ZIK. V letu 2019 je bila tema kakovosti obravnavana na seji strokovnega aktiva OŠO (Osnovna šola za odrasle) in sejah Andragoškega zbora ZIK v marcu, juliju in novembru 2019. Na prvi seji je svetovalka za kakovost predstavila aktivnosti, ki so bile izvedene v tekočem šolskem letu na področju presojanja in razvijanja kakovosti, vlogo komisije za kakovost in vlogo svetovalke za kakovost v organizaciji. Osrednja tema srečanja je bila učitelj in njegova vloga pri spremljanju lastne kakovosti ter analiza uspešnosti udeležencev v programu OŠO. Na drugi seji so učitelji podali predloge izboljšav pri spletnem poročilu učitelja ter obravnavali analizo uspešnosti udeležencev v OŠO. V letu 2019 so bile izpeljane hospitacije s strani direktorice ZIK-a in kolegialne hospitacije med učitelji v OŠO in v računalniških programih. Za zaposlene in zunanje sodelavce sta bila organizirana dva izobraževalna programa na temo ranljivih skupin in načina dela ter delavnica tehnik obvladovanja stresa.

V letu 2019 se je na dveh sejah Sveta ZIK obravnavalo teme s področja kakovosti. Februarja 2019 je bilo na seji predstavljeno poročilo o delu komisije za kakovost v letu 2018. V oktobru 2019 je bil obravnavan letni delovni načrt 2019/2020, ki vključuje načrt dela na področju kakovosti ter sprejeto poročilo o delu za šolsko leto 2018/2019, ki prav tako vključuje poročilo o delu na področju kakovosti.

2 SAMOEVALVACIJA

Od vključitve v projekt POKI leta 2003 izvaja ZIK Črnomelj poglobljeno samoevalvacijo na podlagi izbranih kazalnikov po modelu POKI. Pri izpeljavi samoevalvacije sodelujejo zaposleni, člani komisije za kakovost in člani andragoškega zbora. V prvi fazi se pripravi samoevalvacijski načrt, v katerem se opredelijo področja, izbrani kazalniki, ki bodo predmet samoevalvacije. Določi se standarde kakovosti, izbere samoevalvacijska vprašanja, subjekte in vire za pridobivanje podatkov ter kvalitativne in kvantitativne metode. V drugi fazi se presoja kakovost na izbranih področjih in kazalnikih ter dobljene rezultate predstavi v samoevalvacijskem poročilu, ki je osnova za pripravo načrta aktivnosti za razvoj kakovosti.

Na ZIK-u smo v prvi polovici leta 2019 začeli nov cikel samoevalvacije in izpeljali prvo fazo le-tega. Pripravili smo samoevalvacijski načrt, v katerem smo opredelili področja, podpodročja in izbrane kazalnike kakovosti, ki bodo predmet samoevalvacije. Določili smo standarde kakovosti, izbrali samoevalvacijska vprašanja, subjekte in vire za pridobivanje podatkov ter kvalitativne in kvantitativne metode.

Za izvedbo poglobljene samoevalvacije so bila izbrana naslednja področja kakovosti, podpodročja in kazalniki kakovosti:

Izbrano področje: Izpeljava izobraževanja

Izbrano podpodročje: Izobraževalni proces

Kazalnik kakovosti: Izpeljava izobraževalnega procesa

Izbrano področje: Izpeljava izobraževanja
Izbrano podpodročje: Izobraževalni proces
Kazalnik kakovosti: Komunikacija v učnem procesu

Izbrano področje: Izpeljava izobraževanja
Izbrano podpodročje: Izobraževalni proces
Kazalnik kakovosti: Načini in metode preverjanja in ocenjevanja dosežkov udeležencev

Izbrano področje: Podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji
Izbrano podpodročje: Raznovrstnost in dostopnost podpore posamezniku
Kazalnik kakovosti: Raznovrstnost podpore posamezniku

V drugi polovici leta smo izvedli proces pridobivanja podatkov in pripravili samoevalvacijsko poročilo, ki so ga obravnavali zaposleni, člani andragoškega zbora in komisija za kakovost. Na podlagi samoevalvacijskega poročila bo v začetku leta 2020 pripravljen načrt aktivnosti za razvoj kakovosti.

2.1 Akcijski načrt za razvoj kakovosti

Na podlagi letnih razgovorov zaposlenih v letu 2019 je nastal načrt aktivnosti za razvoj kakovosti. Izvedene so bile naslednje aktivnosti: urejanje novih prostorov za izobraževanje odraslih (pisarne, učilnice), usposabljanje zaposlenih in učiteljev, razvoj novih programov/projektov, urejanje evidenc, promocijske aktivnosti (60 let LU, 15 let znaka POKI, 25 let študijskih krožkov, 20 let UTŽO), izvedba raziskave o pomenu in vlogi ZIK-a v okolju in novo zaposlovanje.

Na podlagi popisa že vzpostavljenega sprotnega spremljanja kakovosti na ravni učitelja in ugotovitvah delovne skupine na tem področju je nastal načrt aktivnosti za razvoj področja sprotnega spremljanja kakovosti učiteljevega dela v letu 2019. Opravljene so bile naslednje aktivnosti: poročilo učitelja in obravnava le-tega na strokovnem aktivu, izvedba delavnice za učitelje na temo sprotnega spremljanja kakovosti lastnega dela, dopolnitev spletnih vprašalnikov (podpora udeležencem, spremljanje zadovoljstva udeležencev).

2.2 Načrtovani in doseženi kazalniki

- **Priprava spletnega obrazca - poročilo učitelja o podpori udeležencem pri izobraževanju**

Pripravili smo predlog obrazca za učitelje in navodila za poročanje o izvedenih oblikah učne in svetovalne podpore, ki jo učitelji nudijo udeležencem (učna pomoč konzultacije, dodatna razlaga, motivacija, svetovanje) ter o poteku izobraževalnega procesa (metode dela, učno gradivo, načini preverjanja znanja, spremljanje zadovoljstva udeležencev). Na podlagi predlogov s strani učiteljev smo obrazec dopolnili in ga nato prenesli v elektronsko obliko. Obrazec z navodili smo predstavili članom strokovnega aktiva OŠO in članom andragoškega zbora, ki so ga po tem tudi izpolnili.

- **Vsebinska dopolnitev spletnih vprašalnikov o podpori udeležencem**
Naredili smo vsebinski pregled izdelanih spletnih vprašalnikov za udeležence o podpori udeležencu v izobraževanju. Dopolnili smo jih z vprašanji o kakovosti izvedenih oblik učne in svetovalne podpore, ki jo učitelji nudijo udeležencem (učna pomoč konzultacije, dodatna razlaga, motivacija, svetovanje). Izpeljali smo anketiranje udeležencev v različnih izobraževalnih programih in jim posredovali povratno informacijo.
- **Priprava pregleda zbranih podatkov in obravnava na strokovnih aktivih**
Naredili smo vsebinski pregled zbranih podatkov o kakovosti izvedenih oblik podpore udeležencem. Zbrane podatke smo obravnavali na strokovnih aktivih in naredili načrt ukrepov za vzdrževanje oziroma izboljšanje dosežene kakovosti pri nudenju podpore udeležencem.
- **Vsebinska dopolnitev spletnih vprašalnikov o zadovoljstvu udeležencev**
Naredili smo vsebinski pregled izdelanih vprašalnikov o zadovoljstvu udeležencev z delom učiteljev (strokovnost, metode dela, komunikacija, odnos, gradiva, podpora udeležencu...). Spletne vprašalnike smo dopolnili in izpeljali anketiranje udeležencev v različnih izobraževalnih programih. Udeležencem smo posredovali povratno informacijo.
- **Izvedba srečanj z učitelji na temo spremljanja kakovosti, spodbujanje aktivnosti**
Za učitelje smo pripravili delavnice na temo različnih načinov spremljanja kakovosti dela s strani učitelja (evalvacijski razgovori, priprava zapisov, anketiranje, razgovor z drugimi učitelji...). Nudili smo jim svetovanje pri izvedbi spremljanja kakovosti lastnega dela in jih spodbujali, ki izmenjavi dobrih praks. Omogočili smo jim izobraževanje na področju dela z ranljivimi ciljnim skupinami.
- **Uvajanje kolegialnih hospitacij v neformalnem izobraževanju**
Pripravili smo načrt kolegialnih hospitacij in izvedli srečanje z učitelji, kjer smo jih vsebinsko pripravili na izvedbo kolegialnih hospitacij. Po izvedenih kolegialnih hospitacijah smo opravili razgovor z učitelji in pregledali zapise ter predloge izboljšav. Kolegialne hospitacije so potekale med učitelji v programu OŠO, na računalniškem področju in v programu socialne aktivacije.

3 REDNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI

3.1 Načini notranjega presojanja kakovosti

V letu 2019 je organizacija uporabljala različne načine notranjega presojanja kakovosti. V presojanje kakovosti so bili vključeni zaposleni, vodstvo organizacije, zunanji sodelavci, udeleženci izobraževanj in partnerji. Udeleženci so lahko svoja mnenja, predloge, pripombe, pohvale sporočali na različne načine: knjiga pritožb in pohval; škatla za predloge, pohvale; elektronsko podajanje mnenj, izpolnjevanje spletnih vprašalnikov, vodeni razgovori z udeleženci (evalvacijska srečanja, razredne ure). Učitelji in mentorji so podali svoja mnenja in predloge na sejah andragoškega zbora, strokovnih aktivih in v razgovorih s strokovnimi delavci. Direktorica je spremlja kakovost dela učiteljev oziroma

izvajala hospitacije. O hospitacijah se je vodil zapis in opredelili predlogi izboljšav na podlagi razgovora z učiteljem. Izvajalo se je kolegialne hospitacije v programu Osnovna šola za odrasle in računalniškem izobraževanju, o tem se je vodil zapis, in opredelili predlogi izboljšav dela učitelja. Partnerji so posredovali svoje predloge in mnenja na partnerskih srečanjih, kar je zabeleženo v zapisnikih.

Z vsakim zaposlenim je direktorica ZIK-a opravila letni razgovor. Na letnem razgovoru so zaposleni ocenili organizacijsko klimo in vodenje. O letnih razgovorih se je naredil zapis in na podlagi le-teh načrt aktivnosti za izboljšanje kakovosti. Zaposleni so se redno srečevali na strokovnih sestankih, ki so bili namenjeni tudi presojanju kakovosti in uvajanju izboljšav pri delu. O vsakem srečanju se je vodil zapisnik.

Informacija o skrbi za kakovost je bila objavljena v katalogu izobraževalne in kulturne ponudbe ZIK-a za šolsko leto 2019/2020 in na spletni strani organizacije. Spletna podstran kakovost je oblikovana v skladu z zakonskimi določbami. Informacija o skrbi za kakovost je bila podana tudi udeležencem na uvodnih srečanjih, ob vpisu v izobraževalni program.

3.2 Vsebine notranjega presojanja kakovosti

V letu 2019 je potekalo spremljanje in presojanje vstopnih dejavnikov. Presojanje ustreznosti izobraževalne ponudbe ZIK je potekalo na podlagi razgovorov z vodstvi podjetij, javnimi zavodi in društvi v okolju. Na področju svetovalne dejavnosti se je še posebej spremljalo vključevanje ranljivih skupin, status, izobrazba in spol svetovancev. V letu 2019 se je vodila evidenca udeležencev ZIK-a v novi spletni aplikaciji, ki omogoča statistično obdelavo podatkov. Vpis v neformalne programe se že nekaj let povečuje zaradi možnosti sofinanciranega izobraževanja v okviru projektov za zaposlene in brezposelne. Vpis v program osnovne šole za odrasle je ostal približno na isti ravni kot v letu 2018 (vpis je v veliki meri odvisen od napotitev ZRSZ).

Spremljanje in presojanje je potekalo tudi na področju procesnih dejavnikov. Presojalo se je ustreznost podpore posamezniku pri učenju v okviru Središča za samostojno učenje in na področju svetovalne dejavnosti v okviru Svetovalnega središča Pokolpje. Na sejah strokovnega aktiva osnovne šole za odrasle (OŠO) je potekalo spremljanje načrtovanja in izpeljave izobraževanja v OŠO. Opravljeni so bili skupinski in individualni razgovori z udeleženci programa OŠO in programa socialna aktivacija. Vsak udeleženec v osnovni šoli za odrasle in v socialni aktivaciji ima izdelan osebni izobraževalni načrt, ki je osnova za spremljanje realizacije izobraževanja. Spremljal se je osip v osnovni šoli za odrasle in programu socialna aktivacija. Strokovni delavci so z osipniki opravili razgovore z namenom, da jim ponudi pomoč oziroma svetovali glede nadaljnjih možnosti.

Na področju izstopnih dejavnikov (rezultati, učinki) je potekalo spremljanje zadovoljstva udeležencev in partnerjev, spremljali smo tudi uspešnost udeležencev izobraževanja. Spletni vprašalnik o zadovoljstvu udeležencev z izobraževalno storitvijo je vključeval splošno zadovoljstvo z izvedbo programa, zadovoljstvo z učiteljevim delom, organizacijo izvedbe programa, s podpornimi dejavnostmi in ustreznostjo prostorov. Anketiranje je bilo izvedeno ob zaključku v vseh programih v okviru projekta Temeljne in poklicne kompetence 2018-2022 Pokolpje in programu socialna aktivacija. Skupaj je vprašalnik izpolnilo 183 udeležencev. O rezultatih anketiranja so se opravili skupinski razgovori z

udeleženci. Podatki kažejo visoko stopnjo zadovoljstva z izvedbo izobraževanj, saj je povprečna ocena zadovoljstva 4,6 na lestvici od 1 do 5. V programih daljših od 50 pedagoških ur se je izvedel evalvacijski razgovor z udeleženci, kjer so podali ustno oceno o programu. Rezultate spremljanja zadovoljstva udeležencev je obravnaval andragoški zbor in kolegij direktorice.

V okviru Osnovne šole za odrasle se je pripravilo poročilo o doseženih učnih rezultatih, ki ga je obravnaval strokovni aktiv OŠO. Spremljanje rezultatov je potekalo tudi na področju izvajanja projektov, tako v okviru svetovalne dejavnosti kot pri neformalnem izobraževanju zaposlenih in neformalnem izobraževanju brezposelnih oseb. Uspešnost udeležencev se je spremljala v evidenci udeležencev za šolsko leto 2018/2019. Za programe, ki so daljši od 20 pedagoških ur, se je pripravilo poročilo o doseženih rezultatih (število vpisanih in demografski podatki, uspešnost udeležencev). V okviru projekta Svetovanja od 2016 do 2022 Pokolpje in projekta Temeljne in poklicne kompetence 2018 do 2022 Pokolpje se je izvajalo spremljanje udeležencev po štirih tednih in šestih mesecih od zaključka svetovanja oziroma izobraževanja (raven izobrazbe, status na trgu dela, izboljššan položaj na trgu dela, kazalnik rezultata). Učinke izobraževanja se je spremljalo s vprašalnikom pri udeležencih neformalnega izobraževanja, ki so bili vključeni v izobraževanje v letu 2018: osnovna šola za odrasle, jezikovno in računalniško usposabljanje. Pripravilo so je poročilo o merjenju učinkov izobraževanja v teh programih s predlogi izboljšav.

Z vsemi zaposlenimi v letu 2019 je direktorica ZIK opravila letni razgovor, kjer je potekalo presojanje kakovosti procesov vodenja in upravljanja ter razgovor o strokovnem razvoju posameznega zaposlenega. Na podlagi predlogov je nastal načrt za uvajanje izboljšav pri delu.

4 ZELENI ZNAK KAKOVOSTI

ZIK Črnomelj je nosilec zelenega znaka Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje, ki ga podeljuje Andragoški center Slovenije organizacijam, katere načrtno skrbijo za presojanje in razvijanje svoje kakovosti. Pravico do uporabe zelenega znaka ima organizacija do 31. marca 2021.

5 USPOSABLJANJE ZA KAKOVOST

V letu 2019 je bil na področju kakovosti poudarek tudi na usposabljanju zaposlenih in zunanjih sodelavcev. Izpeljana so bila naslednja usposabljanja:

- v marcu 2019 delavnica na temo učitelj in njegova vloga pri spremljanju kakovosti lastnega dela,
- v avgustu in septembru 2019 izvedba dveh 30-urnih izobraževalnih programov na temo dela z ranljivimi skupinami v izobraževanju odraslih.

6 SPREMLJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNEM SREDIŠČU PO MODELU ISIO

V letu 2019 so se na področju svetovalne dejavnosti izvajali naslednji pristopi presojanja in razvijanja kakovosti:

- a) spremljanje: spremljava aktivnosti je potekala na podlagi spletne aplikacije, ki jo je razvil ACS,
- b) strokovno srečanje s predstavniki ACS na temo svetovanja zaposlenim osebam,
- c) samoevalvacija: nadaljevanje dvoletnega samoevalvacijskega cikla, ki se je začel izvajati v letu 2017.

Samoevalvacija je potekala po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Model presojanja in razvijanja kakovosti dejavnosti svetovalnega središča je osnovan na treh temeljnih ciljih svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih: na zagotavljanju dostopa do svetovanja za izobraževanje in učenje odraslim, še posebno ranljivim skupinam, zagotavljanju kakovostnih svetovalnih storitev za izobraževanje in učenje in učinkovitih ukrepov za večjo vključenost in uspešnost odraslih v vseživljenjskem učenju. Model sestavlja deset področij (standardi in kazalniki kakovosti). V procesu samoevalvacije smo izbrali naslednja področja: potencialni svetovanci (izbrani kazalnik: dejavni načini pridobivanja svetovancev) in rezultati (izbrana kazalnika: demografske lastnosti svetovancev in ranljive skupine prebivalstva). V letu 2017 smo pripravili samoevalvacijski načrt in začeli s fazo zbiranja podatkov. V začetku leta 2018 smo nadaljevali z zbiranjem podatkov na podlagi vodenih razgovorov in fokusne skupine. Na podlagi zbranih podatkov smo pripravili samoevalvacijsko poročilo, ki je bilo osnova za pripravo akcijskega načrta izboljšav na področju svetovalne dejavnosti. Samoevalvacijsko poročilo in predlog akcijskega načrta za leto 2018 je obravnaval Strateški svet Svetovalnega središča Pokolpje. Od aprila 2018 dalje so se izvedle naslednje aktivnosti: vzpostavitev mobilne svetovalne službe v večnamenskih romskih centrih; vzpostavitev ali okrepitev sodelovanja s krajevnimi skupnostmi in društvi; izvajanje delavnic na svetovalnih točkah v knjižnicah; izvajanje komunikacijskega načrta; predstavitev svetovalne dejavnosti društvom, ki v večji meri vključujejo moško članstvo. Tudi v letu 2019 smo nadaljevali s predstavitvami svetovalne dejavnosti v sodelovanju z društvi. Na partnerskih srečanjih smo pregledali dosežene rezultate in izvedene načine pridobivanja svetovalcev. Dogovorili smo se o uvajanju izboljšav in dodatnih promocijskih aktivnostih.

7 DRUGE AKTIVNOSTI ZA NAČRTNO DELO ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

Na podlagi letnih razgovorov zaposlenih ZIK je nastal načrt aktivnosti za razvoj kakovosti v letu 2019 in izvedle so se naslednje aktivnosti:

- urejanje novih prostorov za opravljanje dejavnosti izobraževanja odraslih (pisarne, učilnice),
- usposabljanje zaposlenih in učiteljev,
- razvoj novih programov/projektov,
- urejanje evidenc in uvajanje aplikacije SNIPI,
- okrepitev promocijskih aktivnosti (60 let Ljudske univerze, 15 let znaka POKI, 25 let študijskih krožkov, 20 let Univerze za tretje življenjsko obdobje),
- izvedba raziskave o pomenu in vlogi ZIK-a v okolju,
- prerazporeditve strokovnih delavcev in nove zaposlitve.

8 KOMISIJA ZA KAKOVOST

Svet ZIK Črnomelj je na svoji seji dne 24. 9. 2018, na predlog direktorice ZIK-a, imenoval Komisijo za kakovost ZIK za štiri šolska leta. Sestavljajo jo predstavniki zaposlenih, udeležencev, partnerjev in zunanjih sodelavcev:

- Jasmina Kolbezen - predsednica, predstavnica zaposlenih
- Irena Bohte, svetovalka za kakovost ZIK Črnomelj
- Desanka Kambič, predstavnica udeležencev
- Gordana Mikunovič, predstavnica partnerjev
- Sabina Povše, predstavnica zunanjih sodelavcev
- Simona Štirn, predstavnica zaposlenih

Komisija za kakovost skrbi za organizirano načrtovanje in pristopanje k spremljanju kakovosti in samoevalvaciji. Koordinira in vrednoti vse aktivnosti povezane z delovanjem notranjega sistema kakovosti.

Opravljenе so bile naslednje aktivnosti:

- **priprava letnega poročila o kakovosti za leto 2018**
Poročilo vključuje zapis o notranjem sistemu presojanja kakovosti, o načrtovanih in opravljenih aktivnosti za razvoj kakovosti, o poteku samoevalvacije, o delu svetovalke za kakovost in komisije za kakovost. Poročilo o kakovosti je bilo obravnavano na seji Sveta ZIK v februarju 2019, objavljeno je na spletni strani organizacije, na podstrani kakovost.
- **priprava letnega načrta na področju kakovosti za šolsko leto 2019/2020**
V okviru letnega načrta dela organizacije je komisija za kakovost pripravila načrt dela na področju kakovosti, ki vključuje poleg aktivnosti tudi nosilce in roke za izvedbo. Letni načrt dela je obravnaval svet organizacije (oktober 2019), predstavljen je bil tudi članom andragoškega zbora.
- **koordiniranje vseh aktivnosti v zvezi s kakovostjo, opredeljenih v letnem načrtu, in vrednotenje rezultatov**
Komisija za kakovost je koordinirala aktivnosti v povezavi s kakovostjo, zlasti so naloge prevzemale članice, ki so zaposlene v organizaciji. Komisija za kakovost je izpeljala vse potrebne aktivnosti, da se je realiziral letni načrt dela na področju kakovosti.
- **Izvajanje samoevalvacije**
V organizaciji smo izvedli 1. in 2. fazo samoevalvacije na področju izobraževalnega procesa in podpora udeležencem pri učenju. Izdelali smo samoevalvacijski načrt in pripravili samoevalvacijsko poročilo. Na podlagi poročila bo v letu 2020 pripravljen načrt aktivnosti za razvoj kakovosti.

- **usposabljanje zaposlenih in zunanjih sodelavcev v povezavi z razvojem kakovosti**
Komisija za kakovost je sodelovala pri pripravi in izvedbi izobraževanj s področja kakovosti, ki so bila organizirana za zaposlene in zunanje sodelavce (delavnica na temo učitelj in spremljanje lastnega dela, delo z ranljivimi skupinami).
- **priprava vsebine o aktivnostih v povezavi s kakovostjo in njihovih učinkih za objavo na spletni organizacije**
Komisija za kakovost je sodelovala pri vzdrževanju in urejanju spletne podstrani kakovost ZIK, kjer je so predstavljeni: notranji sistem kakovosti, opredeljevanje kakovosti, presojanje kakovosti in razvoj kakovosti.

9 SVETOVALKA ZA KAKOVOST

Na področju kakovosti v organizaciji deluje svetovalka za kakovost, ki je tudi članica komisije za kakovost. Opravlja svetovalno delo pri načrtovanju in izvedbi aktivnosti na področju razvoja kakovosti, nekatere aktivnosti izpeljuje tudi sama.

Opravila je naslednje aktivnosti:

- **priprava in izvedba usposabljanja zaposlenih in učiteljev**
V letu 2019 smo spodbujali učitelje, da bi sami izpeljevali samoevalvacijo lastnega dela. Svetovalka za kakovost je sodelovala pri pripravi in izvedla delavnico na temo učitelj in njegova vloga pri spremljanju kakovosti lastnega dela.
- **svetovalno delo**
Svetovalka za kakovost je svetovala zaposlenim in zunanjim sodelavcem pri izpeljavi različnih aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovost. V letu 2019 je največ svetovanja namenila učiteljem pri izpeljavi samovrednotenja, direktorici pri pripravi letnega poročila o delu in letnega načrta dela, komisiji za kakovost pri pripravi poročila o delu na področju kakovosti za leto 2018.
- **aktivnosti presojanja in razvijanja kakovosti**
Svetovalka za kakovost je aktivno sodelovala pri anketiranju udeležencev o zadovoljstvu s storitvijo ZIK in pri merjenju učinkov izobraževanja. Sodelovala je pri pripravi analiz in razpravah o rezultatih. Pripravila je predlog samoevalvacijskega načrta in poročila ter izvajala aktivnosti pri presojanju kakovosti na izbranih področjih. Koordinirala je aktivnosti ob dnevu kakovosti, tako srečanje z udeleženci kot s poslovnimi partnerji.
- **sodelovanje s komisijo za kakovost**
Svetovalka za kakovost je članica komisije za kakovost. Sodelovala je na vseh formalnih in neformalnih srečanjih in pri vseh aktivnostih, ki jih je izpeljala komisija za kakovost.

- izpeljava aktivnosti v okviru omrežja svetovalcev za kakovost

Svetovalka za kakovost je aktivna v omrežju svetovalcev za kakovost. V letu 2019 je skupna aktivnost v omrežju učitelj in njegova vloga pri sprotne spremljanju kakovosti. Svetovalka za kakovost se je udeležila dveh srečanj v okviru omrežja (februar in oktober 2019). Izpeljala je srečanje z učitelji na temo učitelj in spremljanje lastnega dela ter vodila razpravo o tem. Svetovalcem za kakovost, ki delujejo v omrežju, je predstavila uvajanje kolegičnih hospitacij v organizaciji. Aktivnost se bo nadaljevala tudi v letu 2020 z uvajanjem izboljšav na tem področju.

Predsednica komisije za kakovost
Jasmina Kolbezen



Direktorica
mag. Nada Žagar



