

ZAVOD ZA IZOBRAŽEVANJE IN KULTURO ČRNOMELJ

Ulica Otona Župančiča 1, Črnomelj

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 2022**

Črnomelj, januar 2023

KAZALO

1	UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V ORGANIZACIJI	4
1.1	NOTRANJI PROCESI KAKOVOSTI V TEMELJNIH DOKUMENTIH ORGANIZACIJE.....	4
2	SAMOEVALVACIJA.....	6
2.1	AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI	7
2.2	NAČRTOVANI IN DOSEŽENI KAZALNIKI	7
3	REDNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI	8
3.1	NAČINI NOTRANJEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI	8
3.2	VSEBINE NOTRANJEGA PRESOJANJA KAKOVOSTI	9
4	ZELENI ZNAK KAKOVOSTI	10
5	USPOSABLJANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI	10
6	SPREMLJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNEM SREDIŠČU PO MODELU ISIO.....	11
7	DRUGE AKTIVNOSTI ZA NAČRTNO DELO ZA RAZVOJ KAKOVOSTI	11
8	KOMISIJA ZA KAKOVOST.....	11
9	SVETOVALKA ZA KAKOVOST	13

POVZETEK

ZIK Črnomelj je v letu 2022 presojal in razvijal kakovost po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje (POKI), ki ga je razvil Andragoški center Slovenije. ZIK je organizacija, ki ima pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti POKI do 31. 3. 2024. Pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti podeljuje Andragoški center Slovenije izobraževalnim organizacijam, ki sistematično skrbijo za presojanje in razvijanje kakovosti dela.

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. V letu 2022 je začela delovati nova sestava Komisije za kakovost ZIK, za obdobje štirih let.

Presojanje kakovosti je v letu 2022 potekalo na izbranih področja kakovosti po modelu POKI. Ta področja, podpodročja in kazalniki kakovosti so:

Izbrano področje: Izobraževalni programi
Izbrano podpodročje: Ugotavljanje izobraževalnih potreb
Kazalnik kakovosti: Izobraževalne potrebe panog, strok

Izbrano področje: Izobraževalni programi
Izbrano podpodročje: Ugotavljanje izobraževalnih potreb
Kazalnik kakovosti: Izobraževalne potrebe okolja

Izbrano področje: Izobraževalni programi
Izbrano podpodročje: Ugotavljanje izobraževalnih potreb
Kazalnik kakovosti: Izobraževalne potrebe ciljnih skupin

Izbrano področje: Ugotavljanje potreb in promocija
Izbrano podpodročje: Ugotavljanje potreb
Kazalnik kakovosti: Prilagojenost storitev potrebam različnih ciljnih skupin

Izbrano področje: Ugotavljanje potreb in promocija
Izbrano podpodročje: Promocija
Kazalnik kakovosti: Usmerjena promocija, prilagojena ciljnim skupinam

Pri presojanju kakovosti na izbranih kazalnikih so sodelovali zaposleni, člani komisije za kakovost in člani andragoškega zbora. Cikel poglobljene samoevalvacije traja tri leta. V letu 2022 smo začeli izvajati 1. fazo samoevalvacijskega procesa. Pripravili smo samoevalvacijski načrt, na podlagi le-tega izpeljali presojanje kakovosti na izbranih kazalnikih in začeli s pripravo samoevalvacijskega poročila.

Na področju razvoja kakovosti so potekale aktivnosti po Letnem načrtu za šolski leti 2021/22 in 2022/23. Opravili smo naslednje naloge na področju presojanja kakovosti: spremljanje zadovoljstva udeležencev, zbiranje podatkov o udeležencih in svetovancih ter priprava analiz, spremljanje zadovoljstva zaposlenih in učiteljev, priprava samoevalvacijskega načrta, vprašalnikov in opomnikov za vodene razgovore (izvedba 1. faze samoevalvacije), organizacija zgledevalnega obiska za zaposlene na Zasavski ljudski univerzi in gostovanja za organizacijo Crea iz Francije, izvedba zgledevalnega obiska zaposlenih ZIK v Ljudsko univerzo Kranj in za učitelje v Osnovni šoli za odrasle ZIK v Andragoški zavod Maribor. Zaposleni so naredili presojanje vizije, poslanstva, vrednot ter izjave o kakovosti ZIK.

V organizaciji so bile vpeljane izboljšave na področju razvoja dejavnosti: uvedba projektnih tednov v Osnovni šoli za odrasle, uvajanje novih metod dela z ranljivimi skupinami (izobraževanje v tujini Erasmus), vpeljava projekta Poklicijada - predstavitev in promocija poklicev, okrepitev dejavnosti Centra za medgeneracijsko učenje (CMU), usposabljanje zaposlenih na področju retorike in organizacije časa, načrtovanje aktivnosti na področju trajnostnega razvoja in promocije zdravja, ureditev celostne grafične podobe ljudske univerze, priprava novega promocijskega videa o dejavnosti ZIK ter svetovanja odraslim, okrepitev promocijskih aktivnosti (objave na socialnih omrežjih, katalog izobraževalne in kulturne ponudbe, Ziikopis, promocijski dogodki za širšo javnost, idejna zasnova nove spletne strani, izvedba Dneva kakovosti).

1 UMEŠČENOST NOTRANJEGA SISTEMA KAKOVOSTI V ORGANIZACIJI

1.1 Notranji procesi kakovosti v temeljnih dokumentih organizacije

a) Razvojni načrt ZIK

ZIK Črnomelj je v letu 2021 sprejel nov Razvojni načrt ZIK za obdobje od 2021-2027. Načrt je pripravljen na podlagi obravnav v kolektivu, v komisiji za kakovost, v andragoškem zbor in na Svetu zavoda. Svoje predloge so podali tudi udeleženci izobraževanja odraslih, ki so vključeni v različne izobraževalne programe. V razvojnem načrtu je opredeljen način presojanja in razvijanja kakovosti, naloge komisije za kakovost, aktivnosti za razvoj kakovosti dela ter razvojne usmeritve tako na področju izobraževanja odraslih kot kulture. Razvojni načrt je podlaga za načrtovanje aktivnosti v posameznem šolskem letu v okviru Letnega načrta dela, redno se spremlja njegovo uresničevanje.

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 (LDN) za šolsko leto 2022/2023 je sprejel Svet ZIK dne 4. 10. 2022. LDN je bil posredovan ustanoviteljici Občini Črnomelj. V poglavju o kakovosti je predstavljena Komisija za kakovost ZIK in njene naloge, vloga svetovalke za kakovost, potek samoevalvacije in načrtovane aktivnosti na področju skrbi za kakovost za šolsko leto. V šolskem letu 2022/2023 se bo izvajala 2. faza cikla poglobljene samoevalvacije. Pripravilo se bo samoevalvacijsko poročilo na podlagi opravljenih aktivnosti 1. faze poglobljene samoevalvacije na izbranih kazalnikih kakovosti. Izvajale se bodo aktivnosti za presojanje kakovosti (spremljanje zadovoljstva udeležencev, učiteljev,

zaposlenih, merjenje in spremljanje rezultatov in merjenje učinkov izobraževanja) ter aktivnosti za razvoj kakovosti (promocija dneva kakovosti, delavnice za učitelje in udeležence, krepitev svetovalne dejavnosti in novih mobilnih svetovalnih točk, usposabljanja za zaposlene, okrepitev učne pomoči za udeležence s prostovoljci, dokončna ureditev celostne grafične podobe ljudske univerze, priprava načrta aktivnosti na področju trajnostnega razvoja).

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 2021/2022 je bilo predstavljeno članom Andragoškega zbora ZIK, članom Sveta ZIK in ustanoviteljici Občini Črnomelj. Člani Sveta ZIK so poročilo o delu sprejeli na svoji seji dne 4. 10. 2022. 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 letu 2022 so bile na področju presojanja kakovosti opravljene naslednje aktivnosti: spremljanje zadovoljstva udeležencev, zbiranje podatkov o udeležencih in svetovancih ter priprava analiz, spremljanje zadovoljstva zaposlenih in učiteljev, priprava samoevalvacijskega načrta, vprašalnikov in opomnikov za vodene razgovore (izvedba 1. faze samoevalvacije), organizacija zgledevalnega obiska za zaposlene na Zasavski ljudski univerzi in gostovanja za organizacijo Crea iz Francije, izvedba zgledevalnega obiska zaposlenih ZIK v Ljudsko univerzo Kranj in za učitelje v Osnovni šoli za odrasle ZIK v Andragoški zavod Maribor. Zaposleni so naredili presojanje vizije, poslanstva, vrednot ter izjave o kakovosti ZIK.

Vpeljali smo izboljšave na področju razvoja dejavnosti: uvedba projektih tednov v Osnovni šoli za odrasle, uvajanje novih metod dela z ranljivimi skupinami (izobraževanje v tujini Erasmus), vpeljava novega projekta Poklicijada - predstavitev in promocija poklicev, okrepitev dejavnosti Centra za medgeneracijsko učenje (CMU), usposabljanje zaposlenih na področju retorike in organizacije časa, načrtovanje aktivnosti na področju trajnostnega razvoja in promocije zdravja, ureditev celostne grafične podobe ljudske univerze, priprava novega promocijskega videa o dejavnosti ZIK ter svetovanja odraslim, okrepitev promocijskih aktivnosti (objave na socialnih omrežjih, katalog izobraževalne in kulturne ponudbe, Ziikopis, promocijski dogodki za širšo javnost, idejna zasnova nove spletne strani, izvedba Dneva kakovosti).

d) Obravnava vprašanj o kakovosti v strokovnih organih

Vprašanja o kakovosti smo obravnavali na sejah andragoškega zbora, sejah strokovnih aktivov, razvojnih sestankih ZIK in na sejah Svet zavoda ZIK. V letu 2022 je bila tema kakovosti obravnavana na petih srečanjih strokovnega aktiva OŠO (Osnovna šola za odrasle), osmih srečanjih strokovnega aktiva svetovanje, širih srečanjih strokovnega aktiva socialna aktivacija, dveh srečanjih strokovnega aktiva računalništvo in dveh sejah Andragoškega zbora ZIK ter dveh razvojnih sestankih zaposlenih. Ob tem se je tema kakovosti obravnavala tudi na rednih kolegijih, ki so potekali do 3 krat mesečno. Svetovalka za kakovost je na srečanjih predstavila aktivnosti, ki so bile izvedene v tekočem šolskem letu, pripravil in pregledal se je samoevalvacijski načrt ter spremljal potek

samoevalvacije. Poudarek je bil na urejanju prostorov, celostne podobe ljudske univerze, sprejetju vizije, poslanstva, vrednot in izjave o kakovosti ZIK, promocijskih aktivnostih in ugotavljanju potreb v okolju. Na srečanjih z učitelji je bila pomembna tema uvajanje projektnih tednov, novih metod poučevanja ter uspešnost udeležencev. V letu 2022 so bile izpeljane tudi hospitacije s strani direktorice ZIK in kolegialne hospitacije med učitelji v OŠO.

V letu 2022 se je na dveh sejah Sveta ZIK obravnavalo teme s področja kakovosti. Februarja 2022 je bilo na seji predstavljeno poročilo o delu Komisije za kakovost ZIK v letu 2021. V oktobru 2022 je bil obravnavan letni delovni načrt 2022/2023, ki vključuje načrt dela na področju kakovosti ter sprejelo poročilo o delu za šolsko leto 2021/2022, ki prav tako vključuje poročilo o delu na področju kakovosti.

2 SAMOEVALVACIJA

ZIK Črnomelj izvaja poglobljeno samoevalvacijo na podlagi izbranih kazalnikov po modelu Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje.

Za izvedbo poglobljene samoevalvacije so bila v letu 2022 izbrana naslednja področja kakovosti, podpodročja in kazalniki kakovosti:

Izbrano področje: Izobraževalni programi

Izbrano podpodročje: Ugotavljanje izobraževalnih potreb

Kazalnik kakovosti: Izobraževalne potrebe panog, strok

Izbrano področje: Izobraževalni programi

Izbrano podpodročje: Ugotavljanje izobraževalnih potreb

Kazalnik kakovosti: Izobraževalne potrebe okolja

Izbrano področje: Izobraževalni programi

Izbrano podpodročje: Ugotavljanje izobraževalnih potreb

Kazalnik kakovosti: Izobraževalne potrebe ciljnih skupin

Izbrano področje: Ugotavljanje potreb in promocija

Izbrano podpodročje: Ugotavljanje potreb

Kazalnik kakovosti: Prilagojenost storitev potrebam različnih ciljnih skupin

Izbrano področje: Ugotavljanje potreb in promocija

Izbrano podpodročje: Promocija

Kazalnik kakovosti: Usmerjena promocija, prilagojena ciljnim skupinam

Pri izpeljavi samoevalvacije sodelujejo zaposleni, člani komisije za kakovost in člani andragoškega zbora. Cikel samoevalvacije traja tri leta. Na ZIK-u smo v letu 2022 začeli izvajati nov cikel samoevalvacije. Pripravili smo samoevalvacijski načrt, v katerem smo opredelili področja, podpodročja in izbrane kazalnike kakovosti, ki so predmet samoevalvacije. Izpeljali smo fazo zbiranja podatkov in začeli s pripravo samoevalvacijskega poročila, ki je bo podlaga za pripravo načrta razvoja kakovost.

2.1 Akcijski načrt za razvoj kakovosti

Na podlagi letnih razgovorov zaposlenih v letu 2022 je nastal načrt aktivnosti za razvoj kakovosti. Poudarek je bil na aktivnostih strokovnih aktivov (načrti dela in redno spremljanje, boljša organizacija dela), urejanju evidenc v MS Teams, elektronskem vodenju delovnega časa, vključevanju zaposlenih v izobraževanje, dokončanju celostne grafične podobe ljudske univerze, okrepitvi svetovalnih mobilnih točk ter povezovanju svetovanja s potujočim kinom, širitvi projekta Center medgeneracijskega učenja po vaseh Bele krajine, razvoju projekta Poklicijada, širitvi mreže sodelovanja z društvi in organizacijami v okolju, razvoju promocijskih aktivnosti (socialna omrežja, video posnetki, članki, promocijski material).

2.2 Načrtovani in doseženi kazalniki

- **Aktivnosti strokovnih aktivov**

V organizacij imamo vzpostavljene strokovne aktive: Osnovna šola za odrasle, svetovanje, socialna aktivacija, splošni programi, računalništvo in promocija, slovenščina in tuji jeziki ter kultura. Strokovni aktivni so imeli redna srečanja vsaj 1 x mesečno oziroma po potrebi. Vsak aktiv je pripravil načrt dela, katerega realizacijo je spremljal na srečanjih aktiva, 2 krat letno je vodja aktivov dosežene rezultate predstavil na kolegiju zaposlenih. Ob srečanjih so se vodili zapisniki, ki vključujejo sprejete dogovore in roke ter nosilce posameznih nalog. Strokovni aktivni imajo v MS Teams urejeno svoje področje, kjer se shranjujejo pomembni dokumenti, zapisniki in ostala dokumentacija.

- **Urejanje evidenc v MS Teams**

V MS Teams smo uredili evidence, kjer zaposleni redno beležijo opravljeno pedagoško delo, usposabljanja, promocijske aktivnosti, aktivnosti promocije zdravja, najavijo odsotnosti, uporabo službenega vozila, zasedenost učilnic in popoldansko delo. Evidence so podlaga za pripravo poročil za koledarsko in šolsko leto.

- **Elektronsko vodenje delovnega časa**

Vpeljali smo elektronsko vodenje delovnega časa ter aplikacijo povezali z računovodstvom, kar olajša pripravo dokumentacije ob izračunu plač. Zaposleni imajo zaradi elektronskega vodenja delovnega časa boljši pregled glede opravljenih ur in odsotnosti.

- **Izobraževanje zaposlenih**

Zaposleni so se izobraževali in usposabljali na podlagi načrta izobraževanja, ki je bil določen z Letnim delovnim načrtom za šolsko leto 2021/2022 in 2022/23, in na podlagi potreb za izvajanje dejavnosti. V letu 2022 so se zaposleni udeležili različnih izobraževanj in usposabljanj v skupnem obsegu 1600 ur.

- **Priprava celostne grafične podobe ljudske univerze**

V okviru te naloge smo uredili celostno podobo ljudske univerze in dokončno uredili prostore. Pripravili smo video posnetek prostorov ter organizirali slavnostno otvoritev prenovljenih prostorov. Prenovljene prostore in celostno grafično podobo ljudske univerze

smo predstavili različnim ciljnim skupinam (poslovni partnerji, udeleženci, širša javnost, mediji).

- **Okrepitev dejavnosti Centra medgeneracijskega učenja (CMU)**

V letu 2022 smo okrepili aktivnosti v okviru projekta CMU in jih razpršili po vseh treh belokranjskih občinah. Pri tem smo sodelovali s knjižnicami, zdravstvenimi domovi, šolami zdravja v okolju, društvi upokojencev, društvi prijateljev mladine, mladinskimi centri, društvi kmečkih žena ter drugimi društvi. Medgeneracijske delavnice in delavnice umovadbe smo izpeljali na 17 lokacijah, za 27 skupin, za skupno več kot 300 udeležencev.

- **Razvoj projekta Poklicijada**

V sodelovanju z deležniki v okolju (Območna obrtno-podjetniška zbornica Črnomelj, Občina Črnomelj, Podjetniški inkubator Bela krajina, Sredna šola Črnomelj, Klub belokranjskih študentov, osnovne šole) smo vpeljali nov projekt Poklicijada, ki je namenjen promociji in popularizaciji deficitarnih poklicev v okolju, za vse generacije od najmlajših do odraslih. Izpeljano je bilo 14 predstavitev različnih poklicev, vključeno 263 udeležencev. Predstavitve poklicev je bila tudi osredna dejavnost Parade učenja 2022.

- **Promocija dejavnosti izobraževanja odraslih**

Pripravili smo angleški prevod povzetka spletne strani ZIK. V povezavi s komunikacijskim načrtom ZIK smo pripravili načrt objav na družbenih omrežjih. Posneli smo nov predstavitveni film o dejavnosti ZIK-a in ob svečani otvoritvi prenovljenih prostorov ljudske univerze izdali interni časopis Ziikopis. Pripravili smo lastni promocijski material ob otvoritvi prostorov, to so družabne igre, ki jih je zapisal študijski krožek.

3 REDNO SPREMLJANJE KAKOVOSTI

3.1 Načini notranjega presojanja kakovosti

V letu 2022 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, v strokovnih aktivih, v razgovorih s strokovnimi delavci in na podlagi spletnih vprašalnikov. Direktorica je spremljala kakovost dela učiteljev oziroma izvajala hospitacije. O hospitacijah se je vodil zapis in opredelili so se predlogi izboljšav na podlagi razgovora z učiteljem. Izvajale so se kolegialne hospitacije, o katerih se je vodil zapis, prav tako pa so se 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 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 in razvojnih sestankih, ki so bili namenjeni tudi presojanju kakovosti in uvajanju izboljšav pri delu. O vsakem srečanju se je vodil zapisnik. Izpolnili so tudi vprašalnik, kjer so podali oceno dela vodstva in drugih strokovnih delavcev. Zaposleni so bili na zgledevalnem obisku v Ljudski univerzi Kranj.

Informacija o skrbi za kakovost je bila objavljena 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 2022 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. Tudi samoevalvacija poteka na področju ugotavljanja potreb, saj želimo okrepiti to področje. Na področju svetovalne dejavnosti se je še posebej spremljalo vključevanje ranljivih skupin, status, izobrazba in spol svetovancev in glede na rezultate, načrtovalo svetovalne mobilne točke. V letu 2022 se je vodila evidenca udeležencev ZIK v spletni aplikaciji SNIPI, ki omogoča statistično obdelavo podatkov. Glede na potrebe udeležencev še vedno ponujamo možnost izobraževanja na daljavo, da povečujemo dostopnost izobraževanja. Vpis v program Osnovne šole za odrasle je na enaki ravni kot v letu 2021, vpis je odvisen od napotitev Zavoda RS za zaposlovanje. Glede na ugotovljene potrebe udeležencev OŠO izpeljujemo projektne dneve, ki so medpredmetno povezani.

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, v programu socialna aktivacija in pri izvedbi delavnic v okviru Festivala zaTE. Skupaj je vprašalnik izpolnilo 298 udeležencev. O rezultatih anketiranja so se opravili skupinski razgovori z udeleženci. Podatki kažejo visoko stopnjo zadovoljstva z izvedbo izobraževanj, saj je povprečna ocena zadovoljstva 4,8 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 so obravnavali strokovni aktivni, andragoški zbor in zaposleni.

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 2021/2022 (SNIPI). 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, izboljšani položaj na trgu dela, kazalnik rezultata).

Z vsemi zaposlenimi v letu 2022 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 (POKI), ki ga podeljuje Andragoški center Slovenije organizacijam, katere načrtno skrbijo za presojanje in razvijanje svoje kakovosti. Pravico do uporabe zelenega znaka ima ZIK do 31. marca 2024.

5 USPOSABLJANJE NA PODROČJU KAKOVOSTI

V letu 2022 je bil na področju kakovosti poudarek tudi na usposabljanju zaposlenih in zunanjih sodelavcev. Izpeljana so bila naslednja usposabljanja, ki prispevajo k izboljšavam pri delu:

- urejanje dokumentacije in arhiviranje,
- veščine javnega nastopanja,
- osebna učinkovitost in obvladovanje časa,
- usposabljanje za uporabo novih metod dela z ranljivimi skupinami (Erasmus)
- usposabljanje za uporabo IKT pri poučevanju (Erasmus)
- promocija in trženje svetovalne dejavnosti,
- usposabljanje za uporabo novih učnih metod pri poučevanju (metoda gledališča, kamišibaj, zgodbe)
- srečanja svetovalcev za kakovost.

6 SPREMLJANJE KAKOVOSTI V SVETOVALNEM SREDIŠČU PO MODELU ISIO

V letu 2022 se je na področju svetovalne dejavnosti izvajalo spremljanje aktivnosti na podlagi spletne aplikacije, ki jo je razvil ACS. O rezultatih, ki smo jih dosegali na področju svetovalne dejavnosti smo se pogovarjali v okviru strokovnega aktiva svetovanje, na kolegijih in na partnerskih srečanjih. Predvsem so se uvajale izboljšave na področju uporabe svetovalnih pripomočkov, širitvi mobilnih svetovalnih točk, promociji lokalne točka SVOS (spletni vprašalnik ocenjevanja spretnosti) in povezovanju v okolju. Svetovalke smo bile aktivne v okviru aktiva svetovanja pri Zvezi ljudskih univerz Slovenije. Za leto 2022 smo pripravili poročilo o izvajanju svetovanja kot javne službe in poročilo o spremljanju kakovosti svetovalne dejavnosti. V okviru samoevalvacije, ki smo jo začeli izvajati v letu 2022, smo pri svetovalni dejavnosti izbrali področje ugotavljanja svetovalnih potreb in promocije te dejavnosti.

7 DRUGE AKTIVNOSTI ZA NAČRTO DELO ZA RAZVOJ KAKOVOSTI

Na podlagi letnih razgovorov zaposlenih ZIK je nastal načrt aktivnosti za razvoj kakovosti v letu 2022 in izvedle so se naslednje aktivnosti: načrtovanje dela strokovnih aktivov (načrti in redno spremljanje, boljša organizacija dela), urejanje evidenc v MS Teams, elektronsko vodenje delovnega časa, vključevanje zaposlenih v izobraževanje, dokončanje celostne grafične podobe ljudske univerze, okrepitev svetovalnih mobilnih točk ter povezovanje svetovanja s potujočim kinom, širitev projekta Center medgeneracijskega učenja po vaseh Bele krajine, razvoj projekta Poklicijada, širitev mreže sodelovanja z društvi in organizacijami v okolju, razvoj promocijskih aktivnosti (socialna omrežja, video posnetki, članki, promocijski material).

8 KOMISIJA ZA KAKOVOST

Svet ZIK Črnomelj je na svoji seji dne 4. 10. 2022, na predlog direktorice ZIK-a, imenoval Komisijo za kakovost ZIK za štiri šolska leta. V prvi polovici leta 2022 je še delovala komisija za kakovost, ki je bila imenovana v letu 2018.

Komisijo za kakovost ZIK v šolskem letu 2022/2023 sestavljajo predstavniki zaposlenih, udeležencev, partnerjev in zunanjih sodelavcev:

- Maja Mihelič - predsednica, predstavnica zaposlenih
- Irena Bohte, svetovalka za kakovost ZIK Črnomelj
- Gordana Piljić, predstavnica udeležencev
- Gordana Mikunovič, predstavnica partnerjev
- Petra Vrščaj, predstavnica zunanjih sodelavcev
- Nina Šalamon, predstavnica zaposlenih

Komisija za kakovost je skrbela za organizirano načrtovanje in pristopanje k spremljanju kakovosti in samoevalvaciji. Koordinirala in vrednotila je vse aktivnosti povezane z delovanjem notranjega sistema kakovosti. V letu 2022 so bila izvedena dva srečanja komisije in ena korespondenčna seja.

Opravljene so bile naslednje aktivnosti:

- **priprava letnega poročila o kakovosti za leto 2021**
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 2022, objavljeno je na spletni strani organizacije, na podstrani kakovost.
- **priprava letnega načrta na področju kakovosti za šolsko leto 2022/2023**
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 2022), predstavljen je bil tudi članom Andragoškega zbora ZIK.
- **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 v izvedli 1. fazo samoevalvacije na področju ugotavljanja izobraževalnih in svetovalnih potreb ter začeli s pripravo samoevalvacijskega poročila, ki bo podlaga za pripravo načrta 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.
- **Vrednotenje vizije, poslanstva, vrednot ZIK in izjave o kakovosti**
Komisija za kakovost je sodelovala pri postavitvi nove vizije, poslanstva in vrednot ZIK ter pri vrednotenju izjave o kakovosti ZIK. Sodelovala je pri objavi le-teh na spletni strani ZIK in pri objavi v okviru celostne grafične podobe ljudske univerze.
- **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 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:

- **Svetovalno delo z učitelji**
Svetovalka za kakovost je učiteljem predstavitev publikacijo Zgodbe učiteljev o razvoju kakovosti izobraževanja odraslih in uporabnost le-te pri poučevanju ter spletni portal Mozaik kakovosti.
- **svetovalno delo**
Svetovalka za kakovost je svetovala zaposlenim in zunanjim sodelavcem pri izpeljavi različnih aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovost. V letu 2022 je največ svetovanja namenila učiteljem pri spremljanju kakovosti lastnega dela, direktorici pri pripravi letnega poročila o delu in letnega načrta dela, komisiji za kakovost pri pripravi poročila o delu na področju kakovosti za leto 2021.
- **aktivnosti presojanja in razvijanja kakovosti**
Svetovalka za kakovost je aktivno sodelovala pri anketiranju udeležencev o zadovoljstvu s storitvijo ZIK. Sodelovala je pri pripravi analiz in razpravah o rezultatih. Skupaj s člani komisije za kakovost je pripravila samoevalvacijski načrt in sodelovala pri izvedbi le-tega.
- **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 2022 je bila skupna aktivnost priprava standardov, kazalnikov in meril kakovosti na področju izobraževanja na daljavo. Svetovalka za kakovost se je udeležila dveh srečanj v okviru omrežja (junij in november 2022). Izpeljala je aktivnosti glede predstavitve zgodb učiteljev o izkušnjah pri delu na področju izobraževanja odraslih in spremljanju lastne kakovosti dela.
- **Promocija kakovosti in vloge svetovalke za kakovost**
Svetovalka za kakovost je koordinirala aktivnosti ob dnevu kakovosti, tako srečanje z zaposlenimi kot komisije za kakovost. Za udeležence izobraževanja odraslih je pripravila delavnice s področja kakovosti, kjer so le-ti podali predloge glede vsebin programa in izboljšav na področju izvajanja izobraževanja. Delo na področju kakovosti je predstavljala na uvodnih srečanjih z udeleženci, urejala podstran kakovost na spletni strani ZIK, objavljala prispevke v medijih in na socialnih omrežjih.

Črnomelj, 31. januar 2023
Številka: 6005-001/2017/33

Predsednica komisije za kakovost
Maja Mihelič



Direktorica
mag. Nada Žagar

