



CENTER ZA DOPISNO IZOBRAŽEVANJE UNIVERZUM

LETNO POROČILO CDI UNIVERZUM O SAMOEVALVACIJI, SPREMLJANJU IN DRUGIH PROCESIH PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI



Ljubljana, december 2020

Letno poročilo CDI Univerzum o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja
kakovosti za leto 2019

Na CDI Univerzum je v šolskem letu 2019/2020 bila imenovana komisija za kakovost 18. 11. 2019, v sestavi:

predsednik: Albert Štrancar

člani: Tatjana Babić, Polona Franko, Mija Orehek, Vesna Mielitz, Irena Natek, Mojca Sikošek Penko, Sašo
Skočir, Janja Štefan, Mateja Vurnik

predstavniki delodajalcev: Gorazd Levstek

predstavnica udeležencev izobraževanja: Predrag Miljević.

Poročilo je bilo pripravljeno, obravnavano in sprejeto:

- andragoški zbor: 15.12. 2020
- svet zavoda: __16.12. 2020_____

Vsebina

1	Presojanje in razvijanje kakovosti na CDI Univerzum.....	4
2	Povzetek dejavnosti na področju kakovosti na ravni zavoda.....	6
3	Področja izpeljave kakovosti	18
3.1	Samoevalvacija	18
3.1.1	Samoevalvacija na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe.....	18
3.1.2	Samoevalvacija na področju svetovanja v izobraževanju odraslih.....	19
3.2	Redno spremljanje kakovosti	22
3.3	Povzetek nekaterih vidikov rednega spremljanja kakovosti	22
3.3.1	Vodenje in upravljanje.....	22
3.3.2	Področje izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe	24
3.3.3	Neformalno področje in podporne dejavnosti	26
3.3.4	Podporne dejavnosti.....	28
3.3.5	Skupna ocena zadovoljstva udeležencev s storitvami CDI Univerzum.....	28
3.4	Zeleni znak kakovosti.....	29
3.5	Usposabljanje za kakovost.....	30
3.6	Ekspertna zunanja evalvacija.....	30
3.7	Posebne aktivnosti za kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja	30
3.8	Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO	30
3.8.1	Povzetek nekaterih vidikov spremljanja in evalviranja dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter aktivnosti projekta svetovanje zaposlenim	31
3.8.2	Svetovalno središče Ljubljana – LUR	32
3.8.3	Svetovanje zaposlenim:	34
3.9	Drugo načrtno delo za razvoj kakovosti	36
3.10	Komisija za kakovost.....	39
3.11	Svetovalka za kakovost.....	41
4	Letni načrt za razvoj kakovosti za šolsko leto 2020/2021	41
4.1	Načrtovane aktivnosti samoevalvacije za razvoj kakovosti v šolskem letu 2020/2021	44
4.1.1	Izobraževalna dejavnost	44
4.1.2	Svetovalna dejavnost.....	44
5	Priloge.....	46

1 Presojanje in razvijanje kakovosti na CDI Univerzum

Z željo, da smo izobraževalna organizacija za odrasle, ki je prepoznavna po svoji kakovosti ter zadovoljstvu udeležencev in zaposlenih, spremljamo in razvijamo kakovost naše dejavnosti.

Kakovost našega dela opredeljujemo tako, da imamo zapisano vizijo, poslanstvo in vrednote, ki nas usmerjajo pri našem delu. Z Izjavo o kakovosti izobraževanja odraslih se zavezujemo, da udeležencem in drugim partnerjem zagotavljamo standarde kakovosti.

Presojanje in razvijanje kakovosti se izvaja:

- izobraževalnih programih za pridobitev izobrazbe,
- v javnoveljavnih izobraževalnih programih za odrasle, izobraževalnih dejavnostih, ki se financirajo iz javnih sredstev,
- v drugih neformalnih izobraževalnih dejavnostih,
- v svetovanju v izobraževanju odraslih po modelu ISIO,
- v projektih.

Presojanje kakovosti je pridobivanje in ovrednotenje kvantitativnih in kvalitativnih podatkov o procesih, rezultatih in učinkih izobraževalnih programov za odrasle in dejavnosti.

Razvijanje kakovosti je načrtovanje in vpeljevanje ukrepov za ohranjanje in razvijanje kakovosti.

Presojanje in razvijanje kakovosti se izvajata s sprotnim spremljanjem, samoevalvacijo in zunanjo evalvacijo.

Sprotno spremljanje kakovosti poteka tako, da spremljamo različne vidike delovanja naše organizacije z namenom hitrega odzivanja pri vpeljevanju izboljšav.

Notranje, sprotno spremljanje – evalvacija, samoevalvacija kakovosti ter zunanja evalvacija kakovosti

1. Notranje redno spremljanje področij in aktivnosti izobraževanja opravlja osebje v organizaciji: organizatorji izobraževanja, zadolženi za posamezno področje, komisija za kakovost, skupina za kakovost ter partnerji. V spremljanje kakovosti vključujemo vse deležnike naše dejavnosti: udeleženci/svetovanci, učitelji, zaposleni, partnerji.

Sprotno spremljanje kakovosti obsega: spremljanje po **kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih ter po nacionalnih kazalnikih kakovosti za poklicno in strokovno izobraževanje. Z letnim načrtom za razvoj kakovosti** vsako leto na novo opredelimo področja, ki jih bomo dodatno spremljali in evalvirali. Za **dejavnost svetovanja v izobraževanju** odraslih pripravimo letni delovni načrt, v katerem je opredeljeno tudi delo na področju kakovosti.

Komisija za kakovost je imenovana za tekoče šolsko leto. Redno se sestaja, ob zaključku šolskega leta pripravi Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja, Letno poročilo komisije za kakovost ter Letno poročilo CDI Univerzum o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti. Enkrat letno poroča o svojem delu na andragoškem zboru in svetu zavoda, poročilo komisije za kakovost je del Letnega poročila o delu CDI Univerzum. Načrt za razvoj kakovosti je del Letnega delovnega načrta. Najmanj enkrat letno izvedemo pogovor z zaposlenimi o doseženi kakovosti dela ter možnih izboljšavah.

Skupina za kakovost: sodeluje pri pripravi, spremljanju in razvijanju kakovosti na CDI Univerzum.

V letu 2017 se je CDI Univerzum priključil omrežju svetovalcev za kakovost ter ima usposobljeno **svetovalko za kakovost**. Svetovalka za kakovost svetuje zaposlenim glede njihovega aktivnega sodelovanja, jih spodbuja in opozarja na kakovost v izobraževalni organizaciji ter tesno sodeluje s komisijo za kakovost in vodstvom.

Nacionalno omrežje svetovalcev za kakovost deluje pod okriljem ACS in povezuje strokovno usposobljene svetovalce za kakovost iz različnih izobraževalnih organizacij z namenom izmenjave primerov dobrih praks in razvoja novih pristopov za bolj kakovostno izobraževanje odraslih. Več informacij <https://kakovost.acs.si/svetovalci/>

Sprotno, redno spremljamo izobraževalne dejavnosti po področjih in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih. Redno spremljamo nekatere **prečne, vstopne, procesne in izstopne dejavnike**. Več o izbranih področjih in kazalniki rednega spremljanja je opisano pod Standardi kakovosti CDI Univerzum. Ob zaključku šolskega leta pripravimo **Letno poročilo komisije za kakovost** po navedenih področjih in kazalnikih. Obravnavano in sprejeto je na andragoškem zboru ter na Svetu zavoda CDI Univerzum. Poročilo objavimo na spletni strani.

Izobraževanje na šolskem področju (poklicno in strokovno izobraževanje) spremljamo tudi po nacionalnih kazalniki kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja. Ob zaključku šolskega leta pripravimo **Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja** po navedenih kazalnikih. Obravnavano in sprejeto je na andragoškem zboru ter na Svetu zavoda CDI Univerzum. Poročilo objavimo na spletni strani.

Redno spremljanje kakovosti obsega tudi **dejavnost svetovanja v izobraževanju odraslih**. Na letni ravni pripravimo Poročilo o spremljanju **po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odrasli**. Več o področjih, kazalnikih in merilih je opisano pod Standardi kakovosti CDI Univerzum. Poročilo je obravnavano in sprejeto je na strateškem svetu Svetovalnega središča Ljubljana. Poročilo pošljemo Andragoškemu centru Slovenije.

V Letnem poročilu CDI Univerzum o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti na letni ravni ovrednotimo rezultate spremljanja kakovosti celotne dejavnosti CDI Univerzum. Poglavlje o kakovosti je del Poslovnega poročila. Poročilo obravnava in sprejme svet zavoda.

2. Notranje poglobljeno spremljanje – poglobljena samoevalvacija

Samoevalvacija je poglobljen in sistematičen postopek, ki ga opravimo v triletnem ciklu za področje izobraževanja ter svetovanja. Izberemo področje ter kazalnike samoevalvacije, po pripravljenem samoevalvacijskem načrtu izpeljemo poglobljeno analizo. Na podlagi tega pripravimo samoevalvacijsko poročilo. Na podlagi ugotovitev zapišemo akcijski načrt za vpeljavo izboljšav, le-te vpeljemo v zadnjem letu.

3. Zunanja evalvacija kakovosti - Zeleni znak kakovosti

ZELENI ZNAK POKI je namenjen motiviranju in nagrajevanju izobraževalnih organizacij ter strokovnjakov, ki jim ni vseeno, kako opravljajo svoje delo, in so se zato pripravljene nenehno učiti, preizkušati novosti, sistematično presojati učinke svojega dela ter vpeljevati ukrepe za razvijanje kakovosti. **Predstavlja izobraževalno organizacijo, ki sistematično skrbi za svojo kakovost in kakovost svojih storitev v izobraževanju odraslih.**



Pravico do uporabe zelenega znaka smo si pridobili do 31.03. 2021

Uvajamo novosti se učimo in spodbujamo tista ravnanja, ki dajejo dobre rezultate.

2 Povzetek dejavnosti na področju kakovosti na ravni zavoda

V letu 2020 smo sprotno, redno spremljali izobraževalne dejavnosti po področjih in kazalniki kakovosti v izobraževanju odraslih. Redno smo spremljali nekatere prečne, vstopne, procesne in izstopne dejavnike. Več o izbranih področjih in kazalniki rednega spremljanja je opisano pod Standardi kakovosti CDI Univerzum. Ob zaključku šolskega leta smo pripravili Letno poročilo komisije za kakovost po navedenih področjih in kazalnikih. Obravnavano in sprejeto je bilo na andragoškem zboru ter na Svetu zavoda CDI Univerzum. Poročilo smo objavili na spletni strani CDI Univerzum, podstran Kakovost v izobraževanju.

Izobraževanje na formalnem področju (poklicno in strokovno izobraževanje) spremljamo tudi po nacionalnih kazalniki kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja. Ob zaključku šolskega leta smo pripravili Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja po navedenih kazalnikih. Obravnavano in sprejeto je bilo na andragoškem zboru ter na Svetu zavoda CDI Univerzum. Poročilo smo objavili na spletni strani.

Redno smo spremljali kakovost za dejavnost svetovanja v izobraževanju odraslih. Na letni ravni smo pripravili Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Več o področjih, kazalnikih in merilih je opisano pod Standardi kakovosti CDI Univerzum. Poročilo bo obravnavano in sprejeto je na strateškem svetu Svetovalnega središča Ljubljana v marcu 2021. Poročilo smo poslali tudi Andragoškemu centru Slovenije.

V Letnem poročilu CDI Univerzum o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti na letni ravni smo ovrednotili rezultate spremljanja kakovosti celotne dejavnosti CDI Univerzum. Poglavlje o kakovosti je del Poslovnega poročila. Poročilo obravnava in sprejme svet zavoda.

Za nadaljnji razvoj kakovosti smo v letošnjem letu izpeljevali naslednje aktivnosti na naslednjih področjih

1. Samoevalvacija na področju formalnega in neformalnega izobraževanja

V letu 2014 smo postavili kratkoročne in dolgoročne cilje, v letu 2015 smo zapisali vizijo, poslanstvo in vrednote. Komisija za kakovost je izbrala področje, podpodročje in kazalnike, ki jih bomo poglobljeno presojali v samoevalvaciji: 1. Področje: Vodenje in upravljanje: Vizija, poslanstvo, vrednote, kratkoročni in dolgoročni cilji, 2. Področje: Presojanje in razvijanje kakovosti: Notranji sistem kakovosti (prenova Listine o kakovosti).

V 1. letu tri – letnega cikla, v letu 2018/2019, smo si zadali prenovu vizije, poslanstva in vrednot. S skupno razpravo o viziji, poslanstvu in vrednotah smo z zaposlenimi pripravili prenovljeno vizijo, poslanstvu in vrednote ter SWOT analizo naše dejavnosti s ciljem ugotoviti, kje smo sedaj, kaj so naše prednosti in slabosti ter kaj lahko v prihodnosti zastavimo bolje, katera so razvojna področja. Zaposleni so dejavno sodelovali pri prenovi vizije, poslanstva in vrednot. Komisija za kakovost je izdelala zapisnika obeh fokusnih skupin ter povzetke SWOT analize, zapisala popravke vizije, poslanstva in vrednot, prenovljeno Listino kakovosti, pregled kazalnikov kratkoročnih in dolgoročnih ciljev, samoevalvacijsko poročilo, predloge za akcijski načrt za leto 2019/2020 in 2020-2021.

V drugem letu triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2019/2020 smo pripravili samoevalvacijsko poročilo, izdelali akcijski načrt, obravnava na andragoškem zboru 26.11. 2019, obravnava na svetu zavoda : 18.12. 2019, usposabljanje za izvedbo zelenih sprememb na osebni in poslovnem nivoju.

V tretjem letu cikla samoevalvacije – šolsko leto 2020/21: bomo nastopili 3. leto cikla samoevalvacije. Na podlagi samoevalvacijskega načrta, samoevalvacijskega poročila ter predlogov iz razprav akcijski načrt za razvoj kakovosti, bomo izvajali izboljšave v tem obdobju. Rezultate vpeljanih sprememb bomo redno spremljali ter ovrednotili ob zaključku šolskega leta. Rezultate bomo zapisali v Poročilo komisije za kakovost ter izvedli razpravo na andragoškem zboru.

Samoevalvacija na področju svetovalne dejavnosti

V letu 2017 smo opravili samoevalvacijo svetovanja po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih z namenom ovrednotenja rezultatov svetovalne dejavnosti. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2018, 2019 in 2020 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalni storitve s področja zaposlitev/kariernega svetovanja*.

Analiza uporabe pripomočkov je pokazala, da se uporaba različnih pripomočkov v Svetovalnem središču Ljubljana LUR povečala v primerjavi z letom 2019 v letu 2020 raba pripomočkov povečala na 27%, v projektu svetovanje zaposlenim so bili uporabljeni v 91% vseh obravnav, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 100%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 112%; največ pripomočkov je pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (42), 24%, uvrstitveni testi-tuji jeziki: 26 ali 15% , vprašalnik motivacije in učnih strategij (24), 14%, pripomočki za izboljšanje spomina (21), 12%. Na podlagi analize anketnih vprašalnikov je bilo v Svetovalnem središču Ljubljana LUR je bilo *nekaj manj* kot polovici svetovanj povezanih z učenjem in izobraževanjem 45,9%, v 35,1% z zaposlovanjem/kariernimi cilji ter s priznavanjem predhodno pridobljenega znanja 18,9%. Nekoliko se je povečal delež pri temi pogovora: zaposlitev/karierni cilji (za 10 %).

Na podlagi anketnih vprašalnikov je bilo v ESS projektu svetovanje zaposlenim na ravni organizacije več kot polovica svetovanj namenjena izobraževanju/učenju (64%), zaposlitvi/kariernim ciljem 20%, delež pogovorov namenjenih priznavanju predhodno pridobljenega znanja znaša 3%. Delež svetovanj na področju zaposlitev/kariernih ciljev ostaja podoben v primerjavi s preteklim obdobjem. Na podlagi analize iz SVZAP se je primerjavi s preteklim obdobjem znižal delež obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja. V primerjavi z letom 2019 se je v letu 2020: raba pripomočkov povečala na 91%, vseh obravnav.

Zastavljeni cilj: večji delež uporabe različnih svetovalnih pripomočkov - se je bistveno povečal, svetovanje na področju zaposlitve in kariernih ciljev ostaja na enaki ravni, znižal se je delež storitev na področju ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja.

Poročilo o spremljanju za leto 2020 se nahaja v prilogi št. 3.

2. Redno spremljanje kakovosti

Podatki o rednem spremljanju kakovosti se nahajajo v Poročilu komisije za kakovost za š. l. 2019/2020 v prilogi 4.

Izobraževalni programi

Izvajali smo 21 izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe s skupno 402 vpisanimi udeleženci, kar je za 3% več od lanskega leta. V skupnem je bilo tako v izobraževalne programe za pridobitev izobrazbe ter na priprave na zaključni izpit, poklicno maturo vključenih 455 udeležencev, izvedenih je bilo 24160 ur izobraževalnih aktivnosti. Na področju neformalnega izobraževanja: usposabljanje za pridobitev certifikatov NPK je bilo izvedenih 7 skupin s skupno 75 udeleženci, 2 skupini javnoveljavnih programov s 28 udeleženci ter 51 skupin s 608 udeleženci, skupaj na neformalnem področju: 60 skupin z 711 udeleženci, izdanih je bilo skupaj 436 potrdil o izobraževanju, 9 certifikatov ter 28 javnoveljavnih potrdil.

Podporne dejavnosti

V svetovalni dejavnosti je bilo izvedenih 8 skupin ter 740 svetovancev. Izvajali smo tudi učno pomoč, število udeležencev: 29 udeležencev ter dejavnost Središča za samostojno učenje s 208 udeleženci. V svetovalno dejavnost, učno pomoč ter v Središče za samostojno učenje je bilo vključenih: 977 udeležencev.

Skupaj je bilo v šolskem letu 2019/2020 vključenih v različne oblike izobraževanja ter usposabljanja (na formalnem in neformalnem področju) 1166 udeležencev. V svetovalno dejavnost, učno pomoč ter v Središče za samostojno učenje je bilo vključenih: 977 udeležencev, skupaj vseh udeležencev: 2143 udeležencev, kar je višje kot v preteklem obdobju (2100) za 2,5%.

Osebj

V formalnih in neformalnih programih poučujejo usposobljeni učitelji, ki večinoma izpolnjujejo formalne pogoje za poučevanje, število učiteljev: 106, vključenost v nadaljnje strokovno izpolnjevanje: strokovno spopolnjevanje in razvoj zaposlenih in učiteljev na področju mehkih veščin in poučevanja Opolnomočenje, število ur: 12, število udeležencev: 13, Srčna prodaja, število ur: 28, število udeležencev: 13, Internetna varnost: število ur: 1, število udeležencev: 25, vse skupaj: 51 učiteljev in 41 ur.

Načrtovanje izobraževanja: v Individualni in skupinski organizacijski model izobraževanja

V šolskem letu 2019/2020 smo izvajali organizirano izobraževanje v osnovnošolskem programu po skupinskem organizacijskem modelu, v srednješolskih programih po individualnem organizacijskem modelu. Izdelali smo izvedbene kurikulumne za vse izobraževalne programe ter jih vsebinsko posodobili in dopolnili, v neformalnih izobraževalnih programih smo izvajali izobraževanje po skupinskem organizacijskem modelu.

Izpeljava izobraževanja: spremljanje števila izvedenih ur izobraževanja

- Število izvedenih ur organiziranega izobraževanja v programu osnovne šole za odrasle je v primerjavi s preteklim obdobjem manjše za 12%.
- število izvedenih ur organiziranega izobraževanja v srednješolskih izobraževalnih programih je v primerjavi s preteklim obdobjem za 16% večje,
- število ur izvedenih izobraževanj na področju neformalnega izobraževanja: za 20% nižje,
- v skupnem je število ur izvedenega izobraževanja za 18% nižje v primerjavi z lanskim obdobjem.

Podpora posamezniku pri izobraževanju: za vse novo vpisane udeležence (213 udeležencev):

- je bilo izvedeno priznavanje predhodno pridobljenega znanja, kazalnik kakovosti: 204 izdelanih zapisnikov o predhodno pridobljenem ne/formalnem znanju;
- za tujce je bilo izdano 11 izdanih odločb za namen nadaljevanja izobraževanja;
- izvedeni uvodni pogovori, kazalnik kakovosti: 220 število izvedenih uvodnih pogovorov;
- za vse vpisane udeležence (402) so bili izdelani osebni izobraževalni načrti, kazalnik kakovosti: 402 izdelanih osebnih izobraževalnih načrtov; izpeljani so bili tudi evalvacijskih pogovori (spremljanje udeležencev).

Rezultati, spremljanje vpisa

- povečati vpis na področju osnovne šole za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 37 udeležencev, realizacija: 32 % več vpisanih, glede na preteklo obdobje se je vpis v osnovno šolo nekoliko zmanjšal (6%);
- skupaj je bilo vpisanih v izobraževalne programe za pridobitev srednješolske izobrazbe vpisani 353 udeležencev. Povečati vpis v srednješolske programe za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 394 udeležencev, realizacija: 10 % manjši vpis, glede na preteklo obdobje je malo višji (3%).
- povečati vpis v formalne programe za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 437 udeležencev, realizacija: 7 % manj vpisanih, glede na preteklo obdobje pa je 2 % več vpisanih udeležencev (402).

- na neformalnem področju je število izvedb usposabljanj za pridobitev NPK podobno, znižalo se je število pridobljenih certifikatov, pri ostalih neformalnih izobraževanjih je podobno število izvedb,
- V Svetovalnem središču Ljubljana – LUR se je zmanjšalo število izvedb skupin za 43 % in število strank se je povečalo za 10% ,
- v projektu Svetovanje zaposlenim 2016 –2022 je bilo 21 % manj strank (zaradi ukrepov, povezanih z preprečevanjem epidemije korona virusa),
- v skupnem se je število skupin zmanjšalo za 43%, število strank je zelo podobno glede na preteklo obdobje,
- učna pomoč: 29 udeležencev, število udeležencev se je zmanjšalo za 54 %,
- Središče za samostojno učenje: 208 udeležencev, število je za 17% manjše kot v preteklem obdobju.
- skupni rezultati na ravni zavoda: število udeležencev se je zvišalo za 2,5% (2143) glede na preteklo obdobje (2100).

Rezultati, spremljanje napredovanja udeležencev v izobraževalnem procesu

- Povečati število izdanih spričeval za 2,5% kot v preteklem obdobju, realizacija: na osnovni šoli je v primerjavi s preteklim letom bilo izdanih 19% manj spričeval; osnovno šolo je zaključilo v primerjavi s preteklim letom 45% manj udeležencev kot v lanskem letu.
- Število udeležencev, ki so zaključili srednješolski program se je povečalo za 50%; v primerjavi s preteklim letom je bilo na področju srednješolskih programov izdanih več spričeval (66%),
- na področju neformalnega izobraževanja je bilo izdanih 50% več javno veljavnih potrdil ter 85% manj certifikatov (izvajali smo usposabljanje, certificiranje je izvajala druga ustanova),
- povečana splošna aktivnost udeležencev oz. vključenost med izobraževanjem, realizacija: v primerjavi s preteklim obdobjem se je povečala za 10% (60%),
- število udeležencev, ki so zaključili izobraževanje z zaključnimi izpiti, poklicno in splošno maturo je za 50% višje kot v preteklem obdobju,
- splošna uspešnost udeležencev na zunanem preverjanju znanja: uspešnost udeležencev na zaključnem izpitu je bila 100 %, na poklicni maturi %, pri splošni maturi 60%, na certificiranju: 77%,
- v skupnem je zaključilo izobraževanje 50% več udeležencev šolskih programov, izdanih je bilo več (66%) spričeval, javnoveljavnih potrdil in certifikatov.

Rezultati, spremljanja kakovosti poučevanja, gradiv, spletnih učilnic, stikov s strankami ter zadovoljstva udeležencev

- povečati kakovost poučevanja: št. učiteljev na usposabljanju za 5 %, zadovoljstvo udeležencev z delom učiteljev za 5 %, realizacija: glede na načrtovano vrednost (29) se je število učiteljev, vključenih v izobraževanje (51), povečalo zadovoljstvo udeležencev s poučevanjem učiteljev za 5 %, realizacija: v preteklem obdobju je bila splošna ocena 3,82, v tem obdobju pa znaša zadovoljstvo 4,83,

- povečati kakovost gradiv: spremljanje in povečanje zadovoljstva udeležencev z gradivi ter izboljšanje metodologije izdelave gradiv za 2 %, realizacija: glede na izhodiščno vrednost (2,8) je ocena zadovoljstva udeležencev z gradivom podobna 4,75, v preteklem obdobju je znašala 4,84;
- povečati oz. ohraniti kakovost spletnih učilnic za 5 %: glede na izhodiščno vrednost 4,5 je ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami višja: 4,76. V preteklem obdobju je ocena znašala 4,74;
- povečati kakovost stikov s strankami za 3 %: spremljanje zadovoljstva udeležencev – ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja izhodiščna vrednost: 4,4 ocena zadovoljstva: 4,73, ocena v preteklem obdobju: 4,92;
- zadovoljstvo udeležencev s prostori: 4,58, preteklo obdobje: 4,69;
- spremljali smo tudi skupno povprečno oceno zadovoljstva udeležencev s storitvami: 4,75, v primerjavi s preteklim obdobjem (4,58) je nekoliko višja.

Na ravni zavoda je skupna povprečna ocena udeležencev izobraževanja ter svetovalnih storitev 4,67, kar je nekoliko višje kot v preteklem obdobju (4,50).

	Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev izobraževanja: število anketnih vprašalnikov	Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev: skupna povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem	ocena zadovoljstva z organizacijo izobraževanja (1-5)	ocena zadovoljstva s prostori (1-5)	ocena zadovoljstva z gradivom (1-5)	ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami (1-5)	ocena zadovoljstva z načinom dela predavatelja/-ice (1-5)
formalno področje	478	4,64	4,55	4,51	4,74	4,65	4,73
neformalno področje	292	4,86	4,91	4,65	4,75	4,87	4,93
svetovanje	75	4,52	/	/	/	/	/
Skupna povprečna ocena na ravni zavoda	845	4,67	4,73	4,58	4,75	4,76	4,83

Predlogi za leto 2021:

- s promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%
- povečati vpis na področju osnovne šole za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 50 udeležencev,
- povečati vpis v srednješolske programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 367 udeležencev,
- povečati vpis v formalne programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 412 udeležencev.
- povečati uspešnost udeležencev na poklicni in splošni maturi za 2,5%.
- večjo pozornost bomo namenili spremljanju udeležencev ter odpravljanju ovir za izobraževanje,
- redno bomo spremljali in nudili strokovno in tehnično podporo učiteljem,
- sprotno spremljanje udeležencev ter odpravljanje morebitnih ovir pred in med izobraževanjem,
- razvoj izobraževanja na daljavo z izvedbo interaktivnega poučevanja,
- strokovno usposabljanje na področju IKT znanj za učitelje.
- povečati vpis – št. izvedb priprav na NPK za 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb,

- povečati število izdanih certifikatov NPK 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 63 udeležencev,
- povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb,
- ohraniti udeleženosť v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje,
- v okviru Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna trajnostnega razvoja ohraniti isto raven izvedbe,
- povečati vpis v neformalne programe za 2,5%, načrtovana vrednost: 747 udeležencev,
- izboljšati uspešnost udeležencev pri certificiranju za 10%.
- upoštevani bodo predlogi učiteljev in udeležencev za izboljšanje uspešnosti udeležencev. Podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2020/2021.

3. Zeleni znak kakovosti

V letu 2018 smo podaljšali možnost do uporabe zelenega znaka POKI do 31.3.2021. S 20.6. 2018 smo pridobili pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti, ki ga lahko uporabljamo do 31.3. 2021.

4. Usposabljanje za kakovost

V šolskem letu 2019/2020 se je svetovalka za kakovost usposabljala na 2 izobraževanjih na Andragoškem centru Slovenije.

5. Ekspertna zunanja evalvacija

Zunanja evalvacija je bila izvedena s strani MIZŠ za finančno in vsebinsko kontrolo izvedbe projekta Temeljne in poklicne kompetence.

6. Posebne aktivnosti za kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja

Komisija za kakovost je izdelala Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja (Priloga št. 13: Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja). Poročilo je bilo obravnavano na andragoškem zboru: 15.12. 2020 ter na Svetu zavoda: 16.12. 2020____. Poročilo je objavljeno na spletni strani: 16. 12.2020____.

7. Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO

- Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:
 - vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestel 23.4. 2020 in sprejel Poročilo za leto 2019 ter letni delovni načrt za l. 2020.
 - sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: imeli smo eno srečanje na temo sodelovanja pri izpeljavi Dnevov svetovalnih središč, izpeljali smo skupne aktivnosti v okviru Dnevov svetovalnih središč, boj intenzivno smo sodelovali z regionalno mrežo Zveze svobodnih sindikatov Slovenije. Srečanja v okviru mreže: svetovalno središče in ZSSS (sindikat) ter partnerji, srečanje regijskih mrež ZSSS in svetovalnih središč (3.7., 11.11. 2020),
 - oblikovan strokovni aktiv svetovalcev , 30.1. 2020 (v živo): obravnava analize in rezultatov anketiranja, ovrednotenje izboljšav ter realizacija kazalnikov za leto 2020, preko videokonferenčnega orodja: 31.3., 7.4., 14.4., 5.5., 19.5.2020 (delo na razvoju: zapis predlogov za akcijski načrt 2020); 2.6. , 23.6. 2020; 14.7 ., 18.8. 2020 (načrt aktivnosti v okviru Tednov vseživljenjskega učenja ter Dnevov svetovalnih središč v septembru in oktobru 2020); 8.9., 6.10., 10.11., 24.11. 22.12. 2020 preko videokonferenčnega sistema Teams, načrt aktivnosti v okviru Tednov vseživljenjskega učenja ter Dnevov svetovalnih središč v septembru in oktobru 2020, dogovori glede beleženja storitev v primeru e-svetovanja, pregled samoevalvacijskih aktivnosti; izmenjava, evalvacija doseženih kazalnikov za leto 2020, priprava poročil za leto 2020. partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj

na Andragoškem centru Slovenije: (10.6. , 11.6. 2020 in 9.12. 2020), izvedli smo skupne aktivnosti: Dnevi TVU, Dnevi svetovalnih središč Slovenije.

- Usposabljanje strokovnih delavcev: Izpopolnjevanja izvajalcev dejavnosti ISIO najmanj po programu Andragoškega centra Slovenije in drugih programih:
 - v letu 2020 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 37 ur, izobraževanja so se udeležili 3 svetovalci.

Spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov

Svetovalno središča Ljubljana – LUR:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje:
 - načrtovano število 1. obravnava: 380, realizirano število 1. obravnava: 383 svetovancev,
 - načrtovano število skupin: 5, realizirano število skupin: 8 skupin
- število ponovnih obravnava: 161, skupno število svetovalnih obravnava: 544.
- 68% strank izhaja iz prednostnih ciljnih skupin.

Projekt svetovanje zaposlenim:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje: načrtovano število svetovancev: 240, realizirano število svetovancev: 188 svetovancev ter 194 storitev
- spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov: od 188 oseb ki so prišle na svetovanje smo svetovali 151 osebam oz. 80% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja), 16 migrantom (9,% glede na N: 188), 3 invalidom (1,6% glede na N: 188), 0 pod kategorijo druge prikrajšane osebe – skupaj 18 ranljivim osebam oz. 10,06%, svetovali smo 151 osebam oz. 56% oseb starosti 45+.
- ugotavljamo, da vsaj 50% svetovancev izhaja iz prednostnim ciljnih skupin.

Zadovoljstvo strank:

- rezultati anketiranja Svetovalnega središča Ljubljana LUR: 86% svetovancev zadovoljnih, 8% delno zadovoljnih ter 6% ni bilo zadovoljnih s svetovanjem,
- na ravni projekta svetovanje zaposlenim: 96% strank zadovoljnih, 3% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja,
- na ravni svetovalne dejavnosti organizacije – CDI univerzum: v splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja
- na ravni konzorcija projekta svetovanje zaposlenim je bilo 94% strank zadovoljnih s svetovanjem, 5% delno, 1% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem. Na ravni organizacije je bilo zadovoljnih s svetovanjem 95% strank, 4% strank je bilo delno zadovoljnih, 1% strank ni bil zadovoljen s svetovanjem.

	Svetovalno središče Ljubljana	Projekt svetovanje zaposlenim CDI	Skupaj svetovalna dejavnost v letu 2020 , CDI	Projekt svetovanje zaposlenim konzorcij
DA	86%	95%	91%	96%
DELNO	8%	4%	6%	3%
NE	6%	1%	3%	1%
ni odgovora	0%	0%	0%	0%

Zunanja evalvacija: v letu 2020 ni bilo zunanje evalvacije.

Izvedba samoevalvacije v dvoletnem ciklusu:

- področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: 8.2.1 zadovoljstvo strank in 8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi

svetovančevega problema. V letu 2018 in v letu 2019 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja.*

- v letu 2020: vpeljava izboljšav, januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2020: vpeljava izboljšav,
- januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.
- ugotovitve: glede na rezultate anketiranja in analize dokumentacije za leto 2019 ter ugotovitve izboljšav v letu 2020:
 - za Svetovalno središče Ljubljana LUR: glede na rezultate anketiranja smo lahko zadovoljni s povratno informacijo naših svetovancev, saj je 86% svetovancev zadovoljnih, 8% delno zadovoljnih ter 6% ni bilo zadovoljnih s svetovanjem, svetovanje je potekalo v več kot polovici (62%) osebno, po telefonu (24%), preko spletnega orodja (8%), po e-pošti (6%), svetovalka se je usposabljala na različnih področjih ter pri različnih izvajalcih za svetovalno dejavnost kot tudi za razvoj kompetenc za uporabo IKT tehnologije.
 - Za Svetovalno središče Ljubljana: ugotovitve izboljšav v letu 2020: uporaba pripomočkov v letu 2020 dvignila za 27,8 % (leta 2018 221 pripomočkov, leta 2019 361 pripomočkov, leta 2020 435 pripomočkov), kar kaže na večje angažiranje in strokovno rast svetovalke. Ker se je povečalo število obravnav s področja kariernega svetovanja, je zato tudi večje število uporabljenih življenjepisov (21,6) in portfolia (14,5 %). Še vedno je majhno število vrednotenja različnih kompetenc, v lanskem letu smo si zadali rezultat: 15 % vsebine svetovanja bo iz področja vrednotenja ne/formalno pridobljenega znanja. Rezultat v letu 2020 je: 119 vrednotenj ne/formalno pridobljenega znanja, kar je 27,4 % vsebine svetovanja,
 - za ESS projekt svetovanje zaposlenim, CDI : v splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja, 43% svetovanj je bilo namenjenih svetovanju za osebni razvoj, 36% za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic, 8% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 6% za teme na področju učenje učenja, 92% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 8% po telefonu,
 - za ESS projekt svetovanje zaposlenim za CDI Univerzum: ugotovitve izboljšav v letu 2020: največ pripomočkov je pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (42), 24%, *uvrstitveni testi-tuji jeziki: 26 ali 15%*, vprašalnik motivacije in učnih strategij (24), 14%, pripomočki za izboljšanje spomina (21), 12%, število vseh obravnav na področju ugotavljanja in vrednotenja se je zmanjšalo za 6%, znaša 9% vseh pripomočki so bili uporabljeni v vseh obravnavah (več kot en pripomoček ne obravnavo): največ pripomočkov je bilo uporabljenih v obliki portfolia, svetovalke smo se usposabljele tako po programih v izvedbi Andragoškega centra Slovenije na temo svetovalne dejavnosti kot tudi na druge teme ter pri drugi izvajalcih.

8. Drugo načrtno delo za razvoj kakovosti

Letni načrt dela komisije za kakovost obsega delo po nacionalnih kazalnikih kakovosti za poklicno in strokovno izobraževanje ter po kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih (merila za pridobitev pravice do zelenega znaka kakovosti).

Komisija za kakovost spremlja kakovost izobraževanja ter vsako leto pripravi poročilo. Poleg te aktivnosti vsako leto pripravimo še letni načrt dela za razvoj kakovosti.

Letni načrt kakovosti

- **Podpodročje ugotavljanje izobraževalnih potreb**

Cilj: prepoznavanje izobraževalnih potreb s strani lokalnega okolja, delodajalcev: anketiranje delodajalcev: anketa je bila izdelana in poslana v juliju 2019. Zaradi manjšega odziva bomo ponovili anketiranje v novem šolskem letu.

Realizacija: izdelali smo anketni vprašalnik Ponudba izobraževanj CDI Univerzum (Priloga št. 9), ki ga bomo uporabili za anketiranje delodajalcev po potrebah po izobraževanju. Z anketiranjem bomo nadaljevali v šolskem letu 2019/2020, ker je bil odziv na anketo premajhen, da bi lahko izvedli analizo. Ta predlog ostaja nerealiziran, vendar pripravljamo ponudbo formalnih in neformalnih izobraževanj za podjetja v š.l. 2020/2021.

2. Področje: OSEBJE

- **Podpodročje usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih, kazalnik kakovosti: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja**

Cilj: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja na področju IKT tehnologije v povezavi s poučevanjem: usposabljanje učiteljev za uporabo VOX videokonferenčnega sistema, i-table, usposabljanje za snemanje predavanj, interaktivna delavnica.

Realizacija: v letošnjem šolskem letu smo zaradi ukrepov povezanih z epidemijo ter posledično z izvedbo izobraževanja na daljavo učitelje obveščali po e-pošti glede priporočil za izvedbo interaktivnega izobraževanja preko spletnih učilnic, glede opremljenosti spletnih učilnic, glede izvedbe videokonferenčnih predavanj ter preverjanj in ocenjevanj znanja, prav tako smo na individualni ravni nudili usposabljanje učiteljem za uporabo videokonferenčnega sistema ter usposabljanje za snemanje predavanj.

V formalnih izobraževalnih programih poučujejo usposobljeni učitelji, ki večinoma izpolnjujejo formalne pogoje za poučevanje, število učiteljev: 63, vključenost v nadaljnje strokovno izpolnjevanje: strokovno spopolnjevanje in razvoj zaposlenih in učiteljev na področju mehkih veščin in poučevanja Opolnomočenje, število ur: 12, število udeležencev: 13, Srčna prodaja, število ur: 28, število udeležencev: 13, Internetna varnost: število ur: 1, število udeležencev: 25, vse skupaj: 51 učiteljev in 41 ur.

Cilj: prenos znanj med zaposlenimi: tečaj Excela (30 ur, januar 2020), infografika (december 2019), tržna naravnost (december 2019).

Realizacija: mentorstvo je v letošnjem letu potekalo predvsem v povezavi osvajanja IKT tehnologije (izvedba sestankov v videokonferenčnem okolju, delo od doma in delo na daljavo), realizirali smo tečaj Excela, imeli smo usposabljanja za uporabo videokonferenčnih orodij.

3. Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA ODRASLIH ZA IZOBRAŽEVANJE

Cilj: najugodnejše poti za promocijo dejavnosti ter vključevanje odraslih v vseživljenjsko učenje ter izobraževanje. S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%:

- V promociji izpostaviti:
 - strokovnost, prijaznost, brezplačno učno pomoč (da udeležence na prijazen in strokoven način popeljemo do zastavljenega cilja),
 - visoko oceno zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na CDI Univerzum (4,65 od 5),
 - individualni pristop - nagovoriti udeležence s posebnimi potrebami,
 - promovirati s hrano,
 - v čem smo drugačni, oziroma najdemo načine drugačnosti od konkurence,
 - uporaba spletnih učilnic (posnetki spletnih predavanj, ...
- objava dobrih zgodb o uspehu naših udeležencev (udeleženci, ki so zaključili šolanje naj napišejo svojo zgodbo izobraževanja), javne osebnosti,
- povabiti k sodelovanju še druge sektorje.

Cilj: sodelovali bomo s skupni akciji v omrežju svetovalcev pod vodstvom Andragoškega centra Slovenije z naslovom: kakovost ustvarjamo vsi v okviru Tedna vseživljenjskega učenja v maju 2020.

Realizacija: Sodelovali smo na TVU 2020 z akcijo Kakovost ustvarjamo vsi. na usposabljanju za Srčno prodajo smo/bomo izdelali promocijo za posamezne izobraževalne programe, to je tudi del samoevalvacijskega načrta.

4. Področje: PROSTORI, OPREMA

- **Podpodročje: oprema prostorov, kazalnik kakovosti: splošna oprema prostorov in informacijsko- komunikacijska tehnologija**

Cilj: spremljamo kakovost na področju zadovoljstva udeležencev s prostori, posodabljam programsko opremo, skrbimo za urejenost prostorov in okolice; zamenjava računalnikov za zaposlene.

Realizacija: posodabljanje programske opreme: nadgradnja strojne in programske opreme, posodobitev e-učno okolje Moodle na novejšo verzijo 3.7.2. , nadgradnja z videokonferenčnim sistem BigBlueButton v spletnih učilnicah Moodle. Pridobili smo javna sredstva za posodobitev računalniške opreme, zato smo nabavili 4 nove prenosnike in 5 tablic za organizatorje, posodobitev mobilne tehnologije.

5. področje: RAZVOJNO DELO

- **Podpodročje: sodelovanje s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, društvi**

Cilj: povečati sodelovanje s strokovnimi združenji: krepiti sodelovanje z Zvezo svobodnih sindikatov Slovenije.

Realizacija: krepili smo sodelovanje z Zvezo svobodnih sindikatov, okrepili smo tudi partnerstva z organizacijami v tujini v obliki učnih partnerstev ter partnerjev pri razpisih v okviru Erasmus +.

6. Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA

Področje: podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

Cilji: predlogi za izvedbo podpore udeležence: alumni: organizacija dogodka.

Realizacija: /

7. Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI

- **podpodročje: Učna podpora posamezniku**

Cilj: na pobudo Andragoškega centra Slovenije ter aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost pregled, analiza in uvajanje novosti sprotne spremljanja dela učitelja

Realizacija:

1. STANDARD: Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja kakovost podpore, ki jo učitelji nudijo udeležencem pri izobraževanju:

- anketni vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva udeležencem z izvedbo izobraževanja bomo posodobili z vprašanji na temo nudenja podpore, tako bomo lahko spremljali,

2. STANDARD: Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja zadovoljstvo udeležencev z različnimi vidiki dela učiteljev:

- pred zaključkom izobraževanja učitelj izpelje evalvacijski pogovor z udeleženci o zadovoljstvu z izobraževanjem in tako pridobi kvalitativne podatke od udeležencev. Opomnik smo poslali udeležencem, analiza ter poročilo v oktobru 2020, predstavitev rezultatov učiteljem v novembru 2020 ter osebno po e-pošti.

3. STANDARD: Učitelji v organizaciji za izobraževanje odraslih tudi sami spremljajo kakovost različnih vidikov svojega dela:

- zadnja leta želimo še bolj razviti učenje preko spletnih učilnic, zato smo se osredotočili na kakovost spremljanja učiteljevega dela v spletnih učilnicah. Izdelali smo navodila za standardno opremo spletnih učilnic, objavili primere dobrih praks ter navodil, ki bodo v pomoč učitelju ob začetku ter med izobraževanjem v okviru spremljanja kakovosti svojega dela. Zaradi ukrepov povezanih z epidemijo korona virusa smo v marcu in aprilu 2020 nadgradili spletne učilnice Moodle z videokonferenčnim sistemom BigBlueButton. Učiteljem smo poslali navodila za izvedbo interaktivnega izobraževanja na daljavo (predavanja ter izpiti), v katerem so tudi navodila za standardno postavitev spletne učilnice, objavili smo primere dobre prakse v spletni učilnici Moodle Vzorčna spletna učilnica. Učiteljem nudimo tudi strokovno in tehnično podporo za izvedbo e-izobraževanja.

8. Področje: REZULTATI

Cilji: Spremljanje napredovanja udeležencev v izobraževalnem procesu v šolskih programih

S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%:

- povečati uspešnost udeležencev v formalnih oblikah izobraževanja za 2,5%, Število udeležencev, ki so zaključili srednješolski program se je povečalo za 50%; v primerjavi s preteklim letom je bilo na področju srednješolskih programov izdanih več spričeval (66%),
- povečati splošno aktivnost oz. vključenost udeležencev srednješolskih programov za 10% , realizirano uspešnost udeležencev po osebni izobraževalni načrtu znaša 60%, kar je 10% več od preteklega obdobja (49%),
- povečati vpis - število izvedb priprav na NPK za 5%, na neformalnem področju je število izvedb usposabljanj za pridobitev NPK podobno, znižalo se je število pridobljenih certifikatov, pri ostalih neformalnih izobraževanjih je podobno število izvedb,
- povečati ponudbo ter izvedbo tržnih programov za 5%, na neformalnem področju je število izvedb usposabljanj za pridobitev NPK podobno, znižalo se je število pridobljenih certifikatov, pri ostalih neformalnih izobraževanjih je podobno število izvedb,
- večjo pozornost bomo namenili spremljanju udeležencev ter odpravljanju ovir za izobraževanje,
- redno bomo spremljali delo učiteljev,
- upoštevani bodo predlogi učiteljev in udeležencev za izboljšanje uspešnosti udeležencev.

9. Področje UČINKI

- **podpodročje: udeležba v vseživljenjskem učenju, kazalnika kakovosti: udeležba v nadaljnjem formalnem izobraževanju**
- **podpodročje: krepitev položaja odraslih na trgu dela, povečane zaposlitvene možnosti,**

Cilji: spremljanje zaposlitvenega statusa ter udeležnosti v nadaljnjem izobraževanju – udeleženci po 1 letu po zaključku izobraževanja v naslednjem šolskem letu bomo vzpostavili spremljanje tudi po 5. kazalniku, po spodnji metodologiji.

Realizacija: ta naloga ostaja še nerealizirana.

Izobraževalni program	Število udeležencev, ki so zaključili izobraževalni program pred 1 letom	zaposlitveni status: število zaposlenih udeležencev	število zaposlenih na področju zaključenega izobraževanja	zaposlitveni status: število brezposelnih udeležencev	število udeležencev vključenih v nadaljnje izobraževanje

9. Komisija za kakovost

Cilj: delujoča komisija za kakovost, skupina za kakovost, svetovalka za kakovost, Listina o kakovosti, Izjava o kakovosti, standardi kakovosti, Zeleni znak kakovosti

Komisija za kakovost

Komisija za kakovost je imenovana za tekoče šolsko leto (priloga št. 6: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2019/2020).

Na podlagi seje Sveta Centra za dopisno izobraževanje Univerzum iz dne 18.12.2019, je direktor CDI Univerzum je izdal 18.12.2019 sklep o imenovanju Komisije za Kakovost v sestavi:

Predsednik: Albert Štrancar

Člani: Tatjana Babić, Polona Franko, Mija Orehek, Vesna Mielitz, Irena Natek, Mojca Sikošek Penko, Sašo Skočir, Janja Štefan, Mateja Vurnik.

Predstavniki delodajalcev: Gorazd Levstek,

Predstavniki udeležencev: Predrag Miljević.

Izdelan je tudi Pravilnik o sestavi, mandatu in nalogah komisije za kakovost.

Naloga komisije za kakovost: spremljanje in razvijanje kakovosti na CDI Univerzum za šolsko leto 2019/2020.

Komisija se sestaja na sestankih. O sestankih se vodijo zapisniki. V šolskem letu 2019/2020 se je komisija sestala na treh srečanjih, za posamezne aktivnosti smo se dogovarjali tudi po e-pošti ter preko videokonferenčnih srečanj v MS teams preko celotnega leta. Komisija za kakovost je imenovana za tekoče šolsko leto (priloga št. 6: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2019/2020), v šolskem letu 2019/2020 se je komisija sestala na 3 srečanjih.

Skupina za kakovost

Dne 10.3. 2015 je bila imenovana skupina za kakovost. Naloga skupine za kakovost: skupina sodeluje pri pripravi, spremljanju in razvijanju kakovosti na CDI Univerzum. Skupina za kakovost se je sestala enkrat ob obravnavi Poročila za Komisije za kakovost za šolsko leto 2018/2019 ter enkrat v šolskem letu 2019/2020.

10. Svetovalka za kakovost

V letu 2017 se je CDI Univerzum priključil omrežju svetovalcev za kakovost ter ima v letu 2018 usposobljeno svetovalko za kakovost. V osebni načrtu dela so opredeljene naloge, v poročilu pa realizacija. Povzetek nalog: pregled in zapis standardov kakovosti, dopolnitev zapisov o notranjem sistemu kakovosti, analiza in novosti sprotnega spremljanja dela učitelja, poenotenje kazalnikov in vsebin poročil o kakovosti z poročili o delu na ravni zavoda, svetovalno delo zaposlenim in zunanjim sodelavcem, izvedba dneva za kakovost, delo po načrtu skupnih aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost (Priloga št. 7: Poročilo o delu dela svetovalca za kakovost).

3 Področja izpeljave kakovosti

Za nadaljnji razvoj kakovosti smo v letošnjem letu izpeljevali naslednje aktivnosti na naslednjih področjih:

- Samoevalvacija
- Redno spremljanje kakovosti
- Zeleni znak kakovosti
- Usposabljanje za kakovost
- Ekspertna zunanja evalvacija
- Posebne aktivnosti za kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja
- Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO
- Drugo načrtno delo za razvoj kakovosti
- Komisija za kakovost
- Svetovalka za kakovost

3.1 Samoevalvacija

3.1.1 Samoevalvacija na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe

V letošnjem letu smo pričeli s triletnim ciklom samoevalvacije na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe

V letu 2014 smo postavili kratkoročne in dolgoročne cilje, v letu 2015 smo zapisali vizijo, poslanstvo in vrednote. V letu 2019 smo si zadali prenavo vizije, poslanstva in vrednot. S skupno razpravo o viziji, poslanstvu in vrednotah smo z zaposlenimi pripravili prenovljeno vizijo, poslanstvo in vrednote. V letu 2019 smo si zadali za cilj prenavo kratkoročnih in dolgoročnih ciljev. S pomočjo metode SWOT analize smo želeli ugotoviti, kje smo sedaj in kako naprej v prihodnosti.

Komisija za kakovost je izbrala področje, podpodročje in kazalnike, ki jih bomo poglobljeno presojali v samoevalvaciji.

Izbrani so bili:

1. Področje: Vodenje in upravljanje

Podpodročje: Vodenje

Kazalnik kakovosti 1: Vizija,

standard kakovosti: Izobraževalna organizacija, ki izobražuje odrasle, ima oblikovano vizijo.

Kazalnik kakovosti 2: Poslanstvo,

standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje, ima oblikovano poslanstvo.

Kazalnik kakovosti 3: Vrednote

standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene vrednote svojega delovanja.

Kazalnik kakovosti 4: Kratkoročni in dolgoročni cilji,

standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje.

2. Področje: Presojanje in razvijanje kakovosti

Kazalnik kakovosti 1: Notranji sistem kakovosti,

standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima izoblikovan notranji sistem kakovosti, ki je zapisan v Listini kakovosti ali drugem primerljivem dokumentu.

Realizacija

3.1.1.1 Prvo leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2018/2019

Zaposleni so dejavno sodelovali pri prenovi vizije, poslanstva in vrednot. Zaposleni so zaradi priprave na razpravo – fokusno skupino teden dni pred srečanjem prejeli po e-pošti napotke za pripravo na razpravo glede prenove vizije, poslanstva in vrednot ter obrazec z vprašanji za SWOT analizo. Zaposlene smo razdelili

v dve fokusni skupini na temo prenove vizije, poslanstva in vrednot intervjujev. V ta namen je bilo izvedenih več srečanj zaposlenih med 17. 5. 2019 in 12.7. 2019.

Dokazila: obrazec vizija_SWOT 2019, liste prisotnosti, zapisniki sestankov. Glej Prilogo 1.

Rezultati

Komisija za kakovost je izdelala (vse v prilogi 12):

- zapisnika obeh fokusnih skupin ter povzetke SWOT analize,
- zapisala popravke vizije, poslanstva in vrednot,
- prenovljeno Listino kakovosti,
- pregled kazalnikov kratkoročnih in dolgoročnih ciljev,
- samoevalvacijsko poročilo,
- predloge za akcijski načrt za leto 2019/2020 in 2020-2021.

3.1.1.2 Drugo leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2019/2020

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2019/2020 bomo:

- izdelali samoevalvacijsko poročilo (jesen 2019),
- izdelali akcijski načrt za razvoj kakovosti (jesen 2019),
- obravnava na andragoškem zboru (jesen 2019),
- obravnava na svetu zavoda (jesen 2019)

Pripravili bomo pisne interpretacije in jih zapisali v samoevalvacijsko poročilo. Povzetek poročila bomo objavili tudi na domači spletni strani pod zavihkom kakovost. Izpeljane razprave o samoevalvacijskem poročilu na andragoškem zboru in na svetu zavoda.

V razpravah bomo zbrali predloge o možnih in potrebnih spremembah pri ravnanju na izbranem podpodročju. Komisija za kakovost bo pripravila predloge in oblikovala akcijski načrt za razvoj kakovosti, ki ga bomo izvajali v naslednjem letu.

Realizacija:

- pripravili smo samoevalvacijsko poročilo,
- izdelali akcijski načrt,
- obravnava na andragoškem zboru 26.11. 2019
- obravnava na svetu zavoda : 18.12. 2019,
- usposabljanje za izvedbo zelenih sprememb na osebni in poslovnem nivoju.

3.1.2 Samoevalvacija na področju svetovanja v izobraževanju odraslih

V letu 2017 smo opravili **samoevalvacijo svetovanja** po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih z namenom ovrednotenja rezultatov svetovalne dejavnosti. Z ugotavljanjem zadovoljstva strank smo želeli preveriti, ali dosegamo standard kakovosti: Stranke svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve svetovalnega središča in projekta svetovanje zaposlenim pripomogle k rešitvi njihovega problema.

V letu 2018, 2019, 2020 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja.*

Aktivnosti:

- januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav,
- marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- april – december 2020: vpeljava izboljšav,
- januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Svetovalno središče Ljubljana LUR

V letu 2019 smo prejeli povratne informacije 44,5% vseh svetovancev. V letu 2020 je bilo število anketiranih svetovancev manjše.

Po številu obiskov prevladujejo: obiski: štiri ali večkrat, rezultati so v primerjavi z letom 2019 drugačni. Tema pogovora je učenje izobraževanje/ zaposlitev, karierni cilji/priznavanje predhodno pridobljenega znanja. Nekoliko se je povečal delež pri temi pogovora: zaposlitev/karierni cilji (za 10 %).

Skupna ocena izkušnje s svetovanjem: je nižja v primerjavi z lanskim obdobjem. 99,1% strank meni, da so bile jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb, svetovanca, koristne informacije, 99,1% strank zadovoljnih z izkušnjo svetovanja.

Pri oceni prispevek svetovanja k rešitvi svetovančevega problema je skupna ocena: 73,8% strank trdi, da so napredovali pri doseganju ciljev, da so sedaj bolj motivirani, da sedaj poznajo več možnosti oz. da so sedaj dosegli cilj, 16,8% strank je ocenilo, da so delno napredovali, 9,4% strank ni napredovalo, 0% ni odgovora. Rezultat je podoben temu iz prejšnjega obdobja.

Povprečna skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: 86% svetovancev zadovoljnih, 8% delno zadovoljnih ter 6% ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.

V svetovalnem središču se je uporaba pripomočkov v letu 2020 dvignila za 27,8 % (leta 2018: 221 pripomočkov, leta 2019: 361 pripomočkov, leta 2020: 435 pripomočkov), kar kaže na večje angažiranje in strokovno rast svetovalke. Ker se je povečalo število obravnav s področja kariernega svetovanja, je zato tudi večje število uporabljenih življenjepisov (21,6) in portfolia (14,5 %). Še vedno je majhno število vrednotenja različnih kompetenc. Največ uporabljenih pripomočkov je bilo pod kategorijo izobraževalni načrt – individualni (27,4%), življenjepis (21,6%), portfolio (14,5%), : pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (10,6%).

V letu 2020 smo vpeljevali izboljšave: v svetovalnem središču se je uporaba pripomočkov v letu 2020 dvignila za 27,8 % (leta 2018: 221 pripomočkov, leta 2019: 361 pripomočkov, leta 2020 435 pripomočkov), kar kaže na večje angažiranje in strokovno rast svetovalke. Ker se je povečalo število obravnav s področja kariernega svetovanja, je zato tudi večje število uporabljenih življenjepisov (21,6) in portfolia (14,5 %). Še vedno je majhno število vrednotenja različnih kompetenc.

V lanskem letu smo si zadali rezultat: 15 % vsebine svetovanja bo iz področja vrednotenja ne/formalno pridobljenega znanja. Rezultat v letu 2020 je: 119 vrednotenj ne/formalno pridobljenega znanja, kar je 27,4 % vsebine svetovanja.

ESS projekt svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih (2016- 2020)

V letu 2019 smo prejeli povratne informacije 37% vse svetovancev. V letu 2020 je bilo število anketiranih svetovancev manjše (20%).

Po številu obiskov prevladujejo: enkratni obiski, rezultati so v primerjavi z letom 2019 podobni. Tema pogovora je v 2/3 učenje izobraževanje/ zaposlitev, bistveno manj pa teme karierni cilji/priznavanje

predhodno pridobljenega znanja. Delež pri temi pogovora: zaposlitev/karierni cilji/priznavanje predhodno pridobljenega znanja ostaja isti.

Skupna ocena izkušnje s svetovanjem: je podobna v primerjavi z lanskim obdobjem. 98% strank meni, da so bile jasno podane informacije, spodbude, razumevanje potreb svetovanca, koristne informacije zadovoljnih z izkušnjo svetovanja, 2% je delno zadovoljnih, 0% ni zadovoljnih z izkušnjo svetovanja.

Skupna ocena rezultatov svetovanja: 91% strank trdi, da so napredovali pri doseganju ciljev, da so sedaj bolj motivirani, da sedaj poznajo več možnosti oz. da so sedaj dosegli cilj, 5% strank je ocenilo, da so delno napredovali, 2% strank ni napredovalo, 0% ni odgovora. Rezultat je podoben temu iz prejšnjega obdobja.

Povprečna skupna ocena zadovoljstva strank s svetovanjem: na ravni svetovalne dejavnosti organizacije – CDI univerzum: v splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja, na ravni konzorcija projekta svetovanje zaposlenim je bilo 94% strank zadovoljnih s svetovanjem, 5% delno, 1% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem. Na ravni organizacije je bilo zadovoljnih s svetovanjem 95% strank, 4% strank je bilo delno zadovoljnih, 1% strank ni bil zadovoljen s svetovanjem.

Skupni podatki:

	Svetovalno središče Ljubljana	Projekt svetovanje zaposlenim CDI	Skupaj svetovalna dejavnost v letu 2020, CDI	Projekt svetovanje zaposlenim konzorcij
DA	86%	95%	91%	96%
DELNO	8%	4%	6%	3%
NE	6%	1%	3%	1%
ni odgovora	0%	0%	0%	0%

Analiza uporabe pripomočkov: raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2020 v 91% vseh obravnav, *pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 100%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 112%*. Največ pripomočkov je pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (42), 24%, *uvrstitveni testi-tuji jeziki: 26 ali 15%*, vprašalnik motivacije in učnih strategij (24), 14%, pripomočki za izboljšanje spomina (21), 12%.

Število vseh obravnav na področju ugotavljanja in vrednotenja se je zmanjšalo za 6%, znaša 9% vseh pripomočki so bili uporabljeni v vseh obravnavah (več kot en pripomoček ne obravnavo): največ pripomočkov je bilo uporabljenih v obliki portfolia.

V letu 2019 smo vpeljevali izboljšave: večji delež uporabe pripomočkov, Zastavljeni cilj: večji delež uporabe različnih svetovalnih pripomočkov, je dosežen.

3.2 Redno spremljanje kakovosti

Poleg samoevalvacije smo tudi v letošnjem letu redno spremljali nekatere vidike naše kakovosti in jih vrednotili.

Našo dejavnost redno spremljamo po naslednjih **področjih in kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih**:

- **vodenje in upravljanje**: vizija, poslanstvo, vrednote, notranji sistem kakovosti, razvoj osebja in ustvarjalno ozračje: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja,
- **izobraževalni programi**: ugotavljanje izobraževalnih potreb, razvoj in posodabljanje izobraževalnih programov, oblikovanje programske ponudbe, lastni neformalni izobraževalni programi v programski ponudbi, ne/formalni izobraževalni programi drugih v programski ponudbi,
- **osebje**: usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih, strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja, usposobljenost osebja za izpeljevanje, izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih, posebna strokovna usposobljenost,
- **promocija izobraževanja odraslih in animacija odraslih za izobraževanje**: usmerjena promocija izobraževanja odraslih,
- **prostori, oprema**: splošna oprema prostorov in informacijsko- komunikacijska tehnologija,
- **načrtovanje izobraževanja**: izvedbeno načrtovanje na ravni izobraževalnega programa, izvedbeno načrtovanje na ravni programskih enot, izvedbeni načrt za skupinski in individualne organizacijske modele, vrednotenje in priznavanje znanja in izkušenj,
- **izpeljava izobraževanja**: izpeljava izobraževalnega procesa, komunikacija v učnem procesu, vrste učnih virov,
- **razvojno delo v podporo izobraževanju odraslih**: sodelovanje v strokovnih aktivih, sodelovanje pri projektih zunaj organizacije, ki omogočajo razvoj in izmenjavo izkušenj in dobre prakse, sodelovanje s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, društvi, sodelovanje na strokovnih posvetih, konferencah in drugih strokovnih srečanjih,
- **podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji**: raznovrstnost podpore posamezniku pri izobraževanju in učenju, svetovalna podpora posamezniku: uvodni pogovor, osebni izobraževalni načrt, svetovanje posamezniku med izobraževanjem,
- **rezultati**: udeležba odraslih v izobraževanju: število in značilnosti odraslih v izobraževanju, uspešnost odraslih pri zunanjem vrednotenju znanja, splošna uspešnost odraslih v izobraževanju: napredovanje odraslih med izobraževanjem: zadovoljstvo partnerjev in udeležencev: zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem,
- **učinki**: udeležba v vseživljenjskem učenju: udeležba v nadaljnjem formalnem izobraževanju, krepitev položaja odraslih na trgu dela, povečane zaposlitvene možnosti.

3.3 Povzetek nekaterih vidikov rednega spremljanja kakovosti

3.3.1 Vodenje in upravljanje

Vizija, poslanstvo, vrednote, notranji sistem kakovosti, razvoj osebja in ustvarjalno ozračje: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja

Cilj: izdelana vizija, poslanstvo, vrednote, delujoča komisija za kakovost, skupina za kakovost, svetovalka za kakovost, Listina o kakovosti, Izjava o kakovosti, standardi kakovosti, Zeleni znak kakovosti

Realizacija:

- komisija za kakovost je imenovana za tekoče šolsko leto (priloga št. 6: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2019/2020),

- v šolskem letu 2019/2020 se je komisija sestala na 3 srečanjih.
- skupina za kakovost se je sestala enkrat ob obravnavi Poročila za Komisije za kakovost za šolsko leto 2018/2019 in 2019/2020,
- svetovalka za kakovost in omrežje svetovalcev za kakovost, povzetek nalog: pregled in zapis standardov kakovosti, analiza in novosti sprotnega spremljanja dela učitelja – primeri zgodb učiteljev, anketiranje učiteljev: analiza rezultatov anket o zadovoljstvu izobraževanja v času karantene. Anketo smo poslali vsem udeležencem in učiteljem. Cilj ankete je bil predvsem pridobiti ocene, mnenja, želje za oblikovanje smernic za delo na daljavo v naprej in s tem izboljšanje našega dela, organizacija Dneva za kakovost, dopolnitev zapisov o notranjem sistemu kakovosti (opisi postopkov in dejavnosti, ki jih izobraževalna organizacija izpeljuje sistematično, da presoja in razvija svojo kakovost) na spletni strani izobraževalne organizacije, poenotenje kazalnikov in vsebin poročil o kakovosti z poročili o delu na ravni zavoda, svetovalno delo zaposlenim in zunanjim sodelavcem ter za vpeljavo sprememb po akcijskem načrtu za razvoj kakovosti, s katerim bomo vpeljali spremembe iz samoevalvacijskega poročila na formalnem področju ter na svetovalnem področju. (Priloga št. 7: Poročilo o delu dela svetovalca za kakovost).delo po načrtu skupnih aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost,
- imamo izdelano Listino o kakovosti, ki smo jo prenovili v letu 2019,
- Zeleni znak kakovosti: s 20.6. 2018 smo pridobili pravico do uporabe podaljšanja uporabe Zelenega znaka kakovosti, ki ga lahko uporabljamo do 31.3. 2021
- Izvedli smo Dan za kakovost, pod sloganom: kakovost ustvarjamo vsi.

Cilj: evalvacija in samoevalvacija kakovosti, pripravljene in realizirane načrti na letni ravni ter poročilo komisije za kakovost in predstavljeni ustanovitelju, andragoškem zboru ter zaposlenim.

Realizacija

Evalvacija kakovosti: z letnim načrtom za razvoj kakovosti smo za šolsko leto 2018/2019 opredelili področja, ki jih smo jih spremljali in evalvirali. Letni načrt dela je zapisan v Letnem delovnem načrtu, v poglavju o kakovosti za šolsko leto 2018/2019. V Poročilu o delu za šolsko leto 2018/2019 smo objavili v poglavju o kakovosti povzetek načrtovanih in realiziranih aktivnosti. Priloga poročila je Poročilo komisije za kakovost za 2018/2019.

Obravnava Poročila komisije za kakovost (predvideni datumi):

- andragoški zbor: 15.12. 2020
- svet zavoda: 16.12. 2020
- zaposleni: 14.12. 2020

Objava na spletni strani: 16.12. 2020.

Obravnava vprašanj glede kakovosti izobraževanja na andragoškem zboru: 25.11. 2019, obravnava Letnega poročila komisije za kakovost, 9.7. 2019: obravnava vprašanj kakovosti: sprotnega spremljanja učiteljevega dela,

Samoevalvacija kakovosti: smo v 2. letu cikla samoevalvacije kakovosti

- pripravili smo samoevalvacijsko poročilo,
- izdelali akcijski načrt,
- obravnava na andragoškem zboru 26.11. 2019
- obravnava na svetu zavoda : 18.12. 2019,
- usposabljanje za izvedbo zelenih sprememb na osebni in poslovnem nivoju.

Cilj: zaposleni se redno strokovno spopolnjujejo, poročajo in prenašajo pridobljeno znanje drugim (zaposlenim, zunanjim sodelavcem) za potrebe razvoja in strokovnosti na delovnem področju.

Realizacija: Skupaj se je udeležilo izobraževanj 7 zaposlenih od 14 zaposlenih, v skupnem številu 737 ur, kar je več kot v preteklem obdobju (615 ur). Izvedeni sta bili 2 mobilnosti za 3 zaposlene v okviru Erasmus+ mobility. Prav tako smo se v letošnjem letu samoizobraževali na področju uporabe videokonferenčnih sistemov ter izvedbe izobraževalnih aktivnosti na daljavo.

3.3.2 Področje izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe

Načrtovani in doseženi kazalniki na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe

Izobraževalni programi

Izvajali smo 21 izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe s skupno 49 vpisanimi udeleženci v osnovno šolo za odrasle ter 353 vpisanimi v srednješolske programe, skupaj 402 vpisanih udeležencev.

Osebj

V formalnih izobraževalnih programih poučujejo usposobljeni učitelji, ki večinoma izpolnjujejo formalne pogoje za poučevanje, število učiteljev: 63, vključenost v nadaljnje strokovno izpolnjevanje: strokovno spopolnjevanje in razvoj zaposlenih in učiteljev na področju mehkih veščin in poučevanja Opolnomočenje, število ur: 12, število udeležencev: 13, Srčna prodaja, število ur: 28, število udeležencev: 13, Internetna varnost: število ur: 1, število udeležencev: 25, vse skupaj: 51 učiteljev in 41 ur.

Usposabljanje učiteljev za uporabo videokonferenčnega sistema, i-table, usposabljanje za snemanje predavanj.

V tem šolskem letu smo zaradi ukrepov povezanih z epidemijo ter posledično z izvedbo izobraževanja na daljavo učitelje obveščali po e-pošti glede priporočil za izvedbo interaktivnega izobraževanja preko spletnih učilnic, glede opremljenosti spletnih učilnic, glede izvedbe videokonferenčnih predavanj ter preverjanj in ocenjevanj znanja, prav tako smo na individualni ravni nudili usposabljanje učiteljem za uporabo videokonferenčnega sistema ter usposabljanje za snemanje predavanj.

Načrtovanje izobraževanja: v Individualni organizacijski model izobraževanja

V šolskem letu 2019/2020 smo izvajali organizirano izobraževanje v srednješolskih programih po individualnem organizacijskem modelu. Izdelali smo izvedbene kurikulume za vse izobraževalne programe ter jih vsebinsko posodobili in dopolnili

Izpeljava izobraževanja: spremljanje števila izvedenih ur izobraževanja

- število izvedenih ur organiziranega izobraževanja v programu osnovne šole za odrasle je v primerjavi s preteklim obdobjem manjše za 12 %,
- število izvedenih ur organiziranega izobraževanja v srednješolskih izobraževalnih programih je za 16% višje v primerjavi s preteklim obdobjem.

Podpora posamezniku pri izobraževanju: za vse novo vpisane udeležence (189 udeležencev):

- je bilo izvedeno priznavanje predhodno pridobljenega znanja, kazalnik kakovosti: 204 izdelanih zapisnikov o predhodno pridobljenem ne/formalnem znanju;
- za tujce je bilo izdano 11 izdanih odločb za namen nadaljevanja izobraževanja;
- izvedeni uvodni pogovori, kazalnik kakovosti: 220 število izvedenih uvodnih pogovorov;
- za vse vpisane udeležence (402) so bili izdelani osebni izobraževalni načrti, kazalnik kakovosti: 402 izdelanih osebnih izobraževalnih načrtov; izpeljani so bili tudi evalvacijskih pogovori (spremljanje udeležencev).

Rezultati, spremljanje vpisa

- povečati vpis na področju osnovne šole za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 37 udeležencev, realizacija: 32 % več vpisanih, glede na preteklo obdobje se je vpis v osnovno šolo nekoliko zmanjšal (6%);
- skupaj je bilo vpisanih v izobraževalne programe za pridobitev srednješolske izobrazbe vpisani 353 udeležencev. Povečati vpis v srednješolske programe za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 394 udeležencev, realizacija: 10 % manjši vpis, glede na preteklo obdobje je malo višji (3%).
- povečati vpis v formalne programe za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 437 udeležencev, realizacija: 7 % manj vpisanih, glede na preteklo obdobje pa je 2 % več vpisanih udeležencev (402).

- povečati vpis na priprave na maturo, poklicno maturo in zaključne izpite, realizacija: vpis na priprave na maturo je za 33% večji (53 v preteklem obdobju, v tem obdobju 71 udeležencev), na priprave na poklicno maturo je 71 % večji (v preteklem obdobju 24, v tem 43 udeležencev), priprav na zaključni izpit se je letos udeležilo 10% več udeležencev (10) kot v predhodnem letu (8).
- V skupnem je je bilo tako v izobraževalne programe za pridobitev izobrazbe ter na priprave na zaključni izpit, poklicno maturo vključenih 455 udeležencev, izvedenih je bilo 24195,00 ur izobraževalnih aktivnosti.

Rezultati, spremljanje napredovanja udeležencev v izobraževalnem procesu

- Povečati število izdanih spričeval za 2,5 % kot v preteklem obdobju, na osnovni šoli za odrasle izdanih v primerjavi s preteklim obdobjem 19% manj spričeval. Osnovno šolo je zaključilo v primerjavi s preteklim letom 47% manj udeležencev kot v lanskem letu,
- število udeležencev, ki so zaključili srednješolski program, se je povečalo za 50%; v primerjavi s preteklim letom je bilo na področju srednješolskih programov izdanih več spričeval (66 %);
- povečana splošna aktivnost udeležencev oz. vključenost med izobraževanjem, realizacija: v primerjavi s preteklim obdobjem se je povečala za 13%. Uspešnost je 60%. Število udeležencev, ki so zaključili izobraževanje z zaključnimi izpiti, poklicno in splošno maturo (70) je podobno kot v kot v preteklem obdobju (72),
- splošna uspešnost udeležencev na zunanjem preverjanju znanja: uspešnost udeležencev na zaključnem izpitu je bila 100 %, na poklicni maturi 60 % (kar je za 20% nižje kot v preteklem obdobju), na splošni maturi 51% (gimnazijski maturanti), vsi skupaj: 30%, kar je nekoliko nižje v primerjavi s preteklim obdobjem (39%).

Rezultati, spremljanje kakovosti poučevanja, gradiv, spletnih učilnic, stikov s strankami ter zadovoljstva udeležencev

- povečati kakovost poučevanja: št. učiteljev na usposabljanju za 5%, zadovoljstvo udeležencev z delom učiteljev za 5%, realizacija: glede na načrtovano vrednost (29) se je število učiteljev, vključenih v izobraževanje (51), povečano zadovoljstvo udeležencev s poučevanjem učiteljev za 5%, realizacija: splošna ocena je 4,73, (v preteklem obdobju 2,75 - prišlo do napake v vrednotenju odgovorov v anketnem vprašalniku),
- povečati kakovost gradiv: spremljanje in povečanje zadovoljstva udeležencev z gradivi ter izboljšanje metodologije izdelave gradiv za 2%, realizacija: glede na izhodiščno vrednost (2,7) je ocena zadovoljstva udeležencev z gradivom 4,74, v preteklem obdobju je znašala 4,73,
- povečati oz. ohraniti kakovost spletnih učilnic za 5%: glede na izhodiščno vrednost 4,5 je ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami višja: 4,65. V preteklem obdobju je ocena znašala 4,81.
- povečati kakovost stikov s strankami za 3%: spremljanje zadovoljstva udeležencev: spremljanje zadovoljstva udeležencev - ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja izhodiščna vrednost: 4,3 ocena zadovoljstva: 4,55, ocena v preteklem obdobju: 4,44,
- zadovoljstvo udeležencev s prostori: 4,51, preteklo obdobje: 5.
- spremljali smo tudi skupna povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem: 4,64, v primerjavi s preteklim obdobjem (4,12) je nekoliko višja.

Predlogi za leto 2021:

- s promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%
- povečati vpis na področju osnovne šole za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 50 udeležencev,
- povečati vpis v srednješolske programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 367 udeležencev,
- povečati vpis v formalne programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 412 udeležencev.
- povečati uspešnost udeležencev na poklicni in splošni maturi za 2,5%.
- večjo pozornost bomo namenili spremljanju udeležencev ter odpravljanju ovir za izobraževanje,
- redno bomo spremljali in nudili strokovno in tehnično podporo učiteljem,
- sprotno spremljanje udeležencev ter odpravljanje morebitnih ovir pred in med izobraževanjem,
- razvoj izobraževanja na daljavo z izvedbo interaktivnega poučevanja,
- strokovno usposabljanje na področju IKT znanj za učitelje.
- upoštevani bodo predlogi učiteljev in udeležencev za izboljšanje uspešnosti udeležencev. Podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2020/2021.

3.3.3 Neformalno področje in podporne dejavnosti

Izobraževalni programi

Izvajali smo (podatki so do 31.10. 2020): skupno 60 skupin, s 711 udeleženci:

- neformalne izobraževalne programe: priprave na splošno maturo, tuji jeziki, računalništvo, priprave na ZUP, mehke veščine,
- nacionalne poklicne kvalifikacije: knjigovodja/računovodja, nepremičninski posrednik, varuh predšolskih otrok, pomočnik kuharja,
- javnoveljavne programe: računalniška pismenost za odrasle
- Teden vseživljenjskega učenja,
- Teden trajnostnega razvoja.

Osebe

V neformalnih programih poučujejo usposobljeni učitelji, ki večinoma izpolnjujejo formalne pogoje za poučevanje, število učiteljev: 43, vključenost v nadaljnje strokovno izpolnjevanje: strokovno spopolnjevanje in razvoj zaposlenih in učiteljev na področju mehkih veščin in poučevanja Opolnomočenje, število ur: 12, število udeležencev: 13, Srčna prodaja, število ur: 28, število udeležencev: 13, Internetna varnost: število ur: 1, število udeležencev: 25, vse skupaj: 51 učiteljev in 41 ur.

Načrtovanje izobraževanja: skupinski organizacijski model

V šolskem letu 2019/2020 smo izvajali organizirano izobraževanje v neformalnih izobraževalnih programih po skupinskem organizacijskem modelu. Izdelali smo izvedbene kurikulume za nekatere izobraževalne programe ter jih vsebinsko posodobili in dopolnili.

Izpeljava izobraževanja: spremljanje števila izvedenih ur izobraževanja: za 20 % nižje (2317), kot v preteklem obdobju (2858 ur).

Podpora posamezniku pri izobraževanju: kjer je bilo predvideno so udeleženci bili vključeni predhodno v postopek vrednotenja in priznavanja neformalno pridobljenih znanj z namenom vključitve v izobraževanje ali za prijavo v postopek pridobitve certifikata.

Rezultati, spremljanje vpisa

- povečati vpis – št. izvedb priprav na NPK (samoplačniške in za naročnika) za 5 % več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 9 izvedb, realizacija: realizirano 78 % ter 12% manj izvedb kot v lanskem letu,
- povečati izvedbo NPK (izdani certifikat) 5 % več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 61 udeležencev, realizacija: 85% manj od načrtovanega, 12% manj kot preteklo leto (izvajali smo usposabljanje, certificiranje je izvajala druga ustanova) ter
- povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 5 % več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb, realizacija: 29 % načrtovane vrednosti ter 150% več kot v preteklem obdobju,
- ohraniti udeležnost v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje, 5 % več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 6 izvedb, realizacija: 100 % izvedb načrtovane vrednosti ter za 50% vrednosti več kot v preteklem obdobju,
- v okviru Tedna vseživljenjskega učenja je bilo v primerjavi s preteklim letom število izvedenih več delavnic, število udeležencev je večje za polovico,
- povečati vpis v neformalne programe za 5 %, načrtovana vrednost: 681, realizacija: 10 % od načrtovane vrednosti (711).

Rezultati, spremljanje napredovanja udeležencev v izobraževalnem procesu

- splošna uspešnost udeležencev na zunanjem preverjanju znanja: uspešnost udeležencev v postopku certificiranja je bila 77%.

Rezultati, spremljanje kakovosti poučevanja, gradiv, spletnih učilnic, stikov s strankami ter zadovoljstva udeležencev

- povečati kakovost poučevanja: št. učiteljev na usposabljanju za 5%, zadovoljstvo udeležencev z delom učiteljev za 5%, realizacija: glede na načrtovano vrednost (29) se je število učiteljev, vključenih v izobraževanje (51) povečalo, povečano zadovoljstvo udeležencev s poučevanjem učiteljev za 5%, realizacija: 4,93, (v lanskem letu 4,89),
- povečati kakovost gradiv: spremljanje in povečanje zadovoljstva udeležencev z gradivi ter izboljšanje metodologije izdelave gradiv za 2%, realizacija: glede na izhodiščno vrednost (2,7) je ocena zadovoljstva udeležencev z gradivom je višja: 4,75 (v lanskem letu 4,73), je nekoliko višja.
- povečati oz. ohraniti kakovost spletnih učilnic za 5%: glede na izhodiščno vrednost 4,5 je ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami višja 4,87 : glede na preteklo obdobje (4,87) je enaka.
- povečati kakovost stikov s strankami za 3%: spremljanje zadovoljstva udeležencev: spremljanje zadovoljstva udeležencev - ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja izhodiščna vrednost: 4,3, ocena zadovoljstva je višja: 4,91, glede na preteklo obdobje (4,92) je nekoliko nižja,
- spremljali smo tudi skupna povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem: 4,86, v primerjavi s preteklim obdobjem (4,82) je nekoliko višja. Zadovoljstvo udeležencev s prostori: 4,65, glede na preteklo obdobje (4,59) je nekoliko višja.

Predlogi za leto 2021:

- povečati vpis – št. izvedb priprav na NPK za 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb,
- povečati število izdanih certifikatov NPK 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 63 udeležencev,

- povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb,
- ohraniti udeležnost v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje,
- v okviru Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna trajnostnega razvoja ohraniti isto raven izvedbe,
- povečati vpis v neformalne programe za 2,5%, načrtovana vrednost: 747 udeležencev,
- izboljšati uspešnost udeležencev pri certificiranju za 10%.

3.3.4 Podporne dejavnosti

Na področju svetovanja v izobraževanju odraslih je bilo v obdobju od 1. 9. 2019 do 31. 10. 2020 izvedenih 8 skupinskih svetovanj ter 740 individualnih. V učno pomoč, v Središče za samostojno učenje je bilo skupaj 977 udeležencev, skupaj na neformalnem in podpornih dejavnostih 1688 udeležencev.

- V Svetovalnem središču Ljubljana – LUR se je zmanjšalo število izvedb skupin za 43 % in število strank se je povečalo za 10% ,
- v projektu Svetovanje zaposlenim 2016 –2022 je bilo 21 % manj strank (zaradi ukrepov, povezanih z preprečevanjem epidemije korona virusa),
- v skupnem se je število skupin zmanjšalo za 43%, število strank je zelo podobno glede na preteklo obdobje,
- učna pomoč: 29 udeležencev, število udeležencev se je zmanjšalo za 54 %,
- Središče za samostojno učenje: 208 udeležencev, število je za 17% manjše kot v preteklem obdobju.

Področje izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe: izvajali smo 21 izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe s skupno 402 vpisanimi udeleženci, kar je za 3% več od lanskega leta. V skupnem je bilo tako v izobraževalne programe za pridobitev izobrazbe ter na priprave na zaključni izpit, poklicno maturo vključenih 455 udeležencev, izvedenih je bilo 24160 ur izobraževalnih aktivnosti.

Na področju neformalnega izobraževanja: usposabljanje za pridobitev certifikatov NPK je bilo izvedenih 7 skupin s skupno 75 udeleženci, 2 skupini javnoveljavnih programov s 28 udeleženci ter _51_ skupin s _608_ udeleženci, skupaj na neformalnem področju: 60 skupin z 711 udeleženci, izdanih je bilo skupaj 436_ potrdil o izobraževanju, 9 certifikatov ter 28 javnoveljavnih potrdil. Izvajali smo tudi učno pomoč, število udeležencev: 29 udeležencev ter dejavnost Središča za samostojno učenje s 208 udeleženci. Skupaj je bilo v šolskem letu 2019/2020 vključenih v različne oblike izobraževanja ter usposabljanja (na formalnem in neformalnem področju) 1166 udeležencev. V svetovalno dejavnost, učno pomoč ter v Središče za samostojno učenje je bilo vključenih: 977 udeležencev, skupaj vseh udeležencev: 2143 udeležencev, kar je višje kot v preteklem obdobju (2100) za 2,5%.

3.3.5 Skupna ocena zadovoljstva udeležencev s storitvami CDI Univerzum

Načrtovani in doseženi kazalniki

Glede zadovoljstva udeležencev s storitvami CDI Univerzum smo si zadali naslednje cilje:

- povečati kakovost poučevanja: št. učiteljev na usposabljanju za 5 %, zadovoljstvo udeležencev z delom učiteljev za 5 %, realizacija: glede na načrtovano vrednost (29) se je število učiteljev, vključenih v izobraževanje (51), povečalo zadovoljstvo udeležencev s poučevanjem učiteljev za 5 %, realizacija: v preteklem obdobju je bila splošna ocena 3,82, v tem obdobju pa znaša zadovoljstvo 4,83,

- povečati kakovost gradiv: spremljanje in povečanje zadovoljstva udeležencev z gradivi ter izboljšanje metodologije izdelave gradiv za 2 %, realizacija: glede na izhodiščno vrednost (2,8) je ocena zadovoljstva udeležencev z gradivom podobna 4,75, v preteklem obdobju je znašala 4,84;
- povečati oz. ohraniti kakovost spletnih učilnic za 5 %: glede na izhodiščno vrednost 4,5 je ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami višja: 4,76. V preteklem obdobju je ocena znašala 4,74;
- povečati kakovost stikov s strankami za 3 %: spremljanje zadovoljstva udeležencev – ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja izhodiščna vrednost: 4,4 ocena zadovoljstva: 4,73, ocena v preteklem obdobju: 4,92;
- zadovoljstvo udeležencev s prostori: 4,58, preteklo obdobje: 4,69;
- spremljali smo tudi skupno povprečno oceno zadovoljstva udeležencev s storitvami: 4,75, v primerjavi s preteklim obdobjem (4,58) je nekoliko višja.

Na ravni zavoda je skupna povprečna ocena udeležencev izobraževanja ter svetovalnih storitev 4,67, kar je nekoliko višje kot v preteklem obdobju (4,50).

	Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev izobraževanja: število anketnih vprašalnikov	Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev: skupna povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem	ocena zadovoljstva z organizacijo izobraževanja (1-5)	ocena zadovoljstva s prostori (1-5)	ocena zadovoljstva z gradivom (1-5)	ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami (1-5)	ocena zadovoljstva z načinom dela predavatelja/-ice (1-5)
formalno področje	478	4,64	4,55	4,51	4,74	4,65	4,73
neformalno področje	292	4,86	4,91	4,65	4,75	4,87	4,93
svetovanje	75	4,52	/	/	/	/	/
Skupna povprečna ocena na ravni zavoda	845	4,67	4,73	4,58	4,75	4,76	4,83

Izvajali smo tudi Anketiranje udeležencev glede poteka izobraževanja na daljavo v času ukrepov povezanih z epidemijo: povratne informacije o poteku izobraževanja na daljavo v tem času (komunikacija, videokonferenčna predavanja, ustni in pisni izpiti na daljavo, reševanje kvizov, oddaja nalog, itd.)

Povzetek priporočil:

- sprotno spremljanje udeležencev ter odpravljanje morebitnih ovir pred in med izobraževanjem,
- razvoj izobraževanja na daljavo z izvedbo interaktivnega poučevanja.

Izvedli smo fokusno skupino z udeležencem izobraževanja odraslih ob zaključku izobraževanja

Priporočila:

- odnos zaposlenih in učiteljev do udeležencev: večja profesionalnost,
- ocenjevanje: kriteriji ocenjevanja znanja bolj natančno določeni,
- strokovno usposabljanje na področju IKT znanj za učitelje.

3.4 Zeleni znak kakovosti

V letu 2018 smo podaljšali možnost do uporabe zelenega znaka POKI do 31.3.2021. S 20.6. 2018 smo pridobili pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti, ki ga lahko uporabljamo do 31.3. 2021.

3.5 Usposabljanje za kakovost

V šolskem letu 2019/2020 se je svetovalka za kakovost usposabljala na 2 izobraževanjih na Andragoškem centru Slovenije.

Datum	Izvajalska organizacija	število ur	Naslov izobraževanja
12.12.2019	Andragoški center Slovenije	8	Spopolnjevanje svetovalcev v središčih ISIO
5.03.2020	Andragoški center Slovenije	8	Spopolnjevanje v okviru omrežja svetovalcev za kakovost

3.6 Ekspertna zunanja evalvacija

Zunanja evalvacija je bila izvedena s strani MIZŠ za finančno in vsebinsko kontrolo izvedbe projekta Temeljne in poklicne kompetence.

3.7 Posebne aktivnosti za kakovost izrednega poklicnega in strokovnega izobraževanja

Sprotno spremljanje kakovosti obsega: spremljanje po **kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih ter po nacionalnih kazalnikih kakovosti za poklicno in strokovno izobraževanje. Z letnim načrtom za razvoj kakovosti** vsako leto na novo opredelimo področja, ki jih bomo dodatno spremljali in evalvirali.

Spremljanje področja poklicnega in strokovnega izobraževanja je potekalo po zgoraj navedenih kazalniki. Več o področjih, kazalnikih in merilih je opisano pod Standardi kakovosti CDI Univerzum.

Največ vpisanih udeležencev (brez OŠO) je bilo na področju ekonomij, gastronomija in turizma ter računalništva, ter Po stopnjah izobraževanja je bilo 25% vpisanih v programe srednjega poklicnega izobraževanja (v preteklem obdobju 22,44%), 51% v srednje strokovno izobraževanje (v preteklem obdobju 56,85% ter 24% v gimnazijski program (20,74%).

Komisija za kakovost je izdelala Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja (Priloga št. 13: Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja). Poročilo je bilo obravnavano na andragoškem zboru: 15.12. 2020 ter na Svetu zavoda: 16.12. 2020____. Poročilo je objavljeno na spletni strani: 16.12.2020____.

3.8 Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO

Redno spremljanje kakovosti obsega tudi **dejavnost svetovanja v izobraževanju odraslih**. Na letni ravni pripravimo Poročilo o spremljanju **po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih** (Priloga št. 6: Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih). Več o področjih, kazalnikih in merilih je opisano pod Standardi kakovosti CDI Univerzum. Poročilo je obravnavano in sprejeto je na strateškem svetu Svetovalnega središča Ljubljana. Poročilo pošljemo Andragoškemu centru Slovenije.

3.8.1 Povzetek nekaterih vidikov spremljanja in evalviranja dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter aktivnosti projekta svetovanje zaposlenim

Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim

- Skupna koordinacija dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana – LUR ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:
 - vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestel 23.4. 2020 in sprejel Poročilo za leto 2019 ter letni delovni načrt za l. 2020.
 - sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: imeli smo eno srečanje na temo sodelovanja pri izpeljavi Dnevov svetovalnih središč, izpeljali smo skupne aktivnosti v okviru Dnevov svetovalnih središč, bolj intenzivno smo sodelovali z regionalno mrežo Zveze svobodnih sindikatov Slovenije. Srečanja v okviru mreže: svetovalno središče in ZSSS (sindikat) ter partnerji, srečanje regijskih mrež ZSSS in svetovalnih središč (3.7., 11.11. 2020),
 - oblikovan strokovni aktiv svetovalcev , 30.1. 2020 (v živo): obravnava analize in rezultatov anketiranja, ovrednotenje izboljšav ter realizacija kazalnikov za leto 2020, preko videokonferenčnega orodja: 31.3., 7.4., 14.4., 5.5., 19.5.2020 (delo na razvoju: zapis predlogov za akcijski načrt 2020); 2.6. , 23.6. 2020; 14.7 ., 18.8. 2020 (načrt aktivnosti v okviru Tednov vseživljenjskega učenja ter Dnevov svetovalnih središč v septembru in oktobru 2020); 8.9., 6.10., 10.11., 24.11. 22.12. 2020 preko videokonferenčnega sistema Teams, načrt aktivnosti v okviru Tednov vseživljenjskega učenja ter Dnevov svetovalnih središč v septembru in oktobru 2020, dogovori glede beleženja storitev v primeru e-svetovanja, pregled samoevalvacijskih aktivnosti; izmenjava, evalvacija doseženih kazalnikov za leto 2020, priprava poročil za leto 2020. partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj na Andragoškem centru Slovenije: (10.6. , 11.6. 2020 in 9.12. 2020), izvedli smo skupne aktivnosti: Dnevi TVU, Dnevi svetovalnih središč Slovenije.

Usposabljanje strokovnih delavcev: Izpopolnjevanja izvajalcev dejavnosti ISIO najmanj po programu Andragoškega centra Slovenije in drugih programih

- v letu 2020 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 37 ur, izobraževanja so se udeležili 3 svetovalci.
- zaposleni v obeh dejavnostih udeležili tudi drugega izobraževanja v organizaciji Andragoškega centra Slovenije v skupnem obsegu ur: 41, izobraževanj se je udeležili 4 svetovalci. Teme: kakovost v izobraževanju, letni posvet v IO, pridobivanje kompetenc zaposlenih za razvoj Slovenije,
- zaposleni v obeh dejavnostih udeležili tudi drugega izobraževanja v organizaciji drugih izvajalcev, v skupnem obsegu 261 ur, izobraževanj se je udeležilo 5 svetovalcev. Teme: usposobljenost za svetovanje na področju aktivnega staranja, IKT tehnologije, izobraževanje za izpeljavo testiranj, metod izobraževanja ter drugih aktivnosti.
- v letu 2020 so bile izvedene 2 mobilnosti v okviru programa Erasmus+.

3.8.2 Svetovalno središče Ljubljana – LUR

1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti: spremljanje kakovosti je potekalo:

1.1. po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, 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 načrtu so zajeta področja, ki smo jih spremljali.

1.2. evalvacija vsebinskega in finančnega napredka ter ostalih aktivnosti v skladu z organizacijskim in terminskim načrtom dejavnosti ter izdelava Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana za leto 2020.

1.3. spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov:

- število svetovancev, vključenih v svetovanje:
 - načrtovano število 1. obravnava: 380, realizirano število 1. obravnava: 383 svetovancev,
 - načrtovano število skupin: 5, realizirano število skupin: 8 skupin
 - število ponovnih obravnava: 161, skupno število svetovalnih obravnava: 544.

1.4. spremljanje podatkov za doseganje ciljnih skupin: od 383 oseb, ki so prišle na svetovanje, smo svetovali:

- 77,8% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja),
- 10,8% dolgotrajno brezposelni, 15% starejši brezposelni
- 21,4% osipniki,
- 21,7% manj izobraženi,
- 1% migranti, azilanti

68,7% strank izhaja iz prednostnih ciljnih skupin.

1.5 Spremljanje kvalitativnih dosežkov svetovanja:

- povečanju vključenosti v vseživljenjsko učenje (29%),
- dvig motivacije (23%),
- večja zaposljivost (16%),
- zmanjševanju negativnih učinkov brezposelnosti (13%),

1.6. po Letnem akcijskem načrtu za razvijanje kakovosti z izbranimi kazalniki ter spremljanje zadovoljstva strank; rezultate analiziramo na letni ravni in jih predstavimo v poročilu.

Rezultati anketiranja: 86% strank je bilo zadovoljnih s svetovanjem, 8% delno, 6% strank ni bilo zadovoljnih s svetovanjem.

2. Zunanja evalvacija: ni bilo aktivnosti.

3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2018 in v letu 2019 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnje z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnje svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja*.

- v letu 2020: vpeljava izboljšav, januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2020: vpeljava izboljšav,
- januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Zaradi ukrepov povezanih s epidemijo smo izvajali drugo delo za razvoj kakovosti za leto 2020:

- strokovno spopolnjevanje: e- gradiva pripomočki, preizkusiti ali razviti nove pripomočke, samostojno usposabljanje svetovalcev,
- pregled in povratne informacije v okviru strokovnega aktiva po posredovanem naboru nekaterih gradiv Andragoškega centra Slovenije: za ugotavljanje in vrednotenje, uporabo pripomočkov ter e-svetovanje in drugih gradiv: E-svetovanje Zavod RS za zaposlovanje, <https://esvetovanje.ess.gov.si/>
- preizkusili, testirali pripomočke, ki že obstajajo in razviti kakega novega,
- priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani.
- e-svetovanje:
- raziskava možnosti, zagotoviti s strani financerja obliko beleženja oz. izpolnjevanja obrazcev s strani svetovancev,
- testiranje in protokol za on-line testiranje,
- pregled strokovnega gradiva z Andragoškega centra Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev,

Ugotovitve: glede na rezultate anketiranja in analize dokumentacije za leto 2019 ter ugotovitve izboljšav v letu 2020:

- glede na rezultate anketiranja smo lahko zadovoljni s povratno informacijo naših svetovancev, saj je 86% svetovancev zadovoljnih, 8% delno zadovoljnih ter 6% ni bilo zadovoljnih s svetovanjem, svetovanje je potekalo v več kot polovici (62%) osebno, po telefonu (24%), preko spletnega orodja (8%), po e-pošti (6%), svetovalka se je usposabljala na različnih področjih ter pri različnih izvajalcih za svetovalno dejavnost kot tudi za razvoj kompetenc za uporabo IKT tehnologije.
- ugotovitve izboljšav v letu 2020: uporaba pripomočkov v letu 2020 dvignila za 27,8 % (leta 2018 221 pripomočkov, leta 2019 361 pripomočkov, leta 2020 435 pripomočkov), kar kaže na večje angažiranje in strokovno rast svetovalke. Ker se je povečalo število obravnav s področja kariernega svetovanja, je zato tudi večje število uporabljenih življenjepisov (21,6) in portfolia (14,5 %). Še vedno je majhno število vrednotenja različnih kompetenc, v lanskem letu smo si zadali rezultat: 15 % vsebine svetovanja bo iz področja vrednotenja ne/formalno pridobljenega znanja. Rezultat v letu 2020 je: 119 vrednotenj ne/formalno pridobljenega znanja, kar je 27,4 % vsebine svetovanja.

Predlogi za leto 2021:

- želimo si več svetovalnih storitev s področja kariernega svetovanja ter s področja priznavanja, zato bodo naša prizadevanja ponovno usmerjena na ti dve področji,
- pri načinu svetovanja bomo okrepili uporabo spletnih orodij za svetovanje na daljavo,
- v naslednjem letu želimo povečati uporabo pripomočkov, ki jih v letu 2020 nismo uporabili ali smo jih bolj redko uporabili (vrednotenje posameznik kompetenc, vprašalnik motivacije in učnih strategij, izboljšanje spomina, KIK). Povečanje vključevanja teh pripomočkov želimo doseči v višini 10 %.

3.8.3 Svetovanje zaposlenim:

1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti je potekal na dveh nivojih: na ravni konzorcija in na ravni posameznega partnerja, z naslednjimi aktivnostmi:

1.1. evalvacija finančne in vsebinske izvedba projektnih aktivnosti,

1.2. spremljanje pričakovanih kazalnikov učinka (število vključenih v dejavnost ISIO),

- o na ravni doseganja pričakovanih kazalnikov učinka (načrtovano in realizirano število vključenih v svetovalno dejavnost): **240 načrtovano in 188** vključenih, načrtovan kazalnik dosežen 78,33%. Razlog je v ukrepih za preprečevanje korona virusne bolezni.
- o na ravni doseganja pričakovanih kazalnikov rezultata (načrtovano in realizirano število in delež uspešno zaključenih svetovanj): **načrtovano 180, zaključilo 187**, načrtovan kazalnik dosežen 103 % in presežen, 99,64% vseh svetovancev se je vključilo v izobraževanje.

1.3. spremljanje podatkov za doseganje ciljne skupine: število svetovancev, ki so zaposleni, število svetovancev, ki so manj izobraženi, število svetovancev, ki so stari 45 let ali več, število priseljencev, tujcev, migrantov:

- od 188 oseb ki so prišle na svetovanje smo svetovali 151 osebam oz. 80% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnja), 16 migrantom (9,% glede na N: 188), 3 invalidom (1,6% glede na N: 188), 0 pod kategorijo druge prikrajšane osebe – skupaj 18 ranljivim osebam oz. 10,06%, svetovali smo 151 osebam oz. 56% oseb starosti 45+,
- ugotavljamo, da vsaj 50% ali več svetovancev izhaja iz prednostnih ciljnih skupin. V času ukrepov za zaježitev epidemije je bilo težje dostopa do ciljnih skupin na splošno, še posebej do tistih ranljivih, ki ne znajo uporabljati IKT tehnologije. Kljub vsemu ocenjujemo, da je število vključenih zelo dobro glede na razmere. Do zelo ranljivih ciljnih skupin je težje dostopati, svetovalci smo reševali to tudi tako, da smo opravljali telefonske pogovore, video klice preko telefona, pošiljali obrazce tudi po navadni pošti.

1.4. spremljanje pričakovanih kazalnikov rezultatov (delež uspešnosti svetovanja), za takojšnje ugotavljanje rezultatov: po 4 tednih ter po 6 mesecih:

Spremljanje in analiziranje pričakovanih kazalnikov rezultata: načrtovano število svetovancev: 180, realizirano število svetovancev: 187

- Vključenih v programe za dvig izobrazbene ravni: 32 svetovancev (17%),
- vključenih v programe za pridobitev splošnih kompetenc (javnoveljavni programi): 13 svetovancev (7%),
- vključenih v programe za pridobitev splošnih in poklicnih kompetenc (programi, ki niso javno veljavni): 131 svetovancev (70%)
- vključenih v postopke za pridobitev NPK ali TPK: 9 svetovancev (5%),
- vključenih v postopke pridobivanja drugih certifikatov: 2 svetovanca (1%).

Spremljanje takojšnjega kazalnika rezultata - po 4 tednih:

Raven izobrazbe: izvedeno spremljanje za 187 svetovancev.

Status na trgu dela: izvedeno spremljanje za 187 svetovancev.

Kvalifikacija po zaključku sodelovanja: 187 - da, 0 – ne.

Dolgoročni kazalnik rezultata: po 6 mesecih

Izvedeno spremljanje za: svetovancev, izvedeno spremljanje za svetovancev.

Raven izobrazbe: izvedeno spremljanje za 188 svetovancev.

Status na trgu dela: izvedeno spremljanje za 188 svetovancev.

Izboljššan položaj na trgu dela: od 188 spremljanih svetovancev, se je 185 izboljšal položaj na trgu dela.

1.5. spremljanje zadovoljstva strank je potekalo na dveh nivojih: na ravni konzorcija ter na ravni posameznega projektne partnerja: merjenje zadovoljstva strank s storitvami: analiza Vprašalnikov za ugotavljanje zadovoljstva strank s storitvami svetovanja.

V splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja,

1.6. merjenje zadovoljstva z Anketnim vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva konzorcijih partnerjev z delom vodje konzorcija, z delovanjem konzorcija, strateškega partnerstva, s kakovostjo pretoka informacij, s kakovostjo izvedbe projektne aktivnosti, ter z analizo dokumentacije.

1.7. Merjenje zadovoljstva ključnih deležnikov s Vprašalnikom o ugotavljanju zadovoljstva ključnih deležnikov s sodelovanjem s konzorcijem oz. s konzorcijskimi partnerji.

Vsako leto ovrednotimo zadovoljstvo konzorcijskih partnerjev na srečanju strateškega sveta. Lani v aprilu smo ovrednotili za l. 2019, v marcu 2021 bomo ovrednotili za l. 2020.

2. Zunanja evalvacija: ni bilo zunanje evalvacije.

3. Izvedba samoevalvacije v dvoletnem področje samoevalvacije smo določili v maju 2017. Pri standardu kakovosti (8.2) evalviramo dva kazalnika, in sicer: *8.2.1 zadovoljstvo strank* in *8.2.2 prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovančevega problema*. V letu 2018 in v letu 2019 smo z akcijskim načrtom vpeljevali izboljšave, kajti analiza anketnih vprašalnikov v letu 2018 je pokazala, da so stranke Svetovalnega središča Ljubljana – LUR in projekta svetovanje zaposlenim na splošno zadovoljne s storitvami svetovanja. Izkušnjo z svetovanjem so ocenile dokaj pozitivno. Pri rezultatih svetovanja pa so vrednosti nižje v primerjavi z izkušnjo svetovanja. Zato smo v namenili v svetovalnem procesu več pozornosti motiviranju svetovancev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali: *uporabo različnih svetovalnih pripomočkov ter več svetovalnih storitev s področja zaposlitev/kariernega svetovanja*.

- v letu 2020: vpeljava izboljšav, januar – februar 2020: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP smo pridobili podatke za leto 2019 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2020: vpeljava izboljšav,
- januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

Zaradi ukrepov povezanih s epidemijo smo izvajali drugo delo za razvoj kakovosti za leto 2020:

- strokovno spopolnjevanje: e- gradiva pripomočki, preizkusiti ali razviti nove pripomočke, samostojno usposabljanje svetovalcev,
- pregled in povratne informacije v okviru strokovnega aktiva po posredovanem naboru nekaterih gradiv Andragoškega centra Slovenije: za ugotavljanje in vrednotenje, uporabo pripomočkov ter e-svetovanje in drugih gradiv: E-svetovanje Zavod RS za zaposlovanje, <https://esvetovanje.ess.gov.si/>
- preizkusili, testirali pripomočke, ki že obstajajo in razviti kakega novega,
- priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani.
- e-svetovanje:
- raziskava možnosti, zagotoviti s strani financerja obliko beleženja oz. izpolnjevanja obrazcev s strani svetovancev,
- testiranje in protokol za on-line testiranje,
- pregled strokovnega gradiva z Andragoškega centra Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev,

Ugotovitve:

- v splošnem je 95% strank zadovoljnih, 4% delno zadovoljnih, 1% nezadovoljnih s storitvijo svetovanja,
- 43% svetovanj je bilo namenjenih svetovanju za osebni razvoj, 36% za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic, 8% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 6% za teme na področju učenje učenja,
- 92% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 8% po telefonu,
- raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2020 v 91% vseh obravnav, *pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v _100___%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v ___112%___,*
- največ pripomočkov je pripomočki za ugotavljanje učnih stilov, tipov in inteligenc (42), 24%, *uvrstitveni testi-tuji jeziki: 26 ali 15%*, vprašalnik motivacije in učnih strategij (24), 14%, pripomočki za izboljšanje spomina (21), 12%,
- število vseh obravnav na področju ugotavljanja in vrednotenja se je zmanjšalo za 6%, znaša 9% vseh pripomočki so bili uporabljeni v vseh obravnavah (več kot en pripomoček ne obravnavo): največ pripomočkov je bilo uporabljenih v obliki portfolia.
- svetovalke smo se usposabljele tako po programih v izvedbi Andragoškega centra Slovenije na temo svetovalne dejavnosti kot tudi na druge teme ter pri drugi izvajalcih.

Predlogi za leto 2021:

- o ker bo v letu 2021 po pričakovanjih manj osebnega svetovanja, bomo razvijali možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali za uporabo le-teh,
- o razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki,
- o priprava ter izvedba on –line pripomočkov,
- o povečati število obravnav vrednotenja iz 9% na 12 – 15%,
- o ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki,
- o zastavljene kazalnike doseči vsaj v 95%.

3.9 Drugo načrtno delo za razvoj kakovosti

Letni načrt dela komisije za kakovost obsega delo po nacionalnih kazalnikih kakovosti za poklicno in strokovno izobraževanje ter po kazalnikih kakovosti v izobraževanju odraslih (merila za pridobitev pravice do zelenega znaka kakovosti).

Komisija za kakovost spremlja kakovost izobraževanja ter vsako leto pripravi poročilo. Poleg te aktivnosti vsako leto pripravimo še letni načrt dela za razvoj kakovosti.

Letni načrt dela za razvoj kakovosti

- **Podpodročje ugotavljanje izobraževalnih potreb**

Cilj: prepoznavanje izobraževalnih potreb s strani lokalnega okolja, delodajalcev: anketiranje delodajalcev: anketa je bila izdelana in poslana v juliju 2019. Zaradi manjšega odziva bomo ponovili anketiranje v novem šolskem letu.

Realizacija: izdelali smo anketni vprašalnik Ponudba izobraževanj CDI Univerzum (Priloga št. 9), ki ga bomo uporabili za anketiranje delodajalcev po potrebah po izobraževanju. Z anketiranjem bomo nadaljevali v šolskem letu 2019/2020, ker je bil odziv na anketo premajhen, da bi lahko izvedli analizo. Ta predlog ostaja nerealiziran, vendar pripravljamo ponudbo formalnih in neformalnih izobraževanj za podjetja v š.l. 2020/2021.

2. Področje: OSEBJE

- **Podpodročje usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih, kazalnik kakovosti: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja**

Cilj: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja na področju IKT tehnologije v povezavi s poučevanjem: usposabljanje učiteljev za uporabo VOX videokonferenčnega sistema, i-table, usposabljanje za snemanje predavanj, interaktivna delavnica.

Realizacija: v letošnjem šolskem letu smo zaradi ukrepov povezanih z epidemijo ter posledično z izvedbo izobraževanja na daljavo učitelje obveščali po e-pošti glede priporočil za izvedbo interaktivnega izobraževanja preko spletnih učilnic, glede opremljenosti spletnih učilnic, glede izvedbe videokonferenčnih predavanj ter preverjanj in ocenjevanj znanja, prav tako smo na individualni ravni nudili usposabljanje učiteljem za uporabo videokonferenčnega sistema ter usposabljanje za snemanje predavanj.

V formalnih izobraževalnih programih poučujejo usposobljeni učitelji, ki večinoma izpolnjujejo formalne pogoje za poučevanje, število učiteljev: 63, vključenost v nadaljnje strokovno izpolnjevanje: strokovno spopolnjevanje in razvoj zaposlenih in učiteljev na področju mehkih veščin in poučevanja Opolnomočenje, število ur: 12, število udeležencev: 13, Srčna prodaja, število ur: 28, število udeležencev: 13, Internetna varnost: število ur: 1, število udeležencev: 25, vse skupaj: 51 učiteljev in 41 ur.

Cilj: prenos znanj med zaposlenimi: tečaj Excela (30 ur, januar 2020), infografika (december 2019), tržna naravnost (december 2019).

Realizacija: mentorstvo je v letošnjem letu potekalo predvsem v povezavi osvajanja IKT tehnologije (izvedba sestankov v videokonferenčnem okolju, delo od doma in delo na daljavo), realizirali smo tečaj Excela, imeli smo usposabljanja za uporabo videokonferenčnih orodij.

3. Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA ODRASLIH ZA IZOBRAŽEVANJE

Cilj: najugodnejše poti za promocijo dejavnosti ter vključevanje odraslih v vseživljenjsko učenje ter izobraževanje. S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%:

- V promociji izpostaviti:
 - strokovnost, prijaznost, brezplačno učno pomoč (da udeležence na prijazen in strokoven način popeljemo do zastavljenega cilja),
 - visoko oceno zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na CDI Univerzum (4,65 od 5),
 - individualni pristop - nagovoriti udeležence s posebnimi potrebami,
 - promovirati s hrano,
 - v čem smo drugačni, oziroma najdemo načine drugačnosti od konkurence,
 - uporaba spletnih učilnic (posnetki spletnih predavanj, ...)
- objava dobrih zgodb o uspehu naših udeležencev (udeleženci, ki so zaključili šolanje naj napišejo svojo zgodbo izobraževanja), javne osebnosti,
- povabiti k sodelovanju še druge sektorje.

Cilj: sodelovali bomo s skupni akciji v omrežju svetovalcev pod vodstvom Andragoškega centra Slovenije z naslovom: kakovost ustvarjamo vsi v okviru Tedna vseživljenjskega učenja v maju 2020.

Realizacija: Sodelovali smo na TVU 2020 z akcijo Kakovost ustvarjamo vsi. na usposabljanju za Srčno prodajo smo/bomo izdelali promocijo za posamezne izobraževalne programe, to je tudi del samoevalvacijskega načrta.

4. Področje: PROSTORI, OPREMA

- **Podpodročje: oprema prostorov, kazalnik kakovosti: splošna oprema prostorov in informacijsko- komunikacijska tehnologija**

Cilj: spremljamo kakovost na področju zadovoljstva udeležencev s prostori, posodabljammo programsko opremo, skrbimo za urejenost prostorov in okolice; zamenjava računalnikov za zaposlene.

Realizacija: posodabljanje programske opreme: nadgradnja strojne in programske opreme, posodobitev e- učno okolje Moodle na novejšo verzijo 3.7.2., nadgradnja z videokonferenčnim sistem BigBlueButton v spletnih učilnicah Moodle. Pridobili smo javna sredstva za posodobitev računalniške opreme, zato smo nabavili 4 nove prenosnike in 5 tablic za organizatorje, posodobitev mobilne tehnologije.

5. področje: RAZVOJNO DELO

- **Podpodročje: sodelovanje s strokovnimi institucijami in strokovnimi združenji, društvi**

Cilj: povečati sodelovanje s strokovnimi združenji: krepiti sodelovanje z Zvezo svobodnih sindikatov Slovenije.

Realizacija: krepili smo sodelovanje z Zvezo svobodnih sindikatov, okrepili smo tudi partnerstva z organizacijami v tujini v obliki učnih partnerstev ter partnerjev pri razpisih v okviru Erasmus +.

6. Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA

Področje: podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

Cilji: predlogi za izvedbo podpore udeleženca: alumni: organizacija dogodka.

Realizacija: /

7. Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI

- **podpodročje: Učna podpora posamezniku**

Cilj: na pobudo Andragoškega centra Slovenije ter aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost pregled, analiza in uvajanje novosti sprotne spremljanja dela učitelja

Realizacija:

1. STANDARD: Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja kakovost podpore, ki jo učitelji nudijo udeležencem pri izobraževanju:

- anketni vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva udeležencem z izvedbo izobraževanja bomo posodobili z vprašanji na temo nudenja podpore, tako bomo lahko spremljali,

2. STANDARD: Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja zadovoljstvo udeležencev z različnimi vidiki dela učiteljev:

- pred zaključkom izobraževanja učitelj izpelje evalvacijski pogovor z udeleženci o zadovoljstvu z izobraževanjem in tako pridobi kvalitativne podatke od udeležencev. Opomnik smo poslali udeležencem, analiza ter poročilo v oktobru 2020, predstavitev rezultatov učiteljem v novembru 2020 ter osebno po e-pošti.

3. STANDARD: Učitelji v organizaciji za izobraževanje odraslih tudi sami spremljajo kakovost različnih vidikov svojega dela:

- zadnja leta želimo še bolj razviti učenje preko spletnih učilnic, zato smo se osredotočili na kakovost spremljanja učiteljevega dela v spletnih učilnicah. Izdelali smo navodila za standardno opremo spletnih učilnic, objavili primere dobrih praks ter navodil, ki bodo v pomoč učitelju ob začetku ter med izobraževanjem v okviru spremljanja kakovosti svojega dela. Zaradi ukrepov povezanih z epidemijo korona virusa smo v marcu in aprilu 2020 nadgradili spletne učilnice Moodle z videokonferenčnim sistemom BigBlueButton. Učiteljem

smo poslali navodila za izvedbo interaktivnega izobraževanja na daljavo (predavanja ter izpiti), v katerem so tudi navodila za standardno postavitev spletne učilnice, objavili smo primere dobre prakse v spletni učilnici Moodle Vzorčna spletna učilnica. Učiteljem nudimo tudi strokovno in tehnično podporo za izvedbo e-izobraževanja.

8. Področje: REZULTATI

Cilji: Spremljanje napredovanja udeležencev v izobraževalnem procesu v šolskih programih

S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%:

- povečati uspešnost udeležencev v formalnih oblikah izobraževanja za 2,5%, Število udeležencev, ki so zaključili srednješolski program se je povečalo za 50%; v primerjavi s preteklim letom je bilo na področju srednješolskih programov izdanih več spričeval (66%),
- povečati splošno aktivnost oz. vključenost udeležencev srednješolskih programov za 10% , realizirano uspešnost udeležencev po osebem izobraževalnem načrtu znaša 60%, kar je 10% več od preteklega obdobja (49%),
- povečati vpis - število izvedb priprav na NPK za 5%, na neformalnem področju je število izvedb usposabljanj za pridobitev NPK podobno, znižalo se je število pridobljenih certifikatov, pri ostalih neformalnih izobraževanjih je podobno število izvedb,
- povečati ponudbo ter izvedbo tržnih programov za 5%, na neformalnem področju je število izvedb usposabljanj za pridobitev NPK podobno, znižalo se je število pridobljenih certifikatov, pri ostalih neformalnih izobraževanjih je podobno število izvedb,
- večjo pozornost bomo namenili spremljanju udeležencev ter odpravljanju ovir za izobraževanje,
- redno bomo spremljali delo učiteljev,
- upoštevani bodo predlogi učiteljev in udeležencev za izboljšanje uspešnosti udeležencev.

9. Področje UČINKI

- **podpodročje: udeležba v vseživljenjskem učenju, kazalnika kakovosti: udeležba v nadaljnjem formalnem izobraževanju**
- **podpodročje: krepitev položaja odraslih na trgu dela, povečane zaposlitvene možnosti,**

Cilji: spremljanje zaposlitvenega statusa ter udeležnosti v nadaljnjem izobraževanju – udeleženci po 1 letu po zaključku izobraževanja v naslednjem šolskem letu bomo vzpostavili spremljanje tudi po 5. kazalniku, po spodnji metodologiji.

Realizacija: ta naloga ostaja še nerealizirana.

Izobraževalni program	Število udeležencev, ki so zaključili izobraževalni program pred 1 letom	zaposlitveni status: število zaposlenih udeležencev	Število zaposlenih na področju zaključenega izobraževanja	zaposlitveni status: število brezposelnih udeležencev	Število udeležencev vključenih v nadaljnje izobraževanje

3.10 Komisija za kakovost

Komisija za kakovost je imenovana za tekoče šolsko leto (priloga št. 4: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2019/2020).

Na podlagi seje Sveta Centra za dopisno izobraževanje Univerzum iz dne 18.12.2019, je direktor CDI Univerzum je izdal 18.12.2019 sklep o imenovanju Komisije za Kakovost v sestavi:
Predsednik: Albert Štrancar

Člani: Tatjana Babić, Polona Franko, Mija Orehek, Vesna Mielitz, Irena Natek, Mojca Sikošek Penko, Sašo Skočir, Janja Štefan, Mateja Vurnik.

Predstavniki delodajalcev: Gorazd Levstek,

Predstavniki udeležencev: Predrag Miljević.

Naloge komisije za kakovost: spremljanje in razvijanje kakovosti na CDI Univerzum za šolsko leto 2019/2020. Komisija se sestaja na sestankih. O sestankih se vodijo zapisniki. V šolskem letu 2019/2020 se je komisija sestala na treh srečanjih, za posamezne aktivnosti smo se dogovarjali tudi po e-pošti ter preko videokonferenčnih srečanj v MS teams preko celotnega leta.

Izdelan je tudi Pravilnik o sestavi, mandatu in nalogah komisije za kakovost (Priloga št. 4: Pravilnik o sestavi, mandatu in nalogah komisije za kakovost).

Skupina za kakovost

Dne 10.3. 2015 je bila imenovana skupina za kakovost. Naloge skupine za kakovost: skupina sodeluje pri pripravi, spremljanju in razvijanju kakovosti na CDI Univerzum. Sestala se je enkrat: 25.11. 2019

Svetovalka za kakovost in omrežje svetovalcev za kakovost

V letu 2017 se je CDI Univerzum priključil omrežju svetovalcev za kakovost, od leta 2018 je usposobljeno svetovalka za kakovost. V osebni načrti dela so opredeljene naloge, v poročilu pa realizacija. Povzetek nalog:

- pregled in zapis standardov kakovosti, analiza in novosti sprotne spremljanja dela učitelja – primeri zgodb učiteljev, anketiranje učiteljev: analiza rezultatov anket o zadovoljstvu izobraževanja v času karantene. Anketo smo poslali vsem udeležencem in učiteljem. Cilj ankete je bil predvsem pridobiti ocene, mnenja, želje za oblikovanje smernic za delo na daljavo v naprej in s tem izboljšanje našega dela,

- organizacija Dneva za kakovost (14.9. 2020),

- dopolnitev zapisov o notranjem sistemu kakovosti (opisi postopkov in dejavnosti, ki jih izobraževalna organizacija izpeljuje sistematično, da presoja in razvija svojo kakovost) na spletni strani izobraževalne organizacije.

- poenotenje kazalnikov in vsebin poročil o kakovosti z poročili o delu na ravni zavoda

- svetovalno delo zaposlenim in zunanjim sodelavcem ter za vpeljavo sprememb po akcijskem načrtu za razvoj kakovosti, s katerim bomo vpeljali spremembe iz samoevalvacijskega poročila na formalnem področju ter na svetovalnem področju. (Priloga št. 5: Poročilo o delu dela svetovalca za kakovost).

Listina o kakovosti

Z listino o kakovosti Centra za dopisno izobraževanje Univerzum opredeljujemo skrb za kakovost, ki jo izvajamo v naši organizaciji (Priloga št. 2: Listina o kakovosti). V letu 2018/2019 smo prenovili Listino o kakovosti zaradi posodobljenih standardov kakovosti.

Izjava o kakovosti

V izjavi o kakovosti izobraževanja odraslih se zavezujemo, da udeležencem in drugim partnerjem zagotavljamo izbrane standarde kakovosti (priloga 2: Izjava o kakovosti). Izjavo smo prenovili v letu 2017.

Standardi kakovosti

S standardi kakovosti opredeljujemo notranji sistem zagotavljanja kakovosti za izvajanje izobraževalne dejavnosti na CDI Univerzum. Standarde kakovosti smo opredelili v letu 2018. Z zagotavljanjem standardov kakovosti pokrivamo področje izobraževanja odraslih ter poklicno in strokovno izobraževanje.

Zeleni znak kakovosti

V letu 2018 smo podaljšali možnost do uporabe zelenega znaka POKI do 31.3.2021. S 20.6. 2018 smo pridobili pravico do uporabe zelenega znaka kakovosti, ki ga lahko uporabljamo do 31.3. 2021.

Realizacija:

- komisija za kakovost je imenovana za tekoče šolsko leto (priloga št. 6: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2019/2020),

- v šolskem letu 2019/2020 se je komisija sestala na 3 srečanjih,

- izdelan je tudi Pravilnik o sestavi, mandatu in nalogah komisije za kakovost,

- skupina za kakovost se je sestala enkrat ob obravnavi Poročila za Komisije za kakovost za šolsko leto 2018/2019 ter enkrat v šolskem letu 2019/2020.

3.11 Svetovalka za kakovost

Svetovalka za kakovost in omrežje svetovalcev za kakovost

V letu 2017 se je CDI Univerzum priključil omrežju svetovalcev za kakovost, od leta 2018 je usposobljeno svetovalka za kakovost. V osebni načrtu dela so opredeljene naloge, v poročilu pa realizacija. Povzetek nalog:

- pregled in zapis standardov kakovosti, analiza in novosti sprotnega spremljanja dela učitelja – primeri zgodb učiteljev, anketiranje učiteljev: analiza rezultatov anket o zadovoljstvu izobraževanja v času karantene. Anketo smo poslali vsem udeležencem in učiteljem. Cilj ankete je bil predvsem pridobiti ocene, mnenja, želje za oblikovanje smernic za delo na daljavo v naprej in s tem izboljšanje našega dela,
- organizacija Dneva za kakovost (14.9. 2020),
- dopolnitev zapisov o notranjem sistemu kakovosti (opisi postopkov in dejavnosti, ki jih izobraževalna organizacija izpeljuje sistematično, da presoja in razvija svojo kakovost) na spletni strani izobraževalne organizacije.
- poenotenje kazalnikov in vsebin poročil o kakovosti z poročili o delu na ravni zavoda
- svetovalno delo zaposlenim in zunanjim sodelavcem ter za vpeljavo sprememb po akcijskem načrtu za razvoj kakovosti, s katerim bomo vpeljali spremembe iz samoevalvacijskega poročila na formalnem področju ter na svetovalnem področju. (Priloga št. 5: Poročilo o delu dela svetovalca za kakovost).

4 Letni načrt za razvoj kakovosti za šolsko leto 2020/2021

1. Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE:

- oddali bomo vlogo za za podaljšanje pravice do uporabe Zelenega znaka, ki se izteče v marcu 2021.

1. Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI

• Podpodročje ugotavljanje izobraževalnih potreb

Cilj: prepoznavanje izobraževalnih potreb s strani lokalnega okolja, delodajalcev: anketiranje delodajalcev: anketa je bila izdelana in poslana v juliju 2019. Zaradi manjšega odziva bomo ponovili anketiranje v novem šolskem letu. Ta predlog ostaja nerealiziran, vendar pripravljamo ponudbo formalnih in neformalnih izobraževanj za podjetja v š.l. 2020/2021 del samoevalvacijskega načrta za vpeljevanje izboljšav.

2. Področje: OSEBJE

• Podpodročje usposobljenost osebja za izpeljevanje izobraževalnih programov in dejavnosti izobraževanja odraslih, kazalnik kakovosti: strokovno spopolnjevanje in razvoj osebja

Cilj: usposabljanje učiteljev za uporabo videokonferenčnega sistema, i-table, usposabljanje za snemanje predavanj ter interaktivno izobraževanje.

Cilj: prenos znanj med zaposlenimi: na usposabljanju za Srčno prodajo smo/bomo izdelali promocijo za posamezne izobraževalne programe. To je del samoevalvacijskega načrta za vpeljevanje izboljšav.

3. Področje: PROMOCIJA IN ANIMACIJA ODRASLIH ZA IZOBRAŽEVANJE

Cilj: najugodnejše poti za promocijo dejavnosti ter vključevanje odraslih v vseživljenjsko učenje ter izobraževanje. S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2019/2020 za 2,5%:

- V promociji izpostaviti:
 - strokovnost, prijaznost, brezplačno učno pomoč (da udeležence na prijazen in strokoven način popeljemo do zastavljenega cilja),
 - visoko oceno zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na CDI Univerzum (4,65 od 5),
 - individualni pristop - nagovoriti udeležence s posebnimi potrebami,
 - promovirati s hrano,
 - v čem smo drugačni, oziroma najdemo načine drugačnosti od konkurence,
 - uporaba spletnih učilnic (posnetki spletnih predavanj, ...)
- objava dobrih zgodb o uspehu naših udeležencev (udeleženci, ki so zaključili šolanje naj napišejo svojo zgodbo izobraževanja), javne osebnosti,
- povabiti k sodelovanju še druge sektorje.

Cilj: na usposabljanju za Srčno prodajo smo/bomo izdelali promocijo za posamezne izobraževalne programe. To je del samoevalvacijskega načrta za vpeljevanje izboljšav.

Cilj: sodelovali bomo v skupni akciji v Tednu vseživljenjskega učenja Kakovost ustvarjamo vsi.

5. Področje: PROSTORI, OPREMA

- **Podpodročje: oprema prostorov, kazalnik kakovosti: splošna oprema prostorov in informacijsko- komunikacijska tehnologija**

Cilj: spremljamo kakovost na področju zadovoljstva udeležencev s prostori, posodabljam programsko opremo, skrbimo za urejenost prostorov in okolice; zamenjava računalnikov za zaposlene, posodabljanje strojne in programske opreme.

6. Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA

Področje: podpora posamezniku pri izobraževanju in učenju v organizaciji

Cilji: V novem šolskem letu 2019/2020 je cilj izvedba predavanj v živo ter prenos predavanj v živo preko videokonferenčnega sistema ter snemanje predavanj. Za spremljanje izvedbe izobraževanja na daljavo je zagotovljena tehnična podpora udeležencem in učiteljem.

Cilj: Nadaljnji razvoj interaktivnosti izobraževanja na daljavo ter metodologija spremljanja izvedbe e-izobraževanja.

6. Področje: PODPORA POSAMEZNIKU PRI IZOBRAŽEVANJU IN UČENJU V ORGANIZACIJI

- **podpodročje: Učna podpora posamezniku**

Cilj: na pobudo Andragoškega centra Slovenije ter aktivnosti omrežja svetovalcev za kakovost pregled, analiza in uvajanje novosti sprotne spremljanja dela učitelja

1. STANDARD: Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja kakovost podpore, ki jo učitelji nudijo udeležencem pri izobraževanju:

- anketni vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva udeležencem z izvedbo izobraževanja bomo posodobili z vprašanji na temo nudenja podpore, tako bomo lahko spremljali tudi ta vidik,

2. STANDARD: Organizacija za izobraževanje odraslih redno spremlja zadovoljstvo udeležencev z različnimi vidiki dela učiteljev:

- pred zaključkom izobraževanja učitelj izpelje evalvacijski pogovor z udeleženci o zadovoljstvu z izobraževanjem in tako pridobi kvalitativne podatke od udeležencev. Opomnik smo poslali udeležencem, analiza ter poročilo v oktobru 2020, predstavitev rezultatov učiteljem v novembru 2021 ter osebno po e-pošti.

3. STANDARD: Učitelji v organizaciji za izobraževanje odraslih tudi sami spremljajo kakovost različnih vidikov svojega dela:

- zadnja leta želimo še bolj razviti učenje preko spletnih učilnic, zato smo se osredotočili na kakovost spremljanja učiteljevega dela v spletnih učilnicah. Izdelali smo navodila za standardno opremo spletnih učilnic, objavili primere dobrih praks ter navodila, ki bo v pomoč učitelju ob začetku ter med izobraževanjem v okviru spremljanja kakovosti svojega dela. Učiteljem nudimo tudi strokovno in tehnično podporo za izvedbo e-izobraževanja.

8. Področje: REZULTATI

Cilji: Spremljanje napredovanja udeležencev v izobraževalnem procesu v šolskih programih

S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2019/2020 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, za 2,5%:

- povečati vpis na področju osnovne šole za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 50 udeležencev,
- povečati vpis v srednješolske programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 367 udeležencev,
- povečati vpis v formalne programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 412 udeležencev.
- povečati uspešnost udeležencev na poklicni in splošni maturi za 2,5%.
- večjo pozornost bomo namenili spremljanju udeležencev ter odpravljanju ovir za izobraževanje,
- redno bomo spremljali in nudili strokovno in tehnično podporo učiteljem,
- razvoj izobraževanja na daljavo z izvedbo interaktivnega poučevanja,
- strokovno usposabljanje na področju IKT znanj za učitelje.
- povečati vpis – št. izvedb priprav na NPK za 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb,
- povečati število izdanih certifikatov NPK 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 63 udeležencev,
- povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb,
- ohraniti udeležnost v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje,
- v okviru Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna trajnostnega razvoja ohraniti isto raven izvedbe,
- povečati vpis v neformalne programe za 2,5%, načrtovana vrednost: 729 udeležencev,
- izboljšati uspešnost udeležencev pri certificiranju za 10%.
- upoštevani bodo predlogi učiteljev in udeležencev za izboljšanje uspešnosti udeležencev,

Cilj: posodobitev anketnega vprašalnika za ugotavljanje zadovoljstva udeležencem z izvedbo izobraževanja z vprašanji glede zadovoljstva z izvedbo e-izobraževanja ter na temo nudenja podpore.

9. Področje UČINKI

- **podpodročje: udeležba v vseživljenjskem učenju, kazalnika kakovosti: udeležba v nadaljnjem formalnem izobraževanju**
- **podpodročje: krepitev položaja odraslih na trgu dela, povečane zaposlitvene možnosti,**

Cilji: spremljanje zaposlitvenega statusa ter udeležnosti v nadaljnjem izobraževanju – udeleženci po 1 letu po zaključku izobraževanja v naslednjem šolskem letu bomo vzpostavili spremljanje tudi po 5. kazalniku, po spodnji metodologiji.

Izobraževalni program	Število udeležencev, ki so zaključili izobraževalni program pred 1 letom	zaposlitveni status: število zaposlenih udeležencev	število zaposlenih na področju zaključenega izobraževanja	zaposlitveni status: število brezposelnih udeležencev	število udeležencev vključenih v nadaljnje izobraževanje

4.1 Načrtovane aktivnosti samoevalvacije za razvoj kakovosti v šolskem letu 2020/2021

4.1.1 Izobraževalna dejavnost

V šolskem letu 2020/2021 bomo nastopili 3. leto cikla samoevalvacije. Na podlagi samoevalvacijskega načrta, samoevalvacijskega poročila ter predlogov iz razprav akcijski načrt za razvoj kakovosti, bomo izvajali izboljšave v tem obdobju. Rezultate vpeljanih sprememb bomo redno spremljali ter ovrednotili ob zaključku šolskega leta. Rezultate bomo zapisali v Poročilo komisije za kakovost ter izvedli razpravo na andragoškem zboru.

4.1.2 Svetovalna dejavnost

1. Letni načrt spremljanja in evalvacije projektnih aktivnosti: spremljanje kakovosti je potekalo:

1.1. po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, 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 načrtu so zajeta področja, ki smo jih spremljali rezultati so predstavljeni v Poročilu o spremljanju in razvijanju kakovosti za leto 2021.

1.2. evalvacija vsebinskega in finančnega napredka ter ostalih aktivnosti v skladu z organizacijskim in terminskim načrtom dejavnosti ter izdelava Letnega poročila o izvajanju dejavnosti Svetovalnega središča Ljubljana za leto 2021.

1.3. po Letnem akcijskem načrtu za ravnanje kakovosti z izbranimi kazalniki ter spremljanje zadovoljstva strank; rezultate analiziramo na letni ravni in jih predstavimo v Poročilu.

2. Izvedba samoevalvacije v letu 2021 bomo vpeljevali izboljšave:

Svetovalno središče Ljubljana LUR: oz. svetovalna dejavnost v okviru javne službe:

- želimo si več svetovalnih storitev s področja kariernega svetovanja ter s področja priznavanja, zato bodo naša prizadevanja ponovno usmerjena na ti dve področji,
- pri načinu svetovanja bomo okrepili uporabo spletnih orodij za svetovanje na daljavo,
- v naslednjem letu želimo povečati uporabo pripomočkov, ki jih v letu 2020 nismo uporabili ali smo jih bolj redko uporabili (vrednotenje posameznik kompetenc, vprašalnik motivacije in učnih strategij, izboljšanje spomina, KIK). Povečanje vključevanja teh pripomočkov želimo doseči v višini 10 %.

ESS projekt svetovanje zaposlenim:

- o ker bo v letu 2021 po pričakovanjih manj osebne svetovanja, bomo razvijali možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali za uporabo le-teh,
- o razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki,
- o priprava ter izvedba on –line pripomočkov,
- o povečati število obravnav vrednotenja iz 9% na 12 – 15%,
- o ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki,
- o zastavljene kazalnike doseči vsaj v 95%.

Aktivnosti:

- o januar – februar 2021: ovrednotenje izboljšav za leto 2020,
- o marec 2020: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- o april – december 2020: vpeljava izboljšav,

Januar 2021: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSV in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2020 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, rezultati bodo prikazani v Poročilu o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2021.

5 Priloge

Priloga št. 1: Samoevalvacijski načrt, samoevalvacijsko poročilo ter akcijski načrt

Priloga št. 2: Listina o kakovosti, Vizija, poslanstvo vrednote, Izjava o kakovosti, Standardi kakovosti

Priloga št. 3: Poročilo o spremljanju za leto 2020

Priloga št. 4: Poročilo komisije za kakovost za š. l. 2019/2020

Priloga št. 5: Poročilo o kakovosti poklicnega in strokovnega izobraževanja

Priloga št. 6: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2019/2020)

Priloga št. 7: Poročilo o delu dela svetovalca za kakovost