



## **CENTER ZA DOPISNO IZOBRAŽEVANJE UNIVERZUM**

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



Ljubljana, december 2021

Letno poročilo CDI Univerzum o samoevalvaciji, spremljanju in drugih procesih presojanja in razvijanja kakovosti za leto 2021

Na CDI Univerzum je v šolskem letu 2020/2021 bila imenovana komisija za kakovost 16.12. 2020, 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: 17.2 2022
- svet zavoda: \_\_\_3.3. 2022\_\_\_\_\_

## 1 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. Poglavje 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 osebnem 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, 2020, 2021 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: v letu 2021 smo vpeljevali izboljšave: načrtovan je bil večji delež uporabe pripomočkov, večji delež storitev ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja, priprava ter izvedba on-line pripomočkov, povečati število obravnav vrednotenja iz 9% na 12 – 15%, realizirati kazalnik učinka v 95%.

### **V svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih v okviru javne službe**

V svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih v okviru javne službe je raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 95% vseh obravnav, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 75%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 154%, raba pripomočkov pri svetovanju za samostojno učenje v letu 2021 v 108%, število 1. obravnav vrednotenja 24% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnav.

V svetovalni dejavnosti v izobraževanju odraslih v okviru javne službe smo analizirali namen svetovanja. Po rezultatih svetovanja pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja je najpomembnejši vključitev v izobraževanje in učenje (50%), vključitev v postopke ugotavljanja in dokumentiranja znanj in spretnosti (28%) ter načrtovanje in razvoj kariere (21%).

Rezultat svetovanja pri ugotavljanju in dokumentiranju so: napotitev v formalni postopek priznavanja (75%), v manjši meri pa tudi mnenje svetovalca za posamezno/e kompetenco/e (17%).

Načrtovali smo 6055,2 ur, v obsegu dela za 2,9 svetovalcev, realizirali smo 6111,80 ur.

V letu 2021 se je 901 svetovancev vključilo v svetovalno dejavnost, od tega 652 v svetovanje pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja, 249 svetovancev se je vključilo v postopke za ugotavljanje in dokumentiranje. Izvedli smo še 428 ponovnih obravnav pri vključevanju v/nadaljevanje izobraževanja ter 104 obravnave pri ugotavljanju in dokumentiranju. Skupaj 1433 storitev. Izvedli smo tudi 21 skupinskih svetovanj s 112 udeleženci.

Število svetovancev v svetovalni dejavnosti pri samostojnem učenju v letu 2021 je 209, število obravnav je 871. V vseh treh dejavnostih smo svetovali 1110 svetovancem. Izvedli smo še 1194 storitev, skupaj je bilo opravljenih 2304 storitev (prvih in ponovnih). Izvedba dejavnosti je bila v letošnjem letu povezana z ukrepi za preprečevanje korona virusnih okužb, zato je bilo manj svetovalnih obravnav v živo, prav tako je bilo izvedenih manj promocijskih aktivnosti v živo, več smo bili prisotni na družbenih omrežjih, delo je potekalo na daljavo.

### **Projekt svetovanje zaposlenim**

V projektu svetovanje zaposlenim je raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 91%, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 79%, pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 123%; število 1. obravnav vrednotenja 24% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnav.

Spremljali smo podatke o vsebini svetovanja. 39% za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic 22% svetovanj je bilo namenjenih svetovanju za osebni razvoj, 16% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 4% načrtovanje in razvoj kariere, 3% prekvalifikacija, 6% za teme na področju učenja učenja, 11% drugo. Pod to kategorijo je vsebina svetovanja za vključitev v preverjanje znanja slovenščine za tujce. V primerjavi z letom 2020 je nekoliko večji delež svetovanj za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic (za 3%), za pridobitev izobrazbe na višji stopnji ( za 8%), za načrtovanje in razvoj kariere (za 1%), za prekvalifikacijo ( za 1%), na enaki ravni ostaja odstotek svetovanja za financiranje izobraževanja. Manj je bilo svetovanj na področju osebnega razvoja (za 21% manj) ter na področju učenje učenja (3% manj). Spremljali smo podatke o namenu vrednotenja: 59% dokumentiranje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja, 25% nadaljevanje formalnega izobraževanja, 15% za pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije. V primerjavi z letom 2020 je za 32% več dokumentiranja in vrednotenja neformalno pridobljenega znanja ter 32% manj storitev za pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije.

Cilj je bil tudi doseči realizacijo kazalnikov v 95%. V letu 2021 zaradi oteženih okoliščin zaradi ukrepov povezanih s preprečevanjem okužb s novim korona virusom nismo v celoti realizirali načrtovanega kazalnika učinka. Realizirali smo kazalnik v 85%, v tem obdobju smo že dosegli zastavljene kazalnike do konca leta 2021. Načrt kazalnik učinka do konca leta 2021: 1432, v svetovanje se je vključilo 1449, načrt kazalnika učinka za vsa leta: 1492, realizirani kazalnik 96% načrtovane vrednosti za vsa leta. Do konca projekta še ostale 43 svetovancev za realizacijo kazalnika učinka. Načrt kazalnika rezultata za vsa leta: 1074, realizirano: 1369 svetovancev se je vključilo v izobraževanje, realizacija: 127% načrtovane vrednosti. 94% svetovancev se je vključilo v izobraževanje, kar je več kot načrtovani kazalnik rezultata 75%.

Zastavljeni cilj: v letu 2021 smo vpeljevali izboljšave: načrtovan je bil večji delež uporabe pripomočkov, večji delež storitev ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja, priprava ter izvedba on – line pripomočkov, povečati število obravnav vrednotenja iz 9% na 12 – 15%, realizirati kazalnik učinka v 95%. Vse zastavljene cilje smo dosegli.

Poročilo o spremljanju za leto 2021 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. 2020/2021 v prilogi 4.

### **Izobraževalni programi**

Izvajali smo 21 izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe s skupno 389 vpisanimi udeleženci, kar je za 6% manj 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 25991,93 ur izobraževalnih aktivnosti. Na področju neformalnega izobraževanja: usposabljanje za pridobitev certifikatov NPK je bilo izvedenih 5 skupin s skupno 90 udeleženci, 4 skupine javnoveljavnih programov s 48 udeleženci ter 43 skupin s 555 udeleženci, skupaj na neformalnem področju: 52 skupin z 693 udeleženci, izvedeni so bili izpiti slovenščine kot drugega in tujega jezika – 90 udeležencev je prejelo javno potrdilo ter certificiranje za Varuhinje predšolskih otrok s 5 podeljenimi certifikati, izdanih je bilo skupaj 546 potrdil o izobraževanju, 29 certifikatov ter 48 javnoveljavnih potrdil.

### **Podporne dejavnosti**

V svetovalno dejavnost, učno pomoč ter v Središče za samostojno učenje v okviru javne službe – svetovanje za samostojno učenje je bilo vključenih: 1194 udeležencev.

Skupaj je bilo v šolskem letu 2020/2021 vključenih v različne oblike izobraževanja ter usposabljanja (na formalnem in neformalnem področju) 1361 udeležencev. V svetovalno dejavnost, učno pomoč ter v Središče za samostojno učenje v okviru javne službe – svetovanje za samostojno učenje je bilo vključenih: 1194 udeležencev, skupaj vseh udeležencev: 2555 udeležencev, kar je višje kot v preteklem obdobju (2143) za 19%.

## Osebj

V formalnih izobraževalnih programih poučujejo usposobljeni učitelji, ki večinoma izpolnjujejo formalne pogoje za poučevanje, število učiteljev: 85, vključenost v nadaljnje strokovno izpolnjevanje: z učitelji smo izvajali individualno usposabljanje za uporabo videokonferenčnega sistema ter spletnih učilnic. Nekateri strokovni delavci so bili vključeni v mobilnosti Erasmus+.

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 in skupinski organizacijski model izobraževanja**

V šolskem letu 2020/2021 smo izvajali organizirano izobraževanje v osnovnošolskem programu po skupinskem organizacijskem modelu, v srednješolskih programih po individualnem organizacijskem modelu. Izdelali smo izvedbene kurikulume 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 večje za 26 %,
- število izvedenih ur organiziranega izobraževanja v srednješolskih izobraževalnih programih je za 4% višje v primerjavi s preteklim obdobjem.
- število ur izvedenih izobraževanj na področju neformalnega izobraževanja: za 5% nižje (2191,65 ur), kot v preteklem obdobju (2317 ur),
- v skupnem je število ur izvedenega izobraževanja (27407,38) za 3% višje v primerjavi z lanskim obdobjem.

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

- je bilo izvedeno priznavanje predhodno pridobljenega znanja, kazalnik kakovosti: 186 izdelanih zapisnikov o predhodno pridobljenem ne/formalnem znanju;
- za tujce je bilo izdano 7 izdanih odločb za namen nadaljevanja izobraževanja;
- izvedeni uvodni pogovori, kazalnik kakovosti: 186 število izvedenih uvodnih pogovorov;
- za vse vpisane udeležence (389) so bili izdelani osebni izobraževalni načrti, kazalnik kakovosti: 389 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: 50 udeležencev, realizacija: 90 %, 10% manj vpisanih, glede na preteklo obdobje (45 udeležencev) se je vpis v osnovno šolo nekoliko zmanjšal (za 8%);
- skupaj je bilo vpisanih v izobraževalne programe za pridobitev srednješolske izobrazbe vpisanih 344 udeležencev. Povečati vpis v srednješolske programe za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 362 udeležencev, realizacija: 5 % manjši vpis, glede na preteklo obdobje je malo nižji (3%);
- povečati vpis v formalne programe za 2,5 % glede na načrtovano vrednost: 412 udeležencev, realizacija: 6 % manj vpisanih, glede na preteklo obdobje pa je 4 % manj vpisanih udeležencev;
- povečati vpis na priprave na maturo, poklicno maturo in zaključne izpite, realizacija: vpis na priprave na maturo je za 28% večji (v preteklem obdobju 70,

- v tem obdobju 91 udeležencev), na priprave na poklicno maturo je 18% večji (v preteklem obdobju 43, v tem 51 udeležencev), priprav na zaključni izpit se je letos udeležilo 30% več udeležencev (13) kot v predhodnem letu (10);
- v skupnem je bilo tako v izobraževalne programe za pridobitev izobrazbe ter na priprave na zaključni izpit, poklicno maturo vključenih 544 udeležencev, izvedenih je bilo 25991,93 ur izobraževalnih aktivnosti.
  - na neformalnem področju: povečati vpis – št. izvedb priprav na NPK za 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb, realizacija: 5 izvedb oz. 71% načrtovane vrednosti;
  - povečati število izdanih certifikatov NPK 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 63 udeležencev, realizacija 29 udeležencev, 46% načrtovane vrednosti ter bistveno več kot v preteklem obdobju (9 udeležencev);
  - povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 7 izvedb, realizacija: 4 izvedbe v okviru delovne terapije, 3 izvedbe – tržna oblika, 100% načrtovane vrednosti;
  - ohraniti udeležnost v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje, realizacija 8 izvedb, v preteklem obdobju 6 izvedb, 33% več od načrtovane vrednosti;
  - v okviru Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna trajnostnega razvoja ohraniti isto raven izvedbe, realizacija: 90 udeležencev, 55% načrtovane vrednosti
  - povečati vpis v neformalne programe za 2,5%, načrtovana vrednost: 747 udeležencev, realizacija: 693 udeležencev oz. 93% načrtovane vrednosti.
  - V Svetovalnem središču Ljubljana – LUR, v okviru javne službe se je povečalo število izvedb skupin (22) za 175% in število strank se je povečalo za 50% , načrtovano število ur: 3967,2, izvedeno število ur (za obdobje od 1.1. – 31.10. 2021): 3295 ur,
  - v projektu Svetovanje zaposlenim 2016 –2022 je bilo 12 % manj strank (172) (zaradi ukrepov, povezanih z preprečevanjem epidemije korona virusa),
  - učna pomoč: 15 udeležencev, število udeležencev se je zmanjšalo za 5%, zaradi odsotnosti osebe, ki je izvajala učno pomoč ter ukrepov, povezanih z epidemijo;
  - Središče za samostojno učenje v okviru javne službe svetovanje za samostojno učenje 190 udeležencev, število je za 10% manjše kot v preteklem obdobju, načrtovano število ur: 2088 ur, izvedeno število ur (za obdobje od 1.1. – 31.10. 2021): 1508,00 ur.
  - skupni rezultati na ravni zavoda: število udeležencev se je zvišalo: 2555 udeležencev, kar je višje kot v preteklem obdobju (2100) za 19%.

### **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 52% več spričeval (26), osnovno šolo je zaključilo v primerjavi s preteklim letom 75% udeležencev več (14);
- število udeležencev, ki so zaključili srednješolski program, se je nekoliko zmanjšalo (47); v primerjavi s preteklim letom(96) je bilo na področju srednješolskih programov izdanih 6% več spričeval (102);
- povečana splošna aktivnost udeležencev oz. vključenost med izobraževanjem, realizacija: v primerjavi s preteklim obdobjem se je zmanjšala za 5%. Uspešnost

- je 55%. Število udeležencev, ki so zaključili izobraževanje z zaključnimi izpiti, poklicno in splošno maturo (87) je višje kot v kot v preteklem obdobju (70),
- splošna uspešnost udeležencev na zunanjem preverjanju znanja: uspešnost udeležencev na zaključnem izpitu je bila 92 %, na poklicni maturi 62 % (kar je za 2% višje kot v preteklem obdobju), na splošni maturi 35% (gimnazijski maturanti), vsi skupaj: 28%, kar je nekoliko nižje v primerjavi s preteklim obdobjem (30%).
  - Na neformalnem področju: splošna uspešnost udeležencev na zunanjem preverjanju znanja: uspešnost udeležencev v postopku certificiranja je bila 80%, Izpiti iz slovenščine kot drugega in tujega jezika je bila uspešnost 73%, splošna uspešnost udeležencev neformalnega področja na preverjanju znanja 79%, v preteklem obdobju (77%).

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

- ohraniti kakovost poučevanja: št. učiteljev na usposabljanju: 85, zadovoljstvo udeležencev z delom učiteljev za ohraniti na ravni ocene 3,00 ali več, realizacija: glede na načrtovano vrednost (30) se je število učiteljev, vključenih v izobraževanje povečalo (85), zadovoljstvo udeležencev s poučevanjem učiteljev, realizacija: v preteklem obdobju je bila splošna ocena 4,83, v tem obdobju pa znaša zadovoljstvo: 4,81;
- povečati kakovost gradiv: spremljanje in povečanje zadovoljstva udeležencev z gradivi ter izboljšanje metodologije izdelave gradiv, realizacija: glede na izhodiščno vrednost (3,00 ali več) je ocena zadovoljstva udeležencev z gradivom podobna: 4,81, v preteklem obdobju je znašala 4,84;
- ohraniti kakovost spletnih učilnic na vrednoti 3,00 ali več: ocena zadovoljstva s spletnimi učilnicami: 4,86, v preteklem obdobju je ocena znašala 4,76;
- ohraniti kakovost stikov s strankami na vrednosti 3,00 ali več: spremljanje zadovoljstva udeležencev – ocena zadovoljstva udeležencev z organizacijo izobraževanja: 4,84, ocena v preteklem obdobju: 4,40;
- zadovoljstvo udeležencev s prostori: 4,72 , preteklo obdobje: 4,58;
- spremljali smo tudi skupno povprečno oceno zadovoljstva udeležencev s storitvami: 4,79, v primerjavi s preteklim obdobjem (4,75) je nekoliko višja.

Na ravni zavoda je skupna povprečna ocena udeležencev izobraževanja ter svetovalnih storitev 4,79, kar je nekoliko višje kot v preteklem obdobju (4,75).

	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	58	4,73	4,78	4,66	4,84	4,84	4,73
Neformalno področje	361,00	4,85	4,90	4,78	4,79	4,89	4,90
<b>Skupna pov. ocena</b>	419,00	4,79	4,84	4,72	4,81	4,86	4,81

#### Predlogi za leto 2021/22:

- s promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2021/22 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe ter na



neformalnem področju, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2021/2022 za 2,5%

- povečati vpis na področju osnovne šole za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 51,
  - povečati splošno aktivnost oz. vključenost udeležencev programa za 2,5 %.
  - povečati vpis v formalne programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 422 udeležencev.
  - povečati splošno aktivnost oz. vključenost udeležencev srednješolskih programov za 10 %
  - 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 izvedbo NPK (izdani certifikat) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 65 udeležencev,
  - povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 8 izvedb,
  - ohraniti udeležnost v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje, načrtovana vrednost: 6 izvedb,
  - v okviru Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna trajnostnega razvoja ohraniti isto raven izvedbe,
  - povečati vpis v neformalne programe za 2,5%, načrtovana vrednost: 728 udeležencev,
  - ohraniti uspešnost udeležencev pri zunanjem preverjanju, certificiranju na 80%.
  - dopolniti ponudbo neformalnih programov,
  - s promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2021/2022 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju neformalnega izobraževanja.
  - upoštevani bodo predlogi učiteljev in udeležencev za izboljšanje uspešnosti udeležencev. Podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2021/2022.

### 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. 2024.

### 4. Usposabljanje za kakovost

V šolskem letu 2020/2021 se je svetovalka za kakovost usposabljala na 2 izobraževanjih na Andragoškem centru Slovenije.

### 5. Ekspertna zunanja evalvacija

Zunanja evalvacija je bila izvedena ob ponovni vlogi za pridobitev Zelenega znanka kakovosti s strani Andragoškega centra Slovenije (marec 2021).

### 6. 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.

## 7. Spremljanje kakovosti v svetovalnem središču po modelu ISIO

- Skupna koordinacija svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v okviru javne službe (Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, Središča za samostojno učenje) ter projektne pisarne projekta svetovanje zaposlenim je obsegala:
- vodenje strateškega partnerstva po modelu ISIO: strateški svet se je sestel seji strateškega sveta, v marcu 2021 in sprejel Poročilo za leto 2020 ter letni delovni načrt za l. 2021.
  - sodelovanje s strokovnimi partnerji v partnerski mreži ISIO: 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 : 12.2. 2021: srečanje regijskih mrež v okviru omrežja Zveze svobodnih sindikatov Slovenije, priprava načrta aktivnosti ter ponudbe za njihove člane, : srečanje regijskih mrež v okviru omrežja Zveze svobodnih sindikatov Slovenije (16.6. 2021), priprava načrta aktivnosti ob Dnevih svetovanja za znanje (22. – 24.9. 2021), Dneva za znanje (23.9. 2021) .
- sodelovanje z ostalimi ljudskimi univerzami z namenom delitve izkušenj, sodelovanje na konferencah povezanih: srečanje za izmenjavo izkušenj in informacij med svetovalci: 1.3. 2021, 3.6. 2021, 10. 9.2021 srečanje;
- oblikovan strokovni aktiv svetovalcev : 26.1. 2021: obravnava rezultatov ter učinkov svetovalne dejavnosti ter realizacije razvojnih aktivnosti v okviru kakovosti za leto 2020., 4.2. 2021: dogovori za aktivnosti za razvoj kakovosti v letu 2021, prenos znanja ter izkušenj; 10.2. 2021: predstavitev e-učilnice Svetovanje na daljavo, 17.2. 2021: predstavitev Zapis o ugotavljanju in vrednotenju neformalno pridobljenega znanja, 3.3., 10.3., 2021: pretok informacij, organizacija svetovalne dejavnosti. 7. 4.2021: Dogovor o mobilni službi, svetovanju na dislokacijah in vzpostavitvi info točk; 13. 4. 2021: Sprotne svetovalne dejavnosti;21. 4. 2021: Promocijske aktivnosti na področju svetovanja; Sodelovanje na strokovni aktiv svetovalcev ISIO v konzorciju (prek videokonference MS Teams). 12. 5.: Vsebine svetovanja na spletni strani; načrtovanje jesenskih dogodkov 17. 5.: Razdelitev nalog za pripravo vsebin za promocijo svetovanja na spletu; 26. 5.: Vnašanje v aplikacijo – redno spremljanje svetovancev – izmenjava izkušenj svetovalk; 23. 6.: načrt za nadaljnje delo, kakovost, objava informacij na spletu.17. 9.: pogovor o spremljanju kakovosti; 28. 9.: poročanje o vsebinah sestanka za zaključno konferenco v organizaciji ACS in naše aktivnosti glede tega (posneti video in fotografije, zbrati podatke) do 22. 10. 2021, pogovor o tekoči problematiki svetovalnega dela z zaposlenimi; 6. 10.: sprotne zadeve, načrtovanje aktivnosti, določitev nalog, priprava na snemanje videoposnetka za zaključno konferenco; 12. 10.: dogovori glede snemanja izjav svetovalk za pripravo filma za zaključno konferenco projekta ter drugih izjav svetovancev za nadaljnjo promocijo svetovalne dejavnosti; 20. 10.: SVOS – vrednotenje; 10. 11.: izkušnje s svetovanjem o ključni kompetenci »Kulturna zavest in izražanje«; 17. 11.: izkušnje s svetovanjem o ključni kompetenci »Kulturna zavest in izražanje v turistični dejavnosti«; 24. 11.: statistični pregled izvedbe svetovanj po starosti, izobrazbi ...; 1. 12.: priprava dodatnih gradiv za svetovanje tujcem za izpit iz znanja slovenščine na vstopni in osnovni ravni; 15. 12.: pogovor o 4-mesečnem poročilu in letnem poročilu za 2021.
- partnerstvo v omrežju svetovalnih središč: udeležili smo se dveh srečanj na Andragoškem centru Slovenije: 9.7. 2021, ACS, Zoom: srečanje na temo promocijskih aktivnosti zaključne konference; (3 ure), september, november 2021, ACS, Zoom: srečanje na temo promocijskih aktivnosti zaključne konference; udeležba na zaključni konferenci projekta 8.12. 2021 v organizaciji ACS, Zoom srečanje. 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 2021 smo se zaposleni v obeh dejavnostih udeležili najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS v obsegu 330 ur, izobraževanja so se udeležili vsi svetovalci.

#### Spremljanje realizacije načrtovanih kazalnikov

Svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih v okviru javne službe (Svetovalnega središča Ljubljana – LUR, Središča za samostojno učenje)

- načrt in realizacija:
  - načrtovali smo 6055,2 ur, v obsegu dela za 2,9 svetovalcev, realizirali smo 6111,80 ur.
  - realizirano število 1. obravnav: 1110 svetovalcev, število ponovnih obravnav: .
  - realizirano število skupini: 22 skupin
- število ponovnih obravnav: 1194, skupno število svetovalnih obravnav: 2304.
  - več kot 50% strank izhaja iz prednostnih ciljnih skupin.

#### Projekt svetovanje zaposlenim:

- število svetovalcev, vključenih v svetovanje: načrtovano število svetovalcev: 240, realizirano število svetovalcev: 205 svetovalcev ter 214 storitev
- od 205 oseb, ki so prišle na svetovanje smo svetovali smo 143 osebam oz.70% z nižjo izobrazbo (največ V. stopnje), 66 migrantom (32% glede na N: 205), 2 invalidnim osebam (1% glede na N: 205), 0 pod kategorijo druge prikrajšane osebe – skupaj 66 ranljivim osebam oz. 33%. Svetovali smo 81 osebam oz. 40% oseb starosti 45+,
- ugotavljamo, da vsaj 50% svetovalcev izhaja iz prednostnih ciljnih skupin.

Zunanja evalvacija: v letu 2021 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 svetovalcev ter bolj jasnemu zastavljanju korakov do cilja ter opredelitvi, kaj je cilj svetovanja med svetovalnim procesom. Za cilj smo si zadali:
  - v letu 2021: vpeljava izboljšav, januar – februar 2021: ovrednotenje izboljšav: *analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov, število obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja ter način izvedbe svetovanj (osebno, po telefonu, preko e-pošte ter preko spletnih orodij)*, iz aplikacij SDSS in SVZAP, smo pridobili podatke za leto 2021 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave, marec 2021: priprava akcijskega načrta izboljšav, april – december 2021: vpeljava izboljšav,
  - januar 2022: ovrednotenje izboljšav: ovrednotenje izboljšav: *analiza podatkov o uporabi svetovalnih pripomočkov, število obravnav ugotavljanja in vrednotenja predhodno pridobljenega znanja ter način izvedbe svetovanj (osebno, po telefonu, preko e-pošte ter preko spletnih orodij)*, iz podatkov aplikacij SDSS in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2021 ter na podlagi analize ovrednotili vpeljane izboljšave.

#### Svetovanje v izobraževanju odraslih v okviru javne službe:

- Raba pripomočkov pri svetovanju: ugotovitve iz podatkov za leto 2021: raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 95% vseh obravnav, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 75%, največ pripomočkov je osebni izobraževalni načrt (33%), Europass življenjepis (14%), drugo (13%): vprašalnik za samooceno kompetenc, kako se učimo, vzorčni

test iz slovenščine. Pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 154%, Najpogosteje uporabljeni pripomoček pogovor, intervju (42%), uvrstitveni test slovenščina (17%), portfolio (16%).

- število 1. obravnav vrednotenja 28% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 25% vseh obravnav, dosegli in presegli smo zastavljeni cilj ( 12-15% vseh svetovalnih obravnav).
- vsebina svetovanja pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja v letu 2021: 46% za teme na področju učenje učenja (usposabljanje za razvijanje različnih kompetenc (kompetence učenje učenja, razvoja in načrtovanje kariere ipd., načrtovanje in organizacija izobraževanja in učenja, podpora, odpravljanje različnih ovir), 15% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 15% načrtovanje in razvoj kariere. Vsebina svetovanja pri samostojnem učenju v letu 2021: 27% predstavlja usmerjanje učnega procesa, 17% načrtovanje in spremljanje individualnega učenja odraslih, 13% svetovanje pri uporabi učnih virov;
- spremljali smo način svetovanja: pri vključevanju v izobraževanje in nadaljevanju izobraževanja v letu 2021 53% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 28% po telefonu, 9% predstavlja klicanje strank, 7% preko spletnih orodij ter 4% preko elektronske pošte. Ugotavljamo, da v letu 2021 nismo uporabljali v večji meri spletnega orodja. Spremljali smo način svetovanja: pri samostojnem učenju v letu 2021: 57% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 24% po telefonu, 10% preko elektronske pošte, 9% preko spletnih orodij. Ugotavljamo, da v letu 2021 nismo uporabljali v večji meri spletnega orodja.

#### ESS projekt svetovanje zaposlenim za CDI Univerzum:

- Raba pripomočkov pri svetovanju: ugotovitve iz primerjave podatkov za leto 2020 in 2021: raba pripomočkov pri vseh obravnavah v letu 2021 v 91% vseh obravnav, kar je enak odstotek kot v letu 2020, pri svetovalni obravnavi so bili pripomočki uporabljeni v 79%, , kar je za 21% manj (v letu 2020 - 100%), največ pripomočkov je pod drugo (18%): vzorčni test iz znanja slovenščine, vprašalnik čustvene inteligentnosti, priprava na preverjanje znanja, na teste (17%), pripomočki za ugotavljanje učnih stilov in učnih tipov (17%), osebni izobraževalni načrt (14%), Europass življenjepis (10%);
- pri obravnavi vrednotenja so bili pripomočki uporabljeni v 123%, kar je nekoliko več (v letu 2020 - 112%). Najpogosteje uporabljeni pripomoček uvrstitveni test slovenščina (39%), pogovor intervju (37%) ter drugo (13%).
- število 1. obravnav vrednotenja 24% vseh 1. obravnav, število ponovnih obravnav vrednotenja predstavlja 26% vseh obravnav. Dosegli in presegli smo zastavljeni cilj ( 12-15% vseh svetovalnih obravnav).
- Spremljali smo podatke o vsebini svetovanja: 39% za neformalne oblike izobraževanj za delo, poklic 22% svetovanj je bilo namenjenih svetovanju za osebni razvoj, 16% za pridobitev izobrazbe na višji stopnji, 4% načrtovanje in razvoj kariere, 3% prekvalifikacija, 6% za teme na področju učenje učenja, 11% drugo. Pod to kategorijo je vsebina svetovanja za vključitev v preverjanje znanja slovenščine za tujce.
- Spremljali smo način svetovanja: 73% svetovanj je bilo izvedenih osebno, 25% po telefonu. V zelo majhnem deležu smo svetovanje izpeljali po e-pošti (1%). Odstotek svetovanj v živo je v primerjavi s preteklim letom nižji za 9%, odstotek svetovanj preko telefona se je dvignil za 7%. Ugotavljamo, da v letu 2021 nismo uporabljali v večji meri spletnega orodja.

## 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 dela za razvoj kakovosti

#### 1. Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE:

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

#### 2. 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.

#### 3. 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.

#### 4. 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:
  - o strokovnost, prijaznost, brezplačno učno pomoč (da udeležence na prijazen in strokoven način popeljemo do zastavljenega cilja),
  - o visoko oceno zadovoljstva udeležencev z izobraževanjem na CDI Univerzum (4,65 od 5),
  - o individualni pristop - nagovoriti udeležence s posebnimi potrebami,
  - o promovirati s hrano,
  - o v čem smo drugačni, oziroma najdemo načine drugačnosti od konkurence,
  - o 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 sprotnega 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 2020/21 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 udeleženo 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.

## 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. 4: Sklep o imenovanju komisije za kakovost za šolsko leto 2020/2021).

Na podlagi seje Sveta Centra za dopisno izobraževanje Univerzum iz dne 16.12. 2020, je direktor CDI Univerzum je izdal 16.12. 2020 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 2020/2021. Komisija se sestaja na sestankih. O sestankih se vodijo zapisniki. V šolskem letu 2020/2021 se je komisija sestala na petih srečanjih, za posamezne aktivnosti smo se dogovarjali tudi po e-pošti ter preko videokonferenčnih srečanj v MS teams preko celotnega leta. (priloga 4\_ Zapisniki sestankov komisije za kakovost).

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. Posodbljena sestava 1.2. 2021. Sestala se je enkrat: 14.9. 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 naloga: pregled in zapis standardov kakovosti, dopolnitev zapisov o notranjem sistemu kakovosti, analiza in novosti sprotne 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).

## 2 Letni načrt za razvoj kakovosti za šolsko leto 2021/2022

### 1. Področje: VODENJE IN UPRAVLJANJE:

- **podpodročje: razvoj osebja in ustvarjalno ozračje, kazalnik kakovosti: strokovno spodbujanje prenosa znanja v kolektivu**

**Cilj:** zaradi dela ter izobraževanja na daljavo je potrebno mentorstvo izkušenejših zaposlenih ostalim; usposabljanja: tehnike za povečanje prodaje (september 2021 – december 2022).

- postopek e-vpisa – v torek, 21.9. 2021 12.00, v MS teams, nas bo Sašo usposobil za uporabo e-peresa,
- usposabljanje zaposlenih za trženje: Damjana organizira kratko srečanje za zaposlene.

### 1. Področje: IZOBRAŽEVALNI PROGRAMI

- **Podpodročje ugotavljanje izobraževalnih potreb**

**Cilj:** prepoznavanje izobraževalnih potreb s strani lokalnega okolja, delodajalcev.

### 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.

- individualno usposabljanje učiteljev za uporabo videokonferenčnih sistemov ter interaktivno poučevanje,
- predstavitev dobrih praks na andragoškem zboru, Sašo in Tatjana predstavita možnosti uporabe interaktivnih funkcij v Moodle,
- kratko usposabljanje 2-3 srečanja: dogovor z Amelo (februar 2022, predstavitev, marec 2022 – usposabljanje),
- izvedba pisnih izpitol na daljavo z t.i. »random questions« (vsak udeleženec dobi drugačna vprašanja).

### 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 2021/2022 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju šolskega izobraževanja ter neformalne oblike izobraževanja, podrobno v Letnem načrtu za razvoj kakovosti za šolsko leto 2021/2022 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.

**Cilji:** spletno oglaševanje, večanje prepoznavnosti večja prepoznavnost na družbenih omrežjih

Oglaševanje, v kolikor nam bodo dovoljevala finančna sredstva, načrtujemo v sledečih medijih:



- spletni mediji: redne objave na Google, Facebook, Twitter, LinkedIn,
- 1-krat mesečno novičnik (mailing lista z novicami o izobraževanjih), ki ga pošiljamo vsem z naše liste in prek knjižnic in ZRSZ,
- Radio Antena, Radio Expres, Radio 1, Val 202,
- MPP – displejer in/ali zunanost avtobusa,
- spletna stran CDI Univerzum,
- promocija ob Dnevih svetovalnih središč, promocija na F3ŽO ter na Informativi in v TVU.

Brezplačne objave (promocija brezplačnih vsebin kot so ISIO, SSU in druge delavnice in tečaji):

- Naš časopis
- [www.napovednik.com](http://www.napovednik.com), [www.seniorji.com](http://www.seniorji.com),

Načrtujemo tudi različna promocijska pisma in druge promocijske aktivnosti v okviru ISIO in SSU. Naročili bomo razne reklamne materiale z našim logotipom kot tudi logotipi projektov v promocijske namene. V knjižnice LUR in druga mesta bomo razdelili okrog 300 letakov naših izobraževanj.

## 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, posodabljammo programsko opremo, skrbimo za urejenost prostorov in okolice; zamenjava računalnikov za zaposlene, posodabljanje strojne in programske opreme.

V tem letu bo razvoj usmerjen v nadaljnjo fazo izgradnje informacijskega sistema, poudarek bo na usposabljanju uporabnikov in nadaljnemu prilagajanje aplikacije našemu poslovanju. Izvajali bomo vpisni postopek na daljavo. Posebej se bomo posvetili delu na daljavo, videokonferenčnim predavanjem, ki bodo istočasno posneta.

Poleg tega še:

- videonadzor v naših prostorih in okolici hiše bomo opremili z novo, sodobnejšo opremo,
- novi Wi-fi 6 po celi hiši,
- prijavili se bomo na tečaj za strojno opremo, ki bo v tem letu preko MIZŠ oz. Arnes,
- novi program SNIPI (namesto IUM) – začetna faza.
- zaradi poplave v septembru 2021 smo pričeli z renovacijo kletnih prostorov ter z menjavo računalniške opreme.

## 6. Področje: IZPELJAVA IZOBRAŽEVANJA

- **podpodročje izpeljava izobraževalnega procesa, kazalnik kakovosti: izpeljava izobraževalnega procesa**

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

individualno usposabljanje učiteljev za uporabo videokonferenčnih sistemov, interaktivno poučevanje, izdelava video vodičev

- predstavitev dobrih praks na andragoškem zboru, Sašo in Tatjana predstavita možnosti uporabe interaktivnih funkcij v Moodlu,

- kratko usposabljanje 2-3 srečanja: dogovor z Amelo (december predstavitev, januar – usposabljanje),
- izvedba pisnih izpitov na daljavo z t.i. »random questions« (vsak udeleženec dobi drugačna vprašanja).
- 

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

- **podpodročje: Učna podpora posamezniku**

**Cilj:** nudenje učne podpore udeležencem izobraževanja

- anketni vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva udeležencem z izvedbo izobraževanja bomo posodobili z vprašanji na temo nudenja podpore, tako bomo lahko spremljali,
- sprotno spremljanje udeležencev ter odpravljanje morebitnih ovir pred in med izobraževanjem, udeleženci, ki ne poznajo okolja Moodle, na individualni ravni nudi pomoč Tatjana,
- spremljanje udeležencev – bolj pogosto zaradi manjšega stika z organizatorji, ko izvajamo izobraževanje na daljavo,
- večkrat letno obvestimo udeležence po e-pošti ter napotujemo na učno pomoč (Ema in Andrej), bosta izvajala pomoč tudi na daljavo,
- nadaljnji razvoj interaktivnosti izobraževanja na daljavo ter metodologija spremljanja.

## 8. Področje: REZULTATI

- **Področje rezultati, podpodročje: udeležba odraslih v izobraževanju, kazalnik kakovosti: število in značilnosti odraslih v izobraževanju, uspešnost odraslih pri zunanem vrednotenju znanja**
- **Področje rezultati, podpodročje: splošna uspešnost odraslih v izobraževanju, kazalnik kakovosti: napredovanje odraslih med izobraževanjem**

**Cilji: spremljanje vpisa, napredovanja ter uspešnosti udeležencev v izobraževalnem procesu v formalnih in neformalnih programih**

S promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2021/2022 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: 51,
  - povečati splošno aktivnost oz. vključenost udeležencev programa za 2,5%.
  - povečati vpis v formalne programe za 2,5% glede na načrtovano vrednost: 422 udeležencev.
  - povečati splošno aktivnost oz. vključenost udeležencev srednješolskih programov za 10%
  - 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 izvedbo NPK (izdani certifikat) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 65 udeležencev,
- povečati vpis v uspešne neformalne programe (št. izvedb) 2,5% več kot v preteklem obdobju, načrtovana vrednost: 8 izvedb,
- ohraniti udeležnost v izobraževalnih programih, kjer je naročnik Zavod RS za zaposlovanje, načrtovana vrednost: 6 izvedb,
- v okviru Tedna vseživljenjskega učenja in Tedna trajnostnega razvoja ohraniti isto raven izvedbe,
- povečati vpis v neformalne programe za 2,5%, načrtovana vrednost: 728 udeležencev,
- ohraniti uspešnost udeležencev pri zunanjem preverjanju, certificiranju na 80%.
- dopolniti ponudbo neformalnih programov,
- s promocijskimi aktivnostmi bomo v šolskem letu 2021/2022 skušali povečati število vpisanih udeležencev na področju neformalnega izobraževanja.

### **Zadovoljstvo partnerjev in udeležencev, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo udeležencev z izobraževanjem**

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

### **Zadovoljstvo partnerjev in udeležencev, kazalnik kakovosti: zadovoljstvo partnerjev z izobraževanjem**

**Cilj:** ugotavljanje zadovoljstva delodajalcev PUD

Anketni vprašalnik bo del dokumentacije. Izpolnjen anketni vprašalnik z odgovori delodajalca bo udeleženec oddal skupaj z ostalo dokumentacijo.

## **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 enkrat letno z anketnim vprašalnikom junij – avgust 2022 (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

## **2.1 Načrtovane aktivnosti samoevalvacije za razvoj kakovosti v šolskem letu 2021/2022**

### **2.1.1 Izobraževalna dejavnost**

V šolskem letu 2021/2022 bomo nastopili 1. leto cikla samoevalvacije. Komisija za kakovost je izbrala področje, podpodročje in kazalnike, ki jih bomo poglobljeno presojali v samoevalvaciji.

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.

### 2.1.1.1 Prvo leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2021/2022

V letošnjem letu smo pričeli s triletnim ciklom samoevalvacije na področju izobraževalnih programov za pridobitev izobrazbe na področju izpeljave e-izobraževanja. Cilji so: razvoj metod izobraževanja na daljavo. Želeli smo ugotoviti, kje smo sedaj in kako naprej v prihodnosti. Pripravili bomo samoevalvacijski načrt. Komisija za kakovost je izbrala področje, podpodročje in kazalnike, ki jih bomo poglobljeno presojali v samoevalvaciji.

Izbrani so bili:

#### **1. Področje: Izpeljava izobraževanja**

Podpodročje: Učni viri

#### **Kazalnik kakovosti 1: Vrste učnih virov**

**Standard kakovosti:** Učitelji ali mentorji in udeleženci v izobraževanju uporabljajo različne učne vire  
Merila:

1. Organizacija, ki izobražuje odrasle, ponuja udeležencem raznolike učne vire (pisno učno gradivo, avdio-video učne vire, računalniško podprte učne vire idr.).
2. Organizacija, ki izobražuje odrasle, skrbi za to, da so raznoliki učni viri udeležencem dostopni.
3. Učitelji ali mentorji spodbujajo udeležence k uporabi raznolikih učnih virov v izobraževanju.
4. Učitelji ali mentorji spodbujajo udeležence k uporabi raznolikih učnih virov pri samostojnem učenju.
5. Udeleženci uporabljajo v neposrednem izobraževanju in pri samostojnem učenju raznolike učne vire.
6. Uporabljeni učni viri so ustrezni glede na izbrane organizacijske oblike izobraževanja odraslih.
7. Uporabljeni učni viri so ustrezni glede na izbrane učne metode.
8. Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima razvite mehanizme za motivacijo in stimulacijo učiteljev ali mentorjev, ki razvijajo in pripravljajo ter v izobraževanju uporabljajo raznolike učne vire za odrasle.
9. Organizacija, ki izobražuje odrasle, učiteljem in mentorjem zagotavlja možnosti, ki jih potrebujejo za razvoj, izbiro in uporabo raznolikih učnih virov.

Kazalnik kakovosti 2: Didaktične značilnosti učnih virov

**Standard kakovosti:** Učni viri, ki jih organizacija, ki izobražuje odrasle, ponuja odraslim udeležencem, so ustrezni z vidika značilnosti izobraževanja odraslih.

Merila:

1. Učni viri spodbujajo dejavnost odraslih v izobraževanju in pri samostojnem učenju.
2. Učni viri omogočajo sprotno in končno (samo)preverjanje napredka in učnih dosežkov.
3. Učni viri so prilagojeni uporabi odraslim z različnimi oblikami oviranosti (slepi, gluhi idr.).
4. Učni viri zajemajo vsebine in primere, ki so povezani z vsakodnevnim življenjem in delom odraslih.
5. Učni viri dajejo uporabne rešitve, povezane z interesi in osebnimi cilji učečih se ter z njihovimi izkušnjami.

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2022/2023 bomo:

- izdelali samoevalvacijski načrt

### 2.1.1.2 Drugo leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2022/2023

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2022/2023 bomo:

- izdelali samoevalvacijsko poročilo

- izdelali akcijski načrt za razvoj kakovosti
- obravnava na andragoškem zboru
- obravnava na svetu zavoda

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 področju. Komisija za kakovost bo pripravila predloge in oblikovala akcijski načrt za razvoj kakovosti, ki ga bomo izvajali v letu 2023/2024.

### 2.1.1.3 Tretje leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2023/2024

V šolskem letu 2023/2024 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.

### 2.1.2 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 2022.

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 2022.

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.

Svetovalna dejavnost v izobraževanju odraslih v okviru javne službe (Svetovalno središče Ljubljana LUR in Središče za samostojno učenje):

ESS projekt svetovanje zaposlenim:

Predlogi za leto 2022:

- ohraniti enak odstotek uporabe pripomočkov v svetovanju,
- ohraniti odstotek obravnav vrednotenja med 20 - 25%,
- raba pripomočkov, ki so na voljo,
- s pomočjo videa preko LinkedIna povečamo vidnost in povpraševanje.

Aktivnosti:

- januar – februar 2022: ovrednotenje izboljšav za leto 2021,
- marec 2022: priprava akcijskega načrta izboljšav,
- april – december 2022: vpeljava izboljšav,

Januar 2022: ovrednotenje izboljšav: z analizo anketnih vprašalnikov o zadovoljstvu svetovancev s ter iz podatkov aplikacij SDSV in SVZAP bomo pridobili podatke za leto 2021 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 2022.

### 3. Drugo razvojno delo

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/>
- priprava vsebin za video – za promocijo projekta svetovanje zaposlenim: priprava video vsebin za objavo na spletni strani,
- e-svetovanje: protokol za beleženje oz. izpolnjevanje obrazcev s strani svetovancev ter hranjenje dokumentacije po navodilih
- pregled strokovnega gradiva z Andragoškega centra Svetovalna dejavnost prek sodobnih medijev,
- razvijali bomo možnosti svetovanja preko spletnih orodij ter se usposabljali na tem področju,
- razvijali bomo tudi pripomočke, ki še niso v elektronski obliki.
- ugotavljanje zadovoljstva strank s svetovalnim procesom v e- obliki.

Srečanja strokovnega aktiva: srečanja v obliki videokonference v virtualnem okolju MS teams: enkrat tedensko (ob sredah, ob 11.30. uri) ali po potrebi, prenos informacij in znanja med svetovalci v videokonferenčnem sistemu Microsoft Teams.

### 2. Izvedba samoevalvacije v letu 2022:

#### ***Prvo leto triletnega cikla samoevalvacije 2021/22***

V letošnjem letu smo pričeli s triletnim ciklom samoevalvacije na področju podpornih dejavnosti. Cilji so: želimo okrepiti sodelovanje z zunanjimi ustanovami. Želimo ugotoviti, kje smo sedaj in kako naprej v prihodnosti. Pripravili bomo samoevalvacijski načrt.

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

Izbrano je:

1. Področje: Potencialni svetovanci (ciljne skupine)

Kazalnik kakovosti: Aktivni načini za pridobivanje svetovancev

Standard kakovosti: Svetovalno središče si prizadeva za povečevanje dostopnosti svetovalnih storitev za odrasle v zvezi z izobraževanjem in učenjem ter se odziva na lokalne, regionalne in nacionalne potrebe.

Merila:

1. Svetovalno središče opravi vsaj tri dejavnosti informiranja in svetovanja na leto zunaj sedeža svetovalnih središč in dislokacij.
2. Svetovalno središče opravi vsaj eno promocijsko dejavnost na leto, ki je posebej usmerjena v pridobivanje svetovancev.

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2021/2022 bomo:

- *izdelali samoevalvacijski načrt*

***Drugo leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2022/2023***

Načrtovani kazalniki: v šolskem letu 2022/2023 bomo:

- izdelali samoevalvacijsko poročilo
- izdelali akcijski načrt za razvoj kakovosti
- obravnava na andragoškem zboru
- obravnava na svetu zavoda

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 letu 2023/2024.

***Tretje leto triletnega cikla samoevalvacije – šolsko leto 2023/2024***

V šolskem letu 2023/2024 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 v Poročilo o spremljanju, izvedli razpravo na andragoškem zboru.