

**POROČILO O SPREMLJANJU
PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH
SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH
V LETU 2016**

**ZA MREŽO 14 SVETOVALNIH SREDIŠČ
ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH**

POVZETEK

Junij 2017

Naloga v LDN ACS 2016:

Spremljanje in zunanja evalvacija delovanja mreže svetovalnih središč

Financer: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport

Izvajalec: Andragoški center Slovenije

Vodja naloge: mag. Tanja Vilič Klenovšek

Strokovna sodelavka ACS na nalogi: mag. Andreja Dobrovoljc

Avtorica poročila: mag. Andreja Dobrovoljc

Jezikovni pregled: Besedilo ni lektorirano

KAZALO

UVOD	4
IZPELJEVANJE SPREMLJANJA	8
PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA	8
1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)	9
2. PODROČJE: OSEBJE	10
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	11
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	12
5. PODROČJE: PARTNERSTVO	17
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA	20
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	20
8. PODROČJE: REZULTATI	21
9. SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI	26
10. VIRI	29
11. PRILOGE	30

UVOD

Spremljanje je eden od štirih načinov presojanja in razvijanja kakovosti po Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, ki se je v dejavnost svetovalnih središč začel vpeljevati v letu 2009.¹

Temeljne značilnosti spremljanja po modelu so:

- **Izvajalcem svetovalne dejavnosti v svetovalnih središčih ISIO** omogočiti sproten vpogled v potek in dosežke lastne dejavnosti; to je lahko dobra podlaga za sprotno usmerjanje poteka dela, vpeljavo morebitnih ukrepov. Takšno sprotno spremljanje omogoča vpeljavo hitrih in takojšnjih izboljšav, ki so lahko majhne, a zaradi svoje ažurnosti in pravočasne vpeljave učinkovite.
- **Načrtovalcem strokovnega razvoja svetovalne dejavnosti za odrasle** omogočiti vpogled v sproten potek in dosežke dejavnosti, ki so podlaga za potrebne izboljšave v celotnem omrežju svetovalnih središč ISIO. Spremljave so še posebno koristne takrat, ko v omrežje svetovalnih središč ISIO vpeljujemo kako razvojno novost in je zato v tistem obdobju še posebno pomembno, da se vpeljava novosti sproti spremlja ter se nanjo hitro odziva, če se začnejo kazati drugačni učinki vpeljevanja novosti od načrtovanih.
- **Strateškimi in strokovnim partnerjem** dati dragocen vir informacij o svetovalni dejavnosti in za načrtovanje razvoja.

Temeljni nosilci spremljanja v modelu kakovosti ISIO so središča ISIO. Vsa središča skrbijo za sprotno zbiranje podatkov in informacij ter zapise o spremljanju dogovorjenih meril. Pripravijo letno poročilo o spremljanju in ga dajo v obravnavo strateškemu svetu.

Pri **spremljanju** sodeluje tudi Andragoški center Slovenije, in sicer:

- kot koordinator svetovalne dejavnosti na nacionalni ravni pomaga razvijati instrumente spremljanja;
- usmerja postopke spremljanja obveznih meril v določenem obdobju spremljanja;
- enkrat na leto pripravi poročilo o spremljanju, ki vsebuje združene podatke spremljav za vsa središča.

¹ Model je predstavljen v: Možina T., Klemenčič S., Vilič Klenovšek T., Rupert J., (2009). Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih. Andragoški center Slovenije, Ljubljana.

V 14 slovenskih svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih – središčih ISIO je spremljanje potekalo v skladu z Načrtom spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

V letu 2016, tako kot prejšnji dve leti, so bila središča ISIO financirana v manjšem obsegu, zato so dejavnost svetovanja izvajala v manjšem obsegu. So pa v letu 2016 vsa središča na podlagi *Javnega razpisa za financiranje dejavnosti informiranja in svetovanja ter za ugotavljanje in vrednotenje neformalno pridobljenega znanja od 2016 do 2022* (v nadaljevanju ESS razpis Svetovanje zaposlenim) postala nosilci konzorcijev, katerih temeljni namen je svetovalna dejavnost zaposlenim. Tako da so svetovalno dejavnost zaposlenim usmerila v to dejavnost, svetovalno podporo ostalim različnim skupinam odraslih pa so nudila po dejavnosti, ki so je v manjšem obsegu financiralo Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.

Tudi v letu 2016 smo spremljanje izpeljevali v celoti, le da podatkov, ki smo jih lahko pridobili na Andragoškem centru Slovenije iz Aplikacije SDSS (Aplikacija za spremljanje dela svetovalnih središč), središča v svojih poročilih niso pošiljala.

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2016 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je aprila 2016 na delavnici središč ISIO predstavil načrt spremljanja za leto 2016 za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Celo leto 2016 je vsako središče ISIO sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Središča ISIO so v prvi polovici leta 2017 po dogovorjeni strukturi pripravila poročilo o spremljanju, ki so ga dali na obravnavo strateškemu svetu. Poročila so nato poslali tudi Andragoškemu centru, ki je v juniju pripravil skupno poročilo o spremljanju za vsa svetovalna središča.
4. **Načrt potrebnih ukrepov in vpeljevanje.** V svetovalnih središčih bodo pridobljene podatke in informacije uporabili za sprotno analizo svoje dejavnosti. Ugotovitve, ki so jih oblikovali, in ugotovitve z razprave na strateškem svetu bodo podlaga za načrtovanje ukrepov za razvoj kakovosti. Predvidene ukrepe bodo uvrstili v akcijski načrt za razvoj kakovosti za tekoče obdobje.

V spremljanje je bilo v letu 2016 v skladu z modelom **zajetih osem od desetih temeljnih področij** presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih. V spremljanje nista vključeni dve področji: vodenje, upravljanje, organiziranost in učinki.

Preglednica 1: Pregled področij, standardov in kazalnikov, ki so jih vsa svetovalna središča za izobraževanje odraslih spremljala v letu 2016

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO
Potencialni svetovanci (ciljne skupine)	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.	dejavni načini za pridobivanje svetovancev
Osebje	Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.	vrsta in število osebja v svetovalnem središču
		usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca
Viri, oprema, informacijske baze, pripomočki	Svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.	strokovna literatura
		baze podatkov
Svetovalni proces	Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.	vrste svetovalnega procesa
		dejavnosti svetovalnega procesa
		načini izpeljevanja svetovalnega procesa
		načini vključevanja svetovancev
		trajanje svetovalnega procesa

PODROČJE	STANDARD	KAZALNIKI, KI JIH SPREMLJAMO
Partnerstvo	Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.	strateški partnerji
		sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča
		sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča
		strokovni partnerji
		sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa
Informiranje in promocija	Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti.	načrtnost
		pogostost
		raznoverstnost
Presojanje in razvijanje kakovosti	Svetovalno središče ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.	načrtovanje
		izpeljava
		predstavitev rezultatov presojanja kakovosti
		vpeljava izboljšav
Rezultati	Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.	število storitev
		število svetovancev
		demografske lastnosti svetovancev
		ranljive skupine prebivalstva
		prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja

Vir: Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih

Metodi, ki so jih svetovalna središča pri spremljanju uporabila, sta bili analiza dokumentacije in analiza statističnih podatkov iz Aplikacije SDSS².

Z analizo dokumentacije so zajeli različno dokumentacijo, ki jo imajo v svetovalnih središčih, npr:

- dokumentacijo o dislokacijah središč ISIO,
- dokumentacijo o udeležbi svetovalcev na izobraževalnih srečanjih,
- dokumentacijo o sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji,
- dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije,
- podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar–december 2016, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča,
- idr.

IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2016. Spremljanje so izpeljevali vodje in svetovalci v svetovalnih središčih. **V letu 2016** je bilo v delo vseh 14 svetovalnih središč in dislokacij **vključenih 32 svetovalcev: 13 vodij in 19 svetovalcev**, pri čemer so bili vsi vključeni le z delom časa, saj finančna sredstva niso zadostovala za pokritje enega polnega svetovalca. Vsi skupaj so opravili 11.053 ur (po aplikaciji SDSS), to je obseg ur za 6,14 polno zaposlenih strokovnih delavcev. Pri izračunu števila strokovnih delavcev upoštevamo še vedno veljavne standarde in normative v izobraževanju odraslih iz leta 2000, kjer je opredeljeno, da mora 1 svetovalec opraviti 1.800 efektivnih ur.

PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

Sicer so središča ISIO tudi v letu 2016 delovala v manjšem obsegu od načrtovanega, vendar so spremljala vsa področja, ki so za spremljanje v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v središčih ISIO predvidena. Zaradi zmanjšanega obsega delovanja presoja doseganja meril ni mogoča, saj so le ti pripravljeni za polni obseg dela enega svetovalca v središčih ISIO. Zato v nadaljevanju prikazujemo analizo podatkov pri merilih, ki so jih središča spremljala, vendar ne podajamo skupne ocene, ali so merila dosežena.

² Aplikacija SDSS – spremljanje delovanja svetovalnih središč je z IKT podprta aplikacija, ki je namenjena sprotnemu spremljanju dejavnosti svetovalnih središč že od leta 2003 naprej. Z aplikacijo se spremlja značilnosti strank ter obseg in vsebina storitev v posameznih svetovalnih središčih. Spremljata se tudi obseg in struktura dela svetovalcev. Aplikacija SDSS omogoča tudi statistične obdelave podatkov.

1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***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.***

Znotraj standarda spremljamo en kazalnik, in sicer ***dejavni načini za pridobivanje svetovalcev.*** S spremljanjem ugotavljamo doseganje enega merila, in sicer da ima *svetovalno središče vzpostavljeno eno ali več dislokacij.*

Iz podatkov vseh središč ISIO je razvidno, da je imelo v letu 2014 12 središč vzpostavljene dislokacije, 6 središč pa je dostopnost svojih storitev zagotavljalo z mobilno svetovalno službo. V vseh središčih je skupaj delovalo 16 dislokacij, večina središč z 1 ali 2, le Središče ISIO Novo mesto je delovalo na 4 dislokacijah.

Število dislokacij in mobilnih svetovalnih služb po posameznih svetovalnih središčih prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 2: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2016

SREDIŠČE ISIO	Št. dislokacij	Mobilna svetovalna služba
Gorenjska	1	✓
Koper	2	✓
Koroška	1	
Ljubljana	1	
Maribor	1	✓
Murska Sobota	1	✓
Nova Gorica	1	
Novo mesto	4	✓
Posavje	0	
Postojna	2	
Ptuj	0	
Velenje	1	
Zasavje	1	
Žalec	0	✓
SKUPAJ	16	6

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016

Število dislokacij je podobno kot v letu 2015, ko jih je delovalo 21, število mobilnih svetovalnih služb se je zvišalo, saj so delovale v štirih središčih, v letu 2016 pa sta se za to obliko odločili še dve središči.

2. PODROČJE: OSEBJE

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.***

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika:

- ✚ ***vrsta in število osebja v svetovalnem središču,***
- ✚ ***usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca.***

Ker ima področje »osebje« merila povezana z delom enega polno delujočega svetovalca, prikazujemo le podatke in ne presojamo doseganje merila. Pri kazalniku »vrsta in število osebja v svetovalnem središču« predstavljamo podatke o številu svetovalcev in obsegu dela, ki so za opravljali za središča ISIO ter deleže njihovih zaposlitev v središčih. Pri kazalniku »usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca« pa prikazujemo le podatke o udeležbi svetovalcev na usposabljanjih na Andragoškem centru.

Kazalnik 2.1.1.: Vrsta in število osebja v svetovalnem središču

Prikazujemo podatke o številu in obsegu dela svetovalcev v središčih ISIO, ki smo ga povzeli po aplikaciji SDSS. Skupni obseg dela, ki so ga svetovalci izpeljali v letu 2016, predstavlja obseg 7,03 svetovalcev. Za primerjavo: v letu 2014 so središča izpeljala dejavnost v obsegu 9,73 svetovalcev.

Preglednica 3: Število svetovalcev v središčih ISIO in njihov obseg dela v letu 2016

SREDIŠČE ISIO	Št. svetovalcev	Obseg dela
Gorenjska	2	0,36
Koper	3	0,27
Koroška	2	0,58
Ljubljana	3	0,61
Maribor	2	0,61
Murska Sobota	1	0,5
Nova Gorica	2	0,22
Novo mesto	3	0,39
Posavje	2	0,1
Postojna	3	0,18
Ptuj	3	0,66
Velenje	2	0,54
Zasavje	2	0,53
Žalec	2	0,61
SKUPAJ	32	6,14

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Deleži, ki so jih posamezni svetovalci opravljali v središču, so različni, vsi pa nižji od 1 svetovalca: od 0,1 svetovalca v središču ISIO Posavje do 0,66 svetovalca v središču ISIO Ptuj. V sedmih središčih so svetovalci opravljali delo za več kot polovico svetovalca.

Deleži zaposlitev svetovalcev so bili zelo različni, zaradi manjšega obsega financiranja v večini središč ni bilo možno realizirati zaposlitve enega svetovalca z vsaj 70 % dela za svetovalno središče. Teh središč je bilo 5, v ostalih so imeli svetovalci nižje deleže.

Kazalnik 2.1.3.: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca

Kljub zmanjšanemu obsegu delovanja smo svetovalcem središč priporočili, naj se udeležijo usposabljanja, ki ga zanje organiziramo na Andragoškem centru, drugega usposabljanja na temo izobraževanja odraslih na in izven ACS pa po svojih zmožnostih (kadrovskih in finančnih).

Iz podatkov, ki so nam jih poslala središča, ugotavljamo, da so se svetovalci usposabljali tako na ACS kot izven njega. 22 svetovalcev se je udeležilo enega usposabljanja, njim namenjenega na Andragoškem centru, 12 svetovalcev pa ne. Usposabljanja drugih vsebin na ACS in izven ACS v različnem obsegu ur so je udeležilo 30 svetovalcev.

3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI

Na tem področju imamo opredeljen en standard: ***svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.***

Znotraj standarda spremljamo dva kazalnika s pripadajočimi merili:

1. **strokovna literatura;** merilo: *Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.*
2. **baze podatkov;** merili:
 - a) *Svetovalno središče ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih) in*
 - b) *Svetovalno središče ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.).*

Na osnovi poročil vseh središč ISIO ugotavljamo, da so središča v letu 2016 razpolagala z dovolj strokovne literature s področja svetovanja in izobraževanja. Imela so tudi raznovrstne baze podatkov, ki so jih uporabljala v vseh fazah svetovalnega procesa. Ugotavljamo, da središča dosegajo vsa opredeljena merila pri obeh kazalnikih (strokovna literatura in baze podatkov) in s tem **dosegajo tisti del opredeljenega standarda na tem področju, ki se nanaša na strokovno literaturo in baze podatkov.**

Središčem priporočamo, da še naprej skrbijo za ažurnost strokovne literature in baze podatkov in da strokovno literaturo še posebej uporabljajo, ko gre za poglobljeno individualno svetovanje in skupinsko svetovanje med izobraževanjem, saj sta to zahtevnejši obliki svetovanja, ki zahtevata še posebno pripravo na njuno izvedbo.

4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.***

Znotraj standarda spremljamo kazalnike:

- ✚ vrste svetovalnega procesa,
- ✚ dejavnosti svetovalnega procesa,
- ✚ načini izpeljevanja svetovalnega procesa,
- ✚ načini vključevanja svetovancev,
- ✚ trajanje svetovalnega procesa.

V nadaljevanju prikazujemo dejavnost središč po posameznih kazalnikih.

Kazalnik 4.1.1: Vrste svetovalnega procesa

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: *Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju.*

V dejavnosti središč ISIO je v 2016 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje, tega je bilo kar tri četrtine. Malo več kot 15 % je predstavljalo svetovanje med izobraževanjem, manj kot desetino pa po zaključenem izobraževanju.

Preglednica 4: Število in odstotek svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2016, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
pred	4.394	75,1
med	975	16,7
po	483	8,3
SKUPAJ	5.852	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Primerjava z letom 2015 kaže na podobne podatke, vendar je bilo v tem letu manj svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje ter več med in po izobraževanju.

Kazalnik 4.1.2: Dejavnosti svetovalnega procesa

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje.

Od leta 2014 dejavnosti svetovalnega procesa spremljamo po 3 aktivnostih: informiranje, nasvetovanje in svetovanje. Slednja aktivnost tako poleg svetovanja zajema še druge dejavnosti, ki smo jih prej vodili posebej: ovrednotenje, zastopanje, usposabljanje in povratno informiranje.

V dejavnosti središč ISIO je v 2016 prevladovalo svetovanje s 46,5 %, sledita informiranje in nasvetovanje. Če aktivnosti primerjamo z letom 2015, je bil delež svetovanja malenkost višji (47,4 %), nasvetovanja je bilo manj, delež informiranja pa je podoben v obeh letih.

Preglednica 5: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2016, glede na aktivnosti svetovanja

Način svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
informiranje	1.841	31,5
nasvetovanje	1.289	22
svetovanje	2.722	46,5
SKUPAJ	5.852	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Kazalnik 4.1.3: Načini izpeljevanja svetovalnega procesa

Pri tem kazalniku sta v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeni dve merili:

(a) Svetovanje poteka vsaj:

- po telefonu,
- osebno,
- po elektronski pošti,
- pisno,
- z informacijskim gradivom.

(b) Merilo 4.1.3.2: Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega koticčka, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim koticčkom v časniku.

Podatki kažejo, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2016 osebno svetovanje – tega je bilo preko 60 %, sledi svetovanje po telefonu in elektronski pošti. Pisni in drugi načini svetovanja so bili zastopani v nizkem deležu, manj kot odstotek.

Preglednica 6: Način svetovanja v središčih ISIO v letu 2016

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Število	Odstotek
po telefonu	1.443	24,7
klical/a str.	97	1,7
osebno	3.672	62,7
e-mail	619	10,6
drugo	21	0,4
SKUPAJ	5.852	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Primerjava z 2015 pokaže podobne deleže, v 2015 je malenkost višji delež osebnega svetovanja in posledično 2 odstotka nižji delež svetovanja po telefonu. Delež svetovanja po elektronski pošti je bil tudi malo višji, za približno 2 odstotni točki.

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti so svetovalna središča v letu 2016 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- ✚ promocijski dogodki v okviru Dnevov slovenskih svetovalnih središč 2016;
- ✚ drugi strokovni in promocijski dogodkih partnerjev oz. organizacij v okolju;
- ✚ družabno omrežje – Facebook;
- ✚ svetovalni koticčki;
- ✚ kontaktne oddaje na radiu in TV;
- ✚ druge objave v tiskanih medijih / objave na spletnih straneh;

- ✚ delavnice za različne ciljne skupine, predvsem za ranljive skupine odraslih;
- ✚ stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- ✚ informativni dnevi;
- ✚ informativne točke;
- ✚ v zaporih idr.

Kazalnik 4.1.4: Načini vključevanja svetovancev

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: *Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam.*

Analiza podatkov kaže, da so v vseh središčih imeli tako individualne kot skupinske svetovalne obravnave. V vseh 14 svetovalnih središčih so imeli v letu 2016 6.852 individualnih svetovalnih storitev ter 218 skupinskih svetovalnih storitev, v katerih je bilo obravnavanih 2.430 udeležencev.

Kazalnik 4.1.5: Trajanje svetovalnega procesa

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: *Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam.*

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da so prevladovale krajše obravnave, več kot polovica jih je bila krajših od 30 minut, sledijo obravnave med 31 in 60 minutami in nato v zelo nizkem deležu obravnave, daljše od 1 ure.

Preglednica 7: Trajanje svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2016

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
0 - 30	3.484	59,6
31 - 60	2.049	35
61 - 90	268	4,5
od 90 dalje	51	0,8
SKUPAJ	5.852	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Podatki so podobni kot prejšnja leta, ko je tudi prevladovalo krajše svetovanje – do 30 minut, v primerjavi z letom 2015 je ta delež višji (52,3 % v 2015).

V nadaljevanju prikazujemo podatke o vsebini svetovalnih storitev.

Najvišji delež storitev je bil povezan z neformalnim izobraževanjem in učenjem – za osebni razvoj ter za delo in poklic. Sledi svetovanje za pridobitev višje stopnje izobrazbe od že dosežene ter svetovanje o možnostih zaposlitve. Ostala vsebina je zastopana v manjših deležih (pod 10 %).

Primerjava s preteklimi leti je podobna, najpogosteje iskane vsebine svetovanja so enake, je pa bil v primerjavi z letom 2015 višji delež svetovanja za možnosti zaposlitve.

Preglednica 8: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2016

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	1.850	23,2
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	1.606	20,1
pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene	1.095	13,7
možnosti zaposlitve	810	10,2
pridobitev NPK	602	7,5
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	435	5,5
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju...	442	5,5
opravljanje različnih izpitov	347	4,4
urejanje statusnih vprašanj	301	3,8
financiranje izobraževanja	239	3
priznavanje izobraževanja - nostrifikacija	70	0,9
izobraževanje v tujini	8	0,1
drugo	171	2,1
skupaj	7.976	100 %

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Če primerjamo trajanje svetovanja ter vsebino svetovanja, lahko ugotovimo, da krajše storitve lahko pomenijo tudi manjše prilagajanje svetovalnega procesa svetovančevim potrebam. Delež krajših storitev je zelo visok vsa leta spremljanja. Razloge sedaj lahko pripišemo tudi manjšemu obsegu dela v središčih in možnosti poglobljenega svetovanja v okviru ESS razpisa Svetovanje zaposlenim. Vendar to dejstvo ne more odražati potrebe tudi po bolj poglobljenem svetovanju ostalim skupinam odraslih. Hkrati opažamo tudi, da je delež odraslih iz ranljivih skupin visok, skoraj polovico svetovancev prihaja iz teh skupin. To na pomeni, da bi se moralo svetovanje prilagajati tudi tem skupinam odraslih, kar pomeni daljše obravnave.

Zato središčem, kjer je ta delež še posebej visok, predlagamo, da podrobneje analizirajo, ali je trajanje svetovalnega procesa res prilagojeno vsebini svetovalnih problemov. Z bolj usmerjeno promocijo pa si morajo prizadevati za pridobitev strank, ki potrebujejo kompleksnejšo svetovalno obravnavo, hkrati pa se morajo svetovalci strankam posvetiti in jim svetovati celostno in strokovno.

5. PODROČJE: PARTNERSTVO

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.***

Znotraj standarda spremljamo pet kazalnikov, tri za strateške in dva za strokovne partnerje.

STRATEŠKI PARTNERJI

Kazalniki, ki jih spremljamo na področju partnerstvo in so povezana s strateškimi partnerji, so:

1. **Strateški partnerji** z merilom: *Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).*
2. **Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča** z merilom: *Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji.*
3. **Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča** z merilom: *Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.*

Strateške partnerje po vrsti prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 9: Strateški partnerji v središčih ISIO v letu 2016

Strateški partner	Število
občine	47
zavod za zaposlovanje	12
območne gospodarske zbornice	11
razvojne agencije	11
centri za socialno delo	8
območne obrtne zbornice	9
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	4
knjižnice	2
drugo (LU, radio, ZPIZ, upravna enota, srednja šola ipd.)	21
Skupaj	128

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016

Vsa središča ISIO imajo oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev. Preglednica 9 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki so v 2016 sestavljali strateške svete pri središčih. Vsa središča so imela za partnerje občine, teh je bilo tudi največ, večina središč pa zavod za zaposlovanje, oz. njihove enote uradov za delo, območne gospodarske zbornice, regionalne razvojne agencije ter območne obrtne zbornice. Sledijo centri za socialno delo, sindikati, enote zavoda za šolstvo ter ljudske univerze, kjer je sedež svetovalnih središč. Precejšnje število partnerjev smo uvrstili pod razno, to pa zato, ker se pojavi posamezen partner le pri enem središču, npr. radio, enota Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, srednja šola ipd.

Glede na leto 2015 se je število strateških partnerjev zvišalo iz 122 na 128. To gotovo lahko pripišemo aktivnostim ESS razpisa Svetovanje za zaposlene, kjer je tudi predvideno strateško partnerstvo. Tako je večina središč partnerstvo bolj aktivno izpeljevala.

To je vidno tudi iz števila izpeljanih sej strateškega sveta, saj je 11 središč izpeljalo 1 sejo, v enem središču pa so jo sklicali, a ni bilo sklepčnosti. V letu 2015 je seje strateškega sveta izpeljalo le 8 središč. Na sejah so preverjali načrte dela središča za naprej in ovrednotili delo v letu 2013. Ostala središča, ki sej niso izpeljala, so to večinoma naredila individualno, z vsakim partnerjem posebej.

STROKOVNI PARTNERJI

Kazalniki, ki jih spremljamo na področju partnerstvo in so povezana s strokovnimi partnerji, so:

1. Strokovni partnerji z merili:

- a) Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (vsaj zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavodov za zaposlovanje);
- b) Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv;
- c) Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.

2. Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa z merilom: Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.

Vsa središča ISIO so imela v letu 2016 oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev, ki je zajemala mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih. Vsa svetovalna središča so imela tudi organizirane strokovne aktivne. Iz katerih

organizacij so prihajali strokovni partnerji, je prikazano v preglednici 10; največ je bilo srednjih šol, ljudskih univerz, knjižnic ter zasebnih izobraževalnih organizacij.

Pri vseh središčih so strokovni partnerji povezani v strokovne aktive. Vsa središča so organizirala srečanja, kjer so razpravljali o svetovalnem delu in sprejemali strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.

Preglednica 10: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2016

Strokovni partner	Število
srednje šole	50
ljudske univerze	22
knjižnice	16
zasebne izobraževalne organizacije	23
centri za socialno delo	12
zavod RS za zaposlovanje	11
društva, nevladne organizacije	9
podjetja	6
območne obrtne zbornice	6
mladinske organizacije (centri)	5
univerza za tretje živ. obdobje	4
regionalne razvojne agencije	5
osnovne šole	3
visoke šole, visokošolska središča, univerza	5
gospodarske zbornice	2
drugo (dijaški dom, televizija, občina, ZZV, sindikati, časopis)	16
Skupaj	195

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016

6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.***

Znotraj standarda spremljamo tri kazalnike:

1. **Načrtnost** z merilom: *Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.*
2. **Pogostost** z merilom: *Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.*
3. **Raznovrstnost** z merilom: *Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).*

Na osnovi poročil o spremljanju dela svetovalnih središč v letu 2016 smo ugotovili, da so vsa središča skrbela za promocijo svoje dejavnosti in izobraževanja odraslih ter da je obveščanje ciljnih skupin potekalo kontinuirano in na različne načine.

Pri kazalniku načrtnost dve središči nista imeli opredeljenega letnega načrta informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. Eno je kot razlog navedla pomanjkanje finančnih sredstev za promocijo. Preostala središča so načrt imela in so tudi promocijo izvajala na njegovi podlagi.

Primerjava z letom 2015 je podobna, središča so izvajala promocijo, le v 2015 eno središče ni imelo načrta promocije.

7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***Svetovalno središče ima vpeljano sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.***

Znotraj standarda spremljamo štiri kazalnike:

1. **Načrtovanje** z merilom: *Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.*
2. **Izpeljava** z merilom: *Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu.*
3. **Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti** z merilom: *Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo.*
4. **Vpeljava izboljšav** z merilom: *Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje.*

V letu 2016 središča samoevalvacije niso izvajala, izpeljevala so le izboljšave, za katere so se odločili na podlagi ugotovitev samoevalvacije preteklih let.

8. PODROČJE: REZULTATI

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.***

Znotraj standarda presojamo pet kazalnikov:

1. število storitev,
2. število svetovancev,
3. demografske lastnosti svetovancev,
4. ranljive skupine prebivalstva,
5. prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja.

V nadaljevanju prikazujemo rezultate po posameznih kazalnikih kazalnika; število storitev in število svetovancev smo združili, tako so prikazani tudi podatki v preglednici.

Kazalnik 8.1.1: Število storitev in Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

Pri kazalniku »Število storitev« je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: *Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.*

Pri kazalniku »Število svetovancev« pa je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: *Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.*

Ker je bilo financiranje dela središč ISIO zmanjšano, tudi obeh kazalnikov ne moremo presojati. Zato v nadaljevanju prikazujemo le skupno število strank in storitev v letu 2016.

Preglednica 11: Število strank/storitev v vseh središčih ISIO v letu 2016

	Stranke	Storitve
Realizirano število	4.649	5.852

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč in Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016

Vsa središča ISIO so v letu 2016 kljub zmanjšanemu financiranju svetovala več kot 4.500 svetovancem. Če število svetovancev primerjamo glede na skupen obseg ur, to je 6,14 svetovalcev, to v povprečju pomeni 757 strank na eno središče, to pa je blizu kazalniku 800 svetovancev za 1 polno zaposlenega svetovalca. Podobno velja za storitve, saj je povprečno število storitev 953, kar je zelo blizu kazalniku 1.000 storitev, ki jih v 1 letu opravi 1 svetovalec.

Kazalnik 8.1.3: Demografske lastnosti svetovancev

Pri tem kazalniku so v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljena tri merila, za katere ugotovitve prikazujemo v nadaljevanju.

(a) Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji.

Preglednica 12: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2016, po spolu

Spol – vsa središča	Število	Odstotek
moški	1.569	33,7
ženski	3.080	66,3
SKUPAJ	4.649	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Glede na strukturo prebivalcev po spolu se je v 5 središčih sestava svetovancev razlikovala za več kot 20 %. Slovensko povprečje konec leta 2016 je bilo 49,6 % moških ter 50,4 % žensk. Delež prebivalcev po spolu se torej na državnem povprečju razlikuje več kot 20 %.

Tudi v letu 2015 se je v petih središčih sestava svetovancev po spolu za več kot 20 % razlikovala od sestave v regiji.

(b) Glede na izobrazbeno sestavo je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo.

V središčih ISIO so svetovali skupno 47,8 % svetovancem z doseženo manj kot štiriletno srednjo šolo. Delež je podoben vsa leta, v letu 2016 zopet malo višji. Ker pa so manj izobraženi odrasli prednostna skupina tako za svetovalno kot tudi za izobraževalno dejavnost, si bomo z različnimi aktivnostmi tako na nacionalni kot regionalni ravni prizadevali, da bomo dosegli njihov večji obisk središč.

Preglednica 13: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2016, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
1 - Osnovnošolsko izobraževanje nižje stopnje/nedokončana osnovnošolska izobrazba	329	7,1
2 - Osnovnošolsko izobraževanje višje stopnje/osnovnošolska izobrazba	888	19,1
3 - Nižje poklicno in podobno izobraževanje/nižja poklicna in podobna izobrazba	147	3,2
4 - Srednje poklicno in podobno izobraževanje/srednja poklicna in podobna izobrazba	857	18,4
5 - Srednje tehniško in drugo strokovno ter splošno izobraževanje/srednja strokovna in splošna izobrazba	1.138	24,5
6/1 - Višješolsko in višje strokovno izobraževanje/višješolska, višja strokovna in podobna izobrazba	245	5,3
6/2 - Visokošolsko izobraževanje prve stopnje, visokošolsko strokovno izobraževanje (prejšnje) in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba prve stopnje, visokošolska strokovna izobrazba (prejšnja) in podobna izobrazba	168	3,6
7 - Visokošolsko izobraževanje druge stopnje in podobno izobraževanje/visokošolska izobrazba druge stopnje in podobna izobrazba	505	10,9
8/1 - Magistrsko (prejšnje) izobraževanje in podobno izobraževanje/magisterij znanosti in podobna izobrazba	35	0,8
8/2 - Doktorsko in podobno izobraževanje/doktorat znanosti in podobna izobrazba	5	0,1
neznano	332	7,1
SKUPAJ	4.649	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

(c) V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.

Preglednica 14: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2016, po zaposlitvenem statusu

Status – vsa središča	Število	Odstotek
brezposeln	1.367	29,4
zaposlen	1.106	23,8
upokojenec	618	13,3
dolgotrajno brezposeln (več kot 1 leto)	493	10,6
dijak/ študent/ udeleženec IO do 27. leta	483	10,4
samozaposlen	111	2,4
otrok do 15. leta	50	1,1
gospodinja	44	0,9
zaposlen v postopku izgubljanja zaposlitve	35	0,8
kmet	8	0,2
neznano	334	7,2
skupaj	5.023	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Središča so v letu 2016 nudila svetovalno podporo 40 % odraslih. Konec leta 2016 je bila stopnja registrirane brezposelnosti v Sloveniji 11,2 %. Vsa središča so svetovala precejšnjemu deležu brezposelnih odraslih in tudi vseh središčih so presegle delež registrirane brezposelnosti v njihovih regiji. Enako je bilo tudi v letu 2015.

Kazalnik 8.1.4: Ranljive skupine prebivalstva

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: Med svetovanci je vsaj 20 odstotkov strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe).

V letu 2014 smo s prenovljeno aplikacijo SDSS lahko prvič spremljali tudi stranke, ki prihajajo iz različnih ranljivih skupin. Tako imamo natančen podatek o tem, kolikšen delež takšnih strank prihaja v središča ISIO. Podatke prikazuje sledeča preglednica.

Več kot 40 % svetovancev v središčih ni pripadalo nobeni ranljivi skupini. Med tistimi, ki pa so pripadali različnim ranljivim skupinam, je bil najvišji delež manj izobraženih, migrantov, dolgotrajno brezposelnih, starejših, osipnikov ter starejših brezposelnih. Ostale skupine so bile zastopane v zelo nizkih deležih. So pa svetovalci opozorili, da bi lahko kar v nekaj primerih stranko uvrstili med ranljivo skupino, a ker niso bili v to prepričani, jo niso označili. Svetovalci opozarjajo tudi na dejstvo, da nekateri svetovanci spadajo v več kategorij ranljivih skupin.

Skupno so vsa središča svetovala več kot 50 % strankam iz različnim ranljivim skupinam. Tako je bilo tudi v letu 2015.

Preglednica 15: Število strank iz ranljivih skupin v vseh središčih ISIO v letu 2016

Ranljiva skupina	Število	Odstotek
ne spada	1956	42,1
manj izobraženi (manj kot srednja izobrazba)	561	12,1
migranti / begunci / azilanti	533	11,5
starejši	454	9,8
dolgotrajno brezposelni	392	8,4
osipniki	323	6,9
starejši brezposelni	190	4,1
Romi	60	1,3
odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju	44	0,9
gibalno ovirani	35	0,8
osebe na prestajanju zaporne kazni	22	0,5
odrasli z motnjami v duševnem razvoju	15	0,3
gluhi / naglušni	3	0,1
slepi / slabovidni	2	0
odvisniki	2	0
brezdomci	1	0
drugo	56	1,2
Skupaj	5.023	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, marec 2016

Kazalnik 8.1.5: Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja

Pri tem kazalniku je v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljeno merilo: Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja.

Preglednica 16: Delež prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja v letu 2016

Svetovalno središče	%	Prednostne skupine
Gorenjska	53,2	starejši, osipniki, brezposelni, priseljeni, odrasli s težavami in motnjami v duševnem zdravju, manj izobraženi
Koper	80	starejši brez izobrazbe, brezposelni, osipniki, migranti
Koroška	60,7	osipniki, starejši brezposelni, dolgotrajno brezposelni, manj izobraženi, starejši, migranti
Ljubljana	77,9	brezposelni, osipniki, manj izobraženi, migranti, starejši, gibalno ovirani, odrasli v duševnem zdravju
Maribor	79	brezposelni, zaposleni, upokojenci
Murska Sobota	68,4	Romi, pripadniki madžarske manjšine, brezposelni, brez ali z nizko stopnjo izobrazbe, odrasli po 40. letu, starejši, zaposleni v delovno intenzivnih panogah, invalidi, osipniki, migranti, osebe na prestajanju zaporne kazni
Nova Gorica	65	manj izobraženi, starejši, migranti
Novo mesto	69	brezposelni, migranti, Romi, osebe s posebnimi potrebami
Posavje	66	migranti, begunci, azilanti, starejši brezposelni, manj izobraženi, Romi, osebe s težavami v duševnem zdravju
Postojna	43	migranti, manj izobraženi, dolgotrajno brezposelni, osipniki
Ptuj	44,5	starejši, brezposelni
Velenje	59	starejši brezposelni, dolgotrajno brezposelni, osipniki, migranti, manj izobraženi, gibalno ovirani
Zasavje	57	manj izobraženi, starejši, dolgotrajno/starejši brezposelni, osipniki, odrasli z zdravstvenimi težavami, migranti
Žalec	51,25	ženske, predvsem brezposelne, starejši od 45. let, brezposelni, priseljenci

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016

Vsako središče ima v svojem ISIO modelu opredeljeno, katere ciljne skupine so prednostne z vidika značilnosti in potreb lokalnega okolja. Večina središč ISIO ocenjuje, da je bil delež prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja v letu 2016 višji od 50 % (pri dveh je delež nižji), odstotki so se gibalni med 43 % in 80 %. Med ciljnimi skupinami so prevladoval različne skupine brezposelnih (mlajši, starejši, ženske), starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi, pa tudi migranti, priseljenci in Romi.

Če primerjamo to leto z letom 2015 so deleži podobni, le pri 4 središčih je bil odstotek nižji od 50 %. Odrasli pa so prihajali iz podobnih skupin kot v letu 2016.

9. SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI

Na tem mestu še enkrat povzemamo bistvene značilnosti strank/storitev in drugih aktivnosti v središčih ISIO v letu 2016.

- + Število dislokacij: 12 središč je imelo vzpostavljene dislokacije, 6 središč pa je dostopnost zagotavljajo z mobilno svetovalno službo. V vseh središčih je bilo skupaj 16 dislokacij.
- + Svetovalci: svetovalci so se v delo središča vključevali z različnim deležem, skupno jih je bilo vključenih 32, v obsegu za 6,14 svetovalca. Večina je skrbela za svojo strokovno usposobljenost, udeleževali so se tako usposabljanja na ACS kot izven.
- + Značilnosti svetovalnega procesa:
 - V svetovanju je prevladovalo svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje – tri četrtine ga je bilo, četrtina pa je bila svetovanja med in po zaključenem izobraževanju.
 - 46,5 odstotkov aktivnosti je zajemalo svetovanje, tretjino informiranje in četrtino nasvetovanje.
 - Dve tretjini storitev je bilo izvedeno osebno, četrtina po telefonu, delež svetovanja po elektronski pošti pa je zajemal malo več kot desetino vseh storitev. Poleg tega so središča informirala in svetovala tudi na druge način, na večinoma na različnih dogodkih in prireditvah.
 - Prevladovale so storitve do 30 minut, teh je bilo dve tretjini.
 - Po vsebini je bilo največ svetovanja za neformalno izobraževanje za učenje (tako za osebno področje kot za področje dela), sledi vsebina o pridobitvi izobrazbe na višji stopnji od že dosežene in možnostih zaposlitve.
- + Partnerstvo: vsa središča so imela vzpostavljena obe omrežji strateških partnerjev in strokovnih. V omrežju strateških partnerjev je bilo vključenih 128 partnerjev, ki so prihajali iz občin, enot Zavoda RS za zaposlovanje, gospodarskih zbornic, razvojnih agencij, centrov za socialno delo ipd. Trinajst središč je z njimi izpeljalo seje strateškega sveta.

V omrežje strokovnih partnerjev je bilo vključeno 195 partnerjev, ki so prihajali iz sorodnih izobraževalnih organizacij (LU, srednje šole, zasebne izobraževalne organizacije), knjižnic, enot ZRSZ, centrov za socialno delo ipd. Z vsemi so središča aktivno sodelovala, s skupnimi srečanji in pa individualno, pri posameznih skupnih svetovalnih obravnavah ali obravnavanju posameznih strateških vprašanj.

- ✚ Promocija svetovalne dejavnost: vsa središča so svetovalno dejavnost aktivno promovirala. 12 središč je imelo oblikovan letni načrt promocije, na podlagi katerega so promocijo izpeljevali usmerjeno, 2 središči pa sta promocijske aktivnosti izpeljevali sproti in po potrebi.
- ✚ Število storitev in število svetovancev: zaradi manjšega obsega dela je bilo število nižje kot predvidevajo kazalniki. Število je bilo takšno:
 - Vsa središča so svetovala 4.649 strankam.
 - Izpeljala so 5.852 storitev.
 - Svetovala so tudi 218 skupinam, v katerih je bilo udeleženih 2.430 svetovancev.
- ✚ Demografske lastnosti svetovancev:
 - V vseh središčih so prevladovala stranke ženskega spola, v petih središčih je bil ta delež več kot 20 % višji od deleža v njihovi regiji.
 - Središča je obiskalo 47,8 % strank z dokončano manj kot štiriletno srednjo šolo.
 - Visok delež strank je bilo brezposelnih in ta delež je bil v vseh središčih višji od stopnje brezposelnosti v njihovi regiji v letu 2016.
- ✚ Ranljive skupine prebivalstva: v vseh središčih je bilo več kot 50 % strank iz različnih ranljivih ciljnih skupin prebivalstva, največ migrantov, osipnikov, manj izobraženih, starejših in dolgotrajno brezposelnih.
- ✚ Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja: v večini središč je bil delež teh strank višji od 50 %, le v dveh središčih je bil malo nižji (43 in 44,5 %). Večina prednostnih skupin, ki so jih središča vključevala, so bili: različne skupine brezposelnih odraslih, manj izobraženi, starejši, osipniki, migranti, osebe s različnimi zdravstvenimi težavami.

Poročilo zaključujemo z ugotovitvijo, da so **vsa središča ISIO kljub manjšemu obsegu dela svetovalno in drugo delo opravila kakovostno in strokovno**. Poleg svetovalne dejavnosti za različne skupine odraslih so opravljala tudi vse druge naloge: sodelovali so s partnerji, skrbeli za informiranje in promocijo, skrbeli za baze podatkov in svetovalne pripomočke. Svetovalci so skrbeli tudi za svoj strokovni razvoj, saj so se udeleževali usposabljanj tako na ACS kot izven njega.

Potrebno pa bo zagotoviti stabilnejše financiranje središč, saj so potrebe po svetovalni dejavnosti v vseh regionalnih okoljih večje kot pa jih središča v zadnjih letih opravijo. Tako nenazadnje kažejo tudi analize preteklih let (do 2014), ko je imelo vsako središče financirano vsaj 1 polno zaposlenega svetovalca.

Ugotovitve poročila potrjujejo, da je delovanje središč kakovostno, usmerjeno k svetovancem, z razvejano partnersko mrežo pa središča učinkovito povezujejo vse tiste organizacije v okolju, ki delujejo na področju izobraževanja odraslih ter človeških virov. Na ta način središča delujejo v skladu z obema najpomembnejšima ciljema:

1. Vsem odraslim zagotoviti kakovostno, strokovni in celostno informiranje in svetovanje kot podporo njihovem izobraževanju in učenju.
2. Povezati v omrežje čim več ponudnikov izobraževalnih in svetovalnih storitev za odrasle v lokalnem okolju ter tako zagotoviti kakovostno, celostno in usklajeno delovanje vseh subjektov pri informiranju in svetovanju v izobraževanju odraslih.

10. VIRI

Dobrovoljc A., (2015). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2015 za mrežo 14 svetovalnih središč , povzetek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc A., (2014). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za mrežo 14 svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Dobrovoljc A., Vilič Klenovšek T. (2013). Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2012, za mrežo 14 svetovalnih središč za izobraževanje odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Klemenčič S., Možina T., Rupert J., Vilič Klenovšek T. (2012). *Zunanja evalvacija dejavnosti svetovalnih središč v letih 2010–2012*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Možina, T., Klemenčič, S., Vilič Klenovšek, T., Rupert, J., (2009). *Model presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2016, za Svetovalno središče Žalec.

11. PRILOGE

Priloga 1: Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016.

Priloga 1: Načrt spremljanja posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2016.

NAČRT SPREMLJANJA

posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih V LETU 2016

Spremljanje posameznih področij, standardov in meril poteka v skladu z opredeljenim Modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih (ACS, 2009).

Spremljanje vseh meril poteka kontinuirano, od januarja 2016 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2016 pripravili poročilo o spremljanju.

V nadaljevanju so prikazana vsa področja, standardi, kazalniki ter merila, ki jih boste spremljali. Pri vseh merilih je opisan način spremljanja, merila, ki so obarvana z rumeno, spremljate z aplikacijo SDSS.

1. Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »potencialni svetovanci (ciljne skupine)«

Standard: 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.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)	Dejavni načini pridobivanja svetovancev	Svetovalno središče ima eno ali več dislokacij.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.

2. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »osebje«

Standard: Svetovalno dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
OSEBJE	Vrsta in število osebja v svetovalnem središču	Svetovalno središče ima enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
		Svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca je mogoče sestaviti tudi z delom več svetovalcev z nepolnim delovnim časom; pri tem vsaj eden od teh svetovalcev dosega vsaj 70 odstotkov dela za svetovalno središče/svetovanje.	
	Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca	Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS.	Vodja svetovalnega središča spremlja in beleži sproti.
Vodja svetovalnega središča in svetovalec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto.			
Osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca	Vodja svetovalnega središča in svetovalec uspešno opravita preizkus temeljnih osebnostnih lastnosti, potrebnih za svetovalno delo (empatičnost, dejavno poslušanje, komunikativnost idr.).	Spremljanje kazalnika <u>osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca</u> ni vključeno v letu 2016.	

3. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »viri, oprema, informacijske baze, pripomočki«

Standard: Svetovalno središče priskrbi primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov in svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	Strokovna literatura	Svetovalno središče ima na voljo zalogo strokovne literature in strokovnih revij, povezanih s svetovanjem in izobraževanjem.	Spremljanje in beleženje poteka sprti, ob izvajanju svetovalnega procesa - ali strokovna literatura in baze podatkov, ki jih ima svetovalno središče, zadoščajo za izpeljavo kakovostnega, celostnega svetovalnega procesa.
	Baze podatkov	Svetovalno središče ima bazo podatkov, v kateri so temeljni dokumenti, potrebni za svetovalno delo (vsaj temeljna zakonodaja s področja izobraževanja odraslih, nacionalni razpisi za vpis, pregled javnoveljavnih programov za izobraževanje odraslih, pregled izvajalcev izobraževanja odraslih).	
		Svetovalno središče ima svojo regionalno bazo podatkov, v kateri so podatki, pomembni za izobraževanje in učenje odraslih v njihovem okolju (vsaj izvajalce izobraževalnih programov, izobraževalne programe, ponudbo formalnega in neformalnega izobraževanja, različne oblike pomoči idr.)	

4. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »svetovalni proces«

Standard: Svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
SVETOVALNI PROCES	Vrste svetovalnega procesa	Svetovalno središče zagotavlja vse tri vrste svetovalnega procesa: svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje ali učenje, med samim potekom izobraževanja in po njegovem dokončanju.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
	Dejavnosti svetovalnega procesa	Svetovalno središče zagotavlja vse dejavnosti svetovalnega procesa: informiranje, nasvetovanje, svetovanje, ovrednotenje, usposabljanje, zastopanje, povratno informiranje.	
	Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Svetovanje poteka vsaj: <ul style="list-style-type: none"> – po telefonu, – osebno, – po elektronski pošti, – pisno, – z informacijskim gradivom. 	
		Svetovalni proces lahko poteka tudi drugače, npr. z organizacijo informacijskega koticika, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim koticikom v časniku.	Spremljanje in beleženje poteka sproti. V pomoč je tudi obrazec, v katerega vpisujete promocijske dogodke in aktivnosti – ISIO-OBR-PROM.
	Načini vključevanja svetovancev	Svetovalni proces je na voljo posameznikom ali skupinam.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
	Trajanje svetovalnega procesa	Trajanje svetovalnega procesa je prilagojeno svetovalnemu problemu in svetovančevim potrebam.	

5. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »partnerstvo«

Standard: Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA	
PARTNERSTVO	Strateški partnerji	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev; ta zajema najpomembnejše subjekte, ki načrtujejo in odločajo o lokalnem razvoju ter razvoju ljudi (vsaj zastopniki občin/e, zavodov za zaposlovanje, organizacij s področja regionalnega razvoja, območnih enot gospodarske in obrtne zbornice).	Spremljanje in beleženje poteka sproti ter še posebej ob dogodkih in aktivnostih, povezanih s strateškimi in strokovnimi partnerji.	
	Sodelovanje strateških partnerjev pri načrtovanju razvoja svetovalnega središča	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto preveri svoje načrte skupaj s strateškimi partnerji.		
	Sodelovanje strateških partnerjev pri vrednotenju delovanja svetovalnega središča	Svetovalno središče vsaj enkrat na leto ovrednoti delo svetovalnega središča skupaj s strateškimi partnerji.		
	Strokovni partnerji	Svetovalno središče ima oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev; ta zajema mrežo organizacij, ki v lokalnem okolju delujejo v svetovanju ali izobraževanju odraslih (vsaj zastopniki izobraževalnih organizacij, ki izobražujejo odrasle, drugih svetovalnih organizacij, zavodov za zaposlovanje).		Strokovni partnerji so povezani v strokovni aktiv.
				Strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča.
				Svetovalno središče pri izpeljavi svetovalnega procesa v skladu s svetovančevimi potrebami vključuje strokovne partnerje.
Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa				

6. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »informiranje in promocija«

Standard: Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno obvešča potencialne ciljne skupine in promovira svoje dejavnosti.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
INFORMIRANJE IN PROMOCIJA	Načrtnost	Svetovalno središče ima opredeljen najmanj letni načrt informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.	Spremljanje in beleženje poteka sproti ter še posebej ob izvedbi promocijskih dogodkov in aktivnosti. Pomagate si z obrazcem, v katerega vpisujete promocijske dogodke in aktivnosti – ISIO-OBR-PROM.
	Pogostost	Svetovalno središče ima vsaj eno obliko stalnega informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti.	
	Raznovrstnost	Svetovalno središče izpeljuje informiranje in promocijo po različnih medijih (radiu, časnikih, televiziji, spletu, letakih, plakatih, oglasnih deskah).	

7. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »presojanje in razvijanje kakovosti«

Standard: Svetovalno središče ima vpeljana sistematično presojanje in razvijanje kakovosti.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	Načrtovanje	Svetovalno središče ima opredeljen načrt samoevalvacije za določeno časovno obdobje.	Spremljanje in beleženje poteka sproti ob poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti.
	Izpeljava	Svetovalno središče izpeljuje samoevalvacijo po samoevalvacijskem načrtu.	
	Predstavitev rezultatov presojanja kakovosti	Svetovalno središče po samoevalvacijskem načrtu pripravi samoevalvacijsko poročilo in izpelje razpravo.	
	Vpeljava izboljšav	Svetovalno središče ima opredeljen akcijski načrt za razvoj kakovosti za določeno časovno obdobje in ga tudi uresničuje.	

8. Preglednica: Standard kakovosti, kazalniki in merila, ki se spremljajo na področju »rezultati«

Standard: Svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja; pri tem namenja posebno pozornost tistim skupinam odraslih, ki imajo težji dostop do izobraževanja in učenja ali potrebujejo več podpore in pomoči za izobraževanje in učenje.

PODROČJE	KAZALNIKI	MERILA	NAČIN SPREMLJANJA
REZULTATI	Število storitev	Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, opravi 1000 svetovalnih storitev na leto.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
	Število svetovancev	Svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, ima 800 svetovancev na leto.	
	Demografske lastnosti svetovancev	Sestava svetovancev po spolu se ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji.	
		Glede na izobrazbeno sestavo je med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo.	
		V svetovalnem središču je med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.	
	Ranljive skupine prebivalstva	Med svetovanci je vsaj 20 odstotkov strank, ki izhajajo iz ranljivih skupin prebivalstva (imigranti, begunci, brezdomci, Romi, odrasli s posebnimi potrebami, starejši manj izobraženi zaposleni, mlajši odrasli brez poklicne izobrazbe).	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS.
Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja	Med svetovanci je vsaj 50 odstotkov strank, ki izhajajo iz prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja.	Spremljanje poteka z aplikacijo SDSS. V pomoč naj vam bo tudi model svetovalnega središča ter podatki iz vaše regije.	

Pripravila:

Mag. Andreja Dobrovoljc