



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education



**POROČILO O SPREMLJANJU
PO MODELU PRESOJANJA IN RAZVIJANJA KAKOVOSTI V SVETOVALNIH
SREDIŠČIH ZA IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH
V LETU 2013**

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

POVZETEK

Maj 2014

Naloga v LDN ACS 2014:

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
METODOLOGIJA SPREMLJANJA.....	6
IZPELJEVANJE SPREMLJANJA	8
PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA	9
1. PODROČJE: POTENCIALNI SVETOVANCI (CILJNE SKUPINE)	9
2. PODROČJE: OSEBJE.....	10
3. PODROČJE: VIRI, OPREMA, INFORMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI	13
4. PODROČJE: SVETOVALNI PROCES	14
5. PODROČJE: PARTNERSTVO.....	19
6. PODROČJE: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA.....	22
7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI	23
8. PODROČJE: REZULTATI	25
SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI	31
VIRI	33
PRILOGE.....	34

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 2013, ki ga je pripravil Andragoški center Slovenije. (Načrt je v prilogi 1.)

Je pa prišlo do zamika oddaje poročil o spremljanju in sicer zaradi dejstva, da je večina središč delala v manjšem obsegu, saj do sredine aprila 2014 niso vedeli, če bodo s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport financirani ter v kakšnem obsegu. Zato smo jim na Andragoškem centru omogočili daljši čas priprave poročil o spremljanju, do konca marca 2014.

Spremljanje dejavnosti svetovalnih središč za izobraževanje odraslih za leto 2013 je potekalo po štirih fazah:

1. **Priprava načrta spremljave.** Andragoški center je januarja 2013 pripravil skupni načrt spremljanja za vsa svetovalna središča.
2. **Potek spremljave.** Od januarja do decembra 2013 je vsako središče ISIO sproti spremljalo ustrezna merila v skladu z načrtom spremljanja.
3. **Priprava letnega poročila o spremljavi, analiza.** Središča ISIO so do konca marca 2014 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 maju 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.

Tudi Andragoški center Slovenije je na podlagi analize združenih podatkov za celotno omrežje svetovalnih središč pripravil predlog potrebnih ukrepov izboljšav, ki so predstavljeni v tem gradivu, in se bodo od maja do decembra 2014 vpeljevali in izpeljevali v vseh svetovalnih središčih.

METODOLOGIJA SPREMLJANJA

V spremljanje je bilo v letu 2013 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 2013

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
Osebj	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 udeležbi na izobraževalnih srečanjih,
- dokumentacijo o strokovni literaturi, ki je na razpolago v svetovalnem središču,
- dokumentacijo o bazah podatkov, ki so na razpolago v svetovalnem središču,
- dokumentacijo o sodelovanju s strateškimi in strokovnimi partnerji,
- dokumentacijo o poteku aktivnosti za presojanje in razvijanje kakovosti,
- dokumentacijo s podatki o prebivalcih regije,
- podatke iz obrazca ISIO-OBR-PROM za obdobje januar–december 2012, ki je namenjen mesečnemu beleženju promocijskih dogodkov in aktivnosti svetovalnega središča,
- idr.

IZPELJEVANJE SPREMLJANJA

Spremljanje je potekalo od januarja do decembra 2013. Spremljanje so izpeljevali vodje in svetovalci v svetovalnih središčih. **V letu 2013** je bilo v delo vseh 14 svetovalnih središč in dislokacij **vklučenih 50 svetovalcev: 14 vodij in 35 svetovalcev**, vendar je bila ena vodja središča direktorica in v neposredno svetovalno delo ni bila vključena. Tako je bilo v svetovalno delo središč ISIO vključenih 49 strokovnih delavcev, pri čemer so bili nekateri vključeni s polnim delovnim časom, nekateri pa le z delom časa. Vsi skupaj so opravili 31.329,05 ur (po aplikaciji SDSS), to je obseg ur za 17,4 polno zaposlenih strokovnih delavcev; če pa upoštevamo podatke, ki so jih središča zapisala v poročilo, pa je svetovanje v letu 2013 opravljalo 16,3 svetovalcev. 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 učinkovitih ur.

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.

PRIKAZ REZULTATOV SPREMLJANJA

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 so v letu 2013 imela vsa središča vzpostavljene dislokacije in s tem **dosegla opredeljeno merilo ter tako prispevala k doseganju standarda na tem področju**. V vseh središčih je bilo do 31.8.2013 skupaj 45 dislokacij, od septembra dalje pa 37, število se je zmanjšalo v 3 središčih. Razlog za njihovo zmanjšanje je bila razporeditev finančnih sredstev za delo središč; sredstva za njihovo delovanje so se zmanjšala, zato so zmanjšali tudi število dislokacij. Pet središč je imelo organizirano tudi mobilno svetovalno službo.

Število dislokacij po posameznih svetovalnih središčih prikazuje sledeča preglednica.

Preglednica 2: Število dislokacij po središčih ISIO v letu 2013

Svetovalno središče	Število dislokacij do 1.9.2013	Število dislokacij po 1.9.2013
Gorenjska	6	6
Koper	3	2
Koroška	2	2
Ljubljana	4	4
Maribor	1	1
Murska Sobota	5	5
Nova Gorica	2	2
Novo mesto	5	5
Posavje	2	2
Postojna	2	2
Ptuj	3	0
Velenje	2	2
Zasavje	2	2
Žalec	6	2
SKUPAJ	45	37

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2013

Glede na geografsko porazdeljenost so bili v vseh središčih mnenja, da je število in porazdeljenost ustrezna, v dveh središčih pa so kljub ustreznosti imeli pripombe:

- + V enem so ugotovili, da imajo prebivalci nekaterih občin, ki jih središče pokriva, slabši dostop do storitev svetovanja.
- + V drugem menijo, da je za pokrivanje dejavnosti informiranja in svetovanja dovolj ena dislokacija, za drugo bodo ob ponovnem financiranju razmislili o uvedbi mobilne svetovalne službe, razmislili bodo tudi o širitvi v še eno občino.

Primerjava z letom 2012 kaže podobne rezultate. Merilo so dosegla vsa središča, ravno tako je bilo večinsko mnenje, da je število dislokacij ustrezno. Razlika je v številu dislokacij, ki je bilo v 2012 večje, vendar je bil večji tudi obseg financiranja središč ISIO.

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.***

Kazalnik 2.1.1.: Vrsta in število osebja v svetovalnem središču

Iz podatkov je razvidno, da v letu 2013 vsa središča niso dosegla (delno ali v celoti) merila pri prvem kazalniku. Prvo merilo, da ima svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev, je doseglo 9 središč, 5 ga ne: dve v celoti, tri pa delno (niso izpeljali 1000 storitev ob 1 svetovalcu).

Razloge za nedoseganje merila so v središčih pripisali zmanjšanemu vpisu v formalne izobraževalne programe in s tem manjšemu obisku svetovalnega središča ter večjemu številu svetovanja skupinam.

Drugo merilo, da je svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca 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 je v celoti doseglo 6 središč. Središča, kjer tega merila niso dosegli, kot razloge za to navajajo:

- 3 središča so navedla, da so se svetovalci središča vključili tudi v projekt vrednotenja in priznavanja neformalno pridobljenega znanja, zato je bil njihov obseg dela v središču manjši.

- Eno središče ima tak raspored dela že več let, saj se je pokazal kot zelo uspešen.
- Dve središči sta imeli drugačno razporeditev dela zaradi razporeditve dela in financiranja dejavnosti.
- Eno središče je drugačen obseg svetovalcev izvajalo zaradi organizacije dela na sedežu in na dislokacijah.
- Eno središče za drugačen obseg dela ni navedlo razloga.

Kazalnik 2.1.3.: Usposobljenost vodje svetovalnega središča in svetovalca

Znotraj kazalnika smo analizirali doseganje dveh meril, in sicer vodja svetovalnega središča in svetovallec se udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS in vodja svetovalnega središča in svetovallec se udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto.

Analiza je pokazala, da 18 svetovalcev v 8 središčih ISIO ni doseglo merila udeležbe na usposabljanjih, ki jih organizira ACS. Med svetovalci, ki merila niso dosegli, so bile tri vodje svetovalnega središča, ki so bile hkrati tudi direktorice LU, pri katerih svetovalno središče deluje. Središča so za nedoseganje meril navajala:

- Večje število svetovalk/ev, zato se usposabljanja v zahtevanem obsegu niso mogli vsi udeležiti.
- Odhod iz izobraževalne organizacije.
- Nadomeščanje druge svetovalke na porodniškem dopustu krajši čas, nato prerazporeditev na drugo delo.
- Usposabljanja v zahtevanem obsegu se niso udeleževale svetovalke na dislokacijah, hkrati pa se je na sedežu središča zamenjala tudi svetovalka.

Omeniti je potrebno tudi, da merila ni dosegel nihče od svetovalcev partnerskih organizacij, ki so svetovanje izvajali na dislokacijah.

Deset svetovalcev iz 6 središč ni doseglo merila udeležba na drugih usposabljanjih, razlogi so bili:

- Odhod iz izobraževalne organizacije.
- Kasnejši prihod iz starševskega dopusta.
- Usposabljanja v zahtevanem obsegu se niso udeleževale svetovalke na dislokacijah.
- Ostala središča razlogov za nedoseganje merila niso navedla.

Obeh meril ni doseglo 6 svetovalcev iz 3 središč ISIO.

Nekatera središča niso dosegala enega ali več meril, vendar vseeno menimo, da je mreža vseh 14 središč v letu 2013 **prispevala k doseganju opredeljenega standarda, da svetovalno**

dejavnost opravljajo strokovno usposobljeni svetovalci z ustreznimi osebnostnimi lastnostmi.

Kljub zmanjšanemu obsegu financiranja središč ISIO predlagamo svetovalcem, ki se v letu 2013 niso uspeli udeležiti izobraževanja in usposabljanja v predlaganem obsegu, da se jih poskusijo udeležiti v letu 2014. Za udeležbo na drugih usposabljanjih predlagamo, da se jih svetovalci udeležijo po svojih zmožnostih in glede na zmožnosti izobraževalne organizacije.

Vodjem središč ISIO pa predlagamo, da so posebej pozorni na to, da delo v središčih organizirajo tako, da bodo vsem svetovalcem omogočili udeležbo na usposabljanjih, ki jih zanje organizira ACS.

Predlagamo tudi, da vodje središč vnaprej letno načrtujejo strokovno spopolnjevanje svetovalcev in ga spremljajo tudi v smeri stalne nadgradnje znanja svetovalcev in razvoja njihove kariere. Primerno »orodje« za sistematično spremljanje usposobljenosti vodij in svetovalcev je lahko portfolijo usposabljanj, ki ga vodi vsak svetovalec sam.

Primerjava z letom 2012 kaže na podobne ugotovitve:

- ✚ Merilo, da »svetovalno središče enega svetovalca s polnim delovnim časom, če izpelje 1000 svetovalnih storitev na leto in ima 800 svetovancev«, je v celoti izpolnjevalo 11 svetovalnih središč, torej dve več kot v 2013.
- ✚ Merilo, da »svetovalno delo v obsegu enega polno zaposlenega svetovalca močje 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«, je doseglo 11 središč, v 2013 pa 6.
- ✚ Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležita najmanj dveh izobraževalnih srečanj na leto, ki jih za svetovalna središča organizira ACS«, nista dosegli 2 vodji svetovalnih središč in 16 svetovalcev, v 2013 je bilo število enako; tri vodje in 15 svetovalcev.
- ✚ Merilo, da se »vodja svetovalnega središča in svetovalec udeležujeta tudi drugega strokovnega usposabljanja, povezanega s svetovalnim delom, in sicer najmanj 16 ur na leto«, ni doseglo 6 svetovalcev, v 2013 pa 10 svetovalcev.
- ✚ Obah meril pri usposabljanju v 2012 ni doseglo 5 svetovalcev iz dveh središč ISIO, v 2013 pa 6 svetovalcev iz 3 središč.

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 2013 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 baz podatkov) in s tem **dosegajo tisti del opredeljenega standarda na tem področju, ki se nanaša na strokovno literaturo in baze podatkov.**

Naj pa središča še naprej skrbijo za ažurnost strokovne literature in baze podatkov. Na Andragoškem centru Slovenije svetovalnim središčem priporočamo, 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.

Ugotovitve iz spremljanja 2012 so zelo podobne, središča so merila tega področja v celoti izpolnjevala.

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 bistvene ugotovitve 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 2013 prevladovalo informiranje in svetovanje pred vključitvijo v izobraževanje. Ta delež se je glede na leto 2012 zvišal na 71,9 % (71,4 % v 2012), zvišal pa se je tudi delež svetovanja med izobraževanjem, iz 17,06 % na 18,4 %. Ponovno pa se znižal delež svetovanja po zaključenem izobraževanju, iz 11,54 % na 9,8 %.

Preglednica 3: Število in odstotek svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2013, po vrsti svetovanja.

Vrsta svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
pred	14.098	71,9
med	3.599	18,4
po	1.915	9,8
SKUPAJ	19.612	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč, februar 2014

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.

Preglednica 4: Število svetovalnih storitev v središčih ISIO v 2013, glede na aktivnosti svetovanja

Način svetovanja – vsa središča	Število	Odstotek
informiranje	12.911	34,6
nasvetovanje	8.401	22,5
ovrednotenje	4.270	11,4
svetovanje	8.022	21,5
zastopanje	642	1,7
usposabljanje	1.714	4,6
povratne informacije	1.389	3,7
SKUPAJ	37.349	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

V dejavnosti svetovalnih središč so med sedmimi aktivnostmi prevladovali: informiranje, nasvetovanje in svetovanje. Po posameznih svetovalnih središčih je bilo razmerje med posameznimi aktivnostmi različno, v dveh središčih je bil visok delež informiranja. Če aktivnosti svetovanja, ovrednotenja, zastopanja, usposabljanja in povratnih informacij združimo v aktivnost svetovanja, ta odstotek znaša 42,9 %, kar je približno 1 % več kot v letu 2012, združen dejavnost svetovanja pa prevladuje v vseh središčih, v dveh je preko 50 %.

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 kotička, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim kotičkom v časniku.

Iz podatkov v preglednici je razvidno, da je bil najpogostejši način svetovanja v letu 2013 osebno svetovanje, sledi svetovanje po telefonu in elektronski pošti. Pisni in drugi načini svetovanja so bili zastopani v zanemarljivem odstotku.

Po posameznih središčih so bili deleži po načinu različni, večinoma je prevladovalo osebno svetovanje (od 31 % do 94 %), v treh središčih je bil ta delež višji od 70 %, v enem celo 94,8 %. V treh svetovalnih središčih pa je bilo več telefonskega svetovanja.

Preglednica 5: Način svetovanja v središčih ISIO v letu 2013

Načini izpeljevanja svetovalnega procesa	Število	Odstotek
po telefonu	5.702	29,1
klical/a str.	292	1,5
osebno	11.523	58,8
e-mail	2.045	10,4
pisno	47	0,2
drugo	3	0,0
SKUPAJ	19.612	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Poleg osebnega, telefonskega svetovanja, svetovanja po spletu, elektronski pošti so svetovalna središča v letu 2013 izvajala tudi druge načine svetovanja, in sicer:

- + promocijski dogodki v okviru Dnevov slovenskih svetovalnih središč 2013;
- + drugi strokovni in promocijski dogodki partnerjev oz. organizacij v okolju;
- + družabno omrežje – Facebook;
- + svetovalni kotički;
- + kontaktne oddaje na radiu in TV;
- + druge objave v tiskanih medijih / objave na spletnih straneh;
- + delavnice za različne ciljne skupine (zaposleni, brezposelni);
- + stojnice znanja, zaposlitveni sejmi;
- + informativni dnevi;
- + informativne točke idr. na Točkah VŽU;
- + 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 2013 19.612 individualnih svetovalnih storitev ter 468 skupinskih svetovalnih storitev.

Primerjava z letom 2012 kaže na manjše število tako individualnih svetovalnih storitev kot tudi skupinskih. Ključni razlog za to je, da je večina središč že od druge polovice leta 2012 svetovanje izvajala v manjšem obsegu kot pretekla leta. Ta obseg se je s septembrom 2013 še znižal.

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 je bilo v obsegu do 15 minut kar ena tretjina storitev (32,2 %), sledijo storitve v obsegu med 30 in 60 minut (31,92 %) in storitve v obsegu 16 do 30 minut (33,2 %). Storitve, daljših od 60 minut pa je bilo 5,3 %. Analiza po posameznih središčih kaže, da so krajše storitve prevladovali v večini svetovalnih središč, 50 % in več daljših storitev (od 30 minut dalje) so imeli le v treh svetovalnih središčih. Visok delež krajših storitev (do 30 minut) pa sta imeli dve središči ISIO, nad 70 %.

Preglednica 6: Trajanje svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2013

Trajanje v minutah	Število	Odstotek
do 5	831	4,2
6–10	2.653	13,5
11–15	2.835	14,5
16–30	5.749	29,3
31–60	6.501	33,2
od 61 dalje	1.043	5,3
SKUPAJ	19.612	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Podobna razmerja v trajanju storitev so bila tudi v letu 2012, ravno tako so prevladovali krajše storitve do 30 minut.

Ker nam trajanje storitev ne da zadovoljivega odgovora na to, ali je trajanje svetovalnega procesa prilagojeno svetovančevim potrebam, prikazujemo še preglednico z vsebino svetovalnih pogovorov. Iz podatkov je razvidno, da je bilo največ storitev povezanih s svetovanjem za neformalne oblike učenja za osebni razvoj, sledi svetovanje za neformalne oblike izobraževanja za delo in poklic, šele na tretjem mestu je svetovanje za pridobitev izobrazbe na višji od že dosežene. Slednja tema je bila večino let med strankami središč ISIO

najbolj aktualna. Znižanje deleža vprašanj o pridobitvi izobrazbe na višji stopnji od že dosežene lahko pripišemo odsotnosti sofinanciranja izobraževanja za pridobitev formalne izobrazbe in pa seveda težki gospodarski situaciji, ki tovrstno izobraževanje še bolj oddaljuje od ciljnih skupin, ki bi si višjo stopnjo izobrazbe radi pridobili.

Preglednica 7: Vsebina svetovalnih storitev v središčih ISIO v letu 2013

Vsebina svetovanja	Število	Odstotek
pridobitev izobrazbe na višji stopnji	4.391	15,8
prekvalifikacija – sprememba poklica na isti stopnji	1.731	6,2
neformalne oblike izobraževanja za delo, poklic	4.829	17,4
neformalne oblike izobraževanja za osebni razvoj	6.128	22,1
kako se učiti, pomoč – težave pri učenju	1.371	4,9
financiranje izobraževanja	1.685	6,1
pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije	1.650	5,9
urejanje statusnih vprašanj	970	3,5
opravljanje različnih izpitov	1.367	4,9
možnosti zaposlitve	1.978	7,1
drugo	1.678	6,0
SKUPAJ	27.778	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Podobne ugotovitve so bile tudi v letu 2012, ko je bilo največ vsebine na enakih področjih kot v letu 2013, vendar je bilo svetovanje za neformalne oblike izobraževanja za delo in poklic na tretjem mestu, za svetovanjem za pridobitev izobrazbe na višji stopnji od že dosežene.

Vsa svetovalna središča so ocenila, da trajanje svetovanja prilagajajo svetovančevim potrebam, vendar je potrebno opozoriti na visok delež krajših storitev. Ta je visok vsa leta spremljanja. 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.

Analiza podatkov spremljanja središč ISIO v letu 2013 kaže, da so vsa središča v celoti dosegala vsa merila, ki so opredeljena pri posameznem kazalniku. Tako lahko ugotovimo, da **vsaj središča prispevajo k doseganju opredeljenega standarda, da svetovalno središče svetovancem zagotavlja celosten svetovalni proces, s katerim si lahko pomagajo pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.**

Kljub doseganju opredeljenega standarda na področju svetovalni velja opozoriti, da imajo nekatera svetovalna središča pri doseganju nekaterih meril šibka področja, kjer bi bilo potrebno rezultate izboljšati in sicer:

- + več svetovanja med izobraževanjem in po njegovem končanju;
- + več aktivnostih svetovanja, zastopanja, usposabljanja, povratnega informiranja;
- + več daljših svetovalnih storitev – daljših od 30 minut.

Podobne so ugotovitve spremljanja dela svetovalnih središč v letu 2012:

- + Glede na vrsto svetovanja je bil v 2012 nižji odstotek svetovanja pred vključitvijo v izobraževanje, 71,4 % (v 2013 71,9 %).
- + Glede na aktivnosti so si deleži zelo podobni, prevladovalo je informiranje in svetovanje.
- + Ugotovitve glede načinov svetovanja so podobne v obeh letih; središča imajo dobro razvite vse oblike svetovanja, tudi razmerja med posameznimi načini so podobna. Svetovanje dopolnjuje še z drugimi različnimi oblikami (informacijski kotički, kontaktne oddaje, svetovalni kotiček ipd.).
- + Svetovanje se je izvajalo tako za posameznike kot za skupine.
- + Trajanje svetovalnega procesa je v povprečju podobno kot v letu 2012, tudi predlani so prevladovale krajše storitve, do 15 minut ter do 30 minut, daljših je bilo 6,4 %.

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.

Ugotavljamo, da so vsa središča ISIO dosegla prvo merilo, saj so imela oblikovano partnersko mrežo strateških partnerjev. Preglednica 8 prikazuje število in vrsto strateških partnerjev, ki so v 2013 sestavljali strateške svete pri središčih. Vsa središča so imela za partnerje občine, teh je bilo tudi največ, večina središč pa je imela za strateške partnerje 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.

Preglednica 8: Strateški partnerji v središčih ISIO v letu 2013

Strateški partner	Število
občine	48
zavod za zaposlovanje	13
območne gospodarske zbornice	11
razvojne agencije	13
centri za socialno delo	8
območne obrtne zbornice	8
zavod RS za šolstvo	3
sindikati	4
knjižnice	2
drugo (LU, radio, ZPIZ, upravna enota...)	12
Skupaj	122

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2013

Merili pri drugem in tretjem kazalniku je doseglo 13 središč ISIO: tri središča v letu 2013 niso izvedla srečanja strateških partnerjev. Dve središči prisotnosti partnerjev na skupnem srečanju sicer nista uspelo zagotoviti, sta pa načrte preverili z vsakim od partnerjev individualno, ravno tako je individualno potekalo ovrednotenje dela obeh središč. Eno središče razlogov zakaj srečanja strateških partnerjev ni sklicalo, ni navedlo, tako pri partnerjih tudi ni preverilo svojih načrtov ter ovrednotilo svoje dela.

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.

Preglednica 9: Strokovni partnerji v središčih ISIO v letu 2013

Strokovni partner	Število
srednje šole	52
ljudske univerze	21
knjižnice	20
zasebne izobraževalne organizacije	18
podjetja	8
centri za socialno delo	10
zavod RS za zaposlovanje	12
mladinske organizacije (centri)	6
osnovne šole	6
območne obrtne zbornice	4
univerza za tretje življenjsko obdobje	4
visokošolska središča, univerza	2
regionalne razvojne agencije	4
društva	4
višje šole	5
CIPS	2
gospodarske zbornice	2
visoke šole	2
drugo (televizija, občina, ZZVS, sindikati, časopis, zapor, idr.)	28
Skupaj	210

Vir: Poročila o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih v letu 2013

Ugotavljamo, da so imela vsa središča ISIO v letu 2013 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 organizirane strokovne aktivne. Iz katerih organizacij so prihajali strokovni partnerji, je prikazano v preglednici 9; največ je bilo srednjih šol, ljudskih univerz, knjižnic ter zasebnih izobraževalnih organizacij.

Vsa središča so dosegla tudi merilo, da so strokovni partnerji povezani v strokovne aktivne. Dvanajst središč je s svojimi strokovnimi aktivimi v letu 2013 razpravljalo o svetovalnem delu in sprejemalo strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča. Dve srečanja strokovnih partnerjev v letu 2013 nista izvedli, za eno središče podatka o srečanju v poročilu o spremljanju ni.

Zaključimo lahko, da so svetovalna središča kljub temu, da dve središči nista dosegli vseh meril, ki so bila predmet spremljanja, prispevala k **doseganju standarda na področju partnerstva, to je, da svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.**

Primerjava spremljanja delovanja svetovalnih središč na področju partnerstva v letu 2012 kaže, da:

- ✓ so vsa središča imela vzpostavljene partnerske mreže strateških partnerjev;
- ✓ je 12 središč svoje načrte preverilo skupaj s strateškimi partnerji, v 2013 pa 13;
- ✓ je prav tako 12 središč skupaj s partnerji obravnavalo letno poročilo o delu svetovalnega središča, v 2013 pa 13.
- ✓ Vsa središča so imela oblikovano partnersko mrežo strokovnih partnerjev;
- ✓ Vsa središča so imela oblikovan strokovni aktiv in
- ✓ 13 središč je doseglo merilo, da strokovni aktiv razpravlja in sprejema strokovne usmeritve, povezane z delovanjem svetovalnega središča, v 2013 pa 12.
- ✓ Vsa središča so po potrebi v svetovalni proces vključevala strokovne partnerje.

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 predstavitev 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 2013 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 eno središče ni doseglo merila, saj niso imeli opredeljenega letnega načrta informiranja potencialnih ciljnih skupin in predstavitve dejavnosti. Merila znotraj ostalih dveh kazalnikov so dosegla vsa svetovalna središča.

Kljub delnem doseganju kazalnika načrtnost lahko zaključujemo, da svetovalna središča **opredeljeni standard na področju promocije dosegajo.**

Središčem predlagamo, da promociji dejavnosti še naprej namenjajo pozornost in se je tudi načrtno lotevajo, pri tem pa še naprej skrbijo, da informacije širijo po čim več različnih kanalih, saj različne oblike promocije dosežejo različne ciljne skupine. Predvsem naj bodo pri promociji pozorni na merila, ki jih ne dosegajo ali pa bi jih radi izboljšali in naj promocijske aktivnosti usmerijo tako, da bodo merila dosegli.

V letu 2012 so bili rezultati spremljanja na tem področju enaki; eno svetovalno središče ni imelo opredeljenega načrta promocije, ostala kazalnika so dosegala vsa svetovalna središča.

7. PODROČJE: PRESOJANJE IN RAZVIJANJE KAKOVOSTI

Na tem področju imamo opredeljen en standard, ki smo ga spremljali: ***Svetovalno središče ima vpeljeno 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.

Ker je vpeljevanje procesov za izboljševanje kakovosti potekalo v vseh svetovalnih središčih hkrati, pri doseganju meril pri kazalnikoma načrtovanje in izpeljava ni prihajalo do razlik, saj so svetovalna središča sledila enotni shemi oziroma postopkom, pri katerih smo jih vodile sodelavke Andragoškega centra. Leto 2013 je bilo prvo leto izpeljevanja procesa samoevalvacije, v tem letu so potekali: priprava načrta samoevalvacije, priprava instrumentov, zbiranje podatkov, analiza in priprava poročila.

V vseh središčih so pripravili samoevalvacijska poročila, razprave pa so v času do oddaje poročila izpeljali petih, v enem samo znotraj središča, v ostali pa so jih imeli v načrtu izvesti v prvi polovici leta 2014.

Na podlagi ugotovitev samoevalvacijskega poročila in razprav na strateških svetih so vsa središča ISIO v letu 2013 opredelila akcijske načrte za razvoj kakovosti za časovno obdobje od januarja do decembra 2014. Uresničevali pa so aktivnosti iz akcijskega načrta za leto 2013, ki je bil dopolnjen na podlagi poročil o spremljanju iz leta 2012. Bistvene aktivnosti, ki so jih središča že izvajala, so:

- + promocijske aktivnosti za večjo prepoznavnost svetovalnih središč,
- + izvajanje različnih delavnic za partnerske organizacije,
- + usmerjanje na nove ciljne skupine (brezposelni, zaposleni...),
- + posodabljanje spletnih strani ter omogočanje svetovanja po spletu na različne načine (npr. Facebook),
- + pridobitev novega strokovnega gradiva,
- + sodelovanje z obstoječimi in pridobivanje novih medijev za promocijo dejavnosti,
- + poglobljanje sodelovanja s strateškimi in strokovnimi partnerji in pridobivanje novih ipd.

Dve središči sta to merilo dosegli delno. V enem središču so to merilo sicer dosegli, so pa navedli, da bi želeli pri enem izbranim področju za vpeljavo izboljšav (promocija) doseči boljše rezultate.

Kljub delnemu doseganju nekaterih kazalnikov lahko zaključimo, da **svetovalna središča opredeljeni standard dosegajo**.

Če rezultate primerjamo z letom 2012 ugotovimo, da so v tem letu vsa središča dosegala merila pri kazalnikih načrtovanje, izpeljava, merilo predstavitev rezultatov presojanja kakovosti je doseglo 13 središč, dve središči pa sta delno dosegali merilo pri kazalniku vpeljava izboljšav.

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 presojujemo 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.

Kazalnik 8.1.1: Število storitev

Pri tem kazalniku 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.*

Iz podatkov vseh središč ISIO je razvidno, da v letu 2013 5 središč ni doseglo opredeljenega merila. Središča razloge za nedoseganje vidijo v zmanjševanju povpraševanja in vključevanja v formalne izobraževalne programe, manjšem financiranju izobraževanja s strani Zavoda RS za zaposlovanje in Javnega sklada RS za razvoj kadrov ter povečano odsotnost svetovalcev zaradi izobraževanja in sodelovanja v projektu, pa tudi v večjem obsegu svetovanja skupinam.

Če primerjamo obseg dela vključenih svetovalcev (17,4 svetovalcev) s svetovalnimi storitvami ugotovimo, da je v letu 2012 en svetovalec v povprečju opravil 1.127 storitev, kar je malo manj kot v letu 2012, ko je bilo število povprečno opravljenih storitev na svetovalca 1.141.

Ugotavljamo, da 9 svetovalnih središč dosega merilo, da ***»ima svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, 1000 svetovalnih storitev na leto«.***

Kazalnik 8.1.2: Število svetovancev

Pri tem kazalniku 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.*

Dve središči merila nista dosegli. Ker so to ista središča, ki ne dosegajo merila 1000 storitev letno, so tudi razlogi za nedoseganje merila enaki. Če primerjamo število strank v vseh 14 svetovalnih središčih z obsegom vključenih svetovalcev (17,4 svetovalcev), ugotovimo, da je en svetovalac v povprečju svetoval 908 svetovancem, število je podobno kot v letu 2012 (906).

Ugotavljamo, da 12 svetovalnih središč dosega merilo, da **»ima svetovalno središče, ki ima enega polno zaposlenega svetovalca, 800 svetovancev na leto«**.

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 10: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2013, po spolu

Spol – vsa središča	Število	Odstotek
moški	5.553	35,1
ženski	10.253	64,9
SKUPAJ	15.806	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Ugotavljamo, da je osem svetovalnih središč doseglo merilo, da **»se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 odstotkov sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji«**. V šestih središčih tega merila niso dosegli, razloge pa lahko najdemo v »tipični« strukturi udeležbe odraslih v izobraževanju odraslih, saj je vseskozi v njem vključenih več žensk kot moških.

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

Ugotavljamo, da je samo 1 središče doseglo merilo, da **»je glede na izobrazbeno sestavo med svetovanci vsaj 50 odstotkov takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo«**. V vseh ostalih središčih je bil ta odstotek nižji od 50 %: V 7 središčih je bil delež manj izobraženih višji od 40 %, v 5 med 30 in 40 % v 1 pa nižji od 30 % (28 %). Tudi skupni delež strank z manj kot 4–letno srednjo šolo v vseh svetovalnih središčih je bil nižji od predlaganega merila – 45,9 %.

Ker so manj izobražene stranke ena od prednostnih ciljnih skupin vseh svetovalnih središč, bo potrebno aktivnosti za pridobivanje teh svetovancev zelo okrepiti. Predlagamo, da središča, ki merila ne dosegajo, aktivnosti za doseganje te populacije uvrstijo v dopolnitev akcijskega načrta za leto 2014.

Preglednica 11: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2013, glede na izobrazbeno strukturo

Stopnja izobrazbe – vsa središča	Število	Odstotek
nedokončana osnovna šola	497	3,1
osnovna šola	2.698	17,1
nižja poklicna šola	322	2,0
poklicna šola	3.126	19,8
štiriletna strokovna, tehnična ali splošna	4.358	27,6
višja/visoka izobrazba	1.337	8,5
univerzitetna	1.070	6,8
specializacija, magisterij, doktorat	97	0,6
neznano	2.301	14,6
SKUPAJ	15.806	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 12: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2013, po zaposlitvenem statusu

Status – vsa središča	Število	Odstotek
ni podatka	2.326	14,7
zaposlen	3.965	25,1
samozaposlen	267	1,7
brezposeln	6.070	38,4
upokojenec	1.799	11,4
kmet	36	0,2
gospodinja	117	0,7
dijak/študent	1.109	7,0
otroci do 15. leta	56	0,4
neznano	61	0,4
SKUPAJ	15.806	100

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Odstotek brezposelnih strank v vseh 14 središčih je bil v 2013 38,4 %. Povprečna stopnja brezposelnosti v Sloveniji je bila v letu 2013 13,1 %. Ugotavljamo, da je bilo merilo na nivoju

vseh svetovalnih središč doseženo, prav tako so merilo dosegla vsa središča ISIO, saj je bil delež brezposelnih strank v vseh središčih višji kot je bila registrirana brezposelnost v regijah.

Ugotavljamo, da so vsa središča dosegla merilo, da **»je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji«**.

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).

Podatke o izobrazbeni strukturi in zaposlitvenem statusu smo že prikazali v prejšnjem kazalniku in iz njih lahko ugotovimo, da so vsa središča svetovala odraslim iz nekaterih ranljivih skupin prebivalstva (brezposelnim, manj izobraženim ipd).

V spodnji preglednici pa prikazujemo še podatke za vsa središča o starosti strank v letu 2013. Iz nje lahko analiziramo, kakšen je bil delež strank, starejših od 51 let, ki jih tudi lahko štejemo med ranljive skupine odraslih. Ta se je v posameznih središčih gibal od 4,6 % do 28,7 %. Skupen odstotek strank, starejših od 51 let je bil 16,4 %. V štirih svetovalnih središčih je delež starejših večji od 20 %.

Preglednica 13: Število strank v vseh središčih ISIO v letu 2013, po starosti

Starost – vsa središča	Število	Odstotek
neznano	1.595	10,1
1-20	1.311	8,3
21-25	2.283	14,4
26-30	2.066	13,1
31-40	3.602	22,8
41-50	2.358	14,9
od 51 dalje	2.591	16,4
SKUPAJ	15.806	100,0

Vir: Podatki iz aplikacije za spremljanje delovanja svetovalnih središč

Središča ISIO v svojih poročilih ocenijo, v kakšnem deležu so obravnavala ranljive ciljne skupin in vsa so za leto 2013 ocenila, da so imela več kot 20 % strank iz ranljivih skupin prebivalstva. Ti deleži so se gibal med 23 % in več kot 80 %. Najpogosteje so svetovali različnim skupinam brezposelnih (dolgotrajno, starejši brezposelni), starejšim odraslim, manj izobraženim zaposlenim, osipnikom, migrantom, beguncem, Romom, osebam z različnimi

oviranostmi (s težavami v duševnem razvoju, s posebnimi potrebami ipd.), gospodinjam in kmetom.

Ugotavljamo, da vsa svetovalna središča dosegajo merilo, da **»je med svetovanci 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).**

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.

Vsako središče ima v svojem ISIO modelu opredeljeno, katere ciljne skupine so prednostne z vidika značilnosti in potreb lokalnega okolja. Vse svetovalna središča ocenjujejo, da je bil delež prednostnih ciljnih skupin iz lokalnega okolja v letu 2012 višji od 50 %, odstotki so se gibali med 50 % in 84 %. Med ciljnimi skupinami so prevladovale različne skupine brezposelnih (mlajši, starejši, ženske), starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi, pa tudi migranti, priseljenci in Romi.

Vsa središča tako dosegajo opredeljeno merilo. Ugotavljamo, da svetovalna središča **z opredeljenimi merili delno prispevajo k standardu, da »svetovalno središče zagotavlja svetovalne storitve odraslim iz svojega okolja in 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.**

Če povzamemo, je doseganje kazalnikov v letu 2013 sledeče:

- + Število storitev: merilo 1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca ni doseglo 5 središč.
- + Število svetovancev: merilo 800 strank na enega polno zaposlenega svetovalca nista dosegli 2 središči.
- + Demografske lastnosti svetovancev:
 - šest središč ni doseglo merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 % sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji;
 - trinajst svetovalnih središč ni doseglo merila, da je glede na izobrazbeno strukturo med svetovanci vsaj 50 % takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo;
 - vsa središča so dosegla merilo, da je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.
- + Ranljive skupine prebivalstva: merilo dosegajo vsa svetovalna središča, večinoma so svetovali različnim skupinam brezposelnih, starejšim odraslim, manj izobraženim

zaposlenim, osipnikom, migrantom, beguncem, Romom, osebam z različnimi oviranostmi.

- ✚ Prednostne ciljne skupine z vidika lokalnega in regionalnega okolja: merilo dosegajo vsa središča. Prednostne skupine, ki so jih večinoma obravnavali so bili brezposelni, starejši odrasli, invalidi, nižje izobraženi zaposleni, odrasli z različnimi oviranostmi.

Primerjava z letom 2012 kaže na podobne rezultate:

- ✚ Merilo 1000 storitev na enega polno zaposlenega svetovalca niso dosegla 3 svetovalna središča.
- ✚ Tri središča niso dosegla merila 800 strank na enega polno zaposlenega svetovalca.
- ✚ Demografske lastnosti svetovancev:
 - pet središč ni doseglo merila, da se sestava svetovancev po spolu ne razlikuje za več kot 20 % sestave po spolu vsega prebivalstva v regiji;
 - dvanajst svetovalnih središč ni izpolnjevalo merila, da je glede na izobrazbeno strukturo med svetovanci vsaj 50 % takih, ki imajo manj kot štiriletno srednjo šolo;
 - eno svetovalno središče ni izpolnjevalo merila, da je v svetovalnem središču med vsemi svetovanci vsaj enak odstotek brezposelnih, kot je odstotek registrirane brezposelnosti v regiji.
- ✚ Merilo, da je med svetovanci vsaj 20 % strank, ki prihajajo iz ranljivih skupin prebivalstva, so dosegla vsa svetovalna središča.
- ✚ Tudi merilo, da je med svetovanci vsaj 50 % strank iz prednostnih ciljnih skupin lokalnega okolja, so dosegla vsa svetovalna središča.

SKLEPNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI

Poročilo lahko sklenemo z ugotovitvijo, da so v letu 2013 središča ISIO v večini dosegla opredeljena merila pri posameznih standardih. Merila, ki jih nekatera središča niso dosegla so povezana s področji:

- osebje: obseg dela v središčih ISIO, strokovno spopolnjevanje svetovalcev,
- partnerstvo: aktivnosti s strateškimi in strokovnimi partnerji,
- informiranjem in promocijo: opredeljen načrt informiranja,
- presojanje in razvijanje kakovosti: vpeljava izboljšav in
- rezultati: ustrezno število strank in storitev, delež strank po spolu in po dokončani izobrazbi.

Kazalniki, kjer središča niso dosegla meril, so ista kot kazalniki iz leta 2012. Tudi središča, ki določenih meril niso dosegla, so skoraj pri večini meril ista. Ta središča bodo morala analizirati razloge za nedoseganje meril v zadnjih letih, narediti načrt njihovega doseganja in jih v letu 2014 poskusila doseči.

Spremljanje delovanja središč ISIO je pokazalo, da je število strank v 2013, za katere svetovalci niso pridobili podatkov (starost, dokončana izobrazba, zaposlitveni status), precej nižje od preteklih let, kar je zelo dobro, saj je to dejstvo tudi pokazatelj celostne in strokovne obravnave strank.

Predlogi ukrepov in izboljšav, ki jih središčem predlagamo na Andragoškem centru Slovenije, so usmerjeni v aktivnosti za doseganje meril, ki v letu 2013 niso bila dosežena:

Pri področju **OSEBJE naj si središča prizadevajo za ustrezno število strank in storitev**. Predlagano število v merilu je ustrezno in je rezultat celovite analize tako razporeditve dela in nalog svetovalcev kot tudi značilnosti svetovalnih obravnav iz preteklih let.

Predvsem vodje središč ISIO so ključne osebe pri načrtovanju **strokovnega spopolnjevanja svetovalcev** in predlagamo, da delo v središču organizirajo tako, da se bodo 3 izobraževalnih srečanj, ki jih ACS za svetovalce središč ISIO organizira v 0214, lahko udeležili vsi svetovalci središč ISIO, vključno tudi z vodji središč.

Za **strokovno spopolnjevanje zunaj Andragoškega centra** pa središčem ISIO priporočamo, da se ga svetovalci udeležujejo po svojih zmožnostih, glede na zdajšnjo finančno in kadrovske situacijo.

Na področju **SVETOVALNEGA PROCESA** naj se svetovalci usmerjajo:

- v **svetovanje med izobraževanjem in po njegovem končanju**; naše priporočilo je, da bi bil obseg svetovanja med izobraževanjem med 25 in 30 %;

- v **daljše svetovalne obravnave**, saj le te omogočajo celovitejšo svetovalno obravnavo, uporabo različnih svetovalnih pripomočki in pripomorejo k učinkovitejši rešitvi vprašanj svetovancev;
- v **aktivnosti svetovanja**, ki so sedaj manj zastopane, a vseeno pomembne: zastopanje, usposabljanje in povratno informiranje, seveda pa naj bo glavna aktivnost svetovanje;

Na področju **PARTNERSTVA** naj vsa središča izpeljejo vsaj eno **srečanje strateških partnerjev**, na katerem naj se pogovorijo tako o rezultatih dela središča kot načrtu delovanja vnaprej, hkrati pa tudi o skupnih aktivnostih in delovanju na področju izobraževanja odraslih. Če seje strateških partnerjev ne uspejo izpeljati v fizični obliki, naj poskusijo s korespondenčno obliko. Enako velja za **srečanje strokovnih partnerjev**, saj je aktivna mreža na področju izobraževanja odraslih pomembna tako z vidika celostne in kakovostne svetovalne obravnave kot tudi z vidika nadaljnjega razvoja izobraževanja odraslih v regiji.

Na področju **REZULTATI** pa naj bodo središča pozorna:

- Na pridobivanje **manj izobraženih strank**, ki so v sedanjem kriznem času v še posebej ranljivem položaju, saj so se njihove možnosti za nadaljnje izobraževanje in učenje zelo zmanjšale, hkrati pa se med njimi brezposelnost najbolj povečuje, zato je pomoč v svetovalnem središču zanje ključnega pomena.
- Na pridobivanje **moški strank** v središču, kljub dejstvu, da velja, da se v izobraževanje odraslih bolj vključujejo ženske; promocija dejavnosti naj bo usmerjena tako, da bo atraktivna tudi za moški del populacije.
- Še naprej naj bodo središča usmerjena v **svetovanje ranljivim skupinam**, saj se delež različnih ranljivih skupin še naprej povečuje.

Doseganje vseh teh ciljev je gotovo možno z bolj usmerjeno promocijo, ki naj dosega tudi stranke, ki bi si jih v središčih ISIO želeli v večjem deležu.

Poročilo zaključujemo z ugotovitvijo, da vsa središča ISIO prispevajo k doseganju vseh v Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih opredeljenih standardov. 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 informiranje in svetovanju v izobraževanju odraslih.

VIRI

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 2013, za Svetovalno središče Gorenjska.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Koper.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Koroška.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Ljubljana.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Maribor.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Murska Sobota.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Nova Gorica.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Novo mesto.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Posavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Postojna.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Ptuj.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Velenje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Zasavje.

Poročilo o spremljanju po modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih za leto 2013, za Svetovalno središče Žalec.

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 2013.

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 2013.



Andragoški center Republike Slovenije
Slovenian Institute for Adult Education

Ljubljana, 31.1.2013

NAČRT SPREMLJANJA

posameznih področij, standardov kakovosti, kazalnikov ter meril, določenih z modelom presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih V LETU 2013

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 2012 dalje. Na podlagi strukture in usmeritev za poročanje, ki jih bo pripravil ACS, boste januarja 2012 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. 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.	
OSEBJE	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 svetovalca uspešno opravita preizkus temeljnih osebnostnih lastnosti, potrebnih za svetovalno delo (empatičnost, dejavno poslušanje, komunikativnost idr.).	Spremljanje kazalnika <i>osebnostne lastnosti vodje svetovalnega središča in svetovalca</i> ni vključeno v letu 2010.
--	--	--	---

3. 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 sproti, 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. 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 koticčka, s kontaktno oddajo na radiu, televiziji, s svetovalnim koticčkom 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. 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.	
Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa	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.		

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

Standard: Svetovalno središče ima vpeljeno 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. 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. Ker spremljanje ranljivih skupin v aplikaciji SDSS še ni možno, vam bomo usmeritve, kako boste prikazali njihov delež, posredovali v navodilu za poročanje.	
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